



# Behoeften slachtoffers grootschalige incidenten

Onderzoeksrapport in opdracht van het WODC  
(projectnummer 3317)

# Colofon

## **Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70  
Postbus 563  
7500 AN Enschede

## **Rapportnummer**

2023/concept-eindrapport

## **Datum**

8 december 2023

## **Opdrachtgever**

Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC)

## **Auteurs**

Sarah Bruijn (I&O Research)  
Frank ten Doeschot (I&O Research)  
Gwendolyn van Straaten (I&O Research)  
Roos Thijsen (I&O Research)  
Sven Zebel (Universiteit Twente / Vrije Universiteit Amsterdam)

## **Begeleidingscommissie**

Saskia Baas (WODC)  
Rolf Kleber (Universiteit Utrecht), voorzitter  
Maarten Kunst (Universiteit Leiden), extern lid  
Sandra Resodihardjo (Radboud Universiteit), extern lid  
Annette Wijker (Ministerie van Justitie en Veiligheid)

## **Copyright**

© 2023 I&O Research. Auteursrechten voorbehouden



# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>Samenvatting</b>	<b>7</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>19</b>
1.1 Achtergrond en aanleiding	19
1.2 Onderzoeksvragen	20
1.3 Uitvoering van het onderzoek	22
1.4 Leeswijzer	28
<b>2 Slachtofferrechten</b>	<b>29</b>
2.1 Inleiding	29
2.2 Ontwikkeling slachtofferrechten	30
2.3 Huidige slachtofferrechten	31
2.4 Conclusies	36
<b>3 Hulpverlening en bijstand aan slachtoffers</b>	<b>39</b>
3.1 Inleiding	39
3.2 Landelijk beleid slachtoffers criminaliteit	40
3.3 Hulpverlening en bijstand slachtoffers van grootschalige incidenten	45
3.4 Conclusies	60
<b>4 Behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten naar fase</b>	<b>63</b>
4.1 Inleiding	63
4.2 Literatuurstudie	63
4.3 Empirisch onderzoek	73
4.4 Conclusie	95
<b>5 Verschil in behoeften tussen typen grootschalige incidenten</b>	<b>98</b>
5.1 Inleiding	98
5.2 Literatuurstudie	98
5.3 Empirisch onderzoek	99
5.4 Conclusie	100
<b>6 Verschil in behoeften tussen grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit</b>	<b>102</b>
6.1 Inleiding	102
6.2 Literatuurstudie	102
6.3 Conclusie	103



<b>7</b>	<b>Waardering</b>	<b>104</b>
7.1	Inleiding	104
7.2	Literatuurstudie	104
7.3	Empirisch onderzoek	109
7.4	Conclusie	116
<b>8</b>	<b>Invulling van behoeften</b>	<b>118</b>
8.1	Inleiding	118
8.2	Empirisch onderzoek	118
8.3	Conclusie	129
<b>9</b>	<b>Conclusie en slotbeschouwing</b>	<b>133</b>
9.1	Behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten	135
9.2	Slachtofferrechten en -ondersteuning na grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact	138
9.3	Waardering van de hulp en bijstand na grootschalige incidenten	140
9.4	Beperkingen, lacunes, sterke punten en suggesties voor vervolgonderzoek	141
9.5	Aanbevelingen voor additionele hulpvoorzieningen voor slachtoffers van grootschalige incidenten	143
	<b>Bijlage 1. Literatuurlijst</b>	<b>146</b>
	<b>Bijlage 2. Literatuuronderzoek afbakening grootschalig incident</b>	<b>151</b>
	<b>Bijlage 3. Quickscan groslijst grootschalige incidenten</b>	<b>156</b>
	<b>Bijlage 4. Lijst gesprekspartners expertinterviews</b>	<b>158</b>
	<b>Bijlage 5. Literatuuronderzoek behoeften slachtoffers</b>	<b>159</b>
	<b>Bijlage 6. Onderzoeksverantwoording diepte-interviews</b>	<b>162</b>
	<b>Bijlage 7. Onderzoeksverantwoording enquête</b>	<b>166</b>
	<b>Bijlage 8. Ondersteuning slachtoffers gewelds- en zedendelicten en nabestaanden van levensdelicten</b>	<b>171</b>
	<b>Bijlage 9. Uitkomsten enquête slachtoffers</b>	<b>176</b>



# Voorwoord

In dit onderzoek staan de behoeften van slachtoffers (directe slachtoffers, omstanders, naasten en nabestaanden) van grootschalige incidenten centraal, en in hoeverre de huidige slachtofferondersteuning in deze behoeften vervuld. Deze incidenten betreffen natuur- en technologische rampen, en door de mens veroorzaakte incidenten en aanslagen. We hebben de behoeften van slachtoffers opgehaald op basis van (wetenschappelijke) literatuur, interviews en enquêtes onder slachtoffers van grootschalige incidenten. De incidenten waarop we ons in dit onderzoek richtten waren de vuurwerkramp Enschede, MH17, tramaanslag Utrecht, nieuwjaarsbrand Volendam, de Tsunami in de Indische Oceaan en het schietincident in Alphen aan den Rijn. We hebben 42 directe slachtoffers, naasten, nabestaanden en omstanders gesproken, ieder met hun unieke persoonlijke verhaal. We hebben getracht al deze persoonlijke verhalen te integreren tot overkoepelende uitkomsten in dit rapport, wat natuurlijk nooit recht kan doen aan alle individuele verhalen.

Uit ons onderzoek komt naar voren dat behoeften en de invulling van behoeften van slachtoffers afhankelijk zijn van zowel context als persoonsfactoren. Ook blijkt dat behoeften over de tijd veranderen. Dat gezegd hebbende, zijn er een aantal overkoepelende behoeften te ontwaren. Een erg belangrijke behoefte, die door alle fasen in de nasleep van een incident heenloopt, is de behoefte aan informatie. Deze behoefte verandert over de tijd van praktische informatie naar de behoefte naar informatie over waarheidsvinding en verantwoordelijkheid voor de ramp. Andere overkoepelende behoeften zijn de behoefte aan hereniging en contact met dierbaren, behoefte aan praktische ondersteuning en medische hulp, en de behoefte aan emotionele en sociale steun. Slachtoffers hebben daarnaast ook behoefte aan erkenning en aandacht voor hun situatie. Sommige slachtoffers hebben voldoende aan erkenning en aandacht uit de eigen sociale omgeving, andere slachtoffers hechten (ook) juist waarde aan maatschappelijke erkenning. De behoefte aan rust, controle en overzicht moet ook niet vergeten worden. Slachtoffers willen, gedurende alle fasen van het incident, de ruimte krijgen om in alle rust het incident te kunnen verwerken.

We zijn er ons tijdens dit onderzoek bewust van geworden hoeveel er op een persoon afkomt wanneer diegene slachtoffer wordt van een grootschalig incident. Een belangrijke aanbeveling die dan ook als een rode draad door de behoeften heenloopt, is het creëren van één contactpersoon, die slachtoffers voor een langere tijd persoonlijk ondersteunt en hen informeert en begeleidt in een soms wirwar aan informatie, instanties en regelzaken.



Mede door de ondersteuning van Slachtofferhulp Nederland, nabestaandenvereniging MH17 en de gemeente Utrecht hebben we dit onderzoek kunnen uitvoeren. Deze instanties hebben ons zeer geholpen bij het benaderen van potentiële respondenten en het uitzetten van de vragenlijsten. Ook willen we alle experts en expertorganisaties bedanken die ons hebben geadviseerd, te woord hebben gestaan of hun kennis hebben gedeeld op het gebied van slachtofferondersteuning.

Daarnaast bedanken we de leden van de begeleidingscommissie voor hun constructieve commentaar en adviezen, en de prettige samenwerking gedurende alle fasen van het onderzoek.

Maar onze grootste dank gaat uit naar alle slachtoffers die, op vrijwillige basis, een bijdrage hebben geleverd aan dit onderzoek, dan wel door deelname aan een enquête of via interviews. Zonder de bereidwilligheid van deze personen hadden we dit onderzoek nooit kunnen uitvoeren. We hopen dat dit rapport en de inbreng die slachtoffers hieraan hebben geleverd bijdragen aan een verbeterde ondersteuning voor slachtoffers van toekomstige grootschalige incidenten.

Gwendolyn van Straaten  
Sarah Bruijn  
Frank ten Doeschot  
Roos Thijssen  
Sven Zebel





# Samenvatting

## I. Inleiding

### Achtergrond

In Nederland is in de afgelopen decennia steeds meer aandacht gekomen voor de positie van het slachtoffer. Niettemin is de versterking van de positie van slachtoffers een blijvend punt van aandacht. In het huidige Nederlandse slachtofferrecht en -beleid wordt benadrukt dat ieder slachtoffer uniek is en dat maatwerk daarom noodzakelijk kan zijn, vooral als het gaat om kwetsbare slachtoffers. Maar er wordt geen onderscheid gemaakt tussen slachtoffers van grootschalige incidenten en slachtoffers van andere (niet-grootschalige) incidenten.

In eerder onderzoek onder slachtoffers van grootschalige incidenten in Nederland is wel stilgestaan bij de waardering voor de ontvangen ondersteuning en de instanties die daarbij betrokken waren, maar er zijn (ook internationaal) weinig studies die zich richten op de behoeften aan hulpverlening en bijstand onder slachtoffers van grootschalige incidenten (over de tijd). Ook is niet eerder onderzocht of en hoezeer deze behoeften verschillen van slachtoffers van andere (niet-grootschalige) incidenten, en hoe de behoeften zich verhouden tot het bestaande Nederlandse slachtofferbeleid. Het onderhavige onderzoek dient om in deze kennislacune te voorzien.

### Doel- en vraagstelling

De onderzoeksvraag die in dit rapport centraal staat is wat de behoeften zijn van slachtoffers van grootschalige incidenten en in hoeverre deze verschillen van de behoeften van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met grote impact. In het verlengde daarvan is de vraag of het huidige palet aan slachtofferondersteuning voldoende is toegesneden op slachtoffers van grootschalige incidenten, of dat er nog aanvullende voorzieningen nodig zijn.

In dit onderzoek staan de volgende vragen centraal:

- Wat zijn de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten en in hoeverre verschillen deze behoeften van die van andere slachtoffers?
- In welke mate komt het huidige slachtofferbeleid tegemoet aan de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten? In hoeverre is aanvullend beleid noodzakelijk?

De hoofdvragen vallen uiteen in drie onderzoekslijnen:

- (1) In de eerste plaats bakenen we het begrip grootschalige incidenten af en brengen we in kaart hoe het huidige slachtofferbeleid eruitziet en welke vormen van ondersteuning aan verschillende typen slachtoffers worden geboden.
- (2) In de tweede plaats is het doel om na te gaan wat de behoeften zijn van slachtoffers van grootschalige incidenten en in hoeverre deze behoeften verschillen tussen de verschillende typen grootschalige incidenten. Daarnaast wordt ingegaan op de verschillen in behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met veel impact voor het slachtoffer.
- (3) De derde onderzoekslijn brengt de twee voorgaande lijnen samen door te kijken of de huidige vormen van slachtofferondersteuning voldoende aansluiten op de behoeften van slachtoffers van



grootschalige incidenten. Hieruit volgt antwoord op de vraag of er aanvullende voorzieningen nodig zijn voor slachtoffers van grootschalige incidenten.

### Definities en afbakening

De definitie van grootschalig incident die in dit onderzoek wordt gehanteerd is: *Het betreft (a) een plotselinge, onverwachte, in tijd beperkte, collectief en publiek ervaren gebeurtenis waarbij mensen verwoesting, schade, verlies en ontberingen ervaren, waarbij (b) een groot aantal mensen zijn benadeeld (10 of meer doden en/of 100 of meer ernstig gewonden en/of chronisch zieken).*

Na een selectie op basis van het type ramp en de mate en ernst van blootstelling aan (en verlies door) een grootschalig incident zijn de volgende incidenten geselecteerd:

- Vuurwerkramp Enschede (2000; technologische ramp);
- Nieuwjaarsbrand in Volendam (2001; technologische ramp);
- Tsunami in Indische Oceaan (2004; natuurramp);
- Vliegtuigcrash Tripoli (2010; technologische ramp);
- Vliegramp MH17 (2014; intentioneel veroorzaakte ramp).

Vanwege hun grote maatschappelijke impact zijn op verzoek van de aanvrager van het onderzoek (ministerie van Justitie en Veiligheid) de volgende twee incidenten toegevoegd aan het onderzoek:

- Schietincident Alphen aan den Rijn (2011; intentioneel veroorzaakte ramp);
- Tramaanslag Utrecht (2019; intentioneel veroorzaakte ramp).

Daar waar we in dit rapport spreken van slachtoffers bedoelen we directe slachtoffers, nabestaanden, naasten en/of omstanders. Als een bevinding specifiek betrekking heeft op directe slachtoffers dan is deze groep als zodanig benoemd.

### Onderzoeksmethode

Om antwoord te geven op de onderzoeksvragen zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt. Ten eerste is er een literatuuronderzoek uitgevoerd om zicht te krijgen op het huidige palet aan rechten van en hulpverlening en bijstand aan slachtoffers van grootschalige incidenten. Hierbij is ook aandacht besteed aan de vraag of er verschillen in behoeften van slachtoffers zijn tussen typen grootschalige incidenten en tussen grootschalige incidenten en kleinschalige incidenten met impact.

Daarnaast hebben we zeven expertinterviews gehouden met professionals en wetenschappers in het slachtofferdomein. Met als insteek om de bevindingen ten aanzien van het huidige beleid te toetsen en verder aan te scherpen, en om in beeld te krijgen in hoeverre organisaties verschil in aanpak hanteren ten aanzien van slachtoffers van incidenten die verschillen in type en omvang.

We hebben ook een systematisch literatuuronderzoek uitgevoerd om te achterhalen welke behoeften aan en waardering van hulpverlening en/of bijstand onder slachtoffers van grootschalige incidenten naar voren komen uit de wetenschappelijke literatuur.

In totaal hebben we 38 diepte-interviews afgenomen met 42 slachtoffers van de vuurwerkramp Enschede, cafébrand Volendam, Tsunami, schietincident Alphen, vliegramp MH17 en



tramaanslag Utrecht. Onder slachtoffers van de vuurwerkcramp Enschede, de vliegcramp MH17 en de tramaanslag Utrecht is een enquête afgenomen.

Alleen bij deze incidenten waren de te verwachten aantallen respondenten voldoende (25 of meer) om indicatieve uitspraken te kunnen doen over de behoeften van slachtoffers. Bij de vier overige grootschalige incidenten is geen enquête uitgezet.

Uiteindelijk is de vragenlijst ingevuld door 155 slachtoffers. Na een selectie op basis van betrokkenheid en rol bij het incident hebben we 106 slachtoffers opgenomen in de analyse.

## II. Huidige palet aan slachtofferrechten en hulpverlening

### II.a Slachtofferrechten

*Waaruit bestaat het huidige palet aan slachtofferrechten voor slachtoffers van grootschalige incidenten (uitgesplitst naar natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten)? En in hoeverre verschillen slachtofferrechten van slachtoffers van natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met een grote impact voor het slachtoffer? Qua slachtofferrechten kan op basis van het onderzoek worden geconcludeerd dat er geen duidelijk onderscheid in rechten bestaat tussen slachtoffers van grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact. Er bestaat wel een verschil in rechten tussen incidenten die binnen en buiten het strafrecht plaatsvinden en tussen incidenten waar wel of geen dader of schuldige kan worden aangewezen.*

#### Slachtofferrechten in het strafrecht

Slachtofferrechten zijn voornamelijk ingebed binnen het strafrecht. Dit betreffen dus rechten gericht op intentioneel veroorzaakte incidenten en kunnen ook betrekking hebben op slachtoffers van technologische incidenten waar sprake is van nalatigheid of onachtzaamheid. Slachtoffers van natuurrampen vallen niet binnen het strafrecht. De belangrijkste slachtofferrechten in het Wetboek van Strafvordering zijn:

- recht op correcte bejegening;
- recht op informatie;
- recht op bijstand;
- recht op vertaling en tolk;
- spreekrecht;
- recht op schadevergoeding;
- recht op bemiddeling en mediation.

Deze rechten richten zich op de ondersteuning en behandeling van het slachtoffer rondom de rechtszaak.

#### Slachtofferrechten buiten het strafrecht

Bovenstaande slachtofferrechten hebben alleen betrekking op slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten en in sommige gevallen op technologische incidenten.



Naast de slachtofferrechten die zijn opgenomen binnen het Wetboek van Strafvordering, zijn er andere rechten die betrekking hebben op slachtoffers, al is dit palet aan slachtofferrechten kleiner. Deze rechten kunnen van toepassing zijn op alle soorten grootschalige incidenten.

Een slachtoffer dat getroffen wordt door een incident waar wel sprake is van aansprakelijkheid wegens onrechtmatig handelen, heeft recht op vergoeding van de geleden schade door de 'schuldige'. Dit recht staat opgenomen in het Burgerlijk Wetboek, artikel 6:162: iemand die een onrechtmatige daad pleegt jegens een ander, is verplicht de schade te vergoeden. Dit gaat dus om incidenten waar iemand aansprakelijk is voor de geleden schade. Dit kunnen dus zowel technologische grootschalige incidenten als intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten zijn. Daarnaast hebben slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten, technologische incidenten en natuurrampen recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering of een WIA als zij door het incident niet in staat zijn om (volledig) te werken en soms op een tegemoetkoming van Schadefonds Geweldsmisdrijven.

### **Slachtofferrechten waar geen sprake is van 'dader' of 'schuld'**

Natuurrampen zijn grootschalige incidenten waar geen 'schuldige' kan worden aangewezen. Hiervoor is de Wet tegemoetkoming schade bij rampen (Wts) opgericht. Alleen voor de schade die niet verzekeraar of moeilijk verzekeraar is, wordt een tegemoetkoming voorzien.

### **Verschillen tussen grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact**

Er is *geen* duidelijk onderscheid in niveau van rechtsbescherming tussen slachtoffers van kleine criminaliteit en grootschalige incidenten. Het verschil in rechtsbescherming zit in het verschil tussen incidenten binnen en buiten het strafrecht en in wel/geen dader of schuldige. Er zijn geen verschillen tussen de rechtsbescherming van slachtoffers van intentioneel grootschalige incidenten en slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact. Er is hier immers sprake van een incident binnen het strafrecht, dus het slachtoffer heeft recht op een palet aan slachtofferrechten gericht op ondersteuning gedurende het gehele strafproces. Dit is anders voor slachtoffers van natuurrampen, want zij vallen niet binnen het strafrecht.

## **II.b Hulpverlening en bijstand aan slachtoffers**

*Waaruit bestaat het huidige palet hulpverlening/bijstand aan slachtoffers van grootschalige incidenten (uitgesplitst naar natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten)? En in hoeverre verschillen slachtofferrechten en hulpverlening/bijstand aan slachtoffers van natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met een grote impact voor het slachtoffer?* Voor wat betreft de organisatie van de ondersteuning die slachtoffers wordt geboden, is een belangrijke conclusie dat binnen de hulpverlening bij grootschalige incidenten geen specifiek onderscheid wordt gemaakt tussen natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten. De grootte en de impact van het incident bepaalt in hoeverre er opgeschaald moet worden en of landelijke, regionale, dan wel lokale structuren in gang moeten worden gezet. Zo speelt bij een ramp met veel (zwaar) gewonden met een grote behoefte aan medische hulp, de coördinatie rondom de geneeskundige hulpverlening (GHOR) een belangrijke rol en vindt er opschaling plaats bij ambulancediensten en ziekenhuizen. Wanneer bij een grootschalig incident evacuatie noodzakelijk is en er in grote mate behoefte is aan acute opvang, speelt Bevolkingszorg (gemeente) een belangrijke taak. Als blijkt dat er een sterke behoefte is aan



psychosociale ondersteuning en zorg, speelt de GGD een coördinerende rol binnen het psychosociaal crisismanagement.

Het grootste verschil in ondersteuning aan slachtoffers van grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit is dat voor slachtoffers van grootschalige incidenten altijd structuren worden opgetuigd die hen proactief voorzien in behoeften aan informatie en ondersteuning (doorverwijzing, organisatie van herdenkingen en structurele nazorg). Bij kleinschalige criminaliteit met impact hangt dit af van de aard van het incident: heeft dit een grote maatschappelijke of psychologische impact, dan is ondersteuning voorhanden die vergelijkbaar is met die bij grootschalige incidenten. Wanneer kleinschalige criminaliteit geen opschaling vereist, dan zijn er alsnog veel instanties waar slachtoffers terecht kunnen voor hulp (bv. Slachtofferhulp Nederland), die zij zelf actief moeten vinden of waar zij via doorverwijzing terecht kunnen.

Wanneer er sprake is van TGO-waardige (Team Grootschalige Opsporing) delicten ondersteunen familierechercheurs (vanuit de politie) nabestaanden en slachtoffers. Dit zijn voltooide opzettelijke levensdelicten en zeer ernstige zedendelicten die veel maatschappelijke beroering wekken en die een groot afbreukrisico kennen. Sinds 2010 worden familierechercheurs ook ingezet om slachtoffers en/of nabestaanden van grootschalige calamiteiten bij te staan. Casemanagers (vanuit Slachtofferhulp Nederland) staan slachtoffers en nabestaanden van levensdelicten, slachtoffers van ernstige geweldsmisdrijven en slachtoffers van seksuele misdrijven bij. Zij voorzien hen onder meer van informatie en kunnen gespecialiseerde hulp inzetten indien nodig. Deze twee vormen van hulp zijn bijvoorbeeld beiden ingezet bij de vliegcrash MH17.

### III. Behoeften

#### III.a Behoeften naar fase

*Welke behoeften aan hulpverlening/bijstand bestaan er onder slachtoffers van grootschalige incidenten in de verschillende fasen van het incident (de acute fase, na de acute fase en langer na de ramp)?*

Grootschalige incidenten kunnen, naast de schokkende ervaring, gepaard gaan met het verlies van meerdere wezenlijke 'bronnen', zoals primaire levensbehoeften, communicatiemiddelen en sociale structuren voor slachtoffers. Dit maakt dat slachtoffers kort en langer na grootschalige incidenten meerdere en uiteenlopende informatieve, praktische en sociale behoeften kunnen hebben. Vervulling van deze behoeften is belangrijk voor slachtoffers, omdat de verliezen waarmee slachtoffers zich geconfronteerd zien na een grootschalig incident veel stressreacties kunnen oproepen, die zich kunnen ontwikkelen tot allerlei gezondheidsklachten. Hieronder schetsen we de behoeften in de verschillende fasen van slachtoffers op basis van de bevindingen uit ons onderzoek. Deze fasen zijn: de acute fase (fase 1; dagen tot weken na de ramp), na de acute fase (fase 2; tot één jaar na de ramp) en langer na de ramp (fase 3; na het eerste jaar tot op heden).

#### Behoefte aan informatie

Ten eerste komt uit het onderzoek de concrete behoefte aan betrouwbare en begrijpelijke informatie naar voren en die alom aanwezig is onder slachtoffers: men wil in de acute fase net na de gebeurtenis bijvoorbeeld informatie over de ernst en oorzaken van het grootschalige incident, over de eigen veiligheid en/of over de situatie van dierbaren. Later in de tijd kan deze behoefte



aan informatie meer gaan over waarheidsvinding en (mogelijke) rechtszaken naar aanleiding van het incident.

Belangrijk is dat deze informatie eenduidig is en het liefst vanuit één punt of uit één kanaal komt. Informatie vanuit verschillende kanalen en tegenstrijdige informatie werkt frustrerend en verwarrend.

### **Behoefte aan hereniging en contact met dierbaren**

Daarnaast komt er uit het onderzoek naar voren dat er behoefte is aan hereniging en contact met dierbaren: men wil direct na het incident zo snel mogelijk contact en duidelijkheid over de situatie van dierbaren die (ook) getroffen kunnen zijn of van wie men is gescheiden.

### **Behoefte aan basale middelen, praktische en medische hulp**

Ook kan men direct na het incident een acute behoefte hebben aan basale middelen (voedsel, drinken, medicatie) en aan praktische en medische hulp: bij verlies of schade aan de woning en bezittingen bijvoorbeeld een noodopvangplek, vervoer, communicatiemiddelen of geld, en aan onmiddellijke medische zorg bij ernstig letsel. Na de acute fase bestaat de behoefte aan praktische hulp uit hulp bij het regelen van dagelijkse zaken; de behoefte aan medische hulp verschuift naar continuatie van zorg en fysieke rehabilitatie (zoals bijv. fysiotherapie).

### **Behoefte aan emotionele en sociale steun**

Een andere belangrijke behoefte onder slachtoffers is de behoefte aan emotionele en sociale steun. Deze kan in elke fase aanwezig zijn bij slachtoffers; de aard van de steun die men verlangt, verandert vaak wel over de tijd. Zo blijkt uit de enquête en interviews in het onderzoek dat slachtoffers in de eerste acute fase vooral behoefte kunnen hebben aan contact met vrienden en familie en het kunnen doen van hun verhaal; in een latere fase heeft men (ook) behoefte aan (professionele) psychologische ondersteuning en herdenkingsbijeenkomsten. Dit is echter niet onder alle slachtoffers het geval: uit de interviews blijkt dat sommige slachtoffers kort na het incident al behoefte hebben aan psychologische hulp, terwijl dit bij anderen pas vele jaren later kan komen.

### **Behoefte aan erkenning en aandacht**

Slachtoffers kunnen ook een sterke behoefte voelen aan erkenning, gehoord worden, en een luisterend oor en begrip voor hun situatie na het incident. Deze behoefte kan in elke fase na het incident een rol spelen. In de acute fase is deze behoefte vooral gericht op mensen in de omgeving: dat deze voor hen klaar staan en hun situatie en verdriet begrijpen. Uit zowel de enquête als de interviews blijkt dat in de tweede en derde fase deze behoefte zich ontwikkelt naar een bredere context dan de eigen sociale omgeving. Dat wil zeggen, dat betekenisvolle en invloedrijke anderen ook erkenning geven aan het slachtofferschap (zoals een burgemeester, werkgever, of huisarts). Ook blijkt uit het (literatuur)onderzoek dat slachtoffers het belang kunnen voelen van dat slachtoffers niet vergeten worden en er blijvende politieke en media-aandacht is. Echter, niet ieder slachtoffer heeft behoefte aan deze externe erkenning.

### **Behoefte aan rust, controle en overzicht**

In alle fases na het incident kunnen slachtoffers behoefte hebben aan rust, controle en overzicht: men wil het incident kunnen verwerken, zonder verstoring van de media. Uit het literatuuronderzoek kwam bijvoorbeeld naar voren dat deelname aan een supportgroep, waarin



slachtoffers andere overlevenden ontmoeten en ervaringen delen, tegemoet kan komen aan rust en overzicht. Het kan een veilige en rustige plek bieden om te praten over de ramp, en overzicht bieden van de mogelijke manieren waarop men kan omgaan met de gevolgen van de ramp.

### **Behoeftes aan vervolging / berechting**

Slachtoffers kunnen ook behoefte hebben aan vervolging en berechting van de verantwoordelijke personen of instanties na een grootschalig incident, als daar sprake van is (zoals bij intentioneel veroorzaakte incidenten, en bij technologische incidenten waar een vorm van nalatigheid een rol speelt). Indien deze behoefte aanwezig is, kan deze sterker worden naarmate het incident verder weg is in de tijd. In de acute fase is deze, op uitzonderingen na, nog niet of niet sterk aanwezig bij slachtoffers. Dit is over het algemeen een logische ontwikkeling, met het oog op rechtszaken die meestal ook pas na een tijd na het incident op gang komen.

### **Grote variatie in type en mate van behoeften na grootschalige incidenten**

Ondanks dat uit het onderzoek naar voren komt dat slachtoffers van grootschalige incidenten meerdere van bovenstaande behoeften kunnen ervaren, valt lastig te zeggen welke van bovenstaande behoeften altijd en in sterke mate aanwezig zullen zijn na (toekomstige) grootschalige incidenten. Het lijkt waarschijnlijk dat de behoefte aan informatie en hereniging en contact met dierbaren onder slachtoffers het vaakst en direct aanwezig zullen zijn; voor andere behoeften is dat echter minder evident. Het onderzoek laat zien dat de context en aard van het incident en daarnaast individuele kenmerken van slachtoffers van invloed zijn op welke behoeften men ervaart, en in welke mate. Hieronder gaan we kort in op deze factoren.

Met de *context* van het incident wordt bedoeld op de periode waarin het incident plaatsvindt, de locatie van het incident en de grootte van het incident. Deze factoren kunnen bepalend zijn voor de gevolgen die slachtoffers ervaren. Uit de interviews komt naar voren dat deze contextfactoren van invloed zijn op de waardering van hulpverlening. Indirect kan hieruit geredeneerd worden dat dit ook invloed heeft op de behoeften van slachtoffers. Ook binnen Nederland kan de context belangrijk zijn voor de behoeften. Wanneer een incident plaatsvindt in een hechte gemeenschap (nieuwjaarsbrand Volendam), kan dit een positieve invloed hebben op de waardering en in verschillende behoeften, zoals emotionele en sociale steun, van slachtoffers voorzien. De keerzijde ervan kan zijn dat (externe) professionele hulp minder wordt geaccepteerd en dat slachtoffers van buiten de gemeenschap zich minder gehoord voelen.

Een specifiek kenmerk van een grootschalige incidenten is dat er veel slachtoffers zijn. Dit kan ertoe leiden dat slachtoffers zich gaan vergelijken met andere slachtoffers en een bepaalde 'waarde' aan hun slachtofferschap hangen, wat van invloed kan zijn op de behoeften die ze ervaren.

*Persoonlijke kenmerken* die zowel in de literatuur, de interviews en de enquête naar voren komen als factoren met een mogelijke invloed op behoefte aan ondersteuning zijn leeftijd, sociale steun en sociale veerkracht/zelfredzaamheid.

*Leeftijd.* Volgens de literatuur hebben jongere slachtoffers vaker psychologische problemen dan ouderen na een incident. Uit de interviews komt dit beeld niet duidelijk naar voren, maar is hier ook niet op een systematische manier naar gekeken. Wel blijkt uit de interviews dat de slachtoffers die in hun jeugd een incident meemaakten (nieuwjaarsbrand Volendam) minder



behoefte hadden aan ondersteuning, met name psychologische ondersteuning. Deze behoefte naar psychologische ondersteuning kwam pas op een latere leeftijd.

*Veerkracht/zelfredzaamheid en sociale steun.* Deze aspecten zijn belangrijke factoren voor slachtoffers die hen ondersteunen in hun herstel. Uit de literatuur blijkt dat het grootste deel van de slachtoffers van grootschalige incidenten ‘veerkrachtig’ of zelfredzaam is. Zowel de literatuur als de interviews laten zien dat het sociale netwerk en de sociale steun die een slachtoffer van dit netwerk ontvangt een positieve invloed op de zelfredzaamheid heeft. Uit de enquête blijkt dat slachtoffers die een lage mate van zelfredzaamheid ervaren meer behoeften op het vlak van ondersteuning hebben.

### **III.b Behoefte naar type incident**

*In hoeverre verschillen de behoeften van slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten, zoals terroristische aanslagen, met die van slachtoffers van natuurrampen en grootschalige technologische incidenten zonder opzettelijk menselijk handelen?* Op basis van het literatuuronderzoek komt het beeld naar voren dat er weinig structurele verschillen bestaan in de behoeften van slachtoffers tussen de drie verschillende typen grootschalige incidenten, met uitzondering van één wezenlijk aspect dat specifiek is voor intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten. Dat komt naar voren uit de review studies in het literatuuronderzoek die de impact van veel verschillende grootschalige incidenten op slachtoffers met elkaar vergelijken en daarbij controleren voor de grote variatie in aard (locatie, grootte) en kenmerken van getroffen (leeftijd) die er kunnen zijn tussen grootschalige incidenten. Slachtoffers van deze grootschalige incidenten lopen een groter risico op een (zeer) ernstige verstoring van hun psychologisch functioneren dan slachtoffers van technologische incidenten en natuurrampen. Dit beeld lijkt ook uit de interviews naar voren te komen. Het wordt in de literatuur verklaard door het feit dat deze intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten vaak niet gericht zijn op specifieke personen en daardoor in sterkere mate als bedreigend worden ervaren, waardoor psychologische verwerking en herstel extra moeilijk zijn. Als gevolg hiervan hebben deze slachtoffers ook een grotere behoefte aan hulp voor hun mentale gezondheid.

Naast dit aspect lijken er weinig structurele verschillen te bestaan in de behoeften van slachtoffers tussen de drie verschillende typen grootschalige incidenten. Dat lijkt voor een groot deel te komen door de uiteenlopende behoeften die er kunnen zijn onder slachtoffers van verschillende grootschalige incidenten die tot eenzelfde type behoren, alsook door grote verschillen in behoeften die er kunnen zijn tussen slachtoffers van dezelfde ramp. Het lijkt erop dat de aard (bv. periode, locatie, grootte) en omstandigheden van grootschalige incidenten (o.a. kenmerken van getroffen) zo gevarieerd zijn (en daarmee ook de behoeften van slachtoffers aan hulp) dat dit maakt dat er weinig wezenlijke verschillen bestaan in behoeften van slachtoffers van verschillende typen grootschalige incidenten. De variatie in behoeften van slachtoffers blijkt voornamelijk afhankelijk te zijn van individuele factoren van slachtoffers en de specifieke omstandigheden van het incident, eerder dan van het overkoepelende type incident.

### **III.c Behoeften grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit**

*In hoeverre verschillen de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten van de behoeften van die van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact?* Uit het literatuuronderzoek komt naar voren dat er erg veel overeenkomsten zijn in de behoeften na grootschalige incidenten en





kleinschalige criminaliteit met impact. Alle van bovengenoemde behoeften lijken zich te kunnen voordoen bij beide soorten incidenten.

Enkele auteurs stellen echter wel dat de andersoortige aard, schaalgrootte en het collectieve karakter van grootschalige incidenten maken dat slachtoffers vaak op meer gebieden gelijktijdig problemen, verlies en schade ervaren dan slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact (Bonnano et al., 2010; Watson & Norris, 2002). Op basis hiervan is onze stelling dat er ook meerdere, gelijktijdige sterke informatieve, praktische en sociale behoeften aan hulp en bijstand kunnen voorkomen onder slachtoffers van grootschalige incidenten. De bevindingen uit de enquêtes onder slachtoffers onderschrijven dit. Elk van deze behoeften kan ook voorkomen onder slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact, maar op basis van de literatuur lijkt het waarschijnlijk dat bij deze slachtoffers het minder vaak voorkomt dat meerdere van deze uiteenlopende behoeften gelijktijdig en in sterke mate worden ervaren. Dit is met nadruk onze eigen interpretatie van bronnen uit gescheiden domeinen van de literatuur: een directe empirische vergelijking van behoeften onder slachtoffers van beide typen incidenten is niet voorhanden.

#### IV. Waardering

*Hoe waarderen slachtoffers van grootschalige incidenten de hulpverlening/bijstand van verschillende organisaties die betrokken zijn bij het incident (o.a. Slachtofferhulp, politie en OM)?* Zowel uit het literatuuronderzoek als uit de enquête en de interviews komt naar voren dat de mate van waardering van de hulpverlening sterk uiteenloopt. Per incident wordt er andere hulpverlening in gang gezet. Ook blijkt – uit de enquête – dat de totaalwaardering per incident erg kan verschillen. Daarnaast zijn het de specifieke behoeften van slachtoffers en eigen ervaringen die zij hebben, die van invloed zijn op de waardering van de hulpverlening.

Uit de literatuur blijkt dat de bejegening door overheidsinstanties van belang is. Als slachtoffers zich gehoord voelen en op de juiste wijze worden behandeld, leidt dit tot een hogere waardering. Dit komt ook terug in de interviews. De waardering is erg afhankelijk van het contact met de hulpverlening. Een goed persoonlijk contact en gezien worden door de hulpverlening, kan leiden tot een positieve waardering. Terwijl minder goed contact en een minder goede eerste indruk kan zorgen voor een minder goede waardering. Dit zorgt er onder andere voor dat elk slachtoffer de hulpverlening anders ervaart en waardeert.

Naast de persoonlijke ervaringen en de bejegening door de hulpverlening zijn er enkele algemene aspecten te onderscheiden die invloed hebben op de waardering. Zo komt in de literatuur naar voren dat de aard en organisatie van de acute hulpverlening belangrijk worden gevonden. Als deze goed georganiseerd is, wordt dit positief gewaardeerd. Dit blijkt ook uit de interviews. Bij de acute hulpverlening wordt het belangrijk gevonden dat er orde in de chaos wordt geschapen, dat er in de eerste levensbehoeften kan worden voorzien en dat het duidelijk is waar slachtoffers terecht kunnen. Als het niet duidelijk is waar slachtoffers terecht kunnen, wordt de hulpverlening over het algemeen minder goed gewaardeerd.

Daarnaast blijkt uit de interviews dat de juiste informatievoorziening belangrijk is voor slachtoffers. Het wordt positief gewaardeerd wanneer de informatie duidelijk is en via betrouwbare kanalen komt. Slachtoffers vinden het prettig om in een chaotische periode te weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten. De informatievoorziening wordt niet goed



beoordeeld als slachtoffers veel moeite moeten doen om informatie te verkrijgen. Dit blijkt ook uit de enquête, waarin het noodnummer bij de MH17 niet goed wordt beoordeeld omdat het niet goed bereikbaar was en ze geen antwoord kregen op hun vragen.

Aanvullend komt vanuit interviews naar voren dat op het noodnummer vrij weinig informatie werd gegeven en slachtoffers geen duidelijkheid kregen.

Als het gaat om praktische, emotionele en juridische ondersteuning geldt dat slachtoffers over het algemeen deze hulpverlening waarderen als de hulp wordt geboden waar slachtoffers op dat moment behoefte aan hebben, en wanneer die hulp redelijk eenvoudig te verkrijgen is. Het wordt belangrijk gevonden dat deze hulp op het juiste moment wordt aangeboden, dat dit proactief wordt aangeboden en men op de hoogte wordt gebracht van de mogelijkheden. Deze hulpverlening wordt minder gewaardeerd als de hulpverlening niet toegankelijk is, op het verkeerde moment komt of niet aansluit op de behoeften van het slachtoffer.

Tot slot zijn slachtoffers minder tevreden als hulpverlening niet goed op elkaar aansluit waardoor ze contact hebben met meerdere organisaties en meerdere keren hun verhalen moeten vertellen.

## **V. Aanbevelingen voor additionele hulpvoorzieningen voor slachtoffers van grootschalige incidenten**

*In hoeverre voorziet het huidige (reguliere) palet aan slachtofferondersteuning in de specifieke behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten? En zijn er additionele voorzieningen nodig voor slachtoffers van grootschalige incidenten en zo ja, welke voorzieningen zouden kunnen worden overwogen?* De bevindingen laten zien dat er veel en diverse vormen van ondersteuning bestaat in Nederland voor slachtoffers van grootschalige incidenten. Gesteld kan worden dat voor alle soorten behoeften die slachtoffers kunnen ervaren, ondersteuning wordt geboden. Het onderzoek laat tegelijk ook zien dat de invulling van deze ondersteuning niet altijd voldoet aan de specifieke behoeften die slachtoffers kunnen hebben op enig moment. Ook blijkt dat de ondersteuning niet altijd alle slachtoffers bereikt die het nodig hebben, omdat deze ondersteuning versnipperd is onder instanties en niet belegd is bij één centraal punt. Slachtoffers krijgen wel ondersteuning, maar hebben ook het gevoel dat ze vaak zelf bepaalde ondersteuning moeten ontdekken en/of daar achteraan moeten. Op basis van deze bevindingen kwamen een aantal aanbevelingen naar voren voor aanvullende voorzieningen, die we hieronder uiteenzetten.

### **Eén centraal informatiepunt of contactpersoon**

Een belangrijke additionele voorziening die betrekking heeft op de behoefte aan informatie en praktische en emotionele ondersteuning is één centrale instantie of één persoon die slachtoffers voor een langere tijd ondersteunt en hen informeert en begeleidt. Ook kunnen slachtoffers bij deze persoon met vragen terecht. Idealiter is dit een proactief, meedenkend contactpersoon, die slachtoffers voorbereid op de zaken die mogelijk kunnen gaan spelen en waar men rekening mee moet houden. Deze persoon is op de hoogte van alle beschikbare ondersteuning, en kan het slachtoffer hier dus over voorlichten. Daarnaast heeft deze contactpersoon de juiste bevoegdheden en connecties om (praktische) zaken voor elkaar te krijgen. Uit het onderzoek komt ook naar voren dat deze persoon of instantie de sociale omgeving van het slachtoffer in kaart dient te brengen (o.a. gezin, familie, vrienden) zodat er geen betrokkenen tussendoor



glippen. Mensen om het slachtoffer heen kunnen ook ondersteuningsbehoeften hebben en zijn soms zelf ook slachtoffers.

Er zijn al professionals die deels deze rol vervullen, namelijk familierechercheurs en casemanagers van Slachtofferhulp. Deze professionals worden echter niet bij alle typen grootschalige incidenten ingezet en deze personen zijn ook niet voor alle slachtoffers beschikbaar. Bijvoorbeeld familieleden die verder van het slachtoffer af staan of vrienden krijgen deze ondersteuning niet. Ook is de ondersteuning die deze personen bieden niet zo breed als waar de behoeften van slachtoffers liggen.

### **Een 'handleiding' over waar men mee te maken kan krijgen**

Een andere additionele voorziening kan een handleiding zijn waar men als slachtoffer mee te maken kan krijgen, zowel op korte als lange termijn. Slachtoffers worden soms 'overvallen' door de zaken die ze moeten regelen rondom het slachtofferschap, voor zichzelf en voor anderen. Er is wel ondersteuning, van onder andere Slachtofferhulp of de gemeente bij het regelen van zaken, maar het onderzoek maakt duidelijk dat sommige slachtoffers behoefte hebben aan meer voorbereiding hierop. Dit geldt voor het regelen van praktische zaken, als ook voor de wijze waarop psychologische problemen en behoeften zich ontwikkelen en kunnen veranderen over de tijd. Deze handleiding kan ook door de hierboven genoemde centrale persoon verschaft worden.

### **Vinger aan de pols voor psychologische problemen**

Slachtoffers kunnen na het incident op verschillende momenten psychologische problemen ervaren. Het onderzoek laat zien dat deze problemen zich soms pas na een aantal jaren kunnen ontwikkelen. Niet ieder slachtoffer is zich hier bewust van. Naast een handleiding, waarin beschreven staat dat en hoe psychologische problemen en behoeften zich later nog kunnen ontwikkelen, kan ook een 'vinger aan de pols' worden gehouden bij slachtoffers. Dit betekent dat eens in de zoveel tijd contact met slachtoffers op wordt genomen, om na te gaan hoe het met hen gesteld is. Zoals in een van de expertinterviews werd aangegeven hoeft dit geen langdurig gesprek of uitgebreid interview te zijn, maar kan een terugkerend, kort gesprek helpen om mogelijke problemen eerder te signaleren. Slachtoffers trekken bij psychologische klachten namelijk niet altijd direct aan de bel. Wanneer ze dit (uiteindelijk) wel doen, blijkt dat sommigen dan ook acuut behoefte hebben aan hulp. Echter kunnen ze vaak dan niet direct met deze hulpvraag terecht, vanwege wachtlijsten binnen de geestelijke gezondheidszorg. Een vinger aan de pols zou kunnen helpen bij het tijdiger herkennen van psychologische problemen en het tijdig opstarten van hulpverlening.

### **Begeleiding voor gezin**

De slachtoffers die wij interviewden in dit onderzoek en die zich in een gezinssituatie bevinden, geven aan dat er soms te weinig rekening werd gehouden met de situatie en de dynamiek binnen het gezin. Een aanvullende voorziening kan dus externe begeleiding zijn, waarbij rekening wordt gehouden met deze dynamiek om deze mogelijke spanningen te voorkomen en om na te gaan wat de behoeften zijn van niet alleen het directe slachtoffer, maar ook het gezin erom heen.

## **VI. Slotbeschouwing**

Het rapport wordt afgesloten met een reflectie van de onderzoekers op de uitvoering van het onderzoek, waarbij verschillende aanbevelingen worden gedaan voor het vervolg. Door



slachtoffers van verschillende incidenten te interviewen en een enquête voor te leggen ontstond een verdiepend en aanvullend beeld ten opzichte van de bestaande literatuur. Ook maakte onze aanpak het mogelijk om een vergelijking te maken tussen de behoeften (en waardering van hulp) van slachtoffers van verschillende incidenten (waar eerdere [Nederlandse] studies zich vooral richten op één grootschalig incident). Het empirische onderzoek dat wij uitvoerden was noodzakelijkerwijs echter cross-sectioneel. Het kan dus zijn dat slachtoffers zich niet alle behoeften meer kunnen herinneren. Ook kan het zijn dat de geboden hulp die deze slachtoffers toentertijd ontvingen (en nu evalueerden in dit project) niet (helemaal) overeenkomt met het huidige palet aan hulpverlening in Nederland. Daarnaast zit er mogelijk een mogelijke self-selection bias in de deelnemers aan de interviews en enquête. Een aanbeveling voor vervolgonderzoek is om longitudinaal onderzoek voor te bereiden en op te zetten naar de ontwikkeling van behoeften over de tijd na (toekomstige) grootschalige incidenten. Door slachtoffers op regelmatige basis te benaderen en te achterhalen welke behoeften zij hebben en ontwikkelen, kan een accurater beeld ontstaan van de behoeften en waardering.



# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond en aanleiding

In Nederland is in de afgelopen decennia steeds meer aandacht gekomen voor de positie van het slachtoffer. In 2013 is een visiedocument gepubliceerd door het ministerie van Justitie en Veiligheid (2013) met vijf beleidsdoelen die de positie van het slachtoffer verder versterken:

- 1 slachtoffers worden erkend en zorgvuldig bejegend en geïnformeerd;
- 2 slachtoffers hebben een sterke positie in het recht;
- 3 slachtoffers krijgen bescherming waar nodig;
- 4 slachtoffers die dat nodig hebben krijgen ondersteuning bij het te boven komen van de gevolgen van het delict;
- 5 slachtoffers hebben mogelijkheden tot herstel van de gevolgen, zowel financieel, praktisch als emotioneel.

Dit heeft onder meer geleid tot een uitbreiding van de rechten van slachtoffers in het strafproces en meer mogelijkheden om schade vergoed te krijgen. In Tabel 1.1 een overzicht van de belangrijkste ontwikkelingen in de laatste jaren.

**Tabel 1.1 Uitbreiding slachtofferrechten vanaf 2017**

Jaar	Inhoud
2017	Implementatie EU-richtlijn minimumnormen slachtofferrechten. Betere borging van informatie over rechten als slachtoffer en recht op een systematische individuele beoordeling van de kwetsbaarheid en behoefte aan bescherming.
2019	Invoering Wet affectieschade. Mogelijkheid tot smartengeld voor naasten van slachtoffers.
2021	Wet straffen en beschermen. Belangen van slachtoffers worden meegewogen bij het toekennen van externe vrijheden aan gedetineerden.
2022	Wet uitbreiding slachtofferrechten. Uitbreiding van spreekrecht en invoering verschijningsplicht voor verdachte van ernstig zeden- of geweldsmisdrijf.

In de Meerjarenagenda Slachtofferbeleid 2022-2025 wordt, naast het borgen van de slachtofferrechten en -voorzieningen die in de afgelopen jaren zijn ingevoerd, ingezet op het versterken van de positie van het slachtoffer. Eén van de vier hoofdthema's is het uitbreiden van de ondersteuning aan slachtoffers (Minister voor Rechtsbescherming, 2022). Zo wordt gewerkt aan het verbeteren van MijnSlachtofferzaak.nl, een online portaal waar slachtoffers informatie van vijf ketenpartners vinden over de voortgang van hun zaak. Daarnaast wordt ingezet op het bieden van betere ondersteuning aan specifieke groepen slachtoffers, zoals slachtoffers van zedendelicten en *hate crime*. Een andere ontwikkeling is de uitbreiding van dienstverlening door Slachtofferhulp Nederland.

In het huidige Nederlandse slachtofferrecht en -beleid wordt benadrukt dat ieder slachtoffer uniek is en dat maatwerk daarom noodzakelijk kan zijn, vooral als het gaat om kwetsbare slachtoffers. Maar er wordt geen onderscheid gemaakt tussen slachtoffers van grootschalige incidenten en slachtoffers van andere (niet-grootschalige) incidenten.



In eerder onderzoek onder slachtoffers van grootschalige incidenten in Nederland is wel stilgestaan bij de waardering voor de ontvangen ondersteuning en de instanties die daarbij betrokken waren, maar er zijn (ook internationaal) weinig studies die zich richten op de behoeften aan hulpverlening en bijstand onder slachtoffers van grootschalige incidenten (over de tijd). Ook is niet eerder onderzocht of en hoezeer deze behoeften verschillen van slachtoffers van andere (niet-grootschalige) incidenten, en hoe de behoeften zich verhouden tot het bestaande Nederlandse slachtofferbeleid. Het onderhavige onderzoek dient om in deze kennislacune te voorzien.

De onderzoeksvraag die in dit rapport centraal staat is in hoeverre de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten verschillen van die van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met grote impact. In het verlengde daarvan is de vraag of het huidige palet aan slachtofferondersteuning voldoende is toegesneden op slachtoffers van grootschalige incidenten, of dat er nog aanvullende voorzieningen nodig zijn.

## 1.2 Onderzoeksvragen

### Centrale vragen

In dit onderzoek staan de volgende – door het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC) meegegeven – vragen centraal:

- Wat zijn de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten en in hoeverre verschillen deze behoeften van die van andere slachtoffers?
- In welke mate komt het huidige slachtofferbeleid tegemoet aan de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten? In hoeverre is aanvullend beleid noodzakelijk?

Deze centrale vraag is uitgewerkt in de volgende onderzoeksvragen:<sup>1</sup>

### Achtergrond: algemene slachtofferrechten en bijstand

- 1 Hoe kan een grootschalig incident gedefinieerd worden?<sup>2</sup>
- 2 Waaruit bestaat het huidige palet aan slachtofferrechten en hulpverlening/bijstand aan slachtoffers van grootschalige incidenten (uitgesplitst naar natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten)?<sup>3</sup>
- 3 In hoeverre verschillen slachtofferrechten en hulpverlening/bijstand aan slachtoffers van natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met een grote impact voor het slachtoffer?

---

<sup>1</sup> In de uitwerking van het onderzoeksvoorstel en bij de uitvoering van het onderzoek zijn er enkele aanpassingen gedaan aan de oorspronkelijke, in de startnotitie van het WODC geformuleerde, onderzoeksvragen.

<sup>2</sup> Dit was oorspronkelijk onderzoeksvraag 4. Door deze onderzoeksvraag bovenaan te zetten geven we direct antwoord op de definitie van het 'kernbegrip' grootschalig incident in dit onderzoek. In de onderzoeksvragen die daarop volgen hanteren we ook de term 'grootschalig incident'. Hiervoor is het cruciaal dat dit begrip eerst goed is afgebakend.

<sup>3</sup> Deze uitsplitsing is tot stand gekomen op basis van het literatuuronderzoek dat we hebben verricht om tot een definiëring van grootschalig incident te komen (zie paragraaf 1.3.1 en bijlage 1)



### **Behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten**

- 4 Welke behoeften aan hulpverlening/bijstand bestaan er onder slachtoffers van grootschalige incidenten in de verschillende fasen van het incident (de acute fase, na de acute fase en langer na de ramp)?
- 5 Hoe waarderen slachtoffers van grootschalige incidenten de hulpverlening/bijstand van verschillende organisaties die betrokken zijn bij het incident (o.a. Slachtofferhulp, politie en OM)?
- 6 In hoeverre verschillen de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten van de behoeften van die van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met een grote impact voor het slachtoffer?
- 7 In hoeverre verschillen de behoeften van slachtoffers van intentioneel veroorzaakte rampen (zoals een terroristische aanslag) met die van slachtoffers van natuurrampen en grootschalige technologische incidenten zonder opzettelijk menselijk handelen?
- 8 In hoeverre maakt een eventueel terroristisch oogmerk van een incident uit voor de behoeften van slachtoffers?

### **Noodzaak tot specifieke ondersteuning**

- 9 In hoeverre voorziet het huidige (reguliere) palet aan slachtofferondersteuning in de specifieke behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten?
- 10 Zijn er additionele voorzieningen nodig voor slachtoffers van grootschalige incidenten en zo ja, welke voorzieningen zouden kunnen worden overwogen?

De hoofdvragen vallen uiteen in drie onderzoeklijnen: (1). In de eerste plaats bakenen we het begrip grootschalige incidenten af en brengen we in kaart hoe het huidige slachtofferbeleid eruit ziet en welke vormen van ondersteuning aan verschillende typen slachtoffers worden geboden (onderzoeksvragen 1 t/m 3). (2) In de tweede plaats is het doel om na te gaan wat de behoeften zijn van slachtoffers van grootschalige incidenten en in hoeverre deze behoeften binnen de verschillende typen slachtoffers van grootschalige incidenten verschillen. Daarnaast wordt ingegaan op de verschillen in behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met veel impact voor het slachtoffer (onderzoeksvragen 4 t/m 8). Op onderzoeksvraag 8 is op basis van de verzamelde data in dit onderzoek geen antwoord te geven. Er zijn te weinig incidenten met terroristisch oogmerk in de huidige studie opgenomen om daar uitspraken over te kunnen doen. Daarnaast is het moeilijk te achterhalen wat de specifieke rol van het terroristische aspect is als het gaat om de behoeften.

(3) De derde onderzoeklijn brengt de twee voorgaande lijnen samen door te kijken of de huidige vormen van slachtofferondersteuning voldoende aansluiten op de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten. Hieruit volgt antwoord op de vraag of er aanvullende voorzieningen nodig zijn voor slachtoffers van grootschalige incidenten (onderzoeksvragen 9 en 10).



## 1.3 Uitvoering van het onderzoek

Het onderzoek naar behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten is fasegewijs uitgevoerd, waarbij de volgende onderzoeksmethoden zijn ingezet:

- 1 literatuuronderzoek naar afbakening van het begrip grootschalig incident;
- 2 literatuuronderzoek naar slachtofferrechten en -beleid;
- 3 expertinterviews over slachtofferrechten en -beleid, en behoeften van slachtoffers;
- 4 literatuuronderzoek naar behoeften van slachtoffers;
- 5 diepte-interviews over behoeften van slachtoffers;
- 6 enquêtes over behoeften van slachtoffers.

Hieronder wordt kort ingegaan op elke onderzoeksmethode. Voor een uitgebreide verantwoording van de zes onderzoeksactiviteiten wordt verwezen naar bijlagen 2 tot en met 8.

De privacyrisico's van de dataverzameling zijn in beeld gebracht met een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (of: Data Protection Impact Assessment; DPIA), die is uitgevoerd door I&O Research in samenspraak met WODC. Daarnaast is de werkwijze voorgelegd aan en goedgekeurd door de ethische commissie van de Universiteit Twente.

### 1.3.1 Definities en selectie incidenten

#### Definitie grootschalig incident

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag (*Hoe kan een grootschalig incident gedefinieerd worden?*). Om tot een onderbouwde en herkenbare definitie van grootschalig incident te komen, is een literatuurstudie uitgevoerd (zie bijlage 2). Op basis daarvan komen we tot de volgende definiëring van grootschalige incidenten:

*Het betreft (a) een plotselinge, onverwachte, in tijd beperkte, collectief en publiek ervaren gebeurtenis waarbij mensen verwoesting, schade, verlies en ontberingen ervaren, waarbij (b) een groot aantal mensen zijn benadeeld (10 of meer doden en/of 100 of meer ernstig gewonden en/of chronisch zieken).*

#### Typologie van grootschalige incidenten

In de verschillende studies die zijn bekeken voor de definiëring van grootschalig incident kwamen twee dimensies terug waarmee slachtofferschap van verschillende rampen en grootschalige incidenten werden vergeleken: (1) type ramp en de mate en (2) ernst van blootstelling aan (en verlies door) een grootschalig incident. We hebben deze dimensies gebruikt als typologie om verschillen in behoeften van slachtoffers tussen incidenten in beeld te brengen.

### **Dimensie 1: Type ramp waar burgers slachtoffer van zijn geworden**

In verschillende studies (Norris et al., 2002; North et al., 2007; 2012; Neria et al., 2008; Page et al., 2006) worden grootschalige incidenten ingedeeld aan de hand van de aard van de gebeurtenis:

- rampen met een natuurlijke oorzaak (bv. aardbevingen, overstromingen, tornado's, vulkaanuitbarstingen);
  - technologische rampen (al dan niet door nalatigheid en/of menselijke fouten; bv. grootschalige transportongelukken, instorting van gebouwen, explosies door menselijke fouten);
  - intentioneel veroorzaakte rampen (bv. massamoorden / schietincidenten in werkomgevingen of publieke ruimte, binnenlands en internationaal terrorisme);
  - mix van bovenstaande type rampen (bv. een vliegtuigongeluk tijdens hevige storm, overstromingen met chemische besmetting).
- *In dit onderzoek zijn alle type rampen meegenomen in de selectiecriteria voor grootschalige incidenten.*

### **Dimensie 2: De mate en ernst van blootstelling aan (en verlies door) een grootschalig incident**

Er lijkt consensus te bestaan in de literatuur dat er een positieve relatie bestaat tussen de ernst van blootstelling aan (en verlies door) een ramp of grootschalig incident enerzijds en de prevalentie van mentale gezondheidsproblemen anderzijds (zoals PTSD en depressie) (Neria et al., 2008; Merdjanoff et al., 2022; Norris et al., 2002; North et al., 2012; 2020; Page et al., 2006). Daarbij valt een belangrijke opmerking te maken: het is niet een gegeven dat mensen die direct en onmiddellijk zijn blootgesteld aan een ramp of het incident altijd ernstigere mentale gezondheidsproblemen ervaren dan mensen die meer indirect zijn blootgesteld (bv. familie van directe slachtoffers). Op basis van deze positieve relatie zou, ten behoeve van de classificatie van slachtofferschap van grootschalige incidenten, een driedeling gemaakt kunnen worden in de mate en ernst van blootstelling aan (en verlies door) een ramp:

- laag (v.b. de algemene populatie);
  - midden (v.b. reddingswerkers en *first responders*);
  - hoog (v.b. directe slachtoffers van een incident of ramp, maar kunnen ook indirecte slachtoffers zijn die door een grootschalig incident of ramp familie, vrienden of collega's hebben verloren).
- *In de doelgroep van dit onderzoek zijn slachtoffers, naasten, nabestaanden en omstanders meegenomen die een hoge mate en ernst van blootstelling en verlies ervaren.*

### **Selectie grootschalige incidenten**

In dit onderzoek is op advies van de Begeleidingscommissie een afbakening in de tijd aangehouden van incidenten na 2000. Als we incidenten van vóór 2000 hadden betrokken, zou de evaluatie van de destijds geboden hulp te ver afstaan van de huidige situatie. Ook heeft het gebruik van (sociale) media een enorme vlucht genomen sindsdien, hetgeen ook gevolgen heeft voor behoeften van slachtoffers en geboden hulp.



Op basis van de definitie van grootschalig incident en tijdsafbakening zijn de volgende grootschalige incidenten geselecteerd:

- Vuurwerkramp Enschede (2000; technologische ramp).  
De vuurwerkramp in Enschede vond plaats op zaterdag 13 mei 2000 in de Nederlandse stad Enschede. Een opslagruimte met vuurwerk van het bedrijf S.E. Fireworks vatte vlam en ontplofte uiteindelijk. Er vielen 23 doden, onder wie vier brandweermannen. Ongeveer 950 mensen raakten gewond en 200 woningen werden verwoest.
- Nieuwjaarsbrand in Volendam (2001; technologische ramp).  
De nieuwjaarsbrand van Volendam was een brand die plaatsvond in de nieuwjaarsnacht van 2000 op 2001 in Café de Hemel in Volendam. Bij de brand vielen 14 doden en 200 ernstig gewonden.
- Tsunami in Indische Oceaan (2004; natuurramp).  
Op zondag 26 december 2004 vond een zeer zware zeebeving plaats in de Indische Oceaan, die een tsunami veroorzaakte die zich in verschillende richtingen over de Indische Oceaan verplaatste met ongeveer 230.000 doden als gevolg. Er kwamen 36 Nederlanders om, waarvan ten minste 28 mensen in Thailand en twee in Sri Lanka.
- Vliegtuigcrash Tripoli (2010; technologische ramp).  
Afriqiyah Airways-vlucht 771 was een internationale passagiersvlucht die op 12 mei 2010 neerstortte tijdens de landing op de internationale luchthaven van de Libische hoofdstad Tripoli. De vlucht was afkomstig uit Johannesburg en had 104 inzittenden, waaronder 71 Nederlanders. Een 9-jarige Nederlandse jongen overleefde als enige het ongeluk.
- Vliegcrash MH17 (2014; intentioneel veroorzaakte ramp).  
Op 17 juli 2014 stortte een Malaysia Airlines-vlucht MH17 neer bij het Oost-Oekraïense dorp Hrabove in de oblast Donetsk, nadat het toestel geraakt was door een Russische luchtdoelraket. Rondom Donetsk was op dat moment de Russisch-Oekraïense Oorlog gaande. Aan boord waren 298 mensen: 283 passagiers en 15 bemanningsleden. Honderdzesennegentig inzittenden hadden de Nederlandse nationaliteit. Er waren geen overlevenden.

In samenspraak met de Begeleidingscommissie zijn daar twee incidenten aan toegevoegd. Hiervan heeft de aanvrager van het onderzoek (ministerie van Justitie en Veiligheid) aangegeven dat deze beleidsmatig interessant zijn, vanwege hun grote maatschappelijke impact.

- Schietincident Alphen aan den Rijn (2011; intentioneel veroorzaakte ramp).  
De schietpartij in Alphen aan den Rijn vond plaats op zaterdag 9 april 2011. Een man met een psychische stoornis schoot in winkelcentrum De Ridderhof zes mensen dood en verwondde er 17, alvorens zichzelf om het leven te brengen.
- Tramaanslag Utrecht (2019; intentioneel veroorzaakte ramp).  
Bij een tramaanslag in Utrecht op 18 maart 2019 vielen in en rondom een tram 4 doden en 6 gewonden. Met een handvuurwapen werd door de dader op het 24 Oktoberplein doelgericht geschoten op trampassagiers en voorbijgangers. Hij werd later die dag aangehouden.



Vervolgens is een quickscan uitgevoerd om de onderzoekbaarheid van deze incidenten te achterhalen, en om te voorkomen dat er overlap zou ontstaan met andere onderzoeken. We zijn het volgende nagegaan:

- 1 of er bij deze grootschalige incidenten onderzoeken zijn uitgevoerd gericht naar slachtofferbehoeften (om zo na te gaan in hoeverre aanvullende dataverzameling nodig is);
- 2 welke instanties er zijn die een rol spelen in de ondersteuning van de slachtoffers van de betreffende incidenten.

In bijlage 3 wordt de aanpak van de quickscan nader toegelicht. De uitkomst is dat we voor alle incidenten tot de conclusie kwamen dat aanvullende dataverzameling zinvol is. Veel van de gevonden onderzoeken betreffen evaluaties van de hulpverlening vanuit verschillende instanties (proces en samenwerking) en de waardering van slachtoffers met betrekking tot deze hulpverlening. De behoeften van slachtoffers kwamen in de gevonden onderzoeken hooguit zijdelings aan bod.

### **Definitie slachtoffers**

Voor de afbakening van slachtoffers binnen dit onderzoek is de volgende definitie gehanteerd: *Het gaat om mensen met ernstig lichamelijk letsel (direct of indirect levensbedreigend letsel, triageklasse 1 en 2) en/of mensen met een infectieziekte door het grootschalige incident (waarvoor ziekenhuisopname vereist is), en/of chronisch zieken (personen die gedurende lange periode (> 1 jaar) functiebeperkingen ondervinden en/of medische (ook psychische) zorg nodig hebben.*

Naast deze directe slachtoffers zijn in het onderzoek naasten, nabestaanden en omstanders betrokken:

- de directe slachtoffers zijn personen die in het rampgebied aanwezig waren ten tijde van het incident, of hier niet ter plekke waren, maar wel schade hebben opgelopen aan hun bezittingen (in het geval van de vuurwerkramp in Enschede);
- bij nabestaanden geldt dat een gezins- of familielid of vriend/vriendin is overleden door het incident;
- de naasten die we hebben bevraagd in het kader van dit onderzoek zijn personen van wie gezins- of familieleden of vrienden direct slachtoffer zijn van een incident;
- omstanders zijn personen die een incident wel hebben meegemaakt, maar meer van een afstand; zij waren dus in de nabijheid van de rampplek.

Daar waar we in dit rapport spreken van slachtoffers bedoelen we directe slachtoffers, nabestaanden, naasten en/of omstanders. Als een bevinding specifiek betrekking heeft op directe slachtoffers dan is deze groep als zodanig benoemd.

### **Definitie kleinschalige criminaliteit met impact**

Voor wat betreft de afbakening van kleinschalige criminaliteit met impact hebben we geen exacte definitie gehanteerd. We hebben met name gefocust op enkele review studies naar de behoeften van slachtoffers van (allerlei vormen van) criminaliteit, en hebben bij de interpretatie daarvan vooral veel aandacht gehad voor vormen van (gewelds)criminaliteit die een grote (emotionele of fysieke) impact hebben op slachtoffers of nabestaanden. In juridische termen wordt ook wel gesproken over de mate van inbreuk op de lichamelijke integriteit.



### **1.3.2 Literatuuronderzoek naar slachtofferrechten en -beleid**

Om zicht te krijgen op het huidige palet aan rechten van en hulpverlening en bijstand aan slachtoffers van grootschalige incidenten is een literatuuronderzoek uitgevoerd. Hierbij is ook aandacht besteed aan de vraag of er verschillen in behoeften bestaan tussen slachtoffers van verschillende typen grootschalige incidenten en aan de vraag of er verschillen in behoeften bestaan tussen slachtoffers van grootschalige incidenten en slachtoffers van kleinschalige incidenten met impact.

We hebben als vertrekpunt voor het literatuuronderzoek naar slachtofferrechten diverse boeken geraadpleegd (van Doorn et al., 2023; Schipper & Kock, 2023; Elberts et al., 2023). Voor het onderdeel slachtofferhulpverlening hebben we een overzicht gemaakt van de overheidsinstanties die betrokken zijn bij slachtoffers en een wettelijke taak hebben in de ondersteuning van slachtoffers, plus landelijke instituten gericht op slachtofferondersteuning (Fonds Slachtofferhulp, Nivel). Op basis van dit overzicht hebben we bijbehorende literatuur gezocht om de hulpverlening en het beleid van deze instanties te beschrijven. Ook hebben we experts werkzaam bij (een deel van) deze instanties gesproken, om zo meer verdieping in de literatuurstudie te krijgen en onze bevindingen uit de literatuurstudie te toetsen (zie par. 1.3.3).

### **1.3.3 Expertinterviews**

We hebben zeven expertinterviews gehouden met professionals en wetenschappers in het slachtofferdomein. Met als insteek om de bevindingen ten aanzien van het huidige beleid te toetsen en verder aan te scherpen, en om in beeld te krijgen in hoeverre organisaties verschil in aanpak hanteren ten aanzien van slachtoffers van incidenten die verschillen in type en omvang. Zijdellings is hier ook verkend of er bij de instantie kennis was van specifieke behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten. Daarnaast hebben we ook een aantal experts gesproken in het kader van extra informatievergaring over een specifiek incident. Zie bijlage 4 voor een overzicht van alle gesprekspartners.

### **1.3.4 Literatuurstudie naar behoeften van slachtoffers**

Om te achterhalen welke behoeften aan en waardering van hulpverlening en/of bijstand onder slachtoffers van grootschalige incidenten naar voren komen uit de wetenschappelijke literatuur, voerden we een systematisch literatuuronderzoek uit. In bijlage 5 is de gehanteerde methode en query beschreven. Aangezien we grootschalige incidenten vanaf 2000 onderzoeken, was dit jaartal ook het vertrekpunt voor de query.

Naast de peer-reviewed studies die we via het literatuuronderzoek hebben gevonden, hebben we bij het onderdeel waardering ook Nederlands onderzoek geïntegreerd waarin de waardering van hulp ook onderzocht werd, maar die niet uit de databases naar voren kwam. We doen dit omdat veel van het aangetroffen onderzoek in het literatuuronderzoek studies betreffen naar de waardering van hulp en bijstand in het buitenland, die moeilijk te vertalen zijn naar de hulp en bijstand die bij rampen worden geboden in Nederland.

### **1.3.5 Diepte-interviews slachtoffers**

Ter voorbereiding op het empirische deel van het onderzoek hebben we een uitgebreide verkenning gedaan of en hoe we slachtoffers van de zeven grootschalige incidenten konden benaderen voor deelname aan een interview of enquête. In bijlage 6 is beschreven welke





algemene stappen (o.a. verkennen en benaderen instanties, sneeuwbalmethode, I&O Research Panel) zijn gezet, en welke acties specifiek per grootschalig incident zijn genomen.

In totaal hebben we 38 interviews afgenomen met 42 slachtoffers van de vuurwerkramp Enschede, nieuwjaarsbrand Volendam, Tsunami Indische Oceaan, schietincident Alphen aan den Rijn, vliegramp MH17 en tramaanslag Utrecht. Het is niet gelukt om in contact te komen met slachtoffers van de vliegtuigcrash Tripoli.

Voor de interviews is een leidraad opgesteld waarin onder andere de volgende aspecten aan de orde kwamen: de invloed van het incident, behoeften aan hulp en ondersteuning in verschillende fases van het incident en hoe deze behoeften veranderden over de tijd, contact met hulpverleningsinstanties in de verschillende fases van het incident en de waardering van deze hulpverlening, en welk advies de respondent zou willen meegeven aan de instanties of hulpverlening. In bijlage 6 is de werkwijze ten aanzien van de diepte-interviews nader beschreven, waaronder de analyse. De resultaten van de diepte-interviews zijn gebruikt voor de beantwoording van de onderzoeksvragen 3 tot en met 10. Tevens hebben we de inzichten gebruikt bij het opstellen van een vragenlijst voor een enquête onder slachtoffers.

### **1.3.6 Enquête slachtoffers**

Op basis van de medewerking van instanties en een screening in het I&O Research Panel bleek dat het bij drie van de zeven grootschalige incidenten haalbaar was om een enquête uit te voeren: vuurwerkramp Enschede, vliegramp MH17, tramaanslag Utrecht. Alleen hier waren de te verwachten aantallen respondenten voldoende (25 of meer) om indicatieve uitspraken te kunnen doen over de behoeften van slachtoffers. Bij de vier overige grootschalige incidenten is geen enquête uitgezet. Wel zijn enkele open vragen voorgelegd aan een beperkte groep leden van het I&O Research Panel, die in de screening hebben aangegeven betrokkenheid te hebben bij het incident. Deze data zijn meegenomen in de analyse van de diepte-interviews.

Via de Stichting MH17, Slachtofferhulp Nederland en het I&O Research Panel zijn uiteindelijk 155 slachtoffers bereid gevonden om de vragenlijst in te vullen. De respondenten die afkomstig zijn van Slachtofferhulp en de Stichting MH17 zijn alle meegenomen in de analyse. Dit vanuit de redenatie dat deze personen steun hebben ontvangen van een instantie voor hun slachtofferschap. Ten aanzien van de respondenten vanuit het I&O Research Panel heeft een selectie plaatsgevonden op basis van hun betrokkenheid en rol bij het incident. Indien er twijfel was of een respondent tot de doelgroep behoort, is deze niet meegenomen in de analyse. Uiteindelijk hebben we de vragenlijsten van 106 slachtoffers gebruikt in de analyse. Deze waren als volgt verdeeld: 30 slachtoffers vuurwerkramp Enschede, 16 slachtoffers tramaanslag Utrecht en 60 slachtoffers vliegramp MH17. Zie bijlage 7 voor de responsstelling en een uitgebreidere beschrijving van de uitvoering van de enquête.

### **1.3.7 Disclaimer**

Het is belangrijk om op te merken dat we per incident een relatief klein aantal slachtoffers hebben geïnterviewd of geënquêteerd. Hierbij speelt het zelfselectie-effect een rol: personen die graag, om verschillende redenen, hun verhaal willen doen, deden eerder mee. De uitspraken van dit onderzoek zijn dus niet te generaliseren naar alle slachtoffers van de onderzochte grootschalige incidenten, of grootschalige incidenten in het algemeen. De in dit onderzoek



besproken resultaten schetsen het bredere beeld vanuit de gesprekken en vragenlijsten. Op individueel niveau zijn er natuurlijk verschillen.

## 1.4 Leeswijzer

Het rapport start met een hoofdstuk waarin we de slachtofferrechten uiteenzetten (hoofdstuk 2). Daarna volgt een beschrijving van het huidige palet aan slachtofferondersteuning (hoofdstuk 3). De hoofdstukken 4 tot en met 8 behandelen elk een onderzoeksvraag en kennen steeds dezelfde opbouw: (1) de uitkomsten van de literatuurstudie, (2) de uitkomsten van het empirische onderzoek (enquête en diepte-interviews) en (3) conclusies. In hoofdstuk 4 bespreken we de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten naar fase. In hoofdstuk 5 behandelen we de verschillen in behoeften van slachtoffer tussen typen grootschalige incidenten (natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten). In hoofdstuk 6 gaan we in op de verschillen tussen de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten en slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact. In hoofdstuk 7 bespreken we de waardering van slachtoffers van grootschalige incidenten van de hulpverlening die ze hebben ervaren. Hoofdstuk 8 brengt de behoeften en het hulpverleningsaanbod bij elkaar, om na te gaan of de huidige hulpverlening aan de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten voldoet en of er nog aanvullende voorzieningen nodig zijn. Het rapport sluit af met conclusies en een slotbeschouwing in hoofdstuk 9.



## 2 Slachtofferrechten

### 2.1 Inleiding

De eerste onderzoeksvraag die binnen dit hoofdstuk wordt behandeld is: *Waaruit bestaat het huidige palet aan slachtofferrechten en hulpverlening/bijstand aan slachtoffers van grootschalige incidenten (uitgesplitst naar natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten)?* De tweede onderzoeksvraag is: *In hoeverre verschillen slachtofferrechten en hulpverlening/bijstand aan slachtoffers van natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met een grote impact voor het slachtoffer?* In dit hoofdstuk zal in worden gegaan op de slachtofferrechten, hoofdstuk drie richt zich op de bestaande hulpverlening en bijstand. Aan de hand van bestaande Nederlandse literatuur wordt de afbakening en ontwikkeling van de slachtofferrechten in kaart gebracht. Vervolgens wordt ingegaan op de slachtofferrechten bij intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact binnen het strafrecht. Daarna worden de slachtofferrechten die buiten het strafrecht vallen besproken voor zowel grootschalige incidenten als kleinschalige criminaliteit met impact en vervolgens de juridische mogelijkheden die specifiek gelden voor technologische grootschalige incidenten en natuurrampen.

#### 2.1.1 Algemeen

Slachtoffers hebben de afgelopen decennia een sterkere rechtspositie binnen het Nederlandse strafproces gekregen. Waar eerst vooral werd gefocust op de dader, onder andere op re-integratie, is er steeds meer nadruk gekomen op de belangenbehartiging van het slachtoffer binnen het strafproces. In dit hoofdstuk worden de ontwikkeling van slachtofferrechten en het huidige palet aan slachtofferrechten besproken. Dit zijn zowel slachtofferrechten die binnen het Wetboek van Strafvordering vallen, alsook juridische mogelijkheden binnen het Burgerlijk Wetboek en het bestuursrecht.

#### 2.1.2 Afbakening

In het strafrecht wordt 'het slachtoffer' gedefinieerd als: 'degene die als rechtstreeks gevolg van een strafbaar feit vermogensschade of ander nadeel heeft ondervonden' (art. 51a Sv). Als het gaat om grootschalige incidenten, vallen hier dus ook slachtoffers onder van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten en soms van technologische incidenten. Ook naasten en nabestaanden behoren tot slachtoffers. Slachtoffers van natuurrampen en technologische incidenten die niet het gevolg van strafrechtelijk verwijtbaar handelen zijn vallen hier *niet* onder, want zij hebben geen nadeel ondervonden van een strafbaar feit. Buiten het strafrecht gelden juridische mogelijkheden die vallen binnen het Burgerlijk Wetboek en het bestuursrecht. Zodra slachtoffers in contact komen met autoriteiten gaat de slachtofferpresumptie van kracht; namelijk dat zij slachtoffers zijn tot het tegendeel wordt bewezen.

Bij technologische incidenten is er vaak geen sprake van een opzettelijke dader, omdat het incident meestal te wijten is aan technische storingen, menselijke fouten, falende veiligheidsmaatregelen of andere niet-opzettelijke oorzaken. Vanwege het ontbreken van een opzettelijke dader komen slachtoffers van technologische incidenten meestal niet binnen het strafrechtelijke systeem terecht. In plaats daarvan kunnen zij te maken krijgen met civiele procedures of andere juridische kwesties gericht op aansprakelijkheid en compensatie.



Het is echter belangrijk op te merken dat bij technologische incidenten waarbij geen opzettelijke dader betrokken is, er wel sprake kan zijn van civiele aansprakelijkheid voor onrechtmatig handelen. Dit verwijst naar de vraag wie verantwoordelijk kan worden gehouden voor het incident, of het nu gaat om nalatigheid in het onderhoud van de technologie, gebrekkige veiligheidsvoorzieningen of andere factoren. In deze gevallen kunnen slachtoffers van technologische incidenten toch binnen het strafrechtelijke systeem terecht komen.

## 2.2 Ontwikkeling slachtofferrechten

De eerste slachtofferrechten in Nederland hadden met name betrekking op de rechten van het slachtoffer tijdens het voorbereidend strafrechtonderzoek. In 1976 is het Schadefonds Geweldsmisdrijven opgericht om slachtoffers van geweldsmisdrijven financieel te ondersteunen. Specifieke wetgeving gericht op slachtofferrechten werd pas later vastgelegd. De eerste richtlijn waarin slachtofferrechten zijn vastgelegd is de Richtlijn de Beaufort (1986). Deze richtlijn stelde dat de officier van justitie verplicht is om slachtoffers van zedenzaken te informeren over het verloop van het strafproces en rekening te houden met het slachtoffer bij het maken van beslissingen. In 1987 werd deze verplichting in de Richtlijn Vaillant breder getrokken naar andere typen slachtoffers en is het slachtoffergesprek ingesteld. Daarnaast staat in deze richtlijnen beschreven dat slachtoffers correct bejegend dienen te worden en er voldoende informatievoorziening moet zijn. In de Richtlijn Terwee, die in 1995 werd opgesteld, werden de eisen aan de officier van justitie duidelijk vastgesteld. Daarnaast werd een schadevergoedingsmaatregel (art. 36f Sr) toegevoegd, waarbij de dader verplicht is tot het betalen van de schadevergoeding. Ook werd de voegingsmogelijkheid uitgebreid. Om zich te voegen in het strafproces werden schades niet langer beperkt met een maximumbedrag, maar vanaf dat moment kon elk bedrag van schade gevorderd worden. In 2005 is het spreekrecht ingevoerd, wat de zichtbaarheid van slachtoffer heeft vergroot. Waar vanaf 2005 slachtoffers alleen mochten spreken over de gevolgen van het strafbare feit, werd de wet in 2016 uitgebreid naar een onbeperkt spreekrecht. In 2011 is de *Wet versterking positie slachtoffers* in werking getreden. Hiermee kregen slachtoffers een eigen titel in het Wetboek van Strafvordering (WvSv) (Leferink, 2012). In 2012 is de Europese slachtoffer richtlijn vastgesteld. Hierin is onder andere vastgelegd dat slachtoffers toegang moeten hebben tot slachtofferhulporganisaties als zij dat willen, dat er onafhankelijke hulporganisaties beschikbaar zijn voor slachtoffers en dat naast van slachtoffers ook toegang krijgen tot deze slachtofferhulporganisaties (European Commission, 2012).

Naar aanleiding van het visiedocument 'recht doen aan slachtoffers' uit 2013 zijn de slachtofferrechten nog verder uitgebreid. Dit heeft onder meer geleid tot een uitbreiding van de rechten van slachtoffers in het strafproces en meer mogelijkheden om schade vergoed te krijgen. Zo is in 2017 de EU-richtlijn minimumnormen slachtofferrechten geïmplementeerd. Deze richtlijn beoogt een betere borging van informatie over rechten van slachtoffers en recht op een systematische individuele beoordeling van de kwetsbaarheid en behoefte aan bescherming. Daarnaast is ook sinds 2017 mediation in Strafzaken mogelijk, waarbij de verdachte en het slachtoffer of de nabestaande met elkaar in gesprek gaan onder begeleiding van in strafzaken gespecialiseerde mediators. Dit geeft hen de mogelijkheid om de gevolgen van het strafbare feit te bespreken en te bekijken of en hoe de emotionele, materiële en/of lichamelijke schade hersteld kan worden. Daarnaast kunnen zij afspraken maken om herhaling te voorkomen (Rechtspraak, g.d.). In 2019 is de *Wet Affectieschade* ingetreden. Door deze wet hebben naast van slachtoffers recht op smartengeld.

Daarnaast kunnen nabestaanden (partner, kinderen, ouders of personen met een vergelijkbare relatie) een schadevergoeding krijgen na het overlijden van het slachtoffer bij ernstig letsel. In 2021 is vervolgens de Wet Straffen en Beschermen in werking getreden. Belangen van slachtoffers worden meegewogen bij het toekennen van externe vrijheden aan gedetineerden. Zo is een gebieds- of contactverbod mogelijk als een slachtoffer vreest voor het moment dat een dader weer vrijkomt. Daarnaast is de voorwaardelijke invrijheidstelling verkort naar maximaal twee jaar. Ook wordt verlof minder vrijblijvend. Alleen als het bijdraagt aan een veilige terugkeer in de samenleving komt een gedetineerde daarvoor in aanmerking.

## 2.3 Huidige slachtofferrechten

In de volgende paragrafen worden de belangrijkste slachtofferrechten beschreven. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen actieve en passieve slachtofferrechten.

### 2.3.1 Slachtofferrechten binnen het strafrecht

In het Wetboek van Strafvordering zijn de rechten van het slachtoffer opgenomen (Titel IIIa van Boek 1 Sv). In de verklaring van rechten, uitgegeven door het ministerie van Justitie en Veiligheid, worden de slachtofferrechten samengevat in veertien rechten. Dit zijn rechten voor slachtoffers die zich binnen het strafrecht voegen. Dit kunnen slachtoffers zijn van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten, grootschalige technologische incidenten en slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact. De belangrijkste slachtofferrechten worden hieronder besproken. Hierin wordt een onderscheid gemaakt tussen actieve en passieve slachtofferrechten. Actieve slachtofferrechten verwijzen naar de rechten die slachtoffers hebben om actief deel te nemen aan het strafrechtelijk proces, zoals het recht om gehoord te worden tijdens rechtszittingen. Deze rechten stellen slachtoffers in staat om hun ervaringen te delen en een actieve rol te spelen in het zoeken naar rechtvaardigheid en herstel. Aan de andere kant zijn passieve slachtofferrechten gericht op bescherming en ondersteuning van slachtoffers, ongeacht hun betrokkenheid bij juridische procedures. Deze rechten waarborgen het welzijn en de belangen van slachtoffers, inclusief het recht op informatie, privacy, bescherming en schadevergoeding.

#### Actieve slachtofferrechten

##### Recht op kennisneming van het dossier

Een slachtoffer heeft recht kennis te nemen van het dossier (art. 51b Sv). Dit omvat het inzien van de processtukken (art. 51b lid 1 Sv), het verkrijgen van een afschrift van de processtukken (art. 51b lid 6 Sv) en toestemming vragen om documenten aan het dossier toe te voegen (art. 51b lid 3 Sv). Onder de laatste valt ook het toevoegen van een schriftelijke slachtofferverklaring. In dit document kan het slachtoffer onder andere opnemen wat het delict met hen heeft gedaan en andere zaken die het slachtoffer wil meegeven aan de verdachte, rechter of de officier van justitie. Dit document wordt in het strafdossier toegevoegd (Candido, 2017).

##### Spreekrecht

Het spreekrecht is tweeledig. Zoals hierboven beschreven is, heeft het slachtoffer recht op het toevoegen van processtukken aan het dossier (art. 51b lid 3 Sv). Dit kan ook een schriftelijke slachtofferverklaring zijn. Het mondelinge spreekrecht valt onder art 51e Sv. Niet iedereen heeft recht op het mondelinge spreekrecht.



Slachtoffers bij wie het ten laste gelegde feit een misdrijf betreft waarop naar de wettelijke omschrijving een gevangenisstraf van acht jaar of meer is gesteld, of specifieke misdrijven die zijn omschreven in art. 51e lid 1 Sv mogen gebruikmaken van het spreekrecht. Het spreekrecht is in de afgelopen jaren doorontwikkeld. Zoals eerder geschreven is het sinds 2016 mogelijk voor slachtoffers om het spreekrecht te gebruiken voor elk gewenst onderwerp gerelateerd aan het misdrijf. Het spreekrecht kan ook worden uitgevoerd door nabestaanden en wettelijke vertegenwoordigers namens het slachtoffer als het slachtoffer zelf niet durft, wil of kan spreken.

### **Recht op vorderen van de geleden schade**

Elk slachtoffer heeft het recht om de geleden schade die voorkomt uit het misdrijf te verhalen op de dader (art. 51f Sv). De schade kan bestaan uit vermogensschade (spullen) en immateriële schade (emotionele schade). Daar is in 2019 de affectieschade bijgekomen, waarbij naast en nabestaanden van slachtoffers smartengeld kunnen krijgen voor immateriële schade (Rijksoverheid, 2023). Het verhalen van de schade kan plaatsvinden binnen twee dimensies: (1) Ten eerste kan het slachtoffer zich beroepen op de regeling die door de overheid wordt uitgevoerd. Dit is de publieke regeling. Het slachtoffer kan zich dan voegen in het strafproces als benadeelde partij middels een gestandaardiseerd voegingsformulier met bewijsstukken zoals medische informatie of deskundigenrapporten. Zo'n vordering kan alleen worden toegewezen als de verdachte wordt veroordeeld. Op de beoordeling van deze vordering zijn de regels van het civiele recht van toepassing. Er moet een aangetoond causaal verband zijn tussen de schade en de slachtofferervaring. Als deze vordering wordt toegewezen, kan de strafrechter een schadevergoedingsmaatregel opleggen of een verplichting tot schadevergoeding als bijzondere voorwaarde opleggen (art. 36f Sv), ondanks dat hier sprake is van een civiele grondslag (Kool en Bosma, 2023). Als de strafrechter een schadevergoedingsmaatregel heeft opgelegd, dan ligt de tenuitvoerlegging hiervan bij het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) (Ministerie van Justitie en veiligheid, 2022). Op het moment dat de dader niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, neemt het CJIB de vordering over en krijgen slachtoffers een voorschot van de overheid. Dit gebeurt ook als de dader wel bezig is met afbetalen, maar na 8 maanden nog niet het hele bedrag heeft voldaan. De overheid betaalt dan het resterende deel als voorschot uit. In het geval dat het CJIB de vordering op de dader overneemt, zullen zij dit proberen blijven te verhalen op de dader. Als de vordering niet wordt toegekend of niet-ontvankelijk wordt verklaard, kan de schade nog worden verhaald bij de civiele rechter. Ook kan een slachtoffer een aanvraag voor tegemoetkoming indienen bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven.

(2) Ten tweede kan het slachtoffer de schade rechtstreeks verhalen bij degene die de schade heeft aangericht. Dit is de civiele regeling.

### **Recht op bemiddeling en mediation**

In artikel 51h Sv is vastgelegd dat een slachtoffer recht heeft op bemiddeling of mediation met de dader. Het slachtoffer heeft zelf het recht om dit op te vragen, maar de officier van justitie of strafrechter beslist of de mediation zal plaatsvinden. Dit kan bestaan uit Mediation in Strafzaken of herstelbemiddeling. Mediation in Strafzaken vindt plaats in de vervolgings- en berechtingsfase (ministerie van Justitie en Veiligheid, 2021). In eerste instantie wordt Mediation in Strafzaken onderzocht. Als de betrokkenen gebruikmaken van mediation, dan wacht de officier van justitie of de rechter met het nemen van beslissingen over de rechtszaak. Een eventuele uitkomst kan worden meegewogen in het besluit. Als de mediation niet lukt heeft het geen gevolgen voor de strafzaak.





Vaak vindt deze bemiddeling plaats in de vorm van een slachtoffer-dader gesprek onder begeleiding van in strafzaken gespecialiseerde mediators. Het slachtoffer en de dader kunnen in zo'n gesprek afspraken maken over bijvoorbeeld veiligheid van het slachtoffer en de schadevergoeding. De rechter dient hiermee rekening te houden (art. 51h lid 2 Sv). Herstelbemiddeling kan in elke fase van het proces en wordt uitgevoerd door Perspectief Herstelbemiddeling, onder begeleiding van professionele bemiddelaars. Deze vorm bemiddeling staat los van het strafproces en is met name gericht op het komen tot een vrijwillige, eenmalige dialoog tussen partijen gericht op emotioneel herstel.

## **Passieve slachtofferrechten**

### **Recht op correcte bejegening**

Alle slachtoffers hebben recht op een goede behandeling (IIIA Sv). De officier van justitie is daarvoor verantwoordelijk (art. 51aa Sv). Tijdens het onderzoek ter terechtzitting ligt deze verantwoordelijkheid bij de voorzitter (art. 288a lid 2 Sv), maar een correcte bejegening wordt van alle betrokkenen verwacht. De organisaties waarmee het slachtoffer contact heeft, moeten rekening houden met wat belangrijk is voor het slachtoffer (ministerie van Justitie en Veiligheid, 2022).

### **Recht op informatie**

Slachtoffers hebben bij hun eerste contact met de betrokken opsporingsambtenaar recht op het ontvangen van correcte informatie betreffende hun rechten (art. 51ab Sv). De officier van justitie is daarnaast verantwoordelijk voor het verlenen van zaakgebonden informatie over de aanvang en voortgang van de zaak (art. 51ac Sv). Dit kan gaan om informatie over het afzien van een opsporingsonderzoek, het niet vervolgen van een strafbaar feit, het inzenden van een proces-verbaal tegen een verdachte, de aanvang en voortzetting van de vervolging, de aard van het aan de verdachte ten laste gelegde of de plaats, de datum en het tijdstip van de terechtzitting, de einduitspraak in de strafzaak tegen de verdachte en het instellen of uitblijven van hoger beroep. Daarnaast heeft het slachtoffer recht op informatie over verlof, vrijlating of ontsnapping van de dader of verdachte.

### **Recht op bijstand**

Een slachtoffer heeft altijd het recht om zich te laten bijstaan tijdens de aangifte of de strafzitting (art. 51c Sv). Dit kan een advocaat zijn, een wettelijke vertegenwoordiger, of een persoon naar keuze, bijvoorbeeld iemand van Slachtofferhulp Nederland (art. 51c lid 2 Sv). Slachtoffers van zeden- of geweldsmisdrijven en hun nabestaanden hebben onder voorwaarden recht op een gratis advocaat (ministerie van Justitie en Veiligheid, 2022).

### **Recht op vertaling en tolk**

Slachtoffers die de Nederlandse taal niet of onvoldoende begrijpen hebben recht op een tolk (art. 51ca Sv). Zij kunnen zich laten bijstaan door een tolk en hebben recht op een vertaling van de processtukken.



## Overige slachtofferrechten

Naast bovenstaande slachtofferrechten zijn er nog meer rechten specifiek voor slachtoffers. Zo hebben slachtoffers recht op bescherming, het recht om aangifte te doen, recht op klagen wanneer het OM besluit dat er geen strafzaak komt, en recht op vergoeding als het slachtoffer moet getuigen.

### 2.3.2 Juridische mogelijkheden buiten het strafrecht

Bovenstaande slachtofferrechten zijn van toepassing binnen het strafrecht voor slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten. Voor slachtoffers van natuurrampen en technologische incidenten die niet veroorzaakt zijn door een strafbaar feit zijn andere rechten van toepassing. Deze kunnen ook gelden voor slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten en slachtoffers van kleinschalige criminaliteit, omdat deze slachtoffers ook een civiele procedure kunnen starten.

### Onrechtmatige daad

In het Burgerlijk Wetboek in artikel 6:162 staat dat iemand die een onrechtmatige daad pleegt jegens een ander, verplicht is de schade te vergoeden. Dit kan gaan om een inbreuk op een recht, een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht en een doen of nalaten in strijd met hetgeen volgens omschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt (art 6:162 BW). Daarnaast moet de onrechtmatige daad worden kunnen toegerekend aan de dader, moet er causaliteit bestaan tussen de oorzaak en de schade. Een slachtoffer kan deze schade verhalen via de civiele rechter. Er moet hierbij dus sprake zijn van een schuldige op wie de schade verhaald kan worden. Slachtoffers kunnen een civiele procedure starten als er geen strafzaak is tegen de dader of als er wel een dader is veroordeeld, maar het verzoek tot schadevergoeding is afgewezen of niet-ontvankelijk is verklaard. Deze schadevergoeding kan dus verhaald worden bij incidenten waar een schuldige kan worden gesteld.

### Wet Schadefonds Geweldsmisdrijven

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven is een regeling die specifiek is opgezet om slachtoffers van geweldsmisdrijven te ondersteunen. Het wordt geregeld door de Wet Schadefonds Geweldsmisdrijven (Wsg) en het Besluit schadefonds geweldsmisdrijven (Bsg). Het biedt financiële compensatie aan slachtoffers van geweldsmisdrijven, ook als de dader niet bekend of niet veroordeeld is. Dit fonds wordt gefinancierd door de overheid en verstrekt eenmalige uitkeringen aan slachtoffers van bepaalde ernstige misdrijven. Het Schadefonds is bedoeld als aanvullende steun voor slachtoffers van geweldsmisdrijven. Dit kunnen slachtoffers zijn van grootschalige intentioneel veroorzaakte incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact (Hasenbroek, Hebly & Lindenbergh, 2023).

### Werkgeversaansprakelijkheid

Personen kunnen slachtoffer worden van een arbeidsongeval of beroepsziekte. Een arbeidsongeval of bedrijfsongeval is een ongeluk tijdens het werk waardoor de werknemer verwondingen oploopt of komt te overlijden. Een beroepsziekte is een ziekte of aandoening die de werknemer heeft opgelopen door het uitvoeren van zijn werk of de arbeidsomstandigheden (Rechtspraak, 2023). In artikel 7:658 van het Burgerlijk Wetboek staat beschreven dat werknemers deze schade kunnen verhalen op de werkgever. Dit kan gaan om vermogensschade en om immateriële schade. Ook hier moet causaliteit worden aangetoond, waarbij de bewijslast bij de werknemer ligt.



### **Arbeidsongeschiktheid en WIA**

Werknemers die als gevolg van ziekte, zwangerschap of bevalling niet in staat zijn om te werken hebben recht op doorbetaling door de werkgever van 70 procent van het vastgestelde loon voor maximaal twee jaar (art 7:629 BW). Slachtoffers die letselschade of emotionele schade oplopen als gevolg van een grootschalig incident (zowel intentioneel, natuurramp als technologisch) en als gevolg daarvan niet in staat zijn om te werken, kunnen hier ook aanspraak op maken.

Werknemers die na twee jaar nog steeds arbeidsongeschikt zijn, kunnen in aanmerking komen voor de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA). Er vallen twee regelingen onder de WIA: de Inkomensvoorziening Volledig Arbeidsongeschikten (IVA) (art. 47 e.v. WIA) en de Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsongeschikten (WGA) (art. 54 e.v. WIA). Iemand komt in aanmerking voor de IVA als het verdienvermogen van deze persoon maximaal 20 procent bedraagt. De werknemer is dan volledig en duurzaam arbeidsongeschikt. De arbeidsongeschiktheid moet een rechtstreeks gevolg zijn van de ziekte of het gebrek. Als een werknemer tussen de 20 procent en 65 procent van zijn oude loon kan verdienen, is deze persoon gedeeltelijk arbeidsongeschikt, en valt daarmee onder de WGA. De WGA-uitkering is dan een aanvulling op het loon.

#### **2.3.3 Juridische mogelijkheden buiten strafrecht voor grootschalige incidenten**

##### **Wet tegemoetkoming schade bij rampen**

Zoals hierboven is beschreven, kunnen gedupeerden van onder andere een ongeval, waarbij de schuldige bekend is, via het Burgerlijk Wetboek de schade proberen te verhalen op de dader. Gedupeerden van bijvoorbeeld natuurrampen vallen hier niet onder, omdat hier geen dader is aan te wijzen. Verzekeringen vergoeden schade bij natuurrampen niet, omdat ze de schade bij niemand kunnen verhalen. Om deze reden is de Wet tegemoetkoming schade bij rampen (Wts) in het leven geroepen (Engelhard & Rijnhout, 2015). Slachtoffers van overstroming door zoet water, een aardbeving, of een andere ramp of ongeval kunnen aanspraak maken op de wet, en zo een tegemoetkoming krijgen. Daarnaast kan de wet in werking worden gesteld bij rampen die van vergelijkbare orde zijn, volgens Artikel 1 van de Wet veiligheidsregio's. Hierin wordt een ramp gedefinieerd als:

Een zwaar ongeval of een andere gebeurtenis waarbij het leven en de gezondheid van veel personen, het milieu of grote materiële belangen in ernstige mate zijn geschaad of worden bedreigd en waarbij een gecoördineerde inzet van diensten of organisaties van verschillende disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of de schadelijke gevolgen te beperken. (Art 1 Wvr).

De wet is een vangnetregeling; de wet wordt pas ingezet als laatste relevante regeling. Alleen voor de schade die niet of moeilijk verzekeraar is, wordt een tegemoetkoming voorzien. De wet wordt niet in werking gezet bij vliegtuigrampen, want slachtoffers van deze grootschalige incidenten moeten de schade verhalen bij de veroorzaker of een beroep doen op hun eigen verzekering (Engelhard & Rijnhout, 2015). Daarnaast worden de uitkeringen en de bedragen die slachtoffers hebben ontvangen, afgetrokken van de tegemoetkoming. De Wts was daarom niet van toepassing op de vuurwerkramp Enschede en de nieuwjaarsbrand in Volendam (Engelhard & Rijnhout, 2015). Bij deze twee gebeurtenissen zijn wel tegemoetkomingsregelingen in het leven geroepen (De Graaf, 2012).



Naar aanleiding hiervan is een kabinetsstandpunt ingenomen dat ‘de overheid zich terughoudender zal opstellen op terreinen waar de samenleving in staat moet worden geacht om zelfregulerend op te treden’. De getroffen ad hoc regeling bij de grootschalige incidenten in Enschede en Volendam moet worden voorkomen, omdat burgers zo veel mogelijk zelf hun verantwoordelijkheid moet nemen om de financiële gevolgen te dragen (De Graaf, 2012).

### **De Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie**

De Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie (WAMCA) is een Nederlandse wet die tot doel heeft om efficiënte en effectieve afwikkeling van massaschadeclaims mogelijk te maken. De wet is in werking getreden op 1 januari 2020. De WAMCA biedt de mogelijkheid voor een collectieve belangenorganisatie, zoals een consumentenorganisatie, om namens een groep gedupeerden een rechtszaak aan te spannen tegen een aansprakelijke partij. Dit kunnen zaken zijn waarbij veel mensen schade hebben geleden als gevolg van eenzelfde gebeurtenis, bijvoorbeeld een productiefout of een schending van consumentenrechten. Dit kan dus gaan om technologische grootschalige incidenten en om natuurrampen. De wet stelt specifieke eisen aan de ontvankelijkheid van een collectieve actie. Zo moet de collectieve belangenorganisatie voldoende representatief zijn voor de belangen van de groep en moet er voldoende samenhang zijn tussen de vorderingen van de individuele gedupeerden. In de wet is ook vastgelegd dat slachtoffers de mogelijkheid moeten hebben om zich uit te sluiten van de collectieve actie en zelf een individuele procedure moeten kunnen starten (Klaassen, 2019).

Een belangrijk kenmerk van de WAMCA is dat de rechter in één procedure bindende uitspraken kan doen over de aansprakelijkheid en schadevergoeding voor alle betrokken gedupeerden. Dit bevordert een efficiënte afwikkeling van massaschadeclaims en voorkomt dubbele procedures.

## **2.4 Conclusies**

Op basis van bovenstaande informatie gaan we in deze paragraaf in op de beantwoording van de twee onderzoeksvragen.

### **2.4.1 Huidige palet**

In dit hoofdstuk zijn de belangrijkste slachtofferrechten uiteengezet. De belangrijkste verschillen tussen slachtofferrechten van technologische en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten enerzijds en natuurrampen anderzijds zit in het feit of het incident binnen het strafrecht valt en of er iemand aansprakelijk is voor het incident.

#### **Slachtofferrechten in het strafrecht**

Slachtofferrechten zijn voornamelijk ingebed binnen het strafrecht. Dit betreffen dus rechten gericht op intentioneel veroorzaakte incidenten en kunnen ook betrekking hebben op slachtoffers van technologisch incidenten waar sprake is van nalatigheid of onachtzaamheid. Slachtoffers van natuurrampen vallen niet binnen het strafrecht.

De belangrijkste rechten in het Wetboek van Strafvordering zijn:

- recht op correcte bejegening;
- recht op informatie;
- recht op bijstand;
- recht op vertaling en tolk;
- spreekrecht;
- recht op schadevergoeding;
- recht op bemiddeling en mediation.

Deze rechten richten zich op de ondersteuning en behandeling van het slachtoffer rondom de rechtszaak.

### **Slachtofferrechten buiten het strafrecht**

Bovenstaande slachtofferrechten hebben alleen betrekking op slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten en in sommige gevallen op technologische incidenten. Naast de slachtofferrechten die zijn opgenomen binnen het Wetboek van Strafvordering, zijn er andere rechten die betrekking hebben op slachtoffers. Deze rechten kunnen van toepassing zijn op alle soorten grootschalige incidenten.

Een slachtoffer dat getroffen wordt door een incident waar wel sprake is van aansprakelijkheid wegens onrechtmatig handelen, heeft recht op vergoeding van de geleden schade door de verantwoordelijke. Dit recht staat opgenomen in het Burgerlijk Wetboek, artikel 6:162: iemand die een onrechtmatige daad pleegt jegens een ander, is verplicht de schade te vergoeden. Dit gaat dus om incidenten waar iemand aansprakelijk is voor de geleden schade. Dit kunnen dus zowel technologische grootschalige incidenten als intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten zijn. Daarnaast hebben slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten, technologische incidenten en natuurrampen recht op een arbeidsongeschiktheidsuitkering of een WIA als zij door het incident niet in staat zijn om (volledig) te werken en soms op een tegemoetkoming van Schadefonds Geweldsmisdrijven.

### **Slachtofferrechten waar geen sprake is van 'dader' of 'schuld'**

Natuurrampen zijn grootschalige incidenten waar geen directe verantwoordelijke of 'schuldige' kan worden aangewezen. Hiervoor is de Wet tegemoetkoming schade bij rampen (Wts) opgericht. Alleen voor de schade die niet verzekeraar of moeilijk verzekeraar is, wordt een tegemoetkoming voorzien.

#### **2.4.2 Verschillen tussen grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact**

Er is *geen* duidelijk onderscheid in niveau van rechtsbescherming tussen slachtoffers van kleine criminaliteit en grootschalige incidenten. Het verschil in rechtsbescherming zit in het verschil tussen incidenten binnen en buiten het strafrecht en in wel/geen dader of schuldige. Er zijn geen verschillen tussen de rechtsbescherming van slachtoffers van intentioneel grootschalige incidenten en slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact. Er is hier immers sprake van een incident binnen het strafrecht, dus het slachtoffer heeft recht op een palet aan slachtofferrechten gericht op ondersteuning gedurende het gehele strafproces. Dit is anders voor slachtoffers van natuurrampen, want zij vallen niet binnen het strafrecht.



Wanneer er sprake is van een verantwoordelijke of 'schuldige' heeft het slachtoffer het recht om via het civiele recht de schade te verhalen bij degene die verantwoordelijk is voor de schade. Dit geldt voor zowel technologische als intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten, als kleinschalige criminaliteit met impact. Daarnaast zijn er een aantal regelingen waarbij slachtoffers worden doorbetaald als zij na een incident niet meer in staat zijn om (volledig) te werken. Dit geldt voor zowel technologische grootschalige incidenten, intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten, natuurrampen en kleinschalige criminaliteit met impact. Wanneer een slachtoffer getroffen is door een ramp zonder dat er sprake is van een dader of aansprakelijkheid, blijken slachtoffers andere rechten te bezitten. Ze kunnen hun schade vergoed krijgen via verzekeringen en in uitzonderlijke gevallen beroepen op tegemoetkomingen vanuit de overheid. Deze regeling is specifiek voor slachtoffers van natuurrampen en technologische incidenten.

Natuurrampen blijken dus een aparte status te kennen binnen slachtofferrechten: het betreffen incidenten buiten het strafrecht waarbij ook geen sprake is van een dader of schuldige. Hierdoor bezitten slachtoffers van deze grootschalige incidenten een andere rechtsbescherming dan slachtoffers van de andere grootschalige incidenten en dan slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact.





## 3 Hulpverlening en bijstand aan slachtoffers

### 3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk richt zich op twee onderzoeksvragen. De eerste onderzoeksvraag is: *Waaruit bestaat het huidige palet aan slachtofferrechten en hulpverlening/bijstand aan slachtoffers van grootschalige incidenten (uitgesplitst naar natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten)?* Dit hoofdstuk richt zich op het huidige palet aan hulpverlening en bijstand van slachtoffers van grootschalige incidenten. De tweede onderzoeksvraag die in dit hoofdstuk wordt beantwoord is: *In hoeverre verschillen slachtofferrechten en hulpverlening/bijstand aan slachtoffers van natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met een grote impact voor het slachtoffer?* Er kunnen verschillen zijn in de aard van de gebeurtenissen, de omvang van de gevolgen en de beschikbare middelen voor ondersteuning. Als eerste bespreken we het landelijke beleid en de uitvoering rondom slachtofferondersteuning van slachtoffers, waarbij de nadruk/focus ligt op kleinschalige criminaliteit met impact. Vervolgens brengen we het beleid en de ondersteuning waarbij de focus ligt op slachtoffers van grootschalige incidenten in kaart, op zowel landelijk als regionaal niveau. Tot slot bespreken we psychosociale ondersteuning en zorg, als belangrijk onderdeel van slachtofferondersteuning.

#### 3.1.1 Algemeen

Er is een breed scala aan organisaties dat zich richt op slachtoffers. Van een deel van deze organisaties is hun rol wettelijk vastgelegd en/of beschreven in beleid. Kenmerkend voor de hulpverlening van grootschalige incidenten is dat er structuren worden opgezet waar verschillende instanties een rol in hebben. Sommige instanties vervullen hierin een coördinerende rol en andere instanties een uitvoerende rol. Bij de beschrijving van het huidige palet aan hulpverlening en bijstand ontkomen we er niet aan om ook aandacht te besteden aan het onderliggende beleid of samenwerkingsstructuren, waarin ook partijen die niet direct in contact staan met slachtoffers een rol spelen. Echter, deze partijen zijn in het totale palet wel van belang. Als de coördinatie van hulpverleningsdiensten niet goed loopt, loopt de hulpverlening aan slachtoffers immers ook niet goed. Deze analyse helpt ons te begrijpen welke ondersteuning er momenteel bestaat, en waar vanuit de slachtofferbehoeften verbeteringen nodig zijn.

#### 3.1.2 Afbakening

In dit hoofdstuk staat het huidige palet aan *hulpverlening en bijstand* voor slachtoffers van grootschalige incidenten centraal. Dit palet bestaat uit de hulpverleningsstructuren en de onderliggende instanties die belast zijn met het uitvoeren van hulpverlening en bijstand, plus de instanties die verantwoordelijk zijn voor het vormgeven en coördineren van deze hulpverlening en bijstand. Of instanties die een belangrijke ondersteunde rol hierin vervullen, middels onderzoek en kennisdeling. De termen hulpverlening en bijstand en ondersteuning worden uitwisselbaar gebruikt.

We zijn er ons van bewust dat het palet aan hulpverlening en bijstand erg complex en versnipperd is en het lastig is om een volledig uitputtend beeld te schetsen. We kiezen er daarom voor om alleen de instanties mee te nemen die onderdeel zijn van de overheid, hieraan gelieerd zijn of een wettelijke taak hebben om hulpverlening en bijstand uit te voeren.



Particuliere organisaties, nabestaanden- en belangenverenigingen en het bedrijfsleven laten we in dit hoofdstuk buiten beschouwing. Dit doen we omdat dit onderzoek de focus heeft op de mogelijke voorzieningen die de overheid kan ontwikkelen gericht op slachtoffers van grootschalige incidenten.

De focus in dit hoofdstuk ligt op ondersteuning van slachtoffers van *grootschalige incidenten*. In de praktijk richten de beschreven instanties en het beleid, zich ook op slachtoffers van incidenten die wij niet definiëren als ‘grootschalig’. Bijvoorbeeld incidenten die kleinschaliger zijn (minder slachtoffers en doden dan onze gehanteerde definitie), maar wel een grote impact hebben. De instanties en het beleid die zich primair richten op slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact laten we in dit hoofdstuk buiten beschouwing. Dit zijn bijvoorbeeld instanties die zich richten op specifieke slachtofferdoelgroepen.

Wij hanteren in ons onderzoek de definitie slachtoffers, zoals geformuleerd in de inleiding bij definities, echter komt de term ‘*getroffenen*’ in dit hoofdstuk ook veelvuldig aan bod, omdat door veel instanties en in beleid deze term wordt gehanteerd. Wanneer we spreken van getroffenen bedoelen we hiermee: ‘personen die zijn blootgesteld aan de gebeurtenis als overlevende, nabestaande, naaste of toeschouwer’ (Multidisciplinaire Richtlijn Psychosociaal Crisismanagement, 2023). Deze twee definities overlappen elkaar dus grotendeels.

## 3.2 Landelijk beleid slachtoffers criminaliteit

Het ministerie van Justitie en Veiligheid is in algemene zin verantwoordelijk voor het slachtofferbeleid. Dit ministerie legt hierbij primair de focus op slachtoffers die vallen binnen het strafrecht, dus die slachtoffer zijn geworden van criminaliteit. Dit kunnen in theorie zowel slachtoffers zijn van kleinschalige criminaliteit, als van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten en - in sommige gevallen - van technologische incidenten.

### Recht doen aan slachtoffers

In 2013 heeft het ministerie van Justitie en Veiligheid een visiedocument ‘Recht doen aan slachtoffers’ gepubliceerd. In dit document zet de toenmalige Staatsecretaris van Veiligheid en Justitie zijn visie uiteen over de positie van slachtoffers van criminaliteit.

Dit beleidsdocument benadrukt dat *slachtoffers van criminaliteit* een specifieke groep zijn om aandacht aan te besteden, vanwege de volgende redenen:

- *De schadeveroorzakende burger heeft met opzet normen en regels van samenleving overtreden.* Dit raakt de belangen van het slachtoffer en de samenleving in zijn geheel. Slachtoffers van criminaliteit hebben als gevolg hiervan meer dan andere slachtoffers behoefte aan herstel van rechtvaardigheid en vertrouwen.
- *Het opzettelijke karakter van de daad* kan het vertrouwen van slachtoffers in medeburgers schaden en het geloof in een rechtvaardige samenleving kan onder druk komen te staan. *Herstel van vertrouwen* is belangrijk om weer adequaat te kunnen functioneren in de maatschappij en is van belang voor de bereidheid zelf de normen van onze samenleving na te leven.

Volgens het visiedocument kunnen, op basis van onderzoek, *de behoeften* van slachtoffers van criminaliteit samengevat worden in de volgende vijf behoeften: 1) erkenning en zorgvuldige bejegening; 2) rechtvaardigheid; 3) bescherming; 4) ondersteuning; 5) schadevergoeding en herstel.



Een deel van de verantwoordelijkheden van de landelijke overheid ten aanzien van de positie van slachtoffers ligt vast in internationale regelgeving en verdragen, zoals de Slachtofferrichtlijn 2012. (Richtlijn 2012/29/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 tot vaststelling van minimumnormen voor de rechten, de ondersteuning en de bescherming van slachtoffers van strafbare feiten).

Op basis van onderzoek en deze richtlijn zijn *vijf beleidsdoelen* geformuleerd voor slachtoffers van criminaliteit:

- 1 slachtoffers worden erkend en zorgvuldig bejegend en geïnformeerd;
- 2 slachtoffers hebben een sterke positie in het recht;
- 3 slachtoffers krijgen bescherming waar nodig;
- 4 slachtoffers die dat nodig hebben, krijgen ondersteuning bij het te boven komen van de gevolgen van het delict;
- 5 slachtoffers hebben mogelijkheden tot herstel van de gevolgen, zowel financieel, praktisch als emotioneel.

Dit visiedocument heeft onder meer geleid tot een uitbreiding van de rechten van slachtoffers in het strafproces en meer mogelijkheden om schade vergoed te krijgen (zie hoofdstuk 2, paragraaf 2).

### **Meerjarenagenda slachtofferbeleid**

Het ministerie van Justitie en Veiligheid is verantwoordelijk voor de Meerjarenagenda Slachtofferbeleid. De nieuwste agenda geldt voor de periode 2022-2025. In deze agenda worden de slachtofferrechten en -voorzieningen die in de afgelopen jaren zijn ingevoerd geborgd en ingezet op het versterken van de positie van slachtoffers van criminaliteit. Eén van de vier hoofdthema's is het uitbreiden van de ondersteuning aan slachtoffers van criminaliteit (Minister voor Rechtsbescherming, 2022). Deze uitbreiding bestaat uit:

- 1 Implementatie van Wet uitbreiding slachtofferrechten, dat ingaat op o.a. de uitbreiding van spreekrecht en verplichte aanwezigheid van de verdachten bij de zitting.
- 2 Inzetten op actieve benadering van slachtoffers door Slachtofferhulp Nederland voor juridische ondersteuning. In de meerjarenagenda staat dat Slachtofferhulp Nederland momenteel slachtoffers van misdrijven alleen actief benadert voor praktische en emotionele ondersteuning. De wens van de minister van Rechtsbescherming is om deze aanpak ook uit te breiden naar juridische ondersteuning.
- 3 Uitbreiden van slachtofferrechten in Caribisch gebied, om zo de rechten op een vergelijkbaar niveau te krijgen als in Europees Nederland.

#### **3.2.1 Beleid en instanties gericht op slachtoffers van kleine criminaliteit met impact**

Hieronder lichten we een voorbeeld toe van beleid dat zich richt op slachtoffers van vormen van kleinschalige criminaliteit met impact, namelijk slachtoffers van gewelds- en zedendelicten en nabestaanden van levensdelicten. Dit beleid kan ook van toepassing zijn op slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten.



## **Maatwerkprotocol slachtoffers gewelds- en zedendelicten en nabestaanden levensdelicten**

In het protocol Maatwerk staan de afspraken beschreven m.b.t. de omgang met slachtoffers van ernstige gewelds- en zedendelicten en met nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten (Protocol Maatwerk 2016). Deze vormen van criminaliteit vallen onder andere onder de kleinschalige criminaliteit met impact waar we ons in dit onderzoek op richten. Echter kunnen ook intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten onder geweldsdelicten vallen. Er zijn vijf partijen betrokken bij de omgang met slachtoffers en nabestaanden van gewelds- en zedendelicten. Deze zijn: de politie, het Openbaar Ministerie, Slachtofferhulp Nederland, Schadefonds Geweldsmisdrijven en Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen. Een volledig overzicht van wat voor ondersteuning deze instanties bieden aan slachtoffers staat in bijlage 8.

### **1. Politie**

De familierechercheurs van de politie worden bij TGO-waardige delicten<sup>4</sup> ingezet. Hieronder vallen voltooide opzettelijke levensdelicten en zeer ernstige zedendelicten die veel maatschappelijke beroering wekken en die een groot afbreukrisico kennen. Dit kunnen dus ook grootschalige incidenten zijn, waarbij er sprake is van een opsporingsonderzoek. De familierechercheur is gedurende het operationele opsporingsonderzoek het vaste aanspreekpunt voor slachtoffers en/of nabestaanden en het onderzoeksteam. Ook is deze persoon een aanspreekpunt voor de casemanager van Slachtofferhulp. Zie paragraaf 3.3.3. voor meer informatie over de familierechercheur.

### **2. Openbaar Ministerie**

De zaakcoördinator van het Openbaar Ministerie is de liaison tussen het Openbaar Ministerie en slachtoffers en/of nabestaanden (en/of namens hen de casemanager van Slachtofferhulp). De zaakcoördinator heeft als taak slachtoffers en/of nabestaanden optimaal te ondersteunen tijdens de gehele rechtsgang, door hen uitleg te geven over het strafproces, op de hoogte te houden van de voortgang en vragen te beantwoorden.

### **3. Slachtofferhulp Nederland**

De hulp die Slachtofferhulp Nederland (hierna Slachtofferhulp) biedt is zowel op zorg gericht als op het recht. Dit bestaat uit vier vormen van ondersteuning:

#### *1. Psychosociale ondersteuning*

Deze ondersteuning bestaat uit luisteren naar slachtoffers, informatie geven en doorverwijzen naar andere instanties als dit nodig is. Getrainde vrijwilligers voeren deze hulpverlening uit. Ze monitoren ook de mate van herstel en inventariseren de emotionele, fysieke, financieel/juridische en sociaal-maatschappelijke gevolgen van de gebeurtenis, zodat er maatwerk geleverd kan worden. Slachtoffers die meer ondersteuning en zorg nodig hebben, verwijst Slachtofferhulp door naar andere instanties zoals de huisarts, maatschappelijk werk of herstelbemiddeling via Perspectief Herstelbemiddeling.

---

<sup>4</sup> Team Grootschalige Opsporing

## 2. Juridische dienstverlening

Deze dienstverlening ondersteunt slachtoffers en nabestaanden door informatie te verschaffen over het juridische traject en de slachtofferrechten die zij hebben. Slachtoffers en nabestaanden worden ook begeleid door de juridische dienstverlening. Slachtofferhulp helpt bijvoorbeeld met het indienen van een aanvraag bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven, staat slachtoffers bij bij het uitoefenen van hun spreekrecht of begeleidt ze op de zitting.

## 3. Casemanagement

Casemanagers zijn professionals die gedurende een langere periode contact hebben met slachtoffers en nabestaanden. Zij geven emotionele steun, begeleiding tijdens het strafproces en het aanvragen van schadevergoeding. De casemanagers staan in nauw contact met de politie, het Openbaar Ministerie en instanties waar het slachtoffer bij betrokken is. Casemanagers ondersteunen nabestaanden van levensdelicten, slachtoffers van ernstige geweldsmisdrijven en slachtoffers van seksuele misdrijven. Binnen psychosociale ondersteuning en zorg vervullen ze ook een rol.

## 4. Lotgenotencontact en online diensten

Lotgenotencontact bestaat uit een aantal fysieke bijeenkomsten met slachtoffers of nabestaanden van verschillende slachtofferervaringen. Slachtofferhulp biedt ook online lotgenotencontact aan in de vorm van besloten en open communities waar slachtoffers ervaringen kunnen delen en met elkaar in contact kunnen komen (Van de Ven, 2023).

## 4. Schadefonds Geweldsmisdrijven

Het Schadefonds Geweldsmisdrijven (hierna: Schadefonds) geeft aan slachtoffers van een opzettelijk gepleegd geweldsmisdrijf, die daardoor ernstig psychisch of fysiek letsel opliepen, een financiële tegemoetkoming. Het slachtoffer kan los van de strafzaak een aanvraag indienen bij het Schadefonds. Het Schadefonds verstrekt ook uitkeringen aan nabestaanden van slachtoffers die door een geweldsmisdrijf of door een 'dood door schuld' -delict zijn overleden en aan naasten van slachtoffers met ernstig en blijvend letsel als gevolg van een opzettelijk gepleegd geweldsmisdrijf. De uitkering die het Schadefonds verstrekt heeft niet als doel om alle schade te dekken. De uitkering heeft een tegemoetkomend karakter (Hepping & Hermsen, 2023). Als de uitkering voor de strafzaak plaatsvindt en er vervolgens via de strafrechter een schadevergoeding wordt toegekend, is het mogelijk dat de tegemoetkoming van het Schadefonds terugbetaald moet worden.

## 5. Slachtoffer Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (CJIB)

Als een slachtoffer schade heeft geleden als gevolg van een misdrijf kan de rechter een schadevergoeding opleggen aan de dader (Slachtofferwijzer, 2023). Als deze schadevergoeding is toegekend, probeert het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) ervoor te zorgen dat de dader de opgelegde schadevergoeding betaalt aan het slachtoffer. Als de dader niet betaalt, dan hebben slachtoffers recht op een voorschot (Muller, 2023). Het CJIB is er dus zowel voor slachtoffers van kleinschalige criminaliteit, als voor slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten waarbij de dader veroordeeld is.



Er zijn naast bovenstaande organisaties ook nog andere instanties die zich inzetten voor slachtoffers van, met name kleinschalige criminaliteit met impact. We zijn er ons van bewust dat er nog meer specifieke instanties zijn die zich inzetten voor deze doelgroep, maar doordat in dit onderzoek de focus ligt op slachtoffers van grootschalige incidenten, laten we deze specifieke instanties buiten beschouwing en richten we ons op instanties die zich inzetten voor een bredere doelgroep slachtoffers. Dit zijn Fonds Slachtofferhulp en Namens de Familie

### **Fonds Slachtofferhulp**

Fonds Slachtofferhulp is een onafhankelijke en maatschappelijke organisatie met als doel om slachtoffers de juiste hulp te geven na een traumatische ervaring. De organisatie is geen hulpverlenende instantie, maar maakt zich sterk voor slachtofferrechten, financiert projecten, zet in op onderzoek en werkt samen met professionals.

Voor slachtoffers, naasten en hulpverleners heeft Fonds Slachtofferhulp de Slachtofferwijzer (Slachtofferwijzer, g.d.) opgericht. Deze website biedt een overzicht van de beschikbare hulp in Nederland gericht op slachtoffers van (seksueel) geweld, een ongeval, diefstal of achterblijvers van vermisten. Daarnaast heeft Fonds Slachtofferhulp de rouwmeter ontwikkeld, waarmee nabestaanden kunnen nagaan of ze professionele hulp nodig hebben tijdens hun rouwproces. Deze rouwmeter is een online vragenlijst, ontwikkeld door een team van onderzoekers werkzaam bij verschillende universiteiten.

De instantie heeft zes programma's, die zich qua thema's zowel op slachtoffers van grootschalige incidenten als kleinschalige criminaliteit met impact richten. De programma's zijn achtereenvolgend: Programma Seksueel geweld; programma Verkeersincidenten; programma Medische incidenten; programma Kindermishandeling; programma Geweldsmisdrijven en het programma Noodhulp. Het programma Noodhulp richt zich op slachtoffers van misdrijven, verkeersongevallen en grootschalige incidenten. Binnen het programma Noodhulp, is er het noodhulpfonds voor slachtoffers die in een noodsituatie of in financiële problemen terechtkomen en niet, onvoldoende of niet op tijd geholpen worden door bestaande voorzieningen.

Fonds Slachtofferhulp biedt drie vormen van noodhulp:

- 1 een financiële bijdrage;
- 2 een bijdrage in de vorm van producten;
- 3 een bijdrage in de vorm van een dienst door een expert.

### **Namens de Familie**

Namens de Familie is opgericht in 2019, net na de tramaanslag in Utrecht, en is onderdeel van Slachtofferhulp Nederland. De instantie richt zich op incidenten waar (sociale) media een rol spelen en invloed hebben op het slachtoffer en/of naasten en nabestaanden. 'Mediagevoeligheid en urgentie' is hierin het belangrijkste criterium. Deze instantie kan zich in de praktijk dus zowel richten op slachtoffers van grootschalige incidenten als kleinschalige criminaliteit met impact, zoals zedenzaken.





Uit gesprek met Namens de Familie blijkt dat de instantie slachtoffers, nabestaanden en achterblijvers ondersteunt hoe om te gaan met media-aandacht die samenhangt met hun zaak. Namens de Familie heeft media-adviseurs in dienst die advies en coaching geven op het gebied van pers en publiciteit. De media-adviseur maakt samen met de getroffen familie een plan op basis van hun mediabehoeften. Hij of zij werkt daarin samen met de advocaat en de casemanager van Slachtofferhulp.

Slachtoffers komen bij Namens de Familie via doorverwijzing van politie, het Openbaar Ministerie, het ministerie van Buitenlandse Zaken of via Slachtofferhulp Nederland (casemanagers) (Namens de familie, g.d.).

### 3.3 Hulpverlening en bijstand slachtoffers van grootschalige incidenten

Verschillende instanties in Nederland zijn ingericht op het bieden van ondersteuning aan slachtoffers van grootschalige incidenten. Op landelijk niveau heeft het ministerie van Justitie en Veiligheid een coördinerende functie op het gebied van crisisbeheersing en in de nafase, waaronder de nazorg. Andere instanties, zoals de GGD, gemeenten en de veiligheidsregio's hebben op regionaal en lokaal niveau een rol in de coördinatie op het gebied van slachtofferondersteuning bij grootschalige incidenten en crises, met ondersteuning van organisaties die landelijk opereren, zoals Slachtofferhulp Nederland en het Nederlands Rode Kruis.

In onderstaande tabel (3.1) staat per instantie die betrokken is bij slachtofferondersteuning uitgewerkt welke ondersteuning deze biedt. Voor de indeling van het type ondersteuning is gebruikgemaakt van de vijf categorieën van psychosociale ondersteuning en zorg, afkomstig uit de multidisciplinaire Richtlijn Psychosociaal Crisismanagement (2023). Deze categorieën zijn gebaseerd op wetenschappelijke literatuur naar de behoeften van slachtoffers.

- Basishulp (veiligheid, medische zorg, eten, drinken, medicatie, onderdak).
- Informatie (over de gebeurtenis, de stand van zaken, het lot van dierbaren, mogelijke stressreacties).
- Emotionele en sociale steun (luisterend oor, betrokkenheid, erkenning).
- Praktische hulp (administratie, huishouden, juridisch advies, financiële ondersteuning).
- Zorg bij gezondheidsklachten (preventie, signaleren, diagnose en behandeling).

In de eerste kolom van de tabel is de instantie weergegeven, in de tweede kolom de vorm van betrokkenheid, dus direct d.m.v. directe ondersteuning, of indirect via o.a. het doen of financieren van onderzoek, middels beleid of ondersteuning en coördinatie van andere instanties. Deze tabel hebben we zelf samengevoegd, op basis van alle gevonden informatie. Hieruit blijkt dat er binnen alle vormen van slachtofferondersteuning meerdere instanties een rol spelen, zowel op landelijk, regionaal als lokaal niveau. In de rest van deze paragraaf gaan we verder in op hoe deze instanties hun rol inhoudelijk invullen bij de ondersteuning van slachtoffers van grootschalige incidenten. Eerst zullen we de nationale crisisstructuur bespreken, daarna de inzet van regionale crisisorganisaties bij grootschalige incidenten en tot slot de psychosociale ondersteuning en zorg.



**Tabel 3.1** Overzicht ondersteuning slachtoffers naar instantie

Instantie	Rol	Basishulp	Informatie	Emotionele en sociale steun	Praktische ondersteuning	Zorg bij gezondheidsklachten
Ministerie van Justitie en Veiligheid	Beleid en coördinatie	X	X	X	X	
Ministerie van VWS	Beleid en coördinatie			X		X
Gemeente (bevolkingszorg)	Beleid en coördinatie en directe ondersteuning	X	X	X	X	
GGD	Beleid, coördinatie, ondersteuning andere instanties, onderzoek		X	X		X
GHOR	Beleid, coördinatie, ondersteuning andere instanties	X	X	X		X
RIVM (cGM)	Advies en ondersteuning, onderzoek			X		X
Rode Kruis	Direct contact met slachtoffers	X	X	X		
Slachtofferhulp Nederland	Advies en ondersteuning andere instanties, direct contact met slachtoffers,		X	X	X	X
Namens de Familie (onderdeel Slachtofferhulp)	Direct contact slachtoffers, samenwerking andere instanties		X		X	
Politie-familie-rechercheur	Direct contact slachtoffers, advies en ondersteuning andere instanties		X	X		
Maatschappelijk werk	Direct contact slachtoffers, advies en ondersteuning andere instanties		X	X	X	X
Huisarts	Direct contact slachtoffers, advies en ondersteuning andere instanties		X	X		X

Instantie	Rol	Basishulp	Informatie	Emotionele en sociale steun	Praktische ondersteuning	Zorg bij gezondheidsklachten
GGZ	Direct contact slachtoffers, advies en ondersteuning andere instanties		X	X		X
ARQ	Beleid, onderzoek, ondersteuning andere instanties, direct contact met slachtoffers (behandeling)		X	X		X
Schadefonds Gewelddsmisdrijven	Samenwerking andere instanties				X	
CJIB	Samenwerking andere instanties				X	
Fonds slachtofferhulp	Samenwerking andere instanties, onderzoek, advies		X	X		X

### 3.3.1 Nationale crisisstructuur

De verschillende ministeries en afdelingen binnen de Rijksoverheid staan niet in direct contact met slachtoffers. Toch is het belangrijk om hun functie toe te lichten met betrekking tot grootschalige incidenten, omdat ze in de aansturing en coördinatie wel een belangrijke rol spelen en er zo indirect voor zorgen dat de hulpverlening aan slachtoffers goed is geregeld.

#### **Toelichting begrippen inzet Nationale Crisisstructuur**

Wanneer er sprake is van een situatie met een spoedeisend karakter, waarbij nationale veiligheid in het geding is, of waar sprake is van een grote uitwerking op de maatschappij, wordt er een nationale crisisstructuur opgericht.

*De nationale veiligheid is in het geding als één of meer vitale belangen van de Nederlandse staat en/of samenleving zodanig bedreigd worden dat er sprake is van (potentiële) maatschappelijke ontwrichting.*

*Een situatie met een grote maatschappelijke impact is bijvoorbeeld een lokaal of regionaal incident of ongeval met veel slachtoffers, een incident of ongeval in het buitenland met een groot aantal Nederlandse slachtoffers of grote maatschappelijke impact in Nederland. Een grote maatschappelijke impact kan ook betrekking hebben op een incident met een (inter)nationale uitstraling naar Nederland (Nationaal Handboek Crisisbeheersing).*



Zoals blijkt uit bovenstaande toelichting kan tijdens grootschalige incidenten, zoals afgebakend in ons onderzoek, deze nationale crisisstructuur in gang worden gezet. De Nationale crisisstructuur is bijvoorbeeld ingezet na de vliegramp MH17 (Torenvliet, Giebels, Wessel, Gutteling, Moorkamp, Broekema, 2015) en de tramaanslag in Utrecht (NCTV, 2019).

De Rijksoverheid is verantwoordelijk voor het beschermen van de nationale veiligheid en de vitale belangen van de Nederlandse samenleving. De Rijksoverheid kan gedurende crisissituaties de volgende rollen vervullen (Nationaal Handboek Crisisbeheersing, 2022):

- 1 *Faciliteren*: op het gebied van slachtofferondersteuning gaat het om crisiscommunicatie (informatievoorziening, middelen, publieksinformatienummer).
- 2 *Richting geven*: dringend advies aan de autoriteiten. Gericht op een gezamenlijk optreden en om uiteenlopende belangen te verenigen. Dit kan ook gericht zijn op (crisis)communicatie.
- 3 *Sturen*: het toepassen formele bevoegdheden.

### **Rollen overheidsorganisaties in Nationale Crisisstructuur**

Binnen de Nationale Crisisstructuur spelen verschillende ministeries een rol. Het ligt aan de aard van het incident welke ministeries er betrokken zijn. Het ministerie van Veiligheid en Justitie heeft altijd een rol. Deze is verantwoordelijk voor de algemene coördinatie en organisatie van de nafase van een crisis (nationaal Handboek crisisbeheersing, 2022). De nationale verantwoordelijkheid voor de publieke gezondheid is belegd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Bij nationale crises is het ministerie van VWS verantwoordelijk voor de psychosociale hulpverlening aan (en gezondheidsonderzoek onder) de getroffen. Voorbeelden van nationale crises met betrokkenheid van het ministerie van VWS:

- grootschalige incidenten in het buitenland waar veel Nederlanders bij betrokken zijn;
- doden of gewonden door onveilig voedsel, vergiftiging, infectieziekten en epidemieën;
- klassieke grootschalige incidenten in Nederland, zoals grootschalige branden, ongevallen en overstromingen.

Onderstaand overzicht geeft een beeld van de verantwoordelijkheden per overheidsinstantie gericht op slachtofferondersteuning gedurende een nationale crisis (nationaal Handboek crisisbeheersing, 2022)<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Naast slachtofferondersteuning zijn er nog andere thema's die in de nafase aan de orde komen, deze zijn in dit overzicht buiten beschouwing gelaten, omdat deze niet vallen binnen de scope van het onderzoek. In het Nationaal Handboek Crisisbeheersing wordt ook aangegeven dat dit overzicht niet uitputtend is, maar dient als handvat.

**Tabel 3.2 Overzicht thema's nafase naar overheidsorgaan**

<b>Thema</b>	<b>Toelichting</b>	<b>Betrokken ministeries</b>
<b>Registreren en volgen getroffen / evacués /slachtoffers</b>	Ten behoeve van het lokaliseren van evacués en getroffen onder meer i.v.m. hulpverlening, slachtofferregistratie en -verificatie, verenigen families, repatriëring en uitkeren schadevergoeding. Actuele Basisregistratie Personen is van belang i.v.m. daaraan gekoppelde diensten en systemen.	BZK (gemeenten), JenV (veiligheidsregio's), BZ (bij een situatie in het buitenland)
<b>(Her)huisvesting, herstel en wederopbouwen</b>	Onderbrengen getroffen. Organiseren tijdelijke of semipermanente opvang getroffen. Schoonmaken en herstel gebied, bebouwing en andere voorzieningen (fysieke leefbaarheid).	BZK (regio's en gemeenten)
<b>Voedselvoorziening</b>	Voedselvoorziening evacués en rest bevolking.	LNV (ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit)
<b>Gezondheidszorg</b>	Gezondheidsonderzoek en -monitoring.	VWS (o.a. RIVM)
<b>Psychosociale zorg / hulp</b>	Behandelen psychosociale problemen op korte en lange termijn (zowel hulpverleners als burger).	VWS (o.a. RIVM), JenV (hulpverleners)
<b>Stimuleren sociale cohesie samenleving</b>	Sociale cohesie, monitoren sociale onrust, solidariteit, onderlinge hulp, stabiliteit.	AZ, SZW (NGO's, maatschappelijk middenveld)
<b>Noodmaatregelen sociale zekerheid</b>	Hoe om te gaan met uitkeringen, tegemoetkomingen bijzondere ziektekosten, etc.	SZW
<b>Schadevergoedingen en financiële voorzieningen</b>	Opzet schaderegelingen, coördineren schade-afhandeling, uitkeren financiële compensatie.	JenV, Ministerie van Financiën en meest betrokken vakdepartement(en)
<b>Continuïteit hulpdiensten</b>	Herstel organisatie hulpdiensten (achtervang). Evacuatie familie hulpverleners. Verlofregelingen hulpverleners.	JenV, VWS, SZW
<b>Publieksinformatie</b>	Middelen voor publiekscommunicatie en communicatieplannen om doelgroepen te bereiken.	JenV (NCC, NKC) en meest betrokken vakdepartement(en)
<b>Uitvaart, rouwverwerking en herdenkingen</b>	Organisatie nationale herdenking bij grootschalige (inter)nationale incidenten en ondersteuning lokale gemeenschappen.	JenV i.s.m. BZK en VWS en BZ bij een ramp in het buitenland

### 3.3.2 Inzet regionale crisisorganisatie bij grootschalige incidenten

De hulpverlening bij grootschalige incidenten en crises is op regionaal niveau belegd bij de veiligheidsregio. Binnen de veiligheidsregio werken vier organisaties samen: brandweer, de politie, geneeskundige zorg en de gemeentelijke bevolkingszorg (crisisorganisatie gemeente). Deze kolommen dragen zorg voor de processen in onderstaande tabel 3.3 (Referentiekader Regionaal Crisisplan 2016).

**Tabel 3.3 Processen crisisbeheersing per organisatie binnen de veiligheidsregio**

<b>Bevolkingszorg</b>	<b>Brandweertzorg</b>	<b>Politiezorg</b>	<b>Geneeskundige zorg</b>
Crisiscommunicatie	Bron- en emissiebestrijding	Mobiliteit	Acute gezondheidszorg
Publieke zorg	Grootschalige redding	Ordehandhaving	Publieke gezondheidszorg
Omgevingszorg	Informatie	Bewaken en beveiligen	Informatie
Nazorg	Ondersteuning	Opsporing	Ondersteuning
Informatie		Interventie	
Ondersteuning		Informatie	
		Ondersteuning	

#### **Rol van de gemeente (Bevolkingszorg)**

In deze paragraaf lichten we de rol van de gemeente extra uit, omdat de gemeente een algemene zorgplicht voor haar inwoners heeft, in het bijzonder tijdens grootschalige incidenten. Bevolkingszorg is hier verantwoordelijk voor. Dit is vastgelegd in het onderliggende besluit van de Wet veiligheidsregio's, artikel 2.3.1. De wetgever stelt geen wettelijke eisen aan de bevolkingszorg. Het is aan de gemeente en veiligheidsregio om hier zelf invulling aan te geven.

In het Besluit veiligheidsregio's staat dat het team Bevolkingszorg verantwoordelijk is voor verschillende bevolkingszorgtaken. Deze kunnen worden opgedeeld in drie hoofdtaken:

##### *1. Crisiscommunicatie*

De bevolkingszorgtaak 'geven van voorlichting aan de bevolking' valt hieronder. Crisiscommunicatie wordt zowel ingezet bij de acute bevolkingszorg als de herstellzorg. De gemeente sluit in haar communicatie zoveel mogelijk aan op de behoeften van de bevolking, zodat de bevolking zelf actie kan ondernemen.

##### *2. Acute bevolkingszorg*

Dit is de bevolkingszorg die meteen ter plaatse geleverd moet worden. Hieronder vallen de bevolkingszorgtaken: 'het voorzien van opvang en verzorging' en 'het registreren van slachtoffers', zodat verwanten kunnen worden geïnformeerd. De gemeente kan hierbij ondersteund worden door vrijwilligers van het team Bevolkingszorg van het Rode Kruis. Het team Bevolkingszorg kan bijvoorbeeld ingezet worden bij de evacuatie en opvang van bewoners na een brand of overstrooming, of bij de opvang van mensen tijdens een tragische gebeurtenis.





### 3. Herstelzorg

Dit is de bevolkingszorg die nodig is om de crisis te beëindigen en de terugkeer naar de reguliere situatie te ondersteunen. Hieronder vallen de bevolkingszorgtaken 'het verzorgen van nazorg voor de bevolking' en 'het registreren van schadegevallen'. Afhankelijk van de situatie gaat het om (psychosociale) nazorg, bijzondere uitvaartverzorging (zoals stille tochten, herdenkingsdiensten), het afleggen van verantwoording, het laten uitvoeren van evaluaties en het afhandelen van de schade.

#### 3.3.3 Psychosociale ondersteuning en zorg (psychosociaal Crisismanagement)

Psychosociale ondersteuning en zorg zijn belangrijke vormen van ondersteuning aan, o.a. slachtoffers aan grootschalige incidenten, waar verschillende instanties een rol in spelen. Psychosociale ondersteuning en zorg zijn gericht op het bevorderen van het gehele psychosociale welzijn van getroffen en na ingrijpende gebeurtenissen. Ingrijpende gebeurtenissen kunnen zowel grootschalige incidenten zijn, als meer kleinschalige, impactvolle gebeurtenissen, zoals gewelddadige berovingen, verkrachting en auto-ongelukken (Multidisciplinaire Richtlijn Psychosociaal Crisismanagement, 2023).

Deze ondersteuning is vastgelegd in de richtlijn Psychosociaal Crisismanagement (hierna: richtlijn). De richtlijn is een referentiekader en hulpmiddel voor het verlenen van psychosociale ondersteuning en zorg en heeft als doel kwaliteitsverbetering van psychosociaal crisismanagement. Er zijn drie gebruikersgroepen van de richtlijn: hulpverleners, overheden die zich richten op collectieve hulp en organisaties die verantwoordelijk zijn voor het psychisch welbevinden en de gezondheid van hun medewerkers. Bij overheden die zich richten op collectieve hulp gaat het om de geneeskundige hulpverleningsketen en de keten openbare orde en veiligheid. De richtlijn is geen protocol, maar bevat algemene principes voor alle partijen (Multidisciplinaire Richtlijn Psychosociaal Crisismanagement, 2023).

Psychosociaal crisismanagement bestaat uit vijf vormen van hulp:

- Basishulp (veiligheid, medische zorg, eten, drinken, medicatie, onderdak).
- Informatie (over de gebeurtenis, de stand van zaken, het lot van dierbaren, mogelijke stressreacties).
- Emotionele en sociale steun (luisterend oor, betrokkenheid, erkenning).
- Praktische hulp (administratie, huishouden, juridisch advies, financiële ondersteuning).
- Zorg bij gezondheidsklachten (preventie, signaleren, diagnose en behandeling).



### **Afbakening van begrippen**

Hieronder noemen we kort de definities die in deze richtlijn centraal staan, omdat deze verderop in de tekst aan bod komen.

*Ingrijpende gebeurtenissen:* ‘een dreiging of ongewenste gebeurtenis die het voortbestaan of functioneren van een persoon, een organisatie, een gemeenschap, een ecosysteem, een bedrijfssector of een staatsbestel verstoort en waarbij maatschappelijke zaken onder druk staan’. Dit kan zowel om grootschalige incidenten als crises gaan, maar ook om meer kleinschalige, maar wel impactvolle gebeurtenissen, zoals gewelddadige berovingen, verkrachting en auto-ongelukken. (Multidisciplinaire Richtlijn Psychosociaal Crisismanagement, 2023)

*Onderscheid tussen ondersteuning en zorg:* ondersteuning is gericht op alle getroffen en hoeft niet alleen gericht te zijn op de (mentale) gezondheid. Deze ondersteuning kan de (mentale) gezondheid wel positief beïnvloeden. Zorg is primair gericht op zowel fysieke als mentale gezondheid, en omvat preventieve, signalerende, diagnosticerende en curatieve interventies. Hierbij is soms zorg nodig van professionele zorgverleners.

*Psychosociaal crisismanagement:* crisismanagement waarin psychosociale ondersteuning en zorg richtinggevend zijn. Behoeften en problemen van getroffen en hun (mogelijke) reacties zijn altijd leidend bij psychosociaal crisismanagement.

In de voorgaande richtlijn uit 2014 werd de term Psychosociale Hulpverlening (PSH) bij rampen en crises gehanteerd. Deze naam is in de herziene richtlijn gewijzigd. Uit het gesprek met ARQ (Nationaal Psychotrauma Centrum) blijkt dat de reden van deze wijziging is om nog sterker te benadrukken dat de vormgeving en uitvoering van psychosociale hulpverlening multidisciplinair is. PSH is de wettelijke taak van de GGD, maar de vormgeving en uitvoering hiervan wordt door veel verschillende partijen vervuld. In dit hoofdstuk spreken we van *psychosociaal crisismanagement* of *psychosociale ondersteuning en zorg* als het om de brede definitie gaat (multidisciplinair), wanneer het specifiek om de rol vanuit de GGD gaat, noemen we de term PSH.

De richtlijn hanteert de definitie *getroffenen*. Dit zijn personen die zijn blootgesteld aan de gebeurtenis als overlevende, nabestaande, naaste of toeschouwer. Deze indeling komt overeen met onze definitie van slachtoffer.

### **Overzicht betrokken partijen psychosociale ondersteuning en zorg**

Het document ‘Psychosociale hulp bij rampen en crises, inventarisatie rollen en taken van betrokken partijen’ (2014) beschrijft de belangrijkste partijen en hun rollen binnen psychosociaal crisismanagement (ten tijde van het document nog PSH). Uit het gesprek met ARQ blijkt dat afhankelijk van de grootte en aard van het incident verschillende partijen bij de psychologische ondersteuning en zorg betrokken zijn. Ook is de regionale inrichting van de ondersteuning en zorg bepalend voor welke partijen verantwoordelijk zijn.



Om toch een beeld te schetsen van de belangrijkste partijen die betrokken zijn bij psychosociaal crisismanagement, nemen we het document ‘Psychosociale hulp bij rampen en crises, inventarisatie rollen en taken van betrokken partijen’ (2014) als uitgangspunt (deze is ten tijde van dit onderzoek nog niet herzien). Niet iedere organisatie is direct in contact met slachtoffers, maar heeft bijvoorbeeld een aansturende of coördinerende rol of is er om kennis te delen. Deze partijen zijn wel belangrijk om te benoemen, omdat ze indirect ervoor zorgen dat slachtoffers goede ondersteuning ontvangen.

#### **Bestuurlijke partners**

- ministerie van Justitie en Veiligheid;
- ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS);
- gemeente en veiligheidsregio.

#### **Coördinerende partners**

- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM);
- GGD GHOR.

#### **Uitvoerende partners**

- Rode Kruis;
- Slachtofferhulp Nederland;
- maatschappelijk werk;
- huisarts;
- Geestelijke gezondheidszorg (GGZ).

#### **Kennispartners**

- Impact, partner in Arq Psychotrauma Expert Groep.

In Tabel 3.1 zijn deze partijen ook opgenomen en staat weergegeven in welke vormen van psychosociaal crisismanagement ze een rol hebben.

Hieronder worden de rollen van de verschillende instanties kort uitgelegd. Deze instanties hebben ook een rol buiten psychosociaal crisismanagement in de ondersteuning van slachtoffers. Deze rol staat dan ook toegelicht. Wanneer een organisatie al eerder in dit hoofdstuk benoemd is, wordt hiernaar verwezen.

#### **Bestuurlijke partners**

##### **Ministeries**

Zoals al in paragraaf 3.3.1 beschreven, is het ministerie van Justitie en Veiligheid verantwoordelijk voor de algemene coördinatie en organisatie gedurende een crisis (gedurende alle fases van een crisis). Bij nationale crises is het ministerie van VWS verantwoordelijk voor de psychologische ondersteuning en zorg aan (en gezondheidsonderzoek onder) de getroffen. Zie Tabel 3.2 voor een overzicht van deze verantwoordelijkheden.



## **Gemeenten en veiligheidsregio's**

Het bestuur van gemeenten en veiligheidsregio's heeft een algemene zorgplicht. Onderdeel hiervan is de verantwoordelijkheid voor de veiligheid en gezondheid van de lokale samenleving. Deze zorgplicht geldt ook bij een grootschalig incident. Zoals uitgelegd in paragraaf 3.3.2 is binnen de gemeente team Bevolkingszorg hier verantwoordelijk voor. In het interview met GGD GHOR NL is besproken hoe Bevolkingszorg zich verhoudt tot de taken van de GGD (PSH en crisismanagement). Er is een overlap tussen de taken. Bevolkingszorg is meer gericht op de fysieke ondersteuning, zoals het regelen van logistiek en onderdak, PSH gaat meer over psychosociaal welbevinden. Fysieke ondersteuning is wel een vereiste voor mentaal welbevinden.

De veiligheidsregio zorgt voor een goede voorbereiding en planvorming, zodat alle gemeenten binnen de regio in navolging van hetzelfde plan optreden. Ook organiseert de veiligheidsregio de rampenbestrijding en crisisbeheersing. Voor de nafase is de gemeente verantwoordelijk (art. 2, 10 & 14-16, Wet veiligheidsregio's).

## **Coördinerende partners**

### **GGD en GHOR**

De GGD is samen met de GHOR een belangrijke partner in de crisisbeheersing en rampenbestrijding. Deze instanties dragen beiden zorg voor de regionale publieke gezondheid. Het bevorderen van de psychosociale hulpverlening (PSH) na grootschalige incidenten is een wettelijke kerntaak van de GGD. De GGD vervult een adviserende, coördinerende en uitvoerende rol in de regionale psychosociale hulpverlening bij grootschalige incidenten en werkt hierin samen met de Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio (GHOR) en ketenpartners (GGD Toolkit PSH, 2022).

De GHOR leidt en coördineert bij grootschalige incidenten de samenwerking tussen verschillende geneeskundige hulpdiensten. Deze geneeskundige hulpverlening kan onder andere bestaan uit ziekenhuizen, ambulancediensten, huisartsen, Rode Kruis. Daarnaast is de GHOR tijdens een ramp of crisis het aanspreekpunt van de geneeskundige hulpverleningsketen voor het openbaar bestuur en voor de andere hulpverleningsketens zoals brandweer, politie en bevolkingszorg.

### **RIVM**

Het centrum Gezondheid en Milieu (cGM) is onderdeel van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en wordt gefinancierd door het ministerie van Volksgezondheid.

Het cGM is opgezet om bij een ramp of incident de GGD en GHOR te adviseren en ondersteunen bij hun taken. Deze taken liggen op het gebied van:

- medische milieukunde in de reguliere situatie, of bij grootschalige incidenten en incidenten (MMK);
- gezondheidsonderzoek na grootschalige incidenten (GOR);
- psychosociale hulpverlening bij grootschalige incidenten en crises (PSH).

In de opgeschaalde situatie bij grootschalige incidenten levert het cGM ook ondersteuning aan het bevoegd gezag en aan de veiligheidsregio.



Het cGM werkt op het gebied van psychosociale nazorg samen met ARQ Kenniscentrum Impact (Psychosociale hulp bij rampen en crises inventarisatie rollen en taken van betrokken partijen, 2014; RIVM, medische milieukunde, advies bij rampen en incidenten). Deze samenwerking is er bijvoorbeeld gedurende een chemische ramp (uit interview ARQ).

## **Uitvoerende partners**

### **Rode Kruis**

Het Nederlandse Rode Kruis biedt nationaal en internationaal hulp aan mensen in nood. Het Rode Kruis heeft hierin een wettelijke taakopdracht op basis van het Besluit Rode Kruis 1988. De taakopdracht van het Rode Kruis binnen het Koninkrijk bestaat uit het verlenen van hulp aan gewonden, zieken en anderszins hulpbehoevenden, die slachtoffer zijn van een gewapend conflict, ramp of andere bijzondere gebeurtenis (artikel 3, eerste lid, van het Besluit Rode Kruis 1988). Het Rode Kruis is dus zowel gericht op slachtoffers van grootschalige incidenten als hulpbehoevenden en slachtoffers in bredere zin (andere bijzondere gebeurtenissen). De hulp die het Rode Kruis biedt is breder dan alleen psychosociale ondersteuning. Het Rode Kruis biedt daarnaast ondersteuning op zes andere basisbehoeften (dak boven het hoofd, water, hygiëne, medische hulp, voedsel en contact). Ook zet het Rode Kruis zich in voor langdurige hulpverlening (interview Rode Kruis). De verschillende vormen van hulp die het Rode Kruis in de praktijk biedt bestaan uit:

- Noodhulpteams: vrijwilligers die ondersteuning bieden aan hulpdiensten, door het helpen van lichtgewonde slachtoffers (RIVM, g.d.).
- Bevolkingszorgteams: zorgen voor opvang wanneer een evacuatie nodig is (Rode Kruis, g.d.) en ondersteunen hierin de gemeente met hun Bevolkingszorgtaak.
- Ready to Help: oproepbare vrijwilligers die tijdens nood kunnen helpen met basale taken, zoals zandzakken.

Binnen *psychosociale ondersteuning en zorg* is het Rode Kruis actief op met name de gebieden basishulp, informatieverstrekking en emotionele en sociale steun.

Het Rode Kruis faciliteert de informatieverstrekking *naar* en *tussen* getroffen en familie (nabestaanden). Dit doet ze door bijvoorbeeld op opvanglocaties informatiepunten te creëren en de website 'www.ikbenveilig.nl' te openen. Het Rode Kruis beschikt over een groep getrainde vrijwillige hulpverleners, die emotionele en sociale steun kunnen bieden aan getroffen van een ramp. (Psychosociale hulp bij rampen en crises inventarisatie rollen en taken van betrokken partijen, 2014). Uit het interview met het Rode Kruis blijkt dat de inzet van het Rode Kruis bij psychosociale ondersteuning vrij basaal is, omdat de vrijwilligers niet opgeleid zijn om om te gaan met zware psychosociale hulp.

### **Slachtofferhulp Nederland**

Slachtofferhulp Nederland ondersteunt gedurende verschillende fases van het incident en biedt hierin verschillende typen ondersteuning, op verschillende manieren. Slachtofferhulp werkt hierin samen met verschillende instanties, waaronder de familierechercheurs van de politie, het Openbaar Ministerie en ARQ Kenniscentrum Impact (Psychosociale hulp bij rampen en crises, inventarisatie rollen en taken van betrokken partijen, 2014).



De grootschalige incidenten waar Slachtofferhulp ondersteuning bij biedt, bestaan hoofdzakelijk uit intentioneel veroorzaakte en technologische incidenten. Deze vallen binnen de doelgroepen slachtoffers waar Slachtofferhulp Nederland zich op richt: misdrijven, verkeersongevallen en andere impactvolle gebeurtenissen, zoals bedreiging, fraude en oplichting, overvallen en berovingen (Slachtofferhulp Nederland, g.d.).

Uit het gesprek met Slachtofferhulp Nederland blijkt dat voor slachtoffers die buiten de doelgroep van Slachtofferhulp vallen, zoals slachtoffers van natuurrampen of een pandemie, Slachtofferhulp acute opvang biedt indien nodig. Wanneer een natuurramp wordt uitgeroepen tot een nationale ramp, vallen de slachtoffers wel binnen de doelgroep van Slachtofferhulp en biedt Slachtofferhulp vervolghulp. Het uitgangspunt van Slachtofferhulp is om zowel bij kleinschalige als bij grootschalige incidenten dezelfde hulp te bieden. Bij grootschalige incidenten is er alleen meer inzet en capaciteit nodig.





Hieronder staan de belangrijkste taken van Slachtofferhulp uitgelicht, die relevant zijn voor ondersteuning van slachtoffers van grootschalige incidenten (op basis van Psychosociale hulp bij rampen en crises, inventarisatie rollen en taken van betrokken partijen, 2014).

**Tabel 3.4 Taken Slachtofferhulp Nederland in psychosociale ondersteuning en zorg**

Categorie	Welke fase	Betrokkenheid Slachtofferhulp	Andere instanties
<b>PSH</b>	Acute fase en nafase	Casemanagers. Primair communicatiekanaal in nafase.	Familiechercheurs (acute fase). In nafase schalen familiechercheurs af.
	Acute fase en nafase (6 maanden – 2 jaar)	Online informatie- en verwijscentrum (IVC): informatie voor getroffen en besloten omgeving.	Informatie van betrokken instanties: overheid, politie/LTFO (landelijk team forensische opsporing), Openbaar Ministerie, Onderzoeksraad voor Veiligheid, Impact
	Acute fase	Vrijwilligers.	
<b>Informatie</b>	Acute fase	- servicenummer; - webcare- en/of chatteam; - informatie op de website; - actieve benadering groep getroffen en.	
	Nafase (6 maanden – 2 jaar)	Informatie voor initiatieven zelforganisatie, informatie over organiseren herdenkingen.	
	Nafase (6 maanden – 2 jaar)	Informatiebijeenkomsten getroffen en	
	Nafase (6 maanden – 2 jaar)	Behartigen collectieve belangen getroffen en. Maatregelen treffen of signalen delen met instanties en advisering instanties	Betrokken instanties
	Acute fase	Opvang vanuit medewerkers Slachtofferhulp of opvangteam	
<b>Emotionele en sociale steun</b>	Acute fase, nafase (6 maanden – 2 jaar)	Casemanagers en vrijwilligers bieden een ondersteunende context. In acute fase specifiek gericht op stressfactoren in kaart brengen en helpen om deze stressfactoren te verminderen, bevorderen van normalisatie en bieden van psycho-educatie.	
	Acute fase	Lotgenotencontact	

Slachtofferhulp Nederland biedt ook praktische hulp op meerdere vlakken in het kader van psychologische ondersteuning en zorg, voorbeelden hiervan zijn:

- financieel-juridische hulp;
- informatie over fondsen en ondersteuning bij het aanvragen van een schadevergoeding;
- gespecialiseerde informatie, ondersteuning en coördinatie bij visueel afscheid nemen bij levensdelicten;
- begeleiding bij gesprekken met Officier van Justitie, zittingsbegeleiding, begeleiding bij gesprekken met advocatuur. Zie bijlage 8 voor meer informatie.

### **Samenwerkingspartner Slachtofferhulp: de familierechercheur**

Familierechercheurs zijn rechercheurs binnen de politie die worden ingezet bij een TGO-waardig delict (Team Grootschalige Opsporing). Binnen onze definitie van grootschalig incident worden familierechercheurs ingezet bij slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten. Familierechercheurs zijn speciaal opgeleid om een tweeledige taak te vervullen. (1) Ze begeleiden slachtoffers of nabestaanden van schokkende gebeurtenissen. De rechercheurs houden de slachtoffers en nabestaanden op de hoogte van ontwikkelingen in het strafrechtelijk onderzoek. De rechercheur is geen hulverlener, maar kan wel zorgen voor doorverwijzing naar andere functionarissen of instanties. (2) Daarnaast verzamelen familierechercheurs informatie ten behoeve van het onderzoeksteam. Sinds 2010 worden familierechercheurs ook ingezet bij grootschalige calamiteiten. Dit was het geval bij vliegcrash MH17 (Wap & Kop, 2017).

### **Maatschappelijk werk**

Maatschappelijk werkers zijn professionals die mensen ondersteunen in het dagelijks leven en geven praktische ondersteuning bij psychosociale problemen. Ze zijn actief binnen meerdere van de categorieën van psychologische ondersteuning en zorg. Ze kunnen hulp bieden door:

- het geven van informatie (over de gebeurtenis, de stand van zaken, het lot van dierbaren, en geruststelling over mogelijke stressreacties);
- het bieden van emotionele en sociale steun (luisterend oor, betrokkenheid, erkenning);
- het bieden van praktische hulp (administratie, huishouden, juridisch advies, financiële ondersteuning; ze kunnen dat zelf doen of hierin bemiddelen);
- zorg bij gezondheidsklachten (preventie, vroegtijdig signaleren en verwijzen naar een zorgprofessional voor diagnostiek en behandeling).

De verwijzing naar de maatschappelijk werker kan worden verstrekt door de huisarts (Psychosociale hulp bij rampen en crises inventarisatie rollen en taken van betrokken partijen, 2014).

### **Huisarts**

De voorbereiding op de huisartseninzet bij calamiteiten – zoals infectieziekten of flitsrampen – is regionaal uitgewerkt op basis van een Huisartsen Rampenopvang Plan (HaROP). In het HaROP worden bijzonderheden over werkwijzen en de organisatie van de nazorg vooraf uitgewerkt. Gedurende een ramp zijn huisartsen verplicht zorg te verlenen aan zowel hun eigen patiënten als passanten die slachtoffer zijn van een ramp. Hun wettelijke rol is om de reguliere zorgverlening onder alle omstandigheden voort te zetten. In de nafase van een grootschalig incident is de positie van de huisarts hetzelfde als onder normale omstandigheden: dossierbewaker, poortwachter, verlener van psychosociale en somatische zorg.



## GGZ

De GGZ is de ketenpartner van de GGD en is verantwoordelijk voor de continuering van de psychologische ondersteuning en zorg onder alle omstandigheden. De rol van de GGZ is over de jaren heen veranderd in psychologische ondersteuning en zorg. Deze instantie vervult landelijk geen coördinerende rol meer. De psychosociale hulpverleningstaken van de GGZ bestaan uit: maken van ketenafspraken met de GGD, het opleiden, trainen en oefenen van de kern- en opvangteamleden en het continueren van tweedelijnszorg bij grootschalige incidenten en crises. De GGZ heeft een kleine rol bij de directe opvang van getroffen personen bij een grootschalig incident. Een grotere rol heeft de GGZ in de nafase van grootschalige incidenten, door ondersteuning te bieden aan personen die niet zelfstandig in staat zijn de gebeurtenis te verwerken, of die te maken krijgen met complicerende factoren.

## Kennispartners

### ARQ Nationaal Psychotrauma centrum

Het ARQ Nationaal Psychotrauma centrum is een landelijk instituut specifiek gericht op ingrijpende gebeurtenissen en psychotrauma. Het centrum heeft een brede focus: zowel op individuele personen die een ingrijpende gebeurtenis hebben meegemaakt (behandeling), als op organisaties en overheden (advies, kennis, ontwikkelen van tools). Het centrum richt zich op vier deelgebieden: behandeling, organisaties, kennis en leren en ontwikkelen. Met betrekking tot slachtofferondersteuning zijn de deelgebieden behandeling, organisaties en kennis het meest relevant.

- 1 *Behandeling:* De afdeling ARQ Centrum '45 is het landelijk specialistisch behandelcentrum. ARQ Centrum '45 is er voor mensen met complexe psychotraumaklachten bij wie eerdere behandelingen niet hebben geleid tot verbetering of die niet op een andere plek terecht kunnen. De complexe psychotrauma's zijn meestal het gevolg van vervolging, oorlog of geweld.
- 2 *Organisaties:* Het centrum richt zich ook op organisaties waar een ingrijpende gebeurtenis zich heeft afgespeeld of een hoog risico hebben om een ingrijpende gebeurtenis mee te maken. Dit doet de ARQ via preventie, acute opvang, therapie en richtlijnen en toolkits. Deze handvatten helpen professionals bij de ondersteuning van slachtoffers en nabestaanden, maar ook bij de ondersteuning van de medewerkers zelf.
- 3 *Kennis:* ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises. ARQ heeft een aantal kenniscentra, waaronder het kenniscentrum Impact van Rampen en Crises. Dit kenniscentrum is het landelijke expertisecentrum voor psychologische ondersteuning en zorg. Het kenniscentrum richt zich op:
  - Het ontwikkelen van kennis over:
    - behoeften en problemen van mensen na een ramp of crisis;
    - knelpunten in de hulpverlening na een ramp of crisis;
    - de ideale vorm en inhoud van ondersteunende diensten.
  - Het delen van kennis met organisaties en hulpverleners.
  - De advisering en ondersteuning van professionals (overheden en organisaties), niet alleen in de voorbereiding, maar ook in de warme fase van een incident.
  - Laagdrempelige psychosociale hulp ontwikkelen. Deze laagdrempelige hulp versterkt de zelfredzaamheid van getroffen personen.



## 3.4 Conclusies

Op basis van bovenstaande informatie gaan we in deze paragraaf in op de beantwoording van de twee onderzoeksvragen.

### 3.4.1 Huidige palet

In dit hoofdstuk is de belangrijkste slachtofferhulpverlening voor slachtoffers van grootschalige incidenten in kaart gebracht. Een belangrijke bevinding is dat er veel en uitgebreide vormen van hulpverlening bestaan voor slachtoffers van grootschalige incidenten. Een andere bevinding is dat binnen de hulpverlening voor grootschalige incidenten geen onderscheid wordt gemaakt tussen natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten. De grootte en de impact van het incident bepaalt in hoeverre er opgeschaald moet worden en of landelijke, regionale, dan wel lokale structuren in gang moeten worden gezet. De aard van het incident bepaalt welke structuren worden opgezet en welke instanties met hun eigen specialismen daarbij moeten worden betrokken. Bij een ramp met veel (zwaar) gewonden, speelt de coördinatie rondom de geneeskundige hulpverlening (GHOR) een belangrijke rol en vindt er opschaling plaats bij ambulancediensten en ziekenhuizen. Wanneer bij een incident evacuatie noodzakelijk is of acute opvang moet worden geregeld, speelt Bevolkingszorg (gemeente) een belangrijke taak. Als blijkt dat psychosociale ondersteuning en zorg nodig is, heeft de GGD een belangrijke taak binnen het psychosociaal crisismanagement.

Hieronder benoemen we kort deze structuren en instanties:

#### Nationale crisisstructuur

Deze structuur wordt opgezet bij een situatie met een spoedeisend karakter, waarbij nationale veiligheid in het geding is, of waar sprake is van een grote uitwerking op de maatschappij. Deze situaties kunnen zowel nationaal als regionaal van aard zijn, of in het buitenland plaatsvinden met veel Nederlandse slachtoffers (bijvoorbeeld vliegramp MH17).

Binnen de Nationale Crisisstructuur is het ministerie van Veiligheid verantwoordelijk voor de algemene coördinatie en organisatie van de nafase van een crisis (nationaal Handboek crisisbeheersing, 2022). De nationale verantwoordelijkheid voor de publieke gezondheid is belegd bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS). Bij nationale crises is het ministerie van VWS verantwoordelijk voor de psychosociale hulpverlening aan (en gezondheidsonderzoek onder) de getroffen.

#### Regionale crisisorganisatie

Op regionaal niveau heeft de veiligheidsregio een verbindende- en regiefunctie. Binnen de veiligheidsregio werken vier organisaties samen: brandweer, de politie, geneeskundige zorg en de gemeentelijke bevolkingszorg. De gemeentelijke bevolkingszorg speelt een belangrijke rol in de hulpverlening van de getroffen bevolking (niet alleen directe slachtoffers, maar ook de bevolking uit een gemeente in brede zin) bij grootschalige incidenten. Dit doet bevolkingszorg door: crisiscommunicatie, acute bevolkingszorg en herstelzorg.

### **Psychosociale ondersteuning en zorg**

Psychosociale ondersteuning en zorg zijn gericht op het bevorderen van het gehele psychosociale welzijn van getroffenen na ingrijpende gebeurtenissen. Ingrijpende gebeurtenissen kunnen zowel grootschalige incidenten zijn, als meer kleinschalige, impactvolle gebeurtenissen, zoals gewelddadige berovingen, verkrachting en auto-ongelukken (Multidisciplinaire Richtlijn Psychosociaal Crisismanagement, 2023). De manier waarop deze ondersteuning en zorg in de praktijk kan worden vormgegeven is vastgelegd in de Multidisciplinaire Richtlijn Psychosociaal Crisismanagement. Psychosociale ondersteuning en zorg bestaan uit vijf onderdelen 1) basishulp, 2) informatie, 3) emotionele en sociale steun, 4) praktische hulp en 5) zorg bij gezondheidsklachten. Verschillende instanties, zowel op landelijke als regionaal niveau kunnen een rol spelen in deze ondersteuning en zorg. De belangrijkste instanties zijn:

#### **Bestuurlijke partners**

- ministerie van Justitie en Veiligheid;
- ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS);
- gemeente en veiligheidsregio.

#### **Coördinerende partners**

- Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM);
- GGD GHOR.

#### **Uitvoerende partners**

- Rode Kruis;
- Slachtofferhulp Nederland;
- maatschappelijk werk;
- huisarts;
- Geestelijke gezondheidszorg (GGZ).

#### **Kennispartners**

- Impact, partner in Arq Psychotrauma Expert Groep.

#### **3.4.2 Verschillen tussen hulpverlening grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit**

Op basis van de bevindingen in dit hoofdstuk blijkt dat het lastig is om een één op één onderscheid te maken tussen de hulpverlening en bijstand van slachtoffers van grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact. Dit komt door twee zaken:

1) Het strafrechtelijke aspect dat bij beide type incidenten een rol kan spelen. Wanneer er sprake is van een grootschalig incident met een dader/daders, zullen (deels) dezelfde instanties een rol spelen als bij slachtofferondersteuning als bij kleinschalige criminaliteit met impact. De casemanagers van slachtofferhulp en de familierechercheurs zijn hiervan een goed voorbeeld. De familierechercheurs worden ingezet bij TGO-waardige delicten. Dit zijn “Voltooide opzettelijke levensdelicten en zeer ernstige zedendelicten die veel maatschappelijke beroering wekken en die een groot afbreukrisico kennen” (Saan, Bollen, & Kunst, 2015). Casemanagers ondersteunen nabestaanden van levensdelicten, slachtoffers van ernstige geweldsmisdrijven en slachtoffers van seksuele misdrijven.

2) De strakke afbakening van een grootschalig incident, zoals wij deze in ons onderzoek hanteren, wordt in de praktijk door hulpverlenende instanties niet zo gebruikt. De keuze welke hulpverlenende instanties worden ingezet hangt niet alleen af van de omvang van het incident (aantal doden en gewonden), maar van meerdere factoren, zoals maatschappelijke impact en de aard van het incident en de context waarin het incident zich afspeelt. Hierdoor kan het noodzakelijk zijn om meerdere hulpdiensten in te schakelen. Bij kleinschalige criminaliteit met bijvoorbeeld veel maatschappelijke of psychologische impact kunnen slachtoffers ook ondersteuning ontvangen die vergelijkbaar is aan ondersteuning van slachtoffers van grootschalige incidenten. Psychosociale ondersteuning en zorg die wordt ingezet bij ingrijpende gebeurtenissen is hier een goed voorbeeld van.

Het verschil tussen hulpverlening en bijstand aan slachtoffers van grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact kan als volgt worden beschreven:

bij een grootschalig incident (zoals afgebakend in dit onderzoek) is de inzet van meerdere hulpverleningsorganisaties vereist. Hiervoor worden structuren opgetuigd die slachtoffers voorzien van informatie en ondersteuning en waarbinnen instanties nauw met elkaar samenwerken. Bij kleinschalige criminaliteit met impact is dit niet altijd het geval.

Personen die slachtoffer zijn van kleinschalige criminaliteit met impact, waarbij geen sprake is van opschaling van hulpdiensten, kunnen alsnog bij veel instanties terecht voor hulp, bijvoorbeeld bij Slachtofferhulp Nederland, waar slachtoffers terechtkunnen voor psychosociale hulp, juridische dienstverlening en lotgenotencontact. Wanneer het gaat om het aanvragen van een financiële tegemoetkoming, is er het Schadefonds Geweldsmisdrijven. Deze instantie is voor slachtoffers van een opzettelijk gepleegd geweldsmisdrijf, die daardoor ernstig psychisch of fysiek letsel opliepen.

Een belangrijk verschil tussen kleinschalige criminaliteit met impact waarbij niet wordt opgeschaald en grootschalige incidenten is dat deze instanties en de bijbehorende informatie voor het slachtoffer meer 'versnipperd' blijven. Een centrale opvanglocatie, centraal noodnummer of een centrale website waar alle informatie en hulpverlening samenkomt worden voor dit soort incidenten niet opgericht. Deze slachtoffers zijn dus meer afhankelijk van de individuele hulpverleningsinstanties waarmee ze in aanraking komen en de doorverwijzing die ze van deze instanties krijgen naar andere vormen van hulp. Bijvoorbeeld van de politie naar Slachtofferhulp, of van Slachtofferhulp naar Namens de Familie.

Grootschalige incidenten gaan over het algemeen ook gepaard met maatschappelijke aandacht en erkenning, bijvoorbeeld in de vorm van media-aandacht, grote herdenkingen of een monument. Slachtoffers van kleinschalige incidenten met impact zijn in dit proces aangewezen op het eigen sociale netwerk of gefaciliteerd lotgenotencontact met slachtoffers van een soortgelijk incident.





## 4 Behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten naar fase

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de volgende onderzoeksvraag: *Welke behoeften aan hulpverlening/bijstand bestaan er onder slachtoffers van grootschalige incidenten in de verschillende fases van het incident (de acute fase, na de acute fase en langer na de ramp)?*

Allereerst wordt er gebruikgemaakt van een literatuurstudie om een overzicht te verschaffen van de behoeften die zijn geïdentificeerd bij slachtoffers van grootschalige incidenten, zowel nationaal als internationaal. Dit literatuuronderzoek biedt inzichten in de algemene behoeften die zich voordoen in verschillende fasen van grootschalige incidenten. Vervolgens worden de bevindingen uit de vragenlijsten en verdiepende interviews weergegeven per fase van het incident. Deze fasen zijn: de acute fase (fase 1; dagen tot weken na de ramp), na de acute fase (fase 2; tot één jaar na de ramp) en langer na de ramp (fase 3; na het eerste jaar tot op heden). Deze aanpak stelt ons in staat om een gedetailleerd beeld te schetsen van de behoeften van slachtoffers gedurende deze verschillende fasen en om mogelijke veranderingen in behoeften in kaart te brengen naarmate een incident verder in het verleden ligt.

### 4.2 Literatuurstudie

Een belangrijke eerste conclusie in relatie tot deze onderzoeksvraag op basis van de 31 artikelen die we aantreffen in de literatuur is dat er relatief weinig studies zijn verricht die zich hoofdzakelijk richten op de behoeften aan hulpverlening en bijstand onder slachtoffers van grootschalige incidenten (8 van de 31 artikelen; zie Tabel 4.1). Veel van de gevonden artikelen richten zich grotendeels op empirisch onderzoek naar de verschillende (korte en lange termijn) (gezondheids)gevolgen voor slachtoffers van grootschalige incidenten – gevolgen die behoeften aan hulp en bijstand kunnen impliceren. In deze artikelen komen geuite behoeften aan hulp en bijstand dan veelal ter sprake als dit behoeften betreffen die on vervuld zijn gebleven (en een relatie lijken te hebben met het optreden van gezondheidsproblemen). Studies die het direct uitvragen en onderzoeken van de behoeften van slachtoffers centraal stellen komen veel minder voor (zie voor uitzonderingen bijvoorbeeld Stene et al., 2016; Van der Velden et al., 2006).

**Tabel 4.1** Overzicht van de relevante artikelen uit het literatuuronderzoek (periode 2000-2023) naar de behoeften aan en waardering van hulp en bijstand door slachtoffers van grootschalige incidenten

Auteurs	Welk grootschalig incident onderzocht?	Welke slachtoffers onderzocht?	Type grootschalig incident	Behoeften direct onderzocht?	Behoeften afgeleid uit onderzochte (gezondheids) gevolgen?	Waardering van hulp en bijstand onderzocht?
Arnberg et al. (2013)	Ramp met veerboot op Baltische zee (1994)	overlevenden (n=22)	technologisch		V	V
Bocanegra & Brickman (2004)	World Trade Center aanslagen (2001)	overlevenden (immigranten zonder werk door GI ; n = 77)	intentioneel		V	
Bonnano et al. (2010)	meerdere Gis (review)	verschillende groepen slachtoffers	meerdere Gis (review)		V	
Bosmans et al. (2022)	tramaanslag Utrecht (2019)	overlevenden, getuigen en nabestaanden (n = 21)	intentioneel	V	V	V
Broms (2012)	tsunami zuid-oost Azië (2004)	overlevenden, nabestaanden en geraakten (n= 1362)	natuurramp	V		V
Caramanica et al. (2014)	World Trade Center aanslagen (2001)	burgers blootgesteld aan WTC aanslagen (n = 29.486)	intentioneel		V	
Carvalho et al. (2019)	aardverschuivingen Rio de Janeiro in Brazilië (2011)	overlevenden (n=11)	natuurramp		V	
Chen et al. (2016)	aardbeving in Sichuan, China	overlevenden (n = 118)	natuurramp			V
Romo-Murphy et al. (2011)	tsunami zuid-oost Azië (2004)	overlevenden (n = 987)	natuurramp		V	

Auteurs	Welk grootschalig incident onderzocht?	Welke slachtoffers onderzocht?	Type grootschalig incident	Behoeften direct onderzocht?	Behoeften afgeleid uit onderzochte (gezondheids) gevolgen?	Waardering van hulp en bijstand onderzocht?
Johannesson et al. (2006)	vliegramp Linate, Milaan (2001)	nabestaanden (n = 153)	technologisch		V	
Jong & Duckers (2017)	meerdere Gis	overlevenden, voogd van slachtoffer en nabestaanden (n = 11)	meerdere Gis	V		V
Khankeh et al. (2013)	aardbeving rondom Bam, Iran (2003)	overlevenden (n = 8)	natuurramp	V	V	
Laditka et al. (2010)	orkaan Katrina, VS (2005)	overlevenden (review van studies naar ervaringen African American vrouwen)	natuurramp		V	
Lee (2008)	tsunami Zuidoost-Azië (2004)	overlevenden (n = 28-41)	natuurramp		V	V
Lee et al. (2018)	Sewel veerboot ramp Zuid-Korea (2014)	overlevenden (n = 21)	technologisch		V	V
Lee et al. (2022)	Sewel veerboot ramp Zuid-Korea (2014)	nabestaanden en familie van kinderen die ramp overleefden (n = 186)	technologisch	V		
Mulligan et al. (2012)	tsunami Zuidoost-Azië (2004)	case studies van vijf getroffen gebieden	natuurramp		V	
Nakhaei et al. (2016)	aardbevingen in Iran (2003-2012)	overlevenden (n = 14)	natuurramp	V	V	
Norris & Alegria (2005)	meerdere Gis (review)	verschillende groepen slachtoffers	meerdere Gis (review)		V	
Norris et al. (2002)	meerdere Gis (review)	verschillende groepen slachtoffers	meerdere Gis (review)		V	
Norris et al. (2002)	meerdere Gis (review)	verschillende groepen slachtoffers	meerdere Gis (review)		V	

Auteurs	Welk grootschalig incident onderzocht?	Welke slachtoffers onderzocht?	Type grootschalig incident	Behoeften direct onderzocht?	Behoeften afgeleid uit onderzochte (gezondheids) gevolgen?	Waardering van hulp en bijstand onderzocht?
North & Pfefferbaum (2013)	meerdere Gis (review)	verschillende groepen slachtoffers	meerdere Gis (review)		V	
Sahin et al. (2017)	aardbeving in Marmara regio Turkije (1999)	overlevenden (n = 1237)	natuurramp			V
Smith et al. (2002)	Lockerbie aanslag, Schotland (1988)	nabestaanden (n = 153)	intentioneel		V	V
Stene et al. (2016)	aanslag Utoya, Noorwegen (2011)	overlevenden (n = 261)	intentioneel	V		V
Stough et al. (2016)	orkaan Katrina, VS (2005)	overlevenden (n = 21)	natuurramp		V	
Thordardottir et al. (2018)	lawine, aardbeving en vulkaanuitbarsting in IJsland (1995-2010)	overlevenden (n = 3315)	natuurramp			V
Van der Velden et al. (2006)	meerdere Gis (review)	verschillende groepen slachtoffers	meerdere Gis (review)	V		
Waheed & Ahmad (2012)	meerdere aanslagen Lahore, Pakistan (2005-2008)	overlevenden, familie van overlevenden en nabestaanden (n = 124)intentioneel				V
Wisitwong et al. (2010)	overstromingen in Thailand (2006)	overlevenden (n = 23)	natuurramp		V	
Yzermans et al. (2020)	MH 17 aanslag, Oekraïne (2014)	collega's en burens van omgekomen slachtoffers (n = 18)	intentioneel		V	V

### **Aanzienlijke variatie in gevolgen en behoeften tussen grootschalige incidenten en slachtoffers**

De gevonden literatuur laat zien dat de gevolgen van rampen / grootschalige incidenten heel verschillend kunnen zijn voor slachtoffers, afhankelijk van bijvoorbeeld de aard (bv. natuurlijk, technologisch, intentioneel), locatie van en blootstelling aan het incident, maar ook afhankelijk van de achtergronden en kenmerken van slachtoffers (zie bv. Bonnano et al., 2010; Norris et al., 2002a; 2002b). Daaruit volgt dat de behoeften aan (specifieke) hulpverlening en bijstand ook (sterk) kunnen verschillen onder slachtoffers van grootschalige incidenten (Norris et al., 2002a; 2002b; Stene et al., 2016; Van der Velde et al., 2006).

Zo vonden Johannesson en Anchisi (2009) bijvoorbeeld dat Zweedse en Italiaanse nabestaanden van de dodelijke slachtoffers van de Linate vliegcrash in 2001, 18 maanden na de ramp in verschillende mate behoeften aan psychotherapie en medicatie uitten. Zweedse nabestaanden gaven een sterkere behoefte aan psychotherapeutische hulp aan dan Italiaanse nabestaanden; onder de laatste groep was het gebruik van medicatie (zoals antidepressiva en kalmeringsmiddelen) in sterkere mate aanwezig (zowel direct na als 18 maanden na de ramp). De auteurs schreven deze verschillen toe aan verschillende culturele attitudes en tradities tussen de twee groepen in het omgaan met traumatisch verlies en het vragen en geven van hulp. Zo was er in Zweden ten tijde van het onderzoek een meer ontwikkeld systeem van toegang tot professionele psychotherapie na grootschalige incidenten, terwijl in Italië volgens de auteurs het gebruikelijker is bij familie, vrienden en familie dokter aan te kloppen voor hulp.

### **Individuele verschillen in zelfredzaamheid en veerkracht**

Een belangrijke reden waarom de behoeften van slachtoffers sterk verschillen na grootschalige incidenten zijn individuele verschillen in zelfredzaamheid en veerkracht. Zo merken Van der Velden en collega's (2006) op dat getroffenena van grootschalige incidenten veelal zelfredzaam zijn, in de zin dat zij bijvoorbeeld vertrouwen op de eigen capaciteiten om het leven weer op te bouwen en zij zelf actief informatie en sociale steun zoeken na een ramp om de opgeroepen stress te kunnen hanteren. Tegelijk geven zij aan dat deze zelfredzaamheid begrensd is na een ramp: bijvoorbeeld wanneer men ernstige lichamelijke verwondingen heeft zal snelle medische zorg nodig zijn. Deze zelfredzaamheid komt ook duidelijk naar voren in de review van Bonnano en collega's (2010), die op basis van de methodologisch sterkste studies concluderen dat de psychologische verwerking van en herstel na grootschalige incidenten voor slachtoffers onderverdeeld kunnen worden in vier (prototypische) trajecten: veerkracht, herstel, uitgesteld optreden van problemen, en chronisch disfunctioneren.

Het veerkracht traject betreft vaak een aanzienlijk deel van slachtoffers die zijn blootgesteld aan een ramp (vaak meer dan de helft volgens Bonnano en collega's, 2010). Zij ervaren tijdelijke (hevige) stress, maar zijn in staat om op een stabiele, gezonde en zelfredzame manier te blijven functioneren. Daarnaast ervaart vaak een kleinere groep slachtoffers herstel: direct na blootstelling aan de ramp vertonen zij matige tot ernstige symptomen (bv. depressie) en (posttraumatische) stress, die vervolgens geleidelijk afnemen in de tijd, resulterend in psychologisch herstel (dit herstel kan optreden na enkele maanden tot na 1 of 2 jaar).



Een derde, kleine groep slachtoffers vertoont een traject dat omschreven kan worden als het uitgesteld optreden van (ernstige) problemen: zij ervaren matige symptomen en stress kort na de ramp die erger worden in de tijd. Ten slotte ervaart een kleine minderheid van de slachtoffers ernstig psychologisch leed na een ramp, dat aanhoudt in de tijd en derhalve een chronisch disfunctioneren weergeeft.

Bij het onderscheiden van deze trajecten bespreken Bonnano en collega's (2010) ook een aantal risico- en veerkracht factoren die samenhangen met individuele verschillen in uitkomsten van grootschalige incidenten, en dus met de vraag welk traject men doorloopt. Belangrijk om hierbij op te merken is dat zij concluderen dat het beschikbare onderzoek laat zien dat er niet een dominante factor is die voorspelt welke gevolgen een individu ervaart – het is de combinatie van een aantal factoren tezamen die dit doen; elke factor op zich verklaart slechts een klein tot matig deel van de gevolgen die slachtoffers ervaren. Zo laat de literatuur zien dat er een verband is met leeftijd en gender: jonge kinderen (in vergelijking met volwassenen) ervaren vaker psychologische problemen en meisjes en vrouwen (in vergelijking met jongens en mannen) ervaren vaker stressreacties, negatieve spanning en meer psychopathologie na grootschalige incidenten. Er zijn ook verbanden gevonden tussen persoonlijkheid en de mate van problemen na grootschalige incidenten, zoals met neuroticisme (de tendens tot emotionele instabiliteit; deze hangt positief samen met minder veerkracht na grootschalige incidenten), en de neiging tot piekeren (rumination) die positief kan samenhangen met PTSS en depressie na grootschalige incidenten. Daarnaast zijn er ook aanwijzingen voor beschermende persoonlijkheidskenmerken, die samenhangen met grotere veerkracht en minder ernstige gevolgen: een hoge mate van waargenomen controle en efficacy in het leven, een grote neiging tot zelfbevordering en de neiging tot onverschrokkenheid (hardiness). Wat betreft economische factoren, concluderen Bonnano en collega's dat een lagere sociaaleconomische status ook een positieve samenhang vertoont met grotere psychologische distress na grootschalige incidenten. Een andere beschermende factor die naar voren komt is *waargenomen* sociale steun die men ontvangt na een grootschalig incident: deze hangt positief samen met veerkracht en herstel. Tot slot maken Bonnano en collega's onderscheid tussen directe (proximale) blootstelling aan een grootschalig incident, en meer afstandelijke blootstelling: blootstelling aan de gevolgen (naweeën) van een ramp. Beiden kunnen gepaard gaan met (ernstige) problemen na een ramp, maar directe blootstelling lijkt de grootste overlap te vertonen met psychologisch trauma: het is een consistente voorspeller van meer distress en psychopathologie na grootschalige incidenten.

### **Type gevolgen en gerelateerde behoeften over de tijd na grootschalige incidenten**

Welke typen gevolgen ervaren slachtoffers na een ramp precies in de tijd en welke consequenties kunnen die hebben voor hun behoeften? In een omvangrijke review van 160 empirische studies naar de gevolgen van grootschalige incidenten voor (in totaal) zestigduizend slachtoffers, geven Norris en collega's (2002a; 2002b) antwoord op deze vraag.





Zij laten zien dat er zes soorten gevolgen kunnen zijn voor slachtoffers: 1. specifieke psychologische problemen (depressie, PTSS), 2. niet specifieke distress (demoralisatie, negatief affect en ervaren stress), 3. gezondheidsproblemen en -zorgen (slapeloosheid, psychosomatische klachten), 4. leefproblemen (problemen met interpersoonlijke relaties, stress over financiën, werk, of wederopbouw van de fysieke omgeving), 5. verlies van psychosociale bronnen (afnemen van sociale steun, optimisme, waargenomen zelf-effectiviteit, sociale verbondenheid) en specifieke problemen voor jeugdigen (kinderen: bijvoorbeeld niet alleen kunnen slapen, hyperactiviteit, incontinentie, woede-uitbarstingen; voor jongeren: toename grensoverschrijdend gedrag en jeugdcriminaliteit).

Norris en collega's classificeerden vervolgens de mate waarin deze gevolgen zich voordeden onder de slachtoffers in de studies naar grootschalige incidenten die zij onderzochten. Een minderheid van de studies (11%) werd geclassificeerd als indicatief voor minimale en voorbijgaande gevolgen voor slachtoffers, terwijl de helft van de studies werd getypeerd als indicatief voor matige gevolgen voor slachtoffers.<sup>6</sup> In 21 procent van de studies was er sprake van ernstige gevolgen voor slachtoffers.<sup>7</sup> en in 18 procent van de studies werd geconcludeerd dat slachtoffers zeer ernstige gevolgen ervaarden.<sup>8</sup>

Bij deze classificatie merkten Norris en collega's (2002a; 2002b) ook op dat de gevolgen voor slachtoffers van grootschalige incidenten langdurend kunnen zijn: over het algemeen piekten deze gevolgen in het eerste jaar na het grootschalige incident, waarbij mensen verbetering en herstel lieten zien in de tijd. Dit lijkt overeen te komen met de veerkracht en herstel trajecten die Bonnano en collega's (2010) onderscheiden. Daarnaast bleek in veel studies dat de gevolgen voor een significante minderheid van de slachtoffers aanhielden gedurende verschillende maanden en zelfs jaren – overeenkomstig het chronisch disfunctioneren traject van Bonnano en collega's (zie ook Bosmans et al., 2022; Stene et al., 2016). Volgens Norris en collega's zijn slachtoffers die *at risk* zijn op deze langdurende gevolgen vroeg in de periode na een ramp te identificeren. Gezien deze bevindingen, stellen Norris en collega's dat deze slachtoffers behoefte en baat kunnen hebben bij vroege interventies na een ramp gericht op het tegengaan van deze gevolgen (zoals cognitieve gedragstherapie).

Bovenstaande maakt duidelijk dat (a) een aanzienlijk deel van slachtoffers matige tot ernstige gevolgen ervaren na grootschalige incidenten, en (b) dat deze zich in de loop van de tijd (vaak binnen het eerste jaar na de ramp) kunnen ontwikkelen, en daarmee dus ook behoeften die daaruit voortvloeien. Studies waarin specifieke behoeften aan hulp en bijstand naar voren kwamen bevestigen dit beeld. Zo laat een studie naar de zelfgerapporteerde behoeften van slachtoffers van de terroristische aanslag in Utoya (Noorwegen; juli 2011) zien dat de helft van de ondervraagde slachtoffers een sterke tot zeer sterke behoefte aan hulp voor psychologische problemen rapporteerde na deze aanslag, en 1 op de 6 een sterke tot zeer sterke behoefte aan hulp voor fysieke problemen door de aanslag (Stene et al., 2016).

---

<sup>6</sup> Onder matige gevolgen verstanden de auteurs: verhoogde symptomen en voortdurende stress door de ramp, minder dan 25 % van slachtoffers ervaart psychopathologie.

<sup>7</sup> Ernstige gevolgen: significante distress; tussen 25 en 50% van slachtoffers ervaart psychopathologie

<sup>8</sup> Zeer ernstige gevolgen: meer dan 50% ervaart psychopathologie.

Opvallend hierbij was dat 2,5 jaar na de aanslag, 16,7 procent van de slachtoffers (nog steeds) een sterke tot zeer sterke actuele behoefte had aan hulp voor psychologische problemen, en 9,2 procent een sterke tot zeer sterke actuele behoefte aan hulp voor fysieke problemen. Dit wijst op behoeften die slachtoffers over een langere periode na een ramp kunnen hebben.

### **Specifieke behoeften van slachtoffers kort na grootschalige incidenten**

Voor het bieden van hulpverlening en bijstand is het ook van groot belang te weten welke specifieke behoeften slachtoffers direct tot enkele weken na een grootschalig incident kunnen hebben (acute fase). Het werk van Van der Velden en collega's (2006) biedt hierin inzicht. Zij stellen op basis van wetenschappelijke inzichten dat slachtoffers in deze eerste tijd na een grootschalig incident naast de schokkende ervaring, geconfronteerd kunnen worden met het verlies van verschillende wezenlijke 'bronnen', zoals primaire levensbehoeften, communicatiemiddelen en sociale structuren. Als gevolg hiervan kunnen zij verschillende praktische, informatieve en sociale behoeften hebben (zie bv. ook Khankeh et al., 2013; Wisitwong et al., 2010). Deze worden hieronder weergegeven; elke behoefte wordt geïllustreerd en onderbouwd aan de hand van bevindingen in de gevonden 31 artikelen. Van der Velden en collega's merken ook expliciet op dat uit wetenschappelijke studies blijkt dat de behoefte aan professionele psychosociale zorg direct na de ramp (nog) beperkt en weinig aanwezig is. Deze staat daarom hieronder niet weergegeven.

- **Veilige omgeving**

Jong en Duckers (2018) voerden acht interviews uit met Nederlandse slachtoffers van verschillende grootschalige incidenten (tsunami in Azië 2004, bomaanslag Bali 2002, nieuwjaarsbrand Volendam 2001, vuurwerkramp Enschede 2001, vliegcrash Bijlmer 1992 en vliegtuigcrash Tripoli 2010), en bevroeg hen over de verwachtingen en ervaringen die men had in relatie tot de hulp en bijstand door de Nederlandse overheid en publieke leiders. Verschillende geïnterviewden gaven aan dat zij in sterke mate verwachten dat de Nederlandse overheid burgers beschermen onder moeilijke omstandigheden, waaronder het creëren van een veilige omgeving na een ramp (bv. opruimen van puin dat verdere schade kan veroorzaken). De overheid zou burgers deze bescherming en veiligheid op een eerlijke, gelijkwaardige en betrouwbare wijze moeten bieden. Hieruit kan worden afgeleid dat slachtoffers voor hun behoefte aan bescherming en een veilige omgeving na een ramp in belangrijke mate richting overheidsinstanties kijken en van hen verwacht dat zij acties ondernemen hiertoe.

- **Hereniging of contact met verwanten en dierbaren**

In een review van 17 studies naar kwetsbaarheid en veerkracht onder African American vrouwen die het slachtoffer werden van orkaan Katrina in de VS, beschrijven Laditka et al. (2010) uitkomsten die wijzen op het belang van de behoefte aan hereniging met dierbaren. Uit verschillende studies in de review komt naar voren dat het worden gescheiden van familie en dierbaren door de orkaan (bijvoorbeeld door evacuatie met kinderen; terwijl partner achterblijft vanwege werkverplichtingen) een van de grootste ontberingen was die zij ervaarden na de ramp. Dit leidde tot een grote behoefte aan het herstel van contact en persoonlijke relaties onder hen.



- Medische zorg bij letsel**

Onderzoek naar de medische zorg en fysieke rehabilitatie van slachtoffers van aardverschuivingen door noodweer in Brazilië in 2011 (Carvalho et al., 2019), laat zien dat verschillende vormen van letsels voorkwamen (o.a. meerdere botbreuken, verbrijzeling, amputatie, inhaleren van grote hoeveelheden stof) die een acute behoefte aan medische zorg en rehabilitatie oproepen. Uit 11 interviews met slachtoffers van deze aardverschuivingen kwam echter naar voren dat er obstakels waren in de routes naar en het continueren van deze zorg en revalidatie (zoals fysiotherapie), waaronder problemen met reizen, de emotionele schok van de ramp, en andere urgente behoeften die prioriteit gegeven werden, zoals het vinden en herstellen van belangrijke documenten en eigendommen, en/of helpen van familieleden die nog meer letsel ervaarden. Deze bevinding komt ook terug in het onderzoek van Khankeh en collega's (2013) onder slachtoffers en hulpverleners van grootschalige incidenten in Iran (waaronder de BAM aardbeving in 2003). Deze ondervraagden gaven aan dat er een sterke behoefte was aan fysieke rehabilitatie na de ramp, maar dat de continuïteit van zorg en revalidatie stakte nadat de eerste medische noodhulp was verleend en slachtoffers werden ontslagen uit ziekenhuis en/of klinieken. De vele problemen die slachtoffers ervaarden, zoals verdriet om verlies, financiële problemen en gebrek aan kennis over geschikte revalidatie bemoeilijkten de toegang tot medische zorg en fysieke revalidatie diensten in de eerste fase.
- Beschikking over middelen voor basale levensbehoeften (bv. eten, drinken, medicijnen)**

Zo maakte een studie naar de behoefte aan kleding onder overlevenden van een aardbeving in 2005 in Pakistan (Ahsan & Tullio-Pow, 2015) bijvoorbeeld duidelijk dat vervangende kleding na een ramp ook kan voorzien in basale behoeften aan bescherming – zeker wanneer door verwoesting eigen kleding niet meer voorhanden is. Overlevenden gaven aan dat zij specifiek behoefte hadden aan lichtgewicht kleding (zodat kleding niet te veel druk uitoefende op verwondingen), kleding met zakken (zodat zij de weinige bezittingen die ze hadden kunnen verzamelen na de aardbeving konden vervoeren), en kleding die beschermt tegen warmte, kou, wind en water – afhankelijk van het seizoen. Daarnaast was er een behoefte aan kleding die duidelijk zichtbaar was en cultureel gezien passend.
- Praktische hulp (bv. vervangende woonruimte, vervoer, communicatievoorzieningen, geld)**

Uit het onderzoek van Jong en Duckers (2018) onder Nederlandse slachtoffers van grootschalige incidenten komt ook naar voren dat praktische ondersteuning die wordt geboden door overheidsfunctionarissen, zoals het omgaan met de media, voorziet in hun behoefte hieraan. Een geïnterviewde gaf ook aan dat ondanks dat de burgemeester zelf niet alles weet, deze wel het netwerk en de kennis heeft om te kunnen helpen en hulp in te schakelen voor praktische zaken.

Daarbij is het wel belangrijk dat de hulp die wordt geboden goed aansluit bij wat getroffen en nodig hebben en gepast is qua culturele gebruiken (Mulligan et al., 2012). In een mixed-methods studie naar de behoefte aan en geboden praktische hulp onder getroffen van de tsunami in 2004 in Sri Lanka (Lee, 2008), kwam naar voren dat de hulp die internationale hulpdiensten boden op het terrein van gezondheidsbevordering en sanitaire voorzieningen deels afweek van wat de lokale gemeenschap als belangrijk beschouwde. Zo had voor de tsunami de helft van de huishoudens bijvoorbeeld een toilet, en waren de lokale gebruiken qua hygiëne als goed te bestempelen. Het voorzien in sanitaire voorzieningen werd daardoor niet als prioriteit beschouwd door de lokale gemeenschap.

- **Betrouwbare (en begrijpelijke) informatie over het lot van dierbaren, de ramp, de gevolgen en afwikkeling**

In een studie naar de communicatiekanalen die werden gebruikt door ruim 900 slachtoffers van de tsunami in Indonesië (Romo-Murphy et al., 2011) in de eerste 24 uur na de ramp en twee dagen later, kwam naar voren dat men vooral via interpersoonlijke communicatie (familie, vrienden, burens) en via de lokale gemeenschap op zoek ging naar informatie over en gevolgen van de ramp (inclusief het lot van dierbaren) en dit ook met anderen deelde. Het onderzoek wees uit dat deze slachtoffers normaal gesproken nieuws via de televisie, lokale gemeenschap en de radio tot zich namen, maar door de tsunami waren mediakanalen zoals televisie en radio een week uitgeschakeld. Het internet werd nauwelijks genoemd als bron van informatie; dit was volgens de auteurs niet verwonderlijk aangezien ten tijde van de dataverzameling voor deze studie (2008) slechts een klein deel van de Indonesische populatie het internet regelmatig gebruikte (4%; p. 808). De auteurs concluderen op basis van het empirische onderzoek dat de bevindingen de aanbevelingen in de literatuur ondersteunen dat effectieve communicatiesystemen na een ramp een mix zouden moeten zijn van het gebruik van massamedia alsook cultureel-gebonden vormen van informatie delen en besluitvorming (zoals via gebedshuis en koffiehuis). De auteurs benadrukken wel het belang van het verspreiden van accurate en betrouwbare informatie van crisis- en veiligheidsdiensten via massamedia-kanalen, om geruchten en incorrecte informatie op het niveau van de lokale gemeenschap tegen te kunnen gaan.

- **Erkenning en aandacht**

Uit het onderzoek van Jong en Dückers (2018) kwam ook duidelijk naar voren dat het merendeel van de geïnterviewden die persoonlijk verlies hadden geleden met name behoefte hadden aan erkenning, gehoord worden (aandacht), een luisterend oor en begrip voor hun situatie – deels omdat voor hen onduidelijk was wat zij konden verwachten na de ramp. Wanneer de overheid deze erkenning en aandacht niet bood na een ramp, dan ervoeren geïnterviewden dit alsof zij slachtoffers waren geworden van een ‘vergeten ramp’. In situaties waarin dat wel was gebeurd, werd de overheid gezien als baken van kracht. Wanneer men teleurgesteld was in de relatie met de overheid na een ramp, dan zocht men naar alternatieven voor erkenning en aandacht, zoals bijvoorbeeld een pastoor.

- **Herdenking(sbijeenkomst)**

Niet alleen partners, familie en vrienden kunnen behoeften hebben aan het herdenken van overleden dierbaren na een ramp, maar ook mensen in de bredere, dagelijkse sociale omgeving, zoals collega's en burens. Dit kwam naar voren in interviews met elf collega's en zeven burens van slachtoffers van de MH17 ramp (Yzermans et al., 2018). De meerderheid van deze collega's bleek een nauwe, intensieve relatie te hebben opgebouwd met de slachtoffers door het werk; de burens omschreven hun relatie als goed: niet vrienden, maar men kon altijd op elkaar rekenen en wist veel van elkaar.

Kort na de ramp waren er verschillende vormen van herdenking waar collega's aan deelnamen, zoals een gezamenlijke wandeling of het planten van een boom, en in wijken waar slachtoffers woonden werden vlaggen halfstok gehangen, werden bloemen gelegd bij het huis van overledenen of werden herdenkingsbijeenkomsten georganiseerd door sportclubs en scholen. Langere tijd na de ramp (na 18 maanden), bleek er voor collega's minder gelegenheid en ruimte te zijn voor herdenking, terwijl meerdere collega's daar wel behoefte aan hadden. De focus in de werkomgeving om het werk weer op te pakken en doorgang te laten vinden, waarbij de taken van overledenen werden overgenomen of andere mensen werden aangenomen op hun positie, was hier van invloed op.

Aspecten van rouw werden hierdoor onder deze collega's vooral stil en privé gehouden op de midden- en langere termijn. De geïnterviewde burens konden het verlies relatief sneller verwerken: zij gaven aan dat de komst van nieuwe burens een transitie markeerde naar een nieuwe situatie. Op de vraag of de geïnterviewden ook graag de nationale herdenking hadden bijgewoond voor de slachtoffers van de MH17 ramp die werd georganiseerd voor nabestaanden, gaven vrijwel alle geïnterviewden aan dat zij dit niet hadden gewild.

- **Delen van ervaringen met anderen, rust, controle en overzicht**

Op basis van een evaluatie van een Zweeds programma ('Ersta Association for Diaconal Work') gericht op het bieden van hulp aan Zweedse overlevenden van de tsunami in 2004, komt Broms (2012) tot de conclusie dat overlevenden behoefte hebben aan een positieve groepsidentiteit die zij delen met andere overlevenden kort na de ramp. Zweedse overlevenden die deelnamen aan een supportgroep in dit programma gaven aan dat zij daarin een onmiddellijk en wederzijds gevoel van respect ervaarden dat bevrijdend werkte om hun eigen woorden, gedachten en gevoelens te kunnen delen met anderen. Dit delen hielp hen om betekenis te kunnen geven aan alle ervaringen die nu onderdeel waren geworden van hun dagelijks leven: het trauma in Thailand, de pijn, de behandeling die zij ontvingen, de rouw, schok en angst. De deelname aan de supportgroep vervulde een gevoelde behoefte om deel uit te maken van een groep en te kunnen delen met andere overlevenden, en gaf hen hoop dat het leven na de ramp weer mogelijk zou kunnen zijn. Daarnaast kwam uit deze evaluatie naar voren dat de deelname aan de supportgroepen tegemoetkwam aan de behoeften van slachtoffers aan rust en overzicht: het bood een veilige en rustige plek om te praten over de ramp, en overzicht over de beschikbaarheid van en de mogelijke strategieën om te gaan met de gevolgen van de ramp.

Uit bovenstaande komt naar voren dat slachtoffers meerdere specifieke behoeften kunnen hebben kort na een grootschalig incident, uiteenlopend van behoefte aan herstel van veiligheid en basisvoorzieningen, die overlappen met de fundamentele klassen van menselijke behoeften die Maslow (1943) definieert: fysiologische en veiligheidsbehoeften, behoefte aan sociaal contact en affectie en erkenning en waardering. Tot slot merken Van der Velden en collega's (2006) op bij bovenstaand overzicht dat hulpverlening en bijstand kort na een grootschalig incident zich zou moeten focussen op bovenstaande behoeften, waar nodig. Wanneer namelijk niet wordt voorzien in deze behoeften, dan kunnen de stressreacties die het verlies van de wezenlijke primaire levensbehoeften, communicatiemiddelen en sociale structuren opleveren zich ontwikkelen tot allerlei gezondheidsklachten.

## 4.3 Empirisch onderzoek

### 4.3.1 Algemeen

We beantwoorden de onderzoeksvraag vanuit het empirische deel door per fase de behoeften van slachtoffers te onderscheiden. In tegenstelling tot het literatuuronderzoek, waarin alleen een onderscheid tussen de acute fase (eerste dagen tot enkele weken na de ramp) en de periode daarna kon worden gemaakt, geven de interviews en enquêtes aanleiding tot een verdere fasering. We maken daarom hier een onderscheid tussen behoeften in de acute fase (fase 1; eerste dagen tot weken na de ramp), de situatie na de acute fase (fase 2; in het eerste jaar), vanaf één jaar tot op dit moment (fase 3). Kijkend naar de interviews en de vragenlijst kan gesteld worden dat de behoeften aan ondersteuning over de tijd veranderen. Dit gaat zowel om het soort behoeften die slachtoffers hebben als om de hoeveelheid aan behoeften.



In de vragenlijst voor de enquête onder slachtoffers van de vliegcrash MH17, tramaanslag Utrecht en vuurwerkramp Enschede is een lijst aan mogelijke behoeften voorgelegd. De lijst aan voorgelegde behoeften varieerde per incident, waardoor het maximum aantal behoeften verschilt (Tabel 4.2). Puur cijfermatig gezien waren de meeste behoeften aanwezig bij de nabestaanden van de vliegcrash MH17. Als enige van de drie grootschalige incidenten is er onder slachtoffers van de vliegcrash MH17 sprake van relatief meer behoeften naarmate de ramp langer geleden is. Bij slachtoffers van de tramaanslag Utrecht en vuurwerkramp Enschede neemt het aantal behoeften na de eerste fase af om daarna stabiel te blijven. In bijlage 9 wordt een volledig overzicht gegeven van de behoeften per fase per ramp. In de paragrafen 4.3.2 tot en met 4.3.5 worden de behoeften per fase besproken.

**Tabel 4.2 Gemiddeld aantal behoeften per incident per fase**

	Gemiddeld aantal behoeften	Maximum aantal behoeften
<b>Vliegcrash MH17 (n=60)</b>		
Totaal	21	33
1e fase	9	33
2e fase	9	33
3e fase	11	33
<b>Tramaanslag Utrecht (n=16)</b>		
Totaal	15	34
1e fase	8	34
2e fase	6	34
3e fase	5	34
<b>Vuurwerkramp Enschede (n=30)</b>		
Totaal	13	29
1e fase	7	29
2e fase	5	29
3e fase	5	29

### 4.3.2 Bepalende factoren voor behoeften en waardering

Voordat we de onderzoeksvragen inhoudelijk beantwoorden, is het van belang om aan te geven dat behoeften aan en de waardering voor hulpverlening/bijstand afhankelijk zijn van verschillende externe en interne factoren van een individu. Deze factoren hebben zowel invloed op de behoeften aan ondersteuning, maar ook op de waardering van deze ondersteuning. Op basis van de interviews onderscheiden we de volgende factoren:

- persoonlijke kenmerken en het sociale netwerk van het slachtoffer;
- context en tijdsperiode van het incident.

#### Persoonlijke kenmerken en sociale netwerk van het slachtoffer

We merken in de interviews dat slachtoffers tussen, maar ook binnen incidenten sterk verschillen in hun behoeften en de waardering die ze hebben voor hulpverlening. Het ene slachtoffer heeft bijvoorbeeld een sterke behoefte aan ondersteuning door externe instanties, terwijl een ander slachtoffer hier geen behoefte aan heeft en alleen ondersteuning vanuit eigen directe familie en vrienden wil krijgen, of liever zelf alles wil regelen.



De persoonlijkheid van het slachtoffer, maar ook het eigen sociale netwerk, eigen vaardigheden, de weerbaarheid en het vertrouwen in deze vaardigheden en wat men 'van huis uit' heeft meegekregen zijn bepalende factoren. Uit de interviews blijkt bijvoorbeeld ook dat sommige slachtoffers veel waarde hechten aan een informele, persoonlijke benadering van professionals. Wanneer instanties niet deze persoonlijke benadering hanteren, kan dit impact hebben op de waardering van de hulpverlening en de behoeften die daaruit voortkomen. Voor andere slachtoffers is een wat meer afstandelijke, praktische benadering voldoende.

Opgesomd zien we een aantal factoren in de interviews terugkomen die van invloed kunnen zijn op de individuele behoeften en waardering: deze bestaan uit demografische kenmerken, persoonlijke kenmerken van een slachtoffer, sociale netwerk (en zelfredzaamheid) en aard van slachtofferschap (fysiek en/of mentaal, 'direct' slachtoffer of naaste of nabestaande) en hoe het slachtoffer zelf, of de omgeving zijn of haar slachtofferschap beoordeelt (de zogeheten slachtofferhiërarchie). Een aantal van deze kenmerken zijn door de respondenten zelf benoemd als bepalend, terwijl andere kenmerken naar voren komen uit de context van de verhalen van de respondenten. Hieronder beschrijven we de deze kenmerken kort.

### **Demografische kenmerken**

Voorbeelden van demografische kenmerken die bepalend kunnen zijn, zijn onder andere leeftijd (ten tijde van het incident), cultuur, woonsituatie/burgerlijke staat. Zie voorbeelden hieronder:

- **Leeftijd:** uit de literatuurstudie blijkt dat jongeren vaker psychologische problemen ervaren dan ouderen. Onder de interviews die we hebben gehouden halen we signalen dat de leeftijd van het slachtoffer gedurende het incident van invloed kan zijn op hun behoeften. Een concreet voorbeeld, is de nieuwjaarsbrand in Volendam. Met name (jonge) pubers waren hier slachtoffer van. Deze jonge leeftijd lijkt een rol te spelen bij de geïnterviewden in de behoefte aan en waardering van psychologische hulp. Veel van hen hadden weinig behoefte aan ondersteuning.

*Je moet niet vergeten dat je met kinderen en pubers te maken hebt. Die zetten zich af, ook als er geen ramp is geweest. Kinderen gaan daar anders mee om. Als ze daarna volwassen worden, dan kan het zijn dat ze wel in de knoop komen met zichzelf. Denk wel dat daar meer aandacht voor had moeten zijn. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

Uit de enquête blijkt dat het aantal behoeften naar leeftijd ten tijde van het incident wisselt, maar er is geen eenduidig beeld dat jongeren per definitie minder behoeften hebben. Voor de vliegcrash MH17 en de tramaanslag geldt dat slachtoffers tussen de 35 en 49 jaar de meeste behoeften hebben. Het gemiddeld aantal behoeften bij slachtoffers bij de tramaanslag lag bij de leeftijdsgroep tussen de 16 en 34 het hoogst. Bij de vuurwerkcrash Enschede hadden slachtoffers die ten tijde van het incident tussen de 50 en 64 jaar waren de meeste behoeften in vergelijking tot de andere leeftijden, ten tijde van het incident.



**Tabel 4.3 Aantal behoeften per incident naar leeftijd (ten tijde van het incident)**

Leeftijdsklasse (tijdens incident)	Vliegramp MH17		Tramaanslag Utrecht		Vuurwerkkramp Enschede	
	Gemiddeld aantal behoefte	N=	Gemiddeld aantal behoefte	N=	Gemiddeld aantal behoefte	N=
0-15	21,5	2	.	0	12,9	9
16-34	22,8	11	14,0	8	13,2	13
35-49	24,0	3	11,5	2	11,8	5
50-64	20,4	28	11,5	2	16,0	3
65+	19,7	9	.	0	.	0
<b>Totaal</b>	<b>21,0</b>	<b>53</b>	<b>13,2</b>	<b>12</b>	<b>13,1</b>	<b>30</b>

- De cultuur: verschillende culturen brengen verschillende gebruiken en gewoontes met zich mee, wat invloed kan hebben op de behoefte aan ondersteuning. Ook religies kunnen invloed hebben op de behoefte aan ondersteuning. Het geloof in een God en de bijhorende gemeenschap kan veel ondersteuning bieden, waardoor externe hulp minder wenselijk is. Ook kunnen de ervaringen die mensen met een niet-Nederlandse culturele achtergrond hebben over de Nederlandse cultuur van invloed zijn op de waardering van de ondersteuning.

*Mensen met een andere culturele achtergrond voelen zich op een bepaalde manier behandeld in de Nederlandse maatschappij, ze voelen zich ook niet begrepen en ze lopen vaak tegen een dichte deur. Dan slaat die mindset ook door naar het gevoel: 'ze kunnen en willen me niet helpen'. (Slachtoffer Tsunami Indische Oceaan)*

*Ik had mijn eigen psycholoog en dat is God. (Slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*

- De woonsituatie (gezin of alleenstaand): wanneer slachtoffers met meerdere mensen samenwonen, heeft men soms minder externe (praktische en emotionele) hulp nodig. De gezin- en familiesamenstelling van het slachtoffer kan ook van invloed zijn. Wanneer nabestaanden uit verschillende families met elkaar te maken krijgen doordat verschillende gezinsleden zijn omgekomen, kan dit in sommige gevallen leiden tot spanningen omdat er conflicterende behoeften kunnen spelen.

*Denk aan familie mediation als er meerdere families betrokken zijn en bij escalatie met de andere familie. Het is wel aangeboden (waarschijnlijk door de gemeente), maar de andere familie wilde dat niet. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

### **Persoonlijke kenmerken**

Naast demografische kenmerken zien we ook persoonlijke kenmerken en eigenschappen terug die ervoor zorgen dat slachtoffers verschillende behoeften hebben. Deze persoonlijke kenmerken zorgen ervoor dat personen in het dagelijks leven verschillen van elkaar en dat individuen anders reageren op situaties, waardoor slachtoffers andere behoeften hebben aan ondersteuning. Zo kunnen introverte personen verschillen van extraverte personen.



Ook kan de manier hoe personen omgaan met emoties (rationeel vs. emotioneel), de mate van vertrouwen in de overheid, de mate waarin personen de zorg voor anderen boven zorgen voor zichzelf zetten bepalende factoren zijn in behoeften en waardering. Deze persoonlijke kenmerken zorgen ervoor dat slachtoffers van elkaar verschillen, anders reageren op situaties en daardoor ook andere behoeften ontwikkelen. Een voorbeeld dat we terugzien in de interviews is dat enkele slachtoffers de media opzoeken of juridische stappen ondernemen om de waarheid naar boven te halen, terwijl anderen bewust kiezen voor rust in hun verwerking.

### **Sociale netwerk en zelfredzaamheid**

Het sociale netwerk kan een belangrijke rol spelen in de ondersteuning die een slachtoffer ontvangt en de daaruit voortvloeiende behoefte aan professionele ondersteuning. Niet alleen de grootte, maar ook de kwaliteit van dit netwerk kan bepalend zijn. Dit netwerk kan psychologische en praktische ondersteuning bieden of als ingang dienen naar professionele ondersteuning. De waarde die slachtoffers aan hun netwerk hangen is persoonsafhankelijk. Sommige slachtoffers kiezen er bewust voor niet te veel te 'leunen' op hun eigen sociale netwerk.

*Ik zocht puur hulp binnen het informele circuit, van vrienden en familie. De rest van de groep ook. Ik heb geen actieve herinnering dat iemand professionele hulp gezocht heeft. Ik denk dat we daar te stoer voor waren. Misschien hadden we minder stoer moeten doen. Dat is achteraf, 20 jaar geleden. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*Ik heb heel erg geluk gehad met het netwerk waar ik zit. Als ik me voor moet stellen dat je dat niet hebt of het opleidingsniveau, dan snap ik dat je er niet meer uitkomt en er dagen mee bezig bent, ook de financiële registratie. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

De mate van zelfredzaamheid van een slachtoffer kan ook bepalend zijn in de mate waarin iemand ondersteuning nodig heeft vanuit instanties. Deze zelfredzaamheid hangt sterk samen met het sociale netwerk. Sommige geïnterviewden hebben juridische / medische connecties die hun zelfredzaamheid versterken, anderen weten zich geen weg te vinden binnen alle beschikbare informatie en instanties. Factoren zoals generatie, opleiding, (culturele) achtergrond, taalvaardigheid, tijd en geld spelen hierbij mogelijk ook een rol.

*Anderen kregen allemaal spullen. Maar ik ben geen Nederlandse, dan krijg je een andere behandeling. Een buurvrouw die ver buiten het rampgebied woonde kreeg vier jaar lang een uitkering. Ik kreeg dat niet, want dat moest ik aanvragen en dat wist ik niet. (Slachtoffer Vuurwerkramp Enschede)*

In de enquête hebben we een schaal opgenomen om weerbaarheid te meten ('Resilience Appraisals Scale' (Johnson et al., 2010)). Deze hebben we ingedeeld in drie categorieën: laag, midden, hoog. In lijn met de interviews blijkt dat personen die een lage weerbaarheid hebben, meer behoeften hebben. Dit is met name terug te zien bij de tramaanslag en de vuurwerkramp.



**Tabel 4.4 Aantal behoeften per incident naar mate van weerbaarheid**

Mate van weerbaarheid	Vliegcrash MH17		Tramaanslag Utrecht		Vuurwerkcrash Enschede	
	Gemiddeld aantal behoeften	N=	Gemiddeld aantal behoeften	N=	Gemiddeld aantal behoeften	N=
laag (1-7)	21,6	5	26,5	2	20,3	3
midden (7-9)	21,0	47	14,4	10	13,4	22
hoog (9-10)	20,8	8	12,0	4	7,6	5
<b>Totaal</b>	<b>21,0</b>	<b>60</b>	<b>15,3</b>	<b>16</b>	<b>13,1</b>	<b>30</b>

### **Aard van het incident (context en grootte) en periode waarin het plaatsvindt**

De incidenten die we onderzoeken vinden in verschillende tijdsperioden en in verschillende contexten (Nederland, buitenland, verschillende gemeenschappen) plaats. Deze factoren zijn bepalend voor de behoeften in, en de waardering van ondersteuning van slachtoffers. Zo is bij incidenten die in het buitenland plaatsvinden de hulpverlening anders georganiseerd dan incidenten die in Nederland plaatsvinden. Dit geldt ook voor incidenten die verder in het verleden liggen. De hulpverlening voor slachtoffers heeft zich in de loop van de tijd ontwikkeld, waardoor slachtoffers van verschillende incidenten verschillende ondersteuning hebben ontvangen.

*Slachtofferhulp werd gelinkt aan Nederlandse aangelegenheden. Kreeg niet mee dat het ook voor buitenlandse aangelegenheden zou kunnen. Maar daar had ik ook geen behoefte aan, want vroeg me af hoe ze me hadden kunnen helpen. (Slachtoffer Tsunami Indische Oceaan)*

Ook binnen Nederland kan de context van het incident bepalend zijn. We zagen dat slachtoffers van een incident dat plaatsvindt in een hechte gemeenschap (nieuwjaarsbrand Volendam) andere behoeften hebben dan een incident waarvan slachtoffers verspreid over heel Nederland wonen. Bij een hechte gemeenschap kan het netwerk grotendeels in behoeften voorzien, wel met het mogelijke risico dat professionele hulp lang buiten de deur wordt gehouden en dat slachtoffers van buiten de gemeenschap zich minder gehoord voelen.

*Het is algemeen bekend dat je niet zo snel je (vuile) was buiten hangt, dat hou je binnenshuis. Volendammers hebben dat [externe hulp] niet nodig 'dat kun je zelf, dat los je zelf op'. Dat is heel sociaal bepaald. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*Hij is daar [lotgenoten bijeenkomst] 1 keer geweest. Maar hij kwam niet uit Volendam, hij was daar met vrienden die in Volendam woonden. Dan zit je daar, dan wordt er in dialect gesproken. Maar dan word je aangekeken, wat kom je daar doen? (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

Een kenmerk van een grootschalig incident is dat er veel slachtoffers zijn. Dit brengt met zich mee dat slachtoffers de gevolgen die zij ondervinden van het incident kunnen vergelijken met andere slachtoffers. Door de ernst van hun eigen situatie te vergelijken met de ernst van de situatie van anderen die hetzelfde incident hebben meegemaakt, geven slachtoffers een bepaalde waarde aan hun eigen slachtofferschap en dat van anderen.



Voor directe slachtoffers kan dit betrekking hebben op de zichtbare (verwondingen) en onzichtbare (mentale trauma's) gevolgen en voor naasten/nabestaanden gaat het om de relatie met het directe slachtoffer. Afhankelijk hiervan gunt men zichzelf en andere slachtoffers juist wel of geen ondersteuning.

*In het begin hielpen de lotgenotenbijeenkomsten niet want dan was de helft er niet want die lagen in het ziekenhuis. En toen dacht ik: ik zit hier alleen maar een beetje te zitten. Van de buitenkant lijkt het alsof ik niks heb, maar van binnen is er zeker wel iets aan de hand, ik heb echt wel iets maar dat zie je niet. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*Ik mocht sowieso niet zeuren, mijn gezicht was niet verbrand en mijn vingers waren er nog. Er was altijd erger. Tuurlijk moet je voor een deel wel zo denken, maar je moet het ook niet bagatelliseren. Er was ook een rangorde met degene die was overleden, als jij niet de beste vriendin was, moest je je minder aanstellen. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*Vanaf dag 1 stoorde ik me er wel aan mensen die verder weg woonden en dan een kapot raam hadden daar dan over klaagden. Iedereen had recht op zijn eigen verhaal, maar daarom waren die groepssessies ook niet goed. Dan was ik meer aan het bevriezen of wilde ik vluchten. Allemaal mensen met kleine probleempjes, terwijl mijn hele huis weg was. (Slachtoffer Vuurwerkramp Enschede)*

#### **4.3.3 Behoeften in fase 1: de acute fase (eerste dagen tot weken)**

In dit onderdeel bespreken we de behoeften die spelen in de acute fase na het incident die naar voren zijn gekomen in de gesloten enquête onder slachtoffers van tramaanslag Utrecht, vliegcrash MH17 en vuurwerkramp, de open enquête en de diepte-interviews.

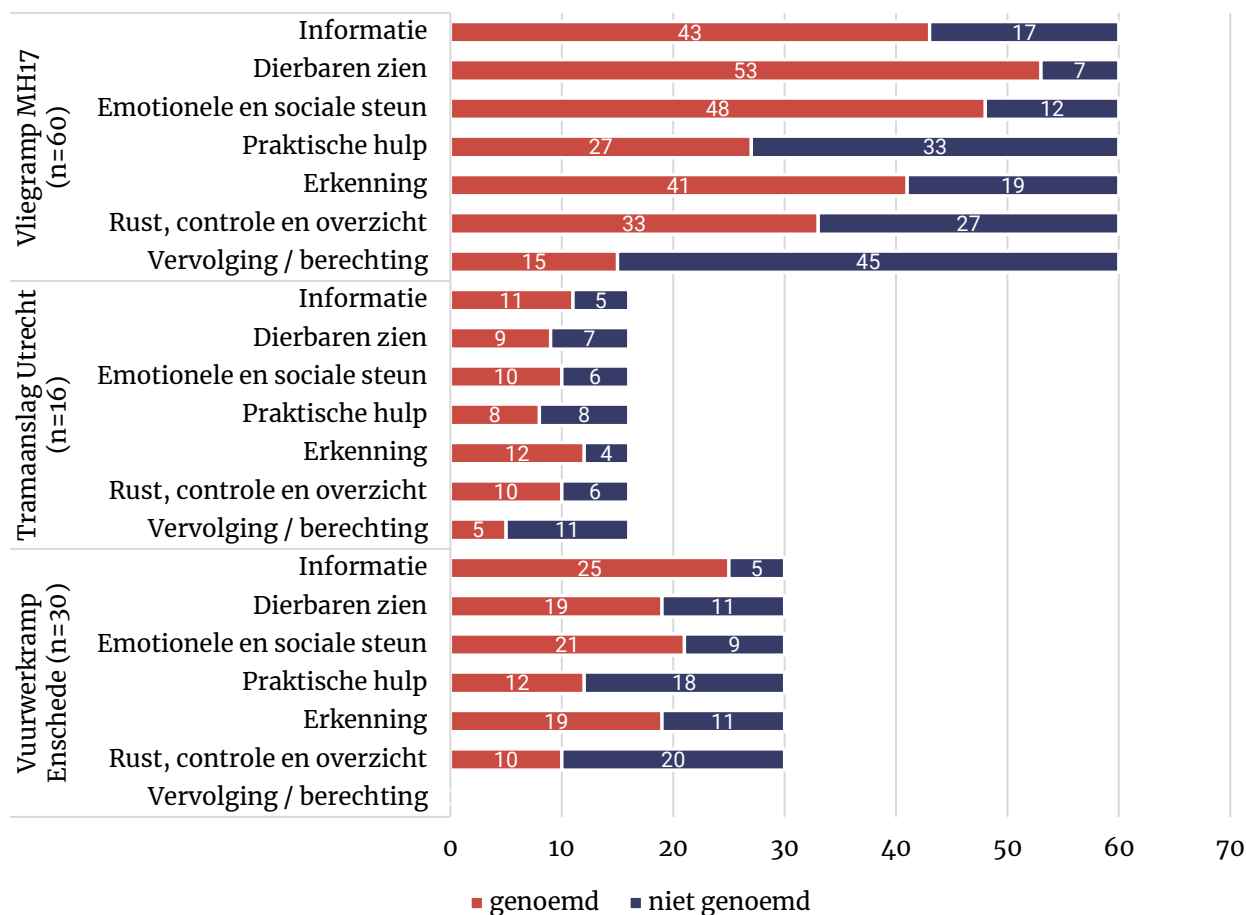
##### **Enquête**

De enquête onder slachtoffers van tramaanslag Utrecht, vliegcrash MH17 en vuurwerkramp Enschede, laat zien dat er direct na het incident veel en uiteenlopende behoeften zijn. We onderscheiden zeven typen behoeften. Deze zijn geoperationaliseerd in minimaal één en maximaal acht items. Uitgezonderd de behoeften praktische hulp en vervolging/berechting bij vliegcrash MH17 en tramaanslag Utrecht, en rust, controle en overzicht bij vuurwerkramp Enschede, zijn alle type behoeften bij een meerderheid van de respondenten aanwezig (zie Figuur 4.1). Slachtoffers willen *informatie* over de ernst van het incident en hebben daarbij behoefte aan één centraal informatiepunt. Er is ook best veel behoefte aan informatie over de oorzaak van het incident. Het kunnen zien van *dierbaren* is vooral in de acute fase bij slachtoffers aanwezig. De behoefte aan *emotionele en sociale steun* staat in deze fase vooral in het teken van contact met vrienden en familie en het kunnen doen van hun verhaal. Ongeveer de helft van de respondenten had behoefte aan *praktische hulp*. Dit bestaat in de acute fase vooral uit een opvangplek waar men als direct slachtoffer, naaste of nabestaande terecht kan. Behoeft aan *erkenning* bestaat er in de acute fase vooral uit dat mensen in de omgeving voor hen klaar staan en hun situatie en verdriet begrijpen. In dat licht passen ook de belangrijkste behoeften waar het gaat om rust, controle en overzicht. Men wil het in alle rust kunnen verwerken zonder verstoring door de media. Dat laatste aspect wordt bij de MH17 (2014) en tramaanslag (2019) relatief vaker genoemd dan bij de vuurwerkramp (2001).



Dit kan mogelijk te maken hebben met de verandering die de (sociale) media heeft ondergaan in de periode tussen de vuurwerkkramp en de Mh17 en de tramaanslag. Slechts een klein deel van de respondenten wil niet geconfronteerd worden met informatie over het incident.

**Figuur 4.1 Behoeften in fase 1 (acute fase) per incident**



### Diepte-interviews

Dit onderdeel geeft een verdieping en verbreding van de uitkomsten van de enquête. We schetsen deze verdieping op basis van de uitkomsten van de diepte-interviews.

Uit de interviews blijkt dat in de acute fase slachtoffers vooral met zichzelf en directe naasten bezig zijn. De focus van het slachtoffer ligt op de eigen veiligheid en die van dierbaren. Als het gaat om een naaste van een direct slachtoffer, ligt de nadruk op het vervullen van de behoeften van het directe slachtoffer. Bij de groep naasten komt pas in een latere fase de nadruk op de eigen behoeften te liggen. Bij nabestaanden speelt de gezinssituatie mee: wanneer er meerdere nabestaanden zijn, kan de nadruk op de andere nabestaanden liggen en niet op de eigen behoeften.

*Zeker in de acute fase ben je alleen bezig met je eigen familie. Ik moest bijvoorbeeld mijn ouders begeleiden, dus je bent heel erg in jezelf gekeerd. Alles wat daar aan hulp werd geboden is mij grotendeels ontgaan. In de acute fase ben je zelf aan het hulpverleners, ik moest zorgen voor mijn nichtjes die hun ouders en broer kwijt waren. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

*Ik had geen contact met instanties aan het begin. Op dat moment was het geen punt, omdat je op dat moment er niet bij stilstaat wat je niet hebt. Maar had achteraf wel kunnen helpen. (Slachtoffer Vuurwerkcramp Enschede).*

Een uitzondering op dit verschil tussen directe slachtoffers, nabestaanden en naasten is de behoefte aan informatie. Die behoefte is zowel bij directe slachtoffers als bij naasten en nabestaanden duidelijk aanwezig.

Hieronder zullen we de behoeften bespreken die naar voren zijn gekomen in de diepte-interviews.

### **Behoefte aan informatie (duidelijkheid)**

Deze behoefte geldt voor alle slachtoffers, ongeacht het type incident. Dit beeld komt ook naar voren uit de enquête, bij alle type incidenten. Tijdens de eerste periode na de ramp heerst er vaak chaos en veel onduidelijkheid. Om duidelijkheid te creëren vinden slachtoffers de volgende aspecten van informatie belangrijk:

- Slachtoffers willen als eerste geïnformeerd worden, via een betrouwbare bron. De informatievoorziening over de vliegramp MH17 was een voorbeeld hiervan. Nabestaanden kregen direct als eerste informatie vanuit de landelijke overheid, voordat dit door de nieuwsmedia verspreid werd.
- Slachtoffers hebben behoefte aan alle informatie vanuit één centraal punt. Informatie vanuit verschillende kanalen en tegenstrijdige informatie werkt frustrerend en verwarrend.

*En duidelijk op een website waar je hulp kan vinden. Een website waar je informatie kan zoeken, en dat iemand echt kan managen die moet hier en die moet daar naartoe. Dat had fijn geweest als dat op 1 centraal punt is. Er was zoiets, maar compleet onduidelijk. Daarom had ik het liefst gehad dat er een website kwam met info waar je hulp kon krijgen. Dat je je gegevens kan invullen en dat dat gemonitord wordt. (Slachtoffer Schietincident Alphen aan den Rijn)*

Slachtoffers hebben in de acute fase inhoudelijk met name behoefte aan informatie over wat er precies gebeurd is, hun eigen veiligheid en de situatie van hun naasten en (mogelijke) nabestaanden.

*Er waren heel veel vermisten. Er was overal paniek. Aan het begin krijg je weinig informatie, niemand vertelt je wat. Mijn vader is met een goede vriend op allemaal plekken geweest, om mijn man te zoeken. (Slachtoffer Vuurwerkcramp Enschede)*





Bij de MH17 kwam de behoefte aan informatie over de situatie van naasten heel duidelijk naar voren: ook al wist men dat dierbaren in het vliegtuig zaten, men had toch heel sterk behoefte aan officiële bevestiging hiervan. Het moeten wachten op deze informatie frustreerde hen.

*Je probeert informatie te achterhalen. We begrepen wel dat er nog niet veel te melden was en de communicatie met Oekraïne stroef verliep, maar we hadden het gevoel dat we niet in beeld waren door hetgeen minister Opstelten op tv zei 'er is contact met alle nabestaanden'. Dat schepte verwarring. Wij dachten: we lopen informatie mis. Dat was irritant omdat we zelf wel intensief geprobeerd hebben om contact te krijgen. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

Ook wanneer er geen nieuwe informatie is, wil men dit graag weten. Uit de gesprekken blijkt dat slachtoffers vaak zelf proactief op zoek gaan naar informatie, via het nieuws en door beschikbare noodnummers te bellen.

### **In contact komen met dierbaren**

Naast de behoefte aan informatie over slachtoffers, naasten en nabestaanden, heerst bij slachtoffers ook sterk de behoefte aan hereniging met dierbaren. Dit kunnen zowel levende als overleden dierbaren zijn. Dit blijkt uit de gesprekken met nabestaanden van de MH17 vliegramp, en naasten en nabestaanden van de slachtoffers van de tramaanslag. Uit de open online vragenlijst blijkt ook dat slachtoffers - naast adequate informatie - vooral samen willen zijn met hun dierbaren.

### **Behoeftte aan medische ondersteuning**

De behoefte aan medische ondersteuning geldt, vanzelfsprekend, voor slachtoffers van incidenten die fysiek letsel hebben. Over het algemeen werden deze slachtoffers snel geholpen, maar soms heerste er, door de chaos en het groot aantal gewonden, onduidelijkheid over de ernst van het letsel. De nieuwjaarsbrand in Volendam is hiervan een duidelijk voorbeeld.

*Het begin ging erg slecht, met name in het eerste ziekenhuis. Hier werd ik door mijn moeder naartoe gebracht, maar hier was geen enkele kennis omtrent brandwonden. Die vier dagen in dit ziekenhuis hebben wel bijgedragen aan de psychische klachten die ik ontwikkelde. Er was nul procent ondersteuning, er waren ook geen richtlijnen of regels. Iedereen kon daar naar binnen lopen, er was geen verpleging, geen pijnbestrijding. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

### **Behoeftte aan praktische ondersteuning in de vorm van noodopvang**

Slachtoffers, zeker degenen die direct getroffen zijn, hebben behoefte aan een eerste opvang waar ze terecht kunnen. Voor slachtoffers die niet terug naar huis kunnen is het belangrijk dat wordt voorzien in basisbehoeften, zoals onderdak, eten, drinken en informatie. Voor andere slachtoffers is het belangrijk dat hier een eerste psychologische ondersteuning wordt geboden. Slachtoffers willen op dit moment aan de hand genomen worden.

*De houding daar [centrale opvanglocatie de Diekmanhal] was: wat kan ik voor jou doen? Er was eten en drinken, dat is echt belangrijk. Daar heb ik geleerd dat je bij een ramp of een erge gebeurtenis fysiek goed in orde moet blijven. Ze vroegen wat ik wilde, toen vroeg ik om een eigen dekbed. (Slachtoffer Vuurwerkcramp Enschede)*



#### 4.3.4 Behoeften in fase 2: na de acute fase (tot één jaar na de ramp)

De acute fase kenmerkte zich door primaire behoeften. Na deze acute fase (fase 2) zien we dat slachtoffers meer andere behoeften gaan ontwikkelen, en dat de persoonlijke kenmerken een duidelijkere rol spelen in de behoeften van slachtoffers.

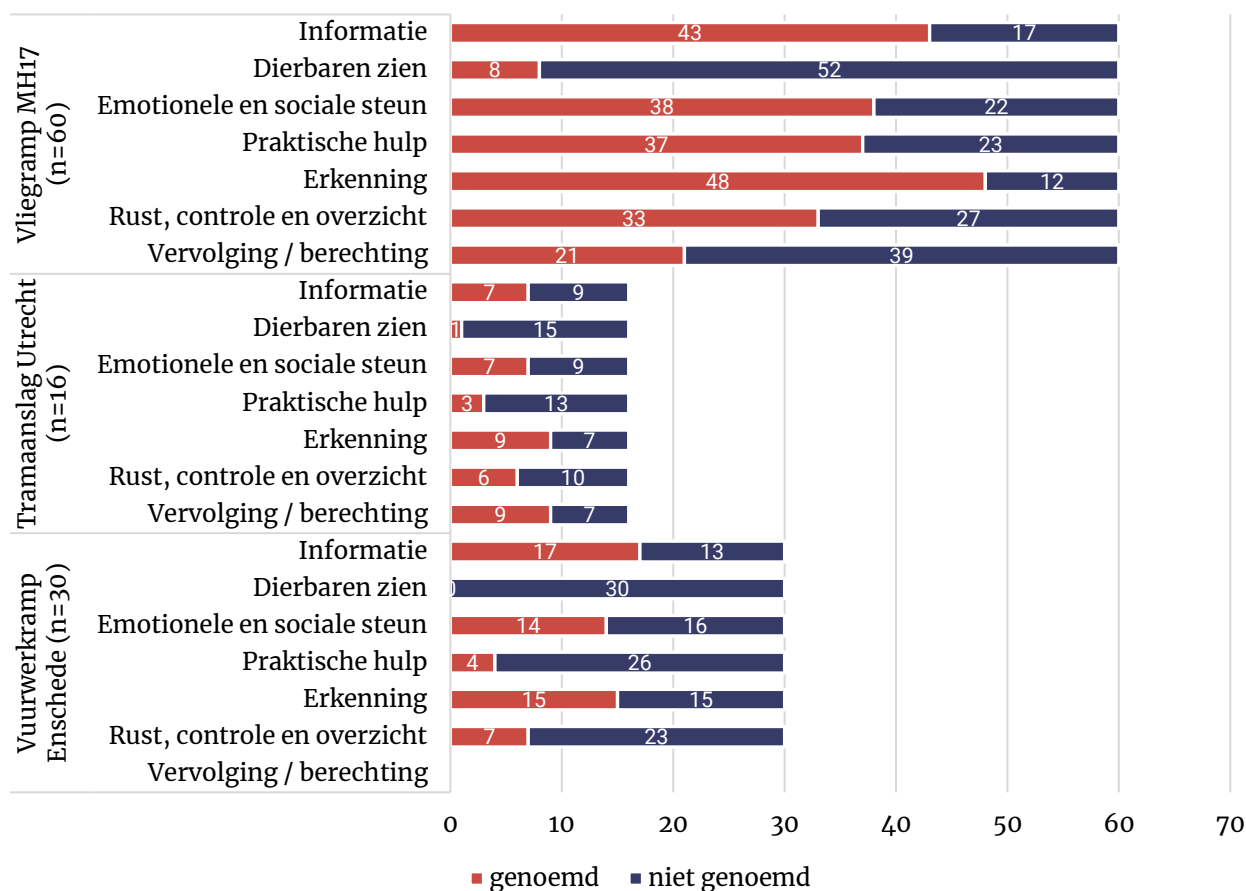
##### Enquête

De enquête onder slachtoffers van tramaanslag Utrecht, vliegramp MH17 en vuurwerkkramp Enschede laat zien dat er na de acute fase blijvende behoefte is aan slachtofferondersteuning. Slachtoffers hebben net als de in de acute fase een sterke behoefte aan informatie, erkenning en rust, controle en overzicht (Figuur 4.2). Maar er is binnen deze hoofdtypen wel een verschuiving zichtbaar in de soort behoefte. De behoefte aan *informatie* over de ernst van de situatie en aan een centraal informatiepunt wordt minder. Hier komt een sterkere behoefte aan informatie over de oorzaak, waarheidsvinding en rechtspraak voor in de plaats. Bij *erkenning* blijft de behoefte bestaan dat mensen in de omgeving voor hen klaar staan en hun situatie en verdriet begrijpen. In deze fase komen daar andere vormen van erkenning bij, te weten: dat slachtoffers niet vergeten worden en er blijvende politieke aandacht is. Hoewel deze nog niet zo groot is als in fase 3 (zie 4.3.5). De behoefte aan *rust, controle en overzicht* is bij nabestaanden van de MH17 in fase 2 nog net zo groot als in fase 1, terwijl deze onder slachtoffers van de tramaanslag en de vuurwerkkramp lijkt te zijn afgenomen. Onder nabestaanden van MH17 is een kleine verschuiving zichtbaar ten opzichte van fase 1: in deze fase wil men het minst geconfronteerd worden met informatie en is de behoefte aan ondersteuning in omgaan met media-aandacht het grootst.

De behoefte aan *emotionele en sociale steun* is wat minder dan in de acute fase, en de gevraagde ondersteuning verandert ook. Er is nog een flinke groep die behoefte heeft aan lotgenotencontact, contact met familie/vrienden en het verhaal kunnen doen. Maar deze is kleiner dan in de acute fase. De focus verschuift naar een herdenkingsbijeenkomst, specialistische psychologische ondersteuning en (bij MH17) externe ondersteuning voor het gezin. Ook bij *praktische hulp* is een verandering in de behoefte te zien. De behoefte aan een opvangplek is bij slachtoffers van de tramaanslag en vuurwerkkramp grotendeels verdwenen. Ook andere vormen van praktische ondersteuningsbehoefte worden maar door een minderheid van de respondenten benoemd. Onder nabestaanden van de MH17 is deze behoefte er wel, zoals het afhandelen van praktische zaken en financiële ondersteuning.

De behoefte aan vervolging en berechting is in fase 2 sterker dan in de acute fase, maar nog niet zo sterk als in fase 3. De toegenomen behoefte aan vervolging en berechting is in lijn met de veranderde informatiebehoefte die hierboven is beschreven.

**Figuur 4.2 Behoeften in fase 2 (tot één jaar na het incident) per incident**



### Diepte-interviews

Dit onderdeel geeft een verdieping en verbreding van de uitkomsten van de enquête. We schetsen deze verdieping op basis van de uitkomsten van de diepte-interviews.

Bij een aantal type behoeften zien we dat deze doorlopen vanuit de acute fase. Deze doorlopende behoeften zijn: behoefte aan informatie en behoefte aan praktische ondersteuning. De nieuwe behoeften die in deze fase opspelen zijn: mediacontact, behoefte aan terugkeren naar de rampplek, psychologische ondersteuning, erkenning, behoefte aan samenzijn en samenkomen en behoefte aan rust en privacy.

### **Doorlopende behoefte: informatie (duidelijkheid en een centraal punt)**

Slachtoffers hebben in deze fase met name behoefte aan:

- Informatie over wat er precies is gebeurd, wanneer dit nog niet duidelijk is geworden in de acute fase. Deze behoefte kan ook door blijven lopen, doordat slachtoffers nieuwe vragen ontwikkelen over het incident. Dit geldt ook voor de behoefte om te weten wat er precies met naasten en overleden dierbaren is gebeurd.
- Helderheid en procesinformatie. Slachtoffers willen graag duidelijkheid en helderheid, ook als er geen nieuwe informatie is.
- Informatie over waar men terecht kan voor eerste levensbehoeften. Dit speelde met name bij de vuurwerkramp in Enschede. Een groot aantal personen was hun huis kwijtgeraakt en wilde zo snel mogelijk hun leven weer opbouwen.

Op het vlak van informatie zien we ook individuele verschillen. Het ene slachtoffer vond het prettig om informatie via de media te krijgen, om zo op de hoogte te blijven en om te zien dat er maatschappelijke aandacht voor het incident is. Andere slachtoffers vermijden het nieuws zoveel mogelijk, omdat dit alleen maar negatieve associaties oproept.

Naast de behoefte aan één centraal informatiepunt, zoals omschreven in de acute fase, heeft men in de situatie na de acute fase behoefte aan één aanspreekpunt voor allerlei verschillende zaken. Er is behoefte aan dat dit centrale aanspreekpunt als vraagbaak dient, slachtoffers begeleidt in hun behoeften en in kaart brengt wat hen allemaal te wachten staat. Er is ook behoefte aan psychologische ondersteuning die wordt geboden door een centraal aanspreekpunt. Uit de gesprekken blijkt dat de rol van de familierechercheurs het dichtst bij zo'n één centraal aanspreekpunt komt. Hun inspanningen, persoonlijke benadering en toegankelijkheid werden door de slachtoffers van de MH17 en tramaanslag in Utrecht over het algemeen zeer gewaardeerd.

*Ze [de familierechercheurs] waren er voortdurend bij en om ons heen. Het voelde alsof ze onderdeel waren van het gezin. Dat deden ze met een goede betrokkenheid, ze waren heel goed getraind. Wat wij altijd gewaardeerd hebben is de informatiestroom zodat wij het eerder horen dan de rest van Nederland. Dat stellen wij nog steeds op prijs. De pijn is echt wel minder, maar we zijn nooit verrast geweest. Vooral de eerste paar jaar was dat essentieel. (Slachtoffer Vliegcramp MH17)*

*Als je gewoon een proactief contactpersoon hebt van een gezin, dan loopt alles langs één persoon. De gemeentesecretaris was de contactpersoon, maar de vragen liepen vrij vaak niet via hem. Terwijl we daar wel de behoefte aan hadden. Als ik hierop terugkijk, word je wel heel erg geleefd door overheid, onderzoekscommissies en de pers. (Slachtoffer Vuurwerkramp Enschede)*

*Ja, waar je behoefte aan hebt is regie. En een aanspreekpunt. Dat is er misschien wel, maar ik ervaarde dat niet. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*



### **Doorlopende behoefte: praktische ondersteuning (in eerste levensbehoeften/kwaliteit van leven)**

De behoefte aan praktische ondersteuning uit zich in de acute fase vooral in noodopvang. In de situatie na de acute fase breidt deze behoefte zich uit in onder andere het regelen van dagelijkse zaken (zoals boodschappen, opvang van kinderen en huishouden) of zaken die gerelateerd zijn aan het incident (zoals administratie en juridische claims). Bij nabestaanden gaat het ook om ondersteuning bij zaken rondom de uitvaart en het opzeggen van verzekeringen, abonnementen en dergelijke en het informeren van andere personen die de overledene kende. Afhankelijk van het sociale netwerk kan deze ondersteuning geboden worden door familie of vrienden, of moet een instantie dit op zich nemen. Uit de gesprekken blijkt dat naasten vaak de praktische ondersteuning op zich nemen, maar dit kan hun eigen verwerking en herstel in de weg staan.

*Ik had vooral behoefte aan praktische ondersteuning, er moest heel veel gedaan worden. De makkelijke dingen zoals schoolafspraken namen mijn vriendinnen over. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*Het was niet zo dat je in het begin overziet wat allemaal moet gebeuren. Ze was student, dat kwam stil te liggen. Dat heeft consequenties. Als ze aan het werk zou gaan, hoe gaat dat? Ze is geblesseerd, kan niet lang staan. Ze heeft nog nooit eerder gewerkt, nooit een uitkering gehad. Dat geeft allemaal problemen. Ik vind dat er bij grotere gemeentes of bij de overheid mensen moet worden aangesteld die weten wat er aan de hand is en weten wat je te wachten staat. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*Wat ik nog wil vertellen is dat we enorm veel steun hebben gehad van vrienden en familie. In een tijd dat je niet eens weet hoe je moet ademen. Ze deden het huishouden, het eten werd gekookt. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

### **Nieuwe behoefte: mediacontact**

In deze behoefte zien we duidelijke persoonlijke verschillen. Sommige slachtoffers zoeken zelf bewust de media op om hun verhaal te kunnen doen via de media. Dit helpt bij de verwerking en ze hebben de behoefte om anderen/de maatschappij te laten weten wat er is gebeurd of om andere slachtoffers te helpen. Ook kan mediacontact een vorm van lotgenotencontact zijn, namelijk door gezamenlijk aan een documentaire mee te werken. Andere slachtoffers schermen zich het liefst voor de media af. Ze vinden de (mogelijke) benadering vanuit de media te belastend.

*Ik wilde vanaf het begin uit de media blijven, dat was heel moeilijk. Daar kon ik ook niet voor bij iemand terecht. Mijn vriendin heeft daar nu een rol in. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*Het deed mij goed om mijn verhaal te vertellen en het kwijt te kunnen. Ik ben niet van de paparazzi, maar ik wil wel vertellen wat ik van de toestand vind en dat ik mijn dochter zo miste. Ik kon laten zien wie ze was en dat heeft mij weer geholpen om haar zo te laten zien. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*



### **Nieuwe behoefte: terugkeren naar de rampplek**

In sommige gevallen hebben slachtoffers behoefte om terug te keren naar de rampplek. In het geval van de vuurwerkcramp in Enschede kwam deze behoefte vrij snel na de ramp. Bij veel slachtoffers die we hebben gesproken was de eigen woning verwoest, en wilden ze met eigen ogen zien hoe hun huis eraan toe was. Deze behoefte speelt ook bij sommige nabestaanden van de vliegcramp MH17. Dit geldt vooral bij de nabestaanden waarvan hun dierbaren nog niet geïdentificeerd waren. Bij sommige slachtoffers speelde de behoefte van terugkeren naar de rampplek pas later (maanden tot jaren) na het incident, in het kader van verwerking. Dit zien we in sommige interviews over de brand in Volendam ook terugkomen.

*Vooraf na 20 jaar, toen er veel aandacht was, dacht ik dan biedt het misschien een beetje afsluiting. Ik ben er [Café de Hemel] net geweest. Ik was verrassend kalm. Het voelde alsof ik het nu kan loslaten. Dat was voor een vriendin anders. Door therapie kon ik de laatste dingen, zoals het gevoel van eenzaamheid, loslaten. Dat is achteraf fijn, maar veel te laat. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*Ik ben er [Café de Hemel] toevallig drie maanden geleden geweest. Het is erg belangrijk voor mij wanneer het nodig is, maar ook belangrijk om het in ere te houden. Als het met de grond gelijk gemaakt wordt, zou ik het heel erg vinden. Het is ook om iedereen te herdenken en alles wat er is gebeurd. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

### **Nieuwe behoefte: psychologische ondersteuning**

Uit de interviews komt naar voren dat een groot deel van de slachtoffers in de tweede fase behoefte krijgt aan (structurele) psychologische ondersteuning. Tijdens de acute fase is men bezig 'het hoofd boven water te houden' en de eerste emoties te delen met dierbaren. Ruimte voor en behoefte aan structurele psychologische ondersteuning ontstaat voor de meeste slachtoffers in de tweede fase. Dit is ook in overeenstemming met het literatuuronderzoek (Van der Velden en collega's, 2006). Voor een enkeling was in de acute fase psychologische ondersteuning prettig, maar werd structurele opvolging gemist. Sommige slachtoffers denken achteraf dat het goed was geweest om eerder op psychologische hulp in te gaan.

Het 'probleem' wat sommige slachtoffers schetsen is dat psychologische hulp al vrij snel geboden wordt. Wanneer men dit in eerste instantie afwijst, is het soms ingewikkeld om hier later nog aanspraak op te maken. De enquête laat zien dat een flink deel van de respondenten (ook) in fase 2 behoefte heeft aan emotionele en sociale steun, waaronder specialistische psychologische ondersteuning.

Bij de behoefte aan professionele psychologische ondersteuning zien we ook duidelijk de invloed van leeftijd en de context van de ramp. Bij de nieuwjaarsbrand in Volendam kregen de meeste slachtoffers die we spraken pas na een paar jaar behoefte aan psychologische ondersteuning. Terugkijkend had dit volgens hen te maken met hun jonge leeftijd en de mentaliteit bij henzelf en de gemeenschap om door te zetten en verder te gaan.

*Zeker in de acute fase ben je alleen bezig met je eigen familie. Ik moest bijvoorbeeld mijn ouders begeleiden, dus je bent heel erg in jezelf gekeerd. Alles wat daar aan hulp werd geboden is mij grotendeels ontgaan. In de acute fase ben je zelf aan het hulpverleners, ik moest zorgen voor mijn nichtjes die hun ouders en broer kwijt waren. En voor mijn ouders die voor de tweede keer een kind verloren. Ik was niet ontvankelijk voor mensen die hulp en ondersteuning aanboden. (Slachtoffer Vliegcramp MH17)*

*Toen we in de auto zaten, werd ik al gebeld door een psycholoog. Daar heb ik een kort gesprek mee gehad. En eigenlijk weet ik niet meer hoe en wat; het was wel een goed gesprek, maar er is geen opvolging van geweest. Dat miste ik wel in het begin, die psychische ondersteuning. Je weet niet waar je het zoeken moet. Je zwemt in de oceaan en je kan niet zwemmen en je probeert je hoofd boven water te houden, je weet niet wat je moet doen, denken en voelen. (Slachtoffer Vliegcramp MH17)*

*Het [de nieuwjaarsbrand in Volendam] heeft een hele grote invloed gehad op mijn leven. Ik heb het na de brand van me afgezet, ik wilde er zo snel mogelijk overheen komen en verder gaan met mijn leven. Als je zestien bent zit je niet op psychologische hulp te wachten. Dat was een no go, ik wilde zo snel mogelijk weer een normaal leven. Ik had al 3 tot 4 weken in het ziekenhuis gelegen, waarvan 21 dagen in coma. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*Ik was 16 toen er werd aangeraden dat ik moest stoppen met school en toen een jaar lang intensieve groepstherapie moest volgen. Dit was totaal geen optie. Hoe ga je dit brengen? Niemand mocht dit weten. Negen jaar later ben ik dit alsnog gaan doen. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

### **Nieuwe behoefte: erkenning**

Sommige slachtoffers ontwikkelen ook een behoefte aan erkenning van hun slachtofferschap. Dit gaat om maatschappelijke erkenning, die vervuld kan worden door de media of door personen en instanties met een bepaalde invloed. In een aantal interviews noemen slachtoffers expliciet de waardering die ze hadden voor personen met een bepaalde invloed die bij hen langskwamen. Anderen noemen juist dat dit niet is gebeurd, maar dat ze hier wel behoefte aan hadden. De betrokkenheid van een burgemeester bij de slachtoffers verschilde bijvoorbeeld per gemeente en per incident. Erkenning vanuit instanties kan ook geuit worden door het toekennen van bepaalde regelingen (schadevergoeding) en het organiseren van speciale bijeenkomsten, zoals herdenkingsbijeenkomsten. Het is bij pogingen tot erkenning van en aandacht voor slachtoffers van groot belang dat men zich bewust is van de verschillende type slachtoffers en niet alle slachtoffers generaliseert.

*Ik wilde gewoon dat ze een keer even langskwamen en begrip voor je opbrengen. De wethouder heeft ook totaal geen moeite gedaan. Er was naar mijn idee geen controle op hoe iemand het deed als contactpersoon. Als iemand echt prioriteiten heeft, dan komt hij wel langs. (Slachtoffer Vuurwerkcramp Enschede)*

*Het was een fijn gevoel dat ook de hoogste instanties en mensen ons hielpen en ondersteunden. (Slachtoffer Vliegcramp MH17)*





*Ook een hoogleraar van Groningen die onderzoek doet naar de MH17 heeft gezegd ‘je hebt twee typen slachtoffers: de groep die bezig is met het incident, die opzoek is naar publiekelijke erkenning, en hebt de groep die daar weg wil blijven. Voor hen is weinig ruimte in dat systeem. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*Je was doorzichtig en niet te zien, er was geen aandacht voor. Er was nergens een oproep: ben je slachtoffer op een andere manier? Meld je hier dan aan. (Slachtoffer Schietincident Alphen aan den Rijn)*

Daarnaast speelt erkenning van het slachtofferschap binnen de context van het eigen professionele en sociale netwerk. Sommige slachtoffers misten vanuit hun omgeving, zoals hun werkgever, erkenning dat ze slachtoffer zijn van een incident. Ook misten sommigen enige vorm van contact vanuit hun eigen huisarts. Ook liepen ze tegen bureaucratische zaken aan, zoals onderwijsinstellingen die geen uitzondering konden maken.

*Huisartsen gaan vaak langs als eerste nazorgaanspreekpunt. Ik vond het vreemd dat ik niets van mijn huisarts heb gehoord. Ik heb dat later gevraagd; mijn huisarts kwam met de reden dat hij het idee had dat ik al genoeg aan mijn hoofd had en heeft dus niks van zich laten horen. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

*Omdat ik mezelf nooit als slachtoffer heb gezien raakte mij dat [erkend worden als slachtoffer] heel erg. Dus ik denk, als iemand tegen mij had gezegd: je bent niet gewond geraakt, je hebt geen directe familieleden kwijtgeraakt, maar je bent wel een slachtoffer. Dat is dat stukje erkenning en herkenning. (Slachtoffer Tsunami Indische Oceaan)*

*Benaderd worden is belangrijk. En juist omdat ik niet gewond was geraakt en het leed en de pijn nog niet goed in kaart waren gebracht. (Slachtoffer Tsunami Indische Oceaan)*

*De burgermeester heeft privécontact opgenomen. Het hele kabinet, de officier van justitie en het complete rechtbankpersoneel hebben ons gebeld en gemaïld. We zijn overal voor uitgenodigd geweest. We zijn ook bij iemand op bezoek geweest die ook in de tram zat, om even te beseffen hoe lucky je bent. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*9 april ontloop ik. We zijn een weekend weggegaan. Normaal zitten we in een familieapp, en niemand heeft een berichtje gestuurd en dat vond ik verschrikkelijk, jullie weten hoe moeilijk ik het heb op 9 april. Toch even een berichtje zou fijn zijn. (Slachtoffer Schietincident Alphen aan den Rijn)*

### **Nieuwe behoefte: samenzijn en samenkomen**

Na de acute fase is er ook sprake van behoefte aan lotgenotencontact onder de meeste slachtoffers. Het helpt sommige slachtoffers om verhalen te delen en om steun te ervaren van elkaar. Sommige slachtoffers willen dit samenzijn het liefst in kleine kring, met de eigen sociale omgeving. Andere slachtoffers hechten veel waarde aan grotere bijeenkomsten, waardoor ook het maatschappelijke belang van het incident wordt geuit. Dit samenzijn heeft ook geleid tot het oprichten van een belangenvereniging, die kan voldoen aan behoeften van slachtoffers (bijvoorbeeld Stichting Vliegramp MH17).



*De landelijke bijeenkomsten van de Stichting Vliegramp MH17, ook met externe sprekers, waren fijn. Het heeft me geholpen om erover te praten en ermee bezig te zijn. De bijeenkomsten hoeven er niet voor heel Nederland te zijn, maar fijn dat dat nog mogelijk blijft voor nabestaanden. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

*Op een gegeven moment werden er activiteiten georganiseerd, je kon op reis, je kon kookworkshops doen. Ze [Het Anker] deden er alles aan om leuke dingen voor ons te organiseren. Ik merkte wel dat ik de eerste paar jaar wat dingen heb gedaan, daarna was het wel klaar. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*We hebben een app met jongens die dat toen hebben meegemaakt, en dat helpt. Er zijn mensen die zeggen of je er wel over moet praten, en dan zeg ik: waarschijnlijk niet met jou, maar wel met mensen die het hebben meegemaakt. (Slachtoffer Schietincident Alphen aan den Rijn)*

### **Nieuwe behoefte: rust en privacy**

Ondanks dat er veel ondersteuningsmogelijkheden beschikbaar worden gesteld, heeft niet iedereen op elk moment dat het wordt aangeboden hier ook daadwerkelijk behoefte aan. Vaak geven slachtoffers aan privacy en rust nodig te hebben ter bevordering van de verwerking van het incident. Er is een rol weggelegd voor bijvoorbeeld de gemeente en andere instanties om te ondersteunen bij het creëren van rust en privacy, bijvoorbeeld door media-instructies.

*Er zijn ook echt dingen waar de gemeente een goede aanpak voor kan hebben, bijvoorbeeld bij het weghouden van de media bij nabestaanden. Er is uiteindelijk een wijkagent ingezet om journalisten weg te houden bij het ouderlijk huis van mijn nichtjes. Het ondersteunen van nabestaanden bij dit soort dingen is wel heel belangrijk. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

*Je krijgt mensen om je heen: je moet hier naartoe komen en daar, vooral Slachtofferhulp. Dat hoefde voor mij niet, niet zo pusherig. Ik wilde met rust gelaten worden. In het begin werd ik er moe van, uiteindelijk toch maar de beslissing genomen om het te doen omdat ik er later last van zou kunnen krijgen. Achteraf is het wel beter geweest dat ik het gedaan heb. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*Probeer je in te leven. Het hoeft niet alleen maar reactief te zijn, maar maatwerk is heel belangrijk. Het andere is dat er ook een bewustzijn komt dat er ook nabestaanden zijn die niet de hele tijd media-aandacht willen of een rechtszaak. Het zit hen ook in de weg. Meer erkenning voor het feit dat er nabestaanden zijn die met rust gelaten willen worden en dat ze hun eigen proces van rouw doormaken. Die groep hebben ook behoeften en dat is ook belangrijk. Dat bewustzijn is er nog niet, en dat wil ik heel graag meegeven. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

#### **4.3.5 Behoeften in fase 3: langer na de ramp (na het eerste jaar tot op heden)**

In deze fase spelen veel behoeften uit de situatie na de acute fase ook nog een rol bij slachtoffers. Sommige behoeften krijgen wel een andere invulling. Hieronder gaan we in op deze veranderingen en de nieuwe behoeften die slachtoffers ontwikkelen.



## Enquête

Onder nabestaanden van de MH17 is – uitgezonderd praktische hulp – de ondersteuningsbehoefte bij alle hoofdtypen groter dan in fase 2 (Figuur 4.3). Dat heeft wellicht puur een tijdsgebonden achtergrond, aangezien fase 3 het langst is. Anderzijds zien we dit patroon niet bij de slachtoffers van de tramaanslag en vuurwerkcramp terug. Hier is – uitgezonderd erkenning – sprake van afnemende behoefte. Relevanter is het om in te zoomen op de patronen in de onderliggende behoeften.

De meeste behoefte is er in deze fase aan *erkenning*. Het wordt minder belangrijk dat er mensen in de omgeving en mensen met een bepaalde invloed (burgemeester, huisarts, werkgevers) voor het slachtoffer klaar staan. Maar begrip (voor verdriet en situatie) en aandacht (niet vergeten slachtoffers, aandacht van politiek en media, en (specifiek) aansprakelijkheidsstelling bij de vuurwerkcramp) blijven voor heel veel slachtoffers een belangrijk onderdeel van erkenning. Deze is ten opzichte van fase 2 verder toegenomen.

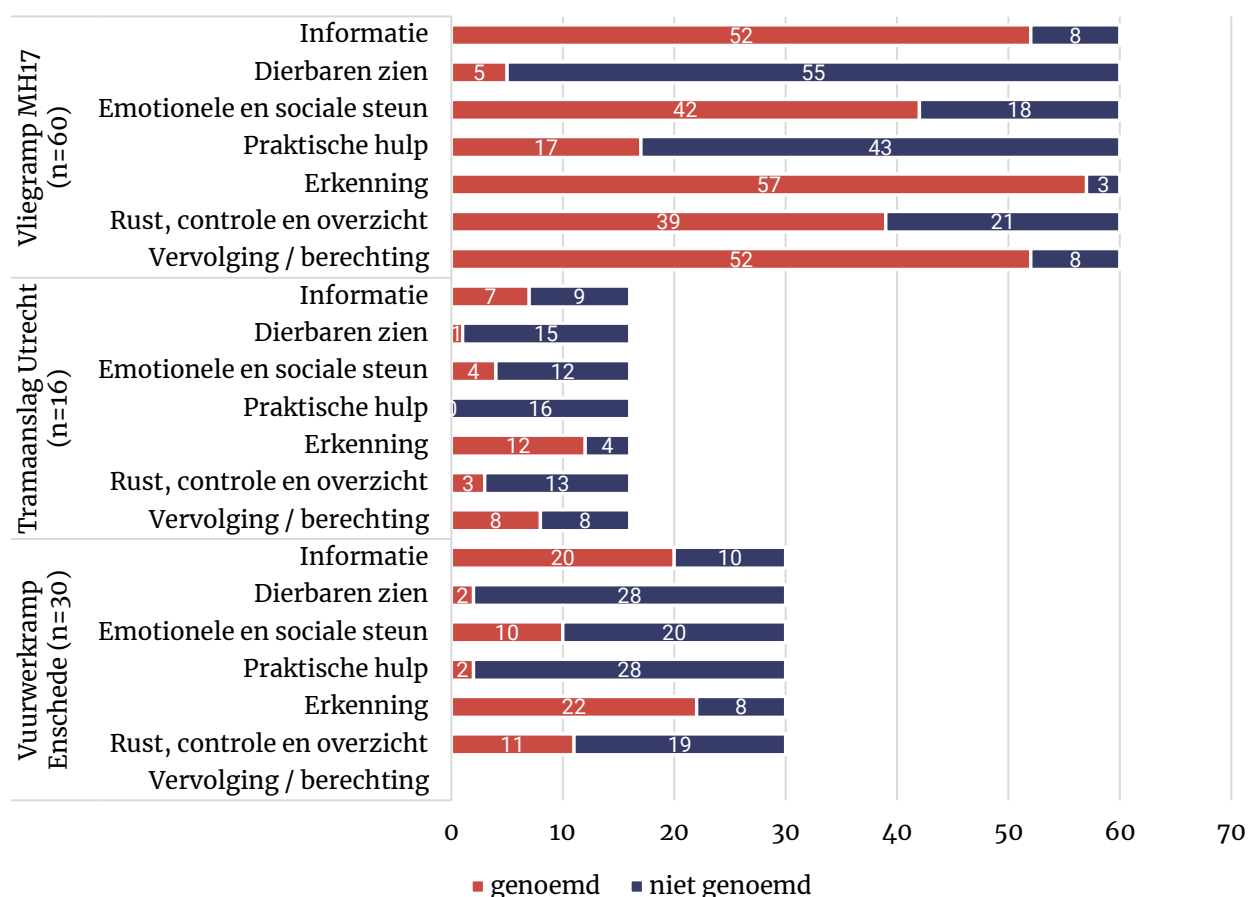
In de periode wat langer na de ramp is de behoefte aan *informatie* nog sterker dan in fase 2 gefocust op informatie over de oorzaak (behalve bij de tramaanslag), volledige waarheid en rechtszaak. Behoefte aan uitleg over ontwikkeling van psychologische klachten is ook nog steeds aanwezig, maar bij een minder grote groep dan in de periode na de acute fase.

*Vervolging en berechting* van de daders zijn voor bijna alle nabestaanden van MH17 belangrijk. Bij de tramaanslag leeft dat naar verhouding bij een minder grote groep, wellicht door een meer diverse samenstelling van de slachtoffers (niet alleen nabestaanden, maar ook directe slachtoffers, naasten en getuigen/omstanders). Aanwezig kunnen zijn en, in mindere mate, gebruik kunnen maken van het spreekrecht is een behoefte van een aanzienlijk deel van de nabestaanden van MH17.

Onder slachtoffers van de tramaanslag en vuurwerkcramp is de behoefte aan *emotionele en sociale ondersteuning* in fase 3 minder groot dan in fase 1 en 2. Onder nabestaanden van MH17 is dit beeld in feite ook te zien, maar vormt de herdenkingsbijeenkomst hierop een uitzondering. Meer dan de helft van de slachtoffers heeft hier behoefte aan in de periode tot enkele jaren na de ramp. De behoefte aan specialistische psychologische ondersteuning is niet weg, maar is minder groot dan in fase 2. De behoefte aan *rust, controle en overzicht* uit zich vooral in ruimte voor rust en verwerking. Daar hoort bij dat minder slachtoffers geconfronteerd willen worden met informatie over het incident en media-aandacht.

Onder nabestaanden van de MH17 is er nog een groep die behoefte houdt aan specifieke *praktische hulp*, zoals het afhandelen van praktische zaken en financiële ondersteuning, maar deze is kleiner dan in de 2<sup>e</sup> fase.

**Figuur 4.3 Behoeften in fase 3 (na het eerste jaar tot op heden) per incident**



### Diepte-interviews

In dit onderdeel vindt een verdieping en verbreding plaats op de uitkomsten van de enquête op basis van diepte-interviews met slachtoffers van alle zeven geselecteerde grootschalige incidenten.

### Behoeftes aan schuld en verantwoordelijkheid

Uit de gesprekken blijkt dat bij de incidenten waar er sprake is van opzet of mogelijke nalatigheid, de informatiebehoefte van slachtoffers verandert. In de tweede fase zijn slachtoffers vooral benieuwd naar wat er precies is gebeurd, dit verschuift naar hoe het incident had kunnen worden voorkomen en wie hierin een verantwoordelijkheid heeft. Hierin zien we wel een verschil in incidenten waar een duidelijke dader is versus incidenten waarin sprake is van nalatigheid. Bij de eerste vorm verschuift bij sommige slachtoffers de schuldvraag van de dader naar de instanties die mogelijk nalatig hebben gehandeld. Slachtoffers blijken, naarmate de tijd verstrijkt, meer na te gaan denken over hoe een incident voorkomen had kunnen worden en wie voor het incident verantwoordelijk kan worden gesteld.

We zien in de gesprekken duidelijke verschillen in hoe sterk deze behoeften tot uiting komen en hoelang deze behoeften aanwezig blijven. Dit geldt ook voor groepen slachtoffers binnen één incident.



*Daar [waarheidsvinding] zit ook niet meer behoefte bij ons. Dat hebben we wel een tijd gehad, dat je wil weten wat er is gebeurd, maar voor ons is wel helder wie de hoofdschuldige is. Ik denk de nagedachtenis leven houden, dat is het belangrijkste. (Slachtoffer Vliegcramp MH17)*

*Ik heb nu wel behoefte eraan dat de waarheid naar bovenkomt. Niet extreem, maar soms wel. De persoon die het bedrijf beheerde, had de vergunning misbruikt. Deze vergunning was afgeraden door andere wethouders. Hij had honderden extra kilo's vuurwerk neergelegd, wat niet mocht. Wat er gebeurd is, is een menselijke fout geweest. De eigenaars hebben een jaar in de gevangenis gezeten, alleen maar vanwege een milieuovertreding. (Slachtoffer Vuurwerkcramp Enschede)*

*Ik heb tien jaar over gedaan om het te accepteren dat het ons was overkomen. Hier heb ik lang mee gelopen. Ik vind dat de eigenaar van de bar er schuld aan heeft, maar dit is niet iets dat me tegenhoudt. Ik loop niet dagelijks met woede naar hem, hij is inmiddels ook overleden, maar ik vind wel dat het voorkomen had kunnen worden. Ik denk niet dat het een heel groot ding was waarom ik het niet kon verwerken, maar het speelde op de achtergrond. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*Ik denk wel dat de uitbater van het café er anders in had kunnen staan. Na het incident heeft hij zichzelf afzijdig gehouden en was er gedoe om de schuldvraag. Dat heeft qua lading dingen met zich meegebracht. Dat heeft ook concurrentie met zich meegebracht. Je kreeg ook rare verstandhoudingen. Het had hem gesierd als hij wel even langs was gekomen. Hij heeft nooit toegegeven dat hij fout zat. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*Als ambtenaar en wethouder weet je dondersgoed wat er misging. Dan moet je gewoon de consequenties trekken. Dat heeft veel te lang geduurd. Dat ze openheid van zaken gaven. Toen hebben ze een brandweerman wat in zijn schoenen geschoven, die zat ziek thuis. Dat was belachelijk. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

### **Behoefte aan juridische ondersteuning**

Bij intentioneel veroorzaakte incidenten en technologische incidenten waarbij iemand verantwoordelijk kan worden gehouden spelen behoeften rondom de rechtszaak een rol. Slachtoffers hebben bij deze incidenten behoefte aan juridische ondersteuning. De mate waarin men hier behoefte aan heeft kan verschillen. Sommige slachtoffers vinden praktische informatie over de rechtszaak voldoende, andere willen graag aanwezig zijn bij de rechtszaak en bijvoorbeeld begeleid worden in hun spreekrecht. Uit de interviews blijkt dat het bij deze behoefte uitmaakt in hoeverre een slachtoffer bezig is met de schuldvraag. Slachtoffers waarbij de schuldvraag belangrijk is, hebben meer de behoefte zich te mengen in de rechtszaak of een rechtszaak aan te spannen.



*Het [spreekrecht] hielp voor een stukje rechtsgevoel wat je hebt, niet alleen bij mij, maar ook bij andere nabestaanden. Het voelde goed om erbij te zijn, de rechters in de ogen te kijken. Ik heb er de hele dag gezeten, maar ik krijg er mijn dochter niet mee terug. Het verdriet en ongeloof bleef, maar ik kon de beide onderwerpen naast elkaar zetten. Enerzijds het rechtsgevoel dat bevredigd moest worden, wat ook voor een deel gebeurde. En anderzijds het verdriet, waar ik voor in behandeling was geweest. (Slachtoffer Vliegcramp MH17)*

### **Psychologische ondersteuning**

Zoals al eerder gesteld kan de behoefte aan psychologische ondersteuning later komen. In sommige gesprekken komt deze behoefte pas na een jaar of later naar voren. Wat opvalt is dat deze behoefte dan vaak acuut is. Echter kunnen slachtoffers dan vaak niet acuut deze hulp ontvangen, vanwege wachtlijsten in de reguliere gezondheidszorg. Sommige slachtoffers, die in fase 1 en 2 niet direct behoefte hadden aan psychologische ondersteuning, geven aan dat ze achteraf liever een instantie of persoon hadden willen hebben die af en toe een vinger aan de pols houdt hoe het mentaal gaat, zonder daadwerkelijk hulp te bieden. Wanneer de psychologische ondersteuning dan acuut nodig blijkt, kan deze alsnog worden opgestart.

*Misschien toch iets korter er bovenop zitten denk ik. Niet tot het vervelend wordt. Misschien na een jaar weer eens contact opnemen als iemand er eerst geen behoefte aan heeft gehad. Bijvoorbeeld elk jaar even polsen. Vaak zoeken mensen pas hulp als ze helemaal op de bodem van de put liggen. Dat was bij mij het geval. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

### **Financiële ondersteuning**

Slachtoffers hebben behoefte aan schadevergoeding om de kosten te dekken die het gevolg zijn van het incident. Dit kan gaan om reiskosten voor bijeenkomsten en rechtszaken, kosten van een mogelijke uitvaart en vergoeding voor het mislopen van inkomsten (werk) of extra gemaakte kosten (uitloop studie). Een schadevergoeding zien slachtoffers ook als een vorm van erkenning van leed en slachtofferschap. Slachtoffers hebben behoefte aan een financieel adviseur: iemand die kan meedenken en helpen met deze afhandeling. Ook willen sommige slachtoffers meer uniformiteit als het gaat om de afhandeling van schadevergoedingen. Er is behoefte om met verschillende slachtoffers van hetzelfde incident samen op te trekken om de schade te verhalen, zodat het niet afhangt van de advocaat hoe hoog de schadevergoeding is.

*Wij zijn de enigen als naasten die een schadevergoeding hebben gekregen. Heel veel mensen niet, dat kwam door onze goede advocaat. Een andere naaste zat ook op school, en die is compleet uit het veld geslagen. Doordat dat niet goed onderbouwd is, dan kan je fluiten naar de schadevergoeding. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

### **Delen van het persoonlijke verhaal**

Hoewel sommige slachtoffers in de eerste twee fasen na het incident geen manier vinden om zich te uiten, hun persoonlijke ervaring niet willen delen en vooral voor anderen klaar willen staan, kan er na verloop van tijd een behoefte ontstaan om toch hun eigen persoonlijke verhaal te vertellen. Dit kan bijvoorbeeld door het schrijven van een boek, deelname aan een documentaire of deelname aan onderzoeken.





*Het schrijven van een boek hielp in verwerking. Toen ik het boek schreef vielen de dingen pas op hun plek. (Slachtoffer Tsunami Indische Oceaan)*

*Ik denk niet dat het vergeten mag worden. Je krijg nu generaties die er niets vanaf weten. Omdat we een kleine en hechte gemeenschap zijn, is het belangrijk dat er aandacht voor blijft. Vooral voor mensen die de behoefte hebben om ergens naar toe te gaan. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*Ik vind het belangrijk dat het verhaal verteld blijft, dat ik over de kinderen mag vertellen. En dat er druk op de ketel blijft om de waarheid boven water te houden. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

#### **4.4 Conclusie**

Uit de interviews, literatuuronderzoek en vragenlijst zijn een aantal behoeften te onderscheiden die slachtoffers van grootschalige incidenten kunnen hebben. Dit zijn behoeften op het gebied van informatievoorziening, dierbaren zien, praktische hulpverlening, emotionele en sociale steun, erkenning, rust controle en overzicht, vervolging/ berechting en medische ondersteuning. Deze behoeften zijn afhankelijk van context- en persoonlijkheidsfactoren.

##### **Context- en persoonlijkheidsfactoren van invloed op behoeften**

De *context van het incident* bestaat uit de periode wanneer het incident zich afspeelde, de locatie van het incident en de grootte van het incident. Deze factoren kunnen bepalend zijn voor de gevolgen die slachtoffers ervaren. Uit de interviews komt naar voren dat deze contextfactoren van invloed zijn op de waardering van hulpverlening. Indirect kan hieruit geredeneerd worden dat dit ook invloed heeft op de behoeften van slachtoffers. Ook binnen Nederland kan de context belangrijk zijn voor de behoeften. Wanneer een incident plaatsvindt in een hechte gemeenschap (nieuwjaarsbrand Volendam), kan dit een positieve invloed hebben en in behoeften van slachtoffers voorzien. De keerzijde ervan kan zijn dat (externe) professionele hulp minder wordt geaccepteerd en dat slachtoffers van buiten de gemeenschap zich minder gehoord voelen. Een specifiek kenmerk van een grootschalige incidenten is dat er veel slachtoffers zijn. Dit kan ertoe leiden dat slachtoffers zich gaan vergelijken met andere slachtoffers en een bepaalde 'waarde' aan hun slachtofferschap hangen, wat van invloed kan zijn op de behoeften die ze ervaren.

*Persoonlijke kenmerken* die zowel in de literatuur, de interviews en de enquête van invloed lijken te zijn, zijn leeftijd, sociale steun en sociale veerkracht/zelfredzaamheid.

##### *Leeftijd*

Volgens de literatuur hebben jongere slachtoffers vaker psychologische problemen dan ouderen na een incident. Uit de interviews komt dit beeld niet duidelijk naar voren, maar is hier ook niet op een systematische manier naar gekeken. Wel blijkt uit de interviews dat de slachtoffers die in hun jeugd een incident meemaakten (nieuwjaarsbrand Volendam) minder behoefte hadden aan ondersteuning, met name psychologische ondersteuning. Deze behoefte naar psychologische ondersteuning kwam pas op een latere leeftijd.



### *Veerkracht/zelfredzaamheid en sociale steun*

Deze aspecten zijn belangrijke factoren voor slachtoffers die hen ondersteunen in hun herstel. Uit de literatuur blijkt dat het grootste deel van de slachtoffers van grootschalige incidenten 'veerkrachtig' of zelfredzaam is. Zowel uit de literatuur als de interviews blijkt dat het sociale netwerk en de sociale steun die een slachtoffer van dit netwerk ontvangt een positieve invloed op de zelfredzaamheid heeft. Uit de enquête blijkt ook dat slachtoffers die een lage mate van zelfredzaamheid ervaren meer behoeften op het vlak van ondersteuning hebben.

### **Behoeften van slachtoffers**

Uit de literatuur, interviews en de enquête komen de volgende behoeften die slachtoffers na een incident kunnen ervaren:

- *Informatie*

Dit is een belangrijke behoefte die in alle fasen een rol speelt, maar inhoudelijk verandert naarmate het incident langer geleden is. Slachtoffers willen in de eerste fase informatie over de ernst van het incident en situatie, dierbaren en eigen veiligheid. Deze behoefte ontwikkelt zich in de volgende fasen naar behoefte over informatie gericht op waarheidsvinding en rondom een (mogelijke) rechtszaak.

Belangrijke aspecten van informatievoorziening zijn volgens slachtoffers:

- Dat de informatie verspreid wordt door een betrouwbare bron.
- Dat de informatie vanuit één kanaal verspreid wordt en niet versnipperd wordt aangeboden. Deze behoefte verandert over de tijd van één centraal informatiepunt voor praktische informatie naar één centraal aanspreekpunt die persoonlijke ondersteuning biedt op het vlak van informatie.

- *Hereniging met dierbaren*

Deze behoefte speelt met name in de eerste fase. Slachtoffers willen snel duidelijkheid over de situatie van hun dierbaren. Wanneer dit niet snel komt, kan dit frustreren.

- *Praktische hulp*

De behoefte aan praktische hulp bestaat in de eerste fase vooral uit een noodopvangplek. De behoefte aan praktische hulp verandert na verloop van tijd, namelijk van noodopvang naar behoefte bij het regelen van dagelijkse zaken.

- *Emotionele en sociale steun*

De behoefte aan emotionele en sociale steun is in elke fase bij slachtoffers aanwezig. Een belangrijke uitkomst is dat deze behoefte over de tijd verandert. In de eerste fase blijkt dat slachtoffers vooral behoefte hebben aan contact met vrienden en familie en het kunnen doen van hun verhaal. De behoefte aan (professionele) psychologische ondersteuning en herdenkingsbijeenkomsten komen pas later. Wanneer deze behoeften precies opkomen wisselt. Onder de respondenten van de enquête lijkt deze behoefte vooral in de tweede fase van het incident te liggen, maar uit de interviews komt een meer wisselend beeld naar voren: sommige slachtoffers hebben vrij kort na het incident al behoefte aan psychologische hulp, bij anderen komt dit pas vele jaren later.



- *Erkenning*  
Erkenning speelt voor slachtoffers ook in elke fase een rol. In de acute fase bestaat deze behoefte er vooral uit dat mensen in de omgeving voor hen klaarstaan en hun situatie en verdriet begrijpen. Uit zowel de enquête als de interviews blijkt dat in de tweede fase en derde fase deze behoefte zich ontwikkelt naar een bredere context dan de eigen sociale omgeving. Namelijk dat anderen met een bepaalde invloed (zoals een burgemeester, werkgever, huisarts) erkenning geven aan het slachtofferschap. Ook vinden slachtoffers het belangrijk dat slachtoffers niet vergeten worden en er blijvende politieke en media-aandacht is. Die behoefte aan externe erkenning is echter ook persoonlijk. Niet ieder slachtoffer heeft behoefte aan deze externe erkenning.
- *Rust, controle en overzicht*  
Rust, controle en overzicht zijn voor slachtoffers vooral van belang voor het verwerken van het incident, zonder de verstoring vanuit de media. Deze behoefte speelt in alle fasen.
- *Waarheidsvinding en vervolging/berechting*  
Zoals al bij de behoefte 'informatie' is beschreven, wordt deze behoefte sterker gedurende het incident verder weg is. In de acute fase is deze, op uitzonderingen na, nog niet of niet sterk aanwezig bij slachtoffers. Na de acute fase wordt deze behoefte sterker. Dit is over het algemeen een logische ontwikkeling, met het oog op rechtszaken die meestal ook pas een tijd na het incident op gang komen en het niet een eerste levensbehoefte betreft.

## 5 Verschil in behoeften tussen typen grootschalige incidenten

### 5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk richt zich op de vraag: *In hoeverre verschillen de behoeften van slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten, zoals terroristische aanslagen, met die van slachtoffers van natuurrampen en grootschalige technologische incidenten zonder opzettelijk menselijk handelen?* Om deze vraag te beantwoorden, combineren we de inzichten uit de literatuurstudie met de persoonlijke ervaringen en perspectieven van de slachtoffers uit de interviews. Voor deze onderzoeksvraag is het niet mogelijk om antwoord te geven vanuit de enquêtedata.

### 5.2 Literatuurstudie

Zoals in hoofdstuk 4 is aangegeven, kunnen er grote verschillen bestaan in de behoeften van slachtoffers tussen grootschalige incidenten, maar ook binnen dezelfde typen grootschalige incidenten zoals natuurrampen, technologische en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten. Het eerder beschreven onderzoek van Johannesson en Anchisi (2009) naar behoeften aan psychotherapie en medicatie onder Zweedse en Italiaanse nabestaanden van de Linate-vliegramp illustreert dit laatste in sterke mate. Het is op basis van zulke op één type incident gerichte studies echter onmogelijk om uitspraken te doen over eventuele verschillen in behoeften tussen intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten enerzijds, en natuur- en technologische grootschalige incidenten anderzijds.

Review studies naar de gevolgen en behoeften van slachtoffers, waarin een vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende grootschalige incidenten en waarbij rekening wordt gehouden met een groot aantal kenmerken van grootschalige incidenten (omvang, locatie van de ramp) en slachtoffers (demografische achtergronden, blootstelling), zijn wel geschikt om antwoord te geven op deze onderzoeksvraag. Uit het werk van Norris en collega's (2002a; 2002b) en Bonnano en collega's (2010) komt een consistent, duidelijk verschil naar voren als antwoord. Deze review studies laten zien dat er een consistent groter risico is dat slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten in 'ernstige tot zeer ernstige mate' gevolgen ervaren en verstoord raken in hun psychologisch functioneren – en daarmee ook een grotere behoefte hebben aan hulp voor hun mentale gezondheid dan slachtoffers van natuur- en technologische rampen (Norris et al., 2002b; p. 242-244). Zo vonden Norris et al. (2002a) dat wanneer er gecontroleerd werd voor het type sample dat werd onderzocht in de studies (jeugdige versus volwassen slachtoffers) en locatie van de ramp (US, andere ontwikkelde landen, ontwikkelingslanden), 67 procent van slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten ernstige tot zeer ernstige gevolgen ondervonden, vergeleken met 39 procent van slachtoffers bij technologische grootschalige incidenten en 34 procent bij natuurrampen.

Volgens Norris en collega's is een belangrijke verklaring voor deze bevinding dat intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten (zoals schietincidenten en andere aanslagen) vaak niet gericht zijn op specifieke personen, waardoor psychologische verwerking en herstel na dergelijke incidenten lastiger kan zijn dan na natuurrampen of technologische grootschalige incidenten voor slachtoffers. Volgens hen leiden intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten sneller en vaker tot acute hulpeloosheid en ernstige distress, en beschadigen deze grootschalige



incidenten in sterkere mate het beeld van zichzelf als niet / weinig kwetsbaar en van de wereld als een rechtvaardige plek. Dit maakt de psychologische verwerking van deze incidenten extra problematisch.

## 5.3 Empirisch onderzoek

### 5.3.1 Algemeen

Vanuit de enquête is het lastig om antwoord te geven op de onderzoeksvragen. Per type incident (intentioneel, technologisch, natuurrampen) is er sprake van een klein aantal casussen. Hierdoor kunnen we de uitkomsten niet extrapoleren naar algemene uitkomsten over deze incidenten. Ook hebben we ervoor gekozen om alleen voor de vliegramp MH17, tramaanslag en de vuurwerkramp Enschede vragenlijsten te ontwikkelen waarbij de uitkomsten met elkaar vergeleken kunnen worden, omdat het aantal respondenten bij de andere incidenten te laag was om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag maken we gebruik van de diepte-interviews die zijn gehouden met slachtoffers.

### 5.3.2 Diepte-interviews

De verschillen die we vinden zijn inherent aan het type incident. Bij incidenten met veel directe slachtoffers met lichamelijk letsel (nieuwjaarsbrand Volendam) of veel materiële schade (vuurwerkramp Enschede) spelen behoeften in medische en praktische ondersteuning logischerwijs een grote rol. Daarnaast spelen er bij incidenten met alleen nabestaanden (MH17) andere behoeften dan incidenten met zowel directe slachtoffers, naasten en nabestaanden.

Ook blijkt uit de interviews dat de verschillen in behoeften tussen individuen groter zijn dan de verschillen tussen verschillende type incidenten (incidenteel, technologisch en natuurramp). Binnen intentioneel veroorzaakte incidenten zijn de behoeften omtrent juridische ondersteuning uiteenlopend. Ook de mate waarin een slachtoffer behoefte heeft aan de waarheidsvinding verschilt per slachtoffer, niet per type incident. De behoeften aan psychologische ondersteuning zijn daarnaast niet alleen incidentafhankelijk, maar verschillen ook tussen slachtoffers. Daarnaast is elk incident zo verschillend van elkaar, dat ze elk eigen behoeften met zich meebrengen.

Voor incidenten waar er sprake is van intentie of een mogelijke schuldige, spelen logischerwijs behoeften rondom de schuldvraag, gerechtigheid en de rechtszaak (juridische ondersteuning) een rol. Dit kunnen uiteenlopende behoeften zijn, van berechting van de dader of gebruikmaken van het spreekrecht (of juist niet).

*Veel nabestaanden zitten nog in de boosheidmodus richting Rusland, dat wordt geuit. Spreekrecht was de uitlaatklep. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

*Ook in de rechtszaak mogen slachtoffers een zegje doen, en daar zit ik niet op te wachten. Het voelde bijna alsof ik het verzaakte omdat ik het niet wilde. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*



*We hopen dat er een dag komt dat er nieuwe getuigen komen, er kan van alles gebeuren. We hebben ook info gekregen over de aanleiding, hoe het zover heeft kunnen komen. Tot het moment van het afvuren, de rest weten we niet. Het OM weet meer maar die kan ook niet alles vertellen. Dus het is een deel van de waarheid, maar er is nog meer. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

Naast gerechtigheid en het spreekrecht speelt waarheidsvinding ook een belangrijke rol. Deze behoeften zijn er ook bij grootschalige incidenten waarbij niet direct sprake is van opzettelijk menselijk handelen, maar waar een (mogelijke) nalatigheid een rol speelt en er sprake is van een aansprakelijke partij, zoals bij de vuurwerkramp Enschede en nieuwjaarsbrand Volendam.

*Ik heb tien jaar over gedaan om het te accepteren dat het ons was overkomen. Hier heb ik lang mee gelopen. Ik vind dat de eigenaar van de bar er schuld aan heeft, maar dit is niet iets dat me tegenhoudt. Ik loop niet dagelijks met woede naar hem, hij is inmiddels ook overleden, maar ik vind wel dat het voorkomen had kunnen worden. Ik denk niet dat het een heel groot ding was waarom ik het niet kon verwerken, maar het speelde op de achtergrond. (Slachtoffer nieuwjaarsbrand Volendam)*

*Sommige zeggen dat je erbij neer moet leggen, maar dat kan ik niet. Zo lang als ik leef blijf ik anderen daarin ondersteunen. (Slachtoffer Vuurwerkramp Enschede)*

Dat slachtoffers van intentioneel veroorzaakte incidenten ernstige gevolgen ondervinden, zoals blijkt uit de literatuur, zien we ook terug in de interviews. In de interviews blijkt dat veel slachtoffers van intentioneel veroorzaakte incidenten behoefte hadden aan complexe rouwtherapie of specifieke therapie gericht op verwerking na moord.

*Professionals, geen vrijwilligers. Die zijn niet gekwalificeerd. Ze zijn heel aardig en heel lief, maar we hadden er allemaal niet heel veel aan. Eigenlijk niks. Er waren weinig mensen die naar hen toekwamen voor gesprekken. Je moet echt bekend zijn met traumatische rouw en met ingrijpende gebeurtenissen. Daar zijn ze niet geschikt voor. Het doet meer kwaad dan goed, dan kan je beter niks hebben in mijn optiek. Je hebt mensen in acute psychische nood, dat is acuut. En het is dat ik bijdehand was om het zelf te regelen, terwijl je hoofd nergens naar staat. (Slachtoffer Vliegramp MH17).*

*Ik ben gediagnosticeerd met PTSS. Paniekaanvallen, depressie, ik vind het niet de goede benoeming depressie. Traumatische rouw is het. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

*Maar bij de GGZ konden ze niks met mij, toen kwam ik vrij snel de bij traumapsycholoog. (Slachtoffer Schietincident Alphen aan den Rijn)*

## 5.4 Conclusie

Op basis van het literatuuronderzoek komt het beeld naar voren dat er weinig structurele verschillen bestaan in de behoeften van slachtoffers tussen de drie verschillende typen grootschalige incidenten, met uitzondering van één wezenlijk aspect dat specifiek is voor intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten.



Dat komt naar voren uit de review studies in het literatuuronderzoek die de impact van veel verschillende grootschalige incidenten op slachtoffers met elkaar vergelijken en daarbij controleren voor de grote variatie in aard (locatie, grootte) en kenmerken van getroffen en (leeftijd) die er kunnen zijn tussen grootschalige incidenten. Slachtoffers van deze grootschalige incidenten lopen een groter risico op een (zeer) ernstige verstoring van hun psychologisch functioneren dan slachtoffers van technologische incidenten en natuurrampen. Dit beeld lijkt ook uit de interviews naar voren te komen. Dit wordt in de literatuur verklaard door het feit dat deze intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten vaak niet gericht zijn op specifieke personen en daardoor in sterkere mate als bedreigend worden ervaren, waardoor psychologische verwerking en herstel extra moeilijk zijn. Als gevolg hiervan hebben deze slachtoffers ook een grotere behoefte aan hulp voor hun mentale gezondheid.

Naast dit aspect lijken er weinig structurele verschillen te bestaan in de behoeften van slachtoffers tussen de drie verschillende typen grootschalige incidenten. Dat lijkt voor een groot deel te komen door de uiteenlopende behoeften die er kunnen zijn onder slachtoffers van verschillende grootschalige incidenten die tot eenzelfde type behoren, alsook door grote verschillen in behoeften die er kunnen zijn tussen slachtoffers van dezelfde ramp (zie hoofdstuk 4). Het lijkt erop dat de aard (bv. periode, locatie, grootte) en omstandigheden van grootschalige incidenten (o.a. kenmerken van getroffen en) zo gevarieerd zijn (en daarmee ook de behoeften van slachtoffers aan hulp) dat dit maakt dat er weinig wezenlijke verschillen bestaan in behoeften van slachtoffers van verschillende typen grootschalige incidenten. De variatie in behoeften van slachtoffers blijkt voornamelijk afhankelijk te zijn van individuele factoren van slachtoffers en de specifieke omstandigheden van het incident, eerder dan van het overkoepelende type incident.



## 6 Verschil in behoeften tussen grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit

### 6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de onderzoeksvraag: *In hoeverre verschillen de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten van de behoeften van die van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact?* Dit wordt gedaan aan de hand van de literatuurstudie met onderzoeken waarin behoeften tussen grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit worden vergeleken. Een directe vergelijking van behoeften tussen slachtoffers van grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact aan de hand van de opgehaalde empirische data uit de enquête en interviews is niet mogelijk, omdat we geen behoeften van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact in kaart hebben gebracht.

### 6.2 Literatuurstudie

Een eerste belangrijke bevinding is dat er vrijwel geen onderzoek voorhanden lijkt te zijn dat een directe empirische vergelijking maakt tussen de aard en mate van behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten versus kleinschalige criminaliteit met impact. Hierdoor is het lastig om directe, ferme uitspraken te doen over eventuele verschillen.

Als we zelf de behoeften die uit het literatuuronderzoek naar slachtoffers van grootschalige incidenten naar voren komen vergelijken met de behoeften die door slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact worden geuit in systematische reviews en empirisch onderzoek (e.g. Boom et al., 2012; Dinisman & Moroz, 2017; Taylor, 1989), dan wordt duidelijk dat er erg veel overeenkomsten zijn. Fysiologische en praktische behoeften (bv. behoefte eerste, medische hulp), veiligheidsbehoeften (bv. behoefte aan een veilige omgeving, bescherming tegen daders), behoeften aan sociale relaties en -contact, erkenning en aandacht (door overheidsfunctionarissen, verantwoordelijken / daders), behoefte aan hulp bij een eventueel strafproces en behoeften aan hulp bij mentale problemen en trauma zijn allen behoeften die bij beide soorten incidenten kunnen optreden.

Dat gezegd hebbende, wordt in de literatuur wel gesteld dat grootschalige incidenten, door de aard, en grotere en collectieve schaal waarop dat incident plaatsvindt, vaak op meer gebieden problemen kunnen veroorzaken voor slachtoffers dan bij kleinschalige criminaliteit met impact (Bonanno et al., 2010). Zo stelt Bonanno (2004) dat de meeste slachtoffers van geïsoleerde, negatieve incidenten (waaronder kleinschalige incidenten met impact) dit overleven zonder blijvende psychologische schade. Grootschalige incidenten daarentegen zijn 'slechte gebeurtenissen, groot geschreven' die schade, ontberingen en verlies van levens kunnen veroorzaken in verschillende lagen van de samenleving en waarbij het jaren kan duren voor herstel plaatsvindt (Bonanno et al., 2010; p.2; zie ook Watson & Norris, 2002). Specifiek voor wat betreft terroristische daden stelt Pemberton (2010) dat het doel van deze terroristische incidenten (i.e. het teweegbrengen van angst onder een grote groep in de samenleving) maken dat er vaak ook tertiaire en plaatsvervangende slachtoffers zijn naast de primaire en secundaire slachtoffers bij het incident, hetgeen bij kleinschalige criminaliteit niet snel het geval is.





Deze andersoortige aard, schaalgrootte en het collectieve karakter van grootschalige incidenten maken dat het plausibel is dat slachtoffers van grootschalige incidenten vaak op meerdere gebieden problemen, verlies en schade hebben geleden waaruit (gelijktijdig) verschillende, sterke behoeften aan hulp en bijstand kunnen ontstaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan directe behoeften aan hereniging met dierbaren, aan basale middelen voor primaire levensbehoeften en praktische en medische hulp, maar ook behoeften aan informatie over de ramp, emotionele hulp en herdenkingen; in veel van de hierboven aangehaalde artikelen werd duidelijk dat slachtoffers inderdaad meerdere behoeften aan hulp en bijstand ervaarden na een ramp. De bevindingen uit de enquêtes onder slachtoffers van drie grootschalige incidenten onderstrepen dit (bijlage 9). Hoewel elk van deze behoeften ook kan voorkomen onder slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact, lijkt het in sterke mate voorkomen van dergelijke, gelijktijdige uiteenlopende behoeften minder waarschijnlijk of prevalent. Zo rapporteert Boom en collega's (2012) bijvoorbeeld dat slachtoffers van ernstige criminaliteit vaker op zijn minst één behoefte rapporteerden (en niet minimaal 2, 3, of meer behoeften) – onduidelijk blijft echter welk deel van deze slachtoffers van ernstige criminaliteit ook meerdere (gelijktijdige) behoeften rapporteerden. We vermelden daarom hierbij wel uitdrukkelijk dat dit bovenstaand, mogelijk verschil tussen grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit een eigen interpretatie is op basis van de aangetroffen literatuur – aangezien er zoals gezegd vrijwel geen onderzoek voorhanden is dat een directe vergelijking maakt tussen behoeften van slachtoffers van kleinschalige incidenten en grootschalige incidenten.

### 6.3 Conclusie

Het is lastig gebleken om op basis van het literatuuronderzoek te kunnen stellen in hoeverre de behoeften van slachtoffers van grootschalige criminaliteit verschillen van de behoeften van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact. Er blijken vrijwel geen studies voorhanden in de literatuur die een directe vergelijking maken tussen de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten met die van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact.

Onze eigen vergelijking van literatuur naar de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten met die van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact maakt duidelijk dat er erg veel overeenkomsten zijn in de behoeften van deze groepen slachtoffers. Enkele auteurs stellen dat de andersoortige aard, schaalgrootte en het collectieve karakter van grootschalige incidenten maken dat getroffen van grootschalige incidenten vaak op meer gebieden gelijktijdig problemen, verlies en schade ervaren dan slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact. Hieruit volgt dat er ook meerdere, gelijktijdige sterke behoeften aan hulp en bijstand kunnen voorkomen onder slachtoffers van grootschalige incidenten. Denk hierbij aan primaire levensbehoeften (onderdak, voedsel, kleding) praktische en medische hulp, maar ook behoeften aan informatie over de ramp, emotionele hulp en herdenkingen. Elk van deze behoeften kan ook voorkomen onder slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact, maar bij deze slachtoffers lijkt het minder vaak voor te komen dat deze uiteenlopende behoeften gelijktijdig en in sterke mate worden ervaren. Dit is, zoals gezegd, op basis van onze eigen interpretatie van de bestaande literatuur – een directe vergelijking tussen de behoeften van deze twee groepen slachtoffers lijkt niet voorhanden.



# 7 Waardering

## 7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staat de volgende onderzoeksvraag centraal: *Hoe waarderen slachtoffers van grootschalige incidenten de hulpverlening/bijstand van verschillende organisaties die betrokken zijn bij het incident (o.a. Slachtofferhulp, politie en OM)?* Dit hoofdstuk richt zich op de waardering van, ervaringen met en perspectieven op de hulpverlening die slachtoffers van grootschalige incidenten hebben ontvangen na het incident dat zij hebben meegemaakt. Aan de hand van literatuur, de enquête en de interviews wordt in kaart gebracht hoe slachtoffers de ontvangen hulpverlening waarderen en wat zij belangrijk vinden aan deze hulpverlening. In de literatuurstudie is zowel gefocust op internationale als Nederlandse literatuur over waardering van de hulpverlening door slachtoffers van grootschalige incidenten. De Nederlandse literatuur gaat specifiek over de in dit onderzoek onderzochte incidenten.

## 7.2 Literatuurstudie

Dertien van de 31 artikelen betreft (empirisch) peer-reviewed onderzoek naar de waardering van slachtoffers van de hulpverlening en bijstand die zij ontvingen na een grootschalig incident, voornamelijk buiten Nederland (drie artikelen betroffen grootschalige incidenten in Nederland). In deze dertien studies wordt de waardering met verschillende vormen van hulp en bijstand belicht:

- algehele hulp door de overheid na grootschalige incidenten;
- voorzieningen voor geestelijke hulp na grootschalige incidenten;
- waardering van specifieke hulpinterventies of -programma's na grootschalige incidenten;
- voorzieningen voor hulp en bijstand tijdens een strafrechtelijke procedure na een ramp;
- studies naar de mate waarin behoeften onvervuld blijven als indicatie voor ontevredenheid en lage waardering van hulp.

Naast deze peer-reviewed studies is gebruikgemaakt van Nederlands onderzoek waarin de waardering van hulp ook onderzocht werd, maar die niet uit de databases naar voren kwam. Deze (met name) (onderzoeks)rapporten gaan over de waardering van hulp en bijstand na de vuurwerkramp in Enschede (2000), de tsunami in Azië (2004), het schietincident in Alphen aan den Rijn (2011) en de vliegcrash MH17 (2014). In dit onderzoek zijn deze rapporten gebruikt om specifiek inzicht te krijgen in de hulp en bijstand die bij grootschalige incidenten worden geboden in Nederland.

### Waardering van algehele hulp door de overheid

Wat betreft algehele hulp en bijstand geboden door de overheid, komen uit het literatuuronderzoek en de onderzoeksrapporten twee terugkerende aspecten naar voren die samengaan met een hoge waardering (Chen et al., 2016; Jong & Duckers, 2018; Laurier et al., 2012; Oosting et al., 2001; Torenvlied et al., 2015; Van der Velden & Keijser, 2019; Waheed en Ahmad, 2012). Ten eerste wordt de directe hulp na een ramp door overheidsinstanties (bv. medische zorg voor gewonden, eerste praktische en financiële hulp) erg belangrijk gevonden en, mits deze goed georganiseerd en snel beschikbaar is, ook positief gewaardeerd. Zo liet het onderzoek onder slachtoffers van de aanslagen in Pakistan (Waheed & Ahmad, 2012) zien dat de gratis medicatie die ziekenhuizen beschikbaar stelden voor slachtoffers van de aanslagen goed georganiseerd was en daarom zeer gewaardeerd.



Ten tweede is bejegening door overheidsinstanties van groot belang: wanneer getroffenen zich op juiste wijze gezien, erkend en gehoord voelen (bv. als overlevende, nabestaande of geraakte), en ook adequaat worden geïnformeerd over (ontwikkelingen na) de ramp, leidt dat tot een hogere waardering. Zo liet het onderzoek van Jong en Duckers (2018) onder Nederlandse getroffenen van verschillende grootschalige incidenten bijvoorbeeld zien dat na de acute fase, bijeenkomsten en persoonlijke ontmoetingen met overheidsvertegenwoordigers (ambassadeur, koning(in), ministers) waarin zij aandacht gaven, begrip en empathie toonden erg gewaardeerd werden (zie ook Chen et al., 2016).

In het onderzoek over de Pakistaanse aanslagen komt naar voren dat slachtoffers veel minder tevreden waren met de financiële tegemoetkomingen van de overheid voor het verlies van dierbaren en/of het (fysieke) leed dat zij ervoeren. Dit kwam enerzijds doordat de tegemoetkomingen erg lang op zich lieten wachten, en daarnaast doordat men het onrechtvaardig vond dat overlevenden met ernstige verwondingen hetzelfde of 'slechts iets meer' financiële compensatie kregen dan overlevenden met minder ernstige verwondingen. Daarnaast was men ook erg ontevreden over het vervolg van de medische zorg. Twee derde van de slachtoffers vond deze niet adequaat, onvriendelijk en de vervolgbehandeling werd niet vergoed.

In het onderzoek onder Nederlandse slachtoffers van verschillende grootschalige incidenten (Jong & Duckers, 2018) werd een lage waardering en ontevredenheid geuit wanneer de overheid en overheidsvertegenwoordigers (a) ongeoorloofd politiek gedrag lieten zien in relatie tot een ramp, (b) geen adequate sociale erkenning gaven aan slachtoffers van het incident en (c) door het volgen van strikte en bureaucratische regels, als een onpersoonlijke instantie werden ervaren (bv. een vader die, na zijn kind verloren te hebben door de tsunami in 2004, een boete kreeg opgelegd door de gemeente omdat hij zijn rijbewijs was verloren).

### **Waardering van hulp en bijstand door Nederlandse overheden**

In de Nederlandse (onderzoeks)rapporten wordt onder andere geconcludeerd dat de geboden praktische hulp door de Nederlandse overheid in de eerste maanden na de vuurwerkramp in Enschede vanuit het oogpunt van de slachtoffers als toereikend werd gezien (Oosting et al., 2001; p. 172) en het beeld van het overheidsoptreden in het eerste jaar na de vliegcrash MH17 over het algemeen als positief wordt bestempeld door nabestaanden (Torenvlied et al., 2015; p. 247). Uit het onderzoek door een onafhankelijke commissie naar de geboden nazorg door de gemeente Alphen aan den Rijn na het schietincident komt een gemixt beeld naar voren: een deel van de getroffenen<sup>9</sup> is zeer tevreden met de geboden nazorg, een deel is neutraal, en een deel heeft uitgesproken negatieve ervaringen (Laurier et al., 2012).

Als nader wordt ingezoomd op deze studies, komen een aantal bevindingen naar voren die het belang van bovenstaande twee waarderingsaspecten onderschrijven: (1) goed georganiseerde en bereikbare eerste hulp en (2) het belang van bejegening.

---

<sup>9</sup> Die reageren op de oproep van de commissie om hun ervaringen met de nazorg te delen

Zo komt uit het onderzoek van Laurier en collega's (2012) naar voren dat de negatieve ervaringen met de nazorg door de gemeente Alphen aan den Rijn bij het schietincident veelal betrekking hebben op klachten over bejegening: het niet respectvol, te weinig empathisch of niet op de juiste wijze behandeld worden, en/of niet op de juiste wijze geregistreerd staan of als slachtoffer niet uitgenodigd, geïnformeerd of doorverwezen worden naar nazorg.

Het onderzoek door Torenvlied en collega's (2015) naar de vliegramp MH17 liet duidelijk zien dat nabestaanden met name zeer tevreden waren over de nationale ceremonies en herdenkingsbijeenkomsten, over de inzet en werkwijze van de familierechercheurs, en de grote persoonlijke betrokkenheid van bewindslieden, burgemeesters en leden van het koninklijk huis (zie ook Jong & Duckers, 2018). Dit zijn ook aspecten van hulp en bijstand die duidelijk raken aan bejegening. Over de opvang door de overheid in de eerste dagen waren de nabestaanden echter minder tevreden: zij ervoeren die als niet goed bereikbaar, weinig professioneel en vervelend. Zo werd vaak genoemd dat een formele bevestiging van het overlijden van dierbaren in de eerste periode ontbrak. Dit laatste onderstreept het belang van goed bereikbare en goed georganiseerde eerste hulp na de ramp. De onderzoekers observeerden dat er een kantelpunt ontstond in de waardering van de hulp door de overheid, van negatief naar positief, rond de dag van nationale rouw die werd afgekondigd door de overheid (23 juli 2014).

In het onderzoek naar de praktische hulp geboden in de eerste maanden na de vuurwerkcramp Enschede kwamen enkele aspecten naar voren die relatief minder goed werden gewaardeerd door slachtoffers (althoewel men dus over de gehele linie deze hulp als toereikend beoordeelde). Het betreft de registratie van bewoners en vermisten, de tijdelijke vervangende woonruimte, de beslissingen over woning of bedrijf, de hulp in de vorm van goederen/diensten en de informatie over de toekomst van de wijk. Deze aspecten werden allemaal als belangrijk gevonden, maar tegelijkertijd relatief laag gewaardeerd.

### **Waardering van voorzieningen voor geestelijke hulp**

Smith et al. (2002) onderzochten het gebruik en de waardering van de mentale hulpvoorzieningen door 300 nabestaanden van slachtoffers van de aanslag op het vliegtuig boven Lockerbie (1988). Achtenveertig procent van de nabestaanden gaf aan dat zij dusdanig emotionele en gedragsmatige gevolgen ervoeren dat zij overwogen mentale hulp en bijstand te zoeken. Een kleiner percentage (36%) gaf vervolgens ook aan daadwerkelijk mentale hulp en bijstand gezocht en gebruikt te hebben. Een grote meerderheid van deze slachtoffers die hulp en bijstand hadden gezocht, beoordeelde die hulp als behulpzaam tot zeer behulpzaam (84%); een kleine minderheid vond de hulp dus niet behulpzaam.

Redenen voor de 12 procent nabestaanden die wel hulp overwogen voor hun problemen maar deze uiteindelijk niet zochten, waren de behoefte om de rouwverwerking privé te houden, financiële beperkingen, gebrek aan tijd voor hulp sessies, gebrek aan kennis en toegang tot adequate hulpvoorzieningen, en de perceptie dat men afdoende hulp en bijstand ontving van familieleden. Als punt van verbetering gaven geïnterviewden aan behoefte te hebben aan meer informatie over emotionele reacties die men kan hebben na een ramp, nadat zij overstuurd waren geraakt tijdens het strafrechtelijk onderzoek en/of strafproces.



### **Waardering van specifieke hulpinterventies of -programma's na grootschalige incidenten**

In een onderzoek onder slachtoffers van de aardbevingen in 1999 in de Marmara regio in Turkije (Sahin et al., 2011), onderzocht men de waardering voor deze vorm van hulp: psycho-educatieve seminars met informatie en oefeningen over de psychologische reacties die zich kunnen voordoen na natuurrampen. Het onderzoek liet zien dat zowel ouders als kinderen die deelnamen aan deze seminars van mening waren dat deze nuttig en behulpzaam waren: zo gaven 60-65 procent van de ouders aan dat zij door de seminars hun problemen na de aardbeving konden bespreken met de docenten tijdens de seminars, en beter konden bespreken met hun kinderen en partners. Ook vonden de onderzoekers dat naarmate er meer issues werden besproken en behandeld in de seminars die kunnen voorkomen na een natuurramp, de ouders de seminars ook behulpzamer en meer toepasbaar vonden om hun eigen problemen na de aardbevingen op te lossen. Ook de kinderen, die tijdens de seminars informatie ontvingen en aan verschillende expressieve activiteiten (zoals tekenen, wensen bedenken voor zichzelf en anderen, oefeningen) konden deelnemen gericht op de gevolgen van de natuurramp, rapporteerden dat naarmate zij aan meer activiteiten deelnamen, zij de seminars ook als behulpzamer zagen. Los van de waardering, vonden de onderzoekers ook dat ouders die deelnamen aan de seminars meer correcte antwoorden gaven op vragen over de type gevolgen die men kan ervaren na natuurrampen (en daarmee lieten zien meer kennis opgedaan te hebben), vergeleken met ouders die niet deelnamen aan deze seminars. Bij de kinderen werd dit verschil niet vastgesteld: volgens de auteurs leken de seminars door hen meer als 'plezier maken' te worden ervaren in plaats van als een leerervaring.

In het onderzoek van Stene en collega's (2016) naar de slachtoffers van de terroristische aanslag in Utoya, werd de waardering van hulp en behandeling middels een proactief outreach programma onderzocht. Dit programma werd opgezet na de aanslag, om slachtoffers te identificeren die mentale gezondheidsproblemen zouden ontwikkelen en gespecialiseerde hulp nodig hadden. Hierbij dienden gemeentelijke crisisteams na de aanslag contact te zoeken met alle overlevenden van de aanslag, en ervoor te zorgen dat zij allen een contactpersoon kregen toegewezen uit de gemeente waar zij woonden in Noorwegen. Deze contactpersoon diende continuïteit van hulp en zorg te waarborgen in het eerste jaar, door overlevenden na 5-6 weken, 3 en 12 maanden te screenen op mentale gezondheidsproblemen. Waardering van de ontvangen hulp en bijstand werd onderzocht onder de overlevenden met de vraag: "Overall, was de hulp en behandeling die u ontving na de terroristische aanslag naar tevredenheid?"

Ruim tweederde van de onderzochte slachtoffers gaf hierbij aan dat zij in grote tot zeer grote mate tevreden waren met deze hulp en bijstand na de aanslag; 26 procent was in lage tot enige mate tevreden, terwijl 6,5 procent ontevreden was. Ook werd onderzocht wat voorspelde hoe ontevreden slachtoffers waren met de ontvangen hulp en behandeling. Hierbij werd gekeken naar de invloed van socio-demografische kenmerken (o.a. leeftijd, gender, Noorse afkomst, financiële situatie) en gerapporteerde ervaringen met de ontvangen hulp en behandeling (o.a. goed georganiseerd, tevreden met toegankelijkheid, of men met zorg en op begane wijze werd geholpen). Uit deze analyses kwam naar voren dat overlevenden met een niet-Noorse afkomst, en overlevenden die de geboden hulp en behandeling hebben ervaren als niet goed georganiseerd, en/of weinig toegankelijk en te weinig tijd biedend om te praten en te interacteren met hulpprofessionals, vaker ontevredener waren.



### **Waardering van een online informatie- en adviesportal na de vliegramp MH17**

Herpen en collega's (2022) onderzochten hoe nabestaanden van de vliegramp MH17 de online portal 'Informatie- en adviescentrum vliegramp Oekraïne' (vliegrampoekraïne.nl) evalueerden en waardeerden. Deze portal is opgezet door de Nederlandse overheid en heeft als doel om informatie en advies te geven over de ramp en de vervolging van de verdachten. Daarnaast heeft de portal ook een besloten gedeelte voor nabestaanden met informatie over de rechtszaak tegen de verdachten van de ramp, waar zij ook vragen kunnen stellen en ervaringen kunnen delen met anderen. Uit het onderzoek onder ruim 150 gebruikers van de site kwamen twee punten naar voren: (a) men zag de portal als een betrouwbare bron van informatie en waardeerde de doorverwijsmogelijkheden die de site schetste; (b) volgens de gebruikers werd de site nauwelijks gebruikt voor het ontmoeten van andere getroffen en het delen van ervaringen en steun. Dit leek deels te komen doordat dit deel van de portal niet als besloten en veilig genoeg werd ervaren.

### **Waardering van hulp en bijstand tijdens een strafrechtelijke procedure na een ramp**

Smith et al. (2002) onderzochten ook het gebruik en waardering van de voorzieningen die de 300 nabestaanden van de Lockerbie slachtoffers kregen aangereikt in relatie tot het strafproces van de twee Libische verdachten voor de aanslag, jaren later in 2000. Een overgrote meerderheid van de geïnterviewde nabestaanden gaf aan elk van deze voorzieningen als behulpzaam tot zeer behulpzaam te zien. Deze voorzieningen betroffen onder andere toegang tot informatie over (de voortgang van) het strafproces, een discussieforum voor nabestaanden, financiering voor reis- en verblijfkosten voor het bijwonen van het strafproces en fondsen voor het gebruik van mentale hulpvoorzieningen. Als punten ter verbetering van deze voorzieningen noemden zij het belang van het up-to-date houden van informatie; informatie over het strafproces was soms achterhaald waardoor incorrecte informatie werd gedeeld. Ook werd aangegeven dat sommige briefings en samenvattingen te technisch waren, en dat er behoefte was aan meer begrijpelijke informatie.

### **Onvervulde behoeften als indicaties voor ontevredenheid en lage waardering van hulp**

Tot slot onderzochten een aantal andere studies in hoeverre slachtoffers van grootschalige incidenten aangaven dat behoeften aan hulp en bijstand die zij ervaarden wel of juist niet werden vervuld. Het onvervuld blijven van dergelijke behoeften kan ook een belangrijke bron van ontevredenheid en lage waardering zijn van de hulp en bijstand die wordt geboden na een ramp (Stene et al., 2016). Zo kwam in een studie van Bosmans en collega's (2022) onder slachtoffers van de terroristische aanslag in Utrecht (tramaanslag, 2019) naar voren dat een aanzienlijk deel van de geïnterviewden na achttien maanden te kampen had met symptomen van posttraumatische stress en andere klachten waarvoor zij professionele hulp nodig hadden. Daarbij gaf de helft van de geïnterviewden die na achttien maanden (nog steeds) behoefte hadden aan professionele hulp en bijstand voor hun problemen, deze niet ontvangen te hebben. Ook in het onderzoek onder slachtoffers van de terroristische aanslag in Utoya na 2,5 jaar (Stene et al., 2016), gaf één op de vijf slachtoffers aan dat hun behoeften aan hulp voor psychologische reacties niet vervuld waren, en één op de zeven slachtoffers dat hun behoeften aan hulp voor fysieke gezondheidsproblemen onvervuld waren gebleven. Deze bevindingen suggereren dat een deel van de slachtoffers van terroristische aanslagen ervaart dat hun behoeften aan hulp na enkele jaren nog niet zijn vervuld.





## 7.3 Empirisch onderzoek

Voordat we de onderzoeksvragen inhoudelijk beantwoorden, is het van belang om aan te geven dat de waardering voor hulpverlening/bijstand afhankelijk is van verschillende externe en interne factoren van een individu. Op basis van de interviews onderscheiden we de volgende factoren: demografische kenmerken, persoonlijke kenmerken, het sociale netwerk en zelfredzaamheid en de aard van het incident en de periode waarin dit plaatsvond. Hoe deze kenmerken invloed hebben op de waardering wordt beschreven in paragraaf 4.3.2.

### 7.3.1 Enquête

Er zijn aanzienlijke verschillen in de waardering van hulpverlening en bijstand tussen de drie incidenten waar een enquête onder de slachtoffers kon worden uitgevoerd (Tabel 7.1). Het hoogste gemiddelde rapportcijfer (8,2) is gegeven door nabestaanden van de vliegramp MH17. De ondervraagde slachtoffers van de vuurwerkramp Enschede zijn relatief het minst tevreden (6,4). Dit lijkt overeen te komen met de waardering die uit de eerdere onderzoeksrapporten naar voren kwam (zie paragraaf 7.2: de hulp na de vliegramp MH17 werd als positief bestempeld, en die na de vuurwerkramp als 'toereikend'). Ongeveer de helft van de ondervraagde slachtoffers van de vuurwerkramp Enschede (n=25) geven een voldoende, 30 procent geeft een onvoldoende voor de ontvangen hulp. Onder de nabestaanden van de vliegramp MH17 (n=44) geeft ongeveer een op de acht een onvoldoende. De algemene waardering van de slachtoffers van de tramaanslag Utrecht (n=12) zit tussen de vliegramp MH17 en de vuurwerkramp Enschede in.

**Tabel 7.1 Algemene waardering hulpverlening en bijstand van de betrokken organisaties en instanties**

	Vliegramp MH17	Tramaanslag Utrecht	Vuurwerkramp Enschede
Gemiddeld rapportcijfer	8,2	7,5	6,4
n=	44	12	25
Onvoldoende (rapportcijfer 1-5)	13%	20%	30%
Voldoende (rapportcijfer 6-10)	70%	60%	53%
Weet niet / niet van toepassing	17%	20%	17%

### Tevredenheid hulpverlening van nabestaanden vliegramp MH17

De nabestaanden van de vliegramp MH17 waarden veel van de bij de hulpverlening en bijstand betrokken instanties/personen met een hoog rapportcijfer (Tabel 7.2). Het hoogste gemiddelde rapportcijfer wordt gegeven aan de familierechercheurs (9,5), gevolgd door de advocaat (8,9), het openbaar ministerie (8,8), de nabestaandenvereniging (8,7), vrienden of familie (8,7), Slachtofferhulp Nederland (8,6) en de gemeente (8,2). Dit zijn ook instanties/personen waar veel nabestaanden mee te maken hebben gehad. De Rijksoverheid en de kerk krijgen eveneens een rapportcijfer van acht of hoger, maar minder slachtoffers hebben hier gebruik van gemaakt. Ook het noodnummer van Buitenlandse Zaken had in de steekproef van dit onderzoek een beperkt aantal gebruikers. Degene die er wel gebruik van hebben gemaakt gaven gemiddeld genomen een ruime onvoldoende (4,6). Uit de toelichtingen komt naar voren dat de bereikbaarheid onvoldoende was en dat de informatie niet aansloot op de behoefte.

Vijf van de zes voorgelegde activiteiten kregen eveneens een rapportcijfer van acht of hoger, met de hoogste rapportcijfers voor de repatriëring en de rechtszaken.





Veel van de hierboven genoemde instanties en activiteiten hebben een significante samenhang met het algemene waarderingscijfer. Met andere woorden: een hogere waardering voor een van deze instanties of activiteiten heeft een positieve invloed op de hoogte van het algemene rapportcijfer (zie Figuur 7.2).

**Tabel 7.2 Tevredenheid onder nabestaanden vliegcramp MH17 over de ontvangen hulpverlening en bijstand van de instanties of personen en over activiteiten waaraan men heeft deelgenomen?**

	Aantal gebruikers	Gemiddeld rapportcijfer	Aantal gebruikers met rapportcijfer	Significante samenhang (p<0,05) met algemene waardering
<b>Instanties</b>				
Familieonderzoekers	43	9,5	38	
Slachtofferhulp Nederland	31	8,6	26	+
Gemeente	31	8,2	28	+
GGD	3	5,7	3	
Rijksoverheid	19	8,4	17	+
Huisarts	33	7,9	27	
Psycholoog e.d.	25	7,9	20	
Algemeen Maatschappelijk Werk	3	6,7	3	
Vrienden of familie	55	8,7	48	+
De kerk	8	8,3	7	
Advocaat	36	8,9	33	+
Nabestaandenvereniging	43	8,7	35	
Informatie en Verwijs Centrum (IVC)	8	7,5	6	
Openbaar Ministerie	27	8,8	24	
Noodnummer Buitenlandse Zaken	8	4,6	7	
<b>Activiteiten</b>				
Noodopvang	18	7,1	14	
Lotgenotenbijeenkomst	27	8,2	23	+
Herdenkingsdiensten	47	8,9	41	+
Repatriëring Nederlandse slachtoffers	33	9,2	28	
Informatiebijeenkomsten	42	9,1	36	+
Rechtszaken	26	9,2	22	+

\* minder dan 5 waarnemingen

### Tevredenheid hulpverlening van slachtoffers tramaanslag Utrecht

Vanwege de relatief kleine steekproef van slachtoffers van de tramaanslag Utrecht is het lastig om goed en minder goed gewaardeerde hulpverlening en bijstand aan te wijzen. In algemene zin geldt dat veel instanties een gemiddeld rapportcijfer krijgen van zeven en hoger. Dat is in lijn met het algemene waarderingscijfer (7,5). De inzet van Slachtofferhulp is door slachtoffers positief gewaardeerd, zowel de ondersteuning door Slachtofferhulp in het algemeen als de waardering voor de opvangbijeekkomsten die zij organiseerden.

**Tabel 7.3** *Tevredenheid onder nabestaanden tramaanslag Utrecht over de ontvangen hulpverlening en bijstand van de instanties of personen en over activiteiten waaraan men heeft deelgenomen?*

	Aantal gebruikers	Gemiddeld rapportcijfer	Aantal gebruikers met rapportcijfer	Significante samenhang (p<0,05) met algemene waardering
<b>Instanties</b>				
Familiechercheurs	4	8,5*	4	
Slachtofferhulp Nederland	7	8,4	7	+
Gemeente	3	8,7*	3	
GGD	3	8,3*	3	
Rijksoverheid	3	7,7*	3	
Huisarts	7	8,9	7	
Psycholoog e.d.	7	8,3	7	
Algemeen Maatschappelijk Werk	3	9,3*	3	
Vrienden of familie	14	7,8	11	
De kerk	1	9,0*	1	
Advocaat	3	8,3*	3	
Politie	6	8,7	6	
Openbaar Ministerie	3	7,7*	3	
Noodnummer gemeente	2	5,5*	2	
Het Calamiteiten Hospitaal	3	7,7*	3	
Schadefonds geweldsmisdrijven	3	7,0*	3	
<b>Activiteiten</b>				
Lotgenotenbijeekkomst	4	8,0*	4	
Herdenkingsdiensten	5	9,2	5	
Rechtszaken	3	7,7*	3	
Informatiebijeekkomsten	3	7,7*	3	
Opvangbijeekkomsten Slachtofferhulp	6	8,0	6	

\* minder dan 5 waarnemingen

### Tevredenheid hulpverlening van nabestaanden vuurwerkramp Enschede

In aansluiting op het lagere algemene rapportcijfer (6,4) dat door slachtoffers van de vuurwerkramp Enschede is gegeven, zijn zij ook het meest kritisch over de ontvangen hulpverlening en bijstand in vergelijking met de slachtoffers van de andere twee incidenten. Hierbij moet – net als bij de tramaanslag Utrecht – worden aangetekend dat er sprake is van een kleine steekproef. Tevens is door de respondenten maar beperkt gebruikgemaakt van de hulpverlenende instanties en activiteiten, uitgezonderd hulpverlening en bijstand door familie en vrienden, en herdenkingsdiensten. Hiervoor ligt de waardering tussen ruim voldoende en goed.

**Tabel 7.4** *Tevredenheid onder nabestaanden vuurwerkramp Enschede over de ontvangen hulpverlening en bijstand van de instanties of personen en over activiteiten waaraan men heeft deelgenomen*

	Aantal gebruikers	Gemiddeld rapportcijfer	Aantal gebruikers met rapportcijfer	Significante samenhang (p<0,05) met algemene waardering
<b>Instanties</b>				
Slachtofferhulp Nederland	5	4,7*	3	
Gemeente	6	5,0	5	+
GGD	6	6,0*	4	
Rijksoverheid	3	3,7*	3	
Huisarts	5	7,2	5	
Psycholoog e.d.	9	6,5	8	+
Algemeen Maatschappelijk Werk	2	3,0*	1	
Vrienden of familie	26	7,8	26	+
De kerk	4	7,0*	4	
Uitvoeringsorganisatie personenschade (UPV)	2	5,0*	2	
Advocaat	2	2,0*	2	
Politie	8	8,8	6	
Woningbouwvereniging	5	6,8	5	
Informatie en Advies centrum	3	3,3*	3	
Eén persoonlijk contactpersoon	1	3,0*	1	
<b>Activiteiten</b>				
Noodopvang	2	7,0*	1	
Lotgenotenbijeenkomst	3	n.b.	0	
Herdenkingsdiensten	13	7,4	7	
Informatiebijeenkomsten	5	6,5*	2	
Grootschalig gezondheidsonderzoek	4	7,0*	1	

\* minder dan 5 waarnemingen



### 7.3.2 Diepte-interviews

Dit onderdeel geeft een verdieping en verbreding van de uitkomsten van de enquête. Op basis van de interviews is het lastig een algemeen beeld te schetsen van de waardering van de verschillende instanties die bij een grootschalig incident betrokken zijn. Dit heeft verschillende redenen:

- Als eerste is de periode waarin het incident heeft plaatsgevonden een belangrijk aspect waar we rekening mee moeten houden. Wanneer men bijvoorbeeld ontevreden was over de ondersteuning van Slachtofferhulp Nederland bij een incident van tien jaar geleden, zegt dit niks over de huidige ondersteuning die Slachtofferhulp Nederland aan slachtoffers biedt.
- Omdat we een beperkt aantal interviews per incident hebben afgenomen, waarin we verschillende organisaties bespraken, kan de persoonlijke voorkeur en ervaring van één geïnterviewde veel kleuring en gewicht geven aan de waardering van een organisatie.

Toch zijn uit de interviews enkele algemene patronen te onderscheiden die bepalen of de ontvangen hulpverlening goed of juist niet goed wordt gewaardeerd. Dit heeft met name betrekking op de persoonlijke voorkeuren van het slachtoffer en de bejegening door de hulpverlening, de informatievoorziening, de noodopvang direct na het incident, de praktische en psychologische ondersteuning en de versnippering van de ondersteuning.

#### Persoonlijke voorkeuren en bejegening

Uit de interviews blijkt dat de waardering van de hulpverlening erg persoonsgebonden is. Dit geldt ook voor slachtoffers binnen één incident, en die met dezelfde instanties te maken hebben gehad. De waardering is erg afhankelijk van de persoonlijkheid en persoonlijke voorkeuren van het slachtoffer in combinatie met de houding en de benadering vanuit de hulpverlening. Het kan hierbij soms gaan om subtiele dingen, zoals bepaalde woordkeuzes die bij slachtoffers verkeerd vallen. Ook kan een eerste indruk heel bepalend zijn. Kleine gebaren, zoals vragen hoe het met iemand gaat of maatwerk kan belangrijk zijn voor de waardering.

*De houding daar [de Diekmanhal] was: wat kan ik voor jou doen? Er was eten en drinken, dat is echt belangrijk. Daar heb ik geleerd dat je bij een ramp of een erge gebeurtenis fysiek goed in orde moet blijven. Ze vroegen wat ik wilde, toen vroeg ik om een eigen dekbed. (Slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*

*Al vrij snel vond ik het niet meer zo fijn. Ze [hulpverlening in het ziekenhuis] waren heel erg aanwezig op tijden dat het hen uitkwam, dan kwamen ze binnen. De ene keer kwamen ze met een leesbril [van het directe slachtoffer] terwijl ik vroeg om een portemonnee. Het was een soort bemoeizorg waar ik niet op zat te wachten. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*Slachtofferhulp stuurde vrijwilligers naar de bijeenkomst. Mijn beeld is om nooit vrijwilligers te sturen. Ik heb de meest rare dingen meegemaakt met vrijwilligers die heel kort na de ramp al vroegen of ik het een plekje heb kunnen geven. Bij dat soort zaken moet je professionals inzetten. Ik heb daar met ze over gesproken, want je richt meer schade aan dan je denkt. (Slachtoffer Vliegcrash MH17)*

*Ik miste het gevoel dat ze wisten wie je was. Als je gewoon een proactief contactpersoon hebt van een gezin, dan loopt alles langs één persoon. (Slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*



Het lijkt een grijs gebied. Enerzijds kan te veel persoonlijk contact voelen als bemoeienis, anderzijds kan persoonlijk contact er juist voor zorgen dat de hulpverlening positief wordt ervaren.

*Ik had heel leuk contact met haar [medewerker van het Schadefonds]. Die heeft gebeld, dat was een leuk gesprek en heel behulpzaam en meelevend. Een geweldig mens. Je moest formulieren invullen. Toen kreeg ik bericht dat ik een vergoeding kreeg. Het was heel persoonlijk contact. (Slachtoffer Schietincident Alphen aan den Rijn)*

### **Informatievoorziening**

Over het algemeen vinden slachtoffers informatievoorziening zeer belangrijk. Slachtoffers waarderen deze informatievoorziening positief als deze informatie duidelijk is, via betrouwbare kanalen komt, regelmatig komt en eenduidig is.

*De lokale omroep had daar een belangrijke rol in om mensen te informeren wat er gaande was. Die hield de berichtgeving bij per dag en ook alles wat was georganiseerd. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*Wat wij altijd gewaardeerd hebben is de informatiestroom zodat wij het eerder horen en hoorden dan de rest van Nederland. Dat stellen wij nog steeds op prijs. De pijn is echt wel minder, maar we zijn nooit verrast geweest. Vooral de eerste paar jaar was dat essentieel. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

Slachtoffers waarderen deze informatievoorziening over het algemeen minder als de informatie versnipperd is, via de media komt in plaats van een persoonlijk contact, of als het slachtoffer heel veel moeite moet doen om informatie te krijgen.

*Ik had gehoord van een nummer wat ik kon bellen en het calamiteitenhospitaal. Ik had gebeld. Toen vroegen ze mij dingen, maar ik kreeg geen informatie. Ik schoot er zelf niets mee op. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*Het enige wat ze te horen kregen van buiten was 'er is een noodtelefoon voor nadere info'. Ik wilde namen en geboortedata doorgeven van familie. Deze namen ze aan, maar voor de rest mochten ze bij het noodnummer niks zeggen. (Slachtoffer Vliegramp MH17)*

*Er waren heel veel vermisten. Er was overal paniek. Aan het begin krijg je weinig informatie, niemand vertelt je wat. Mijn vader met een goede vriend zijn op allemaal plekken geweest, om mijn man te zoeken. (Slachtoffer Vuurwerkcramp Enschede)*

### **Noodopvang**

Daarnaast vinden slachtoffers de eerste opvang belangrijk. Dit kan zowel bij vrienden of familie zijn, of via professionele organisaties. Als dit goed geregeld is, waarderen slachtoffers dit over het algemeen goed. Het is belangrijk dat het voor slachtoffers duidelijk is waar ze terecht kunnen, dat er orde in de chaos wordt geschept en er in de eerste levensbehoeften wordt voorzien (zoals kleding, tandenborstel, eten en drinken).



*In het ziekenhuis was ik in totale shock. Fijn dat zij een glaasje water hadden en een oplader voor mijn telefoon, die praktische hulp is wel fijn. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

Als het niet duidelijk is waar slachtoffers terecht kunnen, of als de opvang niet goed geregeld is, waarderen slachtoffers dit over het algemeen minder goed.

*Ik ging naar de instanties toe om te laten weten dat ik naar huis wilde. Niemand kwam naar mij toe. Ik kwam 's avonds laat terug, want er waren lange rijen. Ze zeiden steeds: je moet ergens anders heen. We hadden niks gegeten. En alles was onduidelijk. (Slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*

### **Praktische, emotionele en juridische ondersteuning**

Ook andere praktische ondersteuning waarderen slachtoffers vooral goed als deze in hun behoeften voorziet. Slachtoffers geven in de interviews aan dat zij de hulpverlening goed hebben ervaren als zij op een redelijk makkelijke manier ontvangen wat zij op dat moment nodig hebben. Dit kan gaan om spullen na het verwoesten van een huis, maar ook om zaken als vergunningen die de gemeente moet regelen. Als dit maatwerk geleverd wordt, dan ervaren slachtoffers dit doorgaans positief.

*Vanuit gemeente: parkeergarage ter beschikking stellen bij drukke uitvaart van een familie van vier personen tegelijk. Alles waarmee je geholpen kunt worden scheelt enorm qua gedoe en onduidelijkheid. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*Slachtofferhulp had een focuswoning geregeld. We kunnen hulp oproepen, we kunnen afspraken maken om met de taxi mee te gaan. De woning is via slachtofferhulp gevonden. (Slachtoffer Schietincident Alphen aan den Rijn)*

*Vanuit de gemeente was er praktische ondersteuning, we kregen wasmachine, bank, tafel en stoel. Ook allemaal nieuwe spullen. Dat was in een markthal. Dat konden we ophalen en er werden ook wel dingen bezorgd. (Slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*

Daarentegen ervaren slachtoffers praktische ondersteuning minder goed als slachtoffers zelf veel moeten regelen om de hulp voor elkaar te krijgen, of als de praktische ondersteuning onvolledig is.

*Na maanden hoorde ik: je kon bij Saxion maaltijden krijgen, en dat wist ik niet. Niemand had mij dat verteld. Dan hadden ik en mijn kinderen niet met lege maag naar bed hoeven gaan. (Slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*

*Er is hulp aangeboden vanuit het bedrijf. De drempel was te hoog om zelf naar het hoofdkantoor te bellen en te zeggen wie je bent en wat je hebt meegemaakt. (Slachtoffer Tsunami Indische Oceaan)*

Ook als het gaat om emotionele en juridische ondersteuning wordt dit met name goed gewaardeerd als dit als maatwerk geboden wordt. Hierbij wordt belangrijk gevonden dat deze hulp op het juiste moment komt en dat verschilt per persoon en situatie.



Men waardeert het over het algemeen als de ondersteuning proactief wordt aangeboden, men op de hoogte wordt gebracht van de mogelijkheden en daarna zelf de keuze heeft om van de hulp gebruik te maken. Wanneer dit in een later stadium is, verwacht men ook later terug te kunnen komen op het hulpaanbod. Wanneer de aangeboden hulp aansluit bij de wens van het slachtoffer en toegankelijk is, wordt de hulp het meest gewaardeerd.

### **Versnipperde hulpverlening**

Voor alle vormen van ondersteuning geldt dat slachtoffers het minder waarderen als verschillende soorten hulpverlening uit verschillende hoeken komt, waardoor slachtoffers meerdere keren hun verhaal moeten doen en de hulpverlening niet op elkaar afgestemd is. Voor sommige slachtoffers vervulden de familierechercheurs de rol van een persoon bij wie ze met al hun vragen terecht kunnen en die hen proactief op de hoogte houdt. Niet bij elk incident in dit onderzoek werden familierechercheurs ingezet (deze worden voornamelijk ingezet bij levensdelicten), ook was de klik die de slachtoffers met de familierechercheurs hadden bepalend of de rechercheur volgens het slachtoffer deze rol goed vervulde.

*De begeleiding is fantastisch. De familierechercheurs zorgden er ook voor dat je bij de juiste mensen terechtkwam. (Slachtoffer vliegcrash MH17)*

*Ze namen je met de hand mee, gaven antwoorden of richting. De eerste piketpaal die houvast bood. (Slachtoffer vliegcrash MH17)*

Over het algemeen komt uit de interviews naar voren dat slachtoffers een persoonlijke en informele benadering vanuit hulpverlening waarderen. Maar hoe 'erg' een slachtoffer het vindt als de benadering wat minder persoonlijk is, hangt van de persoonlijkheid van het slachtoffer af. Men waardeert de hulpverlening die meedenkt, flexibel is, voor hen klaar staat, transparant communiceert en aansluit bij de behoeften van het slachtoffer.

Daarentegen waarderen de ondervraagde slachtoffers de hulpverlening minder wanneer ze meerdere keren hetzelfde verhaal moeten vertellen, bijvoorbeeld omdat de hulpverlening versnipperd georganiseerd is. Ook waarderen slachtoffers het niet als ze geen gehoor krijgen en het gevoel hebben dat er niks met hun informatie wordt gedaan, of dat ze als slachtoffer 'vergeten' worden.

## **7.4 Conclusie**

Zowel uit het literatuuronderzoek als uit de enquête en de interviews komt naar voren dat de mate van waardering van de hulpverlening sterk uiteenloopt. Per incident wordt er andere hulpverlening in gang gezet. Ook blijkt - uit de enquête - dat de totaalwaardering per incident erg kan verschillen. Daarnaast zijn het de specifieke behoeften van slachtoffers en eigen ervaringen die zij hebben, die van invloed zijn op de waardering van de hulpverlening.

Uit de literatuur blijkt dat de bejegening door overheidsinstanties van belang is. Als slachtoffers zich gehoord voelen en op de juiste wijze worden behandeld, leidt dit tot een hogere waardering. Dit komt ook terug in de interviews. De waardering is erg afhankelijk van het contact met de hulpverlening. Een goed persoonlijk contact en gezien worden door de hulpverlening, kan leiden tot een positieve waardering.





Terwijl minder goed contact en een minder goede eerste indruk kan zorgen voor een minder goede waardering. Dit zorgt er onder andere voor dat elk slachtoffer de hulpverlening anders ervaart en waardeert.

Naast de persoonlijke ervaringen en de bejegening door de hulpverlening zijn er enkele algemene aspecten te onderscheiden die invloed hebben op de waardering. Zo komt in de literatuur naar voren dat de aard en organisatie van de acute hulpverlening belangrijk worden gevonden. Als deze goed georganiseerd is, wordt dit positief gewaardeerd. Dit blijkt ook uit de interviews. Bij de acute hulpverlening wordt het belangrijk gevonden dat er orde in de chaos wordt geschept, dat er in de eerste levensbehoeften kan worden voorzien en dat het duidelijk is waar slachtoffers terecht kunnen. Als het niet duidelijk is waar slachtoffers terecht kunnen, wordt de hulpverlening over het algemeen minder goed gewaardeerd.

Daarnaast blijkt uit de interviews dat de juiste informatievoorziening belangrijk is voor slachtoffers. Het wordt positief gewaardeerd wanneer de informatie duidelijk is en via betrouwbare kanalen komt. Slachtoffers vinden het prettig om in een chaotische periode te weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten. De informatievoorziening wordt niet goed beoordeeld als slachtoffers veel moeite moeten doen om informatie te verkrijgen. Dit blijkt ook uit de enquête, waarin het noodnummer bij de MH17 niet goed wordt beoordeeld omdat het niet goed bereikbaar was en ze geen antwoord kregen op hun vragen. Aanvullend komt vanuit interviews naar voren dat op het noodnummer vrij weinig informatie werd gegeven en slachtoffers geen duidelijkheid kregen.

Als het gaat om praktische, emotionele en juridische ondersteuning geldt dat slachtoffers over het algemeen deze hulpverlening waarderen als de hulp wordt geboden waar slachtoffers op dat moment behoefte aan hebben, en wanneer die hulp redelijk eenvoudig te verkrijgen is. Het wordt belangrijk gevonden dat deze hulp op het juiste moment wordt aangeboden, dat dit proactief wordt aangeboden en men op de hoogte wordt gebracht van de mogelijkheden. Deze hulpverlening wordt minder gewaardeerd als de hulpverlening niet toegankelijk is, op het verkeerde moment komt of niet aansluit op de behoeften van het slachtoffer.

Tot slot zijn slachtoffers minder tevreden als hulpverlening niet goed op elkaar aansluit waardoor ze contact hebben met meerdere organisaties en meerdere keren hun verhalen moeten vertellen.

## 8 Invulling van behoeften

### 8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op twee onderzoeksvragen. De eerste is: *In hoeverre voorziet het huidige (reguliere) palet aan slachtofferondersteuning in de specifieke behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten?* Deze vraag wordt beantwoord met behulp van de enquête. Hierin is bij de behoeften die door slachtoffers zijn aangegeven (hoofdstuk 4), doorgevraagd naar de mate waarin deze behoeften zijn ingevuld. Dit wordt in de conclusies in paragraaf 8.3 afgezet tegen de bestaande slachtofferrechten, hulpverlening en bijstand die naar voren is gekomen in de hoofdstukken 2 en 3. Op deze manier wordt in kaart gebracht of het huidige palet van hulpverlening en ondersteuning voorziet in de behoeften van slachtoffers. Bij het beantwoorden van deze onderzoeksvraag is het belangrijk om rekening te houden met het gegeven dat een groot deel van de onderzochte incidenten verder in het verleden liggen. Door de ontwikkeling van hulpverlening en slachtofferrechten is het mogelijk dat behoeften die speelden bij slachtoffers van incidenten die verder in het verleden plaatsvonden, met de huidige hulpverlening vervuld zouden zijn.

Vervolgens wordt antwoord gegeven op de volgende vraag: *Zijn er additionele voorzieningen nodig voor slachtoffers van grootschalige incidenten en zo ja, welke voorzieningen zouden kunnen worden overwogen?* Nadat is vastgesteld in hoeverre het huidige aanbod van ondersteuning voldoet aan de behoeften van slachtoffers, zullen we identificeren aan welke behoeften niet wordt voldaan. Daarnaast wordt aan de hand van de interviews in kaart gebracht welke additionele ondersteuning slachtoffers aangeven nodig te hebben (gehad).

### 8.2 Empirisch onderzoek

#### 8.2.1 Enquête

In paragraaf 4.3 hebben we gerapporteerd over de behoeften van slachtoffers op basis van een enquête onder slachtoffers van de tramaanslag Utrecht, vliegramp MH17 en vuurwerkcramp Enschede. Indien een slachtoffer heeft aangegeven in een fase een bepaalde behoefte te hebben gehad, is er doorgevraagd of er in die behoefte is voorzien. In de Figuren 8.1 tot en met 8.3 is weergegeven in welke mate er in de behoefte is voorzien gedurende de nasleep van het incident. We hebben gezien dat de behoeften sterk variëren per fase. We beschrijven dan ook de verschillen in de invulling per fase. Een volledig overzicht hiervan is te vinden in bijlage 9.

Onder nabestaanden van de vliegramp MH17 is vooral de invulling van *informatie* achtergebleven bij de behoefte (zie Figuur 8.1). Van de ruim 40 nabestaanden met behoefte aan een centraal informatiepunt voor informatie en vragen, gaf ongeveer de helft aan dat dit niet of onvoldoende is ingevuld. Dit speelde vooral in de acute fase. Ook bij de informatie over de oorzaak van de ramp en de volledige waarheid te weten is een flinke groep van mening dat dit niet of onvoldoende is ingevuld. In lijn met de sterkere mate waarin deze behoeften aanwezig zijn in fase 2 en fase 3, zijn er meer nabestaanden die de invulling in die fase onvoldoende vonden.

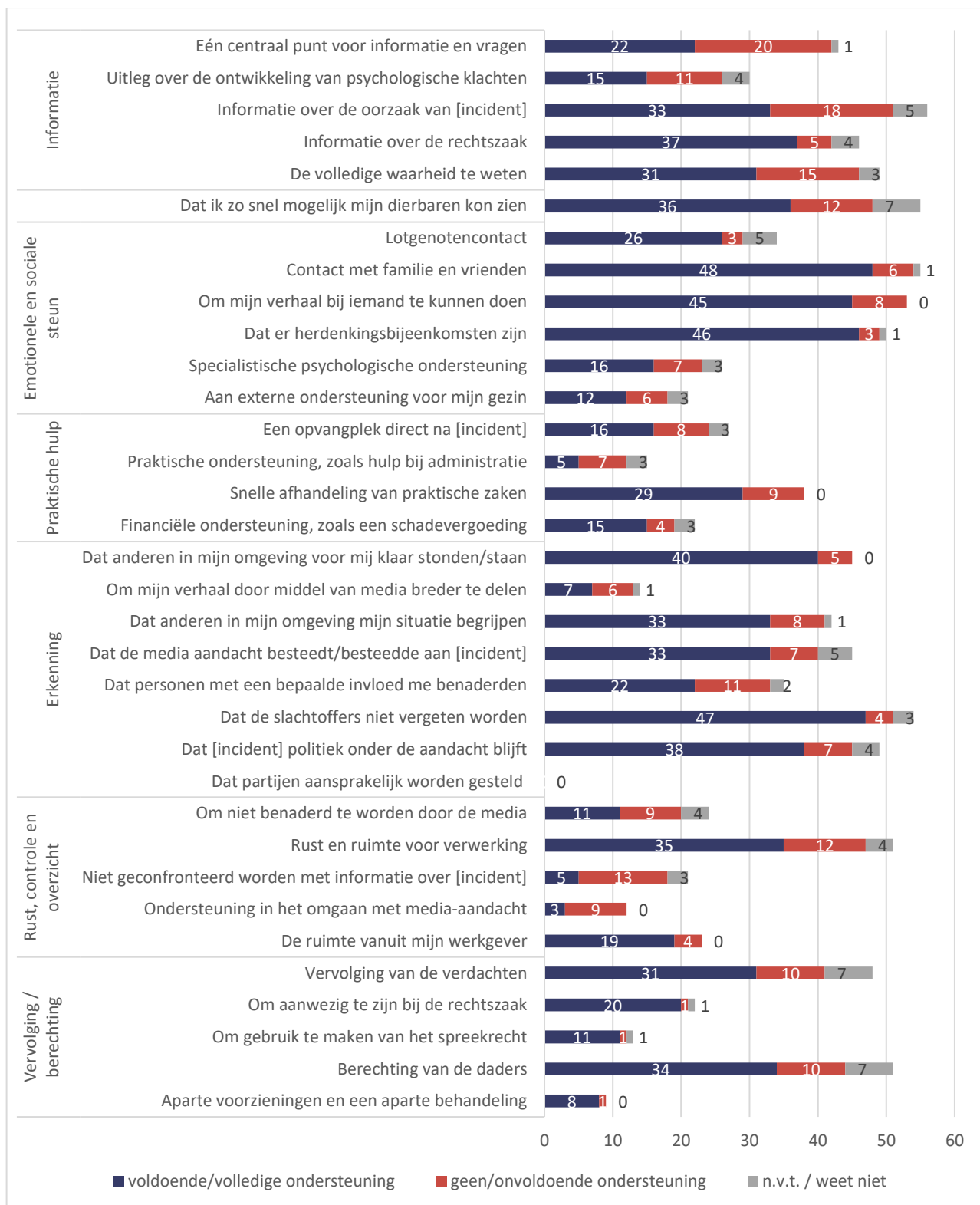
Bij *rust, controle en overzicht* zijn er een aantal behoeften die weliswaar ‘slechts’ bij een minderheid aanwezig waren, maar die relatief slecht zijn vervuld.



Het gaat om ondersteuning bij media-aandacht, niet geconfronteerd worden met informatie over het incident en niet benaderd worden door de media. Dit is in alle fasen aan de orde. De invulling van *emotionele en sociale steun* lijkt in de meeste gevallen goed te zijn verlopen, uitgezonderd specialistische psychologische ondersteuning en externe ondersteuning voor het gezin. Ook de invulling van behoeften rondom *vervolging en berechting* is goed verlopen, uitgezonderd de vervolging en berechting van daders. Voor een klein deel van de nabestaanden was er al direct in de acute fase behoefte aan vervolging en berechting van de daders. Op dat moment kon nog niet in alle gevallen in die behoefte worden voorzien.

Bij praktische hulp is het beeld wisselend. De opvangplek voor nabestaanden op Schiphol voorzag niet helemaal in de behoefte (en kreeg een relatief lage waardering; paragraaf 7.2). Ook de praktische ondersteuning, zoals administratie en huishouden, schoot bij de meeste nabestaanden met deze behoefte tekort.

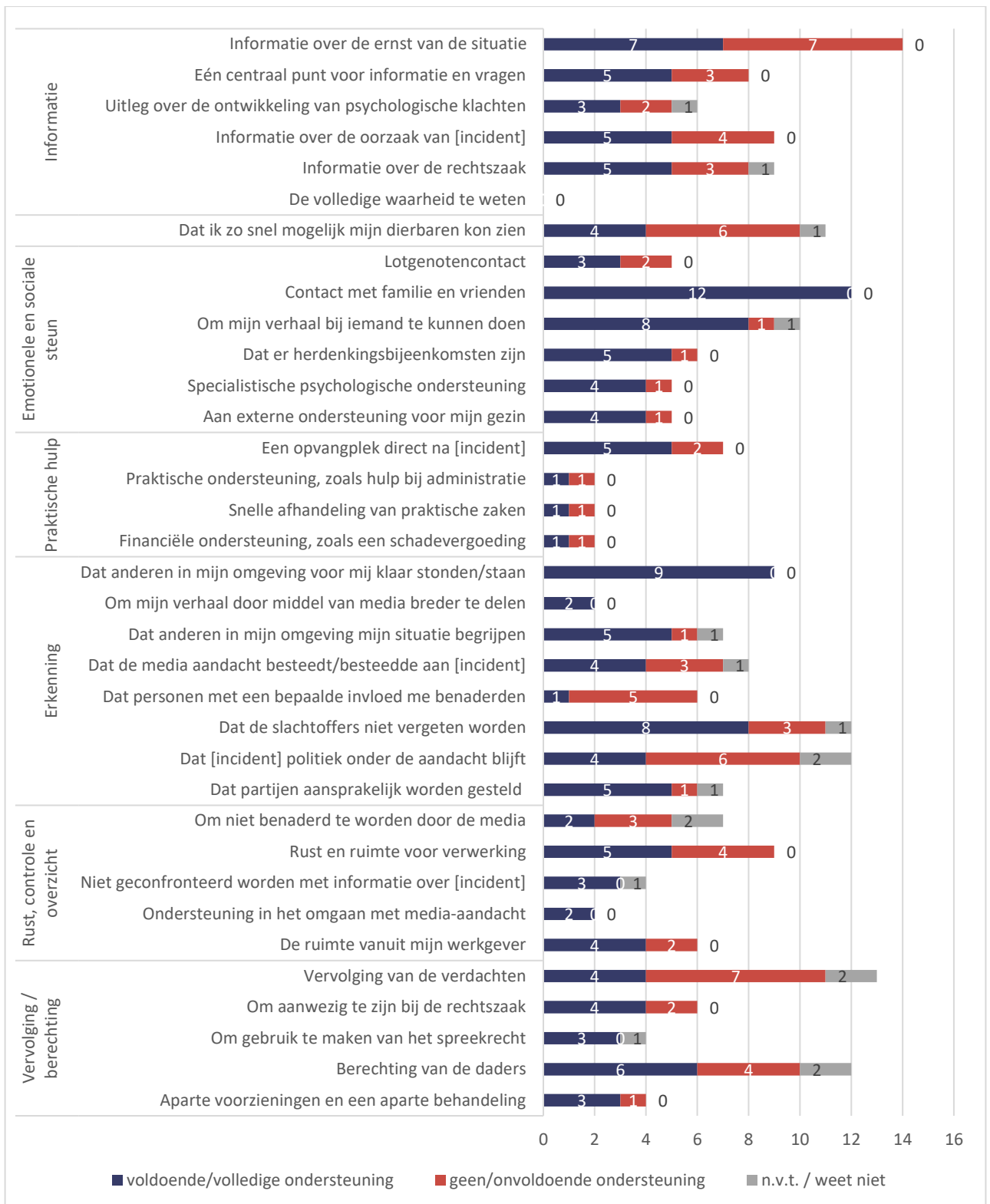
**Figuur 8.1 Vervulling behoeften slachtoffers vliegcrash MH17 (alle fasen)**



Door de meeste slachtoffers van de tramaanslag in Utrecht wordt aangegeven dat in voldoende mate is voorzien in *emotionele en sociale steun* (zie Figuur 8.2). Op andere vlakken is dat niet altijd goed gegaan. Zoals op het vlak van *informatie* en het kunnen zien van *dierbaren*. De helft van de slachtoffers met behoefte aan informatie over de ernst van de situatie vindt dat dit niet of in onvoldoende mate is gebeurd. Wat langer na het incident komt de behoefte aan informatie over de rechtszaak op, en hierin zijn niet alle nabestaanden in voldoende mate voorzien. Dit komt bij *vervolgging/berechting* ook naar voren bij de vervolging en berechting van de dader. Tenslotte zijn er onvervulde behoeften op het vlak van aandacht en *erkenning* en rust en ruimte voor verwerking.



**Figuur 8.2 Vervulling behoeften slachtoffers tramaanslag Utrecht (alle fasen)**



Van de drie incidenten waar een vragenlijst is uitgezet onder de slachtoffers, hebben de slachtoffers van de vuurwerkkramp de meeste onvervulde behoeften (zie Figuur 8.3). Dat is in lijn met de achterblijvende waardering voor de slachtofferondersteuning (paragraaf 7.2). De onvervulde behoeften doen zich in de sterkste mate voor bij *informatie*. De informatievoorziening was op alle vlakken en in alles fasen onvoldoende ingevuld. Een ander aandachtspunt is de *erkenning* van slachtoffers. Dat geldt niet zozeer voor de erkenning door de omgeving en door de media, maar wel voor de politieke aandacht en aansprakelijkheidstelling. *Rust, ruimte en overzicht* was bij de vuurwerkkramp een minder sterke behoefte dan bij de latere incidenten, maar de slachtoffers die wel een ondersteuningsbehoefte hierin hadden, vonden dat dit onvoldoende mate is ingevuld. Dit geldt in feite ook voor *praktische hulp*. Bij het onderdeel *emotionele en sociale hulp* was het kunnen doen van het verhaal en de invulling van specialistische psychologische ondersteuning onvoldoende.<sup>10</sup>

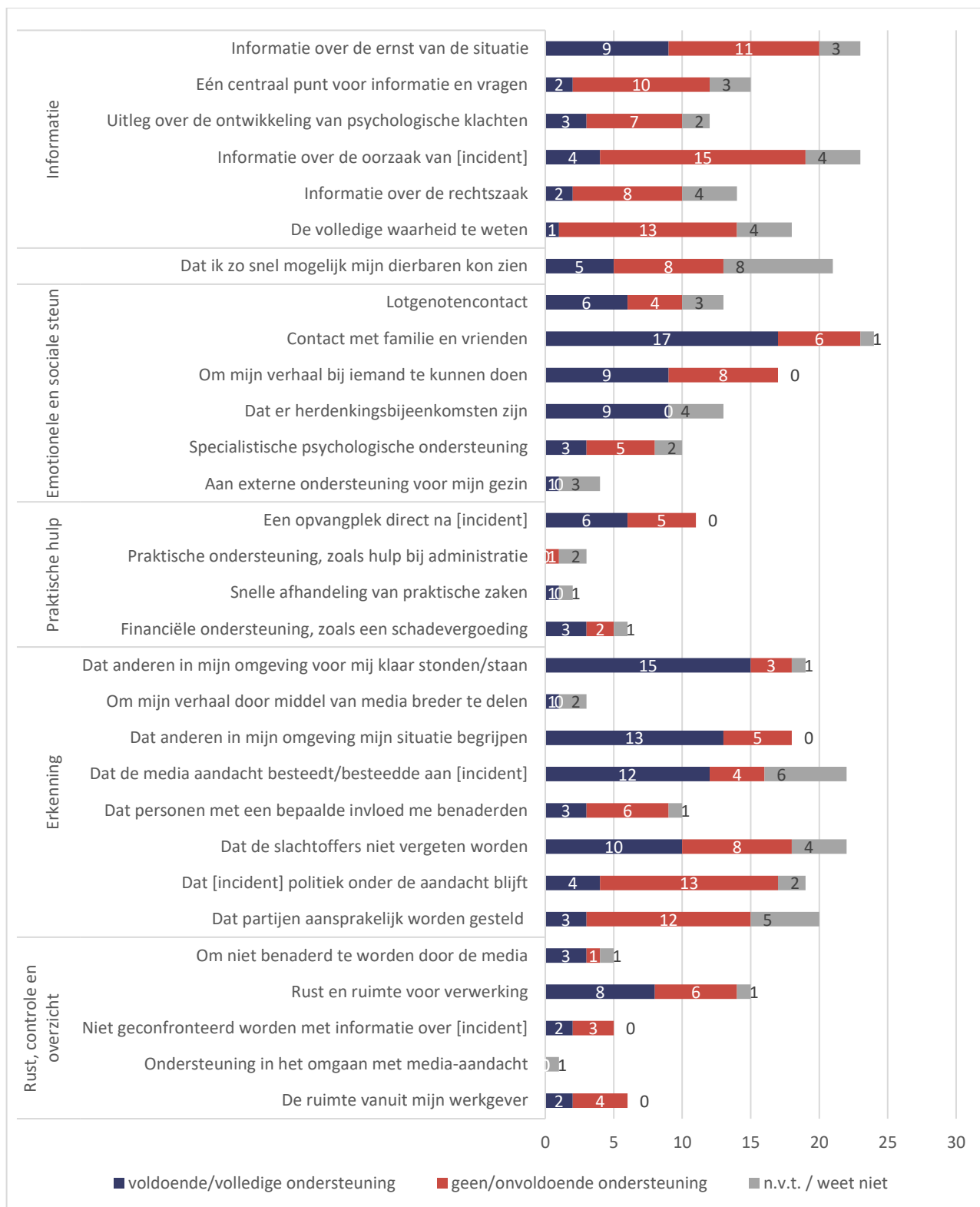
---

<sup>10</sup> Helaas zijn – door een technische fout – de vragen over vervolging en berechting niet gesteld bij de slachtoffers van de vuurwerkkramp Enschede.





**Figuur 8.3 Vervulling behoeften slachtoffers vuurwerkcramp Enschede (alle fasen)**



### 8.2.2 Diepte-interviews

In de interviews is zijdelings aan de orde gekomen in hoeverre het palet aan slachtofferondersteuning voldoet aan de behoeften van slachtoffers. Er is hier niet direct naar gevraagd, maar uit de antwoorden naar de ondersteuning waar men nog behoefte aan heeft (additionele voorzieningen), kan dit wel worden afgeleid.

#### Behoeften informatievoorziening

Uit de interviews komt naar voren dat slachtoffers op het vlak van informatievoorziening behoefte hebben aan duidelijke en snelle informatie, zeker in de acute fase, en dat deze informatie eenduidig is. De informatievoorziening bleek in de praktijk niet altijd te voldoen aan de behoeften van slachtoffers. Dit beeld komt ook overeen met de uitkomsten van de enquête. Informatie komt voor slachtoffers te laat of is tegenstrijdig. Dit beeld zien we bij alle incidenten terug.

*Aan het begin krijg je weinig informatie, niemand vertelt je wat. Mijn vader met een goede vriend zijn op allemaal plekken geweest, om mijn man te zoeken. Zijn paspoort hadden ze bij zich. In het ziekenhuis lag een briefje, daar zei een politieagent dat hij dood was. Er was heel veel onduidelijkheid, hoorde via verschillende kanalen informatie, ook informatie die totaal niet klopte. (Slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*

*Ik was ook steeds meer bezorgd over mijn man. Ik volgde het nieuws goed. Ik had gehoord van een nummer wat ik kon bellen en het calamiteitenhospitaal. Ik had gebeld. Toen vroegen ze mij dingen, maar ik kreeg geen informatie. Ik schoot er zelf niets mee op. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

Daarnaast blijkt uit de interviews dat er een behoefte bij slachtoffers is dat informatie via betrouwbare kanalen verspreid wordt, het liefst via één kanaal. Deze behoefte wordt in de praktijk niet altijd verwezenlijkt. Met name in de acute fase niet. Slachtoffers krijgen bijvoorbeeld zowel via de media als via de overheid informatie tot zich. Deze informatie is soms tegenstrijdig met elkaar.

Een ander aspect van informatievoorziening heeft betrekking op informatie over de uitleg van de ontwikkeling van psychologische klachten. Niet in elk interview kwam de behoefte aan deze vorm van informatie aan bod. Wanneer dit wel zo was, kwam naar voren dat er niet volledig in deze behoefte voorzien is door de hulpverlening en ondersteuning die geboden is. Sommige slachtoffers hadden behoeften aan een prognose over de mogelijke ontwikkeling in hun psychologische klachten.

*Eerst laten landen, daarna misschien gericht mensen benaderen 'luister, je hebt iets heel ernstigs meegemaakt, weet wel dat dat ook geestelijke gevolgen heeft. Als je behoefte hebt aan hulp, schroom niet om contact op te nemen.' (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*



*En ineens kwamen de emoties erbij, maar die ruimte voelen heeft voor mij lang geduurd. Ik denk als daar meer aandacht voor was geweest dan was dat beter geweest. En ik denk ook wat goed is, is dat er meer informatie komt, voor iedereen, om te vertellen wat een ramp zo met iemand doet en hoe het netwerk daar mee om te gaan. (Slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*

### **Emotionele en sociale steun**

De behoefte aan emotionele en sociale steun loopt van lichtere, informele vormen, naar zwaardere psychologische ondersteuning. Op het laatste vlak blijkt de ondersteuning niet altijd te voldoen aan de behoeften van slachtoffers. Dit komt overeen met de uitkomsten uit de enquête. Sommige slachtoffers hadden niet direct behoefte aan deze steun. Wanneer ze deze behoefte hadden, was het echter lastig om deze steun te krijgen, omdat ze deze in het reguliere circuit moesten zoeken. Ook was het vinden van passende psychologische ondersteuning voor velen een zoektocht.

*Het duurde even voordat ik iemand vond met wie ik goed kon praten. Particulier. Psychologen in de buurt voelde ik geen klik mee. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*De huisarts daar kon ik terecht als het misging. Hij heeft gezegd: je zit hier nu, ik bied je hulp aan en je moet wel ja zeggen. Toen heb ik gelijk medicatie gekregen, de dag erna ging ik naar de praktijkondersteuner. Ik moest 4 maanden op een psycholoog wachten, maar de huisarts heeft gebeld en de week erna kon ik terecht. Ik was zo labiel. Ik had nodig dat die huisarts zich opwierp voor mij. (Slachtoffer Schietincident Alphen aan den Rijn)*

*Ik ben wel naar een psycholoog geweest en dan krijg je een behandelplan. Maar er is niks mis met je, maar je wilt gewoon met personen daarover praten. (Slachtoffer Tsunami Indische Oceaan)*

*De psychologische ondersteuning waren wat groepsgesprekken bij de psycholoog van de universiteit. Dat had iets steviger gemoeten achteraf gezien. Ik had zelf waarschijnlijk gezegd dat ik er geen behoefte eraan had, maar het had steviger gemogen. Het was ook niet echt maatwerk. Vooral als je kind bent, dan leer je dat je bed en je huis veilig is. Als je huis ontploft, is die veiligheid weg. Daar heb ik niet veel hulp op gekregen. Dat heeft me wel meer dwarsgezeten dan beseft. (slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*

### **Praktische hulp**

Slachtoffers hebben over het algemeen ervaren dat er voldoende en naar behoefte praktische hulp werd geboden, onder andere door de gemeente. Echter moesten slachtoffers hier wel vaak zelf achteraan, om ervoor te zorgen dat praktische zaken voor hen geregeld werden. Hierdoor bereikte niet alle praktische hulp ieder slachtoffer dat hier wel behoefte aan had. Dit kan komen doordat een slachtoffer niet de juiste connecties had of niet goed bekend was met alle voorzieningen die werden geboden.



*Het was fijn dat er een punt was waar we naartoe konden. Daar ben ik goed opgevangen. De houding daar was: wat kan ik voor jou doen? Er was eten en drinken, dat is echt belangrijk. Daar heb ik geleerd dat je bij een ramp of een erge gebeurtenis fysiek goed in orde moet blijven. (Slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*

*Ondersteuning qua financiële middelen is er altijd geweest. Rekeningen kon je indienen via de stichting Nieuwjaarsbrand. Het geld dat er is voor de slachtoffers, kon ik gebruiken. Maar de rompslomp was vervelend. Dat vond ik wel een drempel. Ik kon van alles vergoed krijgen, zonnebrandcrème, maar vond ik zo'n gedoe dus heb ik nooit gedaan. (Slachtoffer Nieuwjaarsbrand Volendam)*

*We moesten onze eigen dingen regelen voor het huishouden, maar ook voor onszelf met verzekeringen en zo. We waren echt aan het regelen. Ik heb later ook een verkeersongeval gehad, en toen zag ik hetzelfde. Je krijgt niet echt een regisseur die het aanspreekpunt is. We gingen zelf naar de stadsbank en onze namen stonden er wel dus er was wel centrale organisatie, maar niet een centrale coördinator. (Slachtoffer Vuurwerkkramp Enschede)*

### **Behoeftte aan gezinsondersteuning**

Slachtoffers in een gezinssituatie merken dat in de hulpverlening niet altijd oog was voor het hele gezin, terwijl ook de naasten om het directe slachtoffer heen impact kunnen ervaren van het incident. De nadruk binnen gezinnen ligt vaak op het vervullen van de behoeften van het directe slachtoffer, terwijl naasten ook behoeften hebben aan ondersteuning. Vaak wordt hen geen, of niet de juiste ondersteuning geboden. Ook kan slachtofferschap van een grootschalig incident de familierelaties op scherp zetten. Er kunnen verschillen in behoeften binnen een familie zijn als het gaat om ondersteuning. Dit kan gaan om emotionele ondersteuning en praktische ondersteuning.

*Mijn prioriteiten liggen bij haar [dochter, direct slachtoffer], en dat is nog steeds zo, dat zal niet veranderen. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

*Er is weinig aandacht geweest voor mij en mijn ander kind van buitenaf. (Slachtoffer Tramaanslag Utrecht)*

### **Erkenning**

De behoefte aan erkenning kan bij slachtoffers op verschillende niveaus tot uiting komen: in het eigen informele netwerk, vanuit de media of politiek, of vanuit de hulpverlening. Wanneer het gaat om erkenning vanuit hulpverlening (en professionele ondersteuning) is deze behoefte wisselend vervuld. In sommige gevallen was de hulpverlening erg empathisch, in andere gevallen voelden slachtoffers zich in de steek gelaten.

*Er was een mededeling van het nieuws dat er een herdenking kwam en dat mensen daarvoor uitgenodigd zouden worden, maar alleen slachtoffers en nabestaanden worden daarvoor uitgenodigd. Toen heb ik gezegd dat ik daar ook voor uitgenodigd wilde worden. Ik had toen de contactgegevens gekregen van een slachtoffer. Die vond dat ik geen slachtoffer was, maar ik mocht met hem mee als introducee. Dat wilde ik niet want ik was geen introducee, maar slachtoffer. Anderen vonden ook dat ik geen slachtoffer was. (Slachtoffer Schietincident Alphen aan den Rijn)*



In het algemeen zien we dat directe slachtoffers of naasten van het directe slachtoffer de meeste erkenning ervaren. De slachtoffers die minder erkenning hebben ervaren van instanties zijn naasten die verder van het directe slachtoffer afstaan, of slachtoffers die geen fysiek letsel hadden, in vergelijking tot andere slachtoffers met zwaar fysiek letsel.



### **8.3 Conclusie**

De uitkomsten van dit hoofdstuk zijn gestructureerd weergegeven in Tabel 8.1. Deze tabel laat per behoefte zien in hoeverre deze vervuld zouden moeten worden vanuit het slachtofferbeleid en de slachtofferrechten, en in hoeverre dit overeenkomt met de ervaringen die slachtoffers zelf hebben. Deze tabel is samengesteld op basis van de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten (hoofdstuk 4), de inventarisatie van slachtofferrechten (hoofdstuk 2) en het aanbod aan slachtofferondersteuning en -bijstand (hoofdstuk 3) zoals dat er op papier moet zijn.



**Tabel 8.1 Behoeften afgezet tegen slachtofferrechten en ondersteuning**

<b>Behoeften slachtoffers grootschalige incidenten</b>	<b>Slachtofferondersteuning en -bijstand</b>	<b>Invulling behoefte</b>
<b>Informatie</b>	Verschillende instanties, ieder voor eigen type informatie, o.a. Rijksoverheid, gemeente, Slachtofferhulp, familierechercheurs, maatschappelijk werk, Rode Kruis, huisarts, GGZ	Deels vervuld, niet alle informatie bereikt elk slachtoffer. Is niet altijd eenduidig, versnipperd
<b>Hereniging dierbaren</b>	Via politie/ familierechercheurs	Wisselend hoe slachtoffers dit ervaren. Uiteindelijk is er (bij de meeste slachtoffers) een hereniging met dierbaren, dus is de behoefte wel vervuld. In de acute fase veel hectiek hetgeen dit bemoeilijkt en de behoefte om een snelle hereniging met dierbaren deels niet wordt vervuld.
<b>Praktische hulp</b>	Veel verschillende instanties die deze ondersteuning bieden: gemeente (bevolkingszorg), Rode Kruis, Slachtofferhulp	Grotendeels vervuld. Echter wel de ervaring dat men veel zelf moet regelen en organiseren
<b>Emotionele en sociale steun</b>	Wordt vervuld via Slachtofferhulp, GGZ, maatschappelijk werk, sociale omgeving en belangrijke personen	Wordt deels in behoeften van slachtoffers voorzien. Met name de zwaardere psychologische ondersteuning. Dit komt soms te snel of sluit niet aan op persoonlijke behoeften
<b>Erkenning</b>	Kan vanuit alle organisaties die contact hebben met slachtoffers worden geboden	Sterke behoefte in fase 3. Wisselend in hoeverre slachtoffers deze erkenning ervaren. Hangt soms af van het type slachtoffer (bijvoorbeeld minder erkenning voor naasten op verdere afstand slachtoffer of slachtoffers die geen zichtbaar letsel hebben)
<b>Rust, controle en overzicht</b>	Is iets waar instanties rekening mee moeten houden	Wordt in de praktijk deels gedaan, maar er wordt niet altijd rekening mee gehouden dat slachtofferbehoeften hierin kunnen verschillen
<b>Vervolging/ berechting</b>	Ondersteuning bij vervolging en berechting wordt geboden door: casemanager Slachtofferhulp, familierechercheur, zaakcoördinator van het Openbaar Ministerie	In de praktijk ervaren slachtoffers de ondersteuning door de verschillende partijen als positief. Behoeften als erkenning en ruimte om verhaal te kunnen doen worden vervuld



In het algemeen blijkt dat er veel ondersteuning bestaat in Nederland voor slachtoffers van grootschalige incidenten. Voor alle soorten behoeften wordt ondersteuning geboden. Echter blijkt wel dat de invulling van deze ondersteuning niet altijd voldoet aan de behoeften van slachtoffers. Ook bereikt de ondersteuning niet alle slachtoffers die het nodig hebben, omdat deze ondersteuning versnipperd is onder instanties en niet belegd is bij één centraal punt. Slachtoffers krijgen wel ondersteuning, maar hebben ook het gevoel dat ze vaak zelf achter het bestaan van bepaalde ondersteuning moeten komen.

Vanuit deze bevindingen kunnen een aantal additionele voorzieningen worden geïdentificeerd.

### **Eén centraal punt voor informatie en begeleiding**

Een belangrijke additionele voorziening die betrekking heeft op de behoefte aan informatie en praktische en emotionele ondersteuning is één centrale instantie of één persoon die slachtoffers voor een langere tijd ondersteunt en hen informeert en begeleidt. Ook kunnen slachtoffers bij deze persoon met vragen terecht.

Slachtoffers vinden de volgende kenmerken voor deze centrale persoon of instantie belangrijk:

- Het is voor slachtoffers belangrijk dat ze met verschillende vragen niet bij verschillende instanties terecht hoeven. Daarnaast is het voor slachtoffers belangrijk dat de informatie via één kanaal gaat. Alle communicatie gaat dus via deze persoon.
- Dit is een persoon die op veel verschillende vlakken kan ondersteunen of de juiste connecties heeft of personen weet te vinden. Dit is een proactief, meedenkend contactpersoon, die slachtoffers voorbereid op de zaken die mogelijk kunnen gaan spelen en waar men rekening mee moet houden. Deze persoon is op de hoogte van alle beschikbare ondersteuning, en kan het slachtoffer hier dus over voorlichten. Daarnaast heeft deze contactpersoon de juiste bevoegdheden en connecties om (praktische) zaken voor elkaar te krijgen.

Deze persoon of instantie brengt de sociale omgeving van het slachtoffer in kaart (o.a. gezin, familie, vrienden) zodat er geen betrokkenen tussendoor glijpen. Mensen om het slachtoffer heen kunnen ook ondersteuningsbehoeften hebben en zijn naast naaste soms zelf ook slachtoffer.

Bestaande functies die deze rol deels vervullen zijn familierechercheurs en casemanagers van Slachtofferhulp. Zij worden echter niet bij alle typen grootschalige incidenten ingezet en deze personen zijn ook niet voor alle slachtoffers beschikbaar. Familieleden die verder van het directe slachtoffer af staan of vrienden krijgen deze ondersteuning niet. Daarnaast wordt deze hulpverlening door slachtoffers als versnipperd ervaren, omdat ze met veel instanties te maken hebben. Ook is de ondersteuning die deze personen bieden niet zo breed als waar de behoeften van slachtoffers liggen.

### **Een 'handleiding' over wat men te wachten staat**

Een andere additionele voorziening is een handleiding voor de zaken waar men als slachtoffer mee te maken kan krijgen, zowel op korte als lange termijn. Slachtoffers worden soms 'overvallen' door de zaken die ze moeten regelen rondom het slachtofferschap, voor zichzelf en voor anderen. Er is wel ondersteuning van onder andere Slachtofferhulp of de gemeente bij het regelen van zaken, maar sommige slachtoffers hebben behoefte aan meer voorbereiding hierop.



Dit geldt voor praktische zaken, maar ook voor de ontwikkeling van psychologische behoeften, dus dat deze over de tijd kunnen veranderen. Deze handleiding kan ook door de hierboven genoemde centrale persoon verschaft worden.

### **Vinger aan de pols voor psychologische problemen**

Slachtoffers kunnen na het incident op verschillende momenten psychologische problemen ervaren. Deze problemen kunnen zich pas na een aantal jaar ontwikkelen. Niet ieder slachtoffer is zich hier bewust van. Naast een handleiding, waarin beschreven staat dat psychologische behoeften zich later nog kunnen ontwikkelen, kan ook een 'vinger aan de pols' worden gehouden bij slachtoffers. Dit betekent dat eens in de zoveel tijd contact met slachtoffers op wordt genomen, om na te gaan hoe het met hen gesteld is. Slachtoffers trekken bij psychologische klachten niet altijd direct aan de bel. Wanneer ze dit wel doen, blijkt dat sommigen dan ook acuut behoefte hebben aan hulp. Echter kunnen ze vaak niet direct met deze hulpvraag terecht. Een vinger aan de pols kan helpen bij het tijdig herkennen van psychologische problemen.

### **Begeleiding voor gezin**

De slachtoffers met wie is gesproken die zich in een gezinssituatie bevinden, geven aan dat er soms te weinig rekening werd gehouden met de situatie en de dynamiek binnen het gezin. Een aanvullende voorziening kan dus externe begeleiding zijn, waarbij rekening wordt gehouden met deze dynamiek om mogelijke spanningen te voorkomen en om na te gaan wat de behoeften zijn van niet alleen het directe slachtoffer, maar ook het gezin eromheen.



## 9 Conclusie en slotbeschouwing

In Nederland is de versterking van de positie van slachtoffers van misdrijven een blijvend punt van aandacht. De uitbreiding van slachtofferrechten sinds 2017 (zie Tabel 1.1. in hoofdstuk 1) en het uitbreiden van de ondersteuning aan (specifieke groepen) slachtoffers, zijn voorbeelden die de opvang en begeleiding van slachtoffers dienen te verbeteren. Voor slachtoffers van grootschalige incidenten is de opvang en begeleiding belegd bij decentrale overheden (voor lokale en regionale incidenten), waarbij landelijke organisaties zoals Slachtofferhulp Nederland kunnen ondersteunen. Is er sprake van een nationale crisis, dan coördineert de minister van Justitie en Veiligheid de ondersteuning van slachtoffers.

Daarnaast is er door de jaren heen ook een ontwikkeling geweest in de professionalisering van hulpverlening bij grootschalige incidenten en meer aandacht voor het beperken van risico's. De oprichting van de veiligheidsregio's zijn hier een voorbeeld van. Een tweetal grote grootschalige incidenten, zoals de vuurwerkramp Enschede (2000) en de Nieuwjaarsbrand in Volendam (2001) leidden tot het besef dat op regionaal niveau hulpverleningsdiensten goed met elkaar moeten samenwerken. Vanuit deze gedachte werden de veiligheidsregio's vormgegeven. In 2010 kreeg het bestaan van de veiligheidsregio's ook een wettelijke basis, middels de Wet veiligheidsregio's (Wvr). Er was een bredere behoefte om de aanpak van bijzondere en kritische situaties te verbeteren. In de wetten die voorlopers waren van de Wvr werd alleen de term 'ramp' genoemd. In de Wvr werd hier ook de term 'crisis' en 'crisisbeheersing' aan toegevoegd, als taakstelling van de veiligheidsregio (Van Duin, 2019).

### **Afbakening definitie grootschalig incident en slachtoffers**

Wat valt nu precies als een grootschalig incident te typeren? In dit onderzoek verstaan we daaronder plotselinge, in tijd beperkte, collectief en publiek ervaren gebeurtenissen waarbij mensen verwoesting, schade, verlies en ontberingen ervaren, en waarbij een groot aantal mensen zijn benadeeld (10 of meer doden en 100 of meer ernstig gewonden / chronisch zieken). We maakten daarbij onderscheid in incidenten met een natuurlijke oorzaak (bv. aardbevingen, overstromingen, vulkaanuitbarstingen), als gevolg van technologische ongelukken (al dan niet door menselijke fouten; bv. vliegcrashes, explosies, instorting) en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten (bv. schietincidenten in werkomgeving of publieke ruimte, terrorisme). Op basis van deze definitie zijn er in Nederland sinds 2000 vijf grootschalige incidenten geweest: Vuurwerkramp Enschede (2000), Nieuwjaarsbrand Volendam (2001), Tsunami Indische Oceaan (2004), Vliegtuigcrash Tripoli (2010), Vliegcrash MH17 (2014). In samenspraak met de Begeleidingscommissie zijn daar twee incidenten aan toegevoegd. Hiervan heeft de aanvrager van het onderzoek (ministerie van Justitie en Veiligheid) aangegeven dat deze beleidsmatig interessant zijn, vanwege hun grote maatschappelijke impact: Schietincident Alphen aan den Rijn (2011) en Tramaanslag Utrecht (2019). We zoomen in dit onderzoek in op directe slachtoffers, naasten en nabestaanden (in dit onderzoek gezinsleden, familieleden of vrienden van de overledene) die een hoge mate en ernst van blootstelling en verlies ervaren.

We maken in dit onderzoek een vergelijking tussen slachtoffers van grootschalige incidenten en slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact. Om deze tweede doelgroep af te bakenen hebben we gebruikgemaakt van enkele peer-reviewed studies naar de behoeften van slachtoffers van (allerlei vormen van) criminaliteit.



Bij de interpretatie daarvan hebben we ons vooral gericht op vormen van (gewelds)criminaliteit die een grote (emotionele of fysieke) impact hebben op slachtoffers of nabestaanden. In juridische termen wordt ook wel gesproken over de mate van inbreuk op de lichamelijke integriteit.

### Onderzoeksdoelen

In hoeverre slachtoffers van dergelijke grootschalige incidenten andere behoeften of in andere mate behoefte hebben aan hulp en bijstand dan slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact heeft, tot dusverre, in beleidsmatige zin weinig aandacht gekregen. Duidelijk is dat grootschalige incidenten tot grote en veelomvattende problemen kunnen leiden onder slachtoffers. Zo stelt Bonnano (2004) bijvoorbeeld dat grootschalige incidenten, net als criminaliteit, negatieve gebeurtenissen zijn, maar dan ‘groot geschreven’: ze kunnen in verschillende lagen van de samenleving tot diverse vormen van verlies, schade en ontberingen leiden, waarbij het herstel jaren kan duren. Hieruit volgt dat de behoeften aan hulp en bijstand onder slachtoffers van grootschalige incidenten ook divers kunnen zijn en zich op grote schaal kunnen voordoen. Een belangrijke vraag is derhalve of dit maakt dat er aanvullend beleid is vereist voor de ondersteuning van deze slachtoffers – anders dan tot dusverre wordt gehanteerd.

In dit onderzoek richtten we ons daarom op (a) het in kaart brengen van de verschillende behoeften die slachtoffers van grootschalige incidenten in de verschillende fasen van het incident kunnen hebben, en hoe dit zich verhoudt tot de behoeften van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact. We brachten daarbij (b) ook in kaart welke slachtofferrechten en ondersteuning er momenteel bestaan voor slachtoffers van grootschalige incidenten, en hoe deze zich verhouden tot de rechten en ondersteuning voor slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met grote impact. Vervolgens onderzochten we (c) hoe slachtoffers van grootschalige incidenten de aan hen geboden hulp en bijstand waarderen. Aan de hand van (vergelijking van) de uitkomsten van deze onderzoeksinspanningen kwamen we (d) tot uitspraken over de vraag of er aanvullende voorzieningen nodig zijn voor de hulp en bijstand voor slachtoffers van grootschalige incidenten in Nederland. We bespreken en reflecteren hieronder op de belangrijkste uitkomsten van deze achtereenvolgende onderzoeksdoelen (a-d).

### Onderzoeksaanpak

Hoe pakten we bovenstaande onderzoeksdoelen aan? We hanteerden in dit onderzoek een mixed-methods benadering, om de antwoorden op elke onderzoeksvraag vanuit verschillende (kwalitatieve en kwantitatieve) bronnen met elkaar te kunnen vergelijken, zodat een zo breed en betrouwbaar mogelijk beeld ontstaat van de behoeften aan en waardering van hulp onder slachtoffers van grootschalige incidenten. We doorzochten daartoe de (inter)nationale literatuur, en benaderden Nederlandse slachtoffers van verschillende grootschalige incidenten voor interviews en digitale vragenlijsten. Daarnaast voerden we interviews uit met experts op het terrein van de behoeften aan en waardering van hulp en bijstand van slachtoffers van grootschalige incidenten. Voor de interviews hebben we Nederlandse slachtoffers van zes grootschalige incidenten kunnen bevragen: Vuurwerkkramp Enschede (2000), Cafébrand Volendam (2001), Tsunami Indische Oceaan (2004), Vliegcrash MH17 (2014), Schietincident Alphen aan den Rijn (2011) en de Tramaanslag Utrecht (2019). Voor de vragenlijsten, waarbij een groter aantal slachtoffers per incident vereist was om betrouwbare uitspraken te kunnen doen, waren dat de Vuurwerkkramp Enschede (2000), Vliegcrash MH17 (2014) en de Tramaanslag Utrecht (2019).



## 9.1 Behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten

Grootschalige incidenten kunnen, naast de schokkende ervaring, gepaard gaan met het verlies van meerdere wezenlijke ‘bronnen’, zoals primaire levensbehoeften, communicatiemiddelen en sociale structuren voor slachtoffers. Dit maakt dat slachtoffers kort en langer na grootschalige incidenten meerdere en uiteenlopende informatieve, praktische en sociale behoeften kunnen hebben (Van der Velden en collega's, 2006; zie ook zie bv. ook Khankeh et al., 2013; Wisitwong et al., 2010). Vervulling van deze behoeften is belangrijk voor slachtoffers, omdat de verliezen waarmee slachtoffers zich geconfronteerd zien na een grootschalig incident veel stressreacties kunnen oproepen, die zich kunnen ontwikkelen tot allerlei gezondheidsklachten (Van der Velden en collega's, 2006). Hieronder schetsen we de behoeften van slachtoffers op basis van de bevindingen uit ons onderzoek.

### Behoeftte aan informatie

Ten eerste komt uit het onderzoek de concrete behoefte aan betrouwbare en begrijpelijke informatie naar voren die alom aanwezig is onder slachtoffers: men wil in de acute fase net na de gebeurtenis bijvoorbeeld informatie over de ernst en oorzaken van het grootschalige incident, over de eigen veiligheid en/of over de situatie van dierbaren. Later in de tijd kan deze behoefte aan informatie meer gaan over waarheidsvinding en (mogelijke) rechtszaken naar aanleiding van het incident. Belangrijk is dat deze informatie eenduidig is en het liefst vanuit één punt of uit één kanaal komt; informatie vanuit verschillende kanalen en tegenstrijdige informatie werkt frustrerend en verwarrend.

### Behoeftte aan hereniging en contact met dierbaren

Daarnaast komt er uit het onderzoek naar voren dat er de behoefte is aan hereniging en contact met dierbaren na het incident: men wil direct na het incident zo snel mogelijk contact en duidelijkheid over de situatie van dierbaren die (ook) getroffen kunnen zijn of van wie men is gescheiden.

### Behoeftte aan basale middelen, praktische en medische hulp

Ook kan men direct na het incident een acute behoefte hebben aan basale middelen (voedsel, drinken, medicatie) en aan praktische en medische hulp: bij verlies of schade aan de woning en bezittingen bijvoorbeeld een noodopvangplek, vervoer, communicatiemiddelen of geld, en aan onmiddellijke medische zorg bij ernstig letsel. Na de acute fase bestaat de behoefte aan praktische hulp uit hulp bij het regelen van dagelijkse zaken; de behoefte aan medische hulp naar continuatie van zorg en fysieke rehabilitatie (zoals bijv. fysiotherapie).

### Behoeftte aan emotionele en sociale steun

Een andere belangrijke behoefte onder slachtoffers is de behoefte aan emotionele en sociale steun. Deze kan in elke fase aanwezig zijn bij slachtoffers; de aard van de steun die men verlangt, verandert vaak wel over de tijd. Zo blijkt uit de enquête en interviews in het onderzoek dat slachtoffers in de eerste acute fase vooral behoefte kunnen hebben aan contact met vrienden en familie en het kunnen doen van hun verhaal; in een latere fase heeft men (ook) behoefte aan (professionele) psychologische ondersteuning en herdenkingsbijeenkomsten. Dit is echter niet onder alle slachtoffers het geval: uit de interviews blijkt dat sommige slachtoffers kort na het incident al behoefte hebben aan psychologische hulp, terwijl dit bij anderen pas vele jaren later kan komen.



### **Behoeftte aan erkenning en aandacht**

Slachtoffers kunnen ook een sterke behoefte voelen aan erkenning, gehoord worden, en een luisterend oor en begrip voor hun situatie na het incident. Deze behoefte kan in elke fase na het incident een rol spelen. Uit het onderzoek kwam naar voren dat in de acute fase deze behoefte vooral is gericht op mensen in de omgeving: dat deze voor hen klaar staan en hun situatie en verdriet begrijpen. Uit zowel de enquête als de interviews blijkt dat in de tweede en derde fase deze behoefte zich ontwikkelt naar een bredere context dan de eigen sociale omgeving. Dat wil zeggen, dat betekenisvolle en invloedrijke anderen ook erkenning geven aan het slachtofferschap (zoals een burgemeester, werkgever, of huisarts). Ook blijkt uit het (literatuur)onderzoek dat slachtoffers het belang kunnen voelen van dat slachtoffers niet vergeten worden en er blijvende politieke en media-aandacht is. Echter, niet ieder slachtoffer heeft behoefte aan deze externe erkenning.

### **Behoeftte aan rust, controle en overzicht**

In alle fasen na het incident kunnen slachtoffers behoefte hebben aan rust, controle en overzicht: men wil het incident kunnen verwerken, zonder verstoring van de media. Uit het literatuuronderzoek kwam bijvoorbeeld naar voren dat deelname aan een supportgroep, waarin slachtoffers andere overlevenden ontmoeten en ervaringen deelden, tegemoet kan komen aan rust en overzicht. Het kan een veilige en rustige plek bieden om te praten over de ramp, en overzicht bieden van de mogelijke manieren waarop men kan omgaan met de gevolgen van de ramp.

### **Behoeftte aan vervolging / berechting**

Slachtoffers kunnen ook behoefte hebben aan vervolging en berechting van de verantwoordelijke personen of instanties na een grootschalig incident, als daar sprake van is (zoals bij intentioneel veroorzaakte incidenten, en bij technologische incidenten waar een vorm van nalatigheid een rol speelt). Indien deze behoefte aanwezig is, kan deze sterker worden naarmate het incident verder weg is in de tijd. In de acute fase is deze, op uitzonderingen na, nog niet of niet sterk aanwezig bij slachtoffers. Dit is over het algemeen een logische ontwikkeling, met het oog op rechtszaken die meestal ook pas na een tijd na het incident op gang komen.

### **Grote variatie in type en mate van behoeften na grootschalige incidenten**

Ondanks dat uit het onderzoek naar voren komt dat slachtoffers van grootschalige incidenten meerdere van bovenstaande behoeften kunnen ervaren, valt lastig te zeggen welke van bovenstaande behoeften altijd en in sterke mate aanwezig zullen zijn na (toekomstige) grootschalige incidenten. Het lijkt waarschijnlijk dat de behoefte aan informatie en hereniging en contact met dierbaren onder slachtoffers het vaakst en direct aanwezig zullen zijn; voor andere behoeften is dat echter minder evident. Het onderzoek laat zien dat de context en aard van het incident en daarnaast individuele kenmerken van slachtoffers van invloed zijn op welke behoeften men ervaart, en in welke mate. Hieronder gaan we kort in op deze factoren.

Met de context van het incident wordt bedoeld op de periode waarin het incident plaatsvindt, de locatie van het incident en de grootte van het incident. Uit het literatuuronderzoek blijkt dat deze aspecten samenhangen met de gevolgen die slachtoffers ervaren, en daarmee ook de behoeften die men kan hebben aan hulp en bijstand.





Zo observeerden Norris en collega's (2002) bijvoorbeeld dat het risico op schade en verlies groter was na grootschalige incidenten in ontwikkelingslanden dan in ontwikkelde landen – als één van de factoren die dit zou kunnen verklaren noemden zij het vermogen van overheden en andere instanties om direct hulp en bijstand te kunnen bieden aan slachtoffers. Een ander voorbeeld van de invloed van locatie is wanneer een incident plaatsvindt in een hechte gemeenschap. Dit kan enerzijds een positieve invloed hebben en in behoeften van slachtoffers voorzien, maar kan anderzijds er ook toe leiden dat (externe) professionele hulp minder wordt geaccepteerd en dat slachtoffers van buiten de gemeenschap zich minder gehoord voelen.

Ook de aard van het grootschalige incident, dat wil zeggen of er sprake is van een natuurramp, technologisch ongeluk of intentioneel veroorzaakt grootschalig incident, is van invloed op de behoeften. Uit het literatuuronderzoek komt duidelijk naar voren dat er na intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten een groter risico is op een (zeer) ernstige verstoring van het psychologisch functioneren van slachtoffers dan na natuurrampen en technologische incidenten. De interviews lijken dit beeld te bevestigen. Verondersteld wordt dat dit verschil komt doordat intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten door de willekeurig gekozen slachtoffers vaak als bedreigender worden ervaren, hetgeen het herstel en de verwerking ervan onder slachtoffers extra bemoeilijkt. Als gevolg hiervan hebben deze slachtoffers ook een grotere behoefte aan hulp voor hun mentale gezondheid.

Uit het onderzoek blijkt ook dat individuele verschillen tussen slachtoffers van grootschalige incidenten van invloed zijn op de aard en mate van de gevolgen die men ervaart, en daarmee ook voor de behoeften die slachtoffers hebben. Allereerst zijn er verschillen in veerkracht en zelfredzaamheid die slachtoffers ervaren na grootschalige incidenten, die samenhangen met welke en in welke mate men behoeften aan hulp en bijstand ervaart. De bevindingen uit de enquêtes bevestigen dit: slachtoffers die een lage mate van zelfredzaamheid ervoeren na de incidenten, rapporteerden meer behoeften op het vlak van ondersteuning dan slachtoffers met een hogere mate van zelfredzaamheid. In de literatuur wordt onderscheid gemaakt tussen vier verschillende veerkrachttrajecten die slachtoffers kunnen doorlopen. Allereerst komt duidelijk naar voren dat vaak meer dan de helft van de slachtoffers veerkrachtig is: zij ervaren tijdelijke hevige stress na incident, maar zijn in staat om op een stabiele, zelfredzame en gezonde manier te blijven functioneren. Daarnaast is er vaak een kleinere groep slachtoffers die herstel ervaren: zij ervaren eerst matige tot ernstige gezondheidsklachten die kunnen leiden tot behoeften aan hulp en bijstand, die vervolgens afnemen in de tijd tot er herstel optreedt. Ten slotte is er een kleine groep slachtoffers die symptomen en stress ervaren die ernstiger worden in de tijd, en ervaart een kleine minderheid van de slachtoffers een patroon van chronisch disfunctioneren: ernstig psychologisch leed dat aanhoudt in de tijd.

Er zijn verschillende risico- en beschermende factoren aan te wijzen vanuit de literatuur, interviews en enquêtes die samenhangen met welke van deze veerkrachttrajecten men doorloopt. Belangrijk om hierbij op te merken is dat de beschikbare literatuur laat zien dat er niet een dominante factor is die voorspelt welke gevolgen een individu ervaart – het is de combinatie van een aantal factoren tezamen die dit doen. In de literatuur worden gewezen op verbanden tussen leeftijd en gender: jonge kinderen en meisjes en vrouwen ervaren vaker stressreacties en psychopathologie dan anderen. Dit beeld wordt niet duidelijk bevestigd door de interviews en enquêtes, echter is hier niet systematisch naar gekeken.





Daarnaast zijn er bepaalde persoonlijkheidskenmerken (neiging tot neuroticisme en piekeren) die samenhangen met minder veerkracht na grootschalige incidenten in de literatuur. Persoonlijkheidskenmerken die juist beschermend kunnen werken (i.e. samengaan met meer veerkracht) lijken samen te hangen met een hoge mate van waargenomen controle en zelfeffectiviteit in het leven, en een sterke neiging tot zelfbevordering en onverschrokkenheid. Zowel uit de literatuur als de interviews blijkt dat het sociale netwerk en de sociale steun die een slachtoffer van dit netwerk ontvangt ook een positieve invloed op veerkracht en zelfredzaamheid heeft na grootschalige incidenten.

### **Meer gelijktijdige behoeften na grootschalige incidenten dan na kleinschalige criminaliteit met impact?**

Uit het literatuuronderzoek komt naar voren dat er erg veel overeenkomsten zijn in de behoeften na grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact. Alle van bovengenoemde behoeften lijken zich te kunnen voordoen bij beide soorten incidenten. Enkele auteurs stellen echter wel dat de andersoortige aard, schaalgrootte en het collectieve karakter van grootschalige incidenten maken dat slachtoffers vaak op meer gebieden gelijktijdig problemen, verlies en schade ervaren dan slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact (Bonnano et al., 2010; Watson & Norris, 2002). Op basis hiervan is onze stelling dat er ook meerdere, gelijktijdige sterke informatieve, praktische en sociale behoeften aan hulp en bijstand kunnen voorkomen onder slachtoffers van grootschalige incidenten. De bevindingen uit de enquêtes onder slachtoffers onderschrijven dit (zie bijlage 8). Elk van deze behoeften kan ook voorkomen onder slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact, maar op basis van de literatuur lijkt het waarschijnlijk dat bij deze slachtoffers het minder vaak voorkomt dat meerdere van deze uiteenlopende behoeften gelijktijdig en in sterke mate worden ervaren. Dit is met nadruk onze eigen interpretatie van bronnen uit gescheiden domeinen van de literatuur: een directe empirische vergelijking van behoeften onder slachtoffers van beide typen incidenten is niet voorhanden.

## **9.2 Slachtofferrechten en -ondersteuning na grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact**

Welke rechten hebben Nederlandse slachtoffers van grootschalige incidenten en welke ondersteuning kunnen zij verwachten als zij (bovenstaande) behoeften aan hulp en bijstand ervaren? En in hoeverre verschilt dit van de rechten en ondersteuning voor slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact? Qua slachtofferrechten kan op basis van het onderzoek worden geconcludeerd dat er geen duidelijk onderscheid in rechten bestaat tussen slachtoffers van grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit met impact. Er bestaat wel een verschil in rechten tussen incidenten die binnen en buiten het strafrecht plaatsvinden en tussen incidenten waar wel of geen dader of schuldige kan worden aangewezen. Hieronder lichten we dat toe.

Ten eerste zijn er geen verschillen tussen de rechten van slachtoffers van intentioneel grootschalige incidenten en slachtoffers van kleinschalige criminaliteit. Er is hier immers sprake van een incident binnen het strafrecht, waardoor alle slachtoffers recht hebben op een palet aan slachtofferrechten gericht op ondersteuning gedurende het gehele strafproces.



Denk hierbij bijvoorbeeld aan het recht op een correcte bejegening, informatie, bijstand, schadevergoeding en spreekrecht, bemiddeling en mediation. Deze rechten gaan niet op voor slachtoffers van natuurrampen, want zij vallen niet binnen het strafrecht.

Ten tweede geldt dat als er sprake is van een 'schuldige', het slachtoffer het recht heeft om via het civiele recht de schade te verhalen bij degene die verantwoordelijk is voor de schade. Dit geldt voor zowel technologische als intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten, als kleinschalige criminaliteit. Daarnaast zijn er een aantal regelingen waarbij slachtoffers worden doorbetaald als zij na een incident met een schuldige niet meer in staat zijn om (volledig) te werken. Dit geldt voor alle vormen van grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit. Echter, wanneer een slachtoffer getroffen is door een ramp zonder dat er sprake is van een dader of aansprakelijkheid, blijken slachtoffers andere rechten te bezitten. Ze kunnen hun schade vergoed krijgen via verzekeringen en in uitzonderlijke gevallen beroepen op tegemoetkomingen vanuit de overheid. Deze regeling is specifiek voor slachtoffers van natuurrampen en technologische incidenten.

Aangezien natuurrampen dus incidenten betreffen buiten het strafrecht waarbij ook geen sprake is van een dader of schuldige, kan worden geconcludeerd dat slachtoffers van natuurrampen een andere rechtsbescherming hebben dan slachtoffers van de andere grootschalige incidenten en dan kleinschalige criminaliteit met impact.

Voor wat betreft de organisatie van de ondersteuning die slachtoffers wordt geboden, is een belangrijke conclusie dat binnen de hulpverlening bij grootschalige incidenten geen specifiek onderscheid wordt gemaakt tussen natuurrampen, technologische incidenten en intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten. De grootte en de impact van het incident bepaalt in hoeverre er opgeschaald moet worden en of landelijke, regionale, dan wel lokale structuren in gang moeten worden gezet. Zo speelt bij een ramp met veel (zwaar) gewonden met een grote behoefte aan medische hulp, de coördinatie rondom de geneeskundige hulpverlening (GHOR) een belangrijke rol en vindt er opschaling plaats bij ambulancediensten en ziekenhuizen. Wanneer bij een grootschalig incident evacuatie noodzakelijk is en er in grote mate behoefte is aan acute opvang, speelt Bevolkingszorg (gemeente) een belangrijke taak. Als blijkt dat er een sterke behoefte is aan psychosociale ondersteuning en zorg, speelt de GGD een belangrijke taak binnen het psychosociaal crisismanagement.

Het grootste verschil in ondersteuning aan slachtoffers van grootschalige incidenten en kleinschalige criminaliteit is dat voor slachtoffers van grootschalige incidenten altijd structuren worden opgetuigd die hen proactief voorzien in behoeften aan informatie en ondersteuning (doorverwijzing, organisatie van herdenkingen en structurele nazorg). Bij kleinschalige criminaliteit met impact hangt dit af van de aard van het incident: heeft dit een grote maatschappelijke of psychologische impact, dan is ondersteuning voorhanden die vergelijkbaar is met die bij grootschalige incidenten. Wanneer kleinschalige criminaliteit geen opschaling vereist, dan zijn er alsnog veel instanties waar slachtoffers terecht kunnen voor hulp (bv. Slachtofferhulp Nederland), die zij zelf actief moeten vinden of waar zij via doorverwijzing terecht kunnen.



Wanneer er sprake is van TGO-waardige (Team Grootschalige Opsporing) delicten ondersteunen familierechercheurs (vanuit de politie) nabestaanden en slachtoffers. Dit zijn voltooide opzettelijke levensdelicten en zeer ernstige zedendelicten die veel maatschappelijke beroering wekken en die een groot afbreukrisico kennen. Sinds 2010 worden familierechercheurs ook ingezet om slachtoffers en/of nabestaanden van grootschalige calamiteiten bij te staan. Casemanagers (vanuit Slachtofferhulp Nederland) staan slachtoffers en nabestaanden bij van levensdelicten, slachtoffers van ernstige geweldsmisdrijven en slachtoffers van seksuele misdrijven. Zij voorzien hen onder meer van informatie en kunnen gespecialiseerde hulp inzetten indien nodig. Deze twee vormen van hulp zijn bijvoorbeeld beiden ingezet bij de vliegcrash MH17.

### **9.3 Waardering van de hulp en bijstand na grootschalige incidenten**

Uit de voorgaande paragraaf is duidelijk dat slachtoffers van grootschalige incidenten proactief verschillende vormen van ondersteuning worden geboden in Nederland om in hun behoeften te voorzien. Afhankelijk van de grootte en impact van het incident, wordt deze hulp landelijk, regionaal en/of lokaal georganiseerd – en kan de hulpverlening per incident dus (sterk) verschillen. Een belangrijke vraag hierbij is hoe deze verschillende vormen van hulp precies worden ervaren door slachtoffers, hoe waarderen zij dit? In deze paragraaf gaan we in op de belangrijkste uitkomsten met betrekking tot deze waardering.

De belangrijkste conclusie is dat er grote verdeeldheid bestaat in de waardering van slachtoffers met betrekking tot deze hulpverlening. Dit blijkt zowel uit het literatuuronderzoek, het empirische onderzoek (de enquêtes) en de verdieping in de interviews. Uit de vorige paragraaf werd al duidelijk dat er per incident andere, toegesneden hulpverlening in gang kan worden gezet. Uit de enquête blijkt dat de totaalwaardering van deze toegesneden hulp per incident erg verschilt. Daarnaast zijn de specifieke behoeften van slachtoffers en de eigen ervaringen die zij hebben van invloed op de waardering van de hulpverlening.

Uit de literatuur blijkt dat de bejegening door overheidsinstanties van belang is. Als slachtoffers zich gehoord voelen en op de juiste wijze worden behandeld, kan dat voorzien in hun behoefte aan erkenning en aandacht – dit leidt tot een hogere waardering. Dit komt ook terug in de interviews. De waardering is erg afhankelijk van het contact met de hulpverlening. Een goed persoonlijk contact en het gevoel gezien te worden door de hulpverlening kan leiden tot een positievere waardering, terwijl minder goed contact en een minder goede eerste indruk kan zorgen voor een minder goede waardering. Dit zorgt er onder andere voor dat elk slachtoffer de hulpverlening anders ervaart en waardeert.

Naast de persoonlijke ervaringen en de bejegening door de hulpverlening zijn er enkele algemene aspecten te onderscheiden die invloed kunnen hebben op de waardering. Zo komt in de literatuur naar voren dat de acute hulpverlening belangrijk wordt gevonden. Als deze goed georganiseerd is wordt dit positief gewaardeerd. Dit blijkt ook in de interviews. Bij de acute hulpverlening wordt het belangrijk gevonden dat er orde in de chaos wordt geschept, dat er in de eerste levensbehoeften kan worden voorzien en dat het duidelijk is waar slachtoffers terecht kunnen. Als het niet duidelijk is waar slachtoffers terecht kunnen, wordt de hulpverlening over het algemeen minder goed gewaardeerd. Deze waarderingsaspecten raken duidelijk aan de behoefte aan basale middelen, praktische en medische hulp (acute hulpverlening), en aan de behoefte aan rust, controle en overzicht.



Daarnaast blijkt uit de interviews dat de informatievoorziening belangrijk is voor slachtoffers – overeenkomstig de behoefte aan betrouwbare en begrijpelijke informatie. De informatievoorziening wordt dan ook goed gewaardeerd als de informatie duidelijk is en via betrouwbare kanalen komt. Slachtoffers vinden het prettig om in zo een chaotische periode te weten waar ze aan toe zijn en wat ze kunnen verwachten. De informatievoorziening wordt niet goed beoordeeld als slachtoffers veel moeite moeten doen om informatie te verkrijgen. Dit blijkt ook uit de enquête, waarin het noodnummer bij de MH17 niet goed wordt beoordeeld omdat het niet goed bereikbaar was en ze geen antwoord kregen op hun vragen. Uit de interviews wordt ook duidelijk dat hier vrij weinig informatie werd gegeven en slachtoffers geen duidelijkheid kregen.

Als het gaat om praktische, emotionele en juridische ondersteuning wordt duidelijk dat slachtoffers over het algemeen deze hulpverlening waarderen als de hulp wordt geboden waar slachtoffers op dat moment behoefte aan hebben, en als die hulp redelijk eenvoudig te verkrijgen is. Het wordt belangrijk gevonden dat deze hulp op het juiste moment wordt aangeboden, dat dit proactief wordt aangeboden en men op de hoogte wordt gebracht van de mogelijkheden. Deze hulpverlening wordt minder gewaardeerd als de hulpverlening niet toegankelijk is, op het verkeerde moment komt of niet aansluit op de behoeften van het slachtoffer.

Tot slot kan geconcludeerd worden dat slachtoffers het minder waarderen als hulpverlening niet goed op elkaar aansluit waardoor ze contact hebben met meerdere organisaties en meerdere keren hun verhalen moeten.

#### **9.4 Beperkingen, lacunes, sterke punten en suggesties voor vervolgonderzoek**

Alvorens te komen tot aanbevelingen voor aanvullende voorzieningen voor de hulp en bijstand van slachtoffers van grootschalige incidenten op basis van bovenstaande bevindingen, is het belangrijk een aantal beperkingen, lacunes en sterke punten te bespreken van dit onderzoek. Deze leiden ook tot enkele suggesties voor vervolgonderzoek.

Allereerst werd uit het literatuuronderzoek duidelijk dat er relatief weinig studies zijn verricht die zich met name richten op de behoeften aan hulpverlening en bijstand onder slachtoffers van grootschalige incidenten (over de tijd). Een groot deel van de literatuur over grootschalige incidenten betreft onderzoek naar de verschillende (korte en lange termijn) (ernstige) gezondheidsklachten die zich kunnen voordoen. Hoewel deze klachten behoeften aan hulp en bijstand impliceren, is niet duidelijk wanneer en bij wie dat het geval is. Het werk van Bonnano en collega's (2010) naar de verschillen in veerkracht en zelfredzaamheid onder slachtoffers van grootschalige incidenten suggereert dat daar grote verschillen in kunnen zijn. Het empirisch onderzoek dat wij verrichtten naar de behoeften van slachtoffers komt voor een belangrijk deel tegemoet aan deze lacune: door slachtoffers van verschillende incidenten te interviewen en een enquête voor te leggen ontstond een verdiepend en aanvullend beeld ten opzichte van de literatuur. Ook maakte onze aanpak het mogelijk om een vergelijking te maken tussen de behoeften (en waardering van hulp) van slachtoffers van verschillende incidenten (waar eerdere [Nederlandse] studies zich vooral richten op één grootschalig incident).



Het empirische onderzoek dat wij uitvoerden was noodzakelijkerwijs echter cross-sectioneel: we bevroegen slachtoffers van verschillende grootschalige incidenten op één moment in de tijd terug te blikken op de periode (jaren) na het incident en welke behoeften aan hulp en bijstand zij daarin ervaarden. Een dergelijke retrospectieve aanpak heeft nadelen: het is bijvoorbeeld goed mogelijk dat men zich niet alle behoeften meer herinnert en/of geen accuraat beeld meer heeft van hoe die behoeften zich ontwikkelden in de eerste en latere fasen na het incident. Inzicht in de precieze ontwikkeling en verandering van behoeften onder slachtoffers over de tijd is erg belangrijk voor een adequate inzet van hulp en bijstand onder slachtoffers. Dit blijkt ook uit de bevindingen met betrekking tot de waardering in dit onderzoek: wanneer men ervaart dat de geboden hulp op het verkeerde moment komt en/of niet goed aansluit op de behoeften die men op dat moment heeft, leidt dat tot een teleurstelling en een lagere waardering. Een belangrijke aanbeveling voor vervolgonderzoek is dan ook om longitudinaal onderzoek voor te bereiden en op te zetten naar de ontwikkeling van behoeften over de tijd na (toekomstige) grootschalige incidenten. Door slachtoffers op regelmatige basis te benaderen en te achterhalen welke behoeften zij hebben en ontwikkelen, kan een accurater beeld ontstaan. In een dergelijk onderzoek zou dan ook nadrukkelijk aandacht moeten zijn voor de wijze waarop slachtoffers zelf omgaan met deze behoeften: welke hulp zij zoeken en (al hebben) ontvangen, waarbij ook aandacht is voor de rol van het sociale netwerk. Ook is bij dit onderzoek van belang kenmerken van slachtoffers in kaart te brengen die een rol kunnen spelen in behoeften. Dit omdat, zoals gezegd, er duidelijke aanwijzingen zijn dat er grote verschillen bestaan in de aard en mate van behoeften die slachtoffers ontwikkelen over de tijd, afhankelijk van hun achtergronden, veerkracht en zelfredzaamheid.

Voor een deel gelden bovenstaande beperkingen met betrekking tot het onderzoek naar de behoeften van slachtoffers ook voor het onderzoek dat wij deden naar de waardering van de hulp en bijstand die slachtoffers ontvingen. In de literatuur troffen we meer studies aan die zich (naast een focus op gezondheidsklachten) richten op de waardering en tevredenheid met de geboden hulp, maar veel van dat onderzoek was ook cross-sectioneel, net als het empirische onderzoek dat wij verrichten voor dit project (zie voor uitzonderingen hierop in de literatuur Bosmans et al., 2022; Stene et al., 2016). Daar komt bij dat een groot deel van de incidenten waarover wij slachtoffers bevroegen verder in het verleden liggen, waardoor de geboden hulp die deze slachtoffers toentertijd ontvingen (en nu evalueerden in dit project) niet (helemaal) overeenkomt met het huidige palet aan hulpverlening in Nederland. In het hierboven voorgestelde longitudinale onderzoek bij (toekomstige) grootschalige incidenten kan dit worden ondervangen, als daarin ook de waardering over de tijd van de geboden hulp en bijstand wordt meegenomen.

Een andere beperking die we zien in ons onderzoek is een mogelijke self-selection bias in de deelnemers aan de interviews en enquête. Over het algemeen hebben we geen slachtoffers gesproken die het incident achter zich willen laten en er helemaal niet meer over willen praten. Vanwege het ontbreken van registraties zijn slachtoffers veelal via diverse wegen benaderd of in een andere hoedanigheid (als lid van een panel). Omdat er geen populatiestatistieken zijn en er ook geen non-respons onderzoek uitgevoerd kan worden, zijn geen uitspraken mogelijk over hoe groot de selection-bias is. In het hierboven voorgestelde longitudinale onderzoek bij (toekomstige) grootschalige incidenten kan dit worden ondervangen, door vroegtijdig een goede registratie aan te leggen van slachtoffers



Tot slot bleek het lastig om een directe vergelijking te maken tussen aard en mate van de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten met die van slachtoffers die kleinschalige criminaliteit met impact meemaakten. Er bestaat enig onderzoek naar de behoeften van beiden groepen slachtoffers, maar dit betreffen voornamelijk gescheiden onderzoeksgebieden. Een directe, empirische vergelijking van de aard en mate waarin behoeften zich voordoen onder beiden groepen was daardoor niet mogelijk; we deden dit op basis van onze interpretatie van deze aparte onderzoeksgebieden en met de nodige slagen om de arm. Wel is duidelijk geworden in dit onderzoek op welke terreinen de rechten en geboden ondersteuning aan beiden groepen slachtoffers van elkaar verschillen en overeenkomen in Nederland.

## **9.5 Aanbevelingen voor additionele hulpvoorzieningen voor slachtoffers van grootschalige incidenten**

De bevindingen laten zien dat er veel en diverse vormen van ondersteuning bestaat in Nederland voor slachtoffers van grootschalige incidenten. Gesteld kan worden dat voor alle soorten behoeften die slachtoffers kunnen ervaren, ondersteuning wordt geboden. Het onderzoek laat tegelijk ook zien dat de invulling van deze ondersteuning niet altijd voldoet aan de specifieke behoeften die slachtoffers kunnen hebben op enig moment. Ook blijkt dat de ondersteuning niet altijd alle slachtoffers bereikt die het nodig hebben, omdat deze ondersteuning versnipperd is onder instanties en niet belegd is bij één centraal punt. Slachtoffers krijgen wel ondersteuning, maar hebben ook het gevoel dat ze vaak zelf bepaalde ondersteuning moeten ontdekken en/of daar achteraan moeten. Op basis van deze bevindingen kwamen een aantal aanbevelingen naar voren voor aanvullende voorzieningen, die we hieronder uiteenzetten.

### **Eén centraal punt of contactpersoon voor informatie en begeleiding**

Een belangrijke additionele voorziening die betrekking heeft op de behoefte aan informatie en praktische en emotionele ondersteuning is één centrale instantie of één persoon die slachtoffers voor een langere tijd ondersteunt en hen informeert en begeleidt. Ook kunnen slachtoffers bij deze persoon met vragen terecht. Idealiter is dit een proactief, meedenkend contactpersoon, die slachtoffers voorbereid op de zaken die mogelijk kunnen gaan spelen en waar men rekening mee moet houden. Deze persoon is op de hoogte van alle beschikbare ondersteuning, en kan het slachtoffer hier dus over voorlichten. Daarnaast heeft deze contactpersoon de juiste bevoegdheden en connecties om (praktische) zaken voor elkaar te krijgen. Uit het onderzoek komt ook naar voren dat deze persoon of instantie de sociale omgeving van het slachtoffer in kaart dient te brengen (o.a. gezin, familie, vrienden) zodat er geen betrokkenen tussendoor glippen. Mensen om het slachtoffer heen kunnen ook ondersteuningsbehoeften hebben en zijn soms zelf ook slachtoffers.

Zoals uit het onderzoek naar voren komt, bestaan er reeds professionals die deels deze rol vervullen, namelijk familierechercheurs en casemanagers van Slachtofferhulp. Deze professionals worden echter niet bij alle typen grootschalige incidenten ingezet en deze personen zijn ook niet voor alle slachtoffers beschikbaar. Bijvoorbeeld familieleden die verder van het slachtoffer af staan of vrienden krijgen deze ondersteuning niet. Ook is de ondersteuning die deze personen bieden niet zo breed als waar de behoeften van slachtoffers liggen.





### **Een 'handleiding' over wat men te verwachten kan staan**

Een andere additionele voorziening kan een handleiding zijn waar men als slachtoffer mee te maken kan krijgen, zowel op korte als lange termijn. Slachtoffers worden soms 'overvallen' door de zaken die ze moeten regelen rondom het slachtofferschap, voor zichzelf en voor anderen. Er is wel ondersteuning, van onder andere Slachtofferhulp of de gemeente bij het regelen van zaken, maar het onderzoek maakt duidelijk dat sommige slachtoffers behoefte hebben aan meer voorbereiding hierop. Dit geldt voor het regelen van praktische zaken, kennis over de weerbaarheid en het vermogen tot herstel die veel mensen laten zien na rampen, als ook voor de wijze waarop psychologische problemen en behoeften zich ontwikkelen en kunnen veranderen over de tijd. Deze handleiding kan ook door de hierboven genoemde centrale persoon verschaft worden.

### **Vinger aan de pols voor (verschillende) psychologische problemen over de tijd**

Slachtoffers kunnen na het incident op verschillende momenten psychologische problemen ervaren (d.w.z. verstoring(en) in emoties, gedachten en/of gedrag). Deze psychologische problemen kunnen heel breed zijn (bv. zich somber voelen, eenzaam, angstig, of gespannen); bij een kleine groep ontwikkelen deze psychologische problemen zich soms tot pathologische problemen (ziekten en/of aandoeningen). Zoals dit onderzoek liet zien vertonen de meeste mensen echter weerbaarheid en het vermogen tot herstel na grootschalige incidenten (Bonnano et al., 2010; zie ook Kleber, 2008). Dit onderzoek laat ook zien dat eventuele psychologische problemen na het incident zich soms pas na een aantal jaren kunnen ontwikkelen. Niet ieder slachtoffer is zich hier bewust van. Naast een handleiding, waarin beschreven dient te staan dat (a) mensen vaak weerbaarheid en vermogen tot herstel laten zien na rampen en (b) hoe psychologische problemen en behoeften zich later nog kunnen ontwikkelen, kan ook een 'vinger aan de pols' worden gehouden bij slachtoffers. Dit betekent dat eens in de zoveel tijd contact met slachtoffers op wordt genomen, om na te gaan hoe het met hen gesteld is. Zoals in een van de expertinterviews werd aangegeven hoeft dit geen langdurig gesprek of uitgebreid interview te zijn, maar kan een terugkerend, kort gesprek helpen om mogelijke problemen eerder te signaleren. Slachtoffers trekken bij psychologische klachten namelijk niet altijd direct aan de bel. Wanneer ze dit (uiteindelijk) wel doen, blijkt dat sommigen dan ook acuut behoefte hebben aan hulp. Echter kunnen ze vaak dan niet direct met deze hulpvraag terecht, vanwege wachtlijsten binnen de geestelijke gezondheidszorg. Een vinger aan de pols zou kunnen helpen bij het tijdiger herkennen van psychologische problemen en het tijdig opstarten van hulpverlening.

Hierbij is het essentieel om de impact van de factor tijd te benadrukken in de gevolgen, behoeften en verwerking die slachtoffers ervaren en doormaken na grootschalige incidenten. Het huidige onderzoek heeft op verschillende manieren overtuigend laten zien dat de gevolgen en behoeften van slachtoffers van rampen veranderen over de tijd (zie hoofdstuk 4). Een duidelijk voorbeeld daarvan is de behoefte aan informatie onder slachtoffers, die zich kort na het incident richt op de ernst van het incident en de situatie, dierbaren en eigen veiligheid, maar in volgende fasen zich ontwikkelt naar behoefte aan informatie gericht op waarheidsvinding en rondom een (mogelijke) rechtszaak. Dergelijke veranderingen over de tijd kunnen zich ook voordoen in behoefte aan hulp voor psychologische problemen (zie bv. Stene et al., 2016). In het slachtofferbeleid en de hulpverlening aan slachtoffers van grootschalige incidenten dient hier expliciet rekening mee gehouden te worden (zie ook Zannoni, 2010).





### **Begeleiding voor gezin**

De slachtoffers die wij interviewden in dit onderzoek en die zich in een gezinssituatie bevinden, geven aan dat er soms te weinig rekening werd gehouden met de situatie en de dynamiek binnen het gezin. Een aanvullende voorziening kan dus externe begeleiding zijn, waarbij rekening wordt gehouden met deze dynamiek om deze mogelijke spanningen te voorkomen en om na te gaan wat de behoeften zijn van niet alleen het directe slachtoffer, maar ook het gezin eromheen.



## Bijlage 1. Literatuurlijst

- Arnberg, F. K., Christina M., Hultman, P. M. & Lundin, T. (2013). Fifteen years after a ferry disaster: clinical interviews and survivors' self-assessment of their experience, *European Journal of Psychotraumatology*, 4:1, 20650, DOI: 10.3402/ejpt.v4i0.20650.
- ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises (2023). Multidisciplinaire richtlijn Psychosociaal Crisismanagement
- ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum (g.d.). Kennisleider op het gebied van psychosociale hulp bij rampen en crises. Verkregen via <https://arq.org/arq-organisaties/arq-kenniscentrum-impact-van-rampen-en-crisis>
- Bocanegra, H. T., & Brickman, E. (2004). Mental Health Impact of the World Trade Center Attacks on Displaced Chinese Workers. *Journal of Traumatic Stress*, 17, pp. 55–62.
- Bonnano, G. A., Brewin, C. R., Kaniasty, K., La Greca, K. M. (2010). Weighing the costs of disaster: Consequences, risks and resilience in individuals, families and communities. *Psychological Science*, 11, 1–49.
- Bosmans, M.W.G., Plevier, C., Schutz F., Stene, L.E., Yzermans, C.J., & Dückers, M.L.A. (2022). The impact of a terrorist attack: Survivors' health, functioning and need for support following the 2019 Utrecht tram shooting 6 and 18 months post-attack. *Frontiers in Psychology*, 13, DOI: 10.3389/fpsyg.2022.981280.
- Broms (2012). The tsunami – 26 December 2004 – experiences from one place of recovery, Stockholm, Sweden. *Primary Health Care Research & Development*, 13, 308–317. doi:10.1017/S1463423611000521
- Candido, J., Hoendervoogt, M., Laatsch, N., Dam van, P., Gest, M. (2017). Slachtoffer en de rechtspraak. Handleiding voor de strafrechtspraak
- Caramanica, K., Brackbill, R. M., Liao, T., & Stellman, S. D. (2014). Comorbidity of 9/11-Related PTSD and Depression in the World Trade Center Health Registry 10–11 Years Postdisaster. *Journal of Traumatic Stress* December 2014, 27, 680–688.
- Carroll, E., Johnson, A., DePaolo, F., Adams, B. J., Mazone, D., & Sampson, B. (2017). Trends in United States mass fatality incidents and recommendations for medical examiners and coroners. *Academic Forensic Pathology*, 7, 318–329.
- Carvalho et al. (2019). Physical rehabilitation in the context of a landslide that occurred in Brazil. *BMC Public Health*, 19, 1615. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7964-x>
- Chen et al. (2017). Constructive controversy and guanxi relationships for disaster recovery. *International Journal of Conflict Management*, 28, pp. 410–436.
- De Rechtspraak (g.d.). Mediation. Verkregen via <https://www.rechtspraak.nl/Onderwerpen/mediation>
- Dücker, M., Jacobs, J., Timmermans, S. & Alting, D. (2017.) *Psychosociale hulp bij rampen en crises. inventarisatie rollen en taken van betrokken partijen.*
- Duin, M. & Wijkhuijs, V. (2015). De flexibiliteit van GRIP. IFV
- Duinhoven van, D. Groothuis, S. Laros, O. en Wensink, W. (2021). *Beleidsdoorlichting Artikel 34.4. Slachtofferzorg.* TwynstraGudde.
- Elbers, N., van den Berg, C., & Kragting, M. (2023). Samenvatting en conclusie. In *What works. Effectieve ondersteuning voor slachtoffers.* Boom Criminologie.
- Engelhard, E. F. D., & Rijnhout, R. (2015). Een regeling voor personenschade door rampen.
- Romo-Murphy, E., James, R., & Adams, M. (2011). Facilitating disaster preparedness through local radio broadcasting. *Disasters*, 35, 801–815.



- de Graaf, K. J. (2012). Over het bestuursrechtelijke karakter van onverplicht tegemoetkomen. In *Coulant Compenseren? Over overheidsaansprakelijkheid en rechtspolitiek* (pp. 517-534). Wolters Kluwer.
- Hasenbroek, M., Hebly, M.R. & Lindenbergh, S.D. (2023). *Compensatie..* In: Slachtoffers. Onderzoek, beleid en praktijk.
- Hepping, A. & Hermsen, P. (2023). Schadefonds Geweldsmisdrijven. Uit: What works? Effectieve ondersteuning voor slachtoffers.
- Ijzermans, J., Claasen, T., van der Ree, J. Handreiking Gezondheidsonderzoek na Rampen, 2014. RIVM
- IVF. (2016). Referentiekader Regionaal Crisisplan.
- Impact. (2014). Multidisciplinaire richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises (2014).
- Johannesson, K. B., & Anchisi, R. (2006). Impact of bereavement among relatives in Italy and Sweden after the Linate airplane disaster. *International Journal of Disaster Medicine*, 4, 110-117.
- Johnson, J., Gooding, P. A., Wood, A. M., & Tarrier, N. (2010). Resilience as positive coping appraisals: Testing the schematic appraisals model of suicide (SAMS). *Behaviour research and therapy*, 48(3), 179-186.
- Jong, W., & Dückers, M. L. A. (2017). The Perspective of the Affected: What People Confronted With Disasters Expect From Government Officials and Public Leaders. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy*. doi: 10.1002/rhc3.12150
- Khankeh H, Nakhaei M, Masoumi G, Hosseini M, Parsa-Yekta Z, Kurland L, & Castren M. (2013). Life recovery after disasters: a qualitative study in the Iranian context. *Prehospital and Disaster Medicine*, 28, 573-579.
- Klaassen, C. J. M. (2019). De Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie. Eindelijk werkelijkheid, nu nog gaan werken...
- Kleber, R.J. (2008). Psycho-pathologie na rampen: algemene karakteristieken en kritische kanttekeningen. *Psychologie & Gezondheid*, 36, 117-123.
- Kool, R. & Bosma, A. (2023). Schadevergoeding voor strafbare feiten: 'does it work?' in: *Whats Whorks. Effectieve ondersteuning voor slachtoffers. Boom Criminologie.*
- Laditka, S. B., Murray, L. M., Laditka, J. N. (2010). In the eye of the storm: Resilience and vulnerability among African American women in the wake of hurricane Katrina. *Health Care for Women International*, 31, 1013-1027.
- Laor, N., Wolmer, L., Spirman, S., & Wiener, Z. (2003). Facing war, terrorism, and disaster: toward a child-oriented comprehensive emergency care system. *Child and Adolescent Psychiatric Clinics*, 12, 343-361.
- Laurier, J.P., Brink, C. E. ten, Gouw, J.M.M. de, Corvers-Debets, E.M.R. (2012). Over pijn en nazorg. Eindverslag van de onafhankelijke adviescommissie nazorg schietincident Alphen aan den Rijn. <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-232462.pdf>.
- Lee, A. C. K. (2008). Local perspectives on humanitarian aid in Sri Lanka after the tsunami. *Public Health*, 122, 1410-1417.
- Lee et al. (2018). A Qualitative Study on the Process of the Mental Health Assessment and Intervention after the Sewol Ferry Disaster: Focusing on Survivors among Danwon High School Students. *Korean Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 29, 161-171. <https://doi.org/10.5765/jkacap.180013>
- Mi-Sun Lee, M., Huh, H. J., Oh, J., & Chae, J. H. (2022). Comparative Analysis of the Psychosocial Symptoms and Experiences of Bereaved Parents and Parents of Children Who Survived the

- Sewol Ferry Accident After 5 Years: A Qualitative Interview Study. *Journal of Korean Academy of Medical Science*, 37, 10.3346/jkms.2022.37.e155.
- Ministerie van Justitie en Veiligheid. (2022). *Meerjarenagenda Slachtofferbeleid 2022-2025*. Verkregen via: <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-c4d8694e35b88f951358bca479cac90876ceob4a/pdf>
- Ministerie van Veiligheid en Justitie. (2013). *Recht doen aan slachtoffers*. Visiedocument
- Ministerie van Veiligheid en Justitie. (2022). *Rechten van slachtoffers van strafbare feiten*.
- Martin Mulligan, M., Ahmed, L., Shaw, J., Mercer, D., & Nadarajah, Y. (2012). Lessons for long-term social recovery following the 2004 tsunami: Community, livelihoods, tourism and housing. *Environmental Hazards*, 11:1, 38-51, DOI: 10.1080/17477891.2011.635186
- Merdjanoff, A. A., Abramson, D. M., Piltch-Loeb, R., Findley, P., Peek, L., Beedasy, J., Park, Y. S., Sury, J., & Meltzer, G. Y. (2022). Examining the dose-response relationship: Applying the disaster exposure matrix to understand the mental health impacts of hurricane Sandy. *Clinical Social Work Journal*, 50, 400-413. <https://doi.org/10.1007/s10615-021-00814-y>
- Mirzamani, S. M. & Mohammadi, M. R. (2007). Psychological aspects of disaster. *Iranian Journal of Psychiatry*, 2, 1-12.
- Muller, E.R. (2023). *Slachtofferbeleid: Inhoud en organisaties*. In: Slachtoffers. Onderzoek, beleid en praktijk.
- Nakhaei, M., Khankeh, H. R., Masoumi, G. R., Hosseini, M. A., Parsa-Yekta, Z. (2016). Participation a Key Factor for Life Recovery After Disaster: A Grounded Theory Study in an Iranian Context. *Iranian Red Crescent Medical Journal*, 18, e25050.
- NCTV. (g.d.). Nationale Crisisstructuur. Verkregen via <https://www.nctv.nl/onderwerpen/nationale-crisisstructuur>
- NCTV. (2019). *Evaluatie opschaling Nationale Crisisstructuur naar aanleiding van de aanslag in Utrecht op 18 maart 2019*
- NCTV., (2020). *Nationale Crisisstructuur actief voor coronavirus (2020)*. NCTV. Verkregen van: <https://www.nctv.nl/actueel/nieuws/2020/03/09/nationale-crisisstructuur-actief-voor-coronavirus>.
- NCTV, (2022). *Nationaal Handboek Crisisbeheersing*. Verkregen van: <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-1265765ae6a80f65d7936582b4a5d658a603e1f5/pdf>.
- Neria, Y., Nandi, A., & Galea, S. (2008). Post-traumatic stress disorder following disasters: A systematic review. *Psychological Medicine*, 38, 467-480. doi:10.1017/S0033291707001353.
- Norris, F. H., & Alegria, M. (2005). Mental Health Care for Ethnic Minority Individuals and Communities in the Aftermath of Disasters and Mass Violence. *CNS spectrums*, 10, 132-140.
- Norris, F. H., Friedman, M. J., Watson, P. J. (2002). 60,000 Disaster Victims Speak: Part II. Summary and Implications of the Disaster Mental Health Research. *Psychiatry Interpersonal & Biological Processes*, 65, 240-260.
- Norris, F. H., Friedman, M. J., Watson, P. J., Byrne, C. M., Diaz, E., & Kaniasty, K. (2002). 60,000 disaster victims speak: Part I. An empirical review of the empirical literature, 1981-2001. *Psychiatry*, 65, 207-239
- North, C. S., & Pfefferbaum, B. (2013). Mental Health Response to Community Disasters A Systematic Review. *Journal of American Medical Association*, 7, 507-518. doi: 10.1001/jama.2013.107799
- North, C.S. & Baron, D. (2021). Outcomes and correlates of major depression in 11 disaster studies using consistent methods. *Behavioral Sciences*, 11, 4. <https://doi.org/10.3390/bs11010004>.



- North, C.S., Baron, D., & Chen, A.F. (2018). Prevalence and predictors of postdisaster major depression: Convergence of evidence from 11 disaster studies using consistent methods. *Journal of Psychiatry. Res.* 2018, 102, 96–101.
- North, C. S., Enkevort, E. van, Hong, B. A., Suris, A. M. (2019). Association of PTSD symptom groups with functional impairment and distress in trauma-exposed disaster survivors. *Psychological Medicine*, 50, 1556–1562. <https://doi.org/10.1017/S0033291719001569>.
- North, C. S., Oliver, J., & Pandya, A. (2012). Examining a comprehensive model of disaster-related posttraumatic stress disorder in systematically studied survivors of 10 disasters. *American Journal of Public Health*, 102, e40–e48.
- Page, L. A., Petrie, K. J., & Wessely, S. C. (2006). Psychosocial responses to environmental incidents: A review and proposed typology. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 413–422.
- Protocol Maatwerk. (2016). Omgang met slachtoffers van ernstige gewelds- en zedendelicten en met nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten.
- Oosting, M., Beckers - de Bruijn, M. B. C., Enthoven, M. E. E., Ruiters, J. de, Savelkoul, T.J.F., & Tümer, J. I. (2001). De vuurwerkramp: Eindrapport. Enschede / Den Haag.
- Rode Kruis. (g.d.) Opvang in Nederland. Verkregen via: <https://www.rodekruis.nl/wat-doen-wij/hulp-in-nederland/opvang-bij-evacuatie/>
- Saan, M. C., Bollen, L., & Kunst, M. (2015). Het werk van de familierechercheur: een bron van stress of een bron van persoonlijke groei?. PROCES, (3).
- Sahin, N. H., Yilmaz, B., & Batigun, A. (2017). Psychoeducation for children and adults after the Marmara earthquake: An evaluation study. *Traumatology*, 17, 41–49.
- Slachtofferhulp. (g.d.) Casemanagement. Verkregen via: <https://www.slachtofferhulp.nl/casemanagement/>
- Smith, D. W., Kilpatrick, D. G., Falsetti, S. A., & Best, C. L. (2002). Postterrorism Services for Victims and Surviving Family Members: Lessons From Pan Am 103. *Cognitive and Behavioral Practice* 9, 280–286.
- Steen, C., Holsappel-Brons, J., van Hoof, W. (2022). GGD Toolkit PSH. Toolkit voor GGD'en ter bevordering van de psychosociale hulp na rampen
- Stene, L. E., Wentzel-Larsen, T., & Dyb, G. (2016) Healthcare Needs, Experiences and Satisfaction after Terrorism: A Longitudinal Study of Survivors from the Utøya Attack. *Frontiers in Psychology*, 7:1809. doi: 10.3389/fpsyg.2016.01809
- Stough, L. M., Sharp, A. N., Resch, J. A., Decker, C., & Wilker, N. (2016). Barriers to the long-term recovery of individuals with disabilities following a disaster. *Disasters*, 40: 387–410.
- Torenvliet, R., Giebels, E., Wessel, R.A., Gutteling, J.M, Moorkamp, M., Broekema, W.g. (2015) Rapport Evaluatie Nationale Crisisbeheersingsorganisatie vlucht MH17.
- Thordardottir, E., Gudmundsdottir, B., Petursdottir, G., Valdimarsdottir, U., & Hauksdottira, A. (2018). Psychosocial support after natural disasters in Iceland -implementation and utilization. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 27, 642–648. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2017.11.006>
- Van de Ven, P. (2023). Slachtofferhulp Nederland. In What works. Effectieve ondersteuning voor slachtoffers. Boom Criminologie.
- Van der Velden, P., Van Loon, P., IJzermans, J., & Kleber, R. (2006). Psychosociale zorg direct na een ramp. *De Psycholoog*, December 2006, 659–663.
- Waheed, A., & Ahmad, M. M. (2012) Socioeconomic Impacts of Terrorism on Affected Families in Lahore, Pakistan. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 21:2, 202–222, DOI: 10.1080/10926771.2012.639052



- Wap, E. & Kop, N. (2017). De inzet van familierechercheurs tijdens de ramp met MH17. *Het tijdschrift voor de Politie (jaargang 79/nummer 8/17)*.
- Wijkhuis, V., & van Duin., M. (2017). Basisinformatie regionale crisisbeheersing. Een handboek voor allen die (gaan) werken op het terrein van crisisbeheersing: IFV
- Wijkhuis, V., & van Duin., M. (2020). Lessen uit crises en mini-crisis 2019: IFV
- Wisitwong, A., & McMillan, M. (2010). Management of flood victims: Chainat Province, central Thailand. *Nursing and Health Sciences*, 12, 4–8.
- Yzermans et al. (2020). The experience of sudden loss of a colleague or neighbor following the MH17 plane crash in the Ukraine: a qualitative interview study. *BMC Psychology*, 8:16.
- Zannoni, M. (2010). *En nu...? Handboek voor de nafase van incidenten, rampen en crisis*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.





## Bijlage 2. Literatuuronderzoek afbakening grootschalig incident

In deze bijlage wordt de literatuurstudie van de afbakening van de definitie ‘grootschalig incident’ beschreven.

### Methode literatuuronderzoek

Met behulp van de volgende query is gezocht:

```
(( victims ) OR ( survivors )) AND (( taxonomy ) OR ( classification ) OR ( matrix ) OR ( typology ) OR ( taxology ) ) AND (( disaster ) OR ( "collective crisis" ) OR ( "mass violence" ) OR ( terrorism ) OR ( "large scale incidents" )) NOT (intimate terrorism)11
```

In de volgende databases is gezocht, sinds 2000. Aangezien we grootschalige incidenten vanaf 2000 onderzochten was dit jaartal ook vertrekpunt voor de query: <sup>12</sup>

- Web of Science – 224 hits;
- PubMed – 73 hits;
- Scopus – 432 hits;
- PsycInfo – 98 hits.

Vervolgens zijn deze hits per database gescand op basis van titel en abstract om de relevantie te bepalen. Artikelen werden geselecteerd als (a) het lijkt te gaan om onderzoek naar slachtoffers/de aard van slachtofferschap van meerdere, verschillende grootschalige incidenten, en (b) in het onderzoek dimensies / factoren van de aard van grootschalige incidenten naar voren lijken te komen die samenhangen met (verschillen in) slachtofferschap. Per database werden hits gesorteerd op relevantie; wanneer 30 opeenvolgende artikelen niet relevant bleken, werd het scannen van de relevantie voor die database gestopt. Artikelen die handelden over het verlenen van nood- dan wel eerste hulp (en niet over slachtofferschap) na grootschalige incidenten werden niet meegenomen. Op basis van bovenstaande eerste scan werden de volgende aantallen mogelijke relevante artikelen gevonden per database:

- Web of Science – 17 potentieel relevante artikelen;
- PubMed – 10 potentieel relevante artikelen;
- Scopus – 18 potentieel relevante artikelen;
- PsycInfo – 18 potentieel relevante artikelen.

Vervolgens zijn deze potentieel relevante artikelen nader doorgelezen om de relevantie te bepalen. Na lezing en ontdebellen, bleven er 11 artikelen over die relevant waren om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

### Uitkomsten

---

<sup>11</sup> Intimate terrorism is in de literatuur een synoniem voor intimate partner violence (‘huiselijk geweld’) – deze vorm van geweld kwam veel voor in de eerste resultaten, maar valt buiten het doel van dit deel van het literatuuronderzoek, daarom deze vorm van geweld via een ‘NOT’ toevoeging buiten beschouwing gelaten.

<sup>12</sup> De gevonden relevante literatuur (zie onder) bevatte echter ook enkele overzichtsstudies en reviews die na 2000 waren gepubliceerd, waarin ook relevante literatuur van voor 2000 was meegenomen.





Allereerst valt op dat verschillende auteurs benoemen dat er in de literatuur geen consensus bestaat over de definitie van een ramp dan wel grootschalig incident met slachtoffers. Mirzamani en Mohammadi (2007) stellen in dit verband dat men het erover eens is dat een ramp wellicht makkelijker te herkennen dan te definiëren is. Neria en collega's (2016) geven ook aan dat zij ten behoeve van hun systematische review naar posttraumatische stress na grootschalige incidenten om deze reden studies hebben geselecteerd over grootschalige incidenten wanneer de desbetreffende auteurs een gebeurtenis als ramp definieerden. Ook Watson en Norris (2002) stellen dat hoewel grootschalige incidenten vaak zelf-evident zijn, het niet altijd duidelijk is in de literatuur wat een ramp precies omvat qua grenzen (d.w.z. wat nog wel als ramp gezien kan worden, en wat niet meer).

### **(Elementen van) definities van rampen/grootschalige incidenten**

Dit gezegd hebbende, zijn er een aantal elementen te benoemen die volgens verschillende auteurs een ramp kenmerken. Zo wordt gesteld dat grootschalige incidenten collectief ervaren gebeurtenissen betreffen waarbij mensen verwoesting, schade, verlies en ontberingen ervaren (e.g. Laor et al., 2003; Neria et al., 2008; Mirzamani & Mohammadi, 2007; Watson & Norris, 2002).

### **Omvang en uitkomst**

Neria et al. (2008) stellen hierbij dat de twee elementen 'omvang' en 'uitkomst' belangrijke, centrale criteria zijn om van een ramp te kunnen spreken. Dat wil zeggen, er dient allereerst sprake te zijn van een grote omvang: de gebeurtenis heeft een groot aantal mensen benadeeld ongeacht of daarbij dodelijke slachtoffers zijn gevallen. Wat hierbij precies wordt verstaan onder een groot aantal mensen wordt niet duidelijk uit de gevonden literatuur. Het is echter wel belangrijk om dit verder te specificeren, om een gefundeerde keuze te kunnen maken over de te onderzoeken grootschalige incidenten in dit project.

In overleg met en op advies van de begeleidingscommissie is daarom op basis van de Leidraad risicobeoordeling – Geïntegreerde risicoanalyse Nationale Veiligheid (2019; zie <https://www.rivm.nl/sites/default/files/2019-10/Leidraad%20Risicobeoordeling%202019.pdf>) voor een nadere afbakening gekozen. Deze leidraad maakt inzichtelijk hoe verschillende risico's voor de nationale veiligheid in Nederland worden geanalyseerd, aan de hand van zes nationale belangen (territoriale veiligheid, fysieke veiligheid, economische veiligheid, ecologische veiligheid, sociale en politieke stabiliteit, en internationale rechtsorde). Deze leidraad is opgezet door de methodiegroep van het Analistennetwerk Nationale Veiligheid (in opdracht van het NCTV), die bestaat uit afgevaardigden van het RIVM, het WODC, TNO, de AIVD, onderzoeksinstituut Clingendael en de Erasmus Universiteit.

Voor de afbakening van een 'groot aantal slachtoffers' is naar het nationale belang fysieke veiligheid gekeken: "Het ongestoord functioneren van de mens in Nederland en zijn omgeving". Daarin worden criteria beschreven voor het aantal doden, ernstig gewonden en chronisch zieken door (grootschalige) gebeurtenissen dat maakt dat er een 'beperkte' (klasse A) tot 'catastrofale' (klasse E) impact is op de fysieke veiligheid in Nederland. Gebaseerd op deze criteria, stellen we voor te spreken van een groot aantal slachtoffers als er sprake is van 10 of meer doden (klasse B), en/of 100 of meer ernstig gewonden en chronisch zieken (klasse C) na grootschalige incidenten.



Deze afbakening komt ook overeen met de criteria die worden gehanteerd om een ramp op te nemen in EM-DAT, een bekende internationale disaster database waarin informatie wordt verzameld en bijgehouden en over het verloop en de gevolgen van 22.000 grootschalige incidenten sinds 1900 tot dusverre, wereldwijd.

Voor wat betreft het criterium uitkomst, stellen Neria et al. (2008) dat van een ramp kan worden gesproken als ook de consequenties *significant* zijn: heeft geresulteerd in aanmerkelijke en aantoonbare mentale en/of fysieke gezondheidsgevolgen in de getroffen populatie (Neria et al., 2008; p. 8).

Om deze gevolgen nader te kunnen specificeren en af te bakenen, stellen we voor om naast doden door een grootschalige incident, dit verder te specificeren op basis van de definitie over ernstig gewonden en chronisch zieken in bovengenoemde leidraad (impactcriterium 2.2): het gaat om mensen met ernstig lichamelijk letsel (direct of indirect levensbedreigend letsel, triageklasse 1 en 2) en/of mensen met een infectieziekte door het grootschalige incident (waarvoor ziekenhuisopname vereist is), en/of chronisch zieken (personen die gedurende lange periode (> 1 jaar) functiebeperkingen ondervinden en/of medische (ook psychische) zorg nodig hebben).

### **Disruptief en plotseling**

Daarnaast geven verschillende auteurs aan dat doorgaans gebeurtenissen als grootschalige incidenten worden geclassificeerd als ze disruptief zijn, plotseling en onverwacht optreden, en beperkt zijn qua tijdsduur (Laor et al., 2003; Watson & Norris, 2002). De implicatie van deze definiëring is dat langdurende gebeurtenissen waarbij slachtoffers vallen, zoals oorlogen, conflicten, perioden van uitbuiting en discriminatie, et cetera niet in de categorie grootschalig incident of ramp vallen. Dit geldt ook voor langdurende gebeurtenissen die veroorzaakt zijn door milieu, klimaat of de natuur, zoals een langdurige periode van aardbevingen of een pandemie of epidemie.

### **Typologie van grootschalige incidenten/rampen**

In de verschillende studies kwamen de volgende twee dimensies terug waarmee slachtofferschap van verschillende grootschalige incidenten en grootschalige incidenten werden vergeleken:

#### **Dimensie 1 – type ramp waar burgers slachtoffer van zijn geworden**

In verschillende studies worden grootschalige incidenten ingedeeld aan de hand van de aard van de gebeurtenis (Norris et al., 2002; North et al., 2007; 2012; Neria et al., 2008; Page et al., 2006):

- grootschalige incidenten met een natuurlijke oorzaak (bv. aardbevingen, overstromingen, tornado's, vulkaanuitbarstingen);
- technologische ongelukken (al dan niet door nalatigheid en/of menselijke fouten; bv. grootschalige transport ongelukken, instorting van gebouwen, explosies door menselijke fouten);
- intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten (bv. massamoorden / schietincidenten in werkomgevingen of publieke ruimte, binnenlands en internationaal terrorisme);
- mix van bovenstaande type grootschalige incidenten (bv. een vliegtuigongeluk tijdens hevige storm, overstromingen met chemische besmetting).



Daarbij stellen verschillende onderzoekers dat de mate en aard van slachtofferschap na verschillende typen grootschalige incidenten kan verschillen – zo constateert Neria et al. (2008) bijvoorbeeld dat de prevalentie van PTSD (Post-traumatic stress disorder) na grootschalige incidenten met natuurlijke oorzaken vaak lager lijkt dan na technologische of intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten (p. 6; zie ook Page et al., 2006). De verklaringen voor deze geobserveerde verschillen worden gezocht in verschillen in de intensiteit van blootstelling bij verschillende typen grootschalige incidenten en verschillen in de onzekerheid en dreiging die van de verschillende typen grootschalige incidenten uitgaan.

## **Dimensie 2 – de mate en ernst van blootstelling aan (en verlies door) een grootschalig incident**

Er lijkt consensus te bestaan in de literatuur dat er een positieve relatie bestaat tussen de ernst van blootstelling aan (en verlies door) een ramp of grootschalig incident enerzijds en de prevalentie van mentale gezondheidsproblemen anderzijds (zoals PTSD en depressie; Neria et al., 2008; Merdjanoff et al., 2022; Norris et al., 2002; North et al., 2012; 2020; Page et al., 2006). Daarbij valt een belangrijke opmerking te maken: het is niet een gegeven dat mensen die direct en onmiddellijk zijn blootgesteld aan een ramp of het incident altijd ernstigere mentale gezondheidsproblemen ervaren dan mensen die meer indirect zijn blootgesteld (bv. familie van directe slachtoffers). Op basis van deze positieve relatie zou, ten behoeve van de classificatie van slachtofferschap van grootschalige incidenten, een driedeling gemaakt kunnen worden in de mate en ernst van blootstelling aan (en verlies door) een ramp: laag (bv. de algemene populatie), midden (bv. reddingswerkers en first responders) en hoog (bv. directe slachtoffers van een incident of ramp, maar kunnen ook indirecte slachtoffers zijn die door een grootschalig incident of ramp familie, vrienden of collega's hebben verloren).

### **Conclusie van afbakening en classificatie**

Op basis van bovenstaande bevindingen stellen we voor in dit project een grootschalig incident als volgt te definiëren en af te bakenen:

*Het betreft (a) een plotselinge, onverwachte, in tijd beperkte, collectief en publiek ervaren gebeurtenis waarbij mensen verwoesting, schade, verlies en ontberingen ervaren, waarbij (b) een groot aantal mensen zijn benadeeld (10 of meer doden en/of 100 of meer ernstig gewonden en/of chronisch zieken), en wat heeft geleid tot (c) ernstig lichamelijk (levensbedreigend) letsel, infectieziekten (waarvoor ziekenhuisopname was vereist) en/of chronisch lijden (i.e. langer dan 1 jaar functiebeperkingen ondervonden en/of medische (ook psychische) zorg nodig hebben).*

Deze definitie sluit een aantal collectieve gebeurtenissen uit die gedurende een langere periode hebben plaatsgevonden en plaatsvinden, zoals de coronapandemie, en specifiek voor de Nederlandse context bijvoorbeeld de gevolgen van de gasboringen in Groningen en de toeslagenaffaire. Wanneer de uitkomsten van het literatuuronderzoek worden vergeleken met de besproken criteria in de startbijeenkomst met de begeleidingscommissie, valt allereerst op dat het criterium van een groot aantal slachtoffers overeenkomt. Echter, het criterium van de gecoördineerde inzet van hulpdiensten bij het optreden van een grootschalig incident vonden we niet expliciet terug in de gevonden literatuur – waarschijnlijk doordat we onze zoektocht in de literatuur toespitsten op onderzoek naar slachtofferschap (en niet expliciet op onderzoek naar [gecoördineerde] hulp na een ramp). Onze verwachting is echter dat bij grootschalige incidenten sinds 2000 in de Nederlandse context die aan bovenstaande definitie voldoen, verschillende hulpdiensten zullen zijn ingezet.



Ten behoeve van de classificatie van grootschalige incidenten in dit project en om te komen tot een groslijst van de te onderzoeken grootschalige incidenten waarbij Nederlanders zijn betrokken (in Nederland en daarbuiten), stellen we een 3 (type ramp: natuurlijk, technologisch, intentioneel veroorzaakt) x 2 (mate van blootstelling en verlies door ramp: midden versus hoog) matrix voor. Grootschalige incidenten waaraan Nederlanders alleen in (zeer) lage mate zijn blootgesteld worden buiten beschouwing gelaten, doordat we verwachten dat daar relatief geringe behoeften zullen bestaan vanuit slachtoffers. Een voorbeeld hiervan is de ramp met de kerncentrale in Tsjernobyl. Dit resulteert derhalve in 6 categorieën: voor elk type ramp worden grootschalige incidenten gezocht en onderzocht waarbij Nederlanders zijn betrokken die in matige en hoge mate zijn blootgesteld aan en verlies hebben geleden door deze ramp. Bij het opstellen van een groslijst op basis van deze categorieën, is het mogelijk dat we grootschalige incidenten aantreffen die in meerdere categorieën kunnen vallen (bv. een vliegtuig dat neerstort door een zware storm).



# Bijlage 3. Quickscan groslijst grootschalige incidenten

Het doel van de quickscan van de groslijst van grootschalige incidenten was de onderzoekbaarheid van deze incidenten achterhalen. Dit deden we door het volgende na te gaan:

1. of er onderzoeken zijn uitgevoerd gericht op slachtofferbehoeften naar deze grootschalige incidenten (om zo na te gaan in hoeverre aanvullende dataverzameling nodig is);
2. welke instanties er zijn die een rol spelen in de ondersteuning van de slachtoffers van de betreffende incidenten.

## 1. Het vinden van relevante onderzoeken:

### 1a. Inventarisatie van bestaand onderzoek

Per incident zijn we op zoek gegaan naar bestaand onderzoek. Dit onderzoek kunnen zowel wetenschappelijke, peer-reviewed publicaties zijn als niet peer-reviewed onderzoek / studies uit de grijze literatuur.

We hebben gezocht naar deze onderzoeken door:

- via Google Scholar te achterhalen of er onderzoek is gedaan naar een incident;
- via de bronnen die we hebben gebruikt voor het opstellen van de groslijst, waarbij we nagaan of hier onderzoeken zijn genoemd;
- zoekacties op websites van relevante organisaties (die we hebben gevonden bij de inventarisatie groslijst): o.a. OvV, Slachtofferfonds, Nivel, Arq;
- we hebben hiernaast gewerkt via een 'sneeuwbalmethode': via deze onderzoeken zijn we op zoek gegaan naar aanvullend relevant onderzoek, door literatuurlijsten en citaties te checken op relevantie.

### 1b. Bestaand onderzoek scannen op:

- behoeften van slachtoffers: of er is onderzocht welke (en in welke mate) behoeften er spelen;
- of er aandacht is voor de slachtofferondersteuning;
- of er is ingegaan op de behoeften en meningen van slachtoffers m.b.t. deze ondersteuning;
- zo ja, hoe dit is uitgevraagd in het onderzoek;
- wat de uitkomsten zijn van deze onderzoeken;
- of de onderzoeksvragen en uitkomsten uit deze onderzoeken aansluiten op de onderzoeksvragen (4,5,9,10) in ons onderzoek.



## 2. Het vinden van relevante organisaties

Een ander onderdeel van de quickscan was het inventariseren van organisaties die de slachtoffers van de grootschalige incidenten uit de longlist ondersteunen, dan wel door het behartigen van hun belangen of door het bieden van praktische of emotionele ondersteuning.

De redenen dat we deze instanties wilden inventariseren is tweeledig:

1. via deze instanties konden we mogelijk extra dataverzameling doen onder slachtoffers;
2. via deze organisaties konden we extra kennis m.b.t. de onderzoeksvragen vergaren, via extra literatuur of expertinterviews.

We vonden deze organisaties op de volgende manier:

1. Wanneer in de onderzoeken betrokken organisaties vermeld stonden, noteerden we deze.
2. Een Google search door de volgende zoektermen:  
“slachtoffer-/ nabestaandenorganisatie (naam incident)”  
“belangen slachtoffers (naam incident)”  
“ondersteuning slachtoffers (naam incident)”.
3. Voor het onderzoek hebben we ook al algemene organisaties die betrokken zijn bij slachtoffers geïnventariseerd. Bij deze instanties gingen we na of ze ook ondersteuning bieden aan slachtoffers van de incidenten op de groslijst. Dit deden we door een check op hun website en door hen met deze gerichte vraag te benaderen.

## Bijlage 4. Lijst gesprekspartners expertinterviews

In Tabel B4.1 is weergegeven welke professionals we hebben gesproken in het kader van behoeften en ondersteuning van slachtoffers van grootschalige incidenten. In Tabel B4.2 zijn de professionals weergegeven die we specifiek voor bepaalde incidenten hebben besproken.

**Tabel B4.1 Lijst met gesprekspartners expertinterviews**

Organisatie	Functie
Slachtofferhulp Nederland	Beleidsadviseur
Fonds Slachtofferhulp	Senior Onderzoeker
ARQ Kenniscentrum Impact van Rampen en Crises	Senior beleidsadviseur/-onderzoeker
Namens de Familie	Hoofd
GGD GHOR Nederland	Arts maatschappij en gezondheid, directeur publieke gezondheid
Rode Kruis (duo-interview)	Leidinggevende en kwartiermaker Crisisbeheersing Rode Kruis & adviseur psychologische ondersteuning
Nivel	Programmaleider Rampen en Milieudreigingen

**Tabel B4.2 Gesprekspartners professionals incidenten**

Incident	Organisatie	Functie
Vuurwerkramp Enschede (duo-interview)	Gemeente Enschede	(oud) Medewerkers
MH17 Vliegcramp	Universiteit Twente	Universitair docent,
Nieuwjaarsbrand Volendam	Berenschot	Adviseur en projectleider op het thema veiligheid
Nieuwjaarsbrand Volendam	Vereniging Samenwerkende Brandwondencentra Nederland	Senior-onderzoeker
Tsunami Indische Oceaan	Nederlandse ambassade in Thailand	Medewerkers politieke afdeling





# Bijlage 5. Literatuuronderzoek behoeften slachtoffers

## Bevindingen deskresearch behoeften slachtoffers grootschalige incidenten

Om te achterhalen welke behoeften aan en waardering van hulpverlening en/of bijstand onder slachtoffers van grootschalige incidenten naar voren komen uit de wetenschappelijke literatuur, voerden we een systematisch literatuuronderzoek uit. Dit diende om de volgende onderzoeksvragen te beantwoorden:

4. *Welke behoeften aan hulpverlening/bijstand bestaan er onder slachtoffers van grootschalige incidenten in de verschillende fasen van het incident (bijv. de 'warme' fase, nazorg en afwikkeling)?*
5. *Hoe waarderen slachtoffers van grootschalige incidenten de hulpverlening/bijstand van verschillende organisaties die betrokken zijn bij het incident (o.a. Slachtofferhulp, politie en OM)?*
6. *In hoeverre verschillen de behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten van de behoeften van die van slachtoffers van kleinschalige criminaliteit met impact?*

Op basis van literatuur aangetroffen bij vraag 4 en 5, ook beantwoording van vraag 7 en 8:

7. *In hoeverre verschillen de behoeften van slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten (zoals een terroristische aanslag) met die van slachtoffers van natuurrampen en grootschalige technologische incidenten zonder opzettelijk menselijk handelen?*
8. *In hoeverre maakt een eventueel terroristisch oogmerk van een incident uit voor de behoeften van slachtoffers?*

## Methode literatuuronderzoek

Er is met de volgende query gezocht in de literatuur:

```
( victims or survivors ) AND ( ( needs) OR ("need for") OR ("basic need") ) AND ( (evaluat*) OR (appreciat*) OR (satisfaction) ) AND ( (disaster) OR ("collective crisis") OR ("mass violence") OR (terrorism) OR ("large scale incidents") ) AND ( (support) OR ("support services") OR (aid) OR (help) OR (assistance) OR ("emergency care") OR (police) OR ("public prosecution service") OR ("humanitarian organisation") OR ("disaster relief organisation") OR ("disaster relief agency") OR ("disaster service") ) NOT ( "intimate terrorism" or "intimate partner violence"
```



Met deze query hebben we de volgende databases doorzocht, sinds 2000. Aangezien we grootschalige incidenten vanaf het jaar 2000 onderzoeken, was dit jaartal ook vertrekpunt voor de query:<sup>13</sup>

- Web of Science – 230 hits;
- PubMed – 71 hits;
- Scopus – 200 hits;
- PsycInfo – 89 hits.

Vervolgens zijn deze hits per database gescand op basis van titel en abstract om de relevantie te bepalen. Artikelen werden geselecteerd als (a) het lijkt te gaan om onderzoek naar behoeften van slachtoffers van grootschalige incidenten aan hulpverlening en/of bijstand, en (b) het lijkt te gaan om onderzoek naar waardering van slachtoffers van hulp geboden door organisaties die hulpverlening en/of bijstand verlenen bij grootschalige incidenten. Per database werden hits gesorteerd op relevantie; wanneer 30 opeenvolgende artikelen niet relevant bleken, werd het scannen van de relevantie voor die database gestopt. Artikelen werden niet meegenomen als het (a) louter ging om de evaluatie / ontwikkeling van meetinstrumenten waarmee behoeften en waardering van hulp van slachtoffers van grootschalige incidenten bepaald kunnen worden en (b) het ging om studies waarbij simulaties van grootschalige incidenten werden onderzocht. Op basis van bovenstaande eerste scan werden de volgende aantallen mogelijke relevante artikelen gevonden per database:

- Web of Science – 49 potentieel relevante artikelen;
- PubMed – 11 potentieel relevante artikelen;
- Scopus – 36 potentieel relevante artikelen;
- PsycInfo – 18 potentieel relevante artikelen.

Vervolgens zijn deze potentieel relevante artikelen nader doorgelezen om de relevantie te bepalen. Na lezing en ontdebellen, bleven er 34 artikelen over die relevant waren om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Zestien van deze artikelen (47 %) hadden betrekking op behoeften aan en/of waardering van hulp na natuurrampen (aardbevingen, overstromingen, grootschalige branden, tornado's, tsunami), vier artikelen (12 %) op technologische grootschalige incidenten (vlieg- en veerbootrampen), en acht artikelen (23 %) op intentioneel veroorzaakte (terroristische) incidenten (bomaanslagen, schietincidenten, MH17, aanslag op World Trade Center). De overige zes artikelen (18 %) betroffen reviews van onderzoek naar slachtoffers van verschillende grootschalige incidenten, waarin behoeften aan en waardering van hulp en bijstand ook een onderdeel was. Hieronder volgen de bevindingen op basis van deze artikelen.

Naast de peer-reviewed studies die we via het literatuuronderzoek aantreffen bij deze onderzoeksvraag, hebben we bij onderzoeksvraag 5 ook nog Nederlands onderzoek geïntegreerd waarin de waardering van hulp ook onderzocht werd, maar die niet uit de databases naar voren kwam.

---

<sup>13</sup> De literatuur die we aantreffen met deze query bevatte echter ook enkele overzichtsstudies en reviews die na 2000 waren gepubliceerd, die ook relevante studies naar grootschalige incidenten van voor 2000 bevatten. Deze zijn ook meegenomen.

We doen dit omdat veel van het aangetroffen onderzoek in het literatuuronderzoek studies betreffen naar de waardering van hulp en bijstand in het buitenland, die moeilijk te vertalen zijn naar de hulp en bijstand die bij grootschalige incidenten worden geboden in Nederland.



# Bijlage 6. Onderzoeksverantwoording diepte-interviews

## Inleiding

Voor dit onderzoek hebben we interviews gehouden met slachtoffers, naasten, nabestaanden en omstanders van de geselecteerde grootschalige incidenten. Deze interviews dienden om de volgende onderzoeksvragen te beantwoorden:

4. *Welke behoeften aan hulpverlening/bijstand bestaan er onder slachtoffers van grootschalige incidenten in de verschillende fasen van het incident (bijv. de ‘warme’ fase, nazorg en afwikkeling)?*

5. *Hoe waarderen slachtoffers van grootschalige incidenten de hulpverlening/bijstand van verschillende organisaties die betrokken zijn bij het incident (o.a. Slachtofferhulp, politie en OM)?*

7. *In hoeverre verschillen de behoeften van slachtoffers van intentioneel veroorzaakte grootschalige incidenten (zoals een terroristische aanslag) met die van slachtoffers van natuurrampen en grootschalige technologische incidenten zonder opzettelijk menselijk handelen?*

8. *In hoeverre maakt een eventueel terroristisch oogmerk van een incident uit voor de behoeften van slachtoffers?*

10. *Zijn er additionele voorzieningen nodig voor slachtoffers van grootschalige incidenten en zo ja, welke voorzieningen zouden kunnen worden overwogen?*

## Methode kwalitatief onderzoek

We hebben met verschillende typen slachtoffers interviews gehouden: directe slachtoffers, omstanders, naasten en nabestaanden (in het vervolg: slachtoffers als het om alle type slachtoffers gaat).

- De directe slachtoffers zijn personen die in het rampgebied aanwezig waren ten tijde van het incident, of schade hebben opgelopen aan hun bezittingen (in het geval van de vuurwerkkramp in Enschede).
- Bij nabestaanden geldt dat een gezins- of familielid of vriend/vriendin is overleden door het incident.
- De naasten die we hebben gesproken in het kader van dit onderzoek zijn personen van wie gezins- of familieleden of vrienden direct slachtoffer zijn van een incident.
- Omstanders zijn personen die een incident wel hebben meegemaakt, maar meer van een afstand; zij waren dus in de nabijheid van de rampplek.

Deze interviews namen we zowel fysiek (bij respondenten thuis) als online (via Microsoft Teams) af, afhankelijk van de voorkeur van de respondent. De interviews hebben we in de periode juni – augustus 2023 afgenomen. In totaal hebben we 38 interviews afgenomen met in totaal 42 respondenten. Sommige van deze interviews zijn met meerdere respondenten van dezelfde familie gehouden, wanneer dit de voorkeur had van de respondenten.



Onderstaand overzicht geeft een beeld van het aantal geïnterviewden.

Incident	Directe slachtoffers	Nabestaanden	Naasten	Omstander	Overig
Vuurwerkramp Enschede	5	3			
Nieuwjaarsbrand in café 't Hemeltje in Volendam	6		2	2	
Tsunami Indische Oceaan*	1		1	1	1 ambassade medewerker
Schietincident Alphen aan den Rijn	3		1	1	
Vliegramp MH17		8			
Tramaanslag Utrecht	1	5	3		

*\*Bij dit incident hebben de personen die we hebben gesproken, m.u.v. de naaste, ook een professionele rol gehad in het incident. Zij woonden namelijk in het rampgebied vanwege hun werk of zijn daar naartoe gestuurd en zijn ook ingezet als hulpverleners.*

### Benadering en werving respondenten

We hebben de potentiële respondenten op verschillende manieren benaderd. Dit hebben we gedaan via organisaties betrokken bij slachtoffers (hulpverleners, lotgenotenorganisaties) en lokale media, een online zoektocht naar de openbare bekendheid van slachtoffers, via persoonlijke contacten via het I&O Panel. Bij de verschillende vormen van benadering en werving hebben we gebruikgemaakt van de sneeuwbalmethode.

#### Via betrokken organisaties

We hebben per incident in kaart gebracht welke instanties betrokken (kunnen) zijn bij slachtoffers van de incidenten die wij betrekken in dit onderzoek. Dit zijn zowel 'generieke' organisaties, zoals Slachtofferhulp Nederland, gemeenten, de GGD, als organisaties specifiek gericht op bepaalde type incidenten, zoals belangenverenigingen en stichtingen. We hebben deze organisaties als volgt in kaart gebracht:

1. door een zoektocht op Google;
2. op basis van de onderzoeken die we per incident hebben geïnventariseerd. Dit betreffen voornamelijk evaluatieonderzoeken. In deze onderzoeken staan ook instanties genoemd.

We hebben deze instanties (telefonisch en via e-mail) benaderd met de vraag of ze contact konden opnemen met slachtoffers in kader van dit onderzoek. Een aantal instanties gaven aan ons niet met het onderzoek verder te kunnen helpen, omdat ze geen contact hebben met slachtoffers of omdat hun achterban geen interesse heeft in nog meer onderzoek.



### **Via eigen netwerk, online zoektocht en lokale media**

We hebben ook ons eigen netwerk en sociale media gebruikt om in contact te komen met potentiële respondenten. Dit hebben we gedaan door:

- Na te gaan of we in ons eigen netwerk, zowel persoonlijk als via collega's, slachtoffers kennen die bereid waren om mee te doen aan een interview.
- Via Google te achterhalen of slachtoffers in de openbaarheid zijn getreden, via de media, door het schrijven van een boek e.d. De slachtoffers die openbaar vindbaar waren, hebben we benaderd, met name via LinkedIn.
- Een oproep te plaatsen op de LinkedIn- en Facebookpagina van I&O Research, met de vraag of personen die tot de doelgroep behoorden, wilden meewerken aan het onderzoek.
- Lokale media te benaderen (Alphens.nl, DUIC) of ze een oproep wilden plaatsen om zo het onderzoek onder potentiële respondenten onder de aandacht te brengen.

### **I&O Panel**

I&O Research heeft een groot panel (ongeveer 40.000 leden), met leden woonachtig door heel Nederland. We hebben in ons hele panel uitgevraagd of panelleden betrokken waren bij één van de incidenten en of ze bereid waren om deel te nemen aan een interview.

### **Sneeuwbalmethode**

Gedurende de benadering en de dataverzameling hebben we de sneeuwbalmethode ingezet. We hebben instanties waarmee we contact hadden gevraagd naar contacten bij andere instanties en via de deelnemende respondenten hebben we andere potentiële respondenten geworven.

We hebben geen interviews uitgevoerd in het kader van de vliegtuigcrash Tripoli. Bij dit incident lukte het niet om een ingang te vinden om respondenten te werven. In het onderdeel 'benadering en werving respondenten' staat hierover meer uitleg.

### **Thema's in de gespreksleidraad**

De gesprekken verliepen volgens een vooraf opgestelde leidraad. In deze leidraad kwamen de volgende aspecten aan de orde:

- de invloed van het incident op het leven van de respondent;
- contact met hulpverleningsinstanties in de verschillende fasen van het incident en de waardering van deze hulpverlening;
- behoeften aan hulp en ondersteuning, in verschillende fasen van het incident en hoe deze behoeften veranderden over de tijd;
- de mate van samenwerking tussen hulpverleningsinstanties volgens de respondent;
- welk advies de respondent zou willen meegeven aan de instanties of hulpverlening.

We gaven de respondenten de mogelijkheid om zich voor te bereiden op het interview. Dit hebben we gedaan door ze een aantal voorbereidende vragen toe sturen over de hulpverlening die ze hadden ontvangen, hoe men dit had beleefd en wat behoeften hierin waren.

### **Analyse interviews**

We hebben elk interview uitgewerkt in een gespreksverslag. Dit verslag hebben we teruggelegd bij de respondent ter controle van de uitgeschreven antwoorden. De (eventueel herziene) gespreksverslagen hebben we geanalyseerd door middel van open codering met drie onderzoekers.



Aan de hand van 18 interviews hebben we de belangrijkste codes bepaald en een codeboek opgesteld. Vervolgens hebben we de resterende interviews geanalyseerd aan de hand van het codeboek. In deze notie geven we hiervan de uitkomsten weer.

### **Analyse open online vragenlijst**

We hebben een online vragenlijst uitgezet – met grotendeels open vragen – onder betrokkenen van de Nieuwjaarsbrand Volendam, Vliegtuigcrash Tripoli, de Tsunami in de Indische Oceaan en het Schietincident in Alphen aan den Rijn. Van de 36 respondenten, voelden negen zich direct slachtoffer. De anderen omschrijven zichzelf als omstanders, naasten en bekenden van slachtoffers, waren niet ter plekke bij het incident aanwezig of hebben geen “slachtoffergevoel”. We hebben de open antwoorden uit de vragenlijsten doorgenomen en zijn nagegaan in hoeverre ze in lijn zijn met de uitkomsten uit de interviews. Veelal kwamen de open online antwoorden overeen met de behoeften van de geïnterviewden. De opvallende zaken uit de open vragenlijst beschrijven we in onderstaande notitie. We verwijzen dan naar de ‘open online antwoorden’.

Het is belangrijk om op te merken dat we per incident een relatief klein aantal slachtoffers hebben gesproken. Hierbij speelt ook het zelfselectie-effect een rol: personen die graag, om verschillende redenen, hun verhaal willen doen, deden mee aan de interviews. De uitspraken van dit onderzoek zijn dus niet te generaliseren naar alle slachtoffers van de onderzochte grootschalige incidenten, of grootschalige incidenten in het algemeen. De hieronder besproken resultaten schetsen het bredere beeld vanuit de gesprekken. Op individueel niveau zijn er natuurlijk verschillen.





# Bijlage 7. Onderzoeksverantwoording enquête

## Vragenlijst

Voor de enquête is een vragenlijst ontwikkeld waarin werd ingegaan op de volgende onderwerpen:

- Behoeftes aan ondersteuning per fase. Hiervoor is op basis van literatuuronderzoek en de diepte-interviews een lijst opgesteld van mogelijke behoeften per thema:
  - informatie;
  - hereniging met dierbaren;
  - emotionele en sociale steun/immateriële steun en hulp;
  - praktische hulp/materiële steun;
  - erkenning;
  - rust, controle en overzicht;
  - ondersteuning rondom de rechtszaak;
  - overige behoeften.
- Veranderingen in behoeften.
- Contact met instanties per fase.
- Activiteiten per fase.
- Mate van ondersteuning per fase (invulling behoeften).
- Waardering ondersteuning algemeen en per instantie/activiteit.
- Vragen om de rol en mate van betrokkenheid van het slachtoffer te bepalen.
- Leeftijd en weerbaarheid (op basis van een vertaling van de Resilience Appraisals Scale (RAS) (Johnson et al., 2010)).

## Dataverzameling

Voor de dataverzameling is gebruikgemaakt van de volgende bronnen en benaderingswijzen:

- Slachtofferhulp Nederland heeft 75 slachtoffers van de tramaanslag Utrecht per brief benaderd met het verzoek om deel te nemen. In de brief was een link opgenomen naar een online aanmeldingsformulier van I&O Research. Slachtoffers die hun contactgegevens hier achterlieten ontvingen een e-mail met een persoonlijke link naar de online vragenlijst. Het betreft slachtoffers die bij Slachtofferhulp zijn geregistreerd vanwege hun contact met Slachtofferhulp in relatie tot de Tramaanslag Utrecht.
- De Stichting Vliegcramp MH17 (vereniging van nabestaanden) heeft medewerking verleend aan het onderzoek door een uitnodiging tot deelname op te nemen in de nieuwsbrief aan de leden. In het bericht was een link opgenomen naar een online aanmeldingsformulier van I&O Research. Slachtoffers die hun contactgegevens hier achterlieten ontvingen een e-mail met een persoonlijk link naar de online vragenlijst.
- Op basis van een eerste screening in het I&O Research Panel in juli 2023 hebben we 204 potentiële respondenten in beeld gekregen. Alleen de aantallen bij tramaanslag Utrecht, vliegcramp MH17 en vuurwerkcramp Enschede waren substantieel, dat wil zeggen 25 of meer potentiële respondenten. Deze panelleden zijn benaderd met het verzoek om deel te nemen. In de e-mail was een persoonlijke link opgenomen naar de online vragenlijst.



## Respons en respondentselectie

In onderstaande tabel is de respons per bron weergegeven:

**Tabel B7.1 Respons per incident per bron**

	Stichting MH17	Slachtofferhulp	I&O Panel	Totaal
Vuurwerkramp Enschede	-	-	64	64
Vliegramp MH17	44	-	29	73
Tramaanslag Utrecht	-	4	24	28
Totaal	44	4	107	155

We hebben de respondenten vanuit het I&O Research Panel in eerste instantie ingedeeld in drie categorieën. Deze categorieën zijn: (1) respondent valt binnen de doelgroep, (2) er is twijfel of respondent binnen de doelgroep valt en (3) respondent valt buiten de doelgroep. De respondenten vanuit Slachtofferhulp Nederland en de Stichting Vliegramp MH17 vallen sowieso binnen de doelgroep (categorie 1). Dit vanuit de redenatie dat deze personen steun hebben ontvangen van een instantie voor hun slachtofferschap.

Een respondent valt sowieso binnen de doelgroep als diegene zichzelf als slachtoffer van het incident ziet (V4. Ziet u uzelf als slachtoffer van het neerstorten van [incident]? = Ja). Voor de overige respondenten (V4. = Nee) hebben we gekeken naar de volgende vragen uit de vragenlijst:

- V4b. Kunt u dit antwoord toelichten?
- V1. Kunt u kort beschrijven wat voor gevolgen [het incident] voor u heeft gehad?

En naar de vragen uit de screeningsvragenlijst:

- V2. Op welke manier was u betrokken bij [het incident]?
- V3. Kunt u dit antwoord toelichten.

Vervolgens hebben we een selectie gemaakt van de respondenten. Dat hebben we gedaan aan de hand van de volgende selectiecriteria per type slachtoffer.

**Direct slachtoffer:** iemand valt binnen de doelgroep (categorie 1) wanneer de respondent:

- zichzelf als slachtoffer ziet van het incident, of;
- lichamelijk schade heeft opgelopen door het incident, of;
- materiële schade heeft opgelopen door het incident, of;
- op de plek van het incident was, of dichtbij het incident en mentale schade heeft opgelopen door het incident.

**Nabestaanden:** iemand valt binnen de doelgroep (categorie 1) wanneer de respondent:

- aan heeft gegeven nabestaande te zijn en zichzelf als slachtoffer ziet van het incident, of;
- een familielid heeft verloren bij het incident, of;
- een vriend heeft verloren bij het incident, of;
- een kennis heeft verloren en hier emotionele gevolgen van heeft ondervonden.

Er is twijfel over of een respondenten binnen de doelgroep valt (categorie 2) wanneer de respondent:

- een kennis heeft verloren en hier geen gevolgen van heeft ondervonden.

**Omstander:** iemand valt binnen de doelgroep (categorie 1) wanneer de respondent:

- aan heeft gegeven omstander te zijn en zichzelf als slachtoffer ziet van het incident, of;
- het incident heeft gezien, maar geen fysieke, mentale of materiële schade heeft opgelopen, of;
- bij het incident op afstand aanwezig was en geen fysieke of materiële schade heeft opgelopen, of;
- net buiten het gebied aanwezig was ten tijde van het incident, hier mentale gevolgen van heeft ondervonden, maar geen fysieke of materiële schade heeft opgelopen, of;
- mentale schade heeft ondervonden aan het incident, maar hier niet zelf direct aanwezig was.

Er is twijfel over of iemand binnen de doelgroep valt (categorie 2) wanneer de respondent:

- bij het incident aanwezig was, maar er niks van heeft gemerkt, of;
- net buiten het gebied van de ramp was ten tijde van de ramp en hier geen gevolgen van heeft ondervonden.

**Naasten:** iemand valt binnen de doelgroep 'naasten' (categorie 1) wanneer de respondent:

- aan heeft gegeven naaste te zijn en zichzelf als slachtoffer ziet van het incident, of;
- een familielid heeft die direct slachtoffer (volgens onze definitie van slachtoffer) is geworden van een incident, of;
- een goede vriend of vriendin heeft die slachtoffer is geworden van een incident, of;
- een kennis heeft die slachtoffer is van een incident, en de respondent hier gevolgen van heeft ondervonden.

Er is twijfel over of iemand binnen de doelgroep valt (categorie 2) wanneer de respondent:

- een vriend of familielid heeft die omstander is van een incident;
- een vriend of familielid heeft die naaste is van een incident;
- een vriend of familielid heeft die nabestaande is van een incident.

Respondenten die niet aan bovenstaande criteria voldoen, zijn uitgesloten (categorie 3). Daarnaast worden hulpverleners ook uitgesloten.



**Tabel B7.2 Respondentselectie per incident**

Type respondent	Vliegramp MH17	Tramaanslag Utrecht	Vuurwerkcramp Enschede
Categorie 1 (binnen doelgroep)	60	16	30
Categorie 2 (twijfel)	8	7	18
Categorie 3 (buiten doelgroep)	5	5	16
Totaal	73	28	64

In de analyse zijn alleen de respondenten uit categorie 1 meegenomen.

### Responssamenstelling

**Tabel B7.3 Aantal respondenten per incident naar type slachtoffer (meerdere categorieën mogelijk)**

	Vliegramp MH17	Tramaanslag Utrecht	Vuurwerkcramp Enschede
Direct slachtoffer	0	2	20
Nabestaande	34	0	2
Naaste	42	6	14
Omstander	0	9	5
Onbekend	0	0	1
Totaal	60	16	30

**Tabel B7.4 Aantal respondenten per incident naar leeftijd (op het moment van enquête)**

	Vliegramp MH17	Tramaanslag Utrecht	Vuurwerkcramp Enschede
16-34 jaar	9	7	6
35-49 jaar	4	2	10
50-64 jaar	15	2	6
65 jaar en ouder	25	1	8
Onbekend	7	4	0
Totaal	60	16	30

**Tabel B7.5 Aantal respondenten per incident naar leeftijd (ten tijde van incident)**

	Vliegramp MH17	Tramaanslag Utrecht	Vuurwerkcramp Enschede
0-15 jaar	2	0	9
16-34 jaar	11	8	13
35-49 jaar	3	2	5
50-64 jaar	28	2	3
65 jaar en ouder	9	0	0
Onbekend	7	4	0
Totaal	60	16	30

**Tabel B7.6 Aantal respondenten per incident naar weerstand (schaal 1-10)**

	Vliegramp MH17	Tramaanslag Utrecht	Vuurwerkramp Enschede
Niveau 1 (1-7)	5	2	3
Niveau 2 (7-9)	47	10	22
Niveau 3 (9-10)	8	4	5
Totaal	60	16	30

## Bijlage 8. Ondersteuning slachtoffers gewelds- en zedendelicten en nabestaanden van levensdelicten

Tabel B8.1 Taken per organisatie/functionaris

	Politie	Openbaar Ministerie (zaakcoördinator)	Slachtofferhulp NL (casemanager)	Schadefonds Geweldsmisdrijven	CJIB
Aangifte/ melding	<p><u>Politie</u></p> <p>Slecht nieuwsgesprek met slachtoffer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Informeert</i> over rechten en over mogelijkheden van slachtofferhulp</li> <li>• Neemt contact op met Casemanagement Aanmeldpunt (Slachtofferhulp)</li> </ul>	<p>Geen directe rol met slachtoffer in deze fase. Rol bestaat uit informeren en contact met zaakofficier van Justitie, casemanager, familierechercheur.</p> <p>Organiseert casusoverleg en zit deze voor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bezoekt slachtoffer</i> na eerste contact politie. Voert een assessment uit, om de wensen en behoeften van slachtoffers/nabestaanden te inventariseren.</li> <li>• <i>Bespreekt dienstenaanbod</i> psychosociale hulpverlening, praktische ondersteuning en juridische begeleiding met slachtoffer. Wijst op mogelijkheden rechtshulpverlening.</li> <li>• Deelname aan casusoverleg en informatiedeling.</li> </ul>		

	Politie	Openbaar Ministerie (zaakcoördinator)	Slachtofferhulp NL (casemanager)	Schadefonds Geweldsmisdrijven	CJIB
Onderzoek	<p><u>(Familie)rechercheur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Informeert</i> slachtoffers, over rechten, proces van het onderzoek (rol van het slachtoffer en rol politie)</li> <li>• <i>Terugkoppelen</i> van het onderzoek aan slachtoffer, informeren over beëindiging rol slachtoffer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Informeert en geeft uitleg</i> aan slachtoffer over schorsingsvoorwaarden, invrijheidsstelling</li> <li>• <i>Vraagt naar mening</i> slachtoffer over schorsingsvoorwaarden</li> <li>• <i>Neemt contact op</i> met slachtoffer over daderidentificatie en <i>mediagevoeligheden</i></li> <li>• <i>Zorgt voor de</i> mogelijkheid om slachtoffer eigen <i>onderzoekswensen</i> te laten bespreken met OvJ.</li> <li>• <i>Wanneer het slachtoffer</i> een advocaat heeft, loopt de communicatie via de advocaat.</li> </ul>	<p>Fungeert voor slachtoffers/nabestaanden als:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Regievoerder en uitvoerder</i> van de hulp- en dienstverlening</li> <li>• <i>Contactpersoon</i> voor andere instanties en netwerkpartners.</li> <li>• <i>Stelt dienstverleningsplan</i> op</li> <li>• <i>Legt juridische ontwikkelingen in strafproces uit.</i></li> <li>• <i>Deelname aan</i> slachtofferbijeenkomst, om vervolg-hulpverlening goed in te richten.</li> <li>• <i>Ondersteunt</i> bij indienen van verzoekt tot tegemoetkoming Schadefonds Geweldsmisdrijven.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Onderhoudt contact</i> met zaakcoördinator en/of casemanager, over een eventuele aanvraag bij Schadefonds en de verwachtingen aan het slachtoffer.</li> <li>• <i>Wanneer er een aanvraag</i> is ingediend houdt het Schadefonds contact met de aanvrager.</li> </ul>	
Vervolging		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Informeert en ondersteunt</i> het slachtoffer en zijn/haar advocaat bij de voorbereiding voor de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Informeert</i> over het strafproces en de rechten in dit proces. Informeert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Rollen zijn gelijk</i> aan onderdeel 'onderzoek'</li> </ul>	



Politie	Openbaar Ministerie (zaakcoördinator)	Slachtofferhulp NL (casemanager)	Schadefonds Geweldsmisdrijven	CJIB
	<p>zitting en het verloop van de strafrechtelijke procedure.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stemt af met andere relevante partijen: de familierechercheurs en casemanagers, de rechtbank, Schadefonds Geweldsmisdrijven.</li> </ul>	<p>over mogelijkheden tot schadevergoeding</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Geeft uitleg</i> ontwikkelingen strafproces</li> <li>• <i>Begeleidt en ondersteunt</i> (indien gewenst):</li> <li>• Invullen schadeformulier/voegingsformulier.</li> <li>• Opstellen van schriftelijke slachtoffer-verklaring.</li> <li>• Voorbereiding uitoefening spreekrecht.</li> <li>• Gesprekken met OvJ.</li> <li>• <i>Evaluatie</i> van hulp- en dienstverlening met slachtoffers</li> </ul>		
<b>Terechtzitting</b>	<p><u>(Familie)rechercheur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan aanwezig zijn bij terechtzitting, wanneer slachtoffer of andere partij hier verzoek toe doet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bereidt de zitting</i> voor het slachtoffer voor.</li> <li>• Is tijdens de zitting beschikbaar of bereikbaar.</li> <li>• <i>Informeert</i> slachtoffer, advocaat, fam. Rechercheur en casemanager over de uitspraak en verzendt het</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Begeleidt</i> slachtoffers bij de zitting.</li> <li>• <i>Evalueert</i> hulp- en dienstverlening met slachtoffers</li> <li>• <i>Legt ontwikkelingen in het strafproces</i> uit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rollen zijn gelijk aan onderdeel 'onderzoek'</li> </ul>

Politie	Openbaar Ministerie (zaakcoördinator)	Slachtofferhulp NL (casemanager)	Schadefonds Geweldsmisdrijven	CJIB
	<p>vonnis naar het slachtoffer/ de advocaat.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Adviseert en begeleidt slachtoffer in de vervolgstappen en houdt rekening met de wensen v/h slachtoffer.</li> <li>Onderhoudt contact met Schadefonds, casusoverleg met casemanager.</li> <li>Zorgt ervoor dat slachtoffer op de hoogte gehouden wordt van hechtenissituatie van de verdachte.</li> <li>Wanneer het slachtoffer een advocaat heeft, loopt de communicatie via de advocaat.</li> </ul>			
<b>Tenuitvoerlegging</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><i>Informeert</i> slachtoffers over verlop en invrijheidsstelling van de veroordeelde.</li> <li>Wanneer het slachtoffer een advocaat heeft, loopt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neemt contact op met slachtoffers of er behoefte is aan ondersteuning.</li> <li>Fungeert als contactpersoon bij het Schadefonds/ CJIB.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rollen zijn gelijk aan onderdeel 'onderzoek'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rol wanneer vonnis onherroepelijk is.</li> <li>Vanuit CJIB <i>informeert</i> het Informatiepunt Schadevergoedingsmaatregelen (SIS) het slachtoffer over de</li> </ul>

Politie	Openbaar Ministerie (zaakcoördinator)	Slachtofferhulp NL (casemanager)	Schadefonds Geweldsmisdrijven	CJIB
	de communicatie via de advocaat.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Draagt zorg voor doorverwijzing.</li> <li>• Evalueert de hulp- en dienstverlening aan slachtoffer en sluit deze af.</li> <li>• Informeert over detentieverloop en inventariseert wensen en behoeften.</li> </ul>		schadevergoedingsmaatregel en Voorschotregeling slachtoffers. SIS is aanspreekpunt. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zaakcoördinator en behandelaar bij CJIB bespreken wensen van slachtoffer.</li> <li>• Uitkering schadebedrag.</li> </ul>

*Bron: Protocol Maatwerk 2.0 Omgang met slachtoffers van ernstige gewelds- en zedendelicten en met nabestaanden van slachtoffers van levensdelicten.*

*Wanneer in de tabel gesproken wordt over slachtoffer wordt hiermee zowel slachtoffer als nabestaande bedoeld.*

## Bijlage 9. Uitkomsten enquête slachtoffers

Tabel B9.1 Behoeften van slachtoffers per fase per incident

	Vliegramp MH17 (n=60)				Tramaanslag Utrecht (n=16)				Vuurwerkcramp Enschede (n=30)			
	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
<b>Informatie</b>												
Informatie over de ernst van de situatie					14	10	3	3	23	20	3	4
Eén centraal informatiepunt	46	35	19	12	8	5	1	4	15	12	4	2
Uitleg over de ontwikkeling van psychologische klachten	32	8	20	16	6	2	3	1	12	7	6	5
Informatie over de oorzaak van [incident]	59	24	30	32	9	7	2	1	23	7	11	13
Informatie over de rechtszaak	52	6	16	44	9	3	4	6	14	2	7	10
De volledige waarheid	54	16	23	41	0	0	0	0	18	6	8	12
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>52</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>29</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>20</b>
<b>Dierbaren</b>												
Dat ik zo snel mogelijk mijn dierbaren kon zien	58	53	8	5	11	9	1	1	21	19	0	2
<b>Emotionele en sociale steun</b>												
Lotgenotencontact	36	23	15	12	5	4	1	0	13	8	5	1
Contact met familie en vrienden	58	36	26	28	12	8	4	1	24	20	5	3
Om mijn verhaal bij iemand te kunnen doen	56	31	24	25	10	7	4	1	17	11	9	2
Dat er herdenkingsbijeenkomsten zijn	54	18	27	34	6	2	2	2	13	5	8	3
Specialistische psychologische ondersteuning	27	9	18	11	5	1	3	1	10	3	5	5
Aan externe ondersteuning voor mijn gezin	22	12	15	5	5	3	2	2	4	3	2	0
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>10</b>

	Vliegramp MH17 (n=60)				Tramaanslag Utrecht (n=16)				Vuurwerkramp Enschede (n=30)			
	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
<b><u>Praktische hulp</u></b>												
Een opvangplek direct tijdens/na [incident] waar ik terecht kon	28	21	11	1	7	7	0	0	11	10	0	1
Praktische ondersteuning, zoals hulp bij administratie, huishouden e.d.	15	8	7	3	2	1	1	0	3	0	2	1
Snelle afhandeling van praktische zaken rondom het overlijden van mijn dierbare(n)	40	12	26	6	2	1	2	0	2	1	0	1
Financiële ondersteuning, zoals een schadevergoeding voor mij of mijn naasten	23	3	15	12	2	2	1	0	6	3	3	1
<b>Totaal</b>	<b>43</b>	<b>27</b>	<b>37</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b><u>Erkenning</u></b>												
Dat anderen in mijn omgeving voor mij klaar stonden/staan	48	31	28	13	9	7	2	1	19	15	5	5
Om mijn verhaal door middel van media breder te delen	16	6	9	6	2	0	2	0	3	1	0	2
Dat anderen in mijn omgeving mijn situatie en verdriet begrijpen	45	24	23	25	7	5	2	1	18	9	5	7
Dat de media aandacht besteedt/besteelde aan [incident]	49	23	21	29	8	4	4	2	22	9	10	11
Dat personen met een bepaalde invloed me benaderen/benaderden om te vragen hoe het gaat en of ik ondersteuning nodig heb (bijvoorbeeld mijn huisarts, de burgemeester, mijn werkgever)	40	21	20	13	7	4	1	3	10	5	5	3
Dat slachtoffers niet vergeten worden	58	15	24	53	13	3	7	9	22	6	9	16
Dat [incident] politiek onder de aandacht blijft	55	12	14	52	12	3	6	10	19	2	6	14
Dat partijen aansprakelijk gesteld worden voor [incident]					7	3	3	3	20	4	6	17
<b>Totaal</b>	<b>60</b>	<b>41</b>	<b>48</b>	<b>57</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>22</b>
<b><u>Rust, controle en overzicht</u></b>												
Om niet benaderd te worden door de media	25	13	9	15	7	6	2	3	5	2	2	5

	Vliegramp MH17 (n=60)				Tramaanslag Utrecht (n=16)				Vuurwerkramp Enschede (n=30)			
	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
Rust en ruimte voor verwerking	54	21	22	22	9	7	4	1	15	9	5	6
Niet geconfronteerd worden met informatie over [incident]	21	9	6	13	4	1	3	0	5	1	3	3
Ondersteuning in het omgaan met media-aandacht	12	5	8	2	2	1	1	0	1	0	1	0
De ruimte vanuit mijn werkgever om vrij te nemen wanneer ik hier behoefte aan heb	24	13	15	6	6	4	2	1	6	3	2	2
<b>Totaal</b>	<b>56</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>39</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>11</b>
<b>Vervolging / berechting</b>												
Vervolging van de verdachten	52	12	16	44	13	5	7	7				
Om aanwezig te zijn bij de rechtszaak	25	3	4	22	6	2	1	3				
Om gebruik te maken van het spreekrecht tijdens de rechtszaak	13	2	2	11	4	0	3	1				
Berechting van de daders	56	12	16	51	12	4	7	7				
Aparte voorzieningen en een aparte behandeling voor mij als slachtoffer tijdens de rechtszaak	9	1	1	8	4	1	2	1				
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>52</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>8</b>				

Tabel B9.2 Invulling behoeften van slachtoffers per fase per incident

		Vliegramp MH17				Tramaanslag Utrecht				Vuurwerkcramp Enschede			
		Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
<b>Informatie</b>													
Informatie over de ernst van de situatie	geen/onvoldoende ondersteuning					7	4	1	2	11	10	1	2
	voldoende/volledige ondersteuning					7	6	2	1	9	8	1	2
	n.v.t. / weet niet					0	0	0	0	3	2	1	0
	<b>Totaal</b>					<b>14</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Eén centraal punt waarvan ik alle informatie krijg en waar ik mijn vragen kan stellen	geen/onvoldoende ondersteuning	20	19	3	3	3	1	0	3	10	8	2	2
	voldoende/volledige ondersteuning	22	10	15	8	5	4	1	1	2	1	1	0
	n.v.t. / weet niet	1	3	0	0	0	0	0	0	3	3	1	0
	<b>Totaal</b>	<b>43</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
Uitleg over de ontwikkeling van psychologische klachten	geen/onvoldoende ondersteuning	11	4	6	7	2	1	1	0	7	5	3	2
	voldoende/volledige ondersteuning	15	4	10	7	3	1	2	0	3	0	2	2
	n.v.t. / weet niet	4	0	4	0	1	0	0	1	2	2	1	1
	<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
Informatie over de oorzaak van [incident]	geen/onvoldoende ondersteuning	18	12	7	5	4	2	1	1	15	5	6	10
	voldoende/volledige ondersteuning	33	7	19	23	5	5	1	0	4	1	4	1
	n.v.t. / weet niet	5	3	3	1	0	0	0	0	4	1	1	2



		Vliegramp MH17				Tramaanslag Utrecht				Vuurwerkcramp Enschede			
		Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
	<b>Totaal</b>	56	22	29	29	9	7	2	1	23	7	11	13
<b>Informatie over de rechtszaak</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	5	2	4	2	3	0	1	4	8	1	3	6
	voldoende/volledige ondersteuning	37	3	8	33	5	3	2	2	2	0	0	2
	n.v.t. / weet niet	4	1	3	2	1	0	1	0	4	1	4	2
	<b>Totaal</b>	46	6	15	37	9	3	4	6	14	2	7	10
<b>De volledige waarheid te weten</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	15	7	9	7	0	0	0	0	13	5	6	10
	voldoende/volledige ondersteuning	31	5	12	27	0	0	0	0	1	0	1	0
	n.v.t. / weet niet	3	3	1	2	0	0	0	0	4	1	1	2
	<b>Totaal</b>	49	15	22	36	0	0	0	0	18	6	8	12
<b><u>Dierbaren</u></b>													
<b>Dat ik zo snel mogelijk mijn dierbaren kon zien</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	12	12	2	1	6	6	0	0	8	7	0	1
	voldoende/volledige ondersteuning	36	32	5	3	4	3	1	0	5	4	0	1
	n.v.t. / weet niet	7	6	0	1	1	0	0	1	8	8	0	0
	<b>Totaal</b>	55	50	7	5	11	9	1	1	21	19	0	2
<b><u>Emotionele en sociale steun</u></b>													
<b>Lotgenotencontact (met naasten, nabestaanden of andere slachtoffers)</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	3	2	0	1	2	2	0	0	4	4	1	0
	voldoende/volledige ondersteuning	26	16	12	11	3	2	1	0	6	3	2	1
	n.v.t. / weet niet	5	3	3	0	0	0	0	0	3	1	2	0

		Vliegramp MH17				Tramaanslag Utrecht				Vuurwerkcramp Enschede			
		Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
	<b>Totaal</b>	34	21	15	12	5	4	1	0	13	8	5	1
<b>Contact met familie en vrienden</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	6	5	1	2	0	0	0	0	6	6	0	0
	voldoende/volledige ondersteuning	48	30	22	23	12	8	4	1	17	13	5	3
	n.v.t. / weet niet	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0
	<b>Totaal</b>	55	35	24	25	12	8	4	1	24	20	5	3
<b>Om mijn verhaal bij iemand te kunnen doen</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	8	3	4	5	1	1	0	1	8	5	3	0
	voldoende/volledige ondersteuning	45	25	19	19	8	5	4	0	9	6	6	2
	n.v.t. / weet niet	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	<b>Totaal</b>	53	28	23	24	10	7	4	1	17	11	9	2
<b>Dat er herdenkingsbijeenkomsten zijn</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	3	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0
	voldoende/volledige ondersteuning	46	15	23	27	5	1	2	2	9	3	6	2
	n.v.t. / weet niet	1	1	1	1	0	0	0	0	4	1	2	1
	<b>Totaal</b>	50	17	25	29	6	2	2	2	13	5	8	3
<b>Specialistische psychologische ondersteuning (zoals traumaverwerking)</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	7	1	7	4	1	0	1	0	5	2	1	3
	voldoende/volledige ondersteuning	16	6	9	6	4	1	2	1	3	1	3	1
	n.v.t. / weet niet	3	2	1	0	0	0	0	0	2	0	1	1
	<b>Totaal</b>	26	9	17	10	5	1	3	1	10	3	5	5

		Vliegramp MH17				Tramaanslag Utrecht				Vuurwerkcramp Enschede			
		Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
<b>Aan externe ondersteuning voor mijn gezin</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	6	4	5	4	1	1	0	1	0	1	0	0
	voldoende/volledige ondersteuning	12	7	7	0	4	2	2	1	1	0	1	0
	n.v.t. / weet niet	3	1	2	1	0	0	0	0	3	2	1	0
	<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b><u>Praktische hulp</u></b>													
<b>Een opvangplek direct na [incident] waar ik (als nabestaande) terecht kan</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	8	7	5	0	2	2	0	0	5	5	0	0
	voldoende/volledige ondersteuning	16	11	4	1	5	5	0	0	6	5	0	1
	n.v.t. / weet niet	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Totaal</b>	<b>27</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Praktische ondersteuning, zoals hulp bij administratie, huishouden e.d.</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	7	4	3	3	1	1	0	0	1	0	0	1
	voldoende/volledige ondersteuning	5	2	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	n.v.t. / weet niet	3	2	1	0	0	0	0	0	2	0	2	0
	<b>Totaal</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Snelle afhandeling van praktische zaken rondom het overlijden van mijn dierbare(n) n.a.v. [incident]</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	9	3	5	3	1	0	1	0	0	0	0	0
	voldoende/volledige ondersteuning	29	9	19	3	1	1	1	0	1	0	0	1
	n.v.t. / weet niet	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
	<b>Totaal</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

		Vliegramp MH17				Tramaanslag Utrecht				Vuurwerkcramp Enschede			
		Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
<b>Financiële ondersteuning, zoals een schadevergoeding voor mij of mijn naasten</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	4	1	3	3	1	1	1	0	2	1	1	0
	voldoende/volledige ondersteuning	15	1	8	6	1	1	0	0	3	1	2	1
	n.v.t. / weet niet	3	1	3	2	0	0	0	0	1	1	0	0
	<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Erkenning</b>													
<b>Dat anderen in mijn omgeving voor mij klaar stonden/staan</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	5	4	4	1	0	0	0	0	3	2	0	1
	voldoende/volledige ondersteuning	40	25	22	11	9	7	2	1	15	12	5	4
	n.v.t. / weet niet	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
	<b>Totaal</b>	<b>45</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>Om mijn verhaal door middel van media breder te delen</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	6	3	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	voldoende/volledige ondersteuning	7	2	4	3	2	0	2	0	1	0	0	1
	n.v.t. / weet niet	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	1
	<b>Totaal</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Dat anderen in mijn omgeving mijn situatie en verdriet begrijpen</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	8	6	3	7	1	0	1	0	5	2	0	3
	voldoende/volledige ondersteuning	33	18	18	15	5	5	1	0	13	7	5	4
	n.v.t. / weet niet	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
	<b>Totaal</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>7</b>

		Vliegramp MH17				Tramaanslag Utrecht				Vuurwerkcramp Enschede			
		Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
Dat de media aandacht besteedt/besteedde aan [incident]	geen/onvoldoende ondersteuning	7	3	4	5	3	1	2	2	4	1	2	4
	voldoende/volledige ondersteuning	33	17	15	19	4	2	2	0	12	5	6	4
	n.v.t. / weet niet	5	3	1	2	1	1	0	0	6	3	2	3
	<b>Totaal</b>	<b>45</b>	<b>23</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
Dat personen met een bepaalde invloed me benaderden/benaderden om te vragen hoe het gaat en of ik ondersteuning nodig heb	geen/onvoldoende ondersteuning	11	6	8	6	5	3	0	1	6	2	2	1
	voldoende/volledige ondersteuning	22	13	10	5	1	1	1	2	3	2	2	2
	n.v.t. / weet niet	2	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0
	<b>Totaal</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
Dat de slachtoffers niet vergeten worden	geen/onvoldoende ondersteuning	4	1	3	4	3	2	1	3	8	1	2	8
	voldoende/volledige ondersteuning	47	14	19	41	8	1	5	5	10	4	4	6
	n.v.t. / weet niet	3	0	1	2	1	0	0	1	4	1	3	2
	<b>Totaal</b>	<b>54</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>47</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>16</b>
Dat [incident] politiek onder de aandacht blijft	geen/onvoldoende ondersteuning	7	1	1	8	6	3	3	5	13	1	2	11
	voldoende/volledige ondersteuning	38	10	11	36	4	0	2	2	4	1	1	2
	n.v.t. / weet niet	4	1	2	2	2	0	0	2	2	0	3	1
	<b>Totaal</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>46</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>14</b>

		Vliegramp MH17				Tramaanslag Utrecht				Vuurwerkkramp Enschede			
		Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
Dat partijen (anders dan de dader) aansprakelijk worden gesteld voor [incident]	geen/onvoldoende ondersteuning	0	0	0	0	1	1	1	1	12	1	4	12
	voldoende/volledige ondersteuning	0	0	0	0	5	2	1	2	3	1	2	2
	n.v.t. / weet niet	0	0	0	0	1	0	1	0	5	2	0	3
	<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>17</b>
<b>Rust, controle en overzicht</b>													
Om niet benaderd te worden door de media	geen/onvoldoende ondersteuning	9	6	3	5	3	3	1	1	1	0	1	2
	voldoende/volledige ondersteuning	11	7	6	4	2	1	0	1	3	2	1	2
	n.v.t. / weet niet	4	0	0	4	2	2	1	1	1	0	0	1
	<b>Totaal</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
Rust en ruimte voor verwerking	geen/onvoldoende ondersteuning	12	4	7	4	4	3	2	1	6	2	3	3
	voldoende/volledige ondersteuning	35	15	13	15	5	4	2	0	8	6	2	3
	n.v.t. / weet niet	4	2	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0
	<b>Totaal</b>	<b>51</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
Niet geconfronteerd worden met informatie over [incident]	geen/onvoldoende ondersteuning	13	6	4	5	0	0	0	0	3	1	2	2
	voldoende/volledige ondersteuning	5	2	0	4	3	1	2	0	2	0	1	1
	n.v.t. / weet niet	3	1	2	3	1	0	1	0	0	0	0	0
	<b>Totaal</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

		Vliegramp MH17				Tramaanslag Utrecht				Vuurwerkcramp Enschede			
		Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
<b>Ondersteuning in het omgaan met media-aandacht</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	9	4	6	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	voldoende/volledige ondersteuning	3	1	2	0	2	1	1	0	0	0	0	0
	n.v.t. / weet niet	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
	<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>De ruimte vanuit mijn werkgever om vrij te nemen wanneer ik hier behoefte aan heb</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	4	1	3	3	2	2	1	0	4	2	1	1
	voldoende/volledige ondersteuning	19	11	11	3	4	2	1	1	2	1	1	1
	n.v.t. / weet niet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>Totaal</b>	<b>23</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b><u>Vervolging / berechting</u></b>													
<b>Vervolging van de verdachten</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	10	5	5	8	7	3	3	3	0			
	voldoende/volledige ondersteuning	31	5	8	26	4	2	2	2	0			
	n.v.t. / weet niet	7	2	3	5	2	0	1	1	0			
	<b>Totaal</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>			
<b>Om aanwezig te zijn bij de rechtszaak</b>	geen/onvoldoende ondersteuning	1	0	1	1	2	0	1	1	0			
	voldoende/volledige ondersteuning	20	3	3	17	4	2	0	2	0			
	n.v.t. / weet niet	1	0	0	1	0	0	0	0	0			
	<b>Totaal</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>			



		Vliegcramp MH17				Tramaanslag Utrecht				Vuurwerkcramp Enschede			
		Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase	Totaal	1e fase	2e fase	3e fase
Om gebruik te maken van het spreekrecht tijdens de rechtszaak	geen/onvoldoende ondersteuning	1	0	1	1	0	0	0	0	0			
	voldoende/volledige ondersteuning	11	2	1	9	3	0	2	1	0			
	n.v.t. / weet niet	1	0	0	1	1	0	1	0	0			
	<b>Totaal</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>			
Berechting van de daders	geen/onvoldoende ondersteuning	10	3	6	10	4	3	2	2	0			
	voldoende/volledige ondersteuning	34	7	7	30	6	1	3	3	0			
	n.v.t. / weet niet	7	2	3	5	2	0	1	1	0			
	<b>Totaal</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>45</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>0</b>			
Aparte voorzieningen en een aparte behandeling voor mij als slachtoffer tijdens de rechtszaak	geen/onvoldoende ondersteuning	1	0	0	1	1	1	0	0	0			
	voldoende/volledige ondersteuning	8	1	1	7	3	0	2	1	0			
	n.v.t. / weet niet	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
	<b>Totaal</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>			

## Contactgegevens

### **I&O Research Enschede**

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

### **I&O Research Amsterdam**

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)