

---

EINDRAPPORTAGE

# Informatie- en Verwijscentrum Vliegkamp Oekraïne

Evaluatie onder gebruikers  
en betrokken partijen

impact



---

**Contact over deze Rapportage:**

**Dr. Hans te Brake**

Senior beleidsadviseur onderzoek en ontwikkeling

Impact – Partner in Arq

Nienoord 10, Diemen

---

Diemen, november 2016

**©2016 Stichting Impact**

In opdracht van: Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV)

Auteurs: Hans te Brake, Rick Schaap

M.m.v: Marjolaine Oosterbeek, Daniël Medema, Michel Dückers, Annelieke Drogendijk

Het gebruik van de inhoud van deze rapportage als toelichting of ondersteuning in artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits uitdrukkelijke toestemming is verkregen van het ministerie van Veiligheid en Justitie.

---

## Voorwoord

‘Je weet niet wat je overkomt en wat je te wachten staat’. Deze uitspraak is kenmerkend voor mensen die een ramp hebben overleefd of nabestaande zijn geworden. Je kunt je moeilijk op een ramp voorbereiden en iedere ramp is ook weer anders. Wie van de nabestaanden van de MH17 ramp had ooit verwacht dat hun familie door een raketaanval op een passagiersvliegtuig zou omkomen? Niemand. Wie van hen had ooit verwacht in een (vaak langdurig) identificatie proces van lichaamsdelen van omgekomen familie terecht te komen? Niemand. Wie had ooit verwacht ... en ga zo maar door.

Een ramp begint plotseling maar stopt niet als het gevaar geweken is. We noemen dat vaak de ramp na de ramp. Een getroffene van een ramp of een nabestaande wordt overweldigd door een enorme reeks ingrijpende gevolgen van zeer uiteenlopende aard. Hoe moet je verder leven? Financiële problemen en vragen zijn er ineens en kunnen behoorlijk ingewikkeld en ingrijpend zijn. Letselschadeadvocaten, hoe moet dat en wat doen die en kun je die vertrouwen? Waar vind je informatie over het strafrechtelijk onderzoek of van de Onderzoeksraad voor de Veiligheid? Hoe ga je om met gevoelens van boosheid, verdriet, en (soms vage) gezondheidsproblemen als ‘griep’ en ‘moehed’? Waar kan je terecht en wie heeft het antwoord waar je wat aan hebt?

Na de Bijlmer vliegcrash, in 1992, werd ik samen met Jan Swinkels getroffen door wat we zagen in de sporthal waar getroffenen werden opgevangen. Zij zaten daar op de grond, omgeven door een aantal marktkraampjes waar medewerkers van vele organisaties stonden om vragen te beantwoorden. Maar waar moest je als getroffene beginnen en hoe werkte dat aanbod voor enkele duizenden mensen? De Bijlmercrash is de geschiedenis ingegaan als een chaos waar geen einde aan kwam, met name door gebrek aan tijdige en betrouwbare informatie. Er bestond geen organisatie voor het geleidelijk aan oplossen van de problemen waar getroffenen mee kwamen te zitten.

Toen in mei 2000 de Vuurwerkramp in Enschede plaatsvond hebben we met steun van het ministerie voor Volksgezondheid deze chaos bestreden door een Informatie- en Advies Centrum (IAC) op te richten. Die organisatie werd verantwoordelijk gemaakt voor de oplossing van alle problemen van de ramp in een periode van 3-5 jaar. Een ‘frontoffice’ werd ingericht om een diversiteit aan problemen op te vangen die via alle benodigde organisaties vanuit een ‘backoffice’ daarachter konden worden opgepakt en opgelost. Het ging dan om zaken van praktische, financiële of juridische aard maar ook bijvoorbeeld over behuizing, werkomstandigheden en gezondheid. En wie nu gaat kijken in Enschede naar de getroffen wijk Roombeek gelooft zijn ogen niet. Het is mooier dan ooit geworden.

Het IAC en in het verlengde daarvan het digitale broertje ‘IVC’ is dus bedoeld om de chaos na een ramp te verminderen. Dat kan door getroffenen oplossingen te bieden door de problemen waar ze tegenaan lopen: tijdig, passend en op grond van juiste informatie. Het IVC voor de Vliegcrash Oekraïne, zo blijkt uit deze eindrapportage, heeft daar zeker aan bijgedragen. Veel informatie kon via het IVC verspreid worden door direct betrokken organisaties en gevonden worden door nabestaanden. Dat is een groot goed en is alleen mogelijk als het IVC ook daarvoor verantwoordelijk is en de middelen krijgt. Tegelijkertijd is het lastig gebleken om recht te doen aan de enorme diversiteit aan behoeften en problematiek. Aanvullend monitoring onderzoek is nodig om nog proactiever te kunnen handelen. Ik beveel aan in de toekomst te streven naar een meer hybride vorm

van IAC en IVC, die bredere verantwoordelijkheid kan oppakken en die ook gezichten krijgt van echte mensen die achter deze 'balie' staan.

Voor de nabestaanden van deze verschrikkelijke ramp en de bij het IVC betrokken organisaties ben ik blij met dit IVC. Het voorzag in een duidelijke behoefte.

Berthold Gersons

27 september 2016

## Management Samenvatting

### Achtergrond

Op 17 juli 2014 voltrok zich de ramp met vlucht MH17 (Malaysia Airlines) boven Oost-Oekraïne. Geen van de 298 inzittenden overleefde de vlucht. Het vliegtuig was op weg van Amsterdam naar Kuala Lumpur en had 196 passagiers met de Nederlandse nationaliteit aan boord. Ervaringen met eerdere rampen en schokkende gebeurtenissen (o.a. Enschede, Tripoli, Apeldoorn) maakten duidelijk dat bij getroffen personen behoefte is aan een eenduidig, onafhankelijk loket waar betrokkenen met hun vragen terecht kunnen. Ook na de ramp met de MH17 was het voor de Nederlandse overheid en de betrokken hulporganisaties duidelijk dat er een dergelijk loket zou worden aangeboden in de vorm van een website, een Informatie- en Verwijscentrum (hierna kortweg met IVC aangeduid).

Het IVC bestaat uit een open gedeelte dat vrij voor iedereen toegankelijk is, en een besloten gedeelte waartoe alleen met een speciale code (een 'token') toegang verkregen kon worden, die aan de nabestaanden werden verstrekt. Op het besloten gedeelte werden berichten geplaatst voor nabestaanden vóórdat deze verder in media werden verspreid. Het betrof berichten afkomstig van de verschillende ministeries, het OM, politie. Het besloten gedeelte voorzag tevens in een voorziening voor nabestaanden om met elkaar te communiceren (via een forumfunctie), alsmede om direct te kunnen reageren op geplaatste berichten. Een redactieraad onderhield de informatievoorziening op het open gedeelte, en reageerde waar nodig op signalen die via het forum naar voren kwamen.

Het Informatie- en Verwijscentrum Vlieg-ramp Oekraïne is opgezet door Slachtofferhulp Nederland (verder SHN) en Stichting Impact – Partner in Arq Psycho-trauma Expert groep (verder Impact/Arq), steeds in nauwe samenwerking met het ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) en andere betrokken departementen. Onderdeel van de opdracht was het gebruik en nut van het Informatie- en Verwijscentrum te evalueren. Deze rapportage bevat de resultaten van een evaluatie na achttien maanden gebruik, waarbij verschillende onderzoeksmethoden werden benut. De conclusies zijn geformuleerd op grond van een synthese van al deze methoden.

Een nadere uiteenzetting van de opzet en achtergrond van het IVC is beschreven in hoofdstuk 1.

### Doelstelling en aanpak

Het IVC richt zich op de volgende doelstellingen:

- (A) Voorzien van actuele, passende en betrouwbare informatie en doorverwijzing – alle betrokkenen (dus niet alleen nabestaanden en directe verwanten) kunnen er terecht voor actuele- en achtergrondinformatie (afgestemd op de fase en context). Ook kunnen zij indien nodig in verbinding worden gesteld met hulp-, zorg- en dienstverleners.
- (B) Bevorderen van lotgenoten contact – betrokkenen worden voorzien in de mogelijkheid om onderling in contact te komen en gerichte vragen te stellen (aan elkaar, aan overheden, aan experts).
- (C) Verwerven van sturingsinformatie – informatie over behoeften, problemen en risicogroepen komt op groepsniveau beschikbaar om doorlopend betekenisvolle informatie voor overheden en dienstverleners uit af te leiden, zodat duidelijk wordt of aanvullende maatregelen gewenst of noodzakelijk zijn.

In welke mate zijn deze doelstellingen bereikt (zowel volgens betrokken partijen als nabestaanden)? Welke succes- en faalfactoren zijn hiermee verbonden? In hoeverre zijn er lessen te formuleren voor toekomstige gebeurtenissen?

Impact/Arq is betrokken bij de redactieraad van het IVC en voert ook deze evaluatie uit. Om de onafhankelijkheid van het evaluatieonderzoek te waarborgen zijn vier onafhankelijke experts betrokken bij het opstellen van het evaluatieplan: de peer-review groep. De peer-review groep bestond uit Dr. J.M.M. de Gouw (directeur Publieke Gezondheid Hollands Midden); emr. Prof. Dr. J.A. Swinkels (psychiater, voorzitter METC-AMC); Dr. M.J. van Duin (lector Crisisbeheersing Instituut Fysieke Veiligheid); en Prof. dr. C. Wagner (Hoogleraar patiëntveiligheid, directeur Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg – NIVEL).

In het onderzoek maken we gebruik van drie databronnen, te weten:

- (1) direct betrokkenen (nabestaanden) van de rampvlucht MH17;
- (2) (gebruikersgegevens van) de IVC-website <https://www.vliegrampoekraine.nl>; en
- (3) deelnemers uit het netwerk van betrokken partijen t.w. het ministerie van VenJ, het ministerie van VWS, de Nationale Politie, het Openbaar Ministerie (OM), SHN en Impact/Arq.

Het is belangrijk om de werking van het IVC vanuit het oogpunt van de nabestaanden te onderzoeken. Het biedt hen niet alleen de kans aan te geven of ze al dan niet tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening, het geeft ook de mogelijkheid om nabestaanden actief te laten meedenken en om met suggesties voor verbetering te komen.

Binnen deze databronnen zijn de volgende methoden gehanteerd:

- (1) Vragenlijst voor nabestaanden – de vragenlijst is meegenomen als onderdeel van een uitgebreide (overwegend klinische) vragenlijst, waarin vragen zijn gecombineerd van de Universiteit Twente (die onderzoek uitvoerde in opdracht van het WODC), de Rijksuniversiteit Groningen (RUG), Intervict en Stichting Centrum '45. Deze samenwerking had als voordeel dat nabestaanden slechts éénmaal benaderd werden met een (weliswaar lange) vragenlijst;
- (2) Interviews onder afgevaardigden van alle bij het IVC betrokken partijen – in totaal 16 personen zijn geïnterviewd (vertegenwoordigers van Impact/Arq, SHN, LTFO, het ministerie van VWS, de Nationale politie, de Onderzoeksraad voor Veiligheid, het Ministerie van VenJ, en het Openbaar Ministerie);
- (3) Groepsinterviews met nabestaanden – gesproken is met 22 nabestaanden in 5 groepsessies;
- (4) Gebruiksgegevens (statistieken) van de IVC-website – op grond van Google Analytics zijn gegevens over o.a. het aantal sessies en de sessieduur verkregen;
- (5) Pop-up enquête op de IVC-website – een korte enquête voor bezoekers van het IVC die zich met name richt op de functionaliteit van het IVC en het gebruikersgemak.

De gebruikte methoden worden uitgebreid beschreven in hoofdstuk 2. Uitkomsten en conclusies op grond van elk van deze methoden is uitgewerkt in hoofdstukken 3 t/m 7.

## Conclusies

Het IVC wordt door nabestaanden gezien als betrouwbare bron van informatie. Ook betrokken partijen vinden dat informatievoorziening via het IVC aan nabestaanden goed tot stand is gekomen. Het directe contact met deze partijen wordt door nabestaanden zeer op prijs gesteld, en zij geven met name aan het belangrijk te vinden informatie te ontvangen vóórdat die in de media verschijnt. Daarmee is een belangrijk onderdeel van **doelstelling A (actuele, passende en betrouwbare informatie en doorverwijzing)** bewerkstelligd. Het bieden van passende informatie voor alle nabestaanden is lastig, omdat er grote individuele verschillen in behoefte zijn. Daar is zo goed mogelijk op ingespeeld. Voor doorverwijzing vallen veel nabestaanden terug op reguliere zorg, maar zij waarderen wel dat er ook via het IVC routes naar zorgverlening worden aangeboden (zoals via het e-consult). Tenslotte is een belangrijke bevinding dat het IVC ook een functie als archief vervult,

zowel voor betrokken partijen als nabestaanden: het later kunnen terugvinden van berichten is van groot belang, ook voor de rouwverwerking.

Met betrekking tot **doelstelling B (bevorderen lotgenoten contact)** kan vastgesteld worden dat het IVC ten dele aan de behoefte heeft voldaan. Ook hier geldt dat de diversiteit van de groep tot verschillende behoeften leidt. Hoewel er een aanzienlijke groep is die via het IVC contact met anderen heeft gevonden, geven de meesten aan niet geneigd te zijn het eigen verhaal openlijk te delen met alle anderen. Contacten worden veelal in eigen kring en buiten het IVC om gelegd, maar het IVC kan daar in faciliteren. Ook de betrokken partijen beseffen dat niet alle nabestaanden over één kam te scheren zijn.

Sturingsinformatie in de vorm van informatieve gebruiksgegevens moet beschikbaar zijn voor alle betrokken partijen (**doelstelling C – het verwerven van sturingsinformatie**). Google Analytics biedt daar een goede mogelijkheid voor, maar om goed interpreteerbare gegevens te verkrijgen is het van belang dit in een vroeg stadium goed in te regelen. Dat is nu niet gebeurd waardoor betrouwbare cijfers over de eerste 6 maanden ontbreken. Desondanks kan op grond van beschikbare gegevens afgeleid worden dat op momenten dat het ertoe doet het IVC gevonden is door nabestaanden en door hen positief beoordeeld wordt. Naast Google Analytics kan via het gebruik van de persoonlijke inlogcodes gerichte informatie verkregen worden over individueel gebruik. Gebruikers zelf geven aan het gebruik van de inlogcode prettig te vinden, maar in dit geval was het (technisch) nog niet mogelijk gebruik te maken van deze mogelijkheid om het IVC zich meer ‘dynamisch’ te laten vormen naar de individuele wensen en behoeften van de nabestaanden. Ook het monitoren van de doelgroep van nabestaanden kan dan beter vorm krijgen.

**Vanuit het perspectief van de nabestaanden** kan geconcludeerd worden dat zij het IVC goed wisten te vinden en ook anderhalf jaar na de start nog regelmatig bezoeken. Over de werking van het IVC zou duidelijker gecommuniceerd kunnen worden, met name dat veel informatie op het open gedeelte van het IVC ook voor personen zonder inlogcode beschikbaar is. De meeste nabestaanden geven desgevraagd aan dat het IVC zo’n 2 jaar beschikbaar moet blijven.

**De betrokken partijen** zien het IVC als een aanvulling op bestaande multidisciplinaire dienstverlening en een portaal voor informatie en contact. Voor hen is belangrijk dat de onderlinge rolverdeling met betrekking tot het functioneren van het IVC zo vroeg mogelijk duidelijk is. Dat heeft ook te maken met het delen van een visie op de doelstellingen van het IVC: in gezamenlijkheid moeten nabestaanden worden voorzien van betrouwbare informatie. Een draaiboek, en mogelijkheid tot ‘oefenen in vreedstijd’ zou een oplossing zijn, maar geïnterviewden zijn zich bewust dat het erg kostbaar is dit idee ook praktisch te realiseren. Betrokken partijen zijn het er verder over eens dat de gebruiker mag en zal verwachten dat het IVC functioneert overeenkomstig de moderne websites en het bijbehorende gebruikersgemak. Dat, samen met aandachtspunten op het gebied van beveiliging, had meer aandacht mogen krijgen.

## Inhoudsopgave

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Voorwoord .....                            | 1  |
| Management Samenvatting .....              | 3  |
| Inhoudsopgave .....                        | 6  |
| 1. Achtergrond.....                        | 7  |
| 2. Methoden .....                          | 11 |
| 3. Vragenlijst nabestaanden.....           | 13 |
| 4. Interviews betrokken partijen .....     | 19 |
| 5. Groepsinterviews met nabestaanden ..... | 29 |
| 6. Web statistieken.....                   | 34 |
| 7. Pop-up enquête .....                    | 37 |
| 8. Conclusies .....                        | 38 |
| 9. Bijlagen .....                          | 43 |
| 10. Literatuur .....                       | 49 |



## 1. Achtergrond

Op 17 juli 2014 voltrok zich de ramp met vlucht MH17 (Malaysia Airlines) boven Oost-Oekraïne. Geen van de 298 inzittenden overleefde de vlucht. Het vliegtuig was op weg van Amsterdam naar Kuala Lumpur en had 196 passagiers met de Nederlandse nationaliteit aan boord. Ervaringen met eerdere rampen en schokkende gebeurtenissen (o.a. Enschede, Tripoli, Apeldoorn) maakten duidelijk dat bij getroffen personen behoefte is aan een eenduidig, onafhankelijk loket waar betrokkenen met hun vragen terecht kunnen. Ook na de ramp met de MH17 was het voor de Nederlandse overheid en de betrokken hulporganisaties duidelijk dat er een dergelijk loket zou worden aangeboden in de vorm van een website, een Informatie- en Verwijscentrum.

Het Informatie- en Verwijscentrum Vliegcramp Oekraïne is opgezet door Slachtofferhulp Nederland (verder SHN) en Stichting Impact – Partner in Arq Psychotrauma Expert groep (verder Impact/Arq), steeds in nauwe samenwerking met het ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) en andere betrokken departementen. Onderdeel van de opdracht was het gebruik en nut van het Informatie- en Verwijscentrum te evalueren. Deze rapportage bevat de resultaten van een evaluatie na achttien maanden gebruik, waarbij verschillende onderzoeksmethoden werden benut. De conclusies zijn geformuleerd op grond van een synthese van al deze methoden.

### 1.1 Het Informatie- en Verwijscentrum (IVC) Vliegcramp Oekraïne.

Het IVC-Vliegcramp Oekraïne (hierna kortweg IVC genoemd) is een website voor nabestaanden van de vliegcramp op 17 juli 2014 met vlucht MH17. Het is tevens bedoeld voor andere betrokkenen, zoals collega's, scholen en (sport)verenigingen. Het IVC biedt een centrale plek voor informatie en advies, op praktisch, juridisch en psychosociaal gebied. Eén van de aanbevelingen is om binnen een week na een ramp een éénloketfunctie te realiseren (zie kader 1.1).

#### Kader 1.1 Éénloketfunctie: IAC en IVC

---

In de Multidisciplinaire Richtlijn 'Psychosociale hulp bij rampen en crises' (Impact, 2014) is het volgende opgenomen over de éénloketfunctie:

Het Informatie en Adviescentrum (IAC) is een vorm van een dienstencentrum/éénloketfunctie die effecten van desillusie – afnemende sociale steun, zich opnieuw sluitende bureaucratische procedures – kan verminderen (Ijzermans & Gersons 2002). Getroffenen kampen vaak met een veelheid aan klachten en problemen die veelal met elkaar samenhangen. Bijvoorbeeld huisvestingsproblemen, problemen met werk, financiële problemen, problemen in de privésfeer en gezondheidsklachten. Daarom verdient het aanbeveling de hulpverlening geïntegreerd te organiseren. Een IAC kan goed bemiddelen tussen mensen met vragen en problemen enerzijds (monitoring) en hulpverlenende instanties anderzijds. Een IAC is tijdelijk. Omdat moeilijk te zeggen is hoe de behoefte aan informatie en advies zich zal ontwikkelen, moeten op voorhand evaluatiemomenten worden afgesproken. Ook is het van belang bij de opzet rekening te houden met de mogelijkheid van inkrimping (Gezondheidsraad 2006). De werkgroep beveelt aan éénloketfuncties zo snel mogelijk (bij voorkeur binnen een week na de gebeurtenis) te activeren en het informatie- en dienstenaanbod aan te passen naarmate de tijd verstrijkt. Éénloketfuncties kunnen worden vormgeven in de vorm van een fysiek IAC zoals na de vuurwerkcramp in Enschede en de cafébrand in Volendam (voor informatie over het opzetten hiervan zie VNG 2004). Het kan ook digitaal in de vorm van een informatie- en verwijscentrum (IVC) zoals is gebeurd na de aanslag op Koninginnedag 2009 (Te Brake & Rooze, 2009) of bij de vliegtuigramp in Tripoli in 2010 (Netten, Sardemann & Vermetten 2013). Zowel de fysieke als de digitale vorm verschaffen niet alleen informatie-, advies- en verwijsmogelijkheden, maar kunnen ook voorzien in een plek voor getroffen personen om elkaar te ontmoeten en ervaringen uit te wisselen. [pp. 42-43]

Bij grotere aantallen getroffen personen – exacte aantallen zijn moeilijk te geven, het hangt ook af van de complexiteit van hun behoeften en problemen – is het raadzaam zo snel mogelijk een éénloketfunctie te realiseren zoals een fysiek Informatie en Adviescentrum (IAC) of een digitaal Informatie en Verwijscentrum (IVC). Indien de geografische spreiding van getroffen personen beperkt is, ligt een IAC voor de hand, bij een grotere geografische spreiding is een IVC het meest aangewezen. Beide éénloketfuncties stellen bezoekers in staat antwoorden te krijgen op hun vragen en in verbinding te komen met de juiste dienstverlener. Verschillende soorten hulp kunnen toegankelijk worden gemaakt via één punt. Voordelen: de éénloketfunctie is een vast vertrekpunt voor het contact met getroffen personen, helpt behoeften en problemen te volgen, kan lotgenotencontact bevorderen, en kan de juridische afwikkeling van de gebeurtenis voor getroffen personen ondersteunen zonder dat mensen naar de buitenwereld toe worden gestigmatiseerd. [pp. 54]

---

In de ochtend van 18 juli 2014 vond overleg plaats tussen het National Crisis Centrum (NCC)<sup>1</sup> en de ministeries van Buitenlandse Zaken, VWS, Defensie, de Nationale Politie, SHN en Impact/Arq. Doel van dit overleg was het opstellen van een draaiboek rond de ramp. In dat overleg is besloten zo snel mogelijk een IVC, in de vorm van een website, op te zetten. Ook werd besloten dat SHN deze website zou gaan hosten en aangesloten werd bij de werkwijze van de familierechercheurs om nabestaanden in te lichten. Het IVC is onderdeel van het geheel aan maatregelen dat in het belang van zorg voor nabestaanden werd opgezet (familierechercheurs, afgestemde kabinetsinformatie etc. spelen ook een rol hierin). Samenhang tussen de maatregelen en een eenduidige manier van communiceren is dan van belang, en het IVC kan daar een rol in spelen. Impact/Arq werd nauw betrokken bij de invulling van het IVC. Het ministerie van VenJ was opdrachtgever, met goedkeuring van het ministerie van VWS. Een samenwerking als deze was niet nieuw en is ook bij eerdere versies van het IVC (zoals na de Tripoli-ramp) tot stand gekomen.

In rudimentaire vorm kwam het IVC op de avond van 18 juli 2014 online.

## **1.2 Een 'open' en 'besloten' IVC, en de IVC-nieuwsbrief**

Op dat moment betrof het IVC een volledig 'open' website, voor iedereen toegankelijk maar gericht op de eerste ring (directe nabestaanden), de tweede ring (verdere familie, burens, vrienden), en een derde ring (gemeenschap, scholen, kerken, verenigingen). Tijdens de eerste informatiebijeenkomst voor nabestaanden op maandag 21 juli 2014 in Nieuwegein is expliciet aandacht gegeven aan het IVC.

Daarnaast is in een iets later stadium een besloten gedeelte voor de eerste ring gerealiseerd, met een forum dat door SHN gemonitord wordt. Dit besloten gedeelte is alleen toegankelijk met een speciale toegangscode (of 'token'). Deze tokens werden aan nabestaanden aangeboden door de casemanagers en familierechercheurs, die zich in de dagen en weken na de ramp actief verbonden met de betrokken families. Op het besloten gedeelte is een voorziening ingericht om met elkaar te communiceren (via een forumfunctie), alsmede om te kunnen reageren op berichten die door betrokken partijen werden geplaatst. Ook werden berichten, van onder meer de overheid, eerst op het besloten gedeelte van het IVC geplaatst voordat deze via de media verder werden verspreid. Het besloten gedeelte van het IVC ging op 22 juli 2014 online.

Vanaf 27 juli 2014 werd bovendien een zogenaamde 'IVC-nieuwsbrief' per e-mail verstuurd aan alle nabestaanden die een inlogcode hebben verkregen via de familierechercheurs. De IVC-nieuwsbrief bevat korte samenvattingen van nieuwe berichten die op het besloten forum zijn geplaatst. Later werd de mogelijkheid toegevoegd de volledige berichten te lezen het bericht door te 'linken' naar het besloten forum op het IVC (dat kon dus alleen met een token). De IVC-nieuwsbrief werd de eerste weken dagelijks verstuurd (inclusief weekenden), soms vaker als daar aanleiding toe was. Na verloop van tijd nam de frequentie af, afhankelijk van de hoeveelheid nieuws. In de periode van dit onderzoek (rond de jaarwisseling 2015/2016 werd de nieuwsbrief wekelijks verzonden, met incidenteel een aanvullende nieuwsbrief.

---

<sup>1</sup> Het Nationaal CrisisCentrum (NCC) ondersteunt de besluitvorming bij een (dreigende) crisis voor de veiligheid van burgers. Het NCC is dan het informatieknooppunt voor departementen en de veiligheidsregio's. Het NCC is onderdeel van Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) van het Nederlandse Ministerie van Veiligheid en Justitie. [bron: [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl), geraadpleegd 30-08-2016]

### **1.3 Redactieraad en ondersteunende omgeving**

De redactie van het IVC ligt in handen van SHN en Impact/Arq. Berichten op de website en het besloten gedeelte worden geplaatst op verzoek van, of in nauwe samenwerking met, de overige partners. Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)<sup>2</sup> had de mogelijkheid zelf berichten te plaatsen.

De vorm en invulling van de redactieraad transformeerde in de beginfase snel. Bij de eerste bijeenkomsten van de redactieraad waren vrijwel alle partijen aanwezig, vaak met meerdere personen. Zodra de rolverdeling en taken met betrekking tot het IVC duidelijker werden, kon er efficiënter worden gewerkt. Zo werd er al snel een onderscheid gemaakt tussen een inhoudelijke vergadering en een technische.

Gezien de aard van de ramp met alleen nabestaanden werd er een groep experts samengesteld, bestaande uit diverse deskundigen zoals psychologen/psychiaters die ervaring of expertise hebben op het gebied van rouw. Deze groep kwam een aantal malen bij elkaar, los van de redactieraad. Zij voorzagen de redactieraad, waar nodig, van informatie en advies met betrekking tot rouw en verlies. Het ging dan veelal over de inhoud, toon en vorm van de teksten op het IVC.

SHN heeft zorg gedragen voor de technische realisatie van de website. Zij voerde veranderingen (besproken met de redactieraad) door en verzorgde de moderatie van de website. Ook de verantwoordelijkheid voor back-ups en een zo snel mogelijk herstel van de website, mocht deze onverhoopt uitvallen, lag bij SHN. Het invoegen van nieuwe tools en functies valt eveneens onder de verantwoordelijkheid van SHN. Het ministerie van VenJ verwacht dat de ICT wordt ingericht volgens de ICT-beveiligingsrichtlijnen van het Nationaal Cyber Security Centrum. Samen dragen zij verantwoordelijkheid voor de ICT-veiligheid.

### **1.4 Evaluatie en peer-review groep**

De evaluatie van het IVC is een integraal onderdeel van de opdracht. In de voorliggende rapportage wordt deze uitgewerkt. Tijdens de evaluatie werkte Impact/Arq nauw samen met SHN. Het plan van de evaluatie is in samenspraak tot stand gekomen en de uitvoering deels ook. Tussentijds is er frequent contact geweest.

Wij beseffen goed dat Impact/Arq zowel de uitvoerende als evaluerende partij is. De evaluatie van de redactieraad en die van het overige evaluatietraject zijn echter onafhankelijk van elkaar uitgevoerd. Om de onafhankelijkheid van het evaluatieonderzoek te waarborgen zijn vier onafhankelijke experts betrokken bij het opstellen van het evaluatieplan: de peer-review groep. De peer-review groep bestond uit Dr. J.M.M. de Gouw (directeur Publieke Gezondheid Hollands Midden); emr. Prof. Dr. J.A. Swinkels (psychiater, voorzitter METC-AMC); Dr. M.J. van Duin (lector Crisisbeheersing Instituut Fysieke Veiligheid); en Prof. dr. C. Wagner (Hoogleraar patiëntveiligheid, directeur Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg – NIVEL). Zij hebben het plan van aanpak beoordeeld en bijgedragen aan een tussenrapportage (november 2015) alsmede de eindrapportage.

---

<sup>2</sup> Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) fungeert als knooppunt van informatie vanuit de rijksoverheid op het gebied van pers- en publieksvoorlichting. [bron [www.nctv.nl](http://www.nctv.nl), geraadpleegd 30-8-2016]

### 1.5 Probleemstelling en onderzoeksvragen

In hoofdstuk 2 wordt nader ingegaan op de gebruikte onderzoeksmethoden. In algemene zin richt de evaluatie zich op de doelstellingen, zoals beschreven in kader 1.2. In welke mate zijn deze doelstellingen bereikt (zowel volgens betrokken partijen als nabestaanden)? Welke succes- en faalfactoren zijn hiermee verbonden? In hoeverre zijn er lessen te formuleren voor toekomstige gebeurtenissen?

#### **Kader 1.2 Doelstellingen van het Informatie- en Verwijscentrum (IVC)**

---

**(A) Voorzien van actuele, passende en betrouwbare informatie en doorverwijzing**

---

Alle betrokkenen (dus niet alleen nabestaanden en directe verwanten) kunnen er terecht voor actuele- en achtergrondinformatie (afgestemd op de fase en context). Ook kunnen zij indien nodig in verbinding worden gesteld met hulp-, zorg- en dienstverleners.

---

**(B) Bevorderen van lotgenoten contact**

---

Directe betrokkenen worden voorzien in de mogelijkheid om onderling in contact te komen en gerichte vragen te stellen (aan elkaar, aan overheden, aan experts).

---

**(C) Verwerven van sturingsinformatie**

---

Informatie over behoeften, problemen en risicogroepen komt op groepsniveau beschikbaar om doorlopend betekenisvolle informatie voor overheden en dienstverleners uit af te leiden, zodat duidelijk wordt of aanvullende maatregelen gewenst of noodzakelijk zijn.

---

## 2. Methoden

In het onderzoek maken we gebruik van drie databronnen, te weten:

- (1) direct betrokkenen (nabestaanden) van de rampvlucht MH17;
- (2) (gebruikersgegevens van) de IVC-website <https://www.vliegrampoekraine.nl>; en
- (3) deelnemers uit het netwerk van betrokken partijen (o.a. het ministerie van VenJ, het ministerie van VWS, de Nationale Politie, het Openbaar Ministerie (OM), SHN en Impact/Arq).

Het is belangrijk om de werking van het IVC vanuit het oogpunt van de nabestaanden te onderzoeken. Het biedt hen niet alleen de kans aan te geven of ze al dan niet tevreden zijn over de kwaliteit van de dienstverlening, het geeft ook de mogelijkheid om nabestaanden actief te laten meedenken en om met suggesties voor verbetering te komen. De nabestaanden kunnen informatie verschaffen over thema's zoals de toegang en het gebruik van de website, de uitstraling, beschikbare functionaliteiten en de inhoud van het IVC.

Binnen deze databronnen zijn de volgende methoden gehanteerd:

- (1) Vragenlijst voor nabestaanden;
- (2) Interviews onder afgevaardigden van alle bij het IVC betrokken partijen;
- (3) Groepsinterviews met nabestaanden;
- (4) Gebruiksgegevens (statistieken) van de IVC-website;
- (5) Pop-up enquête op de IVC-website.

Uitgaande van de onderzoeksvragen, de input van de peer-review groep, de eerste interviews en op grond van indrukken die uit het gebruik van het IVC naar voren kwamen, is een **topiclijst** opgesteld die bij elk van deze methoden leidend was. Hieronder volgt een beschrijving per methode. In de overige hoofdstukken van deze rapportage volgen de resultaten samengevat per methode. In bijlage 9.1 is de definitieve topiclijst opgenomen, waarin goed te zien is dat verschillende methoden hebben bijgedragen aan de onderwerpen in de topiclijst.

### 2.1 Vragenlijst

Impact/Arq heeft een korte vragenlijst voor nabestaanden opgesteld, bestaande uit veertien vragen (zie bijlage 9.2). De vragenlijst is meegenomen als onderdeel van een uitgebreide (overwegend klinische) vragenlijst, waarin vragen zijn gecombineerd van de Universiteit Twente (die onderzoek uitvoerde in opdracht van het WODC), de Rijksuniversiteit Groningen (RUG), Intervict en Stichting Centrum '45. Deze samenwerking had als voordeel dat nabestaanden slechts éénmaal benaderd werden met een (weliswaar lange) vragenlijst. De vragenlijst bevatte ook een vraag aan nabestaanden om zich op te geven voor een van de groepsinterviews (zie 2.3).

### 2.2 Interviews met betrokken partijen

Om het netwerk van betrokken partijen rondom het IVC in beeld te brengen, en de posities van deze partijen binnen het netwerk te verkennen, zijn vertegenwoordigers van alle betrokken partijen geïnterviewd. In deze interviews ligt de focus op de perceptie van de verschillende betrokken partijen ten aanzien van het procesverloop rondom het IVC. Het aantal geïnterviewde personen per organisatie werd bepaald naar rato van de taakomvang van de organisatie. Bij SHN en Impact/Arq werden bijvoorbeeld meer mensen geïnterviewd dan bij het Openbaar Ministerie. In bijlage 9.3 is de lijst met (zestien) geïnterviewde personen opgenomen.

Interviews vonden semigestructureerd plaats op grond van de topiclijst (zie bijlage 9.1). Van de interviews zijn audio-opnamen gemaakt. Daarna zijn deze op schrift uitgewerkt en vervolgens geanalyseerd (dat wil zeggen thematisch gecodeerd) met het programma MAXQDA. Codering

gebeurt op basis van de eerder genoemde topiclijst, indien nodig aangevuld met nieuwe thema's die ter sprake kwamen (er was nadrukkelijk ruimte voor eigen inbreng). Op deze manier wordt er tussen de interviews een horizontale vergelijking gemaakt, waarbij verschillen en overeenkomsten naar voren komen met betrekking tot bepaalde thema's.

### **2.3 Groepsinterviews (focusgroepen)**

Onder nabestaanden zijn ook groepsinterviews afgenomen. Deelnemers voor een eerste groepsinterview (in april 2015) konden zich via een oproep op het IVC aanmelden. In de online-vragenlijst (zie 2.1) hebben wij een vraag voor deelname aan verdere groepsinterviews opgenomen.

De groepsinterviews werden voorgezeten door een medewerker van het Instituut voor Psychotrauma (IVP). Op grond van de topiclijst (bijlage 9.1) komen onderwerpen aan de orde over het feitelijk gebruik van het IVC, mogelijke verbeteringen aan het IVC en informatie- en hulpbronnen binnen en buiten het IVC. Ook hier was er nadrukkelijk ruimte voor eigen inbreng. De groepsinterviews zijn genotuleerd, uitgewerkt en geanalyseerd met het programma MAXQDA en op een vergelijkbare wijze beschreven als de interviews met betrokken partijen (zie 2.2).

### **2.4 Web-statistieken**

Google Analytics is gebruikt om het gebruik van de website in kaart te brengen. Google Analytics is een (vrijelijk te gebruiken) dienst van Google om statistieken van een website te verzamelen en gedetailleerd weer te geven.

De IVC-website is gebouwd op de structuur van SHN. Hoewel Google Analytics van het begin af aan is gebruikt om gebruikerscijfers te verzamelen, waren deze gebaseerd op gecombineerde cijfers van de reguliere SHN-website en de bezoekers van de (daarbinnen opgenomen) IVC- pagina's. Daardoor zijn deze cijfers achteraf gezien helaas onbruikbaar, omdat onduidelijk is in hoeverre deze een weerspiegeling zijn van het gebruik het IVC zelf. Bovendien werden er in de eerste maanden alleen (unieke) pageviews verzameld, geen zogenaamde sessie-cijfers. Sessiecijfers zijn de beste indicator van het bezoek van de website. Op 6 november 2014 zijn door SHN aanpassingen doorgevoerd, waarbij bovengenoemde problemen werden opgelost.

### **2.5 Pop-up enquête**

Het IVC biedt de mogelijkheid tot het aanbieden van een korte enquête aan bezoekers van het IVC. Deze 'pop-up enquête' richt zich met name op de functionaliteit van het IVC en het gebruikersgemak. Bezoekers worden op het moment dat zij de site bezoeken kort ondervraagd over de functionaliteit van de website. De enquête bestaat uit de volgende vragen (gemeten op een 5 punts-Likertschaal):

1. Ik vind het IVC eenvoudig in het gebruik
2. De informatie van het IVC is makkelijk te begrijpen
3. Ik kan de informatie die ik zoek goed vinden op het IVC
4. Het IVC heeft mij meer in verbinding gebracht met (ervaringen van) andere nabestaanden van deze ramp
5. Ik heb veel gehad aan de informatie over rouw en verlies
6. Ik heb veel gehad aan de praktische en juridische informatie
7. Ik heb veel gehad aan de informatie van de betrokken organisaties
8. Ik vind het prettig dat er gereageerd kan worden op berichten van betrokken organisaties
9. Het IVC is voor mij een belangrijk onderdeel van de nazorg geweest
10. Mist u nog iets aan het IVC of wilt u een opmerking meegeven? (open vraag)

Tenslotte werd nog gevraagd naar sekse, leeftijd en opleidingsniveau.

### 3. Vragenlijst nabestaanden

#### 3.1 Inleiding

Om het nabestaandenperspectief te onderzoeken is een online-vragenlijst uitgezet, bestaande uit vijftien vragen (zie bijlage 9.2). Deze vragenlijst is aangeboden aan nabestaanden in samenwerking met een aantal andere partijen (zie 2.1).

#### 3.2 Response

De vragenlijst is in mei 2015 online uitgezet. Door de stichting vliegram MH17 zijn uitnodigingsmails uitgestuurd aan nabestaanden, en ook via het IVC (en de bijbehorende nieuwsbrief) is dit bericht verspreid. Ook op bijeenkomsten werd aandacht gevestigd op de vragenlijst. De respons op de vragenlijst viel tegen: in mei vulden 57 respondenten de vragenlijst in, de teller bleek in juli op ongeveer 80 personen te blijven staan. In overleg met de overige partners is besloten om aanvullende actie te ondernemen om de respons te verhogen. Nabestaanden die de vragenlijst elektronisch waren begonnen maar deze niet hebben afgemaakt zijn (door SHN) actief benaderd met het verzoek om deze alsnog in te vullen. In dat kader hebben zij een papieren versie van de vragenlijst ontvangen.

Uiteindelijk is de vragenlijst in oktober 2015 stopgezet. Op dat moment was deze door 127 nabestaanden ingevuld, van wie 105 elektronisch. Dit is helaas aanzienlijk lager dan het gestelde doel van N=500. Het lage aantal respondenten maakt de invloed van een mogelijke selectieve respons groter – het is van belang dit in het achterhoofd te houden bij het interpreteren van de resultaten. De groep respondenten bestaat uit 54 mannen (42.5%) en 63 vrouwen (57.5%) – van 10 respondenten (7,9%) is deze informatie niet voorhanden. De gemiddelde leeftijd is 54 jaar (range= 20 tot 88, SD=15,5). Het opleidingsniveau is met 68,1% HBO/WO relatief hoog.

In het navolgende worden de resultaten per vraag behandeld. Bij geen van deze vragen zijn verschillen gevonden met betrekking tot leeftijd, opleiding en sekse. De antwoorden die worden gerapporteerd zijn uitgedrukt in percentages. Waar mogelijk zijn de antwoorden omgerekend naar een gemiddelde score tussen 1 (geheel oneens) tot 5 (geheel eens), samen met de standaarddeviatie.

#### 3.3 Resultaten

**Tabel 3.1. Hoe werd u op de hoogte gebracht van het bestaan van het IVC?**

|                                               | % (N)      |
|-----------------------------------------------|------------|
| Door de familierechercheur                    | 46,0% (58) |
| Informatiebijeenkomst Nieuwegein 21 juli 2014 | 16,7% (21) |
| Ik ben niet op de hoogte gebracht             | 10,3% (13) |
| Via andere nabestaanden of familie            | 9,5% (12)  |
| Anders namelijk                               | 9,5% (12)  |
| Door de casemanager van SHN                   | 7,9% (10)  |
| Totaal (N)                                    | 100% (127) |

In tabel 3.1 is te zien dat bijna 90% van de respondenten aangeeft op de hoogte te zijn gebracht van het bestaan van het IVC. Bij verreweg de meeste respondenten gebeurde dat via de familierechercheurs, gevolgd door de informatiebijeenkomst in Nieuwegein op 21 juli 2014, andere respondenten en de casemanagers van SHN. Ongeveer 10% van de respondenten geeft aan dat zij niet op de hoogte is gebracht van het bestaan van het IVC.

**Tabel 3.2. Op welk moment werd u op de hoogte gebracht van het bestaan van het IVC?**

|                                              | % (N)      |
|----------------------------------------------|------------|
| Binnen een week na de vliegramp              | 42,7% (47) |
| Tussen een week en een maand na de vliegramp | 49,1% (54) |
| Later dan een maand na de vliegramp          | 8,2% (9)   |
| Totaal(N)                                    | 100% (110) |

In tabel 3.2 is te zien dat het overgrote deel (91,8%) van de respondenten binnen een maand na de start op de hoogte is gebracht van het bestaan van het IVC. Een klein deel is hiervan pas later dan een maand op de hoogte gebracht.

**Tabel 3.3. Heeft u het IVC bezocht?**

|                                             | % (N)      |
|---------------------------------------------|------------|
| Ja (minstens 1 maal)                        | 84,1% (95) |
| Nee, ik heb het IVC nooit bezocht, omdat... | 15,9% (18) |
| Totaal (N)                                  | 100% (113) |

Het grootste deel van de respondenten heeft minstens eenmaal het IVC bezocht (tabel 3.3). De respondenten die het IVC niet hebben bezocht, geven aan daar geen behoefte aan te hebben, of de informatie van het IVC via anderen te ontvangen.

**Tabel 3.4. Kunt u per periode aangeven hoe vaak u ongeveer het IVC bezocht?**

|                    | Dagelijks  | 1 keer per week | minimaal 1 keer per maand | Nooit    | Totaal (N) |
|--------------------|------------|-----------------|---------------------------|----------|------------|
| juli-augustus      | 62,6% (57) | 20,9% (19)      | 11,0% (10)                | 5,5% (5) | 100% (91)  |
| september-december | 36,6% (34) | 41,9% (39)      | 19,4% (18)                | 2,2% (2) | 100% (93)  |
| december-heden     | 16,1% (15) | 50,5% (47)      | 28,0% (26)                | 5,4% (5) | 100% (93)  |

Een groot deel van de respondenten geeft aan het IVC in het begin dagelijks te bezoeken (tabel 3.4). Na verloop van tijd wordt het IVC minder op dagelijkse basis bezocht, maar nog steeds door de meeste respondenten vaker dan eenmaal per week.

**Tabel 3.5. Heeft u gebruik gemaakt van uw persoonlijke inlogcode?**

|                                                                                      | % (N)      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Ja, ik heb mijn toegangscode gebruikt                                                | 90,5% (86) |
| Nee, ik heb geen toegangscode ontvangen                                              | 1,1% (1)   |
| Nee, de contactpersoon van onze familie heeft een toegangscode en die informeert ons | 5,3% (5)   |
| Nee, ik heb de code niet gebruikt omdat...                                           | 3,2% (3)   |
| Totaal (N)                                                                           | 100% (110) |

Verreweg het grootste gedeelte van de respondenten geeft aan dat het gebruik heeft gemaakt van de persoonlijke inlogcode (tabel 3.5). Een zeer klein gedeelte geeft aan via iemand uit de familie te zijn geïnformeerd en daarom geen code nodig te hebben. Bij 'overige redenen' wordt aangegeven niet in bezit te zijn van een computer. Eén respondent geeft aan de informatiestroom te groot te vinden en liever via de nieuwsbrieven van SHN op de hoogte te blijven.



**Tabel 3.6. Hieronder staan enkele stellingen over de informatievoorziening op het IVC. Wilt u aangeven in hoeverre u het er mee eens bent? Gemiddelde (M) scores op een schaal van 1 (geheel oneens) tot 5 (geheel eens) en standaarddeviatie (SD). N=94**

|                                                                                              | M    | SD   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Het is belangrijk dat de informatie eerst op het IVC komt voordat het in de media verschijnt | 4,82 | 0,49 |
| Het is belangrijk dat het IVC informatie op één centrale plek aanbiedt                       | 4,64 | 0,69 |
| De informatie op het IVC is betrouwbaar                                                      | 4,44 | 0,67 |
| De informatie sluit aan bij mijn behoeften                                                   | 4,05 | 0,85 |
| De informatie is duidelijk en volledig                                                       | 4,05 | 0,83 |

Uit tabel 3.6 blijkt dat respondenten de informatie op het IVC betrouwbaar achten. Zij zijn het ook overwegend eens met de stelling dat alle relevante informatie met betrekking tot de ramp met de MH17 op één centrale plek wordt aangeboden, en dat de informatie eerst met hen gecommuniceerd wordt, voordat het in de media verschijnt. Men is het gemiddeld 'eens' met de stelling dat de informatie dient aan te sluiten bij de behoefte, en daarnaast duidelijk en volledig is. Wel is opvallend dat de neutrale (twijfel)categorie aanzienlijk groter is bij de laatste twee stellingen (over aansluiting bij behoeften en volledigheid van de informatie; zie percentages in tabel 3.7).

**Tabel 3.7. Hieronder staan enkele stellingen over de informatievoorziening op het IVC. Wilt u aangeven in hoeverre u het er mee eens bent? Percentages (aantal). N=94**

|                                                                                              | geheel mee oneens | mee oneens | neutraal   | mee eens   | geheel mee eens | geen mening |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|
| Het is belangrijk dat het IVC informatie op één centrale plek aanbiedt                       | 1,1% (1)          | 0%         | 4,3% (4)   | 24,5% (23) | 69,1% (65)      | 1,1% (1)    |
| Het is belangrijk dat de informatie eerst op het IVC komt voordat het in de media verschijnt | 0%                | 0%         | 2,1% (2)   | 16% (15)   | 79,8% (15)      | 2,1% (2)    |
| De informatie op het IVC is betrouwbaar                                                      | 0%                | 0%         | 8,5% (8)   | 40,4% (38) | 50,0% (47)      | 1,1% (1)    |
| De informatie sluit aan bij mijn behoeften                                                   | 2,1%(2)           | 0%         | 19,1% (18) | 48,9% (46) | 28,7 % (27)     | 1,1% (1)    |
| De informatie is duidelijk en volledig                                                       | 0%                | 3,2% (3)   | 19,1% (18) | 48,9% (46) | 26,6% (25)      | 2,1% (2)    |

**Tabel 3.8. Onderstaand vindt u een lijst met verschillende onderwerpen waarover het IVC informatie biedt. Wilt u aangeven hoe nuttig u deze informatie vond? Percentages (aantal). N=95**

|                                    | Helemaal niet nuttig | Niet nuttig | Neutraal   | Nuttig     | Erg nuttig | Geen mening |
|------------------------------------|----------------------|-------------|------------|------------|------------|-------------|
| Teruggave persoonlijke bezittingen | 1,1% (1)             | 2,1% (2)    | 12,6% (12) | 37,9% (36) | 40,0% (38) | 6,3% (6)    |
| Stichting Vliegkamp MH17           | 1,1% (1)             | 2,1% (2)    | 10,5% (10) | 45,3% (43) | 37,9% (36) | 3,2% (3)    |
| Rouw en verlies                    | 2,1% (2)             | 3,2% (3)    | 23,2% (22) | 32,6% (31) | 34,7% (33) | 4,2% (4)    |
| Afscheid en herdenken              | 3,2% (3)             | 2,1% (2)    | 20,0% (19) | 34,7% (33) | 34,7% (33) | 5,3% (5)    |
| Praktische informatie              | 1,1% (1)             | 0%          | 12,6% (12) | 38,9% (37) | 45,3% (43) | 2,1% (2)    |
| Juridische zaken                   | 3,2% (3)             | 0%          | 22,1% (21) | 29,5% (28) | 37,9% (36) | 5,5% (7)    |
| Kinderen en jongeren               | 5,4% (5)             | 3,2% (3)    | 21,5% (20) | 28,0 (26)  | 20,4% (19) | 15,7% (20)  |
| Vrienden, collega's en kennissen   | 5,4% (5)             | 1,1% (1)    | 31,2% (29) | 25,8% (24) | 16,1% (15) | 15,0% (19)  |

In tabel 3.8 is te zien dat het grootste gedeelte van de ondervraagde respondenten de onderwerpen waarover het IVC informatie biedt (erg) nuttig vindt. Dit geldt voor vrijwel alle categorieën, maar met name de onderwerpen 'Praktische informatie' en de berichten van de Stichting Vliegkamp MH17 scoren hoog. De categorieën 'Kinderen en jongeren' en 'Vrienden, collega's en kennissen' worden nog steeds goed gewaardeerd, maar krijgen een meer neutrale beoordeling en opvallend vaker wordt hier 'geen mening' aangegeven. Het zou kunnen dat het ontbreken van een 'niet van toepassing' optie hier de reden van is.

**Tabel 3.9. Het IVC fungeert ook als een 'trefpunt' voor nabestaanden, het biedt voorzieningen om nabestaanden met elkaar in contact te brengen. Wilt u van de onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?**

*Gemiddelde (M) scores op een schaal van 1 (geheel oneens) tot 5 (geheel eens) en standaarddeviatie (SD). N=95*

|                                                                                                | M   | SD   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|
| Ik vind dat het IVC de mogelijkheid moet bieden om met andere nabestaanden in contact te komen | 4,0 | 0,97 |
| De aanwezigheid van andere nabestaanden op het IVC steunt mij                                  | 3,5 | 1,17 |
| Door het IVC heb ik het idee dat ik in contact sta met andere nabestaanden                     | 3,4 | 1,31 |
| Ik vind het belangrijk dat andere nabestaanden kunnen reageren op mijn verhaal                 | 3,3 | 1,34 |
| Ik vind het belangrijk om mijn verhaal op het IVC te kunnen delen                              | 3,1 | 1,32 |

Tabel 3.9 geeft de resultaten weer van een aantal stellingen over lotgenotencontact. Maar ondanks dat de meeste respondenten het eens zijn met de stelling dat het IVC de mogelijkheid tot contact moet bieden, wordt de stelling dat de aanwezigheid van andere nabestaanden hen steunt minder bevestigd. Dit beeld wordt verder versterkt doordat ongeveer één op de vier respondenten aangeeft het niet belangrijk te vinden om het eigen verhaal te delen; óf dat anderen kunnen reageren op hun verhaal; óf dat ze het gevoel hebben in contact te staan met andere nabestaanden via het IVC (zie tabel 3.10).

**Tabel 3.10. Het IVC fungeert ook als een 'trefpunt' voor nabestaanden, het biedt voorzieningen om nabestaanden met elkaar in contact te brengen. Wilt u van de onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het er mee eens bent? Percentages (aantal). N=95**

|                                                                                                | <i>geheel<br/>mee<br/>oneens</i> | <i>mee<br/>oneens</i> | <i>neutraal</i> | <i>mee eens</i> | <i>geheel<br/>mee eens</i> | <i>geen<br/>mening</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|----------------------------|------------------------|
| Ik vind dat het IVC de mogelijkheid moet bieden om met andere nabestaanden in contact te komen | 0%                               | 3,2% (3)              | 30,5% (29)      | 37,9% (36)      | 21,1% (20)                 | 7,4% (7)               |
| De aanwezigheid van andere nabestaanden op het IVC steunt mij                                  | 5,3% (5)                         | 12,6% (12)            | 27,4% (26)      | 36,8% (35)      | 13,7% (13)                 | 4,2% (4)               |
| Door het IVC heb ik het idee dat ik in contact sta met andere nabestaanden                     | 9,5% (9)                         | 14,7% (14)            | 31,6% (30)      | 19,7% (25)      | 11,6% (11)                 | 6,3% (6)               |
| Ik vind het belangrijk dat andere nabestaanden kunnen reageren op mijn verhaal                 | 10,5% (10)                       | 12,6% (12)            | 41,1% (39)      | 17,9% (17)      | 9,5% (9)                   | 8,4% (8)               |
| Ik vind het belangrijk om mijn verhaal op het IVC te kunnen delen                              | 13,7% (13)                       | 15,8% (15)            | 41,1% (39)      | 15,8% (15)      | 7,4% (7)                   | 6,3% (6)               |

**Tabel 3.11. Bent u via het IVC in contact gekomen met andere lotgenoten van de MH17 vliegramp? Percentages (aantal). N=95**

|                                           | % (N)      |
|-------------------------------------------|------------|
| Nee, geen behoefte                        | 68,4% (65) |
| Ja                                        | 16,8% (16) |
| Nee, wel behoefte maar (nog) geen contact | 14,7% (14) |
| Totaal (N)                                | 100% (95)  |

De gegevens uit tabel 3.11 sluiten aan op tabel 3.9 en 3.10. Ruim twee derde van de respondenten is niet via het IVC in contact gekomen met anderen en heeft daar ook (nog) geen behoefte aan. Er is echter ook een groep (16,8%) die wél met anderen in contact is gekomen via het IVC. Voor deze groep heeft het IVC voorzien in een behoefte. Een ongeveer vergelijkbare groep geeft aan wel behoefte te hebben aan contact via het IVC met andere nabestaanden, maar dit is nog niet gelukt.

**Tabel 3.12. Weet u dat het IVC de mogelijkheid van een e-consult biedt? Percentages (aantal). N=95**

|            | % (N)      |
|------------|------------|
| Ja         | 62,1% (59) |
| Nee        | 37,9% (36) |
| Totaal (N) | 100% (95)  |

Uit tabel 3.12 blijkt dat meer dan de helft van de respondenten op de hoogte is van de mogelijkheid om eventueel gebruik te maken van een e-consult. Een kleine 40% weet dat echter (nog) niet.

**Tabel 3.13. Wilt u van de onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?**

Gemiddelde (M) scores op een schaal van 1 (geheel oneens) tot 5 (geheel eens) en standaarddeviatie (SD). N=95

|                                                                                                                                                  | M    | SD   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
| Het is goed dat het IVC de mogelijkheid voor een e-consult aanbiedt                                                                              | 4,27 | 0,87 |
| Ik zou het e-consult aanraden aan iemand die vragen heeft over rouw en verlies of als ik wil weten waar hij/zij terecht kan voor psychische hulp | 4,04 | 1,2  |
| Ik zou gebruik maken van een e-consult, wanneer ik vragen heb over rouw en verlies of als ik wil weten waar ik terecht kan voor psychische hulp  | 3,63 | 1,32 |

Uit tabel 3.13 blijkt dat veel respondenten het wel goed vinden dat de mogelijkheid van een e-consult bestaat. Respondenten zijn redelijk gelijk verdeeld ten aanzien van de stelling of zij zelf al dan niet gebruik zouden maken van een e-consult. Toch geeft het grootste gedeelte van de respondenten aan hier gebruik van te willen maken. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat zij het e-consult ook voor iemand anders zouden aanraden (zie ook tabel 3.14).

**Tabel 3.14. Wilt u van onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?**

Percentages (aantal). N=95

|                                                                                                                                                   | geheel mee oneens | mee oneens | neutraal   | mee eens   | geheel mee eens | geen mening |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------|------------|------------|-----------------|-------------|
| Het is goed dat het IVC de mogelijkheid voor een e-consult aanbiedt                                                                               | 0%                | 0%         | 18,9% (18) | 43,2% (41) | 29,5% (28)      | 8,4% (8)    |
| Ik zou gebruik maken van een e-consult, wanneer ik vragen heb over rouw en verlies of als ik wil weten waar ik terecht kan voor psychische hulp   | 5,3% (5)          | 16,8% (16) | 22,1% (21) | 28,4% (27) | 20,0% (19)      | 7,4% (7)    |
| Ik zou het e-consult aanraden aan iemand die vragen heeft over rouw en verlies of als ik wilt weten waar hij/zij terecht kan voor psychische hulp | 2,1% (2)          | 7,4% (7)   | 23,2% (22) | 30,5% (29) | 25,3% (24)      | 11,6% (11)  |

**Tabel 3.15. Onderstaand vindt u een aantal algemene stellingen over het IVC. Wilt u van onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?**

Gemiddelde (M) scores op een schaal van 1 (geheel oneens) tot 5 (geheel eens) en standaarddeviatie (SD). N=95

|                                                                                                                                                                  | M   | SD   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|
| Het IVC biedt toegevoegde waarde voor nabestaanden                                                                                                               | 4,5 | 0,77 |
| Het doel van het IVC is voor mij duidelijk                                                                                                                       | 4,3 | 0,75 |
| De teksten op het IVC zijn geschreven in begrijpelijke taal                                                                                                      | 4,2 | 0,63 |
| Vragen die nabestaanden op het IVC aan betrokken organisaties stellen, worden serieus genomen                                                                    | 4,2 | 0,81 |
| Het gebruik van de persoonlijke inlogcode werkt goed                                                                                                             | 4,2 | 0,94 |
| Het IVC is eenvoudig in gebruik                                                                                                                                  | 3,8 | 1,11 |
| Het IVC is overzichtelijk, ik kan de informatie die ik zoek vinden                                                                                               | 3,5 | 1,17 |
| Diensten en informatie die het IVC aanbiedt, zouden beter op mijn persoonlijke situatie kunnen worden afgestemd (bijvoorbeeld rekening houden met mijn leeftijd) | 3,3 | 1,32 |

In tabel 3.15 en 3.16 zijn de antwoorden rond enkele algemene stellingen over het IVC opgenomen. Daaruit blijkt dat de meeste respondenten menen dat het IVC toegevoegde waarde heeft voor nabestaanden en dat het doel duidelijk is. Respondenten zijn het minder eens over de afstemming van diensten en informatie die het IVC aanbiedt met betrekking tot de persoonlijke situatie; deze verdeeldheid blijkt ook uit tabel 3.16. Ook vinden niet alle respondenten dat het IVC overzichtelijk en eenvoudig in gebruik is.

**Tabel 3.16. Onderstaand vindt u een aantal algemene stellingen over het IVC. Wilt u van onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het er mee eens bent? Percentages (aantal). N=95**

|                                                                                                                                                                  | <i>geheel mee oneens</i> | <i>mee oneens</i> | <i>neutraal</i> | <i>mee eens</i> | <i>geheel mee eens</i> | <i>geen mening</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|------------------------|--------------------|
| Het IVC biedt toegevoegde waarde voor nabestaanden                                                                                                               | 0%                       | 1,1% (1)          | 9,6% (9)        | 33,0% (31)      | 52,1% (49)             | 4,3% (4)           |
| Het doel van het IVC is voor mij duidelijk                                                                                                                       | 0%                       | 3,2% (3)          | 6,4% (6)        | 46,8% (44)      | 42,6% (40)             | 1,1% (1)           |
| De teksten op het IVC zijn geschreven in begrijpelijke taal                                                                                                      | 0%                       | 2,1% (2)          | 3,2% (3)        | 63,8% (60)      | 29,8% (28)             | 1,1% (1)           |
| Vragen die nabestaanden op het IVC aan betrokken organisaties stellen, worden serieus genomen                                                                    | 0%                       | 1,1% (1)          | 14,9% (14)      | 48,9% (46)      | 29,8% (28)             | 5,3% (5)           |
| Het gebruik van de persoonlijke inlogcode werkt goed                                                                                                             | 2,1% (2)                 | 4,3% (4)          | 7,4% (7)        | 42,6% (40)      | 41,5% (39)             | 2,1% (2)           |
| Het IVC is eenvoudig in gebruik                                                                                                                                  | 3,2% (3)                 | 12,9% (12)        | 14,0% (13)      | 46,2% (43)      | 20,4% (19)             | 3,2% (3)           |
| Het IVC is overzichtelijk, ik kan de informatie die ik zoek vinden                                                                                               | 5,4% (5)                 | 17,2% (16)        | 17,2% (16)      | 40,9% (38)      | 18,3% (17)             | 1,1% (1)           |
| Diensten en informatie die het IVC aanbiedt, zouden beter op mijn persoonlijke situatie kunnen worden afgestemd (bijvoorbeeld rekening houden met mijn leeftijd) | 2,1% (2)                 | 28,7% (27)        | 39,4% (37)      | 11,7% (11)      | 6,4% (6)               | 11,7% (11)         |

**Tabel 3.17. Hoe lang moet het IVC nog voor u beschikbaar blijven? Percentages (aantal). N=95**

|                                  | % (N)      |
|----------------------------------|------------|
| Het IVC kan nu opgeheven worden  | 3,2% (3)   |
| Minstens 1 jaar na gebeurtenis   | 21,3% (20) |
| Minstens 2 jaar na gebeurtenis   | 38,3% (36) |
| Langer dan 2 jaar na gebeurtenis | 22,3% (21) |
| Geen mening                      | 14,9% (14) |
| Totaal N (missing)               | 100% (94)  |

Op de vraag hoe lang het IVC nog beschikbaar moet blijven wordt verdeeld gereageerd (tabel 3.17). Een minimaal gedeelte van de respondenten vindt dat het IVC al opgeheven had kunnen worden (de vragenlijst is ingevuld tussen mei en oktober 2015). Iets meer dan 1 op de 3 respondenten geeft aan dat het IVC minstens twee jaar beschikbaar moet blijven. Ongeveer 1 op de 5 respondenten geeft aan dat dit minstens één jaar moet zijn en een ongeveer even groot gedeelte geeft aan dat het langer dan twee jaar beschikbaar zou moeten zijn. Daarnaast is er ook nog een redelijke grote groep die zegt geen mening hierover te hebben.

## 4. Interviews betrokken partijen

### 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de interviews uitgewerkt met personen uit de betrokken organisaties: Rijksoverheid, de politie, Impact/Arq, het Openbaar Ministerie en SHN. In de uitwerking komen achtereenvolgens aan de orde: de onderlinge samenwerking tussen de bij het IVC betrokken partijen (4.3.1), het IVC als instrument (4.3.2), de condities waarbinnen het IVC en de samenwerking plaatsvond (4.3.3) en tenslotte welke doelstellingen werden beoogd (of welke doelstellingen zouden moeten worden beoogd; 4.3.4).

### 4.2 Response

De zestien personen, afkomstig vanuit negen verschillende organisaties, hebben alle positief gereageerd op ons verzoek tot deelname (zie bijlage 9.3 voor een overzicht van deelnemers). In één geval is schriftelijk gereageerd op de vragen uit de topiclijst, alle overige interviews zijn mondeling afgenomen, in tekst uitgewerkt en (na akkoord op de tekstuele uitwerking door betrokkene) verder verwerkt in MAXQDA. Interviews vonden meestal plaats met twee interviewers, en duurden tussen de 1-2 uur.

### 4.3 Resultaten

#### 4.3.1 Samenwerking betrokken partijen

Het samenwerkingsverband tussen de betrokken partijen vormde zich in de beginfase organisch. Een redactieraad werd gevormd door SHN en Impact/Arq, waarbij een vertegenwoordiging vanuit de Rijksoverheid, de Nationale Politie en het Openbaar Ministerie aansloot. De redactieraad kwam daarmee op ongeveer vijftien personen.

De startperiode werd door veel geïnterviewden gekenmerkt als ‘een ontdekkingstocht.’ Niet alleen de grootte van de groep, maar ook de onduidelijkheid over de interne rolverdeling droegen bij aan een complexe situatie. Werkprocessen en verdeling van taken en verantwoordelijkheden binnen de redactieraad waren niet duidelijk (laat staan geformaliseerd).

Ondanks dat het lastig was om binnen de diversiteit van de groep een gemeenschappelijke koers te vinden, beoordelen alle geïnterviewden de sfeer als constructief. Er bestond een gedeeld idee van verantwoordelijkheid voor het bouwen en inrichten van de website, waardoor toch de nodige knopen konden worden doorgehakt. Er werd in korte tijd een IVC ingericht, bestaande uit een open en een besloten gedeelte.

Na deze initiële fase brak een periode aan waarin de samenwerking minder vanzelfsprekend verliep. Niettemin werd het voor de partners, als gevolg van voortschrijdend inzicht, steeds duidelijker welke rol zij ten opzichte van het IVC innamen. Dat kwam bijvoorbeeld tot uiting met betrekking tot het plaatsen van berichten op het IVC. Het bleek inefficiënt om alle berichten via SHN te plaatsen; dat was bij eerdere versies van het IVC wel het geval geweest. Nu kwam SHN er zelf achter dat dit de eigen capaciteit te boven ging. Het NCTV<sup>3</sup>/NKC<sup>4</sup> wilde zelf juist graag controle houden over haar eigen informatiestroom richting nabestaanden, en ook voor het OvV<sup>5</sup> was het belangrijk om eigen berichten omtrent het onderzoek, ingesteld naar de toedracht van de ramp, te kunnen plaatsen. Op deze manier hadden zij de garantie dat de onafhankelijkheid van hun onderzoek richting

---

<sup>3</sup> NCTV: Nationaal Coördinator Terrorismedbestrijding en Veiligheid

<sup>4</sup> NKC: Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie MH17

<sup>5</sup> OvV: Onderzoeksraad voor Veiligheid

nabestaanden gewaarborgd werd. De overige partijen bleven afhankelijk van SHN om informatie op het forum te plaatsen.

In tegenstelling tot eerdere versies van het IVC waren er dus meerdere partijen die direct berichten konden plaatsen op het besloten gedeelte van het IVC. Onder de geïnterviewden bestond verschil van mening over de wenselijkheid hiervan. Het zou de veiligheid en privacy van de nabestaanden aan kunnen tasten en ook kunnen leiden tot een inconsistente stijl van communiceren. De meeste partijen geven dan ook aan dat er één partij moet zijn die de leiding neemt en zorgdraagt voor de coördinatie tussen de verschillende partners binnen het IVC. Deze partij moet de capaciteit hebben, zowel in personele als in technische zin, om zorg te dragen voor de uitvoering.

Na verloop van tijd lukte het een stabiele en constructieve werkvorm te vinden. Het opdelen van de redactievergadering in een technisch gedeelte en een inhoudelijk gedeelte heeft daaraan bijgedragen. Een aantal partijen schaalde ook af; met name het Ministerie van VWS, het OM en het LTFO zijn maar kort in de redactieraad vertegenwoordigd geweest. Uiteindelijk is besloten om de redactieraad af te schalen tot de uitvoerende partners SHN en Impact/Arq. De korte lijnen die er in de voorafgaande periode tussen de partners waren gelegd, maakte incidenteel overleg goed mogelijk.

Het ontbrak volgens de ondervraagden aan een duidelijke omschrijving van de opdracht met betrekking tot het inrichten (en evenzeer ten aanzien van de doelstellingen) van een IVC. De opdrachtgever (ministerie van VenJ) had geen harde criteria gesteld waar het IVC exact aan diende te voldoen. Het begrip IVC werd daardoor niet op eenzelfde manier geïnterpreteerd of begrepen. Dat liet ruimte voor verschillende visies over wat een IVC moest inhouden. Onder deze omstandigheden waren partijen soms geneigd zich een eigen deel toe te eigenen. Daarom was het lastig dit vanuit een coördinerend perspectief in goede banen te leiden. Hier werd het volgende over gezegd:

- Het basisconcept van het IVC, het bieden van informatie afkomstig van verschillende hulpdiensten gebundeld in één portaal, was helder. Voor alle partijen was de informatiefunctie dominant, maar een gemeenschappelijke visie met betrekking tot de invulling en uitvoering ontbrak. Op dat punt waren er verschillende inzichten. Voor de overheid/opdrachtgever was het IVC primair een communicatiekanaal.
- Ook met betrekking tot de doelgroep waren er verschillen. Het IVC richt zich voornamelijk op Nederlandse nabestaanden. Met name het Openbaar Ministerie wilde graag dat ook buitenlandse nabestaanden betrokken werden.
- Naast informatievoorziening waren er de algemene doelstellingen van het IVC-lotgenotencontact, alsmede de sturingsinformatie waarin moest worden voorzien (zie inleiding met betrekking tot de monitoring). Zowel SHN als Impact/Arq zien de toegevoegde waarde van lotgenotencontact, maar voor SHN bestond er een grote druk om de informatievoorziening te stroomlijnen – dit kreeg dan ook prioriteit. Ook de monitoring kreeg in alle drukte geen hoge prioriteit. Met name in de beginfase heeft met name Impact/Arq daardoor het idee gehad dat deze functies lang onderbelicht zijn gebleven.

Terugkijkend geeft het merendeel van de geïnterviewden aan niet geheel tevreden te zijn over de invulling van de eigen rol. Redenen die gegeven werden in dit verband zijn de volgende:

- Men had het gevoel niet, of te laat, te hebben ontdekt wat de eigen rol binnen het samenwerkingsverband had kunnen, of moeten zijn.
- Ook waren er meerdere partijen die zelf graag een meer uitvoerende functie hadden willen hebben, in plaats van alleen een adviserende rol. Dit gold met name voor Impact, bijvoorbeeld in de beginfase waarin Impact graag bepaalde structuren anders wilde inrichten. Ook het OM had dit gevoel, zij voegden zich pas later bij de redactieraad maar hadden graag meer invloed en meer uitvoerende taken willen hebben. De politie gaf aan zich

soms gepasseerd te voelen wanneer SHN bepaalde vragen van nabestaanden beantwoorden zonder dit eerst te bespreken binnen de redactieraad.

- Andere respondenten gaven aan dat de vragen van nabestaanden soms te lang onbeantwoord bleven. Bijvoorbeeld omdat ze naar een verkeerd mailadres waren gestuurd.
- Tenslotte werd genoemd dat de keten rondom het vrijgeven van informatie richting nabestaanden niet altijd correct verliep. Het is daardoor voorgekomen dat er berichten in de media of op het IVC kwamen, die nog niet via de familierechercheurs richting nabestaanden waren gecommuniceerd ('warme overdracht'). Overigens was het soms niet mogelijk om nabestaanden eerst via een warme overdracht te informeren, omdat het ging om het informeren van de Tweede Kamer of om een persconferentie van de minister-president. Dan kon de overheid niet anders doen dan het gelijktijdig informeren van nabestaanden en de media. Dit heeft, met name voor de familierechercheurs, soms problemen opgeleverd bij het uitvoeren van hun werk. Voor hen is de vertrouwensrelatie met nabestaanden immers een essentiële voorwaarde om hun werk goed te kunnen uitvoeren.

Ook werden specifieke situaties genoemd waarin de samenwerking minder goed verliep:

- Wanneer (vaak onder tijdsdruk) een aanpassing of toevoeging van een bepaalde tekst was vereist, moest deze vaak nog voor goedkeuring aan communicatie- adviseurs worden voorgelegd. Hierdoor werd daadwerkelijke plaatsing vertraagd.
- Door technische beperkingen (zie ook verder, in 4.3.3) werd gaandeweg steeds duidelijker dat er weinig aanpassingen mogelijk waren aan de structuur van de website. Daardoor bleven bepaalde, door andere partijen gewenste ontwikkelingen uit. Bijvoorbeeld de mogelijkheid tot verwijzen, maar ook het (zelf) kunnen aanpassen van de vormgeving van berichten (lettertypen, opmaak).
- Doordat het IVC technisch geheel gebouwd is op de structuur die door SHN werd geleverd, heeft het IVC lang een huisstijl gekend die sterk overeen kwam met die van Slachtofferhulp zelf. Dat is tot de dag van vandaag terug te zien, hoewel op het IVC altijd wel de logo's van de verschillende deelnemende organisaties zijn weergegeven. Diverse geïnterviewden (Impact/Arq, de Nationale Politie en het Openbaar Ministerie) geven aan dat zij onvoldoende zichtbaar op het IVC aanwezig zijn geweest, ondanks dat zij dit meerdere malen hebben aangegeven. Dit leidde niet alleen tot frictie onder de betrokken partijen, maar volgens geïnterviewden was dit ook voor nabestaanden verwarrend. Het was voor hen vaak niet duidelijk welke hulporganisatie nu aan het communiceren was. Sommige ondervraagden pleitten daarom voor een huisstijl die tot uitdrukking brengt dat het IVC een zelfstandig concept is, dat niet gekoppeld is aan een enkele organisatie.

Respondenten gaven aan dat de samenwerking gaandeweg het traject aanzienlijk verbeterde, doordat er concrete afspraken op papier werden gezet over wie welke verantwoordelijkheid heeft. Door partijen die veel communiceren met nabestaanden (zoals Rijksoverheid, OvV en OM) worden onderling afspraken gemaakt over het afstemmen van de communicatie. Ook het protocol over het communiceren richting nabestaanden werd allengs beter nageleefd door de verschillende partijen.

De meeste respondenten gaven aan geen partijen aan tafel te hebben gemist. Een partij die nog wél werd genoemd is een websiteontwikkelaar (vergelijk de opmerking hierboven over beperkte ICT-capaciteit). Ook de luchtvaartmaatschappijen werden in dit verband als een eventuele partner genoemd. Niet met een uitvoerende, maar meer in een informerende of adviserende rol.

Het is duidelijk dat veel van bovenstaande problemen in de samenwerking voortvloeien uit het ontbreken van vooraf opgestelde, heldere afspraken. Dergelijke afspraken zijn in de acute fase, daags of zelfs weken na de ramp, moeilijk te realiseren. Niettemin kan worden gesteld dat al in een vroege fase goed moet worden nagedacht over welke partijen aan tafel nodig zijn (afhankelijk van de aard

van de ramp). Daarbij is het van belang een draaiboek met overlegstructuren, beslisbomen en rolbeschrijvingen op te stellen en bij te houden, waarin de verantwoordelijkheden van de betrokken partijen zijn opgenomen. Dit draaiboek kan dienen als leidraad voor het IVC. Bijvoorbeeld welke partij bepaalde zaken dient op te pakken, realiseren en ook wanneer?

Naast een taakverdeling zou het draaiboek ook duidelijker doelstellingen van het IVC kunnen formuleren. Welke functies moet het IVC hebben? Welke partijen geven invulling aan deze functies? En op welke manier en met welke bevoegdheid?

#### 4.3.2 *Het IVC als instrument*

##### Tevreden over het IVC

Geïnterviewden zijn tevreden over de werking van het IVC, zeker gezien de tijdsdruk aan het begin van het traject en de lastige opgave om nabestaanden van informatie te voorzien door verschillende samenwerkende organisaties. De basis van het IVC, de informatiefunctie, is naar behoren ontwikkeld en wordt als effectief ervaren.

Hoewel men tevreden is over de basisfunctionaliteit en de snelheid waarmee een en ander tot stand is gekomen, valt er aan het eindproduct, het IVC zoals dat er nu staat, nog wel wat te verbeteren. Het IVC is gebouwd op techniek van een klassiek forum. Dit oogt, naar moderne maatstaven, statisch en biedt weinig mogelijkheden tot echte interactiviteit. Basale zaken als een zoekfunctie werden laat geïmplementeerd, en ook het gestructureerd onderbrengen en 'taggen' van berichten, het aanbrenge van links naar andere pagina's, of de mogelijkheid om teksten vorm te geven is niet mogelijk, terwijl dat functionaliteiten zijn die men tegenwoordig van een website mag verwachten.

##### Het bereik van het IVC

Respondenten geven aan geen duidelijk beeld te hebben van het bereik van het IVC. Er is veel moeite gedaan om zoveel mogelijk nabestaanden een eigen code te geven maar vaak werd één code per familie gebruikt. Het is dus onduidelijk hoeveel individuele nabestaanden gebruik maken van het IVC. Een instrument als Google Analytics, dat websitegebruik in kaart kan brengen, geeft weliswaar enig inzicht, maar heeft nooit prioriteit gekregen. Daardoor zijn er bijvoorbeeld geen cijfers over welke accounts actief zijn en welke niet. Ook is er geen inzage in het bezoek aan het open, dan wel besloten gedeelte van de website. Door een verkeerde instelling (zie 2.4 en 6.2) is van de eerste vier maanden zelfs helemaal geen goede data over het bezoek beschikbaar.

In vergelijking met het totaal aantal uitgedeelde toegangscode, zijn de bezoekcijfers redelijk hoog te noemen. Als echter de gehele potentiële doelgroep van nabestaanden in acht wordt genomen, moet een andere conclusie worden getrokken. Kortom, het is lastig de beschikbare cijfers in een juist perspectief te zetten.

Overigens geven veel van de geïnterviewden aan dat hoge bezoekersaantallen geen doel op zich zijn.

##### Informatiefunctie

Men is vooral tevreden over de informatiefunctie van het IVC. Alle geïnterviewden gaven aan dat het met name van belang was om op één centrale plek betrouwbare en actuele informatie te kunnen aanbieden aan de nabestaanden. Waar nodig (en dit gebeurde in goed overleg met betrokken partijen) werden berichten op het IVC geplaatst vóórdat deze in de media verschenen.

Naast de actuele informatie vanuit hulpdiensten, wordt de overige (achtergrond-)informatie, zoals praktische, juridische en informatie over rouw en verlies als belangrijk gewaardeerd. Met name de afstemming tussen de verschillende organisaties in de berichtgeving richting nabestaanden, wordt als een grote kracht van het IVC beschouwd.



Naast het bieden van actuele- en achtergrondinformatie dient het IVC ook als een 'archief' voor oudere berichten. Het archief heeft als voordeel dat berichten van lange tijd geleden teruggelezen kunnen worden. Ook is het, gelet op de omvang van de informatiestroom, voor nabestaanden van belang om berichten terug te kunnen lezen.

Geïnterviewden geven aan dat de informatievoorziening nog verbeterd kan worden. Dat kan door meer variatie aan te brengen in de wijze waarop deze aangeboden wordt. De (soms lange) teksten zijn wellicht niet de meest geschikte vorm om informatie aan te bieden. Dat geldt met name voor nabestaanden, die kunnen kampen met een verminderde concentratie. Als aanvullende vormen noemen geïnterviewden het toevoegen van informatieve filmpjes, samenvattingen van teksten en verwijzingen naar andere websites of blogs over het onderhavige onderwerp.

Ook de structuur waarin informatie wordt aangeboden, zou kunnen worden verbeterd volgens de ondervraagden. Zo vragen sommigen zich af of de gebruikte categorieën voor nabestaanden voldoende helder zijn. Het onderbrengen van de informatie onder logische(r) kapstokjes die nabestaanden zullen helpen informatie terug te vinden, kan volgens de meeste ondervraagden scherper worden doorontwikkeld. Het gaat dan niet alleen om het kunnen vinden van informatie, maar ook om het aangeven of nabestaanden deze informatie al hebben gelezen.

#### Verwijsfunctie en E-consult

Onderdeel van de informatiefunctie is het voorzien in een juiste doorverwijzing bij klachten. Aangegeven wordt dat het nuttig is voor nabestaanden om zichzelf te kunnen screenen op gezondheidsproblemen. Online-tools zouden meer en duidelijker beschikbaar moeten komen via het IVC, zodat nabestaanden een beter inzicht krijgen in de beschikbare hulp. Daarnaast kunnen ook de beschikbare routes naar de verschillende vormen van hulpverlening beter in kaart worden gebracht. Bijvoorbeeld: welke zorg in de eigen buurt is er beschikbaar en hoe is deze te bereiken?

De meeste ondervraagden gaven aan beperkt zicht gehad te hebben op (de werking van) deze functie. Het e-consult is met name in het leven geroepen om mensen die niet via de reguliere manier de zorg weten te bereiken, toch handvatten te bieden. Het is op voorhand onduidelijk hoe groot deze groep is, en met welke klachten deze kampt. Daarom is het volgens ondervraagden lastig om de werking van een e-consult te evalueren.

#### Lotgenotencontact

Lotgenotencontact via het forum was mogelijk door te reageren op onderlinge berichten. Dit gebeurde in de praktijk echter weinig. Ook toen later aparte 'kamers' (besloten onderdelen binnen het forum) werden opgezet<sup>6</sup> bleken deze op weinig animo te kunnen rekenen.

Geïnterviewden noemen een aantal redenen waarom onderling contact tussen nabestaanden via het IVC moeizaam tot stand komt. Ten eerste is gebleken dat de meeste nabestaanden deze contacten waarschijnlijk in eigen kring, en door middel van 'echte' ontmoetingen, leggen. Daarnaast zijn de nabestaanden niet als een homogene groep te beschouwen. Er is sprake van grote verschillen in demografische en persoonlijke achtergrond. Dat geldt ook voor hun relatie met andere slachtoffers en voor het stadium waarin zij zich in het rouwproces bevinden. Het spreekt het voor zich dat dit uiteenlopende behoeften aan contact met zich meebrengt; contacten worden dan ook niet per se als positief ervaren. Ook is er een kleine groep nabestaanden die relatief vaak reageert op het IVC. Deze groep is daardoor sfeerbepalend, wat afschrikkend kan werken voor andere nabestaanden.

---

<sup>6</sup> Op grond van reacties van IVC bezoekers is een 'besloten kamer' ingericht als ontmoetingsplaats voor jongvolwassenen. Daarnaast is een besloten kamer ingericht om in contact te komen met nabestaanden van de Tripoliramp.

### Monitoren van nabestaanden

Alle ondervraagden hebben aangegeven dat het belangrijk is om te kunnen peilen wat er leeft onder de nabestaanden, wat de stemming is en over welke thema's er gesproken wordt. Dit geeft de organisaties handvatten om het IVC door te ontwikkelen, of het aanpassen van de communicatie, al naar gelang de stemming van de nabestaanden.

Het monitoren van nabestaanden en het opleveren van sturingsinformatie heeft niet genoeg prioriteit gekregen. Hoewel dit al in een vroeg stadium is aangekaart is dit door een te kort aan tijd en kennis bij SHN niet van de grond gekomen. Vanuit Impact/Arq wordt aangegeven dat men had verwacht een beter beeld te krijgen over het (rouw)proces van nabestaanden en de daarbij behorende behoeftes.

### Verskil open/besloten gedeelte

Het IVC bestaat uit een open en een besloten gedeelte. Het open gedeelte is in de visie van zowel SHN als Impact/Arq bedoeld voor de zogenoemde tweede ring. Dit zijn nabestaanden die geen directe verwantschap hebben met een overledene, maar wel dichtbij de overledene stonden (bijvoorbeeld klasgenoten of collega's).

Het verschil tussen het open en besloten gedeelte is niet voor alle ondervraagden duidelijk. Voor uitvoerende partijen Impact/Arq en SHN bestaan er wel ideeën over mogelijke doorontwikkeling, maar dit is achtergebleven bij de ontwikkeling van de website. Met name de meer adviserende partijen beschouwen het besloten gedeelte als de eigenlijke 'kern' van het IVC. Over dit gedeelte zijn zij ook het meest tevreden.

Het onderscheid tussen open en besloten gedeelte is nooit duidelijk gecommuniceerd. Dit zou in de toekomst verbeterd kunnen worden.

### Toevoegen van functionaliteiten

Alle geïnterviewden zijn ervan overtuigd dat de behoeften van nabestaanden leidend moeten zijn bij het opzetten van het IVC. De grote diversiteit aan behoeften maakt het echter moeilijk hier op een eenduidige manier invulling aan te geven. Daarnaast is er direct na een ramp weinig tot geen mogelijkheid om dit op gestructureerde manier te onderzoeken. Toch worden er wat aanbevelingen gedaan:

- Zo zou de mogelijkheid om persoonlijk op een bericht te kunnen reageren een toegevoegde waarde zijn (personal messaging). Het terughoudend reageren, zoals eerder opgemerkt, kan komen doordat er 'publiekelijk' wordt gereageerd.
- Daarnaast zou het toevoegen van een 'community facilitator' kunnen helpen door middel van een inhoudelijke bijdrage. Zo zouden gesprekken op gang kunnen worden gebracht. Op die manier zouden nabestaanden ook kunnen worden begrensd, zodat anderen de sfeer als prettig blijven ervaren.
- Een andere verbetering die wordt genoemd is het op 'maat' aanbieden van informatie aan nabestaanden. Op het IVC staat een zeer diverse en omvangrijke hoeveelheid informatie, die echter vrij generiek wordt aangeboden. Het is momenteel nog niet mogelijk om te filteren op bepaalde kenmerken, die op de nabestaanden van toepassing zijn. Zo zouden leeftijd en relatie tot het slachtoffer bepalend kunnen zijn voor het soort informatie dat aangeboden wordt. Dit zou voor een informatiereductie richting nabestaanden kunnen zorgen, die nu nog wordt gezien als zeer omvangrijk – en daardoor minder goed te doorgronden.
- In het verlengde hiervan zou ook het 'managen' van de informatie op het IVC kunnen worden verbeterd. Wat betreft lay-out en lettertypen waren er beperkingen in het CMS. Ook het structureren en toegankelijk maken van informatie door middel van 'tags' was zeer beperkt.

Het beheren van de informatie op het IVC leidt nu nog tot veel handwerk door de redactie. Een platform met meer technische mogelijkheden zou dit handwerk kunnen verminderen.

- Geïnterviewden benadrukken het belang om continu na te gaan waar de behoeften van gebruikers liggen. Geput kan worden uit ervaringen met eerdere IVC's, maar die behoeften zullen bij elke ramp anders zijn. Tussentijds evalueren en bijsturen is daarom belangrijk. Dit kan in de vorm van een klankbordgroep of een behoeftenonderzoek onder nabestaanden. Ook kunnen nabestaanden actief bij de ontwikkeling van het IVC worden betrokken, waarbij in de gaten moet worden gehouden hen niet te overbelasten. Bij dit IVC werd de informatie van familierechercheurs, casemanagers van het SHN en nabestaandenbijeenkomsten gebruikt, maar de monitorfunctie zou verder kunnen worden uitgebreid en verbeterd.

#### Veiligheid/beschikbaarheid website/gebruik van tokens

Een aandachtspunt bij het opstarten van het IVC bleek de beveiliging van de website. Omdat deze aan de richtlijnen van website voor de Rijksoverheid diende te voldoen, moest er veel worden aangepast.<sup>7</sup> Zo bleek uit zogenaamde 'penetratietesten' dat men zich vrij gemakkelijk ongeoorloofd toegang kon verschaffen tot het forum. Het oplossen van deze problemen heeft in het begin veel inspanning van SHN gekost. Overigens wordt de veiligheid van het besloten gedeelte van het forum nu door de ondervraagden als voldoende beschouwd.

Hoewel het besloten gedeelte van het IVC alleen met een toegangscode toegankelijk is, kan informatie natuurlijk eenvoudig worden 'gelekt' door gebruikers. Op een gegeven moment is dit vermoeden inderdaad ontstaan, toen bepaalde informatie uit het forum in de media terecht kwam. Dit is helaas niet uit te sluiten. Ondervraagden geven aan dat het de eigen verantwoordelijkheid van nabestaanden is om hier op een fatsoenlijke wijze mee om te gaan. De 'gelekte' berichten betroffen overigens met name procesberichten over aankondigingen van betrokken organisaties, het ging niet om persoonlijke communicatie op het IVC.

Het gebruik van de toegangscode wordt door alle geïnterviewden positief beoordeeld – het is noodzakelijk om een veilige omgeving voor nabestaanden te kunnen garanderen. In de praktijk werd vaak één contactpersoon vanuit een familie aangewezen om informatie vanuit het IVC door te geven. Alleen deze persoon had dan in de regel een toegangscode. Voor de informatiefunctie is dit afdoende. Om mensen te kunnen volgen/monitoren, of meer persoonlijke informatie en instrumenten (zoals screeners en zelfhulptools) te kunnen bieden, zou het beter zijn als er individuele codes worden uitgereikt (en gebruikt).

#### Hoe lang moet het IVC nog beschikbaar blijven?

De voorziene looptijd van het IVC bedraagt twee jaar. Dit wordt door alle geïnterviewden als een minimum beschouwd. Over de vraag of het IVC langer dan twee jaar zou moeten voortbestaan wordt verschillend gedacht. Vanuit de optiek van actuele informatievoorziening is het IVC een eindig verhaal; de informatiestroom is op een gegeven moment 'opgedroogd'. Voor andere functionaliteiten, met name de achtergrondinformatie en archief functie, maar ook het e-consult en (in mindere mate) het lotgenotencontact, heeft het IVC nog wel een functie, ook ná de periode van twee jaar.

Door alle organisaties wordt de optie genoemd om het IVC 'door te geven', zodat nabestaanden er gebruik van kunnen blijven maken maar het zelf onderhouden. De website van de stichting MH17 wordt in dat verband als een logisch aanknooppunt gezien, al zien ondervraagden nog wel haken en ogen met betrekking tot de borging van de kwaliteit van het IVC. Het is daarbij van groot belang om

---

<sup>7</sup> <http://www.communicatierijk.nl/vakkennis/r/rijkswebsites-verplichte-richtlijnen>

nabestaanden vooraf duidelijk te melden wat de geplande sluitingsdatum van het IVC is en wat het mogelijke vervolg zal zijn met betrekking tot de informatievoorziening.

#### 4.3.3 *Condities*

##### Budget

Geen van de geïnterviewden gaf aan beperkingen te hebben ervaren met betrekking tot het te besteden budget. Integendeel – geïnterviewden gaven aan dat, in vergelijking met ervaringen bij eerdere crisissituaties, door de overheid niet eerder zo'n omvangrijk programma is gefaciliteerd.

##### Tijdsdruk

Alle respondenten noemden als aandachtspunt de enorme tijdsdruk in de acute fase. Om binnen enkele dagen een IVC op poten te kunnen zetten, was het nodig dat medewerkers ook buiten reguliere werkuren inzetbaar waren. Vrijwel alle geïnterviewden hebben (veel) tijd vrijgemaakt ten koste van hun reguliere werk om zich te kunnen focussen op het IVC.

##### Beschikbaar materiaal

Met name omdat uit het vorige IVC weinig concreet materiaal geput kon worden, moest het IVC volledig opnieuw worden opgezet. Veel geïnterviewden menen dat dit bij een volgend IVC voorkomen zou kunnen worden door materiaal van dit IVC beter te borgen.

##### Technische kennis

De technische realisatie van het IVC was een verantwoordelijkheid van SHN, die dit heeft uitbesteed aan een externe webbouwer. Doordat SHN de kennis voor technische realisatie niet zelf in huis had, waren de mogelijkheden om snelle vormtechnische aanpassingen te realiseren beperkt. Respondenten omschreven het IVC als toereikend maar verouderd, koel, statisch en beperkt. Dit laatste, het 'statische karakter' heeft volgens hen te maken met de verouderde technologie achter het IVC. Een meer dynamische website, met meer mogelijkheden tot interactie (zoals bij veel websites tegenwoordig gebruikelijk is) was daardoor niet mogelijk. Die beperkingen kwamen echter pas later aan het licht; de mogelijkheden waren voldoende om binnen een zeer korte tijdspanne een werkende website op te leveren. Mogelijkheden zoals een zoekfunctie, een berichten top-5, het kunnen doorlinken vanuit de IVC-nieuwsbrief, kwamen in een later stadium beschikbaar.

Mogelijkheden die werden genoemd door geïnterviewden waren onder meer:

- het vertonen van foto's en filmpjes,
- blogs,
- een chatfunctie,
- het zelf kunnen editen van tekst in aangeleverde berichten,
- het kunnen *taggen* (labelen) van berichten, zodat deze makkelijk(er) vindbaar zijn,
- het doorlinken van pagina's van externe websites.

Alle respondenten zijn het erover eens dat het IVC met zijn tijd mee moet gaan. Zo is mobiele informatietechnologie (via de smartphone) tegenwoordig ingeburgerd. Een IVC zou hierop moeten insprijnen.

Als intermediair tussen inhoud (onder andere uit de redactieraad) en techniek (de webbouwer) werd lange tijd één medewerker van SHN ingezet. In het begin was deze werknemer de enige die deze taak binnen het project kon vervullen, niemand kon zijn taak overnemen. Dit zorgde voor een flessenhals in het proces, waardoor nieuwe 'releases' vaak niet direct konden worden doorgevoerd. Pas na verloop van tijd kwam een collega beschikbaar om deze werkzaamheden, indien noodzakelijk, over te nemen of hierbij te assisteren.

Ondervraagden geven aan dat ze momenteel niet een ander instrument zouden kunnen noemen dat het IVC kan vervangen. Door de ontwikkelingen in de techniek is het lastig om de ideale vorm van het IVC te bepalen. De opkomst van de smartphone is een gegeven waarop door dit IVC nog niet geïnterviewd kon worden. Het IVC is wel beschikbaar voor de smartphone maar (nog) met de nodige beperkingen.

#### 4.3.4 Doelstellingen

Gevraagd naar het huidige doel van het IVC, herhalen alle ondervraagden dat het primair gaat om het verstrekken van betrouwbare informatie vanuit hulporganisaties op één centrale plek, vóórdat het in de media bekend wordt. Dit is voor alle ondervraagden de belangrijkste functie van het IVC. Geïnterviewden geven aan dat de doelstellingen voor het informeren van nabestaanden in ruim voldoende mate zijn bereikt.

Alle ondervraagden zijn het er over eens dat, naast de informatievoorziening, het IVC een aanvulling moet vormen op bestaande zorgstructuren en niet als een vervangend zorgsysteem moet opereren. Juist in aanvulling op familierechercheurs, nabestaandenbijeenkomsten en bestaande zorgstructuren, laat het IVC zijn kracht zien. Dat gebeurt door het bieden van de mogelijkheid informatie rustig na te lezen, vragen te stellen aan hulporganisaties, in gesprek te gaan met anderen en zich te informeren over praktische, juridische informatie. Daarnaast biedt het IVC informatie rondom rouwverwerking.

Toeleiding naar de juiste zorg gebeurt nu onder andere in de vorm van het e-consult. Tevens zijn de zorgstructuren in kaart gebracht en wordt met tekst en uitleg verwezen naar mogelijkheden tot het vinden van hulp. Zoals eerder aangegeven, hebben de meeste ondervraagden weinig zicht gehad op het functioneren van de verwijzingsstructuur.

Met betrekking tot de monitoring van nabestaanden wordt vooral door Impact/Arq aangegeven dat men had verwacht een sterker beeld te krijgen over het (rouw)proces van nabestaanden en de daarbij behorende behoeftes.

Er zijn slechts enkele geïnterviewden die aangaven ook voor het huidige IVC de functie van lotgenotencontact belangrijk te vinden. Diegenen die het lotgenotencontact wel noemden, gaven aan dat het een relatief ondergeschikte functie is.

Bij een volgend IVC is het van belang dat de achterliggende techniek een eindproduct mogelijk maakt, dat meer in overeenstemming is met de verwachtingen van de gebruiker. Wanneer de verwachtingen van gebruikers niet in overeenstemming zijn met het gebodene, verkleint dit de effectiviteit van een IVC. De gebruiker verwacht dat het IVC functioneert overeenkomstig de ervaringen met andere websites en dat het voorziet in het bijbehorende gebruikersgemak. Om dit onder de tijdsdruk van de acute fase voor elkaar te krijgen, is een directe schakel met de technische realisatie vereist.

De meeste ondervraagden geven aan veel te voelen voor een soort van 'oefenen in vrede' tijd'. Dit zou bijvoorbeeld kunnen met het realiseren van een 'basis-IVC' dat regelmatig wordt onderhouden. Een update van dit IVC eens in de twee jaar lijkt daarbij passend. Ook zijn alle geïnterviewden zich bewust dat het erg kostbaar is dit te realiseren. Uiteraard bemoeilijkt dit de praktische uitvoering.

Werknemers van de betrokken organisaties geven aan dat het in ieder geval belangrijk is om de onderlinge relaties warm te houden. Dit maakt een snelle samenwerking mogelijk op het moment dat een ramp zich voltrekt. Dit zouden in ieder geval de partijen Rijksoverheid, SHN en Impact/Arq moeten zijn. In lijn met het bovenstaande, zou bij deze partijen ook een websiteontwikkelaar betrokken moeten zijn.

## 5. Groepsinterviews met nabestaanden

### 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de groepsinterviews met nabestaanden beschreven.

### 5.2 Response

Deelnemers voor een eerste groepsinterview met nabestaanden (in april 2015) zijn via een oproep op het IVC benaderd; dit leverde zes aanmeldingen op (uiteindelijk is met vier van hen een gesprek gevoerd). In de online-vragenlijst (zie 2.1) is een vraag voor deelname aan verdere groepsinterviews opgenomen. Via deze route hebben drieënveertig mensen positief gereageerd, waarvan er uiteindelijk achttien hebben deelgenomen aan nog eens vier groepsgesprekken. Uiteindelijk is gesproken met tweeëntwintig nabestaanden in vijf groepssessies.

### 5.3 Resultaten

#### 5.3.1 Korte en lange termijn gebruik

Nabestaanden werden op verschillende manieren geïnformeerd over het bestaan van het IVC. Het meest worden de familierechercheurs genoemd, naast de casemanagers van SHN. Sommigen noemen ook de eerste informatiebijeenkomst in Nieuwegein op 21 juli als bron.

Het moment van het eerste bezoek verschilt. De meeste deelnemers aan de groepsinterviews geven aan 'direct' het IVC bezocht te hebben. Anderen geven aan dat ze daar in het begin nog geen behoefte aan hadden en pas later het IVC hebben bezocht. De informatie die zij van de familierechercheurs kregen was in die gevallen, aanvankelijk, voldoende. Specifieke aanleiding voor een bezoek aan het IVC was ook om de achterban te kunnen informeren.

De verwachtingen die men had bij het eerste bezoek aan het IVC zijn divers. De meeste respondenten gaven aan geen duidelijke verwachtingen te hebben. De verwachtingen hadden met name betrekking op het vinden van feitelijke informatie. Vooral tijdens de eerste dagen kwam de informatiestroom vanuit de overheid en hulporganisaties langzaam op gang. Na de inrichting van het IVC ging dit volgens respondenten veel beter. Ook verwachtte men praktische informatie te vinden over welke stappen er genomen moesten worden. Naast informatie vanuit overheid en hulpdiensten, verwachtte men ook allerlei vragen te kunnen stellen. Sommige respondenten hadden ook de verwachting dat er een bepaalde interactieve uitwisseling tussen nabestaanden op gang zou komen.

Met betrekking tot het bezoeken van het IVC wordt aangegeven dat de site met name in het begin elke dag werd bezocht, soms meerdere malen per dag. Na verloop van tijd werd het bezoek minder frequent. Dit komt onder andere doordat er allengs meerdere informatiekanalen ontstonden. Daarnaast speelde mee dat er steeds minder nieuwe informatie beschikbaar kwam. Via de IVC-nieuwsbrief, die door SHN wordt verstuurd, kijken respondenten of er berichten zijn die ze willen lezen.

Er zijn grote verschillen met betrekking tot de duur van een gemiddeld bezoek. Voor sommigen was dat tien minuten, voor anderen soms anderhalf uur. Dit hangt nauw samen met de informatie die werd gezocht en met nieuw beschikbare informatie.

Respondenten geven aan tijdens het bezoek voornamelijk op zoek te zijn naar informatie van de overheid en hulporganisaties. Met name in de eerste fase was er een enorme honger naar informatie, 'ik wil alles weten' werd door velen gezegd. Hierbij gaat het om informatie met betrekking tot berichtgeving over de ramp: identificatie van lichamen, teruggave van persoonlijke

bezittingen, berichten van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OvV), maar ook praktische en juridische informatie.

Initieel vonden de meeste respondenten de opzet van de site wat rommelig, maar men gaf ook aan dat dit gaandeweg verbeterde. Er stond al snel heel erg veel informatie op het IVC, maar het was soms lastig om te weten waar je moest kijken. Het toevoegen van zogenoemde 'kapstokjes', waarin informatie geordend wordt op thema, werkte in sommige gevallen. Ook het toevoegen van een zoekfunctie zorgde ervoor dat de informatie binnen het IVC beter te vinden was. Maar een duidelijke structuur, met name bij wie je welke informatie kan halen, ontbreekt nog.

Naast het vinden van nieuwe informatie, geven respondenten aan dat het terugzoeken van informatie op het IVC erg prettig is. Er gebeurt, met name in de eerste weken en maanden, zoveel tegelijkertijd dat velen 'worden geleefd' door alle gebeurtenissen en mensen om zich heen. Het IVC helpt dan om bepaalde berichten terug te kunnen lezen. Ook wanneer respondenten een tijdje niet bereikbaar zijn geweest, helpt het IVC om de 'film' een stukje terug te draaien. Het IVC heeft zo, naast een informerende functie, ook een archief functie.

### 5.3.2 Algemene indruk

Alle respondenten hebben een positieve indruk van het IVC. Het werd met name gewaardeerd dat informatie via het IVC eerst aan hen werd ontsloten, voordat het in de pers kwam. Ook werd aangegeven dat de informatie als zeer betrouwbaar werd ervaren en dat dit belangrijk is. Ook de mogelijkheid tot het stellen van vragen aan hulporganisaties en de overheid wordt als prettig ervaren. Sommige respondenten geven wel aan dat vragen niet altijd (snel) beantwoord worden.

In het begin hadden respondenten moeilijkheden met inloggen. Na een aantal minuten van inactiviteit logde het systeem automatisch uit en moest er weer opnieuw worden ingelogd. Dit probleem is na enige tijd opgelost. Het gebruik van inlogcodes wordt door de meesten als functioneel ervaren. Bij sommige families heeft iedereen een aparte inlogcode. Anderen geven aan de inlogcode te delen om vervolgens de gevonden informatie binnen de familie te verspreiden.

Ondanks dat de inlogcode voor een beschermde omgeving zorgde, werd op enig moment informatie uit het IVC doorgespeeld naar de pers. Deelnemers aan de gespreksrondes geven zelf aan dat dit helaas niet te voorkomen is, omdat nabestaanden zelf informatie kunnen doorspelen en omdat er zich immers onder nabestaanden ook journalisten kunnen bevinden. De uitstraling en de toon van het IVC worden als correct ervaren, al geven sommige respondenten aan dat het taalgebruik soms wat moeilijk is. Het wordt overigens niet als prioriteit ervaren. De respondenten beseffen dat binnen een grote groep niet iedereen tevreden gesteld kan worden.

De ontwikkeling van het IVC, met name gedurende de eerste maanden, werd door respondenten opgemerkt. Praktisch elke verandering werd als een verbetering gezien. Er wordt aangegeven dat de geboden informatie van het IVC aansluit op de behoefte. Bij het terugtreden van de familierechercheurs is het IVC een belangrijke aanvulling op de informatiebehoefte. Men vindt het prettig dat de geboden informatie mee verandert met de ontwikkelingen. Zo was de informatie in het begin vooral praktisch gericht (afvinklijsten bijvoorbeeld) terwijl later meer aandacht aan lotgenotencontact, rouwverwerking en het uitwisselen van ervaringen werd besteed.



### 5.3.3 Open/besloten gedeelte

Het verschil tussen het open en het besloten gedeelte is voor veel van de deelnemers van de groepsgesprekken niet duidelijk. De meesten komen voor hun gevoel alleen in het besloten gedeelte. Ze hebben ook het gevoel dat het IVC alleen voor nabestaanden is bestemd. Respondenten geven dan ook de suggestie mee om het IVC ook bij andere mogelijk geïnteresseerden (een vergeten groep) onder de aandacht te brengen. Het open gedeelte is volgens respondenten niet genoeg onder de aandacht gebracht. Dit had al vroeg na de ramp via de landelijke pers of via andere media kunnen gebeuren. Het besloten gedeelte wordt als een veilige en beschermde omgeving ervaren. Wel is men er zich van bewust dat de deelnemers onderling niet anoniem zijn, met als gevolg dat men soms terughoudend is in het delen van verhalen.

Meerdere respondenten geven aan de informatie van het IVC te delen binnen hun eigen kring. Sommige respondenten geven aan het lastig te vinden om aan te geven wie wel en wie geen toegang had moeten krijgen tot het IVC. Hiermee wordt bijvoorbeeld bedoeld op de groep die niet direct tot de nabestaanden behoren, maar zich wel met het slachtoffer verbonden voelt. Hierbij kan worden gedacht aan vrienden, collega's, of bijvoorbeeld sportvrienden. Soms was er sprake van een soort van taakverdeling binnen de familie, waarbij er één iemand was die het IVC voor zijn rekening nam. De relatie tot het slachtoffer, de samenstelling van de familie en persoonlijkheidskenmerken hangen samen met deze rolverdeling.

### 5.3.4 Forum

De beschikbaarheid van een forum, waarbij respondenten vragen kunnen stellen en verhalen kunnen uitwisselen met elkaar en ook hulpdiensten kunnen worden ingeschakeld, wordt ervaren als een goede aanvulling op het krijgen van informatie.

De behoefte om zelf een verhaal te delen via het forum is wisselend. Dit heeft deels te maken met de eigen behoeften (die veranderen met de tijd), maar ook met de sfeer op het forum. In het begin (met name direct volgend op de eerste informatiebijeenkomst) was er volgens respondenten sprake van veel boosheid. Dit was ook op het forum merkbaar, waardoor het delen van een verhaal minder snel werd gedaan. Ondanks dat zij zich bewust zijn dat deze sfeer slechts onder een zeer kleine groep nabestaanden leeft, geeft de meerderheid van de geïnterviewden aan dat zij daardoor zelf minder snel een verhaal delen op het forum. Dit heeft ook invloed gehad op de ervaren veiligheid op het forum. Ook geven meerdere respondenten aan meer behoefte te hebben aan *face-to-face* contact, in plaats van het delen van verhalen op het forum. Anderen geven aan wel informatie op het forum gedeeld te hebben en daar ook positieve ervaringen mee te hebben gehad. Het kunnen stellen van vragen wordt ook als positief gewaardeerd, al geven meerdere respondenten aan te hebben ervaren dat een vraag niet altijd (even snel) wordt beantwoord.

De kamers binnen het forum die het meeste aanspreken zijn 'Nieuwste berichten' en 'Stel je vraag'. De kamer 'Tripoli' wordt niet door veel respondenten als erg nuttig ervaren. Hoewel Tripoli ook een vliegcrash met vele Nederlandse slachtoffers betrof, gaven respondenten aan te weinig te herkennen in de verhalen van deze mensen. Door anderen werden ook positieve effecten genoemd. Het bieden van herkenning, leren van elkaars ervaringen hoe met verdriet om te gaan, maar ook meer praktische zaken zoals het regelen van de begrafenis, wordt meerdere malen in positieve zin genoemd.

### 5.3.5 Contact andere nabestaanden via forum

Op de vraag of men via het forum in contact is gekomen met andere nabestaanden, werd verschillend gereageerd. Sommige respondenten waren via het forum in contact gekomen met

andere nabestaanden en zijn hier erg tevreden over. Andere respondenten hadden wel behoefte aan een dergelijk contact, maar vonden het IVC niet het juiste platform. Ze vonden de groep te grootschalig om een oproep te plaatsen. Het is voor deze groep belangrijk om na te denken over andere manieren waarop ze in contact kunnen komen met andere nabestaanden. Bijvoorbeeld via lotgenotengroepen, via privéberichten of via familierechercheurs in de regio. Vanwege het gebrek aan homogeniteit binnen de groep nabestaanden, is het belangrijk om na te denken over een gemeenschappelijk kenmerk dat de kans op een 'klik' vergroot. Bijvoorbeeld leeftijd, de relatie die men heeft tot het slachtoffer, of andere kenmerken. Andere respondenten hebben aangegeven helemaal geen behoefte te hebben aan contact met nabestaanden via het forum. Zij zoeken dit liever in eigen kring, of zijn hier nog niet aan toe. Zij geven ook aan dat ze, vanwege het hoge aantal respondenten, niet verwachten dat ze automatisch met andere nabestaanden zouden kunnen opschieten.

### 5.3.6 *Aanwezigheid hulporganisaties/overheid*

Dat verschillende hulporganisaties op het IVC aanwezig zijn, was niet voor alle respondenten duidelijk. Ook is de onderlinge rolverdeling tussen organisaties voor hen niet duidelijk. Andere respondenten geven aan wel op de hoogte te zijn van de verschillende hulporganisaties die binnen het IVC participeren. Het wordt als zeer prettig ervaren dat de hulporganisaties aanwezig zijn en dat zij binnen één kanaal opereren.

De aanwezigheid van de overheid wordt door de ondervraagde respondenten niet als storend ervaren. Ze vinden het prettig dat de overheid actuele berichten plaatst en dat ze vragen kunnen stellen. Sommige respondenten vinden de afzender 'Rijksoverheid' wel wat onpersoonlijk. Ondertekening van berichten met een naam komt persoonlijker en daarmee warmer over.

Over de communicatie met de hulporganisaties en de overheid zijn de meeste respondenten tevreden. Wel werd er door meerdere respondenten aangegeven dat het lang duurt voordat sommige vragen worden beantwoord. Een aantal respondenten geeft aan daarom overgestapt te zijn naar email om deze vraag direct aan SHN of andere partijen te kunnen stellen.

### 5.3.7 *Functionaliteiten*

Binnen de groep respondenten wordt er verschillend gereageerd op het e-consult. Een deel van de groep geeft aan niet op de hoogte te zijn van de mogelijkheid van het e-consult, of hebben er slechts terloops van gehoord. Sowieso zouden weinigen van het e-consult gebruik maken. De meest voorkomende reden om het niet te gebruiken is de voorkeur die er bestaat voor de eigen huisarts, zeker voor een eerste consult. Anderen weten wel van het bestaan van het e-consult, maar zouden er zelf geen gebruik van maken. Uit de groep respondenten die wij gesproken hebben, hebben twee respondenten gebruik gemaakt van het e-consult. Eén daarvan zegt daarmee een hele goede ervaring te hebben gehad en succesvol te zijn doorverwezen. De ander zegt een mindere ervaring te hebben gehad en had zich iets anders van het e-consult voorgesteld.

De meeste respondenten zijn niet op de hoogte van de mogelijkheid tot het uploaden van foto's. Wel zijn ze erg blij met het officiële fotomateriaal dat op het IVC is verschenen, bijvoorbeeld van de herdenking. Over het toegevoegde blog zijn de meeste respondenten gematigd positief, sommigen zouden graag een uitbreiding hiervan zien. Ze vinden het fijn dat het blog wordt geschreven door een expert en ook dat ze zelf kunnen bepalen wanneer ze daar aan toe zijn. Anderen die aangeven niet op de hoogte te zijn, geven aan daar ook geen behoefte aan te hebben.

Een functionaliteit die nog zou kunnen worden toegevoegd is een chatfunctie die de mogelijkheid biedt om met nabestaanden in kleinere kring te communiceren. Een ander voorbeeld is voorgelezen

teksten vanwege de vele lange teksten op het IVC, en omdat veel nabestaanden kampen met concentratieproblemen.

### *5.3.8 Duur beschikbaarheid IVC*

De meeste respondenten geven aan dat ze het belangrijk vinden wanneer het IVC langer beschikbaar zou zijn. Over de tijd waarin het IVC nog beschikbaar zou moeten zijn, wordt verschillend gedacht. Dit is ook afhankelijk van de gebeurtenissen die nog moeten plaatsvinden, zoals een eventueel strafproces. Respondenten geven aan zich te realiseren dat het IVC een beperkte looptijd heeft en dat het niet mogelijk is om het IVC tot de afronding van een eventueel strafproces online te houden. Wel wordt er aan gehecht dat het IVC langzaam wordt afgebouwd en dat er vooraf goed wordt gecommuniceerd over het stoppen ervan. Bepaalde functies zou men graag behouden. Dat geldt met name voor de archieffunctie.

Meerdere respondenten suggereren overname van het IVC door de Stichting vliegcrash MH17. Wel hebben sommigen vraagtekens bij het vermogen van de Stichting vliegcrash MH17 om dat op professionele wijze te doen, want daaraan wordt gehecht.

### *5.3.9 Overige hulpbronnen*

Hulpbronnen die worden benoemd zijn divers. Het meest genoemd worden familie, vrienden, collega's, familierechercheurs, huisarts, casemanager, psycholoog en lotgenootgroepen. De hulpbronnen die het meest genoemd worden bevinden zich in de nabije omgeving van de respondenten. Er wordt aangegeven dat het belangrijk is om de mogelijkheid te hebben om zelf op zoek te gaan naar hulpbronnen op het moment dat ze er zelf klaar voor zijn. Wanneer dit niet lukt dan vinden ze het prettig daar ondersteuning bij te krijgen. Bijvoorbeeld bij een bezoek aan de huisarts en bij een eventuele doorverwijzing naar, of het bezoeken van een lotgenootgroep.

### *5.3.10 Doel IVC*

Wanneer respondenten gevraagd wordt naar het voornaamste doel van het IVC, dan wordt vrijwel altijd 'informatie' genoemd. Naast informatie noemen respondenten ook het lezen van ervaringen van anderen. Ze geven aan dat hun behoeften sinds de start van het IVC wel iets veranderd zijn. Naast informatie, lijkt er meer behoefte te komen aan lotgenotencontact. Het IVC zou hier een goed medium voor kunnen zijn. Toch wordt er aangegeven dat men terughoudend is met zoeken naar contact via het IVC. Deels heeft dat te maken met eerdere ervaringen die men heeft opgedaan op het IVC.

Op de vraag 'hoe het IVC verbeterd zou kunnen worden', wordt verschillend gereageerd. Sommige respondenten geven aan dat een 'moderator,' die de toon op het forum bewaakt, zou kunnen bijdragen aan een betere sfeer op het forum. Anderen twijfelen daarover omdat je mensen ook niet wilt begrenzen. Daarnaast geeft een aantal respondenten aan dat het taalgebruik op het IVC soms ingewikkeld is en dat teksten soms te lang zijn. Korte samenvattingen zouden hierin kunnen helpen.

## 6. Web statistieken

### 6.1 Inleiding

Met 'web statistieken' wordt bedoeld op gegevens die betrekking hebben op het gebruik van het IVC.

### 6.2 Verzamelde gegevens en periode van verzamelen

De data die hier worden gepresenteerd zijn ontleend aan cijfers van Google-Analytics, die op ons verzoek zijn aangeleverd door SHN. De cijfers die zijn aangeleverd hebben betrekking op de periode vanaf 6 november 2014 t/m 15 februari 2016. Gegevens die dateren van vóór deze periode zijn onbetrouwbaar en lastig te vergelijken (zie 2.4). Over bovengenoemde periode zijn gegevens op dag-niveau aangeleverd op basis van: het aantal sessies, het *bounce*-percentage, het gemiddeld aantal pagina's dat per sessie is bekeken, de gemiddelde sessieduur (in seconden), het aantal sessies in het UK-taalgebied, en het aantal sessies in het US-taalgebied.

### 6.3 Resultaten

In tabel 6.1 staat een aantal kerncijfers over het websiteverkeer. Uit deze tabel valt af te lezen dat er sinds 6 november 2014 ruim 44 duizend sessies zijn geweest. Met een sessie wordt één bezoek aan de website vanaf één IP-adres bedoeld. Het aantal bekeken pagina's staat voor het aantal pagina's dat binnen het IVC in het totale aantal sessie is opgevraagd. Hieruit volgt ook het gemiddelde aantal weergegeven pagina's. De gemiddelde sessieduur is de tijd die bezoekers gemiddeld op het IVC doorbrengen. De cijfers geven verder aan dat veruit het grootste gedeelte van de bezoekers afkomstig is uit Nederland. Het exacte aantal bezoekers dat tijdens een bezoek inlogt is lastig te herleiden; de cijfers over het bezoek van het besloten deel en het open gedeelte zijn daarom geschat door medewerkers van SHN.

**Tabel 6.1. Kerncijfers bezoek IVC van 6 november 2014 t/m 15 februari 2016**

|                                       |               |             |                     |
|---------------------------------------|---------------|-------------|---------------------|
| Aantal sessies totaal                 | 44.429        | Nederlands  | 93,9%               |
| Totaal aantal pagina's bekeken        | 366.108       | Buitenlands | 6,1%                |
| Gemiddelde pagina weergave per sessie | 8,42 pagina's | Open        | 20% (schatting SHN) |
| Gemiddelde sessieduur                 | 4:16 minuten  | Gesloten    | 80% (schatting SHN) |

Noot: gegevens gegenereerd door Google Analytics, verkregen via SHN op 16-02-2016

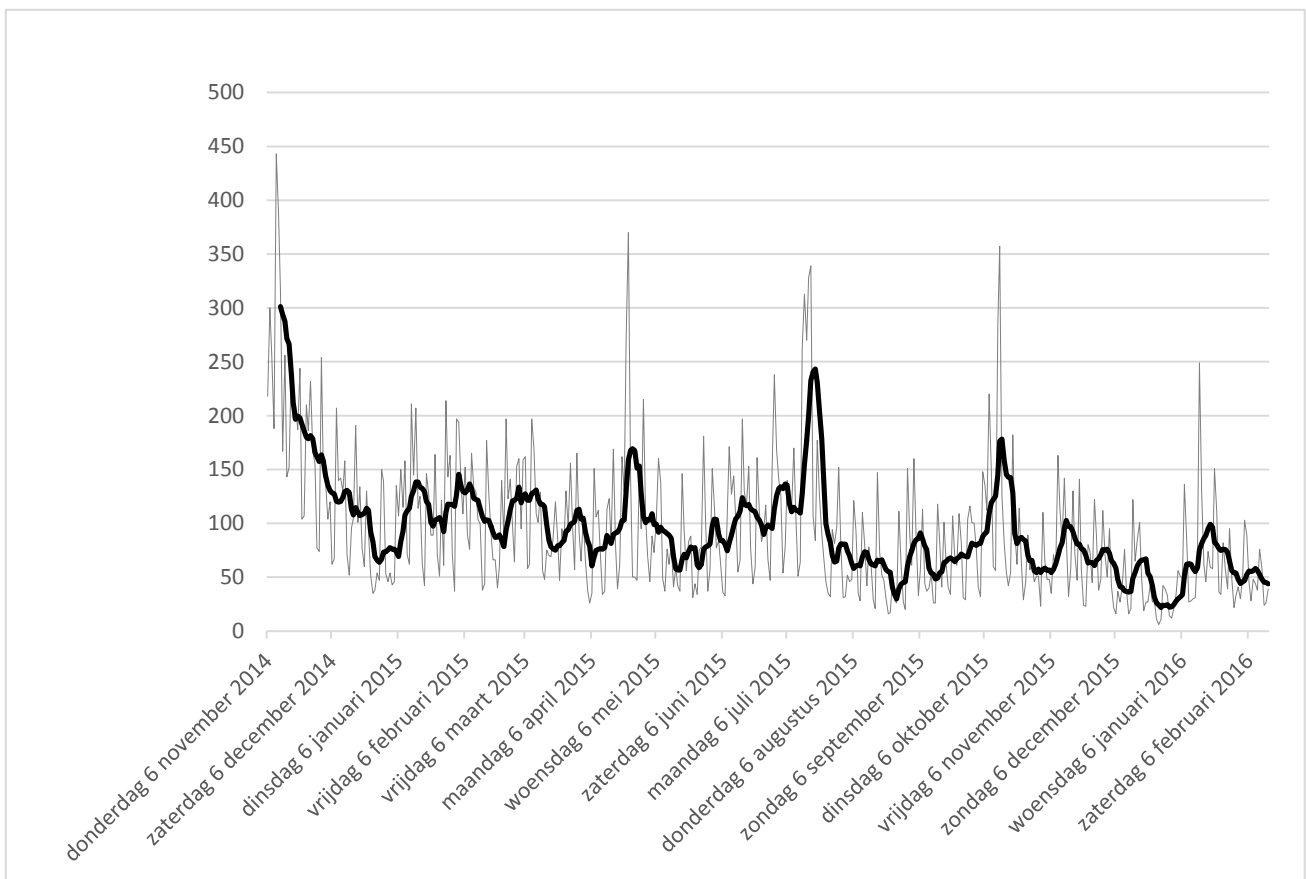
Ook het *bounce-percentage* is vastgesteld; dit cijfer geeft een indicatie van het aantal sessies waarbij de bezoeker de site verlaat op de instappagina en verder nergens op klikt. Het gemiddelde bounce-percentage over genoemde periode is 14,5%. Het geeft aan dat de meeste bezoekers inloggen voordat zij de sessie beëindigen. Er een opmerkelijke vermindering van het bounce-percentage te zien vanaf 7 juli 2015: het percentage zakt dan naar ongeveer 1% over de verdere periode (ten opzichte van 27,1% in de periode daarvoor). Gezien deze plotselinge verandering is het waarschijnlijk dat er vanaf 7 juli 2015 iets aan instellingen is veranderd. SHN kon de oorsprong van deze verandering echter niet achterhalen. Het bounce-percentage is overigens beperkt relevant. Als nabestaanden via de nieuwsbrief naar het IVC gaan (dat doen de meesten) dan leidt dat niet tot een bounce, ook al leest men dat bericht alleen op die pagina. Het is dus alleen interessant als het bezoeken van derden betreft op het (open) IVC.

In grafiek 6.1 staat het aantal sessies vanaf 6 november 2014 t/m 15 februari 2016 weergegeven. Het aantal sessies fluctueert (dunne lijn), maar ook in de trendlijn (dikgedrukt, trend per week) zijn vele pieken en dalen te zien. Een aantal zaken valt op:

- In de eerste fase is een sterk dalende lijn te zien van gemiddeld 300 bezoekers per week, die lijn (indien doorgetrokken) zou wijzen op een veel hoger aantal sessies in de maanden daaraan voorafgaand. Helaas zijn deze cijfers niet door SHN verzameld.

- Los van de fluctuaties is een algehele (licht) dalende trend zichtbaar; begin 2015 ligt het gemiddelde rond de 150 bezoekers per week en aan het einde van de meetperiode, in februari 2016, ligt het gemiddelde aantal bezoekers per week tussen de 50 en de 100.
- Naast deze algemene trends is te zien dat bepaalde pieken worden veroorzaakt door specifieke gebeurtenissen. Bijvoorbeeld in juli 2015 rondom de gebeurtenissen betreffende professor Maat. Dit geeft aan dat wanneer er een maatschappelijke discussie losbarst rondom een ramp, nabestaanden zich tot het IVC wenden, afgaande op de toename van het aantal bezoekers.

**Grafiek 6.1. Gebruik IVC: sessies per dag (trendlijn per 7 dagen) periode 6 november 2014 - 15 februari 2016**

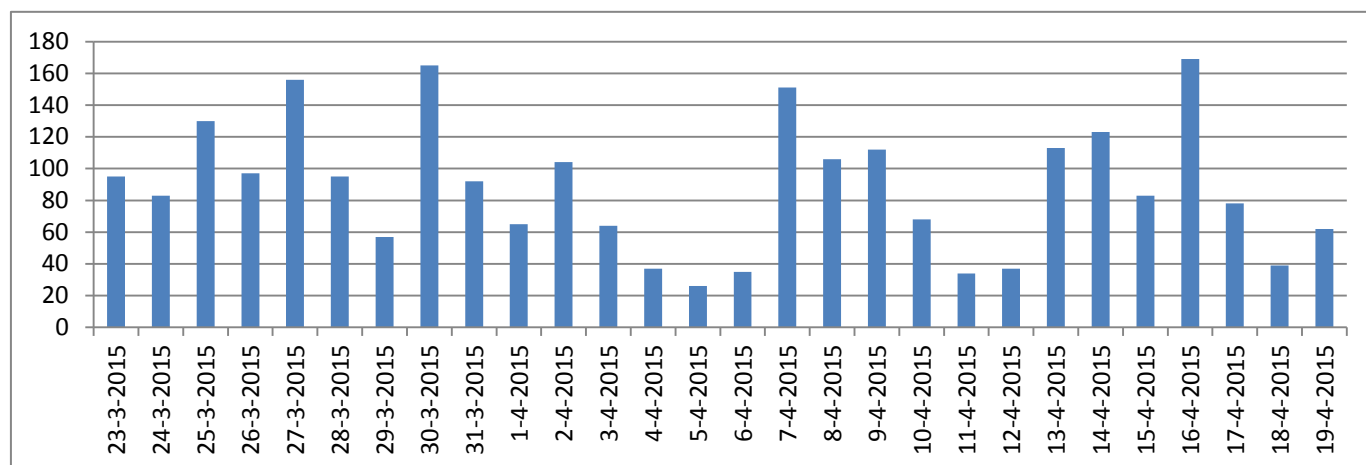


Noot: gegevens gegenereerd door Google Analytics, verkregen via SHN op 16-02-2016

In grafiek 6.2 zijn, bij wijze van voorbeeld, nauwkeuriger gegevens weergegeven over de periode van 23 maart 2015 tot en met 19 april 2015. Deze periode is willekeurig gekozen, maar het eerder vastgestelde patroon (over de periode 6 november 2014 tot en met 15 februari 2016) herhaalt zich.

Te zien is dat het IVC door ongeveer 600 bezoekers per week werd bezocht. De pieken vinden plaats op de dagen dat de IVC-nieuwsbrief uitgaat en de dalen zijn veelal in het weekend. Per bezoek werden gemiddeld drie pagina's bezocht.

**Grafiek 6.2. Aantal sessies vanaf 23 maart 2015 tot en met 19 april 2015**



Noot: gegevens gegenereerd door Google Analytics, verkregen via SHN op 16-02-2016

Ter verdere illustratie bevat tabel 6.2 een reeks momenten van overheidscommunicatie die al of niet een piek veroorzaakten. Er dient wel rekening gehouden te worden met het feit dat deze nieuwsberichten ook kenbaar zijn gemaakt in de IVC-nieuwsbrief van SHN, wat het effect mogelijk heeft beïnvloed (nieuwsbrieven leiden altijd tot verhoogde bezoekersaantallen). Gemiddeld genomen wordt een nieuwsbericht ongeveer tussen de 80 en 120 keer gelezen; een aanzienlijk hoger aantal views noemen we dan een 'piek'.

**Tabel 6.2. Momenten in de media en pieken op het IVC**

| Datum        | Bericht                         | Aantal | Piek                                       |
|--------------|---------------------------------|--------|--------------------------------------------|
| 22 april '15 | Maat in RTL uitzending          | 343    | Ja – extra IVC-nieuwsbrief gestuurd        |
| 30 april '15 | Repatriëringsmissie afgerond    | 184    | Ja – ook IVC-nieuwsbrief die dag verzonden |
|              | + reactie LTFO op Maat          | 207    |                                            |
| 1 mei '15    | Antwoorden Kamervragen Minsk II | 74     | nee                                        |
| 15 juni '15  | Brief LTFO over Maat            | 189    | Ja – ook IVC-nieuwsbrief die dag verzonden |
|              | Brief van der Steur over Maat   | 89     |                                            |

Noot: gegevens gegenereerd door Google Analytics, verkregen via SHN weekrapportages

Bovenstaande cijfers geven aan dat Google Analytics een goed middel is om gedrag op een website te volgen. Er is er tijdens dit IVC nog geen optimaal gebruik van gemaakt, zoals blijkt uit het ontbreken van cijfers over de eerste maanden dat het IVC toegankelijk was. Ook is niet bijgehouden welk gedeelte van de uitgedeelde tokens actief was en welke niet. Een onderscheid tussen het verkeer op het open en besloten gedeelte van het IVC is met deze cijfers evenmin te maken. Dit is belangrijke informatie voor betrokken partijen, die voornamelijk binnen het besloten gedeelte berichten plaatsen. Het nauwkeurig volgen van gedrag van nabestaanden op de website geeft meer inzicht hoe het IVC functioneert, zonder dat nabestaanden hiervoor benaderd hoeven worden. Het valt daarom aan te bevelen bij een volgend IVC meer aandacht te besteden aan het inrichten van Google-Analytics, zodat het een meer nauwkeurig meetinstrument wordt.

## 7. Pop-up enquête

### 7.1 Inleiding

In aanvulling op de vragenlijst en groepsgesprekken is op een derde manier gepoogd om nabestaanden te bereiken, namelijk via een 'pop-up enquête'. Deze enquête is in samenwerking met SHN ontwikkeld en via het IVC uitgezet. Bezoekers van het IVC kregen deze enquête aangeboden met daarin een aantal vragen over het IVC.

### 7.2 Response

De pop-up enquête heeft opengestaan van half november 2015 tot eind januari 2016. In die periode hebben in totaal 25 nabestaanden de enquête ingevuld. In absolute zin is dat een laag aantal respondenten. De hier gepresenteerde gegevens moeten derhalve met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd, en dienen vooral als aanvulling op de in eerdere hoofdstukken behandelde resultaten te worden gezien. Overigens is de respons in relatieve zin niet ongunstig gezien het totale aantal bezoeken van het IVC, dat tussen de 50 en 100 ligt (zie hoofdstuk 6). Van de 25 respondenten waren er 15 man (60%) en het opleidingsniveau is gemiddeld HBO/WO. De gemiddelde leeftijd was met 61,1 jaar relatief hoog.

### 7.3 Resultaten

Tabel 7.1 geeft de resultaten weer van de 25 respondenten, waarbij de vragen zijn gesorteerd van hoogste naar laagste gemiddelde score op een 5-puntsschaal. Op alle vragen wordt positief gescoord. Dat wil zeggen (ruim) boven gemiddeld. Respondenten zijn positief over de informatie die via het IVC werd aangeboden met betrekking tot de inhoud, vindbaarheid en begrijpelijkheid. Men is ongeveer even positief over de verschillende vormen van informatie (praktisch, rouw en verlies, betrokken organisaties). Ook geven zij expliciet aan dat deze informatie heeft bijgedragen aan de nazorg. Het minst positief oordeelt men over de stelling dat het IVC tot verbinding met andere nabestaanden heeft geleid.

**Tabel 7.1: Onderstaand vindt u een aantal algemene stellingen over het IVC. Wilt u van onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?** Gemiddelde (M) scores op een schaal van 1 (geheel oneens) tot 5 (geheel eens) en standaarddeviatie (SD). N=25. De tabel is gesorteerd op de gemiddelde score per vraag.

| (nr. vraag) en vraag                                                                                    | M   | SD  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| 2. De informatie in het IVC is makkelijk te begrijpen                                                   | 3,8 | 0,7 |
| 8. Ik vind het prettig dat er gereageerd kan worden op berichten van betrokken organisaties             | 3,8 | 0,7 |
| 7. Ik heb veel gehad aan de informatie van de betrokken organisaties                                    | 3,7 | 0,9 |
| 9. Het IVC is voor mij een belangrijk onderdeel van de nazorg geweest                                   | 3,6 | 1,1 |
| 1. Ik vind het IVC eenvoudig in gebruik                                                                 | 3,6 | 1,0 |
| 6. Ik heb veel gehad aan de praktische en juridische informatie                                         | 3,5 | 0,9 |
| 3. Ik kan de informatie die ik zoek goed vinden op het IVC                                              | 3,4 | 0,9 |
| 5. Ik heb veel gehad aan de informatie over rouw en verlies                                             | 3,4 | 1,0 |
| 4. Het IVC heeft mij meer in verbinding gebracht met (ervaringen van) andere nabestaanden van deze ramp | 2,9 | 1,0 |

## 8. Conclusies

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies van het evaluatieonderzoek samengebracht. In 8.1 wordt dit gedaan aan de hand van de doelstellingen van het IVC. In 8.2 en 8.3 worden aanvullende uitkomsten vanuit het perspectief van respectievelijk nabestaanden en de betrokken organisaties samengevat.

### 8.1 De doelstellingen van het IVC

De doelstellingen van een Informatie- en Verwijscentrum zijn (A) het voorzien in actuele, passende en betrouwbare informatie en doorverwijzing; (B) het bevorderen van lotgenotencontact; en (C) het verwerven van sturingsinformatie (zie ook kader 1.2).

#### 8.1.1 Doelstelling A: voorzien in actuele, passende en betrouwbare informatie en doorverwijzing

Het IVC wordt gezien als betrouwbare, centrale informatiebron. Nabestaanden zien het IVC als voorziening waar betrouwbare informatie te vinden is op een centrale plek. Daarbij geven zij aan het belangrijk te vinden informatie te ontvangen vóórdat die in de media verschijnt. De inhoudelijke kwaliteit van de informatie op het IVC wordt goed beoordeeld. Bezoekers geven aan vooral in het begin een onstilbare ‘honger’ naar informatie te hebben, daarin voorzag het IVC, waarbij de betrouwbaarheid van de informatie een belangrijke pré was ten opzichte van andere informatiebronnen (zoals andere websites en media). Wel zijn er grote verschillen in individuele behoeften, die veranderen naarmate de tijd verstrijkt. Daardoor sluit de geboden informatie niet altijd goed aan bij individuele behoeften, en wordt deze niet door iedereen als actueel of passend ervaren.

Nabestaanden, maar ook betrokken partijen, geven aan het IVC te gebruiken om berichten en informatie terug te zoeken. Deze archieffunctie, die het IVC dus óók heeft, moet niet onderschat worden – het is belangrijk in het kader van een goede rouwverwerking

De mogelijkheid om via het IVC direct informatie te kunnen opvragen bij de betrokken organisaties wordt zeer gewaardeerd door nabestaanden.

Het e-consult als doorverwijfsfunctie is onbekend maar niet onbemind. Hoewel de beschikbaarheid van het e-consult positief wordt beoordeeld, geeft ruim een derde van de respondenten op de vragenlijst aan hiervan niet of slechts gedeeltelijk op de hoogte te zijn geweest. In de vragenlijsten geeft men overwegend aan er wel gebruik van te maken mocht dat nodig zijn, maar in eerste instantie toch wil kunnen terugvallen op de eigen huisarts. Dit is in lijn met de bedoeling; het e-consult met daarachter het Nazorg Contactpunt dat is ingericht in aanvulling op de reguliere zorg. Zo werd het ook beoordeeld door de nabestaanden die er hiervan op de hoogte waren: “we hoeven het niet te gebruiken, maar fijn dat het er is.” Ter illustratie: in de periode tussen december 2014 en december 2015 is in totaal door 21 nabestaanden gebruik gemaakt van deze voorziening.<sup>8</sup>

#### 8.1.2 Doelstelling B: bevorderen lotgenoten contact

Het IVC fungeert slechts ten dele als facilitator van contact tussen nabestaanden. Nabestaanden geven aan dat ze de mogelijkheid tot leggen van onderling contact waarderen. Ook hier geldt dat de diversiteit van de groep tot verschillende behoeften leidt. Zo werd het toevoegen van een aparte ‘ervaringen-kamer’ met nabestaanden van de Tripoli-ramp *niet* als nuttig ervaren, omdat de Tripoli-

---

<sup>8</sup> Het e-consult met daarachter het Nazorg Contactpunt is in deze periode bovendien door 40 casemanagers geraadpleegd.



ramp door veel nabestaanden als onvergelykbare situatie wordt gezien; men herkent zich hier niet in.

Hoewel er een aanzienlijke groep is die via het IVC contact met anderen heeft gevonden, geven de meesten aan niet geneigd te zijn het eigen verhaal openlijk te delen met alle anderen. Zo wordt aangegeven dat 'de sfeer' op het forum, die veroorzaakt wordt door een select aantal nabestaanden, niet uitnodigt tot actieve deelname (specifiek werden uitingen van boosheid en woede genoemd). Andere respondenten hadden weliswaar behoefte aan contact met andere nabestaanden, maar dan liever via een 'persoonlijke chatfunctie', zodat meer één op één kan worden gecommuniceerd.

De betrokken partijen zien het belang van het bevorderen van lotgenotencontact, maar beseffen dat niet alle nabestaanden over één kam te scheren zijn. Contacten worden veelal in eigen kring en buiten het IVC om gelegd, maar het IVC kan daar in faciliteren. De behoefte aan *face-to-face* communicatie zou mogelijk met een video-verbinding ondersteund kunnen worden. Dit wordt elders al in de praktijk gebracht; in het Academisch Medisch Centrum in Amsterdam vervangt een dergelijke voorziening (via Skype) al een groot deel van de herhalingsbezoeken.

### 8.1.3 Doelstelling C: verwerven van sturingsinformatie

Sturingsinformatie in de vorm van informatieve gebruiksgegevens moet beschikbaar zijn voor alle betrokken partijen. Google Analytics is een gratis functie, die gegevens over het gebruik van het IVC biedt; deze functie is door SHN gebruikt om gegevens te verzamelen. Om goed interpreteerbare gegevens te verkrijgen moeten echter wel een aantal juiste instellingen worden doorgevoerd. Dat is bij het IVC niet (tijdig) gebeurd, waardoor de juiste gebruiksgegevens over de eerste maanden ontbreken.

Naast het gebruik van Google Analytics is het technisch mogelijk om via de inlogcodes te turven hoe vaak gebruik is gemaakt van het IVC. Dit is echter niet gebeurd, wat ook te maken heeft met onduidelijkheid over de exacte doelgroep (wie zijn benaderd, wie heeft een inlogcode, hoeveel mensen maken gebruik van één inlogcode, onderscheid tussen gebruikers met en zonder inlogcode). De inlogcode geeft toegang tot het besloten gedeelte van het IVC. Gebruikers zelf geven aan het gebruik van de inlogcode prettig te vinden. Een aanzienlijke groep nabestaanden geeft aan de informatie van het IVC via anderen (meestal familie) te ontvangen. Eén code werd dan dus door meerdere mensen gedeeld.

Het monitoren van nabestaanden via het IVC, en daarmee het opleveren van sturingsinformatie, heeft volgens betrokken partijen niet genoeg prioriteit gekregen. Idealiter zou het IVC zich 'dynamisch' moeten vormen naar de individuele wensen en behoeften van de nabestaanden. Behalve aanvullende technische mogelijkheden is het een voorwaarde dat daarvoor een unieke inlogcode wordt gebruikt door elk individu. Betrokken partijen noemen dit een gewenste ontwikkeling voor de toekomst. Ook het monitoren van de doelgroep van nabestaanden kan dan beter vorm krijgen.

Desondanks kan op grond van beschikbare gegevens afgeleid worden dat op momenten dat het ertoe doet het IVC gevonden is door nabestaanden (te zien aan bijvoorbeeld de pieken rond de herdenking, bijeenkomsten en momenten waarop MH17 in het nieuws is, zoals bij professor Maat).

Een pop-up enquête op het IVC zou aanvullende gegevens kunnen opleveren over de gebruiker. Helaas is dit middel pas in een laat stadium ingezet (wat de kans op een hoge respons heeft verlaagd). De beperkte gegevens die wel beschikbaar zijn, duiden op een positieve beoordeling van de gebruiker. En, in lijn met eerdere resultaten, een wat mindere beoordeling over de mogelijkheid tot lotgenotencontact.

## 8.2 Resultaten vanuit het perspectief van nabestaanden

### 8.2.1 Praktisch gebruik van het IVC

De doelgroep is voldoende op de hoogte van het IVC. De meeste nabestaanden zijn tijdig (binnen een maand) op de hoogte gebracht over het bestaan van de IVC-website. Dat gebeurde vooral via de familierechercheurs en casemanagers, en bijvoorbeeld op de informatiebijeenkomst in Nieuwegein op 21 juli 2014.

De frequentie van het IVC-bezoek neemt af, maar blijft substantieel. Uit de vragenlijst komt naar voren dat de frequentie van bezoek, over de gehele groep genomen, afneemt van éénmaal per dag in het begin tot éénmaal per week in een latere fase. Uit de groepsinterviews blijkt ook hier de diversiteit: veel nabestaanden hebben het IVC 'direct' bezocht, terwijl anderen juist aangeven dat ze daar in het begin nog geen behoefte aan hadden. Later hebben veel van hen het IVC alsnog bezocht (zie eerder genoemde archieffunctie).

Het algemene patroon (op grond van web statistieken) geeft een dalende lijn in het gebruik aan (gedurende de periode dat er betrouwbare cijfers zijn). Deze trend wordt ook bij andere IVC's gezien, zoals na de Tripoli-ramp. Desalniettemin wordt het IVC ook in de laatste weken van onze meting nog dagelijks door ongeveer 50 personen bezocht. Het voorziet nog altijd in een behoefte.

### 8.2.2 Open en besloten gedeelte van het IVC

Het open, vrij toegankelijk gedeelte zou beter onder de aandacht moeten worden gebracht. Het verschil tussen het open en het besloten gedeelte is voor veel nabestaanden niet duidelijk. Zowel nabestaanden met een inlogcode als de meeste betrokken partijen richtten zich vooral op het besloten gedeelte. Nabestaanden geven aan dat er wel degelijk behoefte is aan de open variant, met name om informatie ook beschikbaar te maken voor een bredere kring dan alleen de direct nabestaanden met een inlogcode. Het open gedeelte is volgens respondenten niet genoeg onder de aandacht gebracht. Dit had al vroeg na de ramp via de landelijke pers, of via andere media kunnen gebeuren. Sommige nabestaanden geven aan het lastig te vinden wie wel en wie geen toegang had moeten krijgen tot het IVC; een verwijzing naar het open gedeelte kan dit deels opvangen.

### 8.2.3 Gewenste duur en toekomst IVC

Nabestaanden vinden dat het IVC langere tijd (ongeveer 2 jaar) beschikbaar moet blijven. Het IVC heeft in de acute fase en gedurende een lange tijd daarna een duidelijke functie gehad in het voorzien in actuele informatie. Dit wordt logischerwijs na verloop van tijd minder relevant. Niettemin zijn alle betrokken partijen het er over eens dat het IVC ook in een later stadium nog nut heeft, maar wellicht moet worden 'overgedragen' aan nabestaanden zelf (in dit geval ligt de Stichting Vliegcramp Oekraïne voor de hand). Ook nabestaanden geven aan het belangrijk te vinden het IVC langer beschikbaar te houden. Over de tijd waarin het IVC nog beschikbaar moet blijven wordt evenwel verschillend gedacht. Aangegeven wordt dat dit afhankelijk is van de gebeurtenissen die nog moet plaatsvinden (zoals een eventueel strafproces). Gemiddeld vinden nabestaanden dat het IVC zo'n 2 jaar beschikbaar moet blijven.

## 8.3 Resultaten vanuit het perspectief van betrokken organisaties

### 8.3.1 Functie van het IVC

Het IVC is een aanvulling op bestaande multidisciplinaire dienstverlening en een portaal voor informatie en contact. Alle betrokken partijen vinden dat het IVC moet dienen als aanvulling op de bestaande zorg, en er niet gestreefd moet worden naar de vervanging daarvan. Juist in aanvulling op familierechercheurs, nabestaandenbijeenkomsten en bestaande zorgstructuren (toegankelijk via huisarts), laat het IVC zijn kracht zien. Het doet dat door het bieden van de mogelijkheid om informatie rond de ramp met de MH 17 rustig na te lezen, vragen te stellen aan hulporganisaties, in gesprek te gaan met anderen en zich te informeren over praktische en juridische zaken en informatie te bieden rondom rouwverwerking.

### 8.3.2 Duidelijkheid over rolverdeling

Duidelijkheid over de rolverdeling is belangrijk in de samenwerking tussen betrokken partijen. Hoewel alle betrokken partijen het eens zijn over de functie van het IVC binnen de psychosociale zorgverlening, had niet iedereen hetzelfde idee over de concrete invulling hiervan. Veel van de betrokken partijen zien het IVC voornamelijk als een communicatiemiddel, terwijl met name Impact/Arq en SHN het IVC óók beschouwen als een breder instrument in de psychosociale nazorg. Dat komt met name omdat laatstgenoemde organisaties een bredere visie hebben op informatievoorziening (niet alleen actuele informatie, nieuws) en het belang van de functionaliteiten lotgenotencontact en doorverwijzing. Dit leidde soms tot onduidelijkheid en verwarring.

Veel tijd is gaan zitten in het zoeken naar materiaal in de acute fase. Betrokken partijen geven aan dat dit deels kan worden voorbereid. Voor de hand ligt de bij dit IVC ontwikkelde informatie te borgen, zodat het een volgende keer direct beschikbaar is.

Het is duidelijk dat de samenwerking baat zou hebben bij vooraf opgestelde, heldere afspraken. Tegelijkertijd is dat in de hectiek van de acute fase, daags of zelfs weken na de ramp, moeilijk te realiseren. Niettemin kan worden gesteld dat al in een vroege fase goed moet worden nagedacht over welke partijen aan tafel nodig zijn (afhankelijk van de aard van de ramp). Het is dan van belang een draaiboek op te stellen en bij te houden met concrete doelstellingen, functionaliteit, overlegstructuren, beslisbomen en rolbeschrijvingen, waarin de verantwoordelijkheden van betrokken partijen zijn opgenomen. Dit draaiboek kan dienen als leidraad bij de verdere ontwikkeling van het IVC.

Betrokken partijen voelen daarnaast veel voor 'oefenen in vreedstijd'. Dit zou bijvoorbeeld kunnen met het realiseren van een 'basis-IVC' dat regelmatig wordt onderhouden. Een update eens in de twee jaar lijkt daarbij passend. Geïnterviewden zijn zich bewust dat het erg kostbaar is dit idee ook praktisch te realiseren. Veel kan al gewonnen worden door de onderlinge contacten warm te houden. Dit maakt een snelle samenwerking mogelijk op het moment dat een ramp zich voltrekt. Het gaat dan om de samenwerking tussen in ieder geval Rijksoverheid, SHN, en Impact/Arq.

### 8.3.3 Technische realisatie

Behoefte aan meer technische mogelijkheden en directe beschikbaarheid van een websiteontwikkelaar. Uit praktische overwegingen (beschikbaarheid) werd er in de acute fase voor gekozen gebruik te maken van een bestaande, maar verouderde en nogal rigide forum-structuur. Hierdoor werd het mogelijk in korte tijd een IVC op te zetten dat voldeed aan de basiseisen, maar de verouderde techniek bood in een later stadium te weinig mogelijkheden om te voldoen aan de wensen van de ontwikkelaars. Wat bijvoorbeeld miste was de mogelijkheid om direct(er) onderling

te kunnen communiceren en ook de directe beschikbaarheid van online tools op het IVC ontbrak. Het ontbreken van technische kennis bemoeilijkte ook andere technische aanpassingen van het IVC. Bijvoorbeeld het toevoegen van foto's en het aanpassen van de vormgeving. De gebruiker mag en zal verwachten dat het IVC functioneert, overeenkomstig de moderne websites en het bijbehorende gebruikersgemak. Om dit onder de tijdsdruk van de acute fase voor elkaar te krijgen, is een directe schakel met de technische realisatie vereist.

De beveiliging van het IVC volgens richtlijnen van de Rijksoverheid is ook een aandachtspunt. Dit kan door de grote tijdsdruk, die eigen is aan een ramp, een ingewikkelde opgave kan zijn.

## 9. Bijlagen

### 9.1 Overkoepelde topiclijst

|    | Topic                                                                                                                               | Vragenlijst nabestaanden | Betrokken Partijen Interviews | Groeps-interviews nabestaanden |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
|    | <b>Werking van het IVC (instrument)</b>                                                                                             |                          |                               |                                |
| 1  | Tevreden over de werking van het huidige IVC                                                                                        | x                        | x                             | X                              |
| 2  | - Eenvoudig in gebruik                                                                                                              | x                        | x                             | X                              |
| 3  | - Overzichtelijk                                                                                                                    | x                        | x                             | X                              |
| 4  | - Gebruik forum                                                                                                                     |                          |                               | X                              |
| 5  | Hoe lang moet een IVC beschikbaar zijn?                                                                                             | x                        | x                             | X                              |
| 6  | Veiligheid/toegankelijkheid                                                                                                         | x                        | x                             | x                              |
| 7  | - Persoonlijke inlogcode                                                                                                            | x                        | x                             | x                              |
| 8  | Wordt met dit IVC goede psychosociale hulp geboden?                                                                                 |                          | x                             |                                |
| 9  | Slaagt het IVC er in om psychosociale hulp vanuit verschillende organisatie op een samenhangende manier?                            |                          |                               | x                              |
| 10 | Bevordert dit IVC het contact tussen nabestaanden?                                                                                  | x                        | x                             | X                              |
| 11 | - Aanwezigheid andere nabestaanden                                                                                                  | x                        | x                             | X                              |
| 12 | - Delen van eigen verhaal                                                                                                           | x                        | x                             | x                              |
| 13 | - Mogelijkheid contact op doen                                                                                                      | x                        | x                             | X                              |
| 14 | Voorziet het IVC in de informatiebehoeften van de nabestaanden?                                                                     | x                        | x                             | X                              |
| 15 | - Betrouwbaarheid                                                                                                                   | x                        | x                             | X                              |
| 16 | - Aansluiten behoefte                                                                                                               | x                        | x                             | X                              |
| 17 | - Centrale plek                                                                                                                     | X                        | x                             | x                              |
| 18 | - Begrijpelijk                                                                                                                      | x                        | x                             | X                              |
| 19 | - Praktische informatie, rouw en verlies etc.                                                                                       | X                        | x                             | x                              |
| 20 | Is dit IVC in staat om rekening te houden met de persoonlijke situatie van nabestaanden en de aangeboden zorg hierop aan te passen? | x                        | x                             | X                              |
| 21 | Is dit IVC in staat om de nabestaanden te monitoren en waar nodig door te verwijzen naar verdere hulpverlening?                     |                          | x                             | x                              |
| 22 | Welke functies mist het huidige IVC en welke functies zijn overbodig?                                                               | x                        | x                             | X                              |
| 23 | Aanwezigheid eigen organisatie / andere organisaties op IVC                                                                         | x                        | x                             | x                              |
| 24 | E-consult                                                                                                                           | x                        | x                             | X                              |
| 25 | Verschil tussen open en besloten gedeelte                                                                                           | X                        | x                             | x                              |
| 26 | - Is er een 'vergeten groep' die wij niet hebben bereikt?                                                                           |                          | x                             | X                              |
| 27 | Hoe bent u bekend met het IVC geworden?                                                                                             | x                        | x                             | X                              |
| 28 | Op welk moment bent u bekend geworden met het IVC?                                                                                  | x                        | x                             | X                              |
| 29 | Heeft u het IVC bezocht?                                                                                                            | x                        | x                             | X                              |
| 30 | - Hoe vaak per periode?                                                                                                             | x                        |                               | x                              |

|    | Topic                                                                                          | Vragenlijst nabestaanden | Betrokken Partijen Interviews | Groeps-interviews nabestaanden |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
|    | <b>Conditie</b>                                                                                |                          |                               |                                |
|    | <b>Samenwerking tussen verschillende partijen</b>                                              |                          |                               |                                |
| 1  | Hoe is de samenwerking met andere partijen in het begin?                                       |                          | X                             |                                |
| 2  | Hoe wordt de samenwerking nu ervaren?                                                          |                          | X                             |                                |
| 3  | Hoe zou de samenwerking kunnen worden verbeterd?                                               |                          | X                             |                                |
| 4  | Hoe is de samenstelling binnen verschillende teams zoals redactieraad en expertgroep ervaren?  |                          | X                             |                                |
| 5  | Heeft u het idee dat er een gedeelde visie over het IVC bestaat met de samenwerkende partijen? |                          | X                             |                                |
| 6  | Heeft u het idee dat andere partijen zich ook actief betrokken voelden?                        |                          | X                             |                                |
| 7  | Zijn er partijen die missen in het samenwerkingsverband?                                       |                          | X                             |                                |
| 8  | Zijn er partijen die overbodig zijn in het samenwerkingsverband?                               |                          | x                             |                                |
| 9  | Is er voldoende budget om het IVC te realiseren?                                               |                          | X                             |                                |
| 10 | Is er voldoende technische kennis aanwezig om dit project te realiseren?                       |                          | X                             |                                |
| 11 | Hoe is de tijdsdruk aan het begin van het traject ervaren, hoe is dat nu?                      |                          | X                             |                                |
| 12 | Is er voldoende ICT capaciteit om het project te realiseren?                                   |                          | X                             |                                |
| 13 | Zou bij een volgend IVC meer geïnvesteerd moeten worden in ICT capaciteit?                     |                          | X                             |                                |
|    | <b>Tevreden over de werking van het huidige IVC</b>                                            |                          |                               |                                |
| 14 | Eenvoudig in gebruik?                                                                          | x                        | X                             | X                              |
| 15 | Overzichtelijk?                                                                                | X                        | x                             | X                              |
| 16 | Betrouwbaarheid informatie?                                                                    | x                        | x                             | X                              |

|   | <b>Doelstellingen</b>                                          | Vragenlijst nabestaanden | Betrokken Partijen Interviews | Groeps-interviews nabestaanden |
|---|----------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------------|
| 1 | Wat is het doel van het huidige IVC in uw optiek?              | X                        | X                             | X                              |
| 2 | Wordt dit doel bereikt?                                        |                          | x                             | X                              |
| 3 | Wat zou het doel moeten zijn van een IVC?                      |                          | x                             | X                              |
| 4 | Wat zou er kunnen worden verbeterd om dit doel te bereiken?    |                          | x                             | X                              |
| 5 | Waarom een IVC, zou een ander middel ook mogelijk zijn?        |                          | x                             | X                              |
| 6 | Sluit het IVC aan bij andere hulpbronnen die beschikbaar zijn? |                          |                               | x                              |

## 9.2 Online vragenlijst IVC nabestaanden MH17

Voor nabestaanden van bij de vliegramp met MH17 is een Informatie- en Verwijscentrum (IVC) opgericht: [www.vliegrampoeukraine.nl](http://www.vliegrampoeukraine.nl). Het IVC is een website, die deels open toegankelijk is, maar extra mogelijkheden biedt voor bezoekers met een persoonlijke inlogcode.

Onderstaande vragen gaan specifiek over uw ervaringen met dit IVC. Wij willen de resultaten gebruiken om (ook in toekomstige gevallen) nog beter te kunnen aansluiten bij behoeften van getroffenen.

Ook als u niet of weinig gebruik heeft gemaakt van het IVC zijn uw antwoorden van belang voor ons. Alvast onze hartelijke dank voor uw medewerking.

1) Hoe werd u op de hoogte gebracht van het bestaan van het IVC?

- door de familierechercheur
- door de casemanager van slachtofferhulp
- tijdens de informatiebijeenkomst in Nieuwegein op 21 juli 2014
- via publicaties, bijvoorbeeld uit de krant of internet
- via andere nabestaanden of familie
- ik ben **niet** op de hoogte gebracht van het bestaan van het IVC [einde vragenlijst]
- anders namelijk:

2) Op welk moment werd u op de hoogte gebracht van het bestaan van het IVC?

- binnen een week na de vliegramp
- tussen een week en een maand na de vliegramp
- later dan een maand na de vliegramp

3) Heeft u het IVC bezocht?

- ja (minstens 1 maal)
- nee, ik heb het IVC nooit bezocht, omdat... [einde vragenlijst, wilt u hieronder aangeven waarom u het IVC nooit heeft bezocht?]

4) Kunt u per periode aangeven hoe vaak u ongeveer het IVC bezoekt?

| periode              | <i>Dagelijks</i>         | <i>1 x per week</i>      | <i>1 x per maand of minder</i> | <i>Nooit</i>             |
|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| juli – augustus      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> |
| september – december | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> |
| december – heden     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> |

5) Heeft u gebruik gemaakt van uw persoonlijke inlogcode?

- ja, ik heb mijn toegangscode gebruikt om op het IVC in te loggen
- nee, ik heb geen toegangscode ontvangen
- nee, de contactpersoon van onze familie heeft een toegangscode en hij/zij informeert ons
- nee, ik heb mijn toegangscode niet gebruikt omdat...

6) Hieronder staan enkele stellingen over de **informatievoorziening** op het IVC. Wilt u aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?

|                                                                                              | <i>geheel oneens</i>     | <i>oneens</i>            | <i>neutraal</i>          | <i>eens</i>              | <i>geheel eens</i>       | <i>geen mening</i>       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. de informatie op het IVC is betrouwbaar                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. het is belangrijk dat het IVC informatie op één centrale plek aanbiedt                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. het is belangrijk dat informatie eerst op het IVC komt voordat het in de media verschijnt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. de informatie sluit aan bij mijn behoeften                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. de informatie is duidelijk en volledig                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7) Onderstaand vindt u een lijst met verschillende onderwerpen waarover het IVC informatie biedt. Wilt u aangeven hoe **nuttig** u deze informatie vond?

|                                       | <i>erg nuttig</i>        | <i>nuttig</i>            | <i>neutraal</i>          | <i>niet nuttig</i>       | <i>helemaal niet nuttig</i> | <i>geen mening</i>       |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| a. teruggave persoonlijke bezittingen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| b. stichting Vliegcramp MH17          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| c. rouw en verlies                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| d. afscheid en herdenken              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| e. praktische informatie              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| f. juridische zaken                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| g. kinderen en jongeren               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |
| h. vrienden, collega's en kennissen   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> |

8) Het IVC fungeert ook als een 'trefpunt' voor nabestaanden, het biedt voorzieningen om nabestaanden met elkaar in contact te brengen. Wilt u van onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?

|                                                                                                   | <i>geheel oneens</i>     | <i>oneens</i>            | <i>neutraal</i>          | <i>eens</i>              | <i>geheel eens</i>       | <i>geen mening</i>       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. ik vind dat het IVC de mogelijkheid moet bieden om met andere nabestaanden in contact te komen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. de aanwezigheid van andere nabestaanden op het IVC steunt mij                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. ik vind het belangrijk om mijn verhaal op het IVC te kunnen delen                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. ik vind het belangrijk dat andere nabestaanden kunnen reageren op mijn verhaal                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. door het IVC heb ik het idee dat ik in contact sta met andere nabestaanden                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

9) Bent u via het IVC in contact gekomen met andere lotgenoten van de MH17 vliegcramp?

- ja
- nee, ik heb daar ook geen behoefte aan
- nee, ik heb daar wel behoefte aan maar ben (nog) niet in contact gekomen met anderen

10) Weet u dat het IVC de mogelijkheid van een e-consult biedt?

- ja [door naar vraag 11]
- nee [door naar vraag 12]



11) Wilt u van onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?

|                                                                                                                                                     | <i>geheel<br/>oneens</i> | <i>oneens</i>            | <i>neutraal</i>          | <i>eens</i>              | <i>geheel<br/>eens</i>   | <i>geen<br/>mening</i>   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. het is goed dat het IVC de mogelijkheid voor een e-consult aanbiedt                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. ik zou gebruik maken van een e-consult, wanneer ik vragen heb over rouw en verlies of als ik wil weten waar ik terecht kan voor psychische hulp  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. ik zou het e-consult aanraden aan iemand die vragen heeft over rouw en verlies of als ik wil weten waar hij/zij terecht kan voor psychische hulp | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12) Onderstaand vindt u een aantal algemene stellingen over het IVC. Wilt u van onderstaande stellingen aangeven in hoeverre u het er mee eens bent?

|                                                                                                                                                                      | <i>geheel<br/>oneens</i> | <i>oneens</i>            | <i>neutraal</i>          | <i>eens</i>              | <i>geheel<br/>eens</i>   | <i>geen<br/>mening</i>   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. het IVC is eenvoudig in gebruik                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. het IVC is overzichtelijk, ik kan de informatie die ik zoek vinden                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. de teksten op het IVC zijn geschreven in begrijpelijke taal                                                                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. de vragen die nabestaanden op het IVC aan de betrokken organisaties stellen, worden serieus genomen.                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. diensten en informatie die het IVC aanbiedt, zouden beter op mijn persoonlijke situatie kunnen worden afgestemd (bijvoorbeeld rekening houdend met mijn leeftijd) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f. het gebruik van de persoonlijke inlogcode werkt goed                                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g. het doel van het IVC is voor mij duidelijk                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h. het IVC biedt toegevoegde waarde voor nabestaanden                                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13) Hoe lang moet het IVC nog voor u beschikbaar blijven?

- het IVC kan nu opgeheven worden
- het IVC moet **minstens 1 jaar** na de gebeurtenis beschikbaar blijven
- het IVC moet **minstens 2 jaar** na de gebeurtenis beschikbaar blijven
- het IVC moet **langer dan 2 jaar** na de gebeurtenis beschikbaar blijven
- geen mening

14) Dank u voor het invullen van deze vragenlijst. Indien u nog vragen en/of opmerkingen heeft over het IVC die in bovenstaande onvoldoende aan de orde zijn geweest, kunt u deze hieronder melden.

### 9.3 Betrokken partijen bij het IVC: geïnterviewde personen en organisaties.

| Organisatie               | Naam                   | Functie eigen organisatie                 | Betrokkenheid IVC                                      |
|---------------------------|------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| Stichting Impact          | Annelieke Drogendijk   | Directeur                                 | Expertise                                              |
|                           | Jorien Holsappel       | Beleidsadviseur                           | Redactieraad en liaison expertgroep                    |
|                           | Eric Vermetten         | Psychiater, Arq-Hoogleraar                | Redactieraad en voorzitter expertgroep Rouw en Verlies |
| Slachtofferhulp Nederland | Rob Sardemann          | Beleidsmedewerker                         | Coördinator IVC                                        |
|                           | Remco van Meegen       | Adviseur Informatievoorziening            | Expertise, webredactie                                 |
|                           | Victor Jammers         | Lid Raad van Bestuur                      | Expertise                                              |
|                           | Geertruida Holwerda    | Leidinggevende (Hoofd)                    | Coördinator IVC                                        |
| LTFO                      | Peter Arts             | Projectleider AM (Ante Mortem)            | Expertise                                              |
| Ministerie VWS            | Ole Heil               | Woordvoerder VWS                          | Redactieraad                                           |
| Nationale politie         | Marius van den Top     | Operationeel specialist                   | Redactieraad                                           |
|                           | Theo Vermeulen         | Landelijk coördinator familierechercheurs | Operationele betrokkenheid                             |
| OvV                       | Sara Vernooij          | Communicatieadviseur                      | Aanbieden informatie OvV                               |
| NCTV / NKC                | Ellis Hazendonk        | Senior Communicatieadviseur               | Aanbieden rijksoverheidsinformatie (vanuit NKC)        |
|                           | Judith de Munck        | Communicatieadviseur                      | Redactieraad                                           |
| Ministerie VenJ /NCTV     | Ivar Nijhuis           | Programmadirecteur Vliegcramp MH17        | Eindverantwoordelijk/opdrachtgever                     |
| Openbaar Ministerie       | Michelle van der Helm* | Slachtofferofficier                       | Redactieraad                                           |

\*Interview heeft schriftelijk plaatsgevonden

IVC: Informatie en verwijscentrum MH17 – [www.vliegrampoeukraine.nl](http://www.vliegrampoeukraine.nl)

LTFO: Landelijk Team Forensische Opsporing

NCTV: Nationaal Coördinator Terrorismedebestrijding en Veiligheid

NKC: Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie MH17

OvV: Onderzoeksraad voor Veiligheid

## 10. Literatuur

- Aarts, J.W.M., Faber, M.J., den Boogert, A.M., Cohlen, B.J., van der Linden, P.J.Q., Kremer, J.A.M., Nelen, W.L.D.M., (2013). Barriers and Facilitators for the Implementation of an Online Clinical Health Community in Addition to Usual Fertility Care: A Cross-Sectional Study
- Dückers, M.L.A. & Thormar, S. B. (2014) Post-disaster psychosocial support and quality improvement: A conceptual framework for understanding and improving the quality of psychosocial support programs, Nursing and Health Sciences (conceptual paper)
- Gezondheidsraad (2006). Gevolgen van rampen voor de gezondheid op middellange en lange termijn. Den Haag: Gezondheidsraad. Publicatienummer: 2006/18.
- Impact (2014) Multidisciplinaire Richtlijn psychosociale hulp bij rampen en crises. Amsterdam: Impact.
- Klijn, E.H. & Koppenjan, J.F.M. (2001). Besluitvorming en management in netwerken: een multi-actor perspectief op sturing. In T. Abma & R.J. in 't Veld (Eds.), *Handboek Beleidswetenschap: perspectieven, thema's en praktijkvoorbeelden* (pp. 179-192). Amsterdam: Boom.
- Netten, J., Sardemann, R., Vermetten, E., (2013). Webportals: Nazorginstrument na grootschalige calamiteiten. Magazine nationale veiligheid en crisisbeheersing, 11, 46-47.
- Te Brake, H & Rooze, M (2009). Het informatie- en verwijscentrum (IVC) Koninginnedag Apeldoorn. Magazine Nationale Veiligheid en Crisisbeheersing, juni/juli, 29.
- Yzermans, C.J., Gersons, B.P.R. (2002). The chaotic aftermath of an airplane crash in Amsterdam: A second disaster. In: Havenaar, J. M., Cwikel, J.G., Bromet, E.J. (Eds.). *Toxic turmoil; Psychological and societal consequences of ecological disasters*. New York: Kluwer Academic/Plenum Publishers, 85-100.

---

Impact is het landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen. Impact heeft tot doel het bevorderen van kwalitatief hoogwaardige en adequaat georganiseerde psychosociale zorg na rampen.

Tot het takenpakket van Impact horen het bundelen van ervaring en wetenschappelijke kennis, het inzichtelijk maken en beschikbaar stellen hiervan voor uiteenlopende doelgroepen en het bevorderen van samenwerking tussen betrokken partijen.

De activiteiten van Impact zijn er uiteindelijk op gericht om het rampenbewustzijn en de 'disaster preparedness' te bevorderen. Daarnaast zet Impact de psychosociale zorg bij rampen prominent op de agenda van crisis management. Impact is partner in Arq Psychotrauma Expert Groep.

### **Impact**

Landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg en veiligheid bij schokkende gebeurtenissen

Nienoord 5  
1112 XE Diemen  
T 020 660 1901

**[www.impact.arq.org](http://www.impact.arq.org)**  
[info@impact.arq.org](mailto:info@impact.arq.org)



partner in



---

EINDRAPPORTAGE

**Informatie- en Verwijscentrum  
Vliegramp Oekraïne**  
Evaluatie onder gebruikers  
en betrokken partijen



partner in



impact

Psychotrauma  
Expert Groep

---