

Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

Directie
Weerbaarheidsverhoging
Afdeling Generieke Veiligheid

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.nctv.nl

Contactpersoon
Joris Knops
Coördinerend
Beleidsmedewerker

Datum 23 augustus 2017
Onderwerp Evaluatie Informatie en Verwijscentrum Vliegcramp Oekraïne

Ons kenmerk
2119643

*Bij beantwoording de datum
en ons kenmerk vermelden.
Wilt u slechts één zaak in uw
brief behandelen.*

Mede namens de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport bied ik u hierbij aan de eindrapportage van de "Evaluatie onder gebruikers en betrokken partijen ten aanzien van het Informatie- en Verwijscentrum Vliegcramp Oekraïne".

Het Informatie- en Verwijscentrum vliegcramp Oekraïne (IVC)

Het IVC is vormgegeven door middel van een website die bestaat uit een voor iedereen toegankelijk gedeelte en een besloten gedeelte dat alleen voor nabestaanden toegankelijk is. Op het besloten gedeelte werden (en worden) berichten geplaatst voor nabestaanden vóórdat deze berichten in de media werden verspreid. Deze berichten waren onder meer afkomstig van de verschillende ministeries, het OM en de politie. Het besloten gedeelte voorzag tevens in een voorziening voor nabestaanden om met elkaar te communiceren en om direct te kunnen reageren op geplaatste berichten. Een redactieraad beheerde de informatievoorziening en reageerde waar nodig op signalen die via het forum naar voren kwamen.

Doelstelling IVC zoals aangegeven in bijgaande eindrapportage

1. Voorzien in 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.
2. Bevorderen van lotgenotencontact – betrokkenen worden voorzien in de mogelijkheid om onderling in contact te komen en gerichte vragen te stellen (aan elkaar, aan overheden, aan experts).

3. 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.

De Stichting Impact heeft een evaluatie uitgevoerd van het Informatie- en Verwijscentrum Vliegcramp Oekraïne (IVC) via schriftelijke vragenlijsten en door interviews met onder andere een deel van de nabestaanden. Het is geen representatief onderzoek, maar het geeft een indruk van de aspecten die beter en minder goed werden gewaardeerd van het IVC.

Resultaten van de evaluatie ten aanzien van de drie geformuleerde doelstellingen

Ten aanzien van de eerste doelstelling geven de deelnemers aan het IVC te zien als voorziening waar, op een centrale plek, betrouwbare informatie te vinden is. Dit geldt zowel voor de tijdigheid (voordat de informatie in de media verschijnt) als voor de functie van archief (waardoor voor nabestaanden informatie op een later moment terug te vinden is).

Ten aanzien van de tweede doelstelling blijkt uit het onderzoek dat er minder gebruik is gemaakt van de mogelijkheid tot lotgenotencontact dan werd verwacht. Redenen daarvoor zijn de verschillen in behoeften, andere mogelijkheden voor contact (bijvoorbeeld de nabestaandenbijeenkomsten) en de technische beperkingen voor de wenselijke vorm van het lotgenotencontact.

De derde doelstelling is slechts in beperkte mate gehaald doordat de mogelijkheden voor sturingsinformatie te laat zijn ingesteld.

Conclusie en leerpunten

Getroffenen van een ramp of crisis hebben niet allemaal dezelfde behoefte aan ondersteuning. Een IVC is een algemene voorziening waar getroffenen die dat willen informatie en advies kunnen krijgen over de laatste ontwikkelingen, de activiteiten van de overheid en mogelijkheden voor hulp en (praktische) ondersteuning bij andere zaken zoals sociaal-emotionele en juridische gevolgen. Het IVC heeft na de vliegcramp Oekraïne die rol vervuld en dat is door veel getroffenen gewaardeerd.

De mogelijkheden voor het leggen van lotgenotencontact zijn minder gebruikt dan werd verwacht. Mensen kunnen naar eigen behoefte gebruik maken van de geboden voorzieningen, maar voor de toekomst is het van belang om de voorziening aan te blijven bieden met gebruik van de dan bestaande (technische) mogelijkheden.

Het monitoren van het gebruik van het IVC kan de betrokken hulpverleningsorganisaties goede sturingsinformatie bieden om de groep getroffenen nog beter te ondersteunen. Daarbij teken ik wel aan dat het IVC niet de enige mogelijkheid mag zijn of is geweest om informatie te verwerven over de te nemen maatregelen om de groep getroffenen te ondersteunen.

De ervaringen met het IVC Vliegramp Oekraïne hebben laten zien dat de betrokken organisaties in staat zijn om op korte termijn een IVC in te richten dat ondersteuning biedt aan veel getroffenen. Ik dank Slachtofferhulp Nederland en Impact/Arq voor de goede samenwerking en de inzet van hun capaciteit en expertise.

Het kabinet zal zorg blijven dragen voor een zorgvuldige en heldere communicatie met de nabestaanden.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

S.A. Blok