

(Zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash

## Crisisbeheersing en fysieke veiligheid

In de reeks *Crisisbeheersing en fysieke veiligheid* verschijnen onderzoeken uitgevoerd door Crisislab. Crisislab is de onderzoeksgroep die uitvoering geeft aan het onderzoeksprogramma van de leerstoel Crisisbeheersing en Fysieke Veiligheid van de Vrije Universiteit Amsterdam. De doelstelling van Crisislab is de ontwikkeling en verspreiding van kennis op het domein van crisisbeheersing en fysieke veiligheid. Voor Crisislab is een kernactiviteit het verrichten van empirisch gefundeerd onderzoek op het veiligheidsdomein omdat momenteel feiten vaak ontbreken bij beleidsvorming en discussie op het terrein van het besturen van veiligheid.

In deze reeks verschenen de volgende delen:

- M. Kobes, *Zelfredzaamheid bij brand. Kritische factoren voor het veilig vluchten uit gebouwen* (2008)
- I. Helsloot, E. Brainich & R. Reitsma (red.), *Evacuatie. Een overzicht van inzichten in theorie en praktijk van grootschalige evacuaties* (2008)
- I. Helsloot, E. Oomes & R. Weewer, *Eindrapport Evaluatie van de brand in De Punt op 9 mei 2008* (2009)
- I. Helsloot, R. Pieterman & J.C. Hanekamp, *Risico's en redelijkheid. Verkenning naar een rijksbreed beoordelingskader voor de toelaatbaarheid van risico's* (2010)
- I. Helsloot & B. van 't Padje (red.), *Zelfredzaamheid. Concepten, thema's en voorbeelden nader beschouwd* (2010)
- I. Helsloot, A. Scholtens & E. Warners, *Slachtofferregistratie in redelijkheid en realiteit. Onderzoek naar een good practice voor het registreren van slachtoffers en het informeren van verwanten* (2011)
- J.H. van Tol, I. Helsloot & F.J.H. Mertens (red.), *Veiligheid boven alles? Essays over oorzaken en gevolgen van de risico-regelreflex* (2011)
- A. Scholtens & J. Groenendaal, *(Zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash* (2011)

# (Zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash

## *Een onderzoek naar het handelen van burgers mede in relatie tot de professionele hulpverlening*

A. SCHOLTENS  
J. GROENENDAAL



Boom Lemma uitgevers  
Den Haag  
2011

We bedanken de leden van de begeleidingscommissie (zie bijlage 3) voor de discussies over vorm en inhoud, waarbij onze speciale dank uitgaat naar Evert Jan Kasteel voor zijn zeer gedetailleerde commentaar.

Ook bedanken we Ietje Boele, Charlotte van den Hoven van Genderen, Nihat Malkoc, Petra Metzelaar, Barry van 't Padje, Tjeerd Putters, Annelies Rebel en Johanneke van Steenberg, die allen op hun eigen specifieke wijze een bijdrage hebben geleverd aan het onderzoek.

Omslagontwerp: Primo!Studio, Delft  
Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

© 2011 A. Scholtens & J. Groenendaal | Boom Lemma uitgevers

*Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

*Voor zover het maken van reprografische vervoelvoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).*

*No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.*

ISBN 978-90-5931-661-4  
NUR 600

[www.boomlemma.nl](http://www.boomlemma.nl)

## VOORWOORD

Op 25 februari 2009 crasht om iets voor half elf 's morgens tijdens de landing een passagiersvliegtuig van Turkish Airlines in een akker op ongeveer anderhalve kilometer voor de Polderbaan van Schiphol. Het toestel breekt in drie stukken, maar er breekt gelukkig geen brand uit. Aan boord bevinden zich 135 inzittenden, van wie zeven bemanningsleden. Vier passagiers en vijf bemanningsleden, zo blijkt later, overleven het ongeval niet.

Een vliegtuigramp van deze omvang krijgt veel aandacht. Van slachtoffers, betrokkenen, professionals en niet te vergeten de media. Dat is goed, want zo kunnen we leren van de dingen die goed, maar ook minder goed zijn gegaan. Daarom ben ik bijzonder blij met voorliggend boek.

Dit boek is het sluitstuk van een indrukwekkend onderzoek, dat de gebeurtenissen op een 'verhalende wijze' reconstrueert. Feiten versus beleving. Een reconstructie van wat er werkelijk is gebeurd. De beleving vanuit het perspectief van de passagiers, omstanders en professionele hulpverleners, dat letterlijk is opgeschreven.

De hoofdvraag van dit onderzoek was simpelweg: 'Wat kunnen we leren van de Poldercrash als het gaat om het handelen van burgers mede in relatie tot het handelen van de professionele hulpverleners?'

De eerste beeldopnamen, van drie minuten na de crash, laten meteen (zelf) redzaamheid zien. Zo'n vijftig passagiers, sommige met bagage, hebben dan zelfstandig het vliegtuig al verlaten. Het merendeel van deze (gewonde) passagiers staat op de rechtervleugel. Terwijl de professionele hulpverlening na ongeveer een half uur op gang zal komen, klimmen na zes minuten al de eerste automobilisten over de vangrail en rennen de akker in, om beknelde passagiers uit het vliegtuig te halen. Wanneer de professionele hulpdiensten vervolgens arriveren, helpt onder meer een boer de hulpverleners met het vervoer van zwaargewonden en doden door de zompige klei met zijn tractor en platte kar.

Ook andere initiatieven komen van de grond. Duidelijk wordt dat mensen heel goed in staat zijn om in de eerste minuten, na een ongeval van deze omvang, zichzelf in veiligheid te brengen. En dat omstanders klaarstaan om hulp aan te bieden. Geweldig, en dat moet meer benut worden, want we kunnen het als overheid niet alleen.

Het is voor overheden en hulpdiensten ondoenlijk om op alle momenten, alle risico's voor eenieder uit te sluiten. Terecht roepen zij: 'Wij komen snel, u kunt op ons rekenen.' Echter, hoe snel zij ook zijn, voor een slachtoffer duurt het altijd te lang. Toch bestaat vaak automatisch de reactie vanuit de professionele hulpverlener naar behulpzame omstanders: 'U kunt niks, u loopt in de weg.' Zo hadden verschillende passagiers hun familie of vrienden gevraagd hen op te komen halen, maar werden zij door de hulpverleners niet op het ramp-terrein toegelaten. En dit terwijl de inzet en aandacht van vooral de behulpzame omstanders juist ook heel waardevol kan zijn. Zo gaven de passagiers aan dat zij het zo waardeerden dat behulpzame omstanders hun een mobiele telefoon uitleenden, mentale steun gaven, warm hielden of aangaven dat de hulpdiensten onderweg waren.

Het onderzoek heeft verschillende 'bouwstenen voor beleid' opgeleverd, waarmee dit boek meteen relevantie krijgt voor de praktijk van vandaag en (over)morgen. Eén waarmee ik het in ieder geval hartgrondig eens ben, wil ik hier alvast noemen: *Procedures en planvorming van de professionele hulpverlening moeten zelfredzaamheid van burgers als uitgangspunt nemen en deze daarmee in het bijzonder niet in de weg staan.*

De onderzoekers en begeleidingscommissie benadrukken op voorhand wel dat het uitgangspunt in dit onderzoek bedoeld is om ervan te leren. Dat wil zeggen dat de bevindingen en analyse niet in termen van goed en fout worden geformuleerd of zo gelezen mogen worden. Dat neemt niet weg dat veel van de resultaten van dit rapport aanleiding geven om de discussie aan te gaan om (zelf)redzaamheid van burgers veel meer te benutten.

De begeleidingscommissie – bestaande uit mevrouw E.W.H. Rutten-Teuben en de heren I. Helsloot, F.P. van Herpen, E.J. Kasteel, F. Kuntz, J. Woldman en mijzelf – heeft haar werkzaamheden met inzet en interesse voor het onderzoek en waardering voor de uiteindelijke resultaten vervuld. Zij deed dit op verzoek van de opdrachtgevende veiligheidsregio's Kennemerland en Amsterdam-Amstelland. Door de medewerking van velen – in het bijzonder de passagiers, behulpzame omstanders en professionele hulpverleners – hebben de onderzoekers hun werk in relatief korte tijd kunnen uitvoeren. De begeleidingscommissie is beide onderzoekers – Astrid en Jelle – en allen die een bijdrage hebben geleverd aan het onderzoek zeer erkentelijk.

Op mij hebben het onderzoek en de verhalen van de passagiers en alle betrokkenen grote indruk gemaakt.

J.H.C. van Zanen, burgemeester van Amstelveen en voorzitter van de begeleidingscommissie





# INHOUD

1	INLEIDING	11
	1.1 Aanleiding	11
	1.2 Methodologische verantwoording	13
	1.3 Relatie met andere (zelf)redzaamheidtrajecten binnen de regio's Amsterdam-Amstelland en Kennemerland	17
	1.4 Leeswijzer	19
2	(ZELF)REDZAAMHEID: EEN INTRODUCTIE EN ONDERZOEKSVRAGEN	21
	2.1 Inleiding	21
	2.2 (Zelf)redzaamheid tijdens rampen; een korte introductie	21
	2.3 De onderzoeksvragen	28
3	EEN OVERZICHT VAN DE GEBEURTENISSEN	37
	3.1 Inleiding	37
	3.2 Ontdekking en melding van het vliegtuigongeval	38
	3.3 Eerste (zelf)redzame handelingen tot aankomst eerste professionele hulpverleners	40
	3.4 (Zelf)redzame handelingen na aankomst professionele hulpverleners	41
4	DE PASSAGIERS	45
	4.1 Inleiding	45
	4.2 De crash en de eerste momenten na het ongeval	51
	4.3 Het verlaten van het vliegtuig	53
	4.4 (Zelf)redzame handelingen tot aankomst eerste professionele hulpverleners	71
	4.5 Het verlaten van de akker; de (eerste) interactie met de professionele hulpverleners	91
	4.6 In het woonhuis en de loods	101
	4.7 Ter afsluiting, enkele kwantitatieve bevindingen	113

5	DE BEHULPZAME OMSTANDERS	129
5.1	Inleiding	129
5.2	Ontdekking en melding van het vliegtuigongeval	131
5.3	Naar het vliegtuig	141
5.4	Eerste redzame handelingen tot aankomst eerste professionele hulpverleners	143
5.5	Redzame handelingen van al aanwezige omstanders na aankomst professionele hulpverleners	153
5.6	Redzame handelingen door 'later' arriverende omstanders ter ondersteuning van de professionele hulpverleners	167
5.7	Ter afsluiting, enkele kwantitatieve bevindingen	177
6	DE PROFESSIONELE HULPVERLENERS	193
6.1	Inleiding	193
6.2	Kwantitatief: (Zelf)redzaamheid voorafgaand aan de Poldercrash	197
6.3	Ontdekking en melding door behulpzame omstanders en ter plaatse komen eerste professionele hulpverleners	205
6.4	Eerste confrontatie met passagiers en omstanders	213
6.5	Begeleiden passagiers van de akker naar de opvanglocatie	231
6.6	Hulpverlening in en rond het vliegtuig in relatie tot (zelf)redzaamheid	237
6.7	Reflectie van hulpverleners op (zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash	261
7	HET GEHEEL OVERZIEND	265
7.1	Inleiding	265
7.2	De (zelf)redzame passagiers	267
7.3	De behulpzame omstanders	270
7.4	Interactie behulpzame omstanders en (zelf)redzame passagiers met professionele hulpverleners	277
7.5	Slotbeschouwing	281
BIJLAGE 1	ENKELE VLIEGTUIGONGEVALLen BEKEKEN OP (ZELF-) REDZAAMHEID	285
BIJLAGE 2	TIJDSLIJN GEBEURTENISSEN OP BASIS VAN BEELDMATERIAAL	295
BIJLAGE 3	SAMENSTELLING BEGELEIDINGSCOMMISSIE	305
BIJLAGE 4	LITERATUURLIJST	307

## 1.1 AANLEIDING

Dat burgers tijdens rampen en crises (zelf)redzaam zijn, is inmiddels wel bekend.<sup>1</sup> Rampen en crises in Nederland hebben immers keer op keer laten zien dat burgers rationeel en handelend optreden. En dat (zelf)redzaamheid van burgers van belang is voor de crisisbeheersing staat inmiddels ook wel vast. Breed wordt onderkend dat de overheidshulpdiensten tijd nodig hebben om op de rampplek te komen en dat zij daar aangekomen niet meteen beschikken over de noodzakelijke menskracht om alle slachtoffers te helpen. (Zelf)redzaamheid is als thema in de crisisbeheersing dan ook niet meer weg te denken.<sup>2</sup>

Na de bewustwordingsfase waarin het belang van de (zelf)redzaamheid van burgers werd onderkend, probeert de overheid nu ook concreet te maken hoe met het (zelf)redzame gedrag van burgers moet worden omgegaan. Hoe bijvoorbeeld kan de (zelf)redzaamheid van burgers worden versterkt en benut voor een betere crisisbeheersing? En wat betekent dit precies voor het optreden van de professionele hulpverleners? Wat moeten de professionele hulpverleners doen of juist laten zodat de (zelf)redzaamheid van burgers ook echt zo optimaal benut kan worden? Vragen waar niet zomaar onmiddellijk een antwoord op te geven is.

De minister van BZK spreekt in dit verband van een noodzakelijke cultuuromslag:

‘Om de zelfredzaamheid structureel te versterken is ook een cultuuromslag nodig. Niet alleen bij burgers en bedrijven, maar ook bij professionele hulpverleners. Burgers moeten zich, meer dan nu, voorbereiden op mogelijke dreigingen. En professionals zullen rekening moeten houden met de zelfredzaamheid en redzaamheid van burgers. Om dit potentieel aan hulpverleningscapaciteit te benutten, zullen

---

1 De precieze definitie van (zelf)redzaamheid wordt in hoofdstuk 2 gegeven.

2 Zie bijvoorbeeld de brief van de minister van BZK van 4 juni 2009 aan de Tweede Kamer waarin zij het belang van (zelf)redzaamheid van burgers onderkende en derhalve een landelijk project ‘Zelfredzaamheid’ gestart is (*Kamerstukken II 2008/09, 30 821, nr. 9*).

professionele hulpverleners redzame burgers moeten toelaten en met hen moeten samenwerken. De werkwijzen van professionals moeten hierop worden aangepast en er moet worden geoefend met inzet van (zelf)redzame burgers.<sup>3</sup>

Het verbaast dan ook niet dat de noodzaak voor zelfredzaamheid ook weer bleek op 25 februari 2009 toen een vliegtuig van Turkish Airlines (vlucht TK1951) tijdens de landing op een akker ongeveer 1,5 km voor de Polderbaan van Schiphol crashte. Het vliegtuig had 135 inzittenden aan boord van wie zeven bemanningsleden. Bij het ongeval kwamen vijf passagiers en vier bemanningsleden om het leven.<sup>4</sup> Mede gezien de moeilijk bereikbare locatie was ook hier zelfredzaamheid gedurende de eerste periode van het incident noodzakelijk.

De veiligheidsregio's Kennemerland en Amsterdam-Amstelland willen nadrukkelijk leren van deze unieke casus en hebben daarom samen met Crisislab een onderzoek uitgevoerd naar de (zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash op 25 februari 2009. Voor beide regio's geldt dat zij bewust eigen menskracht in (de begeleiding van) het onderzoek hebben gestoken om hierdoor nog beter de inzichten uit het onderzoek in de eigen organisatie te kunnen borgen (zie ook paragraaf 1.3). Tot op heden maakt de (zelf)redzaamheid van burgers nog geen (structureel) onderdeel uit van het incidentenonderzoek. Dit laat ook het meest recente rapport van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (weer) zien. In het rapport, dat als titel heeft *Hulpverlening na vliegtuigongeval Turkish Airlines, Haarlemmermeer*, is niet tot nauwelijks aandacht besteed aan de inspanningen van burgers, terwijl – zo zullen wij laten zien – zij juist een essentiële bijdrage aan de hulpverlening hebben verleend.<sup>5</sup>

Op voorhand past hier een opmerking over de terechte positieve weergave in de media van de redzaamheid van passagiers en omstanders. Het is wellicht voor het eerst in de recente Nederlandse geschiedenis dat in de media acceptatie van redzaamheid niet gepaard gaat met verwijten aan het adres van de overheid. Hierdoor is hopelijk meer ruimte om nu en in de toekomst te leren van de ervaringen van de Poldercrash.

---

3 *Kamerstukken II* 2008/09, 30821, nr. 9.

4 Winkelhagen e.a. (2010). Van de 126 overlevenden liepen 120 passagiers verwondingen op, zes passagiers bleven lichamelijk ongedeerd en 64 passagiers werden uiteindelijk opgenomen in een ziekenhuis. In totaal zijn 297 letsels geregistreerd. De meeste hiervan waren hoofd- en aangezichtsletsels (81), wervelletsels (31) en fracturen van extremiteiten (34).

5 De zinsnede in het rapport '[n]adat alle passagiers om 12.45 uur bij het vliegtuig zijn weggehaald' (Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 33) suggereert zelfs dat alle passagiers afhankelijk van derden waren en daarmee überhaupt niet zelfredzaam waren. Dit is feitelijk niet juist.

*Hoofdvraag van het onderzoek*

De hoofdvraag van dit onderzoek is gezien het voorgaande simpelweg: ‘Wat kunnen we leren van de Poldercrash als het gaat om het handelen van burgers mede in relatie tot het handelen van de professionele hulpverleners?’

In hoofdstuk 2 wordt deze hoofdvraag nader uitgewerkt naar aanleiding van een preciezere duiding van de begrippen redzaamheid en zelfredzaamheid.

## 1.2 METHODOLOGISCHE VERANTWOORDING

In deze paragraaf wordt de methodologie van het onderzoek beschreven.

*Onderzoeksopzet; casuïstisch onderzoek*

Gezien het doel van het onderzoek kan het onderzoek getypeerd worden als een casuïstisch onderzoek. Een casuïstisch onderzoek is een onderzoek waarbij ‘op intensieve wijze een of meerdere gebeurtenissen in de natuurlijke context, met behulp van diverse soorten kwalitatieve en of kwantitatieve data, nauwgezet worden onderzocht.’<sup>6</sup>

In de sociale wetenschap werd enige tijd met gemengde gevoelens gekeken naar het generaliseren van bevindingen en het doen van aanbevelingen op basis van een enkele casus. Meer recent wordt echter door verschillende wetenschappers onderkend dat casuïstisch onderzoek een goede methode is om bestaande theorieën te verfijnen of te verwerpen. De Deense onderzoeker Flyvbjerg stelt bijvoorbeeld dat casuïstisch onderzoek een krachtig instrument is om bestaande theorieën te falsificeren: als één observatie (het zien van één zwarte zwaan) niet aansluit bij een bestaande theorie (alle zwanen zijn wit), rest ons niets anders dan de bestaande theorie aan te passen of te verwerpen. Flyvbjerg concludeert daarom:

‘One can often generalize on the basis of a single case, and the case study may be central to scientific development via generalization as supplement or alternative to other methods.’<sup>7</sup>

Om de bevindingen van dit onderzoek in een breder perspectief te plaatsen, en daarmee meer inzicht te verwerven in de invloed van contextuele factoren

---

6 Swanborn (2003).

7 Flyvbjerg (2006).

op het (zelf)redzame gedrag in deze specifieke casus, hebben wij de bevindingen van dit onderzoek geconfronteerd met bestaande noties over zelfredzaamheid bij enigszins vergelijkbare ongevallen. In hoofdstuk 2 worden deze noties gepresenteerd.

#### *Dataverzameling; triangulatie*

Gedurende het onderzoek zijn meerdere soorten kwalitatieve en kwantitatieve data verzameld, zodat eventuele variatie in de data (bijvoorbeeld verschillende interpretaties van respondenten) niet aan de methodologie kan worden toegeschreven.<sup>8</sup> Hiertoe hebben wij gebruikgemaakt van verschillende typen data, namelijk semigestructureerde interviews, een kwantitatief vragenlijst-onderzoek en film- en fotomateriaal. Deze benadering, waarbij verschillende soorten data worden verzameld, wordt in de sociale wetenschappen ook wel triangulatie genoemd en geldt als kwaliteitsvereiste voor casuïstisch onderzoek.<sup>9</sup>

#### *Dataverzameling; procedure en respons*

Bijna alle passagiers en behulpzame omstanders en een deel van de professionele hulpverleners zijn getraceerd en benaderd voor medewerking aan dit onderzoek.<sup>10</sup> Daar waar de respons van de benaderde behulpzame omstanders ongeveer 60 procent was (12 van de 20 getraceerde behulpzame omstanders hebben een vragenlijst ingevuld en 10 hebben aanvullend een diepte-interview gegeven), viel de respons van de passagiers en de professionele hulpverleners niet mee: respectievelijk 27 procent en 35 procent heeft medewerking verleend door het invullen van een vragenlijst en 13 (van de 110<sup>11</sup>) respectievelijk 28 (van de 183<sup>12</sup>) respondenten hebben een diepte-interview gegeven.<sup>13</sup>

In een telefonische belronde is geïnventariseerd welke redenen passagiers hadden om niet te willen meewerken. De benaderde passagiers (en dit geldt overigens ook voor de behulpzame omstanders die niet wilden meewerken) gaven twee redenen aan om niet mee te werken, namelijk dat ze het ofwel

---

8 Yin (1981).

9 Yin (1981).

10 Met de opdrachtgever was afgesproken dat alleen de professionele hulpverleners die binnen anderhalf uur na het ongeval op de plaats van het incident actief zijn geweest, benaderd zouden worden (zie ook hoofdstuk 6). De focus van het onderzoek richtte zich immers op het (zelf)redzame gedrag van passagiers en omstanders meteen na het neerstorten van het vliegtuig.

11 Er zijn 110 vragenlijsten uitgezet onder de passagiers, zie ook hoofdstuk 4.

12 Er zijn 183 vragenlijsten uitgezet onder de professionele hulpverleners, zie ook hoofdstuk 6.

13 De lengte van de interviews was gemiddeld twee uur.

te emotioneel belastend vonden ofwel er simpelweg geen in zin hadden. Een praktische reden voor de lage respons waar het de passagiers betrof, bleek de getrapte benadering vanwege privacyredenen, dat wil zeggen dat verzoeken om medewerking van de onderzoekers via de veiligheidsregio Kennermerland werden uitgezet. Hierdoor bleek ten minste bij de telefonisch nader bevroegde groep van passagiers dat niet iedere passagier benaderd was. Aan de professionele hulpverleners is niet separaat naar hun motivatie gevraagd om niet mee te willen werken, maar een aantal gaf al spontaan aan dat zij zich geen handelingen van burgers dan wel van vormen van zelfredzaamheid en redzaamheid konden herinneren, zodat zij zelf de afweging maakten dat medewerking zinloos zou zijn. Een herhaalde oproep richting de professionele hulpverleners om toch ook in het geval zij een eigen afweging hadden gemaakt, te reageren, heeft niet tot een verhoging van de respons geleid.

Voor meer details over de procedure en respons per doelgroep wordt verwezen naar de desbetreffende hoofdstukken waarin respectievelijk de passagiers, behulpzame omstanders en professionele hulpverleners aan bod komen.

#### *Dataverwerking; narratieve reconstructie*

De empirische beschrijving van de (zelf)redzame handelingen, percepties en motieven van passagiers, omstanders en hulpverleners is opgebouwd aan de hand van een verhalende reconstructie. Deze etnografische methode kent een diepe historie in de antropologische en sociologische wetenschappen en is gericht op de betekenisgeving van mensen op het handelen van henzelf en anderen.<sup>14</sup> In de woorden van Mahoney:

'The postmodern narrative practice offers an appreciation of the narrators' own accounts, descriptions, and theories of their lives and it makes storytellers, ethnographers in their own right. The aim of these stylistic textual forms is to create a context for a deep and emotional understanding of the lived experience. These new representations unmask truth claims, actively locate the storytellers in the process and production of the narrative, and allow for a more creative process in the production of knowledge.'<sup>15</sup>

Meer concreet betekent dit dat de (zelf)redzaamheid in deze casus vanuit het perspectief van passagiers, omstanders en hulpverleners 'verhalend' wordt beschreven.

---

14 Van Maanen (1979).

15 Mahoney (2007).

- In hoofdstuk 4 wordt vanuit het perspectief van diverse *passagiers* beschreven welke activiteiten zij hebben ondernomen, waarom zij zo gehandeld hebben en hoe zij de interactie met omstanders en hulpverleners hebben ervaren.
- In hoofdstuk 5 wordt vanuit het perspectief van diverse *omstanders* beschreven welke activiteiten zij hebben ondernomen, waarom zij zo gehandeld hebben en hoe zij de interactie met passagiers en hulpverleners hebben ervaren.
- In hoofdstuk 6 wordt vanuit het perspectief van de *hulpverleners* beschreven hoe en waarom de interactie met (zelf)redzame burgers heeft plaatsgevonden en hoe zij die interactie en (zelf)redzaamheid hebben gepercipieerd.

De verhalende reconstructie wordt per hoofdstuk gelardeerd met resultaten uit een vragenlijst die onder passagiers, omstanders en hulpverleners is afgenomen. Hierdoor wordt de lezer in staat gesteld om de percepties en meningen van respondenten in de verhalende reconstructie in een breder perspectief te plaatsen.

Het grote voordeel van deze presentatiemethode is dat de lezer volledig inzicht wordt gegeven in het handelen en de perceptie van de betrokkenen. Dit betekent dat de lezer als het ware in de huid kruipt van de respondent en zo inzicht krijgt in zijn of haar beweegredenen, zonder de interpretatieve inmenging van de onderzoekers. Flyvbjerg beschrijft deze strategie als volgt:

‘The goal is to allow the study to be different things to different people. I try to achieve this by describing the case with so many facets – like life itself – that different readers may be attracted, or repelled, by different things in the case. Readers are not pointed down any one theoretical path or given the impression that truth might lie at the end of such a path. Readers will have to discover their own path and truth inside the case. Thus, in addition to the interpretations of case actors and case narrators, readers are invited to decide the meaning of the case and to interrogate actors’ and narrators’ interpretations to answer that categorical question of any case study.’<sup>16</sup>

Het onvermijdelijke nadeel van een narratieve reconstructie is dat de verhalen van de betrokkenen kunnen afwijken van de feitelijke werkelijkheid. Bill Gillham, een kwalitatief onderzoeker, bijvoorbeeld stelt dat er een fundamenteel verschil kan bestaan tussen wat mensen hebben beleefd en wat er feitelijk is gebeurd.<sup>17</sup> Daarom hebben wij de feitelijke handelingen en ‘sfeerbeelden’

---

16 Flyvbjerg (2006), p. 239.

17 Gillham (2000).



van respondenten zo veel mogelijk met elkaar geconfronteerd en geverifieerd met andere, meer 'harde' bronnen, zoals camerabeelden van Rijkswaterstaat, transcripties van de meldkamerbanden en foto's van het ongeval. Daar waar mogelijk hebben wij de handelingen en 'sfeerbeelden' van individuen vergeleken met die van andere respondenten, zodat de lezer zo veel mogelijk in staat wordt gesteld om zich een genuanceerd beeld te vormen van de verhalen van de respondenten. De motivaties van respondenten om bepaalde handelingen te verrichten, zijn vanzelfsprekend niet geverifieerd.

Op voorhand moet hierbij wel een belangrijke beperking worden aangegeven. Bij een dergelijk ingrijpend ongeval als de Poldercrash, is het onmogelijk om een *random* steekproef uit de onderzoekspopulatie (passagiers/omstanders) te trekken. Slachtoffers en omstanders konden (logischerwijs) op vrijwillige basis meewerken aan dit onderzoek. Drury verwoordt het als volgt:

'There is inevitably selectivity in who comes forward to be interviewed for the research. Obviously, it is impossible to control for this, and it is possible that other stories of the event could be told if different people were interviewed.'<sup>18</sup>

### *Begeleidingscommissie*

Het onderzoek naar de (zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash is begeleid door een begeleidingscommissie. Voor de samenstelling van deze commissie wordt verwezen naar bijlage 3.

## 1.3 RELATIE MET ANDERE (ZELF)REDZAAMHEIDTRAJECTEN BINNEN DE REGIO'S AMSTERDAM-AMSTELLAND EN KENNEMERLAND

In 2004 is de veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (VRAA) gestart met het verkennen van de grenzen van (zelf)redzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen.<sup>19</sup> Via een proces van wetenschappelijk onderzoek, multidisciplinaire discussies, publiek debat en verschillende experimenten met opleiden en oefenen en planvorming, is halverwege 2008 een beleidsontwikkelplan vastgesteld. Het doel van dit beleidsontwikkelplan is het benutten en versterken van het (zelf)redzame gedrag van burgers, bedrijven en verenigingen, vanuit de onderkenning dat overheden en hulpdiensten nooit over voldoende capaciteit kunnen beschikken om tijdens zware ongevallen en rampen te voorzien in alle hulpbehoeften én dat burgers, bedrijven en

<sup>18</sup> Drury et al. (2009), p. 89.

<sup>19</sup> Het resultaat van deze verkenning is de publicatie van Ruitenbergh & Helsloot (2004).

verenigingen initiatieven nemen en over kennis en vaardigheden beschikken die van grote waarde zijn voor de bestrijding van crises.

Het was tot dan toe onduidelijk hoe het benutten en versterken van (zelf)redzaamheid het beste gerealiseerd kon worden. In Nederland werd er nog maar weinig geëxperimenteerd met de (zelf)redzaamheid van burgers in de crisisbeheersing. De VRAA heeft zich daarom in 2008 aangemeld als testregio om in samenwerking met het ministerie van BZK tot *evidence based* beleid op het gebied van (zelf)redzaamheid te komen. Midden 2009 is de VRAA gestart als een van de vier testregio's. Het doel van het proefproject is het *ontwikkelen* van initiatieven gericht op het versterken en benutten van het (zelf)redzame gedrag van burgers en organisaties in Amsterdam-Amstelland en het *vaststellen* van de effectiviteit van deze initiatieven.

De initiatieven werden getest in twee testwijken in de VRAA, namelijk de wijken Groenelaan en Uilenstede in Amstelveen. Het proefproject van de VRAA bestaat uit vijf pijlers: opleiden van burgers, opleiden van professionals, risicocommunicatie, veiligheidscultuur van bedrijven en mensen met een beperking.<sup>20</sup>

Het projectteam Zelfredzaamheid van de VRAA is nauw betrokken geweest bij de opzet en uitvoering van het onderzoek naar de Poldercrash.

In de *eerste* plaats zijn enkele leden van het projectteam zelfredzaamheid betrokken bij de formulering van de onderzoeksvragen van het onderzoek naar de Poldercrash. Vanuit het projectteam is nadrukkelijk de wens gekomen om meer inzicht te krijgen in de percepties van redzame burgers over de interactie met hulpverleners, omdat dit waardevol materiaal biedt voor het ontwikkelen van communicatiemateriaal voor burgers. Daarnaast was er de wens meer inzicht te krijgen in de percepties van hulpverleners over het gedrag van (zelf)redzame burgers, omdat dit waardevolle input biedt voor het opleidingsprogramma van hulpverleners.

In de *tweede* plaats zijn enkele hulpverleners en beleidsmakers van de VRAA betrokken bij het afnemen van de interviews met redzame burgers. Hierdoor hebben zij zelf kunnen ervaren wat het voor burgers betekent om redzaam te zijn en hoe zij de interactie met hulpverleners hebben beleefd.

---

20 De resultaten van het project zijn beschreven in Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (2010).

In de *derde* plaats was een van de onderzoekers van het onderzoek naar de Poldercrash lid van het projectteam zelfredzaamheid van de VRAA en medeverantwoordelijk voor het deelproject 'opleiden professionals'. Het projectteam van de VRAA was zodoende in staat de in de proefproject ontwikkelde initiatieven direct te toetsen aan de bevindingen van het onderzoek naar de Poldercrash. Daarnaast kon het projectteam van de VRAA de leerpunten van de Poldercrash gebruiken bij het ontwikkelen van oefenscripts (verhaallijnen voor oefeningen van hulpverleners), een werkwijze 'samenwerken met burgers', de 'wat doe je'-campagne, en een checklist zelfredzaamheid. Dit materiaal werd na de evaluatie van het proefproject halverwege 2010 landelijk beschikbaar gesteld voor alle veiligheidsregio's in Nederland. De veiligheidsregio Kennemerland was betrokken bij de totstandkoming en evaluatie van een aantal, in de pilot ontwikkelde, instrumenten gericht op het benutten van (zelf)redzaamheid door professionele hulpverleners.

#### 1.4 LEESWIJZER

Deze onderzoeksrapportage is als volgt opgebouwd.

Na dit inleidende hoofdstuk wordt in *hoofdstuk 2* het begrip (zelf)redzaamheid ingeleid en wordt een overzicht gegeven van de laatste inzichten uit het (wetenschappelijke) onderzoek naar zelfredzaamheid en redzaamheid.

In *hoofdstuk 3* wordt vervolgens een samenvattend overzicht gegeven van de gebeurtenissen direct na het neerstorten van het vliegtuig van Turkish Airlines op 25 februari 2009. Centraal in dit overzicht staan de (zelf)redzame handelingen van passagiers en omstanders tot aan het moment dat zij de plaats incident verlaten. Dit hoofdstuk is zelfstandig te lezen en wordt in de navolgende drie hoofdstukken meer in detail uitgewerkt.

In de *hoofdstukken 4, 5 en 6* wordt een reconstructie gegeven van de zelfredzame en redzame handelingen en de perceptie over dit handelen van respectievelijk de passagiers (hoofdstuk 4) en omstanders (hoofdstuk 5) en de wijze waarop de professionele hulpverleners met de zelfredzaamheid en redzaamheid zijn omgegaan (hoofdstuk 6). De drie hoofdstukken worden steeds beschreven vanuit het perspectief van respectievelijk de passagiers, omstanders en professionele hulpverleners. Bij deze beschrijving wordt onderscheid gemaakt tussen de feitelijke handelingen die zijn uitgevoerd en de percepties over en motivaties van het handelen. De feitelijke handelingen worden chronologisch beschreven op de *rechterpagina's*, terwijl de perceptie over en motivatie van het handelen staan beschreven op de *linkerpagina's*. De hoofdstukken 4, 5 en 6 kunnen separaat van elkaar gelezen worden.

In *hoofdstuk 7* wordt het geheel overzien: daarmee wordt een samenvattende analyse gegeven van de bevindingen uit het onderzoek. Ook wordt aangegeven wat de operationele betekenis is van de redzaamheid en zelfredzaamheid in de casus van de Poldercrash en voor het toekomstig optreden van professionele hulpverleningsdiensten bij (vliegtuig)ongevallen.

### 2.1 INLEIDING

Zoals in het inleidende hoofdstuk is beschreven, is de hoofdvraag van dit onderzoek wat we kunnen leren van de Poldercrash als het gaat om het handelen van burgers mede in relatie tot het handelen van de professionele hulpverleners. Het antwoord op de vraag kan de overheidshulpdiensten helpen om het (zelf)redzame gedrag van burgers in de toekomst als onderdeel van de crisisbeheersing beter te benutten.

Dit hoofdstuk start met een introductie over het fenomeen (zelf)redzaamheid, waarin de laatste wetenschappelijke inzichten ten aanzien van (zelf)redzaamheid bij zware ongevallen en rampen, in relatie tot het optreden van hulpverleners, geschetst worden. Aan de hand van deze introductie worden vervolgens subvragen benoemd die centraal staan in het onderzoek.

*Zelfredzaamheid* wordt gedefinieerd als 'de handelingen die burgers verrichten ter voorbereiding op, tijdens en na rampen en zware ongevallen om zichzelf te helpen en de gevolgen te beperken.'<sup>21</sup> Als dit handelen niet gericht is op zichzelf maar op anderen wordt het *redzaamheid* genoemd.

Dit hoofdstuk zal zich voornamelijk richten op de zelfredzaamheid en redzaamheid van burgers *tijdens* een ramp. De voorbereiding van burgers op zware ongevallen en rampen zal slechts zijdelings worden besproken.

### 2.2 (ZELF)REDZAAMHEID TIJDENS RAMPEN; EEN KORTE INTRODUCTIE

Rampen als de vuurwerkramp in Enschede (2000) of de cafébrand in Volendam (2001) hebben laten zien dat burgers een cruciale rol spelen in de crisis-

---

21 Ruitenbergh & Helsloot (2004) en de brief Zelfredzaamheid bij rampen en crises van 4 juni 2009 van de minister van BZK aan de Tweede Kamer (*Kamerstukken II 2008/09*, 30 821, nr. 9).

beheersing in Nederland. Burgers verleenden eerste hulp aan elkaar, blusten kleine brandjes, evacueerden zelfstandig een wijk en zorgden voor de eerste opvang van slachtoffers.<sup>22</sup> De rol van burgers is cruciaal omdat de overheid tijdens een ramp niet of nauwelijks in staat is om alle benodigde zorg op tijd te leveren. Er is nu eenmaal een praktische onmogelijkheid om in korte tijd zoveel hulpverleningscapaciteit bijeen te brengen om een ramp in alle facetten te kunnen bestrijden.<sup>23</sup> Wanneer er een ramp plaatsvindt, ben je dus als burger in de eerste plaats op jezelf of op medeburgers aangewezen. Inzicht in (zelf)redzaamheid is daarom zeker voor hulpverleningsdiensten van belang, omdat het mogelijk kan helpen om de crisisbeheersing effectiever en efficiënter te organiseren.

Het huidige (wetenschappelijke) inzicht dat burgers een cruciale rol spelen in de crisisbeheersing, kent haar oorsprong lang voor deze twee rampen, namelijk in de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw. Voornamelijk Amerikaanse wetenschappers begonnen toen met het doen van systematisch onderzoek naar het gedrag van westerse gemeenschappen tijdens en na hoofdzakelijk natuurrampen.<sup>24</sup> De conclusie van dit internationale onderzoek is dat in situaties waar burgers abrupt met gevaar geconfronteerd worden, burgers in het algemeen constructief en (zelf)redzaam optreden.

- *Slachtoffers* van rampen of zware ongevallen zijn in het algemeen zeer zelfredzaam. In sommige gevallen zijn zij zelfs in staat om andere slachtoffers te helpen.
- *Burgers* zijn vaak bereidwillig om hulp te verlenen. Ze starten vaak als eerste met zoek- en redactiviteiten, slachtofferzorg en de eerste herstelwerkzaamheden. Ze bieden daarmee veelal een constructieve bijdrage aan de professionele hulpverlening.

Deze bevindingen staan echter in schril contrast met de denkbeelden die toen, en ook nu nog, bij veel burgers en autoriteiten in de crisisbeheersing (brandweer, politie en geneeskundige hulp) leven. Deze denkbeelden kunnen worden samengevat in drie mythen: (1) burgers raken in paniek, (2) burgers zijn hulpeloos en afhankelijk (van de overheid) en (3) burgers zijn van kwade wil. De ontkrachting van deze drie mythen kan beschouwd worden als voornaamste resultaat van het wetenschappelijke onderzoek naar (zelf)redzaamheid tot nu toe. We vatten de essentie van deze drie mythen hier nog eens kort samen.

---

22 Ruitenberg & Helsloot (2004).

23 Ruitenberg & Helsloot (2004) en de brief *Zelfredzaamheid bij rampen en crises* van 4 juni 2009 van de minister van BZK aan de Tweede Kamer (*Kamerstukken II* 2008/09, 30 821, nr. 9).

24 Zie voor een overzicht Quarantelli (1999).

*Mythe 1: Burgers raken in paniek*

Paniek wordt in het sociologische discours beschouwd als een plotselinge en radeloze angst voor dreigend gevaar, die automatisch leidt tot irrationeel (vlucht)gedrag waarin dagelijkse sociale normen aan de kant worden gezet (zoals ouders die hun kind achterlaten om zichzelf te redden).<sup>25</sup> In tegenstelling tot de beelden die rampenfilms en mediaraapportages schetsen, raken mensen echter vrijwel nooit in paniek na een ramp of zwaar ongeval. Empirisch onderzoek naar het gedrag van burgers tijdens en na (natuur)rampen en grote branden laat zien dat irrationeel en destructief gedrag zeldzaam is en enkel onder specifieke omstandigheden is waargenomen.<sup>26</sup>

‘Indeed, most citizens do not develop shock reactions, panic flight occurs only rarely and people tend to act in what they believe is their best interest, given their limited understanding of the situation. Most citizens respond constructively to environmental threats by bringing as much information and as many resources as they can to bear on the problem of how to cope with an incident. Behaviour in the disaster response period is generally pro-social as well as rational.’<sup>27</sup>

Alhoewel deze bevinding van origine vooral gebaseerd is op onderzoeken naar grote branden en (natuur)rampen, laat het onderzoek naar evacuatiegedrag van passagiers bij vliegtuigongevallen gelijksoortige resultaten zien. Ed Galea stelt bijvoorbeeld dat paniek bij vliegtuigongevallen een zeer zeldzaam verschijnsel is, wat bovendien vaak onterecht verward wordt met (rationeel) vluchtgedrag van mensen.<sup>28</sup>

‘The second most common myth, held by members of the travelling public and many aviation professionals – conditioned by the popular media – is that given an aircraft emergency situation, the most common behavioral response is for passengers to panic. In common parlance, the idea of panic has become synonymous with evacuation.’

Paniekreacties zijn volgens internationale onderzoeken dus zeer zeldzaam, maar ze komen wel voor. In de literatuur worden vier condities benoemd die gezamenlijk noodzakelijk zijn voor het ontstaan van paniek:<sup>29</sup>

- de perceptie van onmiddellijk en ernstig gevaar;
- de perceptie van beschikbaarheid van slechts enkele ontsnappingsroutes;

25 Quarantelli (1975).

26 Quarantelli (1975).

27 Perry & Lindell (2003).

28 Galea (2004).

29 Perry & Lindell (2003).

- de perceptie dat de ontsnappingsroutes aan het sluiten zijn;
- gebrek aan communicatie over de situatie.

Deze voorwaarden samen duiden op een situatie waar in de perceptie van het paniekslachtoffer bijna geen ontsnapping meer mogelijk is.

Overigens geldt dat in situaties waar evident geen mogelijkheid (meer) is tot ontsnappen er geen sprake (meer) is van paniekgedrag. Het spelende orkest op de Titanic mag gezien worden als een bekend voorbeeld.

### *Mythe 2: Burgers zijn hulpeloos en afhankelijk*

Nagenoeg al het empirisch onderzoek laat zien dat burgers ten tijde van een ramp of zwaar ongeval over het algemeen juist *niet* hulpeloos en afhankelijk zijn van de hulp van autoriteiten.

- Slachtoffers van rampen wachten niet tot de hulpdiensten gearriveerd zijn, maar zullen waar mogelijk zelf actie ondernemen om zichzelf in veiligheid te brengen: verreweg de meeste (lichtgewonde) slachtoffers zullen bijvoorbeeld zelf hun weg naar het ziekenhuis proberen te vinden, vaak nog voordat de hulpdiensten ter plaatse zijn.<sup>30</sup>
- Burgers starten meestal met de eerste zoek- en redactiviteiten, slachtofferzorg en de eerste herstelwerkzaamheden. De bereidheid van vrijwilligers om te helpen bij rampen is over het algemeen zeer groot: niet alleen van direct betrokkenen (familie, vrienden), maar ook van andere burgers. Charles Perrow durft zelfs te stellen dat vrienden, familie, collega's of omstanders altijd de eerste, en vaak meest effectieve, hulpverleners zijn.<sup>31</sup>

Voor redzaamheid van familie, vrienden, collega's en omstanders en de massale maatschappelijke steun aan slachtoffers van rampen gebruikt Dynes het concept situationeel altruïsme.<sup>32</sup> Onder *altruïsme* wordt in de literatuur verstaan het *vrijwillig* en *bewust* verhogen van *andermans* welzijn, zonder daar een tegenprestatie voor terug te verwachten.<sup>33</sup> Dynes stelt dat *situationeel* altruïsme zich voordoet in situaties waarin 'nieuwe' slachtoffers zijn ontstaan en er twijfel is of de bestaande instituties voldoende middelen hebben om er goed mee om te kunnen gaan. Uit onderzoek blijkt overigens dat burgers ook *egoïstische* motieven kunnen hebben om redzaam gedrag te vertonen. Hierover later meer.

Wanneer er 'nieuwe slachtoffers' ontstaan, vindt volgens Dynes een devaluatie van bestaande normen plaats en ontstaan er nieuwe normen, door Quarantelli

30 Auf der Heide (2006).

31 Perrow (2007).

32 Dynes (1994).

33 Simmons (1991), p. 3.



ook wel 'emergent norms' genoemd. Dit houdt in dat burgers door het toedoen van nieuwe normen en waarden bestaande activiteiten opschorten en nieuwe activiteiten ondernemen die aansluiten bij de nieuw ontstane (ramp)situatie. Drie vormen van situationeel altruïsme kunnen worden onderscheiden.

- Het ontstaan van kortdurende rollen: na een ramp of zwaar ongeval zullen burgers massaal hun hulp aanbieden aan de slachtoffers en daarmee een rol spelen in de hulpverlening. Dit wordt ook wel 'mass assault' genoemd.

#### **Intermezzo: Spontane toestroom van redzame burgers na rampen**

Een illustratief voorbeeld van een *mass assault* is het vrijwilligerswerk na de aardbeving in Mexico City (1985). Het Disaster Research Center van de universiteit van Delaware stelde vast dat ruim twee miljoen burgers betrokken waren bij het vrijwilligerswerk, direct gerelateerd aan de hulpverlening na de aardbeving. Dit betekende dat ruim 10 procent van de totale bevolking actief was.<sup>34</sup>

Een ander en recenter voorbeeld van een *mass assault* is de vrijwilligersorganisatie die ontstond na de aanslagen op het World Trade Center in 2001. William Voorhees beschrijft een emergente organisatie die hulpgoederen opslaat en distribueert voor de hulpverleners die op *ground zero* werken:

'It began with a single person asking rescue workers what they needed to do their job. That person then solicited the needed items from local merchants and redistributed them to the workers at Ground Zero. This process was repeated by many others and soon a temporary site was established at Pier 40 to supply the Ground Zero rescue workers. Over the next 2 weeks, several hundred persons volunteered to help in this effort. Although the exact number of participants is unknown, the Wall Street Journal estimated that hundreds of persons participated. Participants have suggested that during the 2-week, 24/7 effort well over a thousand New York City residents volunteered their services. The number of volunteers is significant given the lack of affiliation or coordination with official disaster relief organizations. The effort was homegrown out of the needs of immediate post 9/11 attack.'<sup>35</sup>

- Het activeren van familie en verwanten: direct na een ramp gaan verwanten telefonisch informeren hoe het met de mogelijke slachtoffers in het gebied gaat. Onderzoek in binnen- en buitenland laat zien dat familie en verwanten vrij snel na de ramp op bezoek gaan bij de slachtoffers en bereid zijn om allerlei hulp te bieden en middelen beschikbaar te stellen.
- De betrokkenheid van (lokale) organisaties, bedrijven en verenigingen: na een ramp stellen organisaties veel extra middelen ter beschikking. Onder-

34 Ruitenberg & Helsloot (2004).

35 Voorhees (2008).

zoek laat zien dat organisaties overuren maken om extra hulpgoederen te produceren, om extra capaciteit ter beschikking te stellen aan slachtoffers en ter ondersteuning aan de professionele hulpverleners en soms zelfs bedrijfsprocessen stoppen waardoor extra mankracht vrijkomt voor de hulpverlening.

Situationeel altruïsme komt dus voort uit een natuurlijke motivatie om slachtoffers van rampen te helpen, maar kent ook een negatieve keerzijde. Door de massale toestroom van mensen, goederen en diensten kan er chaos en onduidelijkheid ontstaan. Ook is er reeds competitiedrang waargenomen rond het helpen van slachtoffers.<sup>36</sup>

#### **Intermezzo: Verklaring voor redzaam gedrag van burgers**

Verklaringen voor de redzaamheid van burgers bij ongevallen en rampen kunnen vooral worden gevonden in de literatuur over filantropisch gedrag van mensen in het algemeen. De motieven om redzaam gedrag te vertonen bewegen zich tussen twee uitersten; altruïsme en egoïsme.

In het onderzoek naar het *altruïstische* gedrag van mensen wordt de vraag gesteld waarom mensen anderen helpen, terwijl dit in sommige gevallen de eigen overlevingskansen verkleint. Sociobiologen hebben het antwoord op deze vraag gevonden in 'verwantschapsaltruïsme' (*kinship altruism*). Het helpen van verwanten die dezelfde genen bezitten, verhoogt de overlevingskans van de eigen genen. Dit wordt als voornaamste reden gezien voor de bevinding dat mensen in het algemeen meer hulp bieden aan verwanten dan aan niet-verwanten.<sup>37</sup> Een andere en aanvullende verklaring vinden sociobiologen in het inlevingsvermogen van mensen. Empathie of inlevingsvermogen lijkt het biologische mechanisme te zijn dat het altruïstische gedrag van mensen stuurt.<sup>38</sup> Hoe groter het inlevingsvermogen, zo is de aanname, hoe meer mensen geneigd zijn om anderen te helpen. Ook vanuit de psychologie is onderzoek verricht naar altruïsme. Dit onderzoek richt zich hoofdzakelijk op situationele factoren die de mate van altruïstisch gedrag verklaren. Bekend is het zogenaamde *bystander effect*. Uit onderzoek blijkt dat de hoeveelheid omstanders die beschikbaar zijn om hulp te verlenen, bepalend is voor de mate van altruïstisch gedrag. Hoe meer omstanders beschikbaar zijn voor het verlenen van hulp, des te minder een individu zich de aangewezen persoon voelt om hulp te geven.<sup>39</sup>

36 Dynes (1994), p. 6-8.

37 Simmons (1991).

38 Simmons (1991).

39 Simmons (1991).

Dit effect lijkt ook zichtbaar bij ‘ongevallen met slachtoffers te water’, waarbij vaak blijkt dat hoe meer mensen toekijken, hoe minder mensen geneigd zijn om hulp te verlenen.

Het contrasterende perspectief stelt dat het filantropische gedrag van mensen vooral voortkomt uit egoïstische motieven. Volgens dit perspectief verhogen mensen het welzijn van anderen om daarmee het *eigenbelang* te dienen. Het helpen van anderen kan volgens onderzoekers namelijk leiden tot meer zelfwaardering en meer waardering van anderen. Ook kan het een verhoogde sociale status opleveren.<sup>40</sup>

### *Mythe 3: Burgers zijn van kwade wil*

Veel professionals in de wereld van de crisisbeheersing beweren nog altijd dat burgers na het uitbreken van een ramp overgaan tot crimineel gedrag, zoals plunderen. Op basis van jarenlang empirisch onderzoek<sup>41</sup> is echter vast komen te staan dat er tijdens en vlak na een ramp of zwaar ongeval nauwelijks plunderingen plaatsvinden.

#### **Intermezzo: Plunderingen na orkaan Katrina**

In de westerse media is veel aandacht geweest voor de plunderingen en andere wantoestanden die zouden hebben plaatsgevonden na de orkaan Katrina in New Orleans. Inmiddels is na onderzoek vast komen te staan dat veel van deze beweringen niet overeenkomen met de werkelijkheid en dat ook bij deze casus het overgrote deel van de burgers constructief heeft gehandeld. Zo trekken Rodriquez en collega's op basis van eigen veldonderzoek, uitgevoerd direct na de orkaan, de volgende conclusies.<sup>42</sup>

- Er werd slechts op heel kleine schaal gestolen na de orkaan. Dit aantal staat niet in verhouding tot het aantal redzame activiteiten dat burgers hebben ondernomen. Bovendien werden nagenoeg alle diefstallen gepleegd door criminele bendes die ook vóór de orkaan actief waren.
- Burgers en journalisten hebben in vele gevallen het ogenschijnlijk ‘negatieve’ gedrag van burgers verkeerd geïnterpreteerd. Zo hebben sommige burgers zich wel water, voedsel en boten toegeëigend, maar zijn deze hoofdzakelijk gebruikt om zichzelf en/of andere burgers te redden.
- De geïnterviewde burgers die aan de onderzoekers vertelden dat er geplunderd was, konden hiervan geen concrete voorbeelden noemen noch namen van andere burgers geven die wél plunderingen hadden gezien.

40 Simmons (1991).

41 Quarantelli (1999).

42 Rodriquez et al. (2006).

In de zeldzame gevallen dat plunderingen optreden bij rampen, is er sprake van eenlingen van buiten de gemeenschap. Plunderen is een typisch verschijnsel dat bij openbare-ordeproblemen optreedt, maar niet bij rampen.<sup>43</sup>

## 2.3 DE ONDERZOEKSVRAGEN

### 2.3.1 *Inleiding*

Het internationale onderzoek naar (zelf)redzaamheid heeft zich in de afgelopen dertig jaar hoofdzakelijk gericht op de ontcrachting van de drie rampmythen. Dit heeft tot het meta-inzicht geleid dat burgers, tijdens en na rampen, in grote mate (zelf)redzaam zijn, rationeel handelen en veelal een constructieve bijdrage leveren aan het werk van hulpverleningsdiensten.<sup>44</sup> Er zijn echter op voorhand vier kanttekeningen te plaatsen bij deze onderzoeksbevindingen, die in de navolgende subparagrafen verder uitgewerkt zullen worden.

De *eerste* kanttekening is dat het internationale onderzoek naar zelfredzaamheid zich voornamelijk geconcentreerd heeft op het (zelf)redzame gedrag van burgers tijdens en na *natuur- of industriële* rampen.<sup>45</sup> Over de tijd zijn deze onderzoeksbevindingen gegeneraliseerd naar allerhande rampen en zware ongevallen, waaronder transportongevallen, echter zonder dat hiervoor een gedegen empirische basis bestaat. Empirisch, gedetailleerd onderzoek naar specifiek (zelf)redzaamheid van burgers bij vliegtuigongevallen is dan ook zeldzaam.

De *tweede* kanttekening is dat het internationale onderzoek naar (zelf)redzaamheid zich met name gericht heeft op het beschrijven van het (zelf)redzame gedrag van *groepen* burgers en gemeenschappen,<sup>46</sup> en daarmee weinig inzicht biedt in de handelingen van *individuele* (zelf)redzame burgers en de percepties van burgers op hun eigen gedrag, het gedrag van andere (zelf)redzame burgers en het optreden van hulpverleners. Daarnaast is het onderzoek naar (zelf)redzaamheid bijna uitsluitend kwalitatief van aard en wordt het fenomeen nauwelijks kwantitatief gemeten. Dit laatste is interessant omdat een beter inzicht in de kwantitatieve omvang van (zelf)redzaamheid bij zware ongevallen en rampen hulpdiensten beter in staat kan stellen om te anticiperen op het (zelf)redzame gedrag van burgers.

---

43 Zie uitgebreider Ruitenberg & Helsloot (2004), p. 33-34.

44 Ruitenberg & Helsloot (2004).

45 Zie Quarantelli (1999).

46 Quarantelli (1983).

**Intermezzo: Kwantificering van (zelf)redzaamheid**

Er zijn door verschillende auteurs wel pogingen ondernomen om tot een kwantificering van (zelf)redzaamheid te komen. Deze onderzoeken zijn echter wat betreft context slecht met elkaar vergelijkbaar. Bovendien kennen sommige studies grote methodologische beperkingen. Drury en zijn collega's hebben bijvoorbeeld onderzoek gedaan naar de mate van (zelf)redzaamheid van burgers tijdens de bomexplosies in de metro van Londen.<sup>47</sup> De onderzoekers telden hoe vaak vormen van (zelf)redzaam gedrag in krantenartikelen, persoonlijke verhalen en interviews van overlevenden voorkwamen. De conclusie is dat ten minste 55 burgers redzaam gedrag hebben vertoond en dat ten minste 67 burgers redzaam gedrag hebben waargenomen. Dit onderzoek kent de volgende inhoudelijke en methodologische beperkingen. Ten eerste is onduidelijk welk redzaam gedrag precies, en hoe vaak, is vertoond. Ten tweede wordt voornamelijk gebruikgemaakt van secundaire bronnen, zoals krantenartikelen, waarvan de inhoud nauwelijks te verifiëren is. Daarnaast kan het zijn dat sommige 'verhalen' van burgers meerdere keren in verschillende krantenberichten is beschreven, wat de resultaten van het onderzoek onbetrouwbaar maakt.

Barton haalt in zijn onderzoek naar (zelf)redzaamheid cijfers aan van het (zelf)redzame gedrag van burgers tijdens de Nederlandse watersnoodramp van 1953. Hieruit blijkt dat 29 procent van de bevolking in de getroffen gebieden zichzelf gered heeft. 31 procent van de burgers is gered door redzame dorps- of eilandgenoten en in 6 procent van de gevallen heeft de redding plaatsgevonden door vissers. 'Slechts' 12 procent van de bevolking is gered door de professionele hulpverleningsdiensten (brandweer, politie en leger). Van 23 procent van de reddingen is onbekend door wie ze zijn uitgevoerd.<sup>48</sup>

Ye en Okada hebben onderzoek gedaan naar het (zelf)redzame gedrag van burgers bij de aardbeving in Tangshan (China) in 1976.<sup>49</sup> Zij stellen dat 600.000 van de 700.000 inwoners onder het puin bedolven waren. Van de 600.000 slachtoffers heeft 22 procent zichzelf weten te redden en is 58 procent gered door lokale medebewoners. In een vergelijkbaar onderzoek hebben Tierney en Goltz gekeken naar het (zelf)redzame gedrag van burgers tijdens de aardbeving in Kobe (Japan) in 1995.<sup>50</sup> In totaal komen hierbij 6279 mensen om het leven en raken er naar schatting 34.900 mensen gewond. De onderzoekers stellen dat meer dan driekwart van de getroffen bevolking zichzelf heeft weten te bevrijden of door (zelf)redzame burgers is gered. Deze bevindingen komen overeen

---

47 Drury et al. (2009).

48 Barton (1969).

49 Ye & Okada (2002).

50 Tierney & Goltz (1997).

met de resultaten van het onderzoek van Shaw en Goda.<sup>51</sup> Zij constateren dat de meeste getroffen mensen in Kobe zijn geholpen of gered door vrienden, familie en burens. De onderzoekers schatten dat ongeveer 60 procent van de inwoners zelfredzaam is geweest en zelfstandig het gebied heeft kunnen verlaten, en dat 20 procent van de inwoners is gered door hun burens.

De *derde* kanttekening is dat het (zelf)redzame gedrag van burgers niet tot nauwelijks onderzocht is in relatie tot het optreden van hulpverleners. Dit inzicht is voor meerdere redenen cruciaal. In de eerste plaats kan dit inzicht helpen om de werkwijze van hulpdiensten zodanig in te richten, dat de (zelf)redzaamheid van burgers optimaal door hulpverleners wordt benut. Dit kan bijvoorbeeld worden gerealiseerd door werkwijzen en procedures van hulpverleners beter aan te laten sluiten bij het (zelf)redzame gedrag van burgers. In de literatuur wordt regelmatig de aanname gedaan dat hulpverleners in hun opleiding moeten leren anticiperen op het (zelf)redzame gedrag van burgers.<sup>52</sup> De vraag is echter hoe dit vorm moet krijgen, als onduidelijk is hoe de interactie tussen hulpverleners en burgers tijdens een ramp feitelijk verloopt. In de tweede plaats kan dit inzicht helpen om de verwachtingen van burgers over het optreden van hulpverleners, beter te laten aansluiten bij de feitelijke wijze waarop hulpverleners opereren. De aanname hierbij is dat dit een positieve invloed heeft op hoe burgers het optreden van hulpverleners beoordelen.

De *vierde* kanttekening is dat in het internationale onderzoek naar (zelf)redzaamheid geen onderscheid gemaakt wordt tussen het (zelf)redzame gedrag van direct getroffenen (de slachtoffers) en dat van burgers die indirect geconfronteerd worden met de ramp (omstanders, omwonenden, familieleden et cetera). Het is echter voorstelbaar dat er verschillen zijn in het gedrag van passagiers en omstanders tijdens of na een ramp of zwaar ongeval. Bovendien kunnen beide reacties anders worden verklaard. Zo kan verondersteld worden dat slachtoffers (zelf)redzaam zijn omdat ze nu eenmaal betrokken zijn bij een ramp of zwaar ongeval, terwijl omstanders veelal een keuze moeten maken om wel of niet redzaam te zijn.

Daarmee is de **hoofdvraag** van dit onderzoek:

*Wat kunnen we leren van de Poldercrash als het gaat om het handelen van burgers mede in relatie tot het handelen van de professionele hulpverleners?*

---

51 Shaw & Goda (2004).

52 Perry & Lindell (2003).

In de volgende paragrafen wordt deze hoofdvraag per groep (passagiers, omstanders en hulpverleners) verder uitgewerkt in subvragen.

### 2.3.2 Subvragen ten aanzien van (zelf)redzaam gedrag van passagiers

Zoals eerder al opgemerkt, is er tot op heden nog maar weinig onderzoek verricht naar de (zelf)redzaamheid van passagiers bij een vliegtuigongeval. Het onderzoek dat al wel heeft plaatsgevonden, richt zich nadrukkelijk op de wijze waarop passagiers na een crash uit een (brandend) vliegtuig vluchten.<sup>53</sup> Er kunnen twee conclusies uit dit onderzoek worden getrokken.

In de *eerste* plaats laat het onderzoek zien dat passagiers nauwelijks in paniek raken tijdens een evacuatie. Ook blijkt dat de meeste passagiers in deze situatie de dichtstbijzijnde (nood)uitgang nemen (en dus niet per se de uitgang kiezen waardoor zij ook naar binnen zijn gekomen hetgeen in veel onderzoek naar vluchten bij brand blijkt<sup>54</sup>). De aanname dat slachtoffers van een ramp of zwaar ongeval, in het algemeen, zelfredzaam zijn, lijkt hiermee dus ook voor vliegtuigongevallen te worden bevestigd. In de woorden van Galea:

'The most commonly-held myth about aircraft emergencies is that they are non-survivable. This fatalistic view is often related to me by members of the travelling public, perplexed that these apparently non-survivable aircraft accidents involve opportunities to evacuate and hence to study.'<sup>55</sup>

In de *tweede* plaats laat het onderzoek zien dat passagiers tijdens een evacuatie vooral redzaam zijn richting eigen familieleden of vrienden. Empirisch onderzoek op basis van 105 vliegtuigincidenten (bijna-ongevallen, noodevacuaties en crashes) laat zien dat de meerderheid van de passagiers die in familieverband reisden, bij het vluchten uit het vliegtuig hulp hebben verleend aan familieleden. De onderzoekers noemen hierbij als voorbeeld een moeder die haar kind of baby draagt, of een man die zijn vrouw ondersteunt.

Uit het onderzoek kunnen nog drie relevante aspecten worden benoemd.<sup>56</sup>

- Relatief gezien werd de meeste hulp bij een evacuatie uit het vliegtuig gegeven aan kinderen, gevolgd door hulp aan de echtgenote. Waar de hulp bij de evacuatie precies uit bestond, wordt door de onderzoekers niet nader toegelicht.

53 Muir et al. (1996).

54 Galea et al. (2008).

55 Galea (2004), p. 128.

56 Galea et al. (2008).

- Tijdens de evacuatie uit het vliegtuig werden kinderen vaker door vrouwen ondersteund dan door mannen. Mannen ondersteunden echter vaker vrouwen bij de evacuatie dan omgekeerd.<sup>57</sup>
- Gezinnen (bestaande uit vader, moeder en een of meerdere kinderen) lijken in de meerderheid van de onderzochte gevallen bij elkaar te (willen) blijven tijdens een evacuatie uit het vliegtuig.

Deze conclusies geven echter nog maar een summier beeld van de (zelf)redzaamheid van passagiers. Zo blijft onduidelijk of, en in welke mate, passagiers na een evacuatie uit het vliegtuig zelfredzaam blijven, welke zelfredzame handelingen passagiers concreet uitvoeren en op welke wijze zij dit aanpakken. Een **eerste** doel van dit onderzoek is daarom om meer inzicht te krijgen in het *zelfredzame* gedrag van passagiers bij een vliegtuigongeval. Hiertoe is een aantal subvragen geformuleerd.

1. Wat zijn de demografische gegevens van passagiers (geslacht, leeftijd, EHBO- en/of BHV-diploma)?
2. Hoeveel passagiers waren zelfredzaam?
3. Waaruit bestond het zelfredzame gedrag, met andere woorden welke handelingen zijn er concreet verricht?
4. Zijn de instructies voorafgaand aan de vlucht van invloed geweest op het zelfredzame gedrag van passagiers?<sup>58</sup>
5. Wat was de reden dat passagiers wel/niet zelfredzaam waren?
6. Zijn passagiers aangespoord door medepassagiers, omstanders en/of hulpverleners om zelfredzaam te zijn?

### 2.3.3 *Subvragen ten aanzien van redzaam gedrag van omstanders en passagiers*

De redzaamheid van omstanders (toevallige passanten, getuigen, omwoners, et cetera) bij vliegtuigongevallen is, voor zover bekend, nog niet onderworpen aan empirisch wetenschappelijk onderzoek. Uit een eerste scan van media-berichten na enkele willekeurige vliegtuigongevallen, blijkt dat redzaamheid van passagiers en omstanders geen ongebruikelijk fenomeen is bij vliegtuigongevallen (zie ook bijlage 1). Een **tweede** doel van dit onderzoek is daarom om meer inzicht te krijgen in het redzame gedrag van omstanders en passagiers. Hiertoe is wederom een aantal subvragen geformuleerd.

---

<sup>57</sup> Galea et al. (2008).

<sup>58</sup> De luchtvaart is een van de zeer weinige activiteiten waarbij burgers vooraf worden geïnstrueerd in zelfredzaamheid. Aan het begin van iedere vlucht vindt een instructie plaats over het gebruik van veiligheidsriemen, zuurstofmakers, vluchtroutes et cetera. Zie ook Ruitenbergh & Helsloot (2004), p. 165-166.



1. Wat zijn de demografische gegevens van omstanders (geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, EHBO- en/of BHV-diploma)?
2. Hoeveel omstanders/passagiers hebben redzaam gedrag vertoond?
3. Waaruit bestond het redzame gedrag? Met ander woorden, welke handelingen zijn er concreet verricht?
4. Waar werden deze redzame handelingen verricht?
5. Werden deze redzame handelingen alleen verricht of samen met anderen? Zo ja, wie nam het initiatief tot samenwerking?
6. Vonden de redzame handelingen gecoördineerd plaats? Zo ja, wie nam het initiatief tot coördinatie?
7. Hoe beoordeelden de omstanders/passagiers het eigen redzame handelen en het handelen van andere omstanders/passagiers en professionele hulpverleners?
8. Wat was de reden om wel/niet redzaam te handelen?
9. Zijn omstanders/passagiers aangespoord door medepassagiers, omstanders en/of hulpverleners om redzaam te zijn? Zo ja, hebben omstanders daartoe concrete opdrachten gekregen?

### 2.3.4 *Onderzoeksvragen ten aanzien van de handelingen en percepties van hulpverleners over het (zelf)redzame gedrag van passagiers en omstanders*

Empirisch onderzoek naar de interactie tussen hulpverleners en (zelf)redzame burgers bij ongevallen en rampen is schaars. In het algemeen wordt in de internationale literatuur gesteld dat hulpverleners en overheden het contact of de interactie met burgers zo veel mogelijk proberen te beperken, omdat veel hulpverleners nog veronderstellen dat burgers in paniek raken en hulpeloos of afhankelijk zijn, en daarmee het werk van hulpverleners (kunnen) frustreren.<sup>59</sup>

In Nederland is door het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (NIFV) in 2008 onder ruim 350 respondenten van hulpdiensten en overheden een quickscan verricht naar deze aanname.<sup>60</sup> Hierbij moet wel bedacht worden dat dit onderzoek plaatsvond nadat vanaf 2004 – het jaar waarin het onderzoek van Ruitenbergh en Helsloot verscheen in opdracht van de regionale brandweer Amsterdam en omstreken – er al vier jaar veel aandacht was voor dit thema in de Nederlandse hulpverleningswereld. Uit de quickscan blijkt dat 85 procent van de respondenten een positieve houding heeft tegenover de (zelf)redzaamheid van burgers. Slechts 1 procent van de respondenten geeft aan dat ze de (zelf)redzaamheid van burgers tijdens incidenten tegen willen gaan. Dit

59 Perry & Lindell (2003); zie ook Van 't Padje en Groenendaal (2010).

60 Oberijé & Tonnaer (2008).

duidt dus niet op een groot wantrouwen van hulpverleners in het gedrag van burgers tijdens rampen. Anderzijds blijkt ook in de quickscan dat nog geen voorbereidingen worden getroffen om daadwerkelijk gebruik te maken van zelfredzaamheid. De quickscan zegt daarmee niets over de vraag of hulpverleners de (zelf)redzaamheid van burgers ook daadwerkelijk weten te benutten en hoe zij de interactie tussen henzelf en (zelf)redzame burgers percipiëren.

**Intermezzo: Positieve houding versus daadwerkelijke operationalisering**

In Amsterdam-Amstelland zijn in 2009-2010 in het kader van een landelijke pilot enkele trainingen 'benutten (zelf)redzaamheid' georganiseerd voor operationeel leidinggevendend uit de regio. Ook hierin gaven hulpverleners aan dat zij positief staan tegenover (zelf)redzaamheid. Wanneer echter werd doorgevraagd naar concrete voorbeelden uit de *eigen* praktijk waarbij (zelf)redzaamheid was benut, of er situaties werden voorgelegd waarin in de toekomst concreet (zelf)redzaamheid benut kan worden, bleken hulpverleners echter opvallend kritisch tegenover de (zelf)redzaamheid van burgers te staan. Samenwerken met burgers werd door de aanwezige hulpverleners in hoge mate als probleem ervaren. Dit doet op voorhand vermoeden dat een positieve houding tegenover (zelf)redzaamheid niet als vanzelfsprekend betekent dat er in de praktijk ook daadwerkelijk gebruik van zal worden gemaakt.

In het NIFV-onderzoek is ook gekeken of, en in welke mate, hulpverleners (zelf)redzaamheid verwachten bij enkele specifieke ramptypen. Hieruit komt naar voren dat 31 procent van de respondenten verwacht dat burgers (zelf)redzaam zullen zijn. Het merendeel van de respondenten (69 procent) geeft te kennen nagenoeg geen (zelf)redzame activiteiten van burgers te verwachten.<sup>61</sup> Welke soorten (zelf)redzame activiteiten hulpverleners verwachten bij een vliegtuigongeval is niet onderzocht.

Aan de respondenten is ook gevraagd op welke wijze zij tijdens incidenten in het verleden met de (zelf)redzaamheid van burgers zijn omgegaan. Hieruit blijkt dat maar weinig hulpverleners (zelf)redzaamheid van burgers hebben ingezet, gestimuleerd, ontmoedigd of beëindigd. Er lijkt daarmee weinig interactie plaats te vinden tussen burgers en hulpverleners.<sup>62</sup> Het beeld dat hulpverleners en overheden nauwelijks inspelen of gebruikmaken van het (zelf)redzame gedrag van burgers bij rampen, lijkt op basis van internationale onderzoeken te worden bevestigd.<sup>63</sup>

61 Oberijé & Tonnaer (2008).

62 Oberijé & Tonnaer (2008).

63 Wachtendorf & Kendra (2004); Voorhees (2008).

Opgemerkt moet worden dat het onderzoek van het NIFV vooral iets zegt over hoe hulpverleners *denken* met (zelf)redzaamheid om te (zullen) gaan, maar van weinig voorspelbare waarde is voor de *feitelijke* interactie tussen hulpverleners en burgers. Een **derde** doel van dit onderzoek is daarom om meer inzicht te krijgen in de feitelijke interactie tussen hulpverleners en burgers, en de perceptie van hulpverleners over het (zelf)redzame gedrag van burgers tijdens de Poldercrash en incidenten in het algemeen. Hiertoe zijn verschillende subvragen geformuleerd.

1. Hoe reageerden de hulpverleners op het (zelf)redzame gedrag van burgers?
2. Hoe reageerden (zelf)redzame burgers op de professionele hulpverlening?
3. Is er contact/interactie geweest tussen de (zelf)redzame burgers en hulpverleners en zo ja, waaruit bestond dit contact/deze interactie en hoe hebben de betrokkenen dit contact/deze interactie ervaren?
4. Werd het (zelf)redzame gedrag van burgers geaccepteerd door de hulpverleners? Werden er bijvoorbeeld door hulpverleners bepaalde voorwaarden gesteld aan het (zelf)redzame gedrag van burgers?
5. Hebben de professionele hulpverleners het (zelf)redzame gedrag gestuurd? Zo ja, deden ze dit in opdracht van een leidinggevende of op eigen initiatief?
6. Wat vinden hulpverleners in zijn algemeenheid van (zelf)redzaamheid van burgers? Hebben hulpverleners bijvoorbeeld voordat dit incident plaatsvond, al eens eerder nagedacht over (zelf)redzaamheid? Is tijdens opleidingen/trainingen het onderwerp (zelf)redzaamheid ter sprake gekomen?
7. Hoe belangrijk of zelfs noodzakelijk was volgens de hulpverleners de (zelf)redzaamheid van burgers?



### 3.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk worden op hoofdlijnen de activiteiten van passagiers, omstanders en professionele hulpverleners beschreven zodat de lezer een globaal beeld van de gebeurtenissen kan krijgen.

In de volgende hoofdstukken (4 t/m 7) wordt ingezoomd op de (zelf)redzame handelingen van passagiers en omstanders en de omgang daarmee door de professionele hulpverleners aan de hand van de bevindingen uit de interviewverslagen en vragenlijsten.

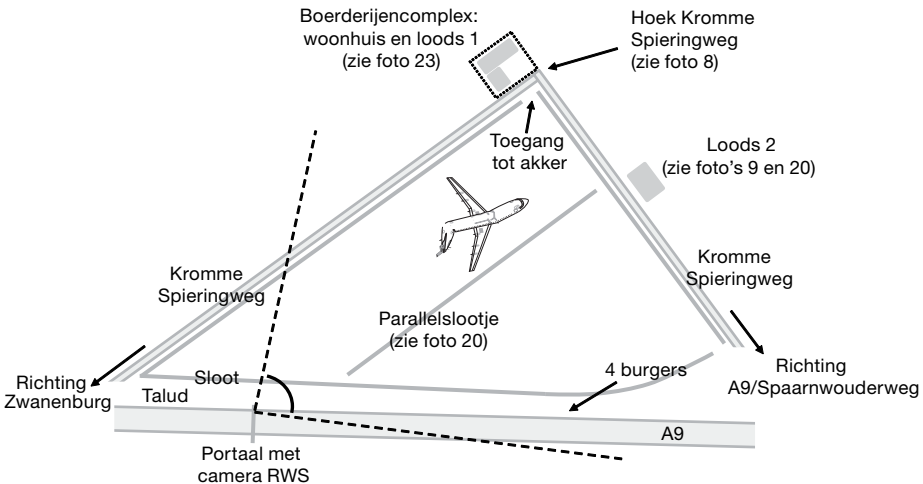
Alle feiten uit dit hoofdstuk zijn in de eerste plaats gebaseerd op beeld- en geluidsmateriaal. Primaire bronnen zijn de beelden van een camera van Rijkswaterstaat (zie ook figuur 3.1), de beelden van een KLPD-helikopter en de foto's die een toevallig snel aanwezige politiefunctionaris heeft genomen. Een collage van deze foto's is in het middenkatern van het boek opgenomen. In bijlage 2 wordt een meer gedetailleerde uitwerking van het beeldmateriaal gegeven inclusief een verantwoording. In de tweede plaats komen de feiten uit dit hoofdstuk uit de interviewverslagen, indien deze in meerdere verslagen voorkwamen.

#### *Leeswijzer*

In dit hoofdstuk hanteren we een indeling die ook in de latere hoofdstukken zal terugkomen:

- ontdekking en melding van het vliegtuigongeval;
- eerste (zelf)redzame handelingen tot aankomst eerste professionele hulpverleners;
- (zelf)redzame handelingen na aankomst professionele hulpverleners.

**Figuur 3.1: Schematische weergave van de directe omgeving van de plaats van het incident, inclusief de ligging van het vliegtuig en de positie en draaihoek van de camera van RWS. De gestippelde lijn geeft de draaihoek van de camera op 25 februari 2009 weer**



### 3.2 ONTDEKKING EN MELDING VAN HET VLIEGTUIGONGEVAL

Nadat het vliegtuig op de akker is neergestort, komen de eerste meldingen van burgers via de 112-alarmcentrale binnen bij de meldkamer van Kennemerland.<sup>64</sup> Het zijn omwonenden en automobilisten die op de A9 of de A200 rijden die met de 112-alarmcentrale bellen. Ze worden doorverbonden met een centralist van de politie, brandweer of ambulance. Bij de eerste bellers wordt nog niet doorgevraagd naar locatie en/of ongevalsgegevens.

**Melder:** *D'r is een vliegtuig neergestort! Langs de A9.*

**Centralist (van de brandweer):** *Een vliegtuig neergestort langs de A9?*

**Melder:** *Echt, dit is geen geintje. U kunt mijn nummer krijgen, alles.*

**Centralist:** *Wat is er gebeurd?*

**Melder:** *Een...vliegtuig...een...toestel...wat ging landen is in de wei neergestort.*

**Centralist:** *Ok. We gaan actie ondernemen.*

(...)

**Centralist (brandweer) aan Schiphol:** *Is er een vliegtuig gecrasht?*

**Brandweeralarmcentrale Schiphol:** *Wij weten nog van niks.*

<sup>64</sup> Dit is het Meld-, Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK).

**Centralist:** *Jij weet van niks. Ik krijg meerdere meldingen door van een vliegtuigcrash op de A9.*

**Schiphol:** *Ok, we zijn er mee bezig.*

**Melder:** *Ik sta hier in mijn kamer en zie door mijn raam een vliegtuigje naar beneden storten. Het is vlak bij de A9 en het Rottepolderplein... Ik zie hem heen en weer zwabberen en hij knalt zo naar beneden.*

**Centralist (politie):** *Ok, we komen eraan.*

**Melder:** *Eh...ik...eh...ik heb net een vliegtuig zien neerstorten bij Haarlem.*

**Centralist (ambulance):** *Bij Haarlem? Een vliegtuig is neergestort?*

**Melder:** *Ja ik zie hem zo in één keer uit de lucht vallen.*

**Centralist:** *Wat is uw telefoonnummer?*

**Melder:** *Eh...ik weet het niet meer. Ik zit helemaal te shaken...ik ben helemaal van slag, man.*

**Melder:** *Ik wilde even doorgeven dat hier een vliegtuig is neergestort.*

(...)

**Centralist:** *Heeft u het zien gebeuren?*

**Melder:** *Ik heb het zien gebeuren. Ja, ik ben een vliegfan. Ik zag hem met zijn neus vrij hoog komen. Ik denk, nou dat is geen normale landing. Toen ging ie met zijn neus naar beneden en ik dacht, die haalt het niet. 20 seconden later zag ik hem hier in het veld.*

**Centralist:** *Bedankt voor het bellen, we zijn onderweg die kant uit.*

Nadat nader contact met de brandweeralarmcentrale op Schiphol uitwijst dat men daar nog van niets weet, maar er toch meerdere meldingen blijven binnenkomen, wordt in interactie tussen meldkamerpersoneel en de volgende bellers de precieze locatie en een situatieschets verkregen. Een omstander wordt zelfs aangespoord om een kwartier lang een soort van 'live verslag' te geven (zie ook hoofdstuk 5).<sup>65</sup>

Direct na de crash worden op de snelweg (A9) auto's op de vluchtstroken gezet van zowel de linker- als rechterweghelft. Op de weghelft die grenst aan de plaats van het incident staat de vluchtstrook *binnen twee minuten* helemaal vol. De meeste automobilisten blijven in hun auto zitten. Een enkeling stapt uit, maakt foto's en/of klimt over de vangrails (ook die in de middenberm).

<sup>65</sup> Transcripties van de meldkamerberichten. Het blijkt overigens nog lastig voor het meldkamerpersoneel om de opgegeven juiste locatie en de route daarnaartoe te vinden op hun kaartmateriaal.

### 3.3 EERSTE (ZELF)REDZAME HANDELINGEN TOT AANKOMST EERSTE PROFESSIONELE HULPVERLEENERS

De eerste beelden van *drie minuten* na de crash laten zien dat al ten minste vijftig passagiers, sommige met bagage, het vliegtuig hebben verlaten. Het merendeel van deze passagiers staat op de rechtervleugel, aan de rechterzijde van de cockpit en achter het vliegtuig op ongeveer tien meter afstand (zie ook figuur 3.2).<sup>66</sup> Een aantal passagiers staat te bellen. Beide nooddeuren boven de rechtervleugel staan open.

Andere passagiers verlaten in de *tien minuten daarna* druppelsgewijs het vliegtuig. In een enkel geval wordt een passagier door een burger geholpen. Ook gaan in die periode passagiers terug het vliegtuig in via zowel de achterkant als de twee rechternooddeuren (zie figuur 3.2). De bulk van de passagiers verplaatst zich in die periode, soms bellend en fotograferend, naar een wat grotere afstand van het vliegtuig (20-30 meter).

Na *zes minuten* staat ook op de rijbaan die *niet* grenst aan de kant van de plaats incident op de *linker*rijbaan een rij auto's geparkeerd. Automobilisten klimmen over de vangrails. Na *zes en een halve minuut* treffen vier automobilisten elkaar beneden aan het talud (zie figuur 3.1). Drie van hen proberen de sloot over te komen. Twee van hen lukt dat, zij rennen vervolgens door de akker naar het vliegtuig. Na *zeven minuten* is zichtbaar dat nog twee omstanders naar het vliegtuig toe rennen. Een van hen komt van de Kromme Spieringweg af rennen.

Zo'n *acht minuten* na het ongeval is zichtbaar dat burgers (waaronder omstanders) passagiers uit het toestel halen. Anderen proberen een cockpitdeur te openen (dit lukt niet).

Er komen dan nog steeds passagiers uit het toestel via zowel de breuken aan de voor- en achterzijde als de nooduitgangen boven de rechtervleugel. De meeste passagiers lopen van het vliegtuig weg. Er wordt niet gerend. Ze lopen richting de Kromme Spieringweg (zie figuur 3.3 en foto 6) maar blijven nog op de akker.

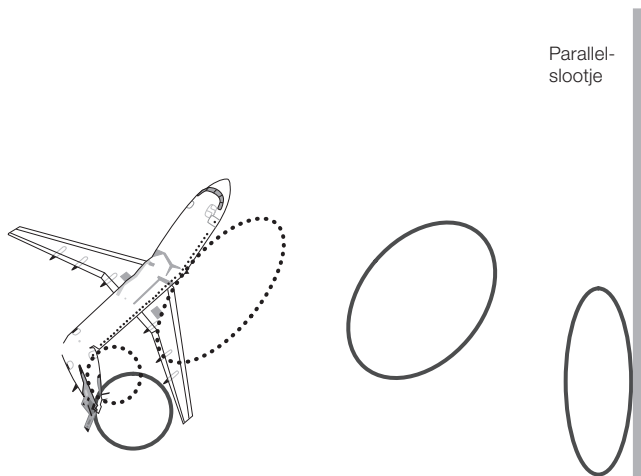
De vluchtstrook van de A9 die grenst aan de kant waar het vliegtuig ligt, staat na negen minuten helemaal vol auto's (50-60 in aantal). Een enkele keer verlaat een auto de vluchtstrook en wordt zijn plek ingenomen door een andere auto.

<sup>66</sup> Op foto 1, die ongeveer gelijktijdig is genomen, is te zien dat (op ongeveer tien mensen na) zich vrijwel geen mensen aan de linkerzijde van het vliegtuig bevinden.



*Elf minuten* na de crash zijn er naar schatting vijftien omstanders in en om het vliegtuig aan het helpen.

**Figuur 3.2: Een schematische weergave van de plekken waar passagiers zich na ongeveer drie minuten (stippellijn) en respectievelijk vijf minuten (gesloten lijn) buiten het vliegtuig bevonden**



#### 3.4 (ZELF)REDZAME HANDELINGEN NA AANKOMST PROFESSIONELE HULPVERLENERS

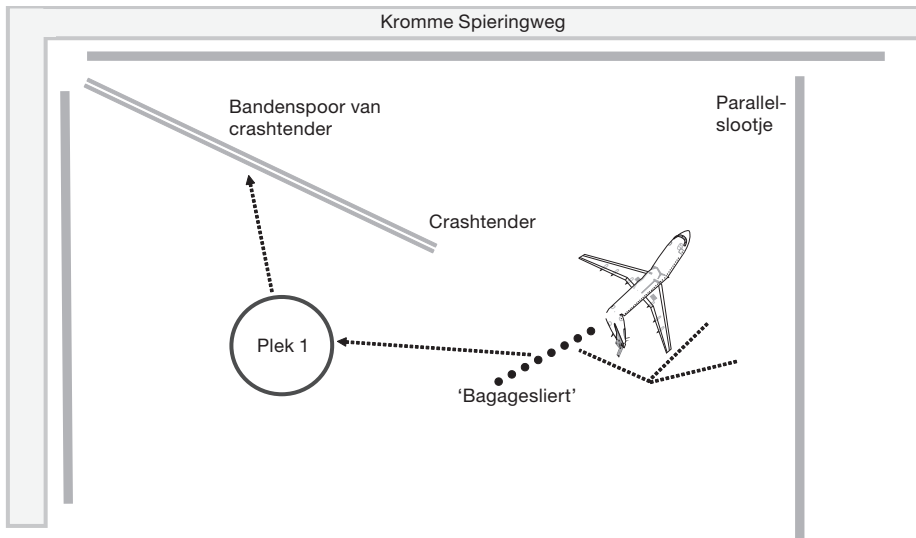
De eerste professionele hulpverleners arriveren *na elf minuten*: een politieauto en politiebusje komen vanaf de A9 de Kromme Spieringweg oprijden en stoppen achter elkaar voor loods 2 (zie figuur 3.1). Korte tijd later rijdt de politiewagen door naar de boerderij/loods 1 terwijl het busje weer terugrijdt richting de A9.

Rondom het vliegtuig wordt het op dat moment al leger. Bij het 'parallelslootje' staat zo'n *twaalf minuten* na de crash nog wel een tiental mensen (zie ook foto 5) en een tiental achter de staart (zie foto 6). De passagiers lopen nu via de 'bagagesliert' richting de Kromme Spieringweg, waarna zich een groepje passagiers vormt (zie plek 1 op figuur 3.3 en foto 6). Er komen nog wel mensen (soms met koffers) uit het vliegtuig, ook gaan er mensen weer naar binnen.

De bewoners van de boerderij op de hoek van de Kromme Spieringweg (zie figuur 3.1) stellen hun woonhuis en loods ter beschikking voor de opvang van de passagiers. De eerste passagiers die dan de akker op de hoek van de Kromme Spieringweg verlaten, worden door een behulpzame omstander en

de politieagent uit het politiebusje ondersteund en doorverwezen naar de loods.

**Figuur 3.3:** Een *schematische* weergave van de route die het *merendeel* van de passagiers heeft gevolgd om zich van het vliegtuig te verwijderen (uit de interviews blijkt dat de passagiers zich daarna naar de opgang van de akker op de hoek van de Kromme Spieringweg hebben begeven. Vanaf het moment dat de crashtender een bandenspoor heeft getrokken, lopen ze via dit bandenspoor. Zoals in de inleiding al opgemerkt, is dit verder niet zichtbaar op de film- en fotobeelden)



Zo'n *veertien minuten* na de crash wordt een passagier op een geïmproviseerde brancard door zes burgers weggedragen richting de Kromme Spieringweg (richting plek 1). Steeds meer passagiers lopen ook die kant op. Een van de omstanders loopt met jassen naar een groepje passagiers dat achter de staart staat (zie foto 8). Omstanders en passagiers proberen (wederom) de cockpitdeuren te openen. Dit lukt na ongeveer *14.30 minuten*. Ondertussen arriveren er nog twee politie-eenheden bij de boerderij op de hoek van de Kromme Spieringweg.

Ongeveer *zeventien minuten* na de crash arriveren het eerste brandweervoertuig (de jeep van de Airport Fire Officer van Schiphol) en de eerste ambulance op de Kromme Spieringweg, *een minuut later* gevolgd door de crashtenders van Schiphol.

Ongeveer *twintig minuten* na de crash lopen de eerste twee professionele hulpverleners (twee brandweermannen afkomstig van de crashtender) de akker op en arriveren bij het toestel. Er bevinden zich dan vrijwel geen lopende passagiers meer rondom het vliegtuig. Er liggen nog wel een paar passagiers op de grond.

In de periode van aankomst van de eerste professionele hulpverleners op de Kromme Spieringweg (ongeveer elf minuten na de crash) tot de aankomst bij het vliegtuig (ongeveer twintig minuten na de crash) is zichtbaar hoe omstanders meerdere passagiers uit het toestel helpen. Anderen worden door omstanders met eigen EHBO-middelen verzorgd.

Ongeveer *23 minuten* na de crash rijdt een crashtender de akker op en positioneert zich op ongeveer 100 meter van het vliegtuig. Meteen daarna lopen de eerste vier politiemensen en twee ambulanceverpleegkundigen vanaf de boerderij de akker op naar de achterzijde van het vliegtuig.

Ongeveer *26 minuten* na de crash worden (al door omstanders van dekens voorziene) zwaargewonde slachtoffers die nabij de parallelsloot liggen, bereikt door het ambulancepersoneel. Ook op dat moment gaan er nog sporadisch burgers naar binnen via de vleugel.

Wanneer er ongeveer *28 minuten* na de crash meer hulpverleners bij het toestel aankomen, zijn er vrijwel geen lopende passagiers meer bij het vliegtuig. Een handjevol omstanders helpt de net aangekomen hulpverleners om op de rechtervleugel te komen.

Zo'n *30 minuten* na de crash staan er nog ongeveer tien personenauto's op de vluchtstrook van de A9 die grenst aan de plaats van het incident. Automobilisten staan naast de auto's te bellen. Een politiemans veegt dan de vluchtstrook schoon.

Hoewel er op dat moment enkele tientallen professionele hulpverleners rondom het toestel staan, helpen ook dan omstanders nog mee bij de zorg voor de slachtoffers in het veld. Zo geeft een omstander zo'n *37 minuten* na de crash zijn jas nog aan een gewonde passagier die in het veld zit en haalt hij uit zijn auto extra jassen om daarmee ongeveer *40 minuten* na de crash de gewonde passagier extra toe te dekken. *1 uur en 5 minuten* na de crash begeleidt een omstander een passagier die door hulpverleners wordt weggedragen op een brancard (zie foto 21). Interactie tussen professionele hulpverleners en

ogenschijnlijk ongedeerde passagiers en omstanders buiten het toestel is in deze periode zichtbaar, maar is beperkt.<sup>67</sup>

*56 minuten* na de crash beginnen de professionele hulpverleners met het bevrijden van de nog beknelde passagiers. Van de zeven beknelde passagiers zijn er nog zes in leven. Een van hen komt tijdens de reddingsactie in het vliegtuig te overlijden.<sup>68</sup>

Ongeveer *1 uur en 16 minuten* na de crash staat een tractor met een platte kar van een behulpzame boer uit de omgeving te wachten op het fietspad op de hoek van de Kromme Spieringweg om naar het vliegtuig te rijden. Hij kan op dat moment niet langs de ambulances die op de hoek van de Kromme Spieringweg staan. *Zes minuten* later arriveert hij bij het vliegtuig.

Een van de passagiers wordt ongeveer *anderhalf uur* na de crash met een rupsvoertuig van Schiphol de akker afgereden naar de wachtende ambulances.<sup>69</sup>

Een kleine *tweeënhalf uur* na de crash hebben alle passagiers de akker c.q. het vliegtuig verlaten. Er bevinden zich alleen nog drie overleden bemanningsleden in het vliegtuig.<sup>70</sup>

Het merendeel van de passagiers is ondergebracht in een boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg (zie figuur 3.1): de zwaargewonde passagiers in het woonhuis, de overige passagiers (ongedeerd tot ogenschijnlijk lichter gewond) in de naastgelegen loods 1. Ongeveer twaalf tot vijftien gewonde passagiers zijn ondergebracht in loods 2 (zie figuur 3.1).<sup>71</sup>

Terwijl de zwaargewonde passagiers per ambulances ‘druppelsgewijs’ de plaats incident verlaten, worden de ogenschijnlijk ongedeerde en lichter gewonde passagiers tussen 13.30 en 14.30 uur met bussen naar sportcentrum De Wildenhorst in Badhoevedorp gebracht.<sup>72</sup> De redzame omstanders hebben de plaats incident dan verlaten op de behulpzame boer na. Tot aan het begin van de avond helpt hij de professionele hulpverleners bij het bergen van de omgekomen slachtoffers door deze met zijn tractor en platte kar naar loods 1 te vervoeren.

---

67 Dit blijkt ook uit de interviewverslagen van omstanders, passagiers en professionele hulpverleners.

68 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010).

69 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010).

70 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010).

71 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010).

72 Volgens de Onderzoeksraad voor Veiligheid zijn 44 passagiers naar De Wildenhorst gebracht.

## 4.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk worden de handelingen beschreven die de passagiers van vlucht TK 1951 hebben verricht *nadat* het vliegtuig was neergestort. Apart wordt aandacht besteed aan hoe de al dan niet (zelf)redzame passagiers de interactie met omstanders en professionele hulpverleners hebben gepercipieerd. Allereerst wordt nader ingegaan op de wijze waarop de data verzameld zijn en worden enkele (demografische) kenmerken van de respondenten beschreven.

*Procedure benaderen passagiers en respons*

Door de opdrachtgever is de procedure voor het benaderen van de passagiers bepaald. Mede gezien de psychosociale problemen bij sommige passagiers en nadat een advies hierover is ingewonnen bij de Stichting Impact<sup>73</sup> zijn de passagiers op de volgende wijze benaderd bij het onderzoek. De GGD/GHOR Kennemerland heeft omwille van de privacy voor de verspreiding van de vragenlijsten gezorgd. Op de laatste pagina van de vragenlijst was het mogelijk om aan te geven of men aanvullend aan de vragenlijst een interview wilde geven of men kon aangeven überhaupt niet te willen meewerken.

Van de 135 mensen in het vliegtuig hebben 126 personen het ongeval overleefd. De GGD/GHOR Kennemerland beschikte in september 2009 over een passagierslijst met daarop de namen van 125 personen. Van 113 passagiers waren de adresgegevens bekend, dat wil zeggen huisadres dan wel e-mailadres. Drie passagiers (van de 113) zijn door de GGD/GHOR Kennemerland niet benaderd omdat zij nog te jong waren om deel te nemen aan het onderzoek (ze waren jonger dan zeven jaar). Aan de overige 110 personen is in oktober 2009 een vragenlijst per post of per e-mail verzonden. De vragenlijsten zijn door een gecertificeerd vertaalbureau vertaald naar het Engels en het Turks. Afhankelijk van het land van herkomst van de passagier is een Engels-, Turks- of Nederlandstalige vragenlijst verstuurd. Bij twijfel zijn meerdere versies verzonden.

---

73 Het landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg na rampen.

Binnen twee maanden hadden twintig passagiers de vragenlijst ingevuld en teruggestuurd. Van deze twintig passagiers hadden er tien aangegeven dat zij benaderd mochten worden voor een interview. De overige tien passagiers hadden wel de vragenlijst ingevuld, maar gaven aan verder niet mee te willen werken aan het onderzoek.

Gezien deze lage respons is in overleg met de GGD/GHOR Kennemerland besloten om meerdere belronden te organiseren. In deze belronden is aan passagiers gevraagd of zij de vragenlijst hadden ontvangen en of ze alsnog wilden meewerken aan het onderzoek. Indien men aangaf niet te willen meewerken, is hun gevraagd naar de reden. Medewerkers van de GGD/GHOR Kennemerland hebben samen met een onderzoeker van Crisislab deze belronden uitgevoerd.

De GGD/GHOR Kennemerland had bij de belronden de beschikking over de telefoonnummers van 102 passagiers. Van deze 102 passagiers zijn de 20 passagiers die reeds een vragenlijst hadden ingevuld en geretourneerd niet gebeld. Ondanks meerdere belpogingen, zijn 24 passagiers nooit bereikt. Van de 58 passagiers die wel bereikt werden, konden of wilden 31 passagiers definitief niet meewerken. Door 19 (van de 31) passagiers werd daarvoor de volgende reden opgegeven:

- ben emotioneel niet in staat om de vragenlijst in te vullen (10);
- heb geen interesse om deel te nemen aan het onderzoek (9).

De overige 12 passagiers gaven geen nadere reden op om niet mee te willen doen aan het onderzoek. 27 (van de 58) passagiers gaven aan de intentie te hebben om de vragenlijst alsnog in te vullen. Aan hen zijn (in het voorjaar van 2010) opnieuw vragenlijsten verstuurd. Van deze 27 passagiers hebben uiteindelijk 10 personen alsnog een vragenlijst ingevuld en teruggestuurd.

In totaal zijn er daarmee 30 ingevulde vragenlijsten geretourneerd. In tabel 4.1 wordt een overzicht van de respons op de vragenlijsten gegeven.

**Tabel 4.1: Overzicht van respons van de vragenlijsten aan de passagiers**

<b>Respons vragenlijsten</b>	<b>Uitgezet</b>	<b>Ontvangen</b>	<b>%</b>
Nederlandse versie	59	19	32
Turkse versie	40	8	20
Engelse versie	11	3	28
<b>TOTALEN</b>	<b>110</b>	<b>30</b>	<b>27</b>

De belronden hebben verder nog drie extra interviews opgeleverd. In totaal zijn er daarmee 13 semigestructureerde interviews afgenomen. De voertaal tijdens de interviews was Nederlands en de interviews vonden grotendeels bij de respondenten thuis plaats.

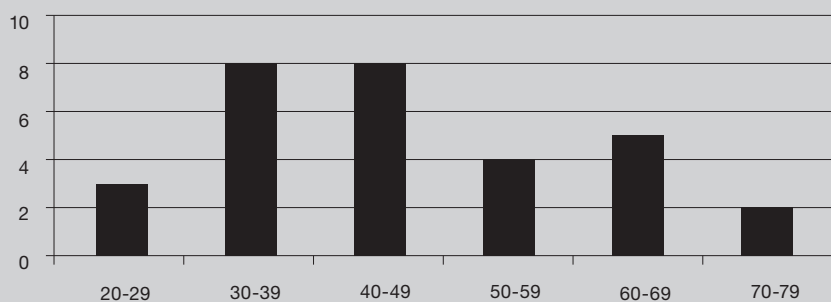
Van de 30 passagiers die een vragenlijst hebben ingevuld en geretourneerd waren er 19 man en 11 vrouw.

#### **Kwantitatief: Demografische kenmerken passagiers**

De gemiddelde leeftijd van de respondenten was 46 jaar. De spreiding van de leeftijden in leeftijdsklassen is weergegeven in figuur 4.2.

De gemiddelde leeftijd van het *totale* aantal passagiers in het vliegtuig was 38 jaar.<sup>74</sup> De gemiddelde leeftijd van de respondenten ligt daarmee acht jaar hoger. De man-vrouwverdeling van de onderzoekspopulatie is procentueel nagenoeg gelijk met de verhouding man/vrouw van het *totale* aantal passagiers in het vliegtuig, namelijk ongeveer 65 procent man en 35 procent vrouw.<sup>75</sup>

**Figuur 4.2: Verdeling leeftijd passagiers (in absolute aantallen, N=30)**



In tabel 4.3 wordt de verhouding weergegeven tussen de verschillende nationaliteiten van *alle* inzittenden in het vliegtuig (dit is inclusief de bemanning).<sup>76</sup>

74 Winkelhagen e.a. (2010).

75 Winkelhagen e.a. (2010).

76 Volgens opgave van de veiligheidsregio Kennemerland.

*In het vervolg van dit hoofdstuk treft u hier de citaten uit de interviews van de passagiers (zie ook de leeswijzer op de rechterpagina).*



**Tabel 4.3: Verhouding nationaliteiten van alle inzittenden (in absolute aantallen, N=135)**

Nationaliteit	Aantallen (in absolute waarden)
Nederlands	62
Turks	52
Amerikaans	6
Brits	3
Syrisch	2
Soedanees	1
Taiwanees	1
Bulgaars	1
Duits	1
Filipijns	1
Iraneees	4
Italiaans	1
<b>Totaal:</b>	<b>135</b>

Van de dertig passagiers die een *vragenlijst geretourneerd hebben*, hadden verreweg de meeste passagiers de Nederlandse nationaliteit (N=21). Vier passagiers hadden de Turkse nationaliteit en vier passagiers hadden een dubbele (Turks/Nederlandse) nationaliteit. Eén respondent had de Britse nationaliteit.

### Leeswijzer

In de nu volgende paragrafen wordt in de *eerste* plaats een *reconstructie* gegeven van de feitelijke handelingen die door de passagiers zijn verricht. De reconstructie wordt chronologisch, aan de hand van een aantal thema's, gegeven en is te lezen op de *rechterpagina's* in dit hoofdstuk. De informatie van de bevraagde passagiers waar het gaat om de feitelijke handelingen is 'gecrosscheckt' met verslagen van andere respondenten (waaronder medepassagiers, omstanders en professionele hulpverleners), filmbeelden, foto's en verschillende mediaoptredens van passagiers die wij niet zelf hebben geïnterviewd.

Aanvullend aan de reconstructie van de feitelijke handelingen worden de percepties en meningen gegeven van de passagiers over het optreden van henzelf en anderen (medepassagiers, behulpzame omstanders en professionele hulpverleners). Deze zijn te vinden op de *linkerpagina's* in dit hoofdstuk. Een van de doelstellingen van dit onderzoek is immers om inzicht te krijgen in de achterliggende motivaties van de passagiers om bepaalde (zelfredzame) handelingen al dan niet te verrichten. Deze informatie komt, tenzij anders vermeld, altijd uit de interviewverslagen van de desbetreffende respondent.

[1] *'Toen ik mijn ogen opendeed, hoorde ik dat de vliegtuigmotoren heel veel geluid maakten. Ik dacht: wat gebeurt hier? Ik dacht gelijk aan een doorstart. We zouden gaan landen, maar het kon blijkbaar nog even niet, dus werd er weer gas gegeven. En dat was ook wat je voelde, dat we omhooggingen. De staart van het vliegtuig raakte de grond. Toen gingen we weer omhoog, maar het vliegtuig viel stil omdat het niet genoeg power meer had. Vervolgens viel het vliegtuig naar beneden.'*

[2] *'Ik voelde dat het vliegtuig de grond raakte, dus ik dacht: het is vast een harde landing. Maar we stegen direct weer op. Het was een heel raar moment. Ik kijk vaak naar Aircrash Investigation, op National Geographic Channel. Dan zie je ook wel eens dat een vliegtuig een foute landing maakt. Ik dacht dat dit nu ook het geval was en dat het vliegtuig nog een extra rondje moest vliegen om daarna weer te kunnen landen. Ik had absoluut niet door dat dit ongebruikelijk was, laat staan dat het fout ging.'*

[3] *'Pas op het moment dat ik het vliegtuig achterover voelde hellen, besepte ik dat er iets aan de hand was. Ik keek meteen opzij en zag de akker al dichterbij komen. We waren toen al over de snelweg gevlogen. Vrijwel tegelijkertijd hoorde ik de motoren aanzwellen. De piloot gaf vol gas. Ik schreeuwde nog iets als: "Trek hem eruit" – dat was natuurlijk onmogelijk, hij had veel te weinig snelheid – en onmiddellijk daarna: "Het gaat mis." (...) Er was op dat moment een soort berusting over me heen gekomen, zo van "nou ja, als het dan moet, dan moet het maar. Ik kan er toch nu niets meer aan doen." Tijdens de crash hoorde ik achter me nog mensen gillen, maar toen we gecrasht waren en op de grond lagen, was het in één keer helemaal stil.'*

[4] *'Het voelde alsof het vliegtuig achterover viel. Ik heb toen bewust afscheid van mijn leven genomen. Ik dacht: dit is het einde, dit kun je niet overleven. Ik heb mijn collega nog bij de arm gepakt en in de ogen gekeken en gedacht: this is it.'*

[5] *'Toen het vliegtuig neerstortte, heb ik geprobeerd om de houding aan te nemen die de stewardessen in het begin van de vlucht altijd laten zien, met je handen voor je hoofd gebukt in de stoel. Ik weet niet helemaal of dit is gelukt. Wel heb ik voor mijn gevoel mijn hoofd beschermd. Dat is toch een soort automatische reflex.'*

[6] *'Ik probeerde in een reflex mijn armen voor mijn borst te doen om zo mijn hart en andere vitale organen te beschermen. Er was geen tijd om na te denken. Het gaat zoals het gaat.'*

[7] *'We raakten heel hard de grond. Alles om ons heen bewoog en trilde. In een reflex spande ik al mijn spieren aan. Ik moest mezelf helemaal vasthouden om niet tegen de stoel voor me te klappen. Dat was ook vanuit een reflex, want ik had niet door wat er aan de hand was. Daarna probeerde ik de noodhouding aan te nemen. Ik heb daar niet over nagedacht; ik deed het gewoon. Waarschijnlijk vanuit instinct of ook vanuit een reflex. Ik heb geprobeerd mijn hoofd tussen mijn benen te houden, maar dat lukte niet omdat we te veel door elkaar werden geschud.'*

[8] *'Het toestel begon heel instabiel te wankelen. De man naast mij zei toen: "Dit gaat niet goed." Dat gevoel had ik toen ook. Daarna ging alles vrij snel; ik voelde de staart van het vliegtuig nog zakken en daarna leek het alsof ze probeerden de neus weer omhoog te krijgen. Het moment van de crash volgde toen vrij snel. Je had niet eens de tijd om in paniek te raken.'*

In de *tweede* plaats worden de feitelijke handelingen en bevindingen kwantitatief (gecategoriseerd) weergegeven. Hiervoor is primair gebruikgemaakt van de vragenlijsten. Deze bevindingen worden in kaders weergegeven zoals hiervoor al met ‘demografie’ is gebeurd.

De namen van de passagiers die in dit hoofdstuk worden gebruikt, zijn fictief.

#### 4.2 DE CRASH EN DE EERSTE MOMENTEN NA HET ONGEVAL

##### *De crash*

Tot het inzetten van de landing was het volgens alle geïnterviewde passagiers een heel normale vlucht geweest. De meeste geïnterviewde passagiers hadden dan ook, tot enkele seconden voordat de staart van het vliegtuig naar beneden zakte en de motoren plotseling veel lawaai maakten, niet in de gaten dat de Boeing 737-800 anderhalve kilometer voor de Polderbaan van luchthaven Schiphol zou neerstorten. Een aantal geïnterviewde passagiers denkt op dat moment nog dat het vliegtuig een doorstart maakt of dat dit hoort bij een ‘harde’ landing. [1][2] Andere passagiers beseffen dat het misgaat en geven zich daar bewust aan over. [3][4]

In de paar seconden dat het vliegtuig door een te lage snelheid ruim 140 meter naar beneden stort en op de akker valt,<sup>77</sup> nemen vijf (van de dertien geïnterviewde) passagiers impulsief, in een reflex een noodhouding aan. [5][6][7] Voor de overige negen geïnterviewde passagiers gaat de crash echter zo snel, dat zij niet in staat zijn om zich op wat voor manier dan ook daar op voor te bereiden. [8]

##### *De eerste momenten na de crash*

In de eerste seconden nadat het vliegtuig op de akker tot stilstand is gekomen, heerst er volgens alle geïnterviewde passagiers ‘een aantal tellen een doodse stilte’ in het vliegtuig. Onmiddellijk daarna ontstaat er ‘tumult’: passagiers roepen, huilen en kermen. Een aantal passagiers raakt door de crash kort buiten bewustzijn.

Passagier **Hans** is een van de passagiers die *niet* buiten bewustzijn raakt. Door de klap valt hij voorover in zijn stoel, maar raakt net niet met zijn hoofd de stoel voor hem. Hij heeft op dat moment nog niet echt in de gaten dat het

---

77 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2009), p. 59.

**[9] Jessica** *'Toen het vliegtuig stilstond, deed ik mijn ogen open. Als ik wat dacht, dan zal dat iets geweest zijn als: we zijn wat te ver van de landingsbaan geland. Het is gewoon heel raar. Op dat moment kwam het woord neerstorten niet in mijn vocabulaire voor. Ik dacht: wat is dit vreemd, wat is hier aan de hand? Ik zag dat alle zuurstofmaskers waren losgekomen, behalve het zuurstofmasker boven mijn stoel. Ik wilde al bijna boos worden over het feit dat ik geen zuurstofmasker had. Op dat moment had ik nog steeds niet door dat we waren neergestort.'*

**[10] Nihat** *'Toen ik bijkwam, besepte ik vrijwel meteen dat ik mijn handen en voeten nog kon bewegen. Ik dacht: waar blijft de dood, wanneer komt de dood mij halen? Naar mijn gevoel heb ik echt een paar minuten in de stoel gewacht totdat de dood mij zou komen halen. Na een aantal minuten begon ik mij steeds meer te bewegen. Ik voelde aan mijn hoofd en merkte dat ik een hoofdwond had waar bloed uit stroomde. Langzaam werd het mij duidelijk dat ik nog leefde. Een van de eerste dingen die ik zag toen ik mijn ogen opende, was het witte bot in mijn linkerarm. Ik heb daar voor mijn gevoel een tijdje naar zitten staren.'*

vliegtuig waarin hij zit, is neergestort. *'Mijn eerste gedachte, en dat blijf ik bizar vinden, is: nou, die piloot zet het toestel wel erg hard neer.'* Hij ziet dat de zuurstofmaskers naar beneden zijn gekomen en aan draadjes aan het plafond hangen, dat het schemerdonker is en dat er een 'stoffige mist' naar beneden dwarrelt. Hij beseft dat er daglicht door breuken in het vliegtuig naar binnen schijnt.

Ook passagier **Jessica** raakt niet buiten bewustzijn. Net als Hans ziet zij de zuurstofmaskers hangen en ziet ze dat er een grijzige stof naar beneden dwarrelt. Op dat moment begrijpt ze nog niet precies wat er is gebeurd, maar denkt ze dat het vliegtuig wat te ver van de landingsbaan is geland. [9]

Passagier **Linda** raakt door de klap wel kort buiten bewustzijn. Wanneer ze bijkomt en zich probeert te oriënteren, voelt ze meteen dat er iets niet goed zit in haar nek en hoofd. Ze ondersteunt onmiddellijk haar nek met haar twee handen. Ze hoort gejammer en huilende mensen. Desondanks ervaart ze geen paniekerige sfeer in het toestel. Ze ziet dat er daglicht door een breuk rechts van haar stoel naar binnen schijnt. Een vrouw die achter haar zit, kermt: *'God, why, god, why?'* Ook Linda heeft in eerste instantie niet in de gaten wat er precies aan de hand is. Ze constateert dat de passagiers die rechts van haar zaten zijn verdwenen en vraagt zich verwonderd af waar deze zijn gebleven.

#### **Intermezzo: Sferbeeld in het vliegtuig**

Net als passagier Linda heeft een aantal van de (geïnterviewde) passagiers aangegeven dat er geen sprake was van 'paniek' in het toestel. Zij verklaarden dat de passagiers niet hysterisch waren en zich niet vechtend een weg naar buiten hebben gezocht. De geluiden in het toestel (kermen, praten, huilen, schreeuwen) werden door verschillende passagiers wel als 'naar' ervaren, maar dit werd door hen nadrukkelijk niet gepercipieerd als uitingen van paniek.

Ook passagier **Nihat** raakt even buiten bewustzijn. Wanneer hij na enige minuten weer bij bewustzijn komt, merkt hij dat hij een hoofdwond heeft en dat hij gewond is geraakt aan zijn arm. Ook hij begrijpt in eerste instantie niet wat er is gebeurd en blijft nog enige tijd in zijn stoel zitten. [10]

#### 4.3 HET VERLATEN VAN HET VLIEGTUIG<sup>78</sup>

Ook bij de overige geïnterviewde passagiers dringt niet onmiddellijk door wat hun precies is overkomen. Toch beseffen de meeste van hen, daarbij soms aan-

<sup>78</sup> Door de crash raakten zeven inzittenden zodanig bekneld dat zij niet zelfstandig het vliegtuig konden verlaten en door de brandweer uit hun benarde positie bevrijd moesten

**[11] Wilma** *'Ik zat in mijn stoel en dacht dat ik dood was. Dat is heel raar, dat je een klik maakt in je hersenen en denkt dat je er niet meer bent. Dat kwam misschien ook omdat het doodstil was in het vliegtuig. Er was geen gegil. Toen hoorde ik vrij snel iemand dwingend zeggen: "We have to get out!" Ik constateerde toen pas echt dat ik nog leefde. Toen ik naar Carin keek, zag ik dat zij in een soort van slaap verkeerde. Ik heb toen heel dwingend gezegd: "Kom Carin, we zijn er, we moeten eruit!" Omdat er geroepen werd dat iedereen het vliegtuig uit moest, besefte ik dat ik meteen in actie moest komen. Gecremeerd worden wilde ik niet. Als ik wilde overleven, dan moest ik er ook echt direct uit. Ik merkte toen gelijk bij het opstaan dat het lopen slecht ging en dat ik niet kon rennen.'*

**[12] Carin** *'Toen Wilma zei dat we eruit moesten, wilde ik mijn gordel losmaken, maar dat ging niet meteen. Ik kwam er toen ook achter dat ik gewond was geraakt aan mijn hoofd. Ik had toen zoiets van: even wachten, even bijkomen van de klap. Ik had me nog niet goed gerealiseerd wat er met me was gebeurd. Ik had wel het idee dat het leven met me aan de haal was gegaan en dat ik erachteraan liep. Het leek dat mijn lichaam er wel was, maar mijn geest nog niet. Ik had wel door dat het foute boel was en dat ik inderdaad uit het vliegtuig moest, want ik dacht dat het vliegtuig in de fik zou kunnen vliegen. Dat kwam doordat Wilma zo dwingend had gezegd dat ik eruit moest. En zoiets zie je vaak ook in de media.'*

**[13] Wilma** *'Het vliegtuig zag er niet uit, de vloer stond bol en overal hingen zuurstofmaskers. Niets stond meer vast. Ik zag op dat moment dat er een breuklijn was ontstaan direct achter mijn rij. Ik had zoveel pijn dat ik direct het vliegtuig uit wilde. Ik had ook niet de kracht om naar de verder gelegen nooduitgang te gaan, laat staan deze te openen. Ik kon moeilijk ademen en mijn rug deed pijn. Ook voelde ik dat het op mijn borst begon te zwellen. Toen ik naar voren liep, zag ik ook andere passagiers zitten. Ik heb hen verder niet aangespoord om ook het vliegtuig te verlaten.'*

**[14] Carin** *'Toen Wilma het vliegtuig uitliep, was ik nog bezig om mijn stoelriem los te krijgen. Ik bloedde enorm. Ik was er echt dizzy van. Vanaf dat moment heb ik het ook niet meer helemaal scherp. Ik denk dat de Turkse man die naast mij zat, mij geholpen heeft het vliegtuig te verlaten. Ik heb namelijk mijn tas mee uit het vliegtuig genomen. Daar moet je op dat moment maar aan denken! (...) Ik heb het Wilma niet verweten dat ze gelijk bij me weggegaan is. Ik weet nog wel dat ik dacht: nou, die heeft haast. Maar ik ben van mening dat je alleen anderen moet helpen als je daar ook zelf toe in staat bent.'*

gespoord door medepassagiers,<sup>79</sup> dat ze zo snel mogelijk het vliegtuig moeten verlaten, omdat zij het gevoel hebben dat het vliegtuig in brand zou kunnen vliegen of zelfs zou kunnen exploderen. Een van de (geïnterviewde) passagiers heeft een ander motief om het vliegtuig te verlaten, zij denkt dat ze op de eindbestemming is aangekomen (zie ook verderop in deze paragraaf, passagier Rita).

**Carin** en **Wilma** zijn collega's en zitten naast elkaar in het vliegtuig. **Wilma** is na de crash nog bij bewustzijn, maar zit verstijfd in haar stoel. Wanneer ze iemand voor zich op dwingende toon hoort roepen '*We have to get out!*' begrijpt ze dat ze zo snel mogelijk het vliegtuig uit moet. Ze beseft dat het vliegtuig wel eens in de brand kan vliegen. Ze ziet dat haar collega in een soort van slaap verkeert, waarna ze haar bij de arm pakt en zegt dat ze zo snel mogelijk het vliegtuig moeten verlaten. [11]

**Carin** ontwaakt uit haar roes wanneer ze haar collega **Wilma** hoort zeggen: '*Kom Carin, we moeten gaan.*' **Carin** kijkt verdwaasd om zich heen en ziet allemaal grijze stofdeeltjes naar beneden dwarrelen. Wanneer **Wilma** nog een keer zegt dat ze het vliegtuig moeten verlaten, probeert **Carin** haar stoelriem los te maken. Dit lukt niet direct. Bovendien ontdekt ze dat ze gewond is aan haar hoofd, zodat ze even rustig aan wil doen. Ook al 'voelt' ze dat ze snel het vliegtuig moet verlaten, omdat het vliegtuig in de brand kan vliegen. [12]

Terwijl **Carin** even de tijd neemt om bij te komen, maakt **Wilma** haar stoelriem los. Wanneer ze gaat staan, voelt ze een vreselijke pijn op haar borst en in haar rug, zodat ze nog meer de behoefte voelt het vliegtuig te verlaten. Ze ziet dat er voor haar stoelrij een breuklijn is ontstaan. Omdat de nooduitgang zich verder weg bevindt, besluit ze om via deze breuklijn het vliegtuig te verlaten. Ze verlaat in haar beleving als een van de eerste passagiers het vliegtuig. [13]

**Carin** is op het moment dat **Wilma** het vliegtuig verlaat nog bezig om haar stoelriem los te krijgen. Haar rechterbuurman (die aan de raamkant zit) maant haar om op te schieten, omdat ook hij het vliegtuig wil verlaten en haar daarvoor moet passeren om op het gangpad te kunnen komen. Op enig moment lukt het haar om haar stoelriem los te gespen. **Carin** neemt haar tas mee en verlaat net als **Wilma** via de breuklijn het vliegtuig. Wanneer ze door de breuklijn naar buiten loopt, verzwikt ze haar enkel. [14]

---

worden. Een van hen overleed later alsnog in het vliegtuig (Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 31).

79 Uit de interviews en vragenlijsten blijkt dat ten minste dertien passagiers het vliegtuig hebben verlaten omdat zij door een of meerdere medepassagiers hiertoe zijn aangespoord.

**[15] Intermezzo: Nut en noodzaak van vlieg instructies**

Tijdens de interviews hebben verschillende passagiers aanvullend aan de vragenlijst aangegeven dat zij niet geloven dat de vlieg instructies ertoe zullen leiden dat passagiers zichzelf bij een crash beter kunnen redden.

*'Ik heb bij de twee vluchten die ik na de crash heb gemaakt niet beter opgelet bij de uitleg van de vlieg instructies. Ik hoef ook niet naar de nooduitgang te kijken. Als het vliegtuig in stukken breekt, dan ga je gewoon bij de breuk eruit. Ik werk al dertig jaar in de reiswereld. Die uitleg van de vlieg instructies kan ik bijna overnemen. Wel ben ik wat kritischer geworden op vliegmaatschappijen, al zegt dat ook weer niet alles.'*

*'De stewardessen vertellen je wel wat het beste en veiligst is om te doen in een noodsituatie. Maar ik vraag me af of je dat ook echt doet. Ik heb het nu een keer meegemaakt, maar je volgt de instructies wel of niet op. Je bent je daar niet van bewust. Ik heb nu in ieder geval gezien dat er een zwemvest onder je stoel zit en dat er zuurstofmaskers zijn.'* Opvallend is overigens wel dat deze passagier aangaf: *'Ik heb nu ook al weer een paar keer gevlogen en ik let nu ook beter op als voor de vlucht de vlieg instructies worden gegeven.'*

Een van de passagiers merkte op dat ze *'eigenlijk niet op de vlieg instructies let. Op het moment dat het fout gaat, denk je nergens aan. Je doet heel veel in reflexen. En als ik achteraf kijk hoe verschillend mensen reageerden, dan valt er denk ik niets te trainen.'*

*'Ze kunnen beter stoppen met het vertellen van wat je moet doen in het geval van een noodsituatie. Ik heb zelf niets aan de vlieg instructies gehad; er was geen tijd om tijdens de crash na te denken wat je moet doen. Het gaat zoals het gaat.'*

*'Wat er in het vliegtuig wordt verteld, komt niet overeen met wat wij hebben meegemaakt.'*

Een van de passagiers die naast de nooduitgang zat, heeft aangegeven dat het kunnen openmaken van de nooduitgang waarschijnlijk wel te danken was aan de vlieg instructie. *'Het was dus zinvol dat ik instructie kreeg over hoe de nooduitgang geopend moest worden. Sinds die tijd let ik ook beter op, op de instructies die je tijdens de vlucht krijgt. Vroeger zat ik altijd wat anders te doen en dacht ik: nou dat weet ik nu wel. Het incident heeft laten zien dat het toch belangrijk is.'*

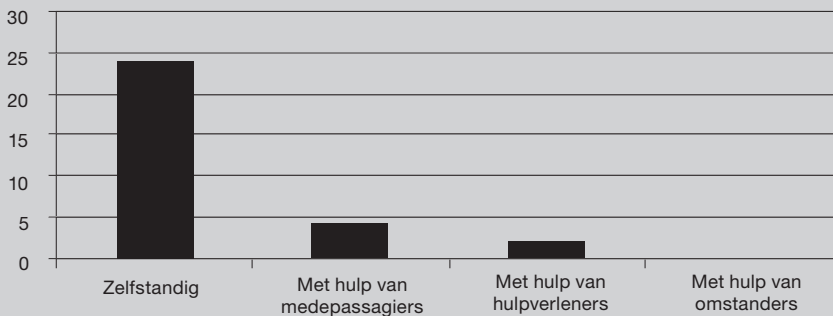
En ook een andere passagier die zich verder niet nader heeft uitgelaten over de noodzaak van de vlieg instructies merkte op dat hij na het ongeval wel beter oplet: *'Tijdens de vlucht ging alles eigenlijk volgens de normale procedures. Ik heb bewust niet gelet op de instructies van de stewardessen, want die ken ik wel. Ik moet overigens wel bekennen dat ik na het ongeval wel weer luister naar de instructies. Ik heb sinds het ongeval al weer vier keer gevlogen en heb toen toch ook maar even de kaart met instructies bekeken.'*



### Kwantitatief: Het verlaten van het vliegtuig

Van de 30 passagiers die een vragenlijst hebben ingevuld, gaven er 24 aan zelfstandig het vliegtuig te hebben verlaten. Van de overige 6 respondenten hebben 4 passagiers hulp ontvangen van medepassagiers en zijn 2 passagiers door hulpverleners uit het vliegtuig bevrijd. De bevroegde passagiers hebben geen hulp van (behulpzame) omstanders gekregen bij het verlaten van het vliegtuig. Dit laatste laat onverlet dat er wel passagiers door omstanders het vliegtuig uit zijn geholpen, zoals blijkt uit het film- en fotomateriaal en uit de interviews van de omstanders (zie ook hoofdstuk 5).

**Figuur 4.4: De wijzen waarop passagiers het vliegtuig hebben verlaten (in absolute aantallen, N=30)**



In drie gevallen, zo blijkt uit de interviews, hebben de passagiers die met een of meerdere reisgenoten (bijvoorbeeld een familielid, collega en/of vriendin) in het vliegtuig zaten, individueel van elkaar het vliegtuig verlaten (zie Jessica, Loes en Wilma). Tevens blijkt uit de interviews dat in twee gevallen passagiers gezamenlijk met hun reisgenoten het vliegtuig hebben verlaten (zie Frederik en Rita). In de vragenlijsten gaven nog eens twee respondenten die samen met familieleden reisden, aan dat zij bij elkaar zijn gebleven toen zij het vliegtuig verlieten. Een passagier schreef in zijn vragenlijst: *'We reisden als familie en zorgden alleen voor ons eigen gezin. We hebben zo snel mogelijk met elkaar het vliegtuig verlaten na de crash.'* Een andere respondent schreef in haar vragenlijst: *'Ik wilde zo snel mogelijk het vliegtuig uit, omdat ik bang was dat er brand uit zou breken. Ik verliet met mijn man en kinderen het vliegtuig. Mijn eerste prioriteit was mijn kinderen in veiligheid brengen.'*

Uit de *vragenlijsten* blijkt dat geen van de respondenten bewust gebruik heeft gemaakt van de instructies die aan het begin van de vlucht standaard door het vliegtuigpersoneel wordt gegeven. Dit verbaast overigens niet omdat de omstandigheden daar ook niet onmiddellijk aanleiding toe gaven (gebruik zuurstofmaskers, zwemvest, glijbaan). [15] Feit is overigens wel dat een aantal passagiers

**[16] Sjoerd** *‘Op een gegeven moment hoorde ik iemand in het Engels roepen: “Get out, get out.” Ik realiseerde me toen dat ik eruit moest, omdat ik bang was dat het vliegtuig in de brand zou kunnen vliegen. Ik heb toen eigenlijk gewoon die meneer die “Get out, get out” riep, gehoorzaamd. Omdat er licht door de scheur kwam, dacht ik dat ik er daar wel uitkon. Ik heb mijn spullen, zoals mijn jas, die bovenin de bagagebak lag en waar mijn mobiel in zat, en mijn laptoptas, niet meegenomen. Ik heb daar verder niet bewust over nagedacht, dat is gewoon automatisch gebeurd. Ik dacht alleen: wegwezen. Ik heb toen ik door het vliegtuig liep helemaal niemand gezien of gehoord. Ook niet bij de scheur, waar met de kennis van achteraf, mensen gezeten hebben die overleden waren. Maar ik heb ze niet gezien. Ik weet ook niet wat er bijvoorbeeld met de man is gebeurd die naast mij bij het raam zat of met die blonde mevrouw schuin voor mij. Bij de nooduitgang kon ik zo uitstappen. Ik was daar zo verbaasd over, dat ik niemand tegenkwam en dat ik zo kon doorlopen. Er lag ook geen troep waar ik over struikelde. Ik vroeg me af: waar is iedereen?’*

**[17] Hans** *‘Ik besepte eigenlijk pas echt dat er wat aan de hand was, toen mijn buurman zei dat we het toestel uit moesten omdat het in de brand kon vliegen. Ik heb daar wat apathisch op gereageerd. Ik heb het luik opengemaakt – voor vertrek was ik door een stewardess al gewezen op het feit dat, mocht er wat gebeuren, ik de nooduitgang zou moeten openmaken – maar ik kon nog helemaal niet weg omdat ik helemaal vastgesnoerd zat in mijn stoel. Mijn veiligheidsriem was helemaal gedraaid, en daardoor kreeg ik deze niet zomaar los. Ondertussen stonden er al allemaal passagiers te dringen die via de nooduitgang naar buiten wilden. Er was geen paniek, waarmee ik bedoel dat men elkaar niet aan het wegslaan was of over elkaar heen buitelde om maar bij die nooddeur te komen. Men was wel gestrest om het toestel uit te komen. Maar ik vond dat het heel gedisciplineerd ging. Er werd wel geschreeuwd, maar het was niet hysterisch. Mijn buurman heeft mij vervolgens geholpen om mijn gordel los te maken. Ik ben toen als eerste passagier door de linkernooddeur naar buiten gegaan. Op handen en voeten ben ik de vochtige, iets naar beneden gedraaide vleugel afgegliden en in de klei beland. Ik deed dit op de automatische piloot en zelfstandig. Ik zag mijzelf martelen op die vleugel. Ik ben gaan staan op een ijzeren buis die eruit stak, terwijl ik eigenlijk niet meer kon lopen van de pijn in mijn rug op dat moment. Het was waanzinnig dat ik dat gedaan heb. Maar er was op dat moment geen hulpverlening ter plaatse. (...) Ik had geen bezittingen meegenomen, omdat ik feitelijk door de meute werd geforceerd om naar buiten te gaan.’*

**[18] Nasir** *‘Op een gegeven moment dacht ik: ik wil naar buiten. Je weet immers niet of er nog wat met het vliegtuig gaat gebeuren. Misschien vliegt het vliegtuig wel in brand. Ik voelde me niet prettig in het vliegtuig. Daarom ben ik opgestaan en heb ik mijn jas en mijn tas uit het bagagecompartiment boven de stoelen gepakt. Waarom ik dat deed, weet ik niet. Misschien is dat een automatisme. Ik heb er niet bewust over nagedacht, geloof ik. (...) Ik zag dat enkele, ogenschijnlijk, lichtgewonde passagiers zwaargewonde passagiers naar buiten hielpen. Zo herinner ik me dat twee mannen een vrouw naar buiten brachten die niet meer kon lopen.’*

zoals hiervoor aangegeven wel spontaan 'een soort van' noodhouding heeft aangenomen (zie ook [5]). Ook heeft een groot deel van de passagiers het vliegtuig via de nooduitgangen verlaten. Uit de interviews bleek wel dat zij, toen de deuren eenmaal open waren, dit deden door af te gaan op het buitenlicht en/of door andere passagiers te volgen.

**Sjoerd** zit voorin het vliegtuig aan het gangpad (zie ook tabel 4.6) en beseft net als Wilma en Carin dat hij het vliegtuig moet verlaten, wanneer hij (ook) iemand 'Get out, get out' hoort roepen. Hij realiseert zich daardoor dat het gevaarlijk is om nog langer in het vliegtuig te blijven zitten omdat de kans bestaat dat het in de brand vliegt. Sjoerd maakt zijn riem los en loopt naar voren om te kijken of hij via de breuklijn naar buiten kan. Hij denkt er verder niet bij na om zijn handbagage, zoals zijn jas en laptop, mee te nemen. Wanneer hij bij de breuklijn komt, constateert hij dat deze te smal en hij te groot is, zodat hij terugloopt en via een van de rechternooddeuren het vliegtuig verlaat. In de beleving van Sjoerd hebben alle medepassagiers dan het vliegtuig al verlaten. [16]

**Hans**, die naast een van de linkernooddeuren halverwege het vliegtuig zit (zie ook tabel 4.6) en zoals gezegd nog niet helemaal beseft wat hem is overkomen, wordt ook door een medepassagier aangespoord om het vliegtuig te verlaten. Zijn buurman **Nasir** zegt dat ze zo snel mogelijk het vliegtuig uit moeten, omdat het in brand kan vliegen. Hans maakt vervolgens de nooddeur open, maar merkt dat hij niet weg kan omdat hij zijn stoelriem nog om heeft. Het lukt hem echter niet om zijn stoelriem los te krijgen. Een aantal passagiers staat inmiddels al in het gangpad en wil via de nooddeur naar buiten. Nasir helpt Hans met het losmaken van zijn stoelriem, zodat Hans en Nasir als eersten via de linkernooddeur naar buiten kunnen stappen. Hans laat zijn handbagage achter in het vliegtuig, terwijl Nasir deze juist meeneemt. [17][18]

#### **Kwantitatief: Hulpaanbod bij het verlaten van het vliegtuig**

Uit de *interviews* blijkt dat ruim de helft van de passagiers geen medepassagiers heeft geholpen bij het verlaten van het vliegtuig (zie ook de verschillende verhaallijnen in dit hoofdstuk). Dit beeld komt ook naar voren uit de *vragenlijst*: negentien van de dertig passagiers (63 procent) gaven aan geen medepassagiers geholpen te hebben bij het verlaten van het vliegtuig.

**[19] Een passagier** *'Er stonden drie mensen op de vleugel die niet durfden te springen, terwijl het niet echt hoog was. Toen heb ik ze een hand gegeven en gezegd dat ze moesten springen, want ik was bang dat het vliegtuig in de brand zou vliegen. Ik moest wel mijn arm hoog strekken. Toen voelde ik nog niet dat mijn borstbeen gebroken was.'*<sup>1</sup>

**[20] Frederik** *'Het was doodstil in het vliegtuig. Iedereen zat apathisch voor zich uit te kijken. Er was geen paniek. Ik hoorde alleen twee passagiers schreeuwen. Zij wilden via de achterkant bij het staartstuk het vliegtuig verlaten. Maar dat lukte niet, ik denk omdat ze het te gevaarlijk vonden. Toen zijn zij via de nooduitgang bij de vleugels naar buiten gegaan. Het eerste wat ik dacht was: ik leef nog. Maar op dat moment sta je daar niet lang bij stil. Toen ik naar mijn vrouw keek, zag ik dat ze bewusteloos was. Ik had niet het idee dat ze dood was. Ze maakte op een gegeven moment een raar, rochelend, grommend geluid. Uiteindelijk lukte het mij haar bij kennis te brengen door haar aan te spreken en haar vast te pakken. Toen ze bijkwam, keek ze me aan met heel wilde ogen. (...) Ik heb haar riem losgemaakt. Ze zat zo verwilderd en verdwaasd in haar stoel dat ze daar volgens mij niet toe in staat was. Ik zag dat mijn Turkse buurman nog apathisch voor zich uit zat te kijken. Ik zei tegen hem: "Doe uw riem los, doe uw riem los".'*

---

1 Uit een vragenlijst van een (niet-geïnterviewde) passagier.

Elf van de dertig passagiers (37 procent) hebben in de *vragenlijst* aangegeven dat zij hun medepassagiers wel hebben geholpen bij het verlaten van het vliegtuig. [19] In sommige gevallen gebeurde dit handelen instrumenteel en/of uit eigen belang (bijvoorbeeld helpen met het losmaken van een stoelriem zodat de passagier zelf het vliegtuig kan ontvluchten). Ook uit de interviews blijkt dat passagiers elkaar hebben geholpen (zie bijvoorbeeld Frederik hierna) en dat passagiers zelfs nadat zij het vliegtuig al hadden verlaten weer zijn teruggedaan om andere passagiers te helpen (zie de verhaallijnen in paragraaf 4.4).<sup>80</sup> Volgens opgave hadden twee van de elf redzame passagiers een EHBO- en/of BHV-diploma.<sup>81</sup>

Passagier **Frederik** die samen met zijn vrouw **Jolanda** achter in het vliegtuig zit (hij zit in het midden en zij zit aan de raamkant) is net als Nasir een passagier die medepassagiers aanspoort het vliegtuig te verlaten en hen daar ook bij helpt.

Door de crash zijn Frederik en Jolanda bedolven geraakt onder de spullen uit de bagagebakken boven hen. Jolanda heeft haar bewustzijn verloren, zodat Frederik haar vrijwel onmiddellijk na de crash probeert bij kennis te krijgen. Na enkele minuten komt Jolanda bij, maar ze blijft *'verdwaasd'* voor zich uit staren. Frederik maakt zijn stoelriem los en gooit de bagage waaronder hij en Jolanda bedolven zijn geraakt het gangpad op. Daarna maakt Frederik de stoelriem van zijn vrouw los, die nog altijd verdwaasd in haar stoel zit. Wanneer Frederik op wil staan, ziet hij dat zijn Turkse buurman aan het gangpad nog geen aanstalten maakt om op te staan, maar *'apatistisch'* in zijn stoel zit. Frederik port de man een paar keer in zijn zij en roept dat hij zijn riem moet losmaken. [20] De man reageert en maakt zijn stoelriem los, waarna Frederik aan hem vraagt of hij hem wil helpen zijn vrouw te ondersteunen. Frederik

80 In de media zijn ook 'de twee neven' bekend geworden die na de crash meerdere malen het vliegtuig in zijn gegaan om medepassagiers het vliegtuig uit te helpen. In het *Reformatorisch dagblad* van 26 februari 2009 worden zij geïnterviewd (artikel 'Mensen bonkten tegen de ramen van het vliegtuig'): *'We hebben vrouwen en kinderen geholpen. Bij de een was het gezicht helemaal blauw. De ander had z'n lip open. Een nogal zware vrouw sprong van een vleugel naar me toe. "Spring maar," riep ik, "ik vang je wel op." De mensen die we hielpen zeiden: "Dankjewel!"* Uit het interview blijkt ook dat zij medepassagiers gemaand hebben om van het vliegtuig weg te vluchten: *'Ik heb geroepen: "Probeer weg te komen. Al is het kruipend. Wegwezen!"* Hun motivatie om te helpen was deels instrumenteel en deels altruïstisch. Zo vertelt een van de neven in Pauw & Witteman nog dezelfde avond van de crash ([www.pauwenwitteman.vara.nl](http://www.pauwenwitteman.vara.nl)): *'We hebben als eerste een zwangere vrouw het vliegtuig uit geholpen. Die vrouw belemmerde mijn uitweg. Als je die vrouw niet gaat helpen, kom je zelf ook in de knoei (...). Toen we eenmaal buiten stonden, hoorden we passagiers binnen in het vliegtuig tegen de wand aan bonken. Je staat er dan als mens die nog kan lopen. Je kunt nog helder nadenken. Wij hebben toen besloten om terug het vliegtuig in te gaan.'* De neven hebben verder geen bijdrage aan dit onderzoek geleverd.

81 Van de dertig passagiers die een vragenlijst hebben ingevuld, hadden drie passagiers een EHBO- en/of BHV-diploma.

**[21] Jolanda** *'Ik kan me niet zoveel meer van die eerste momenten herinneren. Ik herinner me wel dat ik mij van de vleugel liet afglijden en in de hompen met klei terecht kwam. Het was heel nattig en glibberig. Ik was nog even bang dat ik zou uitglijden of mijn schoenen zou verliezen. (...) Ik ben heel stil blijven staan in de akker. Af en toe heb ik heel voorzichtig wat stapjes gezet. Maar eigenlijk ben ik blijven wachten. Ik heb dat denk ik niet eens bewust gedaan. Ik heb ook geen idee of er mensen om me heen lagen of om me heen stonden.'*

**[22] Frederik** *'Ik riep tegen het echtpaar dat ze het vliegtuig uit moesten gaan, omdat het vliegtuig in brand zou kunnen vliegen. Je hebt toch altijd het idee dat een vliegtuig in de brand kan vliegen als het is neergestort. De man zei dat hij er niet uit kon, omdat zijn vrouw alles zou hebben gebroken. De vrouw leek bewusteloos te zijn. Ik keek naar de andere, Saoedische, vrouw en zij keek mij hulpeloos aan. Op dat moment besepte ik dat ik niets voor het echtpaar en de Saoedische vrouw kon betekenen, omdat ik eerst mijn vrouw uit het vliegtuig moest krijgen. Die kan namelijk niet op eigen kracht het vliegtuig uit komen. (...) Wij hebben mijn vrouw denk ik op 30 meter afstand van het vliegtuig op de akker gezet. Ik kan me eigenlijk niet meer herinneren of er veel andere mensen in de akker liepen. (...) Als mensen je zo indringend aankijken en er zou wat met het vliegtuig gebeuren, bijvoorbeeld dat het ontploft, dan vergeet je dat nooit meer. Ik zou het mezelf ook nooit vergeven. Bovendien kon ik ook teruggaan omdat mijn vrouw op veilige afstand stond. Daarnaast maakte ik de inschatting dat het veilig genoeg was om terug te gaan naar het vliegtuig. Het vliegtuig lag in de klei, waardoor de kans op brand vrij klein zou zijn. Ik rook ook geen kerosine.'*

en de man lopen met Jolanda naar de nooduitgangen in het midden van het vliegtuig. Het vliegtuig is volgens Frederik dan al zo goed als leeg.

Net voor ze de nooduitgang hebben bereikt, ziet Frederik een echtpaar naast elkaar in hun stoel zitten. Frederik roept naar hen dat ze het vliegtuig uit moeten omdat het in brand kan vliegen. De man reageert dat hij niet weg kan, omdat zijn vrouw die bewusteloos lijkt *'zo ongeveer alles heeft gebroken.'* Achter de man en de vrouw zit een vrouw bekneld achter een balk van het vliegtuig. Frederik beseft dat hij op dat moment niets voor de mensen kan betekenen, omdat hij eerst zijn vrouw in veiligheid wil brengen. Hij en de Turkse man lopen daarom door en begeleiden Jolanda door de nooduitgang boven de rechtervleugel naar buiten. Ze zetten Jolanda op enige afstand van het vliegtuig, waarna Frederik weer terug het vliegtuig in gaat om de drie medepassagiers te helpen (zie hierna). Hij laat zijn vrouw en de behulpzame medepassagier achter op de akker. [21][22]

#### **Kwantitatief: Motivatie hulpaanbod bij verlaten vliegtuig**

Aan de elf passagiers die wel medepassagiers hebben geholpen bij het verlaten van het vliegtuig is gevraagd *waarom* zij deze hulp hebben geboden. Alle elf respondenten gaven aan dat zij dit deden uit *'automatisme'*. Acht van de elf passagiers gaven als extra reden op dat ze bang waren dat *'het vliegtuig in de brand zou kunnen vliegen.'* Een respondent verklaarde net als Frederik (zie [19]): *'Ik kon het niet over mijn hart verkrijgen om passagiers in het vliegtuig te laten zitten terwijl het voor mijn gevoel nog kon ontploffen.'*

Ook aan de negentien respondenten die geen hulp aan medepassagiers hebben geboden, is gevraagd naar hun achterliggende motivatie. Achttien passagiers hebben deze vraag beantwoord. Veertien passagiers (89 procent) gaven aan dat zij zich niet fysiek of mentaal in staat achtten om medepassagiers te helpen bij het verlaten van het vliegtuig. Vier passagiers (11 procent) gaven aan dat het vliegtuig al leeg was toen zij het vliegtuig verlieten en er dus niets meer te helpen viel.

Er zijn ook passagiers die geen aansporing van medepassagiers nodig hebben om het vliegtuig te verlaten. Zij voelen zelf de drang om zo snel mogelijk het vliegtuig te verlaten. Twee passagiers *'vergeten'* daarbij, net als Wilma, hun reisgenoot.

**Jessica** zit samen met haar zus Marleen in het midden van het vliegtuig: Jessica zit in de middelste stoel, Marleen zit aan de raamkant naast een van de rechternooddeuren boven de vleugels. Jessica beseft, zonder dat ze nog precies begrijpt wat er is gebeurd, dat ze het vliegtuig zo snel mogelijk moet verlaten.

**[23] Jessica** *'Ik zei tegen mijn zus: "Kom we moeten eruit, want er is iets mis." Ik vroeg aan haar of ze de nooduitgang wilde openen. Omdat mijn zus naast de nooduitgang zat, was er een stewardess naar ons toe gekomen. Ze vertelde lachend dat als er wat zou gebeuren wij de mensen naar buiten moesten escorteren. Maar het rare was dat ze helemaal niet heeft uitgelegd hoe de nooddeur open moest. Wij moesten er op dat moment eigenlijk om lachen. (...) Mijn zus kreeg de deur uiteindelijk heel gemakkelijk open. Ze hoefde bij wijze van spreken alleen maar haar pink te gebruiken om de deur open te krijgen. Dat verklaart wel waarom de stewardess niet heeft uitgelegd hoe de nooddeur open moest. Er staat ook heel groot "pull" op de deur. Maar op dat moment ga je dat niet lezen, daar heb je echt geen tijd voor.'*

**[24] Jessica** *'Ik was op dat moment heel egoïstisch, want ik had het vliegtuig al verlaten en ik was al wat verder de vleugel opgelopen zonder naar mijn zus om te kijken. Toen dacht ik: wat doe ik eigenlijk? Ik ben toen teruggelopen naar de nooduitgang en heb haar toen alsnog via de deur die ze zelf had geopend naar buiten toe geholpen. Via de vleugel zijn we toen het akkerland opgegaan. Op dat moment dacht ik alleen maar: ik moet weggrennen want het vliegtuig gaat exploderen. Ik besepte dat er een kans was dat er een explosie kon plaatsvinden ook al had ik nog niet door wat er gebeurd was. Het was gewoon allemaal veel te veel voor mijn hersenen. Ik besepte eigenlijk nog steeds niet dat we waren neergestort. Ik kon het op dat moment denk ik nog niet accepteren. (...) We probeerden rennend bij het vliegtuig vandaan te komen. Omdat mijn zus last had van haar buik ondersteunde ik haar. Mijn zus liep op blote voeten, omdat ze haar schoenen in het vliegtuig had uitgedaan. Dat is ook zo iets raars. Ik maakte me op dat moment heel erg druk over het feit dat mijn zus op blote voeten liep, terwijl dat iets heel onbelangrijks was. (...) Van een afstand zag ik het vliegtuig liggen, maar ik begreep nog steeds niet wat er was gebeurd. Je kunt je ogen niet geloven. Ik kon de link niet maken tussen het feit dat het vliegtuig was neergestort en het gegeven dat ik in dat vliegtuig had gezeten.'*

**[25] Loes** *'In een reflex moet ik over, onder of achter Klaas zijn gesprongen om naar buiten te komen. Toen ik buiten stond, ervoer ik een enorme stilte. Of het ook echt stil was, weet ik niet. Het kan namelijk ook het contrast zijn geweest tussen het eerste geluid, de knal, en de relatieve stilte erna zodat het daarna heel stil leek. Ook zag ik links, bij de cockpit, een mistige, witachtige rook. Deze rook leek op de stofdeeltjes die vrijkomen als je een voorwerp breekt. Het gaf me niet direct een beangstigend gevoel, maar in een reflex ben ik verder de akker op gaan rennen. Ik denk wel zo'n 50 tot 100 meter. Toen kreeg ik denk ik mijn bewustzijn weer terug zodat ik weer kon nadenken over mijn omgeving. Ik heb eerst mezelf gered en daarna aan de anderen gedacht.'*

**[26] Loes** *'We hebben toen eerst om ons heen gekeken en daarna zijn we teruggegaan richting de achterkant van het vliegtuig. Ik heb geen enkel moment gedacht dat het vliegtuig in de brand zou kunnen vliegen. Toen we bij het toestel kwamen, hoorden we: "Help, help". Ik wist direct dat het Klaas was die aan het roepen was. Bij het toestel zagen we dat Klaas helemaal in de klei geklonken was. Zijn stoelriem had hij nog om. Hij was nog bij kennis en hij had een flinke hoofdwond.'*



Doordat ze de zuurstofmaskers aan het plafond ziet hangen, voelt ze ‘instinctief’ aan dat er iets mis is. Terwijl Marleen verdwaasd voor zich uit staart en blijft staren, kruipt Jessica over Marleen heen om de nooddeur open te maken. Het lukt haar echter niet om de deur te openen. [23]

Jessica vraagt of Marleen haar wil helpen. Haar zus reageert niet, zodat Jessica haar beetpakt en flink door elkaar schudt. Maar nog reageert Marleen niet. Jessica loopt vervolgens naar de nooddeur in de rij voor hen die dan net door een medepassagier wordt geopend en stapt naar buiten.<sup>82</sup> Terwijl ze buiten op de vleugel staat, dringt het tot haar door dat ze haar zus in het vliegtuig heeft achtergelaten. Wanneer ze terugloopt om Marleen te halen, heeft deze alsnog de nooddeur weten te openen en stapt ook zij naar buiten. Marleen heeft moeite met lopen en vraagt of Jessica haar wil ondersteunen. Jessica pakt haar arm en helpt haar naar de rand van de vleugel. Samen springen ze van de vleugel af en lopen ze van het vliegtuig vandaan richting het parallelslootje (zie figuur 4.5). [24]

**Loes** zit samen met haar twee collega’s Klaas en Robert achterin het vliegtuig (zie ook tabel 4.6). Loes stapt ‘in een reflex’ via de breuk aan de achterkant van het vliegtuig naar buiten en rent naar ‘het parallelslootje’. [25] Wanneer ze op enige afstand van het vliegtuig stilstaat, ziet ze haar collega Robert staan. Ze loopt naar hem toe en vraagt of hij Klaas gezien heeft. Loes en Robert kijken om zich heen, maar zien hem nergens. Daarom lopen ze terug naar de achterkant van het vliegtuig. Wanneer ze in de buurt van het vliegtuig komen, horen ze Klaas om hulp roepen: Klaas blijkt met stoel en al naast het vliegtuig terecht te zijn gekomen en zit deels vast in de klei en deels aan het vliegtuig. Loes en Robert proberen met hun handen de stoel van Klaas uit te graven. [26] Het lukt ze uiteindelijk niet, ook niet met de hulp van een omstander en medepassagier, om Klaas te bevrijden (zie ook paragraaf 4.4).

Ook **Linda**, die zoals gezegd een korte tijd buiten bewustzijn is geraakt en met haar beide handen haar nek ondersteunt, heeft het gevoel dat ze het vliegtuig moet verlaten. Ze is bang dat het vliegtuig nog in de brand zal vliegen. Wanneer Linda wil opstaan, merkt ze dat haar stoelriem nog vastzit en door de crash om haar bovenlichaam is geschoten. Het lukt Linda om onder haar stoelriem uit te kruipen, waarna ze probeert op te staan. Ze merkt echter dat haar laars bekneld zit tussen de twee stoelen voor haar. Terwijl ze met haar ene hand haar nek blijft ondersteunen, probeert ze met haar andere hand haar laars los te trekken. Een medepassagier die langsloopt, zegt tegen haar dat ze

---

82 Boven de vleugels bevinden zich aan beide zijden van het vliegtuig twee nooddeuren. Er zit één rij stoelen tussen beide nooddeuren.

**[27] Linda** *'Toen ik bijkwam, heb ik direct met twee handen mijn nek ondersteund, omdat ik aan mijn hoofd en nek voelde dat het niet goed zat. Ik deed dat in een soort van reflex. Ik heb me tijdens de evacuatie uit het vliegtuig volledig op mijzelf geconcentreerd, omdat ik voelde dat ik niet in staat was om andere mensen te helpen. Ik voelde dat ik hulp voor mezelf nodig had. Toen ik even om me heen had gekeken in het vliegtuig, dreigde ik even in paniek te raken. Je denkt dan: oh mijn god, wat is dit en waar ben ik in hemelsnaam in verzeild geraakt. Ik weet nog dat ik heb geroepen: "Ohjee, ohjee, ohjee." Er zat bloed op mijn handen en op mijn gezicht. Ik besloot dat ik zo snel mogelijk het toestel uit moest gaan. Dat besef kwam snel, omdat ik bang was dat het vliegtuig nog in brand zou vliegen. Mijn instinct gaf heel duidelijk aan dat ik eruit moest. Ik raakte een beetje in de stress toen ik merkte dat mijn laars vastzat onder de stoel voor mij en ik het gevoel kreeg dat ik niet weg kon komen. Daarnaast kon ik maar met een hand aan mijn laars trekken, omdat ik de andere hand nodig had om mijn hoofd en nek te ondersteunen. De passagier die mij wilde helpen, stond opeens naast mij. Hij praatte Engels en zei tegen mij: "Give me your hand". Maar die man zag er zo groot en sterk uit. Ik was bang dat hij mij met fors geweld uit mijn stoel zou trekken. Daarom zei ik: "No, no, leave me. I am coming. Please be patience. My leg is stuck." Toen zei hij: "But you have to come, the plane may explode." Ik antwoordde daarna met: "Yes, yes, I am coming." Ik heb in mijn eigen tempo, maar wel zo snel mogelijk, geprobeerd te ontsnappen.'*

**[28] Linda** *'Ik kan mij de vrouw links achter mijn zitplaats nog herinneren. Deze vrouw was door de crash met haar stoel omhoog gedrukt. Voor mijn gevoel hing ze zowat in de riem van haar stoel. Haar gezicht was helemaal bebloed en ze keek mij vrij indringend aan. Toen ik onder mijn riem was doorgekropen en opstond uit mijn stoel keek ik haar aan en gebaarde ik naar haar dat ik haar niet kon helpen. Op dat moment voelde ik mij daar niet fysiek toe in staat. (...) Op zo'n moment is het natuurlijk heel verschrikkelijk om aan jezelf te denken en te vluchten. Maar achteraf is het een heel verstandige keuze geweest.'*

**[29] Linda** *'Ik wilde graag mijn tas hebben. Daar zaten al mijn spullen in. Ik wilde mijn telefoon bijvoorbeeld graag hebben, zodat ik kon bellen. Maar ik dacht vooral aan mijn paspoort. Als ik mijn paspoort heb, dacht ik, dan weten de hulpdiensten straks ten minste nog wie ik ben. Vervolgens schoot door mijn hoofd dat ik mijn laptop moest vinden. Enige weken geleden had een collega zijn laptop in het vliegtuig laten liggen. Mijn werkgever was daar toen niet blij mee, omdat er bedrijfsgevoelige informatie op de laptops staat. Drie tellen later zag ik hem op de grond liggen. Vervolgens wilde ik het vliegtuig uitgaan. Ik heb eerst nog gekeken of ik bij de breuklijn aan de rechterkant van mijn stoel naar buiten kon. Maar dat zag er gevaarlijk uit. Ik was bang mezelf te verwonden aan een scherpe rand of iets dergelijks. Toen keek ik door het vliegtuig naar achteren. Bij de nooduitgang waren mensen elkaar aan het helpen om het vliegtuig uit te komen.'*

**[30] Rita** *'Het was onnatuurlijk licht om me heen. Mijn kleindochter en mijn vriend zaten voorovergebogen in hun stoel. Ik zag helemaal niemand meer zitten op de stoelen direct voor en achter mij. Het was ook doodstil in het vliegtuig. Ik riep uit mijzelf tegen mijn kleindochter en mijn vriend: "Kom jongens, we moeten eruit, we moeten eruit!" Toen was ik me er nog niet van bewust dat we gecrasht waren, maar ik dacht gewoon: het is zover, dus we moeten*

zo snel mogelijk het vliegtuig moet verlaten omdat het vliegtuig kan ontploffen en biedt aan te helpen. Linda slaat dit aanbod af omdat ze bang is dat de man haar met grof geweld uit haar stoel zal trekken. Wanneer de man verdwenen is, lukt het haar om niet veel later de laars alsnog los te trekken. [27]

Wanneer Linda gaat staan en om haar heen kijkt, ziet ze dat haar linkerbuurman bekneeld zit tussen zijn eigen stoel en de stoel van de rij ervoor. Achter haar ziet Linda hoe een bebloede vrouw in haar stoelriem hangt omdat de stoel door de crash tientallen centimeters omhoog is gedrukt. Linda gebaart naar de vrouw dat ze haar niet kan helpen. [28]

Alvorens Linda naar de nooddeuren loopt, gaat ze eerst nog op zoek naar haar handbagage. Ze wil vooral haar handtas, met daarin haar paspoort en mobiele telefoon, en haar laptop meenemen. Al snel vindt ze haar tas (met daarin ook nog een spiegelreflexcamera) en haar laptop. Linda loopt vervolgens met haar tas stapvoets naar de nooduitgang, omdat ze haar hoofd niet kan buigen en zodoende niet naar de grond kan kijken. Een medepassagier die bij de nooduitgang staat, ziet dat Linda moeite heeft met lopen en helpt haar. Hij pakt haar hand vast, helpt haar bij de breuklijn omhoog<sup>83</sup> en begeleidt haar via de linkernooddeur boven de vleugels naar buiten toe. [29]

Passagier **Rita** zit samen met haar vriend Henk en haar kleindochter halverwege het vliegtuig wanneer het vliegtuig neerstort. Wanneer ze op enig moment min of meer 'ontwaakt' van de crash ligt ze net als Henk en haar kleindochter voorovergebogen in haar stoel. Ze constateert dat het 'onnatuurlijk' licht is om haar heen. Ze ziet dat voor haar de nooddeuren zijn geopend en dat er daglicht naar binnen schijnt. Het is stil in het vliegtuig en ze heeft het gevoel dat iedereen het vliegtuig al verlaten heeft. Wanneer ze naar Henk en haar kleindochter kijkt, ziet ze dat zij verdwaasd voor zich uit kijken. Zonder dat ze precies beseft wat er aan de hand is, voelt Rita dat ze het vliegtuig moet verlaten. Daarom roept Rita tot twee keer toe tegen Henk en haar kleindochter dat ze mee het vliegtuig uit moeten. Alle drie pakken ze hun handbagage waarna ze naar de geopende nooddeuren lopen en het vliegtuig verlaten. Dan ziet Rita in plaats van asfalt bruine klei en dringt het pas echt tot haar door dat het vliegtuig niet op Schiphol is geland, maar is neergestort. [30]

---

83 Het voorste gedeelte van de romp (de cockpit tot en met rij 7) lag volgens de Onderzoeksraad (2009, p. 197) 50 centimeter lager dan het middengedeelte van de romp, waar zich de nooddeuren bij de vleugels bevonden.

eruit. Automatisch pakte ik mijn spullen. Mijn kleindochter en mijn vriend reageerden onmiddellijk en pakten zonder vragen te stellen hun spullen. Via een van de openstaande nooddeuren hebben we toen het vliegtuig verlaten. Pas toen ik buitenkwam, en ik in plaats van asfalt al die klei zag, besepte ik dat we gecrasht waren. Eerder was dat niet tot me doorgedrongen.'

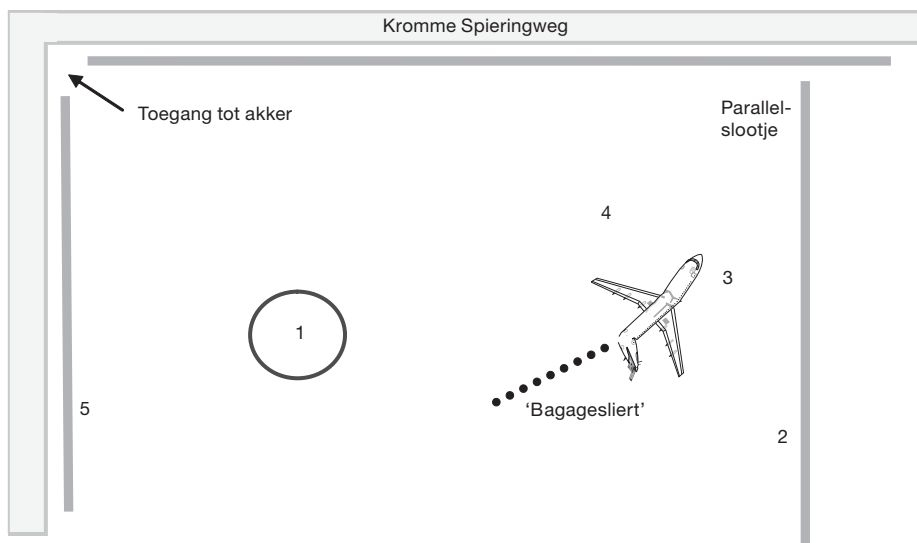
**[31] Asrin** 'Het was doodstil voor in het vliegtuig. Ik kon alleen mijn hoofd draaien. De rest van mijn lichaam kon ik nauwelijks bewegen. Door een spleet in het vliegtuig scheen een beetje licht naar binnen. Daardoor kon ik zien dat er in het vliegtuig stof naar beneden dwarrelde. Het leek wel alsof er een laag stof over de overleden passagiers lag. Het was net als zand. Dat was een enorm beangstigend gezicht. Ik kon namelijk iedereen van de overleden passagiers zien zitten, omdat ik omgedraaid in mijn stoel zat. Alleen de passagier die in eerste instantie voor mij had gezeten, kon ik niet zien. (...) Ik heb nog wel even aan mijn buurman geschud, maar daarna ben ik eigenlijk alleen met mijzelf bezig geweest.'

**[32] Asrin** 'Hij had een soort nylon tasje bij zich en hij droeg een colbertje. Hij bleef in het weiland staan, pakte een sigaret uit zijn zak en begon te roken. Het drong op dat moment niet tot mij door dat dit misschien niet zo slim van hem was. Naderhand besef je natuurlijk dat er een kans op explosie was. Op dat moment kwam dat niet in me op. Het eerste wat ik op dat moment dacht was: ik ben in slaap gevallen, en dit is een vreselijke nachtmerrie waar ik snel uit wil ontwaken. Ik heb een paar keer mijn hoofd geschud en mezelf een klap gegeven, maar helaas werd ik niet wakker...'

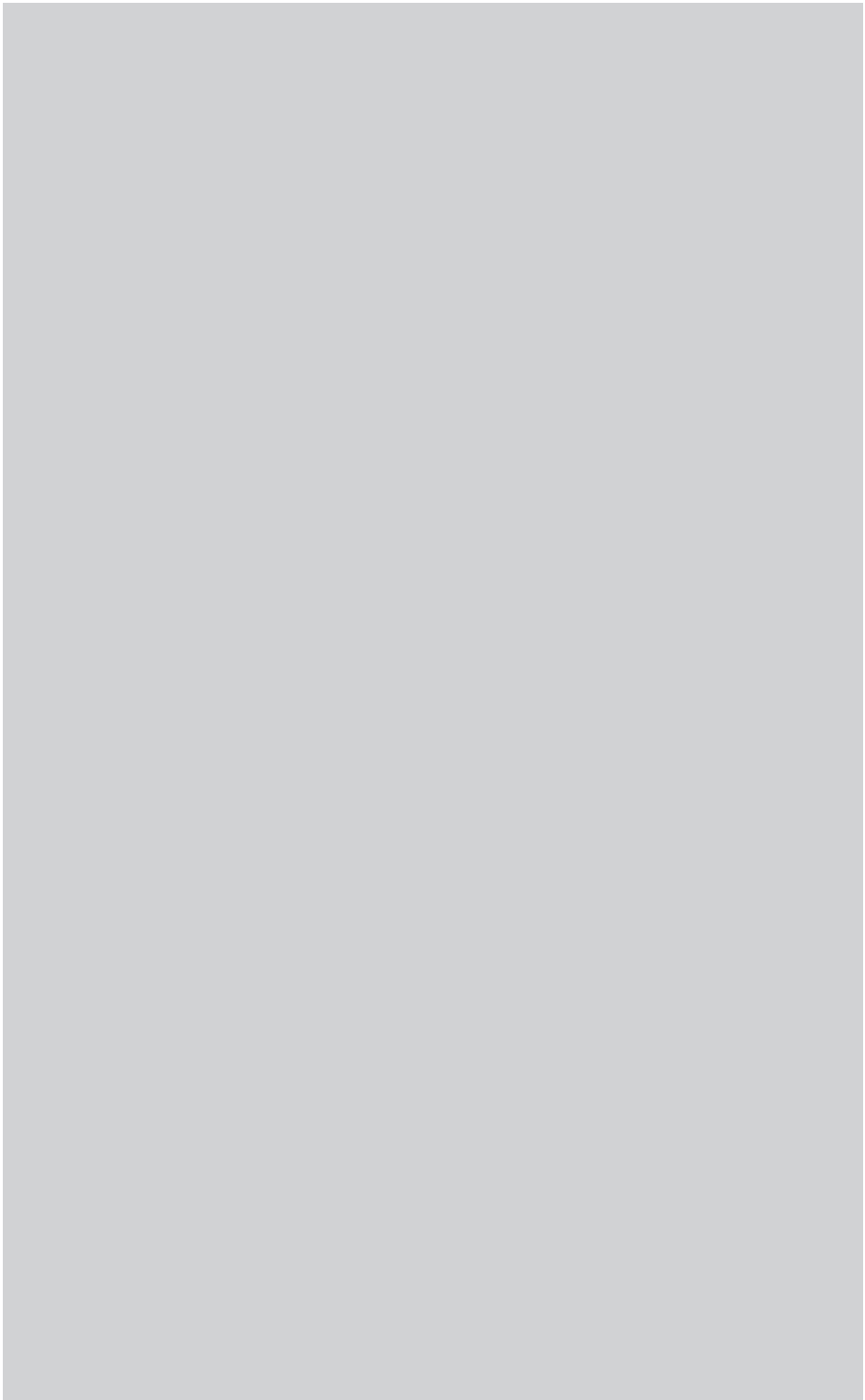
**[33] Asrin** 'Ik zat vast en dat was geen prettig gevoel. Het was een afgesloten ruimte waarin ik me bevond en ik kon moeilijk ademen. De zuurstofmaskers waren wel losgekomen, maar ze werkten niet. Ik heb nog wel een masker opgezet, want er lag er een voor me op de stoel. Ik kwam erachter dat de zuurstofkabel die het masker van lucht voorziet, gebroken was. Toen heb ik geprobeerd om met de voorwerpen die binnen mijn handbereik waren, het vliegtuigraam in te slaan, om zo frisse lucht te krijgen. Maar met de voorwerpen die ik daarvoor kon gebruiken lukte dat niet. Het waren allemaal kleine plastic voorwerpen. Maar op dat moment heb je dat niet in de gaten.'

Passagier **Asrin** zit in het voorste gedeelte van het vliegtuig en is een van de weinige passagiers die bekneld raakt en niet zelfstandig of met de hulp van medepassagiers of behulpzame omstanders het vliegtuig kan verlaten. Na de crash is hij enige tijd buiten kennis en wanneer hij weer wakker wordt, zit hij omgekeerd en vastgeklemd tussen zijn eigen stoel en de stoel vóór zich. [31] Vanuit zijn benarde positie kan hij door het raam een stuk van de achterkant van het vliegtuig zien liggen. Op enig moment ziet hij passagiers op de akker lopen, waaronder een oudere man (dit is passagier Henk, de vriend van Rita). [32] Omdat Asrin moeilijk kan ademhalen, probeert hij om met diverse voorwerpen die binnen handbereik liggen het vliegtuigraampje in te slaan. [33]<sup>84</sup>

**Figuur 4.5: Schematische weergave van de plekken waar de verschillende geïnterviewde passagiers ongeveer hebben gestaan/gelegen nadat zij het vliegtuig hadden verlaten**



84 Zie in dit kader ook voetnoot 80 met het citaat van de 'neven' die redzaam zijn geweest, en beschreven dat ze buiten hoorden hoe een of meerdere passagiers die nog in het vliegtuig waren tegen de wand en de ramen bonkten.



**Tabel 4.6:** Positie in vliegtuig (voor, midden, achter), leeftijd (ten tijde van het ongeval) en het letsel van de geïnterviewde passagiers zoals dat door de hulpverleners ter plaatse is bepaald. Om privacyredenen worden niet de exacte stoelnummers gegeven. Alle passagiers die als zwaargewond werden aangemerkt, hebben de plaats van het incident in een ambulance verlaten

	Positie in vliegtuig	Leeftijd	Letsel
Asrin	Voor	30	Zwaar
Linda	Voor	30	Zwaar
Sjoerd	Voor	50	Licht/ongedeerd
Wilma	Voor	53	Zwaar
Carin	Voor	48	Zwaar
Hans	Midden	60	Licht/ongedeerd
Nasir	Midden	69	Zwaar
Jessica	Midden	23	Zwaar
Rita	Midden	64	Licht/ongedeerd
Frederik	Achter	64	Licht/ongedeerd
Jolanda	Achter	62	Zwaar
Loes	Achter	32	Licht/ongedeerd
Nihat	Achter	43	Licht/ongedeerd

#### 4.4 (ZELF)REDZAME HANDELINGEN TOT AANKOMST EERSTE PROFESSIONELE HULPVERLENERS

Zoals in paragraaf 3.3 al is beschreven, laten de eerste beelden van *drie minuten* na de crash zien dat al ten minste vijftig passagiers, sommige met bagage, het vliegtuig hebben verlaten. Het merendeel van deze passagiers staat op de rechtervleugel, aan de rechterzijde van de cockpit en achter het vliegtuig op ongeveer tien meter afstand (zie ook figuur 3.2 in paragraaf 3.3). Een aantal passagiers staat te bellen.

Andere passagiers verlaten in de *tien minuten daarna* druppelsgewijs het vliegtuig. Ongeveer tien passagiers liggen of zitten op de grond, in sommige gevallen op slechts enkele meters afstand van het vliegtuig.<sup>85</sup> De bulk van de passagiers verplaatst zich in die periode, soms bellend en fotograferend, naar een wat grotere afstand van het vliegtuig (20-30 meter).

Uit de interviews blijkt dat de meeste geïnterviewde passagiers – wanneer ze eenmaal uit het toestel zijn – bewust van het vliegtuig weglopen, omdat ze denken dat het vliegtuig in brand zou kunnen vliegen.

85 Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

**[34] Wilma** *'Toen ik door de breuklijn uit het vliegtuig was gekropen, be kroop mij het gevoel dat het vliegtuig wel eens in de brand zou kunnen vliegen. Ik rook namelijk een kerosinelucht. Ik liep direct naar de rand van het slootje, zo ver mogelijk van het vliegtuig vandaan. Ik had zoiets van: als het vliegtuig ontploft, dan kan ik mezelf in het slootje laten glijden. Ik heb verder geen waarschuwend geluid van medepassagiers gehoord dat ik weg moest bij het vliegtuig.'*

**[35] Sjoerd** *'Ik had pijn in mijn rug, maar ik wilde weg bij het vliegtuig. Ik had nog steeds het idee dat het vliegtuig in de fik kon vliegen. Toen ik achterom naar het vliegtuig keek, zag ik ook vloeistof uit de vleugels komen. Ik ging ervan uit dat dit kerosine was, wat weer mijn beeld bevestigde dat ik ook echt weg moest bij het vliegtuig, want het kon nog best wel eens misgaan.'*

**[36] Hans** *'Ik ben langs het vliegtuig naar de achterzijde gelopen. Ik schat dat er al een stuk of 30-40 passagiers stonden. En wat ik zo bijzonder en bizar vond, is dat op het moment dat we achter het vliegtuig stonden er al een jongeman in een grijs pak met een licht overhemd, ik schat zo midden dertig, aangerend kwam vanaf de A9 en gilde: "Ga weg, ga weg, hij gaat in de fik." (...) Deze omstander heeft ons vervolgens naar de kant van de weg toe gestuurd.' [zie nummer 1 in figuur 4.5]*

**[37] Linda** *'Dezelfde passagier die mij binnen hielp, heeft mij begeleid over de vleugel. Ik weet nog goed dat ik last had van het scherpe licht. Daarnaast waren de vleugels nat, en ik was bang om uit te glijden. Op een gegeven moment riepen passagiers die in de akker stonden: "Springen, je moet springen, je moet van de vleugel springen." Toen riep ik terug: "Springen? Dat gaat niet joh, ik heb ontzettend last van mijn nek, ik ga echt niet springen!" Toen riep een passagier: "Je moet! We ruiken een kerosinegeur. Je moet bij het vliegtuig weg! Straks vliegt het toestel in de brand!" Ik had zelf niet echt het gevoel dat het vliegtuig zou exploderen. Toen werd er weer geroepen dat ik moest springen. Toen heb ik geantwoord: "Oké, kan dan iemand mijn tas vasthouden?" Ik dacht namelijk: dan ben ik in ieder geval in evenwicht en heb ik mijn handen vrij om mijn nek en hoofd te ondersteunen.'*

**[38] Rita** *'Samen met mijn vriend en kleindochter zijn we aan de zijkant van het vliegtuig gaan staan en hebben we een beetje staan kijken. Zo van: jee, wat is dit? Mijn kleindochter zei: "Dit gelooft helemaal niemand" en heeft met haar mobiele telefoon foto's gemaakt. We hoorden mensen roepen dat we bij het vliegtuig weg moesten. Maar ik zag geen vlammen en ik rook ook niets. We bleven dan ook aan de zijkant van het vliegtuig staan en ik vroeg me af wat we moesten gaan doen.'*



**Wilma** bijvoorbeeld loopt nadat ze het vliegtuig heeft verlaten, terwijl ze feitelijk zwaargewond is, bewust zo ver mogelijk van het vliegtuig vandaan.<sup>86</sup> Ze loopt zelfstandig door de zompige klei naar het parallelslootje en gaat daar op de grond in de polderklei liggen (zie nummer 2 in figuur 4.5). Haar reisgenote Carin bevindt zich op dat moment nog in het vliegtuig. [34]

Ook **Sjoerd** loopt nadat hij via de rechtervleugel op de akker is gestapt en ondanks dat hij pijn in zijn rug heeft zo snel hij kan van het vliegtuig vandaan. Wanneer hij achterom kijkt, ziet hij dat er vloeistof uit de vleugel lekt; dit bevestigt zijn vermoeden dat het vliegtuig nog steeds in brand zou kunnen vliegen of zou kunnen ontploffen. [35]

Uit de interviews en vragenlijsten blijkt dat enkele passagiers die op de akker stonden (bijvoorbeeld de twee eerdergenoemde 'behulpzame neven') medepassagiers aansporen om bij het vliegtuig vandaan te gaan. Verschillende passagiers reageren daar op. [36] **Linda** bijvoorbeeld, nog altijd ondersteund door een medepassagier, loopt feitelijk zwaargewond, door de nooduitgang over de vleugel naar buiten wanneer ze medepassagiers hoort roepen om zo snel mogelijk van de vleugel af te springen.<sup>87</sup> Ze roepen dat het vliegtuig in de brand kan vliegen en geven aan dat er kerosine uit het vliegtuig lekt. Omdat Linda nog altijd met haar handen haar nek ondersteunt, vraagt ze aan een passagier op de akker of deze haar tas wil aanpakken. Vervolgens springt ze zelf van de vleugel af en loopt ze naar een groepje passagiers dat op ongeveer dertig meter van het vliegtuig af staat (zie nummer 1 in figuur 4.5). [37]

Niet alle passagiers reageren op de oproep van medepassagiers om zo ver mogelijk van het vliegtuig vandaan te gaan staan. Dit geldt bijvoorbeeld voor **Rita**. Omdat ze geen brand ruikt en geen vlammen ziet, blijft Rita aan de zijkant van het vliegtuig staan/zitten (zie nummer 3 in figuur 4.5). Haar kleindochter maakt met haar mobiele telefoon van dichtbij foto's van het vliegtuig (zie ook foto 5). [38]

#### Sfeerbeeld rondom het vliegtuig

Op de akker heerst er volgens de meeste geïnterviewde passagiers een 'rustige' sfeer. De meeste passagiers zijn 'verdwaasd' en staan op de akker 'wezenloos' naar het vliegtuig te kijken. Er vindt weinig interactie plaats tussen de passagiers; het merendeel van de passagiers is vooral met zichzelf bezig. Een aantal passagiers loopt bellend over de akker.

86 Later in het ziekenhuis wordt bepaald dat Wilma onder andere een gebroken borstbeen, twee gebroken ruggenwervels en een dwarslaesie heeft.

87 In het ziekenhuis blijkt dat Linda onder andere een gebroken nekzwervel heeft.

[39] **Hans** *'Ik stond samen met een groepje passagiers op enkele tientallen meters van het vliegtuig naar het vliegtuig te kijken [zie nummer 1 in figuur 4.5]. Je kijkt ernaar en denkt: jongens wat is hier in godsnaam aan de hand? Je was er ook helemaal niet op voorbereid dat er zoiets zou gebeuren. Je hoorde het toestel aantrekken en opeens die klap. Ik kan me alleen maar herinneren dat ik me steeds maar heb afgevraagd: wat is er gebeurd, wat is hier gebeurd? Je ziet het vliegtuig helemaal geknakt liggen. Je ziet er een heleboel mensen omheen lopen. Maar je weet niet wat er precies aan de hand is. En dat vond ik heel bizar.'*

[40] **Sjoerd** *Op de vraag of Sjoerd terwijl hij daar stond, heeft overwogen om de mensen die te dicht bij het vliegtuig stonden daar weg te halen, antwoordde hij ontkenkend. 'Ik vond het vreemd dat mensen video-opnamen aan het maken waren. Wie gaat er nu toch staan filmen? Ik bleef toen op ongeveer 30 tot 40 meter van het vliegtuig staan. Ik heb daar maar wat staan wachten en dacht: wanneer zou het vliegtuig ontploffen? Maar er gebeurde helemaal niets. Ik zag wel dat op de A9 het verkeer stil bleef staan.'*

[41] **Sjoerd** *'Iets verderop in het veld, aan de rechterzijde van het vliegtuig, riep iemand: "Everybody who can walk, come here." Ik denk dat het een omstander was. Ik heb maar gewoon gehoorzaamd en ben naar de omstander toegelopen, omdat er in mijn beleving ook al genoeg mensen om de staart van het vliegtuig liepen die aan het helpen waren.'*

Uit de interviews en vragenlijsten blijkt dat veel passagiers op de akker familieleden, vrienden en collega's hebben gebeld of hebben laten bellen om hen te informeren over wat er is gebeurd en dat het naar omstandigheden goed met hen gaat. Sommige passagiers nemen foto's (al dan niet met hun mobiele telefoon, zie bijvoorbeeld [40][44][52a][65][70] en foto's 3 en 5). Een passagier die vlak naast het vliegtuig staat, steekt zelfs een sigaret op. Het merendeel van de geïnterviewde passagiers heeft aangegeven dat ze dan nog altijd niet goed beseffen wat hun is overkomen. [39]

Terwijl **Sjoerd** op enige afstand naar het vliegtuig staat te kijken in afwachting van wat er mogelijk nog gaat gebeuren, ziet hij tot zijn verbazing dat er nog redelijk wat passagiers in de buurt van het vliegtuig staan. Ook ziet hij tot zijn verbazing dat twee medepassagiers video-opnamen aan het maken zijn met hun mobiele telefoon. [40] Hij beseft, ook omdat er verder niets met het vliegtuig gebeurt, dat hij 'iets' moet gaan doen. Hij loopt daarom naar de staart van het vliegtuig om te kijken of de steward die hij kort voor de landing naast het toilet had zien zitten, de crash heeft overleefd. Wanneer Sjoerd bij de staart is, blijkt het toilet – en de steward – te zijn verdwenen.

Onmiddellijk daarna wordt Sjoerd door een man aangesproken. De man probeert een brokstuk te verplaatsen en vraagt hem te helpen, omdat er een passagier onder ligt. Terwijl ze samen proberen om het brokstuk op te tillen, komt er een andere man aanlopen. Deze man zegt dat ze daarmee moeten stoppen, omdat ze het slachtoffer zo wellicht nog meer letsel toebrengen. Ondertussen hoort Sjoerd dat iets verderop een (derde) man de lopende passagiers aanspoort om zich op een plek achter het vliegtuig te verzamelen.<sup>88</sup> Hij roept dat iedereen die in staat is om te lopen zich bij hem moet verzamelen. Sjoerd laat vervolgens het brokstuk voor wat het is en loopt automatisch naar de roepende man toe. Bij de man heeft zich dan al een groepje passagiers verzameld (zie nummer 1 in figuur 4.5 en foto 6). Ook de passagiers Hans en Linda (zie hierna) maken deel uit van het groepje. Van een omstander (Robin, zie paragraaf 5.5) krijgt Sjoerd, die geen jas maar alleen een overhemd aanheeft, een *'vreemde, wollen jas omgehangen die feitelijk veel te klein is'*. [41]

Terwijl Sjoerd tussen de andere passagiers staat te wachten, besluit hij zijn ouders te bellen. Omdat zijn mobiel nog in het vliegtuig ligt, vraagt hij aan een van de passagiers in het groepje of hij zijn mobiele telefoon mag lenen. Dan blijkt dat hij zich het nummer van zijn ouders niet meer kan herinneren. Hij belt daarom met een collega en vraagt of hij zijn ouders wil informeren. Ook vraagt Sjoerd hem of hij de sportclub wil bellen om hem af te melden voor de

88 Verschillende passagiers hebben melding gemaakt van deze persoon.

**[42] Sjoerd** *'Gek genoeg wist ik het nummer van mijn collega wel. Hij heeft even moeten zoeken, bleek achteraf, maar uiteindelijk heeft hij mijn ouders weten te bereiken. (...) Ik zou een paar dagen later, op zondag, ook een wedstrijd hebben. Maar omdat ik zo'n last van mijn rug had, schoot het op dat moment door mijn hoofd dat ik daar ook wel niet bij zou kunnen zijn. Vervolgens zei ik tegen mijn collega: "Nou ik zie wel wat er gebeurt, ik bel later op de dag nog wel een keer." Terwijl mijn ouders nog helemaal geen idee hadden wat er met mij aan de hand was, wat er met mij zou gebeuren en waar ik naartoe gebracht zou worden. Vreemd toch?'*

**[43] Sjoerd** *'Ik kan eigenlijk niet verklaren waarom het niet in mij opkwam om naar die Turkse man en het meisje met het bebloede gezicht toe te lopen om ze te gaan helpen. Ja, er waren al zo veel mensen, maar ik denk dat dat een uitvlucht is, of een excuus. Ik heb daar achteraf wel een beetje spijt van. Dat ik niet naar die Turkse meneer heb omgekeken, ook later niet om te kijken hoe het met hem ging. Ik heb ook geen idee wat er van hem geworden is. (...) Eigenlijk stond ik alleen maar te kijken. Ik verbaasde me erover dat er zo veel auto's op de A9 stilstonden. Ik kan me niet goed herinneren of ik met anderen heb gesproken, behalve dan met een meneer. Met hem heb ik een beetje gesproken. Verder heb ik daar maar wat gestaan. (...) In mijn beleving verlieten de mensen in ons groepje als een van de eersten het veld.'*

**[44] Linda** *'Op een gegeven moment heb ik een jas over me heen gekregen. Ik riep nog: "Dat is mijn jas helemaal niet!" Toen riep die man: "Dat maakt niet uit, je hebt het koud, je zit te rillen." (...) Tegen de receptioniste vertelde ik dat ik waarschijnlijk alleen even nagekeken moest worden en daarna naar kantoor zou komen. Na de telefoongesprekken riep ik naar een groepje passagiers: "Maakt er nog iemand foto's hier?" Toen zei een passagier tegen mij: "Ja, met mijn telefoon." Toen zei ik: "Nee, dat is niet goed. We moeten foto's hebben. Straks weet niemand wat er hier precies is gebeurd!" Waarom ik dat op dat moment dacht, weet ik niet. De situatie is zo onwerkelijk, dat wil je gewoon vastgelegd zien. Ik geloofde op dat moment haast zelf niet wat er gebeurd was en dacht alleen maar: dit gelooft straks helemaal niemand, hier moet ik foto's van hebben. Ik heb dus mijn spiegelreflexcamera gepakt en heb een aantal foto's genomen. Iets later liep er nog een passagier naar mij toe die vroeg of ze mijn telefoon mocht lenen om haar dochter te bellen. De vrouw kon de cijfers niet zien, omdat de toetsen te klein waren. Ik heb toen het nummer voor haar ingetoetst. We hebben drie nummers geprobeerd, maar niemand nam op. Op een gegeven moment leek het alsof ze weg wilde lopen met mijn toestel. Ik zag haar niet meer. Toen riep ik: "Hier met mijn telefoon, terugkomen!" Ik kon namelijk mijn hoofd niet draaien, dus ik kon niet zien waar die mevrouw precies was. Toen zei ze: "Ik sta achter je, hoor en je krijgt je telefoon zo terug." Toen ze de telefoon teruggaf, heb ik het toestel direct goed in mijn tas opgeborgen. Mijn mobiel voelde op dat moment als een van de weinige dingen die ik op dat moment had. Ik heb niet meer overwogen om terug te gaan naar het toestel om andere passagiers te helpen. Ik was daar niet toe in staat.'*

**[45] Carin** *'Die persoon op de vleugel riep: "Kan iemand komen helpen?" Ik dacht: uh... komen helpen? Op dat moment dacht ik er geen seconde aan om andere mensen te helpen. Ik heb me daar ook niet schuldig over gevoeld. Het bloed gutste namelijk uit mijn hoofd en ik kon amper lopen. Ik had heel veel pijn aan mijn voet. Ik ben van mening dat je pas zinvol andere slachtoffers kunt helpen als je daar zelf fysiek toe in staat bent. Ik vond de afstand die ik naar Wilma moest*

bardienst van die avond. [42] Sjoerd blijft verder tussen de medepassagiers in het groepje staan en kijkt vanaf een afstand naar alles wat er zich rond het vliegtuig afspeelt. Voor het eerst neemt hij bewust andere passagiers rondom het vliegtuig waar. Tot dat moment heeft hij in zijn herinnering alleen een Turkse meneer voorover in de klei zien liggen en een meisje met een bebloed gezicht op haar knieën zien zitten. De passagiers in de groep hebben in zijn beleving nauwelijks onderling contact. Vanaf de plek waar hij staat, ziet hij op enig moment de eerste hulpverleningsvoertuigen (politie) op de Kromme Spieringweg arriveren. Ook ziet hij de crashtender de akker oprijden. [43]

Ook **Linda** bevindt zich in het groepje passagiers op enkele tientallen meters afstand van het vliegtuig. Ze is uitgeput van het lopen door de zompige klei, daarbij steeds haar hoofd ondersteunend met haar handen, zodat ze zich op haar hurken laat zakken en voor een paar minuten haar ogen sluit. Net als Sjoerd krijgt ook zij van omstander Robin een jas omgehangen. Wanneer ze een beetje is bijgekomen, belt ze haar ouders, man en zus en vertelt ze wat haar is overkomen. Ook belt ze met de receptionist van haar werk om door te geven dat ze 's middags nog wel naar kantoor komt. Vervolgens maakt Linda met haar spiegelreflexcamera een aantal foto's. Ook leent ze op verzoek haar mobiele telefoon uit aan een medepassagier en helpt ze deze bij het intoetsen van de telefoonnummers. Ook zij ziet de eerste hulpverleningsvoertuigen (politie) op de Kromme Spieringweg arriveren. [44]

**Wilma** ligt zoals gezegd aan de rand van het parallelslootje in de akker (zie nummer 2 in figuur 4.5). Op een enig moment komt er een omstander (Jim, zie paragraaf 5.4) naar haar toelopen. Ze vertelt hem dat ze pijn in haar rug heeft, waarna Jim zijn jas uittrekt en deze onder haar hoofd legt. Hij probeert haar gerust te stellen, onder andere door aan te geven dat de professionele hulpverlening onderweg is, en vraagt of hij nog iets voor haar kan doen. Dat kan hij: Wilma vraagt of hij haar collega Carin wil zoeken. Jim loopt vervolgens naar het vliegtuig om Carin te zoeken.

**Carin** die net als Wilma zwaargewond is, heeft dan net via de middelste breuklijn zelfstandig het vliegtuig verlaten en verzwikt daarbij haar enkel.<sup>89</sup> Terwijl ze naast het vliegtuig staat en de omgeving in zich opneemt, en ziet dat passagiers vooral *'verdwaasd kijkend'* het vliegtuig verlaten, komt omstander Jim naar haar toegelopen. Hij vraagt aan haar of zij *'Carin uit (...)'* is. Hij vertelt dat haar collega Wilma verderop in de akker ligt en vraagt haar om met hem mee te lopen. Wanneer ze bij het vliegtuig vandaan lopen, hoort Carin een passagier die op de vleugel van het vliegtuig staat om hulp roepen. Ze besteedt hier echter geen aandacht aan. [45] Omdat Carin moeite heeft met lopen, laat ze

---

89 Later in het ziekenhuis bleek dat Carin een gebroken ruggenwervel had.

*afleggen best ver. Ook mijn rug deed veel pijn. Ik weet nog dat ik dacht: oh Wilma, wat ben jij ver weg gaan liggen.'*

**[46] Carin** *'Terwijl ik met Jim door het veld liep, pakte ik mijn telefoon uit mijn tas. Ik dacht: dit moet mijn man weten, want anders denkt hij dat het niet goed met me gaat, terwijl het juist wel goed met me gaat. Dus ik heb hem onmiddellijk gebeld en zijn voicemail ingesproken. (...) Wilma lag aan de rand van het slootje te kermen op de grond en ik dacht: ik heb ook last van mijn rug. Ik ben toen maar naast haar gaan liggen.'*

**[47] Wilma** *'De klei was heerlijk en gaf de ondersteuning in mijn rug die ik op dat moment nodig had. (...) De omstander vroeg mij of ik wist wat er gebeurd was. Ik zei: "Nou ja, het vliegtuig is neergestort." Ook vroeg hij of ik uit het vliegtuig geslingerd was. Ik vertelde dat dat niet het geval was, maar dat ik zelf bij het vliegtuig vandaan gelopen was. Hij reageerde door op te merken dat hij het onvoorstelbaar vond hoe ver ik gelopen was. Verder vertelde hij dat hij een passant was die toevallig over de snelweg langsreed. Hij was op weg was naar zijn werk toen hij opeens het vliegtuig zag neerstorten. Ik zei toen: "O, ik dacht dat u een hulpverlener was."*

**[48] Carin** *'Het maakte mij niet uit dat Robin mijn hoofdwond verbond in plaats van een professionele hulpverlener. Het ging allemaal zo snel en ik was allang blij dat iemand wat voor me deed.'*

**[49] Wilma** *'Sommige mensen waren aan het huilen, andere waren aan het schreeuwen of roepen. Het was vooral de Turkse taal die overheerste en men was ontzettend veel aan het bellen en doen. Het is heel bizar. Je kunt niet verstaan wat ze zeggen, maar het woord Allah was overheersend. Ik kon niet goed zien wat de mensen aan het doen waren en vroeg wat er gebeurde. Hij vertelde dat er mensen rondom het vliegtuig aan het roken waren. Toen dacht ik, ach nee. Waarschijnlijk waren ze in een shock, want als je rationeel denkt en je ruikt kerosine dan weet je dat je zoiets niet moet doen.'*

**[50] Carin** *'Ik bedacht mij dat mijn man wel altijd naar de radio luistert als hij bijvoorbeeld onderweg is naar een klant, maar dat hij niet altijd zijn voicemail afluistert. Ik heb toen met de telefoon van Robin naar zijn werk gebeld. De telefoonnummers van de zaak wist ik allemaal nog wel. Ik heb toen gezegd: "Moet je luisteren, het gaat goed met mij, ik heb een ongeluk gehad en ik weet niet naar welk ziekenhuis ik word gebracht. Zeg maar tegen mijn man dat hij zich geen zorgen hoeft te maken, want volgens mij heb ik niets. Ja... alleen een beetje pijn aan mijn enkel en een hoofdwond. Ik denk dat ik ter observatie ergens naar toe wordt gebracht, maar ik bel als ik weet waar dat is." (...) Liggend op de grond drong het langzaam tot me door wat er was gebeurd. Ik was op enig moment helemaal euforisch. Ik had zoiets van: jemig hé moet je mij hier zien liggen. Ik heb het overleefd! Ik vond het prima dat ik daar rustig kon liggen, zodat ik zo min mogelijk pijn voelde. Ik had het alleen ijskoud. Van Robin kreeg ik een dekentje van aluminiumfolie.'*

**[51] Carin** *'Wilma had veel pijn op haar borst. Daarom richtte ik mijn aandacht op haar. Ik zei tegen haar: "Kom op meid, hou het nog even vol, we hebben het overleefd." Dat zie je op televisie ook altijd, dat je mensen bij kennis moet houden. Ik ben dus vooral met haar bezig geweest, maar ik besepte heel goed wat er met mijzelf aan de hand was. Ik had wat aan mijn hoofd en mijn voet deed zeer. Maar dat was eigenlijk maar bijzaak, omdat ik zo blij was dat ik het had overleefd.'*

zich door Jim ondersteunen. Terwijl ze richting het parallelslootje lopen, probeert Carin haar echtgenoot te bellen. Ze krijgt hem niet te pakken, zodat ze zijn voicemail inspreekt. Bij Wilma aangekomen, gaat ook Carin op de grond in de klei liggen. [46]

Niet lang daarna arriveert een andere omstander (Robin, zie ook paragraaf 5.5) bij de twee vrouwen.<sup>90</sup> Met de spullen uit zijn EHBO-koffer verbindt hij de hoofdwond van Carin. Robin legt een aluminiumdekentje uit zijn EHBO-koffer over de vrouwen heen en blijft bij ze zitten in afwachting van de professionele hulpverlening.<sup>91</sup> [47][48] Robin vraagt ondertussen aan **Wilma** of hij nog iets voor haar kan doen. Ze vraagt of hij haar echtgenoot wil bellen. Wanneer Robin met hem belt, legt hij uit dat het vliegtuig waarin Wilma zat, is neergestort, waarna hij haar zelf de telefoon geeft. Wilma brengt hem op de hoogte van de crash, waarna Robin het telefoongesprek afsluit en hem belooft hem op de hoogte te houden van haar situatie. Wanneer Robin vraagt of hij nog iemand anders voor haar moet bellen, vraagt ze of hij haar werk wil bellen om uit te leggen wat er aan de hand is. Zelf is Wilma daar emotioneel en fysiek niet toe in staat. Wilma heeft verder geen idee wat er allemaal om haar heen gebeurt. Ze kan door haar verwondingen haar hoofd niet draaien. Wel hoort ze op enig moment de sirenes van de eerst arriverende hulpverleningsvoertuigen en geluiden die afkomstig zijn van medepassagiers. [49]

**Carin** probeert ondertussen, liggend op de akker, met de mobiel van Robin opnieuw haar man te bellen; ze twijfelt of hij haar voicemailbericht wel tijdig hoort. Wederom krijgt ze de voicemail zodat ze uiteindelijk via zijn werkgever doorgeeft wat er is gebeurd. Langzaam begint het dan tot Carin door te dringen wat haar is overkomen. Ze beseft dat ze een vliegtuigongeval heeft overleefd, maar ook dat ze zichzelf bij bewustzijn moet houden. Ze probeert zich daarom bij wijze van hersenoefening bepaalde telefoonnummers en alle (moeilijke) namen van de Turkse restaurants waar ze de afgelopen week is geweest te herinneren. [50] Ook Carin heeft geen idee wat er om haar heen gebeurt, omdat ook zij niet in staat is haar hoofd op te tillen en te draaien. Wel hoort ze Wilma zwaar ademen en af en toe zachtjes kermen van de pijn. Ze beseft dat het niet goed met haar gaat en ondanks haar eigen verwondingen praat ze Wilma moed in. [51]

#### 4.4.1 *Weer terug naar het vliegtuig*

Sjoerd en Rita en vanzelfsprekend Wilma, Carin en Linda (alle drie zwaargewond) zijn voorbeelden van passagiers die nadat zij het vliegtuig hebben

90 Het is dan 10.48 uur. Dit is 22 minuten na het neerstorten van het vliegtuig, zie ook bijlage 2.

91 Dit is ook zichtbaar op de filmbeelden van RWS.

[52] **Hans** *'Na ongeveer een kwartier ging ik samen met drie andere mannen terug naar het vliegtuig. Ze hadden alle drie hetzelfde als wat ik had. Ze waren hun bril kwijt en stonden daar in alleen een overhemd. Het was koud, want het was naar weer, en we waren smerig. Door de klap was ik mijn bril kwijtgeraakt. Ik wilde mijn vrouw bellen met het toestel van de man die naast me had gezeten, want ik was mijn eigen toestel ook al kwijtgeraakt. En dat vond ik ook zo bizar. Dat je je op dat moment zo druk maakt over de vraag hoe ik bij de parkeergarage kom. En hoe ik thuiskom. Nergens anders maak je je druk over, alleen daarover.'* [52a][52b][52c]

[52a] In een uitzending van Netwerk vertelt **een van de passagiers** die samen met Hans terug het vliegtuig is ingegaan dat hij zich nog vaak afvraagt waarom hij wel is teruggegaan om zijn bril te zoeken, maar niet om andere passagiers uit het vliegtuig te helpen. *'Je bent toch met jezelf bezig. Je loopt terug naar je stoel. Het was een enorme ruimte. Ik vond m'n bril. Ik zocht m'n mobieltje nog, maar ik dacht: nee jongens, laat liggen... Heel vreemd. Ik heb nooit de behoefte gehad om terug te gaan [om medepassagiers te helpen] of om rond het toestel te lopen. Maar ik was wel mobiel. Ik had weliswaar last van m'n rug, m'n knie, m'n hoofd en m'n ribben, maar ik had wel kunnen helpen. Op dat moment is dat niet bij me opgekomen.'* Deze passagier is met zijn koffer uit het vliegtuig gestapt en heeft twee foto's gemaakt (volgens zijn camera die in zijn koffer zat om 10.31 en 10.32 uur). In de desbetreffende uitzending van Netwerk heeft hij deze laten zien.

[52b] **Een van de passagiers (Eric, zie ook verderop)** heeft in zijn vragenlijst aangegeven dat ook hij is teruggegaan om zijn mobiele telefoon te halen. Hij schreef: *'Ik heb de nooddeur opengetrokken, ben uit het vliegtuig gesprongen en hard weggerend. Bang voor ontploffing rende ik tot enige afstand. Ik heb vol verbazing plus ongeloof staan kijken hoe andere passagiers uit de kist kwamen. Ik heb met twee meisjes gepraat, hen gekalmeerd en ben toch maar teruggelopen naar het vliegtuig om mijn telefoon te zoeken zodat mijn vriendin zich niet dood zou schrikken als ze het op tv zou zien. Onderweg hoorde ik een vrouw om hulp schreeuwen. Haar collega zat nog in zijn stoel in de klei vast en die ben ik gaan helpen los te graven uit de klei.'*

[52c] **Sjoerd** Op de vraag of Sjoerd heeft overwogen om terug te gaan antwoordde hij: *'Het is ook niet bij me opgekomen om bijvoorbeeld mijn mobiel of mijn jas of laptoptas te gaan halen.'*

[53] **Hans** *'Automatisch keek ik even rond in het vliegtuig. Voorin waren mensen bezig met hulpverlening en we vroegen ons nog even af of we nog zouden moeten helpen. (...) Het moeten wel omstanders zijn geweest die tegen ons riepen dat we het vliegtuig uit moesten. Zij waren niet zoals de passagiers in shock. Iedereen liep daar wezenloos en verduwaasd rond. Ik moet zelf ook in shock zijn geweest, hoewel je dat op dat moment zelf niet beseft. Het grappige is dat toen we bij de herdenkingsdienst waren er iemand naar mijn vrouw toekwam. Hij zei: "Wat kan die man van jou schelden. Hij heeft alleen maar lopen schelden van 'god wat een klootzakken'." En ik weet daar dus niets meer van.'*



verlaten niet meer terugkeren naar het vliegtuig. Dat geldt niet voor alle passagiers. Verschillende passagiers, en dat blijkt ook uit de filmbeelden van RWS, gaan nadat ze enkele minuten op afstand naar het vliegtuig hebben staan kijken, weer terug het vliegtuig in. Sommige van hen gaan terug om persoonlijke bezittingen te halen. Deze persoonlijke bezittingen variëren van een bril, een mobiele telefoon tot handtassen en koffers. Anderen gaan juist terug om medepassagiers te helpen.

#### *Terug om persoonlijke bezittingen te halen*

**Hans** is een van de passagiers die teruggaat naar het vliegtuig. Hij staat net als Sjoerd en Linda in het groepje passagiers aan de linkerkant van het vliegtuig (zie nummer 1 in figuur 4.5). Ook hij staat daar maar wat te wachten. Met de mobiele telefoon van een van de andere passagiers, omdat de zijne nog in het toestel ligt, probeert hij zijn vrouw te bellen. Hij wil met haar bespreken hoe hij naar huis moet komen. Langzaam beseft hij de wat ongemakkelijke situatie waarin hij zich bevindt: hij heeft last van zijn rug, begint zich steeds stijver te voelen, heeft het koud (zijn jas ligt nog in het vliegtuig) en is zijn bril kwijt (hij kan de cijfers op de mobiel niet lezen). Een van de andere passagiers, die ook zijn spullen in het vliegtuig heeft achtergelaten, stelt voor om terug naar het vliegtuig te gaan. Met drie andere (mannelijke) passagiers loopt hij vervolgens terug naar het vliegtuig.<sup>92</sup> [52]

De mannen klauteren via de vleugel en de noodingang het vliegtuig weer in. Hans vindt zijn bril, jasje en overjas en ook zijn koffer pakt hij uit het rek. Voordat hij het vliegtuig verlaat, kijkt hij nog even om zich heen. Voor in het vliegtuig ziet Hans mensen hulpverleners. Wanneer Hans naar de achterkant kijkt, lopen er mensen naar binnen die schreeuwen dat ze onmiddellijk het vliegtuig moeten verlaten, omdat het nog steeds in de brand kan vliegen. Hans verlaat het vliegtuig en loopt terug naar de plek waar hij eerder stond. Hij blijft daar staan tot hij op enig moment de crashtender de akker op ziet rijden. Dan verlaat hij de akker, daarbij geholpen door een politieagent die achter de crashtender aanloopt (zie ook paragraaf 4.5). [53]

En ook **Jessica** gaat terug naar het vliegtuig. Samen met haar zus **Marleen** staat ze aan de rand van het parallelslootje naar het vliegtuig te kijken. Op een gegeven moment ziet ze een medepassagier die voor haar in het vliegtuig zat. Omdat ze nog altijd niet begrijpt wat er is gebeurd, vraagt ze dat aan hem. De medepassagier geeft aan dat hij het ook niet precies weet, maar denkt wel

---

92 Een van deze mannen die verder niet door ons is geïnterviewd, heeft dit ook in een uitzending van Netwerk verteld.

**[54] Jessica** *'De medepassagier die voor mij in het vliegtuig zat, was een Nederlandse jongen. Maar ik begon in het Engels met hem te praten. Ik vroeg: "What's happened?" Toen zei hij: "I don't know, I can't believe it, we crashed." Ik pakte mijn zus beet en vroeg of het klopte dat we waren neergestort. Pas toen ging ik het woord neerstorten gebruiken. Ik zei tegen mijn zus: "Ik begrijp het niet, ik begrijp het niet, ik begrijp het niet." Ik had wel door dat er iets immens groots was gebeurd, maar dat we waren neergestort, drong gewoon niet helemaal tot me door.'*

**[55] Jessica** *'Ik kon toen weer rationeel denken. Ik dacht op dat moment niet meer in mijn "overlevingsmode". Ik dacht heel materialistisch. Dat was een ander soort stress dan toen ik in het vliegtuig zat. Ik dacht bijvoorbeeld aan mijn laptop waar een jaarlang werk op stond. Daarom dacht ik: ik moet terug naar het vliegtuig. Dat is natuurlijk heel vreemd, omdat je een moment eerder juist heel snel het vliegtuig uit wilde.'*

**[56] Jessica** *Op de vraag aan Jessica of ze bij het teruggaan nog heeft overwogen om andere passagiers te helpen antwoordde ze: 'Nee, voor mijn gevoel zaten er geen passagiers meer in het vliegtuig. Het is ook heel moeilijk te realiseren dat je bent neergestort met een vliegtuig waar allemaal mensen in zaten. Dat is het laatste waar je aan denkt. Ik zag ook niet direct passagiers buiten het vliegtuig en je denkt er dan niet over na dat er doden kunnen zijn. Ik zag alleen maar passagiers die hun armen vastpakten en schreeuwden. Ik zag geen passagiers liggen op het veld. Als dat het geval was en ik had kunnen helpen, dan had ik dat wel gedaan.'*

**[57] Jessica** *'In het vliegtuig nam ik alle tijd van de wereld om onze spullen op te zoeken. Ik kon normaal nadenken, behalve dat ik misschien niet meer aan het gevaar dacht. Ik heb eerst nagedacht over welke spullen ik moest hebben. Ik probeerde me bijvoorbeeld te herinneren welke kleur tas ik bij me had. Vervolgens heb ik al onze spullen gepakt. Ik had zelfs de tijd en de "common sense" om te denken aan de tijdschriften die ik in het opbergnet van de stoel voor mij had gestopt. (...) Vanuit de deuropening riep ik naar mijn zus dat ze naar mij toe moest komen, maar toen besepte ik opeens dat er nog explosiegevaar kon zijn. Daarom besloot ik het vliegtuig te verlaten. (...) De man van mijn zus wilde gelijk naar ons toekomen, maar wij wisten niet goed waar we waren. Later, toen hij dat wel wist, heeft hij geprobeerd bij ons te komen. Maar de hulpverleners hadden de wegen afgesloten.'*

**[58] Nihat** *'Ik stond op een afstand te kijken naar hoe de passagiers door de nooduitgangen boven de vleugels uit het vliegtuig kwamen. Ik zag dat er nog maar vijftig passagiers op de akker liepen en bedacht mij dat de meeste passagiers dus nog in het vliegtuig zaten. Op een gegeven moment dacht ik: wat als het toestel ontploft en de passagiers die in het vliegtuig zitten, komen om het leven? Dat zou ik mezelf nooit vergeven. Op dat moment voelde ik nog niet dat ik zelf gewond was. Natuurlijk had ik last van mijn arm, maar de pijn in mijn rug en ribben voelde ik niet.'*

te weten dat ze zijn neergestort. [54] Marleen wil hun ouders bellen om te vertellen wat er met hen is gebeurd, maar bedenkt zich dan dat haar mobiele telefoon nog in het vliegtuig ligt. Hierdoor beseft Jessica dat er inderdaad nog spullen van hen in het vliegtuig liggen, zoals bijvoorbeeld haar laptop. Omdat haar zus moeite heeft met lopen, gaat Jessica terug naar het toestel om hun spullen te zoeken. Haar zus blijft op afstand van het vliegtuig staan wachten. [55]

Wanneer Jessica terugloopt naar het vliegtuig, ziet ze bij de cabinedeur een van de stewardessen staan. De stewardess *'schreeuwt en huilt'*. Omdat Jessica gericht is op het vinden van haar spullen, schenkt ze verder geen aandacht aan de stewardess. [56] Wanneer Jessica via de nooddeur het vliegtuig binnengaat, ziet ze geen passagiers meer in het vliegtuig. Jessica vindt uiteindelijk al hun spullen (waaronder een laptop, mp3-speler, zonnebril, de mobiel van Marleen en een cadeau van Marleen dat zij voor haar man had gekocht) vrijwel onbeschadigd weer terug. Vanuit de nooduitgang roept ze naar haar zus die dan nog altijd in de akker staat dat ze de spullen heeft gevonden. Wanneer Jessica weer terug is bij haar zus belt deze onmiddellijk haar man. Omdat hij niet opneemt, stuurt ze hem een sms-bericht. Daarna bellen beide dames hun ouders en lopen ze achter de staart van het vliegtuig langs over de akker naar de sloot (zie nummer 5 in figuur 4.5 en ook foto 4). [57]

#### *Terug om medepassagiers te helpen*

Naast de passagiers die naar het vliegtuig teruggaan om hun bagage te zoeken, gaan drie geïnterviewde passagiers terug het vliegtuig in om medepassagiers uit het vliegtuig te helpen.

Alle drie gaven zij als reden hiervoor aan dat zij niet wilden toekijken hoe het vliegtuig in brand zou kunnen vliegen of exploderen terwijl er nog passagiers in aanwezig waren (zie ook [21]).

Een van de passagiers die terug naar het vliegtuig gaat om medepassagiers te helpen, is **Nihat**. Door de crash is Nihat tijdelijk buiten bewustzijn geraakt en wanneer hij bijkomt, blijkt hij met stoel en al tussen het afgebroken staartstuk en de romp van het vliegtuig te zijn beland. Hij zit niet bekneld en loopt vanuit zijn stoel 'eenvoudigweg' de akker op. Hij loopt enkele meters bij het vliegtuig vandaan, maar bedenkt zich dat lang nog niet alle passagiers op de akker aanwezig zijn. Daarom loopt hij weer terug naar het vliegtuig. [58]

Door de achterste breuk gaat Nihat het vliegtuig in. Wanneer hij door het vliegtuig naar voren loopt, ziet hij nog een redelijk aantal passagiers: sommigen van hen zijn op zoek naar bagage, anderen zitten nog beduusd in hun stoel. Nihat begint met het losgespen van de stoelriemen van de passagiers die

**[59] Nihat** *'Ik vind het moeilijk om een schatting te maken, maar ik denk dat er nog wel vijftig passagiers in het toestel waren. Een behoorlijk deel van de passagiers zat in trance in hun stoel. Die passagiers bewogen zich niet. Zij zaten maar in hun stoel en deden niets. Ik heb hun gordel losgemaakt en ze door de nooduitgangen boven de vleugels naar buiten gebracht. Ik zei: "Ga naar de andere mensen toe." Ik was heel erg verbaasd dat andere passagiers wel kwamen om koffers te zoeken, maar niet hielpen om de nog zittende passagiers uit het toestel te helpen. Ik heb een aantal van hen daarom aangesproken en gevraagd of ze mij wilden helpen. Ik heb dat in mijn beleving heel zakelijk gedaan. Maar slechts een klein aantal passagiers die hun koffers zocht, heeft mij geholpen bij het evacueren van passagiers. Zij hielpen mij met het losgespen van de stoelriemen. Ik zou niet meer precies weten hoeveel het er waren.'*

**[60] Nihat** *'Haar been zag er vreselijk uit, je kon haar botten zien zitten. Ze zat nog in haar stoel. Ik dacht: hoe moet ik deze mevrouw helpen? Als ik iets fout doe, kost het wellicht haar leven. Maar aan de andere kant, er is niemand anders om haar te helpen. Ik vond dat deze mevrouw geholpen moest worden, want het vliegtuig zou nog kunnen ontploffen. Ik heb toen haar gordel losgemaakt en gezegd dat ze moest opstaan. Maar dat lukte haar niet. Samen met een andere passagier heb ik haar benen vastgepakt en haar via de nooddeur van het vliegtuig naar buiten toe gesleept. Toen we buiten op de vleugel stonden, lukte het haar om op haar benen te gaan staan en is ze gaan rennen naar het slootje. Toen schreeuwde ik tegen haar: "Loop niet naar de sloot, u moet naar de andere mensen toelopen." Ik was bang dat deze mevrouw wellicht door de shock in het slootje zou vallen en zou verdrinken. (...) Ik zei tegen de man die aan het roken was: "Wat doet u? Het vliegtuig kan wel ontploffen als u hier staat te roken." (...) De stewardess die bij het vliegtuig stond, was in paniek en gewond aan haar benen. Ze schreeuwde: "Kapitein, kapitein, u moet helpen, mijn vriend is gewond en u moet helpen.'"*

**[61] Frederik** *'Ik heb tegen de vrouw die Saoedisch was, gezegd dat ze moest gaan staan. Vervolgens heb ik, waarschijnlijk tegen alle islamitische regels in, haar om haar middel gepakt en haar met bruuft geweld over de stoel getild. Daarna heb ik haar naar de nooduitgang gedragen. De vrouw zei verder niets. Ze keek me met wilde ogen aan. Ze had zo'n blik van: help me als-jeblijft.'*

**[62] Frederik** *'Op dat moment vond ik gewoon dat ze weg moesten uit het vliegtuig. Dat was een soort van gevoel. Het leek mij gewoon verstandiger. (...) De man deed precies wat ik zei. Hij ging in het gangpad staan en pakte de vrouw bij haar schouder precies zoals ik verteld had. Ik pakte haar bij haar andere schouder. Toen zijn we heel voorzichtig het vliegtuig uitgegaan met de vrouw. Samen liepen we met haar over de vleugel. Toen is hij als eerste van de vleugel gestapt en heeft hij haar aangepakt. Toen hebben we zijn vrouw in de klei gelegd. Haar man – een boom van een vent – pakte me toen vast en gaf me spontaan een kus.'*

verdwaasd in hun stoel zitten. Vervolgens vraagt Nihat aan een aantal passagiers die in het vliegtuig hun spullen aan het zoeken zijn of ze hem daarbij willen helpen. Een enkele passagier geeft hier gehoor aan. [59]

Dan ziet Nihat een, in zijn beleving, zwaargewonde vrouw in een stoel zitten. De vrouw geeft aan dat zij niet meer kan lopen. Nihat vraagt aan een medepassagier of hij hem wil helpen met het naar buiten tillen van de vrouw. De medepassagier stemt in. Omdat de vrouw te zwaar is om te tillen, legt Nihat haar op de grond. Samen met de medepassagier sleept Nihat haar naar de nooduitgang boven de vleugels. Eenmaal buiten lukt het de vrouw toch om zelfstandig te gaan staan. Ze rent van het vliegtuig weg naar het parallelslootje. Nihat rent haar vervolgens achterna en kalmeert de vrouw. Hij ziet dat dan de eerste politiemensen zijn gearriveerd en stuurt de vrouw naar een van de politieagenten. Ondertussen ziet hij dat er een medepassagier in de buurt van de cockpit een sigaret staat te roken. Ook hoort hij op enig moment een van de stewardessen roepen dat haar vriend gewond is en dat iemand moet helpen. [60]

Ook **Frederik** gaat het vliegtuig weer in om medepassagiers te helpen. Zoals hiervoor al verteld heeft Frederik samen met een behulpzame medepassagier zijn vrouw Jolanda op een veilige afstand van het vliegtuig gezet. Hij gaat weer terug om een echtpaar en een beknelde vrouw uit het vliegtuig te bevrijden. Frederik gaat door de nooduitgang boven de vleugels naar binnen en ziet dat er tot de voorste breuk geen andere passagiers meer in het vliegtuig zitten. Hij loopt naar de achterkant van het vliegtuig en helpt eerst de beknelde vrouw. Hij haalt de balk weg waarachter de vrouw bekneld zit, pakt haar om haar middel en tilt haar het gangpad op. Omdat de vrouw aangeeft dat ze niet meer kan lopen, draagt Frederik haar door de nooduitgang naar buiten. Daar draagt hij haar over aan een medepassagier die haar verder van de vleugel afhelpt. [61]

Frederik gaat weer terug het vliegtuig in om het echtpaar te helpen. De vrouw van het echtpaar ligt met haar hoofd op de schoot van de man. Frederik zegt tegen de man dat ze het vliegtuig onmiddellijk moeten verlaten. De man van het echtpaar stribbelt tegen en zegt (wederom) dat zijn vrouw al haar ledematen gebroken heeft, en dat ze daarom het vliegtuig niet kunnen verlaten. Frederik antwoordt dat ze er toch echt uit moeten, omdat het vliegtuig in brand kan vliegen. Omdat er geen reactie volgt, tilt Frederik de vrouw bij haar broekriem omhoog zodat de man onder haar door kan kruipen. Frederik vraagt of de man zijn echtgenote wil ondersteunen waarna ze samen de vrouw naar buiten dragen. Ze leggen de vrouw op de akker neer, waarna de man Frederik als dank een kus geeft. [62]

**[63] Nasir** *'De stewardess kwam heel druk en niet helder over op mij. Ik heb toen mijn tas aan de stewardess gegeven en gezegd dat ik haar vriend zou gaan zoeken. De stewardess was zo in shock, dat ik eigenlijk wel terug moest gaan. Bovendien wil je graag helpen, dat is iets menselijks denk ik. Toen de medepassagiers bij de businessclass riepen dat ik weg moest gaan, heb ik dat gedaan. Het maakte indruk. Ik besepte toen dat het misschien niet slim was dat ik het vliegtuig was ingegaan. Uit de cockpit hoorde ik dat er om hulp werd geroepen.'*

**[64] Loes** *'Klaas had zijn stoelriem nog om. Hij was nog bij kennis en hij had een flinke hoofdwond. Het eerste wat hij tegen ons zei, was: "Ik ben getordeerd." We zijn toen als eerste met onze handen gaan graven om Klaas los te krijgen, maar dat lukte niet want de vliegtuigstoel zat ook nog aan het vliegtuig vast. Daarnaast zat de stoel voor ongeveer 60-70 procent vast in de modder en zaten zijn benen vast onder zijn stoel. (...) Ik ben in positieve zin tegen Klaas gaan praten, want ik vond dat hij op dat moment geen negatieve dingen moest horen. Ik heb op dat moment niet zo veel gedacht, maar vooral gehandeld. Ik deed vooral wat mijn gevoel me ingaf. Ik had een drang tot redden. Ik was daarbij vooral gefocust op Klaas en minder op andere passagiers. (...) Ik weet niet waarom mensen gaan filmen, dat is blijkbaar uit een soort reflex. Ik werd erg boos. Ik wilde heel graag dat iemand mij zou komen helpen. Maar niemand reageerde op mijn verzoek. Ik was een beetje teleurgesteld dat passagiers minder kwamen helpen dan ik had gedacht. De passagiers die ik op de akker zag staan, bevonden zich in een eigen wereld.'*

**[65] Loes** *'Na een paar minuten kwam er eindelijk iemand helpen. Deze medepassagier vroeg onmiddellijk wat de naam van Klaas was en ging positief tegen hem praten. Ik herinner me niet meer precies wat hij zei, maar het was iets als: "Hé Klaas, hou vol, we gaan je helpen." Ook hielp de passagier door mee te graven. Toen ik de jongen zag aan komen lopen, kreeg ik onmiddellijk een goed gevoel van binnen. Ik heb zijn hulp erg gewaardeerd.'*

**[66] Eric** (is niet geïnterviewd) schrijft in zijn vragenlijst dat hij na het verlaten van het vliegtuig hoofdzakelijk bezig is geweest met het bevrijden van Klaas. Hij beschrijft dat hij vreesde voor het brandgevaar bij het vliegtuig, maar dat hij de man toch niet in de steek kon laten. Na aankomst bij Klaas geeft Eric volgens eigen zeggen diverse instructies aan Loes en Robert: *'Ik zei tegen Loes en Robert: "Jullie zijn goed bezig", "Het komt goed", "Blijf tegen hem praten", "Zoek een manier om zijn riem los te krijgen". Tegen Klaas zei ik: "Blijf ademen", en "Niet in slaap vallen".'* Eric krijgt ook instructies van Loes en Robert: *'Ik kreeg aanwijzingen over waar ik moest graven' en 'dat ik een deken om mij heen moest doen tegen de kou'.* Verder beschrijft Eric dat hij tijdens de werkzaamheden bij Klaas weinig contact met andere passagiers heeft gehad, anders dan met Loes en Robert. Wel schrijft hij: *'Ik irriteerde me aan passagiers die alles wat wij aan het doen waren met mobieltjes e.d. aan het filmen waren. Ook was een man erg boos aan het doen en dat vond ik averechts werken voor Klaas. Ik heb hem daarom hartelijk uitgescholden en verzocht om elders te gaan staan. (...) Op een gegeven moment kwam er een omstander met een oranje jas [dit is Ronnie] helpen. Hij heeft zijn uiterste best gedaan om ons te helpen en is zelfs het vliegtuig ingegaan om dekens te pakken voor Klaas. Buitengewoon aardig van de man omdat hij daarmee zijn eigen leven op het spel heeft gezet.'*

Een andere passagier die terug het vliegtuig ingaat, is **Nasir**. Nasir staat buiten op de akker wanneer een van de stewardessen hem aanspreekt en vraagt of hij haar vriend die zich ergens in het vliegtuig bevindt, wil zoeken. Nasir gaat daarom via de linkernooddeur het vliegtuig weer in. Wanneer hij in het vliegtuig staat, ziet hij dat voor in het vliegtuig twee burgers proberen om passagiers bij de *businessclass* te bevrijden. Deze twee burgers roepen naar Nasir dat hij het vliegtuig moet verlaten omdat het in de brand kan vliegen. Hij verlaat daarop het vliegtuig weer. [63]

#### 4.4.2 *Redzame handelingen op de akker*

Niet alleen worden er redzame handelingen door passagiers (zoals Nihat, Frederik en Nasir) in het vliegtuig verricht, ook op de akker voeren passagiers redzame handelingen uit.

Een van de redzame passagiers is, zoals hiervoor al beschreven, **Loes**. Loes en haar collega Robert proberen aan de achterkant van het vliegtuig hun collega Klaas, die met stoel en al naast het vliegtuig terecht is gekomen, te bevrijden. De stoel (en Klaas) zit deels in de klei en deels nog aan het vliegtuig vast. Door met hun handen in de klei te graven, hopen ze Klaas te bevrijden. Het graven haalt echter weinig uit zodat Robert op zoek gaat naar provisorische graafvoorwerpen. Ondertussen probeert Loes Klaas bij kennis te houden en probeert ze hem moed in te spreken. Op enig moment merkt ze dat medepassagiers hen aan het filmen zijn. Ze vraagt boos of ze niet beter kunnen komen helpen, maar ze merkt dat niemand reageert. [64]

Een paar minuten later arriveert medepassagier **Eric**, omdat hij Loes om hulp hoorde roepen. Hij praat zowel Loes, Robert als Klaas moed in en helpt Loes en Robert met graven. [65][66] Op enig moment krijgen ze ook hulp van een omstander (Ronnie, zie paragraaf 5.4).<sup>93</sup> Ronnie geeft aan dat Klaas zonder professionele hulp van de brandweer niet te bevrijden is en gaat het vliegtuig in op zoek naar dekens. Hij geeft Loes de opdracht om tegen Klaas te blijven praten en hem warm te houden. Loes gaat tegen Klaas aanzitten en probeert hem zo warm te houden. Wanneer Ronnie terugkomt met dekens worden deze over Klaas heen gelegd. Ook vindt Ronnie nog een pak Turkse kranten die hij samen met Loes onder Klaas schuift om hem warm te houden. Wanneer Loes aangeeft dat ze het koud heeft, pakt hij voor haar uit het vliegtuig een jas.<sup>94</sup> Het wachten is dan op de professionele hulpverleners.

93 Ronnie heeft zijn RWS-werkjas aan waardoor Loes, in tegenstelling tot Eric, denkt dat Ronnie een hulpverlener is.

94 In tegenstelling tot medepassagier Eric kan Loes zich omstander Ronnie niet meer herinneren. In haar beleving krijgt ze de jas van collega Robert.

**[67] Rita** *'We wilden hem wegtrekken, omdat er geroepen werd dat we bij het vliegtuig vandaan moesten. Maar toen we begonnen te trekken, schreeuwde die meneer het uit van de pijn en riep hij dat hij wilde blijven liggen. En het gekke is, we lieten beiden gewoon zijn arm vallen en liepen terug. Ik heb niet geprobeerd om die meneer nog even gerust te stellen of zo, bijvoorbeeld door te zeggen dat er hulp zou komen. Helemaal niets, afschuwelijk toch? De meneer bleef alleen achter in de klei liggen.'*

**[68] Rita** *'Zo'n cockpitdeur krijg ik natuurlijk never nooit open. Dus toen de twee mannen de cockpitdeur probeerde te openen, hield ik mijn kleindochter in de gaten. Toen we met z'n vieren om de neus van het vliegtuig heen liepen – ik kan me niet meer herinneren op wiens initiatief dat is gebeurd – liep ik achter mijn vriend aan om hem niet uit het oog te verliezen. Ik heb tegen mijn kleindochter gezegd dat ze met me mee moest lopen, want ik wilde haar ook niet uit het oog verliezen. (...) Toen die mevrouw op de grond stond, heeft Henk haar baby teruggegeven. We hebben toen nog wat rondgekeken en toen zeiden we: "Nou dan moeten we maar naar de loods gaan, want verder kunnen we niets betekenen." En dat is dan ook weer heel raar, we laten die mevrouw vervolgens gewoon staan, we zeggen niet even: "Kom, loop maar met ons mee naar de loods."*

**[69] Nihat** *'Ik had de man eerder uit het vliegtuig gehaald. Bij de vleugel kon hij vervolgens zelfstandig staan en is hij eraf geklommen. Ik ben naar hem toe gerend. Ik zag dat hij er slecht aan toe was en dat het bloed naar zijn hoofd liep. Dat verontrustte mij enorm. Ik heb geprobeerd om hem rechtop te houden. Maar nog steeds stroomde er bloed uit zijn mond. Op zo'n moment heb je geen EHBO-diploma nodig: als je niets doet, gaat zo'n zwaargewond persoon sowieso dood [Nihat heeft geen EHBO-diploma]. Maar ik kreeg de passagier naar mijn gevoel niet goed genoeg rechtop. Het bloed bleef maar omhoog stromen. Ik voelde me enorm hulpeloos omdat ik niet wist hoe ik de man het beste kon helpen.'*



**Rita** die ter hoogte van de cockpit op een wrakstuk op de akker zit, terwijl haar kleindochter met haar mobiel foto's van het vliegtuig maakt, probeert ook redzaam te zijn. Tegen haar kleindochter en vriend **Henk** zegt ze dat ze iets moeten doen, al weet ze eigenlijk niet precies wat. Ongeveer op datzelfde moment komt er een man in een bruine jas aanlopen die tegen haar zegt dat ze de passagier die voor hen op de grond ligt (zie foto 5) moeten weghalen. De man en Rita pakken daarom ieder een arm van de passagier en beginnen te trekken. De passagier schreeuwt het echter uit van de pijn en roept dat hij wil blijven liggen. Rita (en de man) laat vervolgens zijn arm los en loopt weer terug naar de plek waar ze zat. De passagier laat ze verder ongemoeid op de akker liggen. [67]

De man in de bruine jas zegt vervolgens tegen Rita dat ze moeten proberen om de cockpitdeur aan de rechterzijde van het vliegtuig open te maken. Omdat Rita daarvoor te klein is, lopen de man en Henk naar de cockpitdeur en proberen ze de deur open te trekken. Rita en haar kleindochter lopen met hen mee. Het lukt de mannen uiteindelijk niet om de deur te openen. Daarna lopen ze alle vier om de neus van het vliegtuig heen, waarna beide mannen proberen of ze de andere cockpitdeur wel open kunnen krijgen. Rita ziet dan op de vleugel een passagier met een baby zitten. De vrouw lijkt er niet af te kunnen. Daarom vraagt Rita aan Henk of hij de vrouw wil helpen door haar baby aan te pakken. Nadat Henk de baby van de vrouw heeft overgenomen, helpen Rita en haar kleindochter de vrouw van de vleugel af. Daarna lopen ze gedrieën naar de hoek van de Kromme Spieringweg. [68]

**Nihat** voert niet alleen in het vliegtuig redzame handelingen uit, maar ook op de akker. Een van de passagiers die hij enkele minuten daarvoor uit het vliegtuig heeft geholpen, ziet hij op enig moment op de akker door zijn benen zakken. Nihat rent naar de man toe en ziet dat de man hevig begint te rillen. Ook stroomt er bloed uit zijn mond. Nihat pakt de man beet en probeert de man rechtop te zetten, in de hoop dat het bloeden stopt. Niet veel later overlijdt de man in Nihats armen. Omdat hij verder niets meer kan doen, loopt hij op enig moment naar een groepje passagiers dat achter het vliegtuig staat. De eerste brandweermensen zijn dan bij het toestel gearriveerd. [69]

**Nasir** probeert ook redzaam op de akker te zijn. Nadat hij door twee burgers uit het vliegtuig is gestuurd, loopt hij naar de achterzijde van het vliegtuig. Daar ziet hij dat een aantal passagiers een vrouw op een vliegtuigonderdeel legt. De passagiers willen de vrouw naar het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg dragen. Nasir pakt daarop het vliegtuigonderdeel vast en samen met enkele passagiers rent hij in de richting van het boerderijencomplex. Al na tien meter merkt Nasir dat zijn benen zodanig pijn doen, dat hij moet loslaten. Hij vraagt aan een andere passagier die meeloopt,

**[70] Nasir** *'Ik ben naar de achterzijde van het vliegtuig gelopen om te kijken of ik kon helpen. Ik weet niet waarom ik dat heb gedaan. Ik denk dat ik op dat moment op een of andere manier niet meer bang was voor het mogelijke brand- of ontploffingsgevaar van het vliegtuig. Toen ik bij de passagiers stond, werd duidelijk dat de vrouw, liggende op het vliegtuigonderdeel, naar het boerderijencomplex geholpen moest worden. Ze had zichtbaar pijn. Ik heb toen aangeboden om te helpen. Dat proces verliep eigenlijk heel natuurlijk. Ik hielp met het optillen van het vliegtuigonderdeel en met een aantal passagiers hebben we haar toen richting de boerderij gedragen. (...) Maar toen ik tien meter had afgelegd, merkte ik dat ik ontzettend last kreeg van mijn benen. Ik kon echt niet meer lopen. Ik kreeg vreselijke pijn aan mijn benen. Ik ben toen vervolgens gestopt. De andere passagiers liepen door. (...) Ik zag toen een passagier een filmpje maken met zijn mobiele telefoon. Ik heb me daarover verbaasd. Sommige passagiers bloeden en andere passagiers huilden. Dan ga je toch geen filmpjes maken met je mobiele telefoon? Ik vond dat heel raar.'*

of hij het van hem wil overnemen. De andere passagiers rennen dan door naar het boerderijencomplex, terwijl Nasir op de akker achterblijft. Daar ziet hij zijn tas staan die hij eerder aan de stewardess had gegeven. Terwijl de eerste hulpverleners op de akker arriveren, lukt het hem om bij zijn tas te komen. [70]

#### **Kwantitatief: Redzame handelingen passagiers op de akker**

Uit de vragenlijsten (en interviews) blijkt dat negen van de dertig respondenten op de akker redzame handelingen hebben verricht. Deze handelingen varieerden van:

- het losgraven van een beknelde passagier (Klaas) op de akker;
- het van de vleugel afhelfen van medepassagiers;
- het 'bij kennis' houden van medepassagiers;
- het warm houden van medepassagiers; tot
- het ondersteunen van medepassagiers/slachtoffers naar de boerderij en loods op de hoek van de Kromme Spieringweg.

In werkelijkheid ligt het aantal passagiers dat redzaam is geweest hoger. Uit het fotomateriaal en interviews met Rita en Loes blijkt dat ook Henk (vriend van Rita) en Robert (collega van Loes) redzame handelingen hebben verricht. Aanvullend aan enkele hiervoor genoemde handelingen hebben zij respectievelijk nog geprobeerd de cockpitdeuren te openen en ter ondersteuning van het ambulancepersoneel een infuuszak vastgehouden (zie ook de verschillende verhaallijnen en foto's 13a en 13b).

Geen van de negen passagiers heeft een EHBO/BHV-diploma.

#### 4.5 HET VERLATEN VAN DE AKKER; DE (EERSTE) INTERACTIE MET DE PROFESSIONELE HULPVERLENERS

Uit de foto's, maar ook uit de interviews met omstanders (zie hoofdstuk 5) en professionele hulpverleners (zie hoofdstuk 6) blijkt dat verschillende passagiers, nog voor het ter plaatse komen van de hulpverleningsdiensten en dus zonder professionele hulp de akker verlaten.

Ook de zussen **Jessica** en **Marleen** verlaten zonder professionele hulp de akker. Elf minuten na de crash bevinden zij zich aan de rand van de akker (zie nummer 5 in figuur 4.5). De eerste twee politievoertuigen rijden dan ook net de Kromme Spieringweg op. De zussen hebben niet door dat er op de hoek van de akker een opgang naar de weg is en staan te twijfelen of ze nu wel of niet over de sloot zullen springen. Ze besluiten uiteindelijk om niet te springen, maar om rechtsomkeert te maken en naar de A9 te lopen. Net voordat ze willen wegllopen, springt er vanaf de Kromme Spieringweg een man in pak over de sloot (zie ook foto 4). Hij geeft aan dat ze op de hoek de akker kunnen verlaten en vraagt of hij beide zussen daarbij kan helpen. Marleen vraagt of

**[71] Jessica** *'We wilden al weer bijna richting de A9 lopen, omdat we zagen dat daar auto's stopten en automobilisten zwaaiden, toen de man over de sloot naar ons toe sprong. Hij leek ook helemaal in shock. Wij zeiden tegen hem: "Raar hé, wat er is gebeurd?" Waarschijnlijk dacht die man dat wij gek waren. Mijn zus vroeg of de man de tas van haar wilde overnemen, omdat ze last had van haar arm. (...) Toen we bij de boerderij aankwamen, stond er een vrouw in burgerkleding op het terrein, ik denk de eigenaresse van het boerderijencomplex. Zij zei tegen ons dat we het woonhuis in moesten gaan. De man in pak is vervolgens met ons meegelopen tot de voordeur van het woonhuis en is vervolgens vertrokken.'*

**[72] Hans** *'Ik heb geen idee hoe lang ik daar achter het vliegtuig heb gestaan, want je hebt op dat moment geen benul van tijd, maar ik denk toch zeker een kwartier. Opeens zag ik daar politie staan. Daar maak ik toch uit op dat ik in een shocktoestand was. Je ziet niets, je neemt niets in je op. Het enige wat ik hoorde, was het gejang van sirenes, aan een stuk door. Maar ik zag ze verder niet. De enige verbinding met de buitenwereld was die crashtender en de politiemans die er achteraan kwam. Dat was eigenlijk mijn eerste visuele contact met de buitenwereld. Deze politiemans zag mij modderen in die vette, vieze klei. Ik was een schoen kwijt, en hij zei: "Geef mij je koffer maar en hou me maar vast dan breng ik je wel naar de loods toe." En dat was ook weer een martelgang. Ik zakte steeds weg. Ik had inmiddels mijn schoen weer gevonden, maar toen was de andere weer weg. Je voelt je zo ontzettend...zo...van de weg af.'*

**[73] Linda** *'Ik herinner me nog dat het lopen in de klei heel moeilijk en zwaar ging. We liepen echt niet snel. Voor me liep een Turkse vrouw. Zij bleef met haar slippers de hele tijd in de klei hangen. Ik zei tegen haar: "Take them off!", maar volgens mij heeft ze dat niet gedaan. Toen we bij het einde van de akker aankwamen, werd ik opgevangen door een man in een bruine jas en met een groenachtige muts op. Hij kwam naar mij toe en vroeg: "Gaat het?" Ik zei: "Mijn nek, het voelt niet goed. Kunt u mijn tas overnemen?" Onderweg vertelde hij dat hij van de politie was, stelde een aantal vragen en vertelde dat hij zo weer terug zou gaan het veld in om andere passagiers te helpen. Toen we bij het woonhuis aankwamen, zei een ambulancemedewerker bij de ingang van het woonhuis: "Zij hoeft niet nagekeken te worden, zij kan direct naar de loods. Zij heeft alleen maar spierpijn." Ik stond helemaal perplex! Ik vroeg aan de politieagent die mij begeleidde: "Heeft hij het nu over mij? Ik kan jou niet eens aankijken! Dit is niet goed hoor, dit voelt echt niet goed." Toen zei de agent tegen mij: "We gaan geen risico's nemen. Laat het medisch personeel maar praten, we gaan gewoon naar het woonhuis. Jij moet nagekeken worden." Ik ben erg blij met de hulp van deze politieagent. Als hij er niet was geweest, had ik er nu waarschijnlijk niet zo bijgezet. Ik vond het ook een prettig gevoel dat er iemand van de politie was. Ik kan niet zo goed aangeven waarom. (...) Achteraf heb ik mijzelf heel kwaad gemaakt om de medische hulpverlener die mij naar de loods stuurde. Als ambulancemedewerker mag je gewoon geen aannames doen! Je moet controleren en checken. Hij had best mogen zeggen: "Ik denk dat mevrouw spierpijn heeft, maar we willen het toch nog even controleren."'*

hij haar tas wil dragen, waarna hij hen via de opgang van de akker naar het boerderijencomplex begeleidt. Op het erf van het boerderijencomplex worden Jessica en Marleen door de eigenaresse van de woning opgevangen (zie ook hoofdstuk 5). Zij brengt de zussen naar het woonhuis. De man loopt met ze mee, maar verdwijnt zodra ze bij het woonhuis zijn. Het woonhuis staat leeg en er bevinden zich dan ongeveer tien gewonde passagiers. Er zijn dan nog geen professionele hulpverleners in het woonhuis aanwezig. [71]

En ook **Sjoerd** verlaat zonder professionele hulp de akker. Hij staat nog steeds in het groepje passagiers waar ook Hans en Linda deel van uitmaken links achter het vliegtuig. Nadat de crashtender de akker op is gereden (dit is ongeveer 23 minuten na de crash) besluit het groepje de akker te verlaten. Sjoerd loopt naar de hoek van de akker (richting het boerderijencomplex), wanneer een motoragent hem vraagt of hij zelfstandig de akker af kan lopen. Wanneer Sjoerd antwoordt dat dit het geval is, geeft de motoragent aan dat hij naar de groene loods moet lopen, omdat de passagiers zich daar verzamelen. Sjoerd verlaat via het bandenspoor van de crashtender de akker.

Ook Hans en Linda lopen naar de opgang van de akker. Zij worden daarbij wel ondersteund door professionele hulpverleners die dan op de akker aanwezig zijn.

**Hans** loopt met zijn koffer, daarbij steeds wegzakkend in de klei, naar het bandenspoor dat de crashtender heeft getrokken. Een politieagent loopt 'vanuit het niets' naar hem toe en ondersteunt hem, onder andere door zijn koffer te dragen, via het bandenspoor de akker af en brengt hem naar de loods. [72]

**Linda** loopt met haar tas in de richting van het boerderijencomplex wanneer zij door een politieman (in burger) tegemoet wordt gelopen. Deze politieman vraagt hoe het met haar gaat, waarna Linda antwoordt '*dat het niet goed voelt met haar nek*'. Ze vraagt of de politieman haar tas (met onder andere haar laptop en fotocamera) wil overnemen. De politieman pakt de tas, geeft Linda een arm en samen lopen ze naar het boerderijencomplex. Eenmaal bij het boerderijencomplex aangekomen, beoordeelt een ambulancemedewerker Linda als ongedeerd/lichtgewond en wordt ze doorverwezen naar de loods waar op dat moment de passagiers worden opgevangen die geen onmiddellijke medische zorg nodig hebben (zie ook het intermezzo hierna). Linda protesteert hier tegen, omdat ze van mening is dat ze wel degelijk snel nagekeken moet worden in verband met de pijn in haar nek. Terwijl de ambulanceverpleegkundige aangeeft dat er naar alle waarschijnlijkheid sprake zal zijn van spierpijn, intervenueert de politieman en brengt Linda alsnog naar het woonhuis waar de zwaargewonde passagiers worden opgevangen. [73]

[74] **Nihat** *'Ik had het onderweg naar de boerderij vreselijk koud. Ik had maar een truitje aan. Mijn arm deed pijn, maar daar durfde ik niet te veel naar te kijken. Het zag er niet prettig uit. Op een gegeven moment liep er een hulpverlener naar me toe die zei dat we naar de loods moesten gaan. Ik vond dat wat overdreven. Het was namelijk overduidelijk dat we naar de loods toe moesten. Er was namelijk al een stroom van passagiers onderweg richting de loods. Ik ben vervolgens alleen naar de loods gelopen.'*

[75] **Frederik** *'Toen ik van het vliegtuig naar mijn vrouw liep, zag ik een stroom van passagiers richting de hoek van de akker lopen. Ik vond dat we daar ook heen moesten. Het was op dat moment de meest logische plek. (...) De hulpverlener, een politieagent, vroeg aan ons of we ons zelf konden redden en of we zelf naar de loods konden lopen. Toen heb ik ja gezegd. De weg naar de loods was net een stille optocht. Iedereen liep in stilte naar de loods, we hebben onderweg ook niemand gesproken. Het enige wat ik toen als negatief heb ervaren, is dat er drie politiemensen op de weg langs de boerderij maar stonden te staan. En er stonden drie grote brandweerauto's. Maar de brandweermensen kwamen helemaal niet naar het vliegtuig. Daar heb ik me zo boos over gemaakt. Ik heb nog geschreeuwd dat ze naar het vliegtuig moesten komen, maar daar reageerden ze niet op. Later dachten we dat het misschien hun opdracht was om ramptoeristen tegen te houden. Maar op dat moment kon ik niet begrijpen waarom ze daar maar stonden te staan. Ik was echt vreselijk kwaad.'*

**Intermezzo: Woonhuis en loods**

Het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg bestaat onder andere uit een (leegstaand) woonhuis en een loods (zie figuur 3.1 in hoofdstuk 3 en foto 23). De eigenaresse heeft, nadat ze de eerste passagiers haar kant op zag komen lopen, zowel het woonhuis als de loods ter beschikking gesteld voor de opvang van de passagiers. De zwaargewonde passagiers werden in het woonhuis opgevangen, de overige passagiers in de loods. Hulpverleners maken een eerste inschatting van de aard en de ernst van het letsel en verwijzen de slachtoffers door (zie ook hoofdstuk 6).

Ook **Nihat** verlaat zonder professionele hulp de akker. Hij loopt achter andere passagiers aan naar de opgang van de akker. Een hulpverlener die hij tegenkomt, vertelt hem dat hij naar de loods moet lopen. Bij het boerderijencomplex wordt hij door politiemensen opgevangen en naar de loods gebracht. [74]

En ook **Frederik** en zijn vrouw Jolanda lopen achter andere passagiers naar het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg. Op enig moment worden zij tegemoet gelopen door een politiemans die vraagt of zij zelfstandig naar het boerderijencomplex kunnen lopen. Frederik geeft aan dat dit het geval is. Wanneer ze bij de opgang van de akker zijn, ziet Frederik drie 'grote brandweerauto's' en een aantal politievoertuigen staan. Hij verbaast zich hierover omdat er in zijn beleving nog vrijwel geen hulpverleners op de akker aanwezig zijn. Frederik roept naar een aantal hulpverleners die hij op de hoek van de Kromme Spieringweg ziet staan dat ze de akker op moeten komen om te helpen. Niemand reageert in zijn beleving. Frederik en Jolanda lopen door naar het erf van het boerderijencomplex en worden daar door een hulpverlener naar de loods doorverwezen. [75]

Ook Rita verbaast zich erover dat hulpverleners niet onmiddellijk de akker op komen en spoort net als Frederik hulpverleners aan om te komen helpen (zie ook bijlage 2). **Rita** ziet op enig moment een politievoertuig voor loods 2 op de Kromme Spieringweg staan. Naast het voertuig staan twee politiemensen.<sup>95</sup> Rita loopt over de akker in de richting van de twee politiemensen en moedigt hen aan om te komen helpen. Maar de politiemensen lijken niet te reageren, zodat Rita weer terugloopt. Wanneer Rita samen met Henk en haar kleindochter naar de hoek van de Kromme Spieringweg loopt, roept ze wederom tegen een politieagent die daar staat om de akker op te gaan. De concrete aanleiding is een jonge vrouw die ze passeren en die om hulp roept. Maar ook nu lijkt de hulpverlener niet in actie te komen. Rita, Henk en haar kleindochter worden

95 Dit is niet het eerste politievoertuig dat na elf minuten voor loods 2 stopt. De twee agenten uit dit voertuig blijven namelijk in hun voertuig zitten (zie ook hoofdstuk 6).

**[76] Rita** *'Die politiemensen stonden daar maar te staan op de Kromme Spieringweg. Ik ben een heel eind, zo tot halverwege, want dat ging door de klei erg lastig, hun kant opgelopen en heb hen aangemoedigd om te komen helpen. Maar naar mijn gevoel reageerden ze helemaal niet. (...) Op een gegeven moment zagen we een jonge blonde vrouw. Ze riep: "Help ons, help ons." Ik dacht: ja help ons? Ik weet het zelf ook niet meer. Wij zijn toen doorgelopen. Ik zag dat die mevrouw toen op haar knieën viel. Tegen een politieagent die ik op de Kromme Spieringweg zag staan, heb ik toen gezegd: "Ga nou toch helpen." Hij antwoordde dat het allemaal geregeld zou worden. Ja, dat zal allemaal wel. Maar ik vond het verschrikkelijk dat er op dat moment niemand, maar dan ook niemand het veld in kwam om te helpen. Onbegrijpelijk. Ik kan daar nu nog steeds boos van worden. Echt waar. Ik hou me dan maar vast aan het feit dat ze dus eerst toestemming moesten krijgen om de akker op te mogen. Maar misschien heb ik dat wel zelf bedacht, of gehoord, om zo met mijn boosheid om te kunnen gaan.'*

**[77] Sjoerd** *'Op enig moment kwamen de hulpverleners. Ze stonden op de Kromme Spieringweg. Een Turkse meneer riep toen naar een politiemans: "Wat sta je daar nou, kom helpen." Maar ja, wat kun je als hulpverlener nu in je eentje doen? En ik begrijp die Turkse meneer ook wel, want die was in nood en die wilde geholpen worden. Maar goed, de hulpverleners reageerden niet op de noodroep van die meneer. Nou, op dat moment vond ik dat wel onbegrijpelijk. Later bedacht ik mij dat ze waarschijnlijk van alles moesten organiseren.'*

**[78] Nihat** *'Er was ongeveer een afstand van twintig meter tussen mij en de politieagent. Ik schreeuwde: "Er zijn heel veel passagiers die wij niet kunnen helpen, omdat ze gewond zijn. Jullie moeten ons komen helpen!" Maar die politieagent schreeuwde terug dat hij niet bij het vliegtuig mocht komen.'*

**[79] Nihat** *'Ik verbaasde me enorm dat de brandweer niet onmiddellijk de akker op kwam rijden. Het leek wel een half uur te duren. Ik vroeg me af: waarom komt de brandweer als ze kennelijk niet willen helpen? Waarom blijven ze daar staan? In mijn ogen heeft de brandweer bijna niets gedaan. Toen de crashtender de akker op kwam rijden, had ik de meeste passagiers al uit het vliegtuig geholpen. Alleen nog een aantal beknelde passagiers zat in het vliegtuig.'*

**[80] Loes** *'In mijn beleving deden de eerst aankomende brandweermensen weinig. Hun eerste functie leek vooral geruststellen. Ze zeiden: "Het komt goed, het komt goed", en dat we moesten wachten tot er nog meer hulp zou komen. Ik vond dit wel erg moeilijk om te accepteren. Ik als leek dacht: Klaas moet zo snel mogelijk uit die klei en waarom is er dan nog geen materieel? Het duurde in mijn ogen allemaal veel te lang. Op dat moment was het lastig voor mij om dat te accepteren. Ik ben zelf actiegericht ingesteld. Je verwacht dat de hulpverleners ook direct tot actie overgaan.'*

**[81] Loes** *'Toen er eindelijk professionele hulp kwam, gaf me dat een gerust gevoel. (...) Klaas was aan zijn hoofd, arm en been verwond. De verpleegkundigen begrepen achteraf ook niet dat hij het heeft overleefd, want het was echt heel heftig. Mijn peptalk tegen Klaas hield ik denk ik onder invloed van adrenaline. Ik zei tegen hem dat we God moesten danken dat we er nog waren en dat ik hoopte dat hij ook zou blijven leven. (...) Toen Klaas op enig moment een injectie van een verpleegkundige kreeg en zijn bewustzijn verloor, vond ik dit erg moeilijk. Ik dacht: nu heb ik zo gevochten en nu leeft Klaas alsnog niet meer. Ik had een heel dubbel gevoel. Aan de ene kant*



door ‘mensen in de menigte’ naar de loods op het boerderijencomplex verwezen. Voordat ze de loods in gaan, belt Rita nog met haar zus, haar broer en haar beste vriendin om door te geven wat er is gebeurd. [76]

**Kwantitatief: Professionele hulpverleners komen na aankomst laat in actie**

Ongeveer de helft van de geïnterviewde passagiers vond dat het lang duurde voordat de professionele hulpverleners nadat zij op de Kromme Spieringweg waren gearriveerd, ook daadwerkelijk in actie kwamen. [77][78][79]

Uit hoofdstuk 3 blijkt dat het feitelijk ruim acht minuten duurde voordat de eerste hulpverleners de akker op liepen (gerekend vanaf het moment waarop de eerste twee politievoertuigen arriveerden) en nog eens vier minuten voor zij ook daadwerkelijk de eerste zichtbare fysieke hulp verleenden.<sup>96</sup>

We brengen in herinnering dat op het moment dat de eerste hulpverleners de akker op lopen, er zich vrijwel geen lopende passagiers meer rondom het vliegtuig bevonden. Wel lagen er nog een paar (zwaargewonde) passagiers op de grond. Zes (levende) beknelde passagiers zaten nog in het vliegtuig (waaronder Asrin).

Aan de achterkant van het vliegtuig wachten **Loes** en **Robert** nog altijd op de komst van de professionele hulpverleners. Ondertussen proberen ze samen met medepassagier Eric en omstander Ronnie collega Klaas, die nog steeds gevangen zit in zijn stoel, bij bewustzijn en warm te houden. Op enig moment arriveert er een aantal brandweermensen. De brandweermensen proberen hen gerust te stellen en vertellen dat er meer hulp onderweg is. Vervolgens lopen de brandweermensen door (zie ook hoofdstuk 6). [80] Iets later arriveren de ambulanceverpleegkundigen en (wederom) verschillende brandweerfunctionarissen om (dan wel) de eerste zorg aan Klaas te verlenen. Robert ondersteunt hen door het omhooghouden van een infuuszak (zie ook foto's 13a en 13b). Loes blijft met Klaas praten tot hij op enig moment een injectie krijgt en het bewustzijn verliest. [81]

Wanneer Klaas door de hulpverleners wordt bevrijd en middels een brancard van de akker wordt gedragen, worden Loes en Robert door een politieagent verzocht naar de loods te gaan. Loes en Robert verlaten met hun handbagage

<sup>96</sup> Een enkele politieagent kwam al iets eerder, buiten het zicht van de meeste passagiers, op de hoek van de Kromme Spieringweg in actie. Een politieagent heeft bijvoorbeeld aan de eigenaresse van de boerderij gevraagd of zij haar boerderij ter beschikking wilde stellen voor de opvang van de passagiers. Een andere politieagent (in burger) heeft passagiers op de hoek van de Kromme Spieringweg opgevangen dan wel ondersteund en doorverwezen naar de boerderij (zie ook hoofdstuk 6).

*was ik blij dat er professionele hulp was, maar aan de andere kant leek het nu alsnog niet goed te gaan met Klaas. (...) Zelf had ik een paar hoofdwonden en een hersenschudding opgelopen. In het ziekenhuis bleek later dat ik ook een beschadigde wervel in mijn rug had, dat mijn nek beschadigd was en dat een aantal van mijn ribben gekneusd waren. Op dat moment merkte ik daar niets van. Wel weet ik dat ik het heel erg koud had.'*

**[82] Loes** *'Toen ik naar het boerderijencomplex liep, werd ik voor mijn gevoel aangestaard door tientallen motoragenten. Ik dacht: wat hebben die voor functie hier? De politieagenten die zomaar langs de zijkant stonden te kijken, irriteerden me een beetje. Ik was niet echt boos dat ik niet met Klaas mee mocht met de ambulance, maar wel verdrietig. Het gaf me een heel leeg gevoel.'*

**[83] Carin** *'Toen kwamen de professionele hulpverleners bij mij ter plaatse. Een van de ambulanceverpleegkundigen had een heel vriendelijk gezicht en hij nam heel duidelijk de leiding. Dat vond ik heel prettig. Het was een heel fijne man. Hij kwam naar mij toe en zei: "Mevrouw, we komen zo bij u terug, maar we gaan eerst even met uw collega aan de gang." (...) Je kunt andere slachtoffers heel goed helpen, ook als je zelf gewond bent. Door aan te geven dat het nog wel met je gaat of door aan te geven dat je het nog wel kan volhouden, kunnen andere slachtoffers die wel dringend hulp nodig hebben snel hulp krijgen. Ik vond het dus goed dat ze eerst met Wilma aan de gang zijn gegaan. Ze hadden mij beloofd dat ze voor me zouden gaan zorgen en ik wist dat ze dat ook zouden gaan doen. Maar ik vond het heel belangrijk dat ze zich eerst op haar richtten. Ik merkte aan alles dat het niet goed met haar ging. Ze had veel moeite met ademen. Ze kreunde dat ze geen adem meer kon halen. Ik dacht gelijk: gatver, straks legt ze hier in het weiland nog het loodje.'*

**[84] Wilma** *'Toen ik de traumahelikopter zag, had ik meteen het gevoel dat het goed zou komen, dat alles in werking was gesteld. Op enig moment kwamen er ambulancemedewerkers bij ons. Iedereen vroeg maar of ik wist wat er gebeurd was. Ja, ik wist wel wat er gebeurd was. Ik vertelde ze dat ik blij was dat ik het overleefd had. Op dat moment ben je nog gewoon blij, want het had wel anders kunnen aflopen. Op enig moment hoorde ik dat Carin en ik T1-slachtoffers waren. Ik wist wat dat betekende en zei tegen Carin: "We zijn allebei T1 en dat betekent dat we uit het veld worden gehaald".'*

**[85] Carin** *'Ik vond het prima dat ik nog even moest wachten op medische hulp. Ik wist dat er voor mij werd gezorgd en dat ik rustig moest blijven liggen. Ik wilde ook niet meer die pijn hebben die ik kreeg als ik ging staan. Dat is achteraf maar goed ook geweest, want later bleek dat ik een gebroken rugwervel had. In mijn beleving kwamen nadat Wilma van het veld was vervoerd er snel hulpverleners in ambulancejassen naar mij toe. Ze zeiden: "We gaan u vervoeren." Ik werd niet echt met een brancard vervoerd, maar het leek meer een soort houten balk. En ik ben nogal breed dus ik dacht: jongens, gaat dit wel goed? Toen we over het slootje moesten, kukelde ik er nog bijna af. Vervolgens ben ik in een schuur neergelegd.'*

**[86] Asrin** *'De hulpverleningsdiensten kwamen in mijn beleving pas laat bij het vliegtuig aan. Vooral als je al die tijd bekneld in het donker zit, geen kant op kunt en je moeilijk kunt ademen, duurt het lang. Opeens hoorde ik sirenes en helikopters. Ik zag mensen van de brandweer of politie en een hele rij hulpverleningsvoertuigen. Ik zag ze aankomen door het vliegtuigraam aan de*

als twee van de laatste passagiers zelfstandig de akker.<sup>97</sup> Robert had hun handbagage al eerder uit het vliegtuig gehaald. Aan een politieagent vraagt Loes nog of ze met Klaas mee mag in de ambulance naar het ziekenhuis, maar volgens de agent is dat niet mogelijk. Op de vraag of ze wel bij haar collega Robert die iets vóór haar naar de loods is begeleid, mag blijven, is het antwoord positief: ze gaan naar dezelfde loods. [82]

Bij het parallelslootje liggen **Wilma** en **Carin** nog steeds (zwaargewond) naast elkaar op de akker in afwachting van de professionele hulpverlening. Omstander Robin is dan nog altijd ter ondersteuning van beide dames aanwezig. Om ongeveer kwart over elf arriveren de eerste ambulanceverpleegkundigen bij beide vrouwen. Een van hen geeft aan dat zij zich gezien de verwondingen van Wilma eerst op haar richten. Carin heeft daar alle begrip voor en geeft aan dat zij het nog wel even volhoudt. [83][84]

Enkele minuten na aankomst van de ambulanceverpleegkundigen landt de traumahelikopter op de akker naast het parallelslootje (11.21 uur). Robin vraagt aan de arts of hij als eerste bij Wilma en Carin wil komen kijken (zie ook hoofdstuk 5). De arts besluit dat beide passagiers zo spoedig mogelijk naar het ziekenhuis moeten worden gebracht. Wilma wordt op een brancard gelegd en wordt op het rupsvoertuig van Schiphol weggevoerd naar loods 1. Carin en Robin blijven achter. [85]

Kort daarna wordt ook Carin klaargemaakt om vervoerd te worden. Voor Carin is geen brancard voorhanden zodat Carin door hulpverleners en Robin op een vliegtuigdeel wordt gelegd en over een van de geïmproviseerde 'bruggetjes' die door de brandweer zijn aangelegd (zie foto 24) naar loods 2 wordt gedragen (zie figuur 3.1). Voor ze wordt weggedragen, bedankt ze omstander Robin.

**Asrin** zit als een van de weinige passagiers nog steeds bekneld in het vliegtuig. Zonder professioneel gereedschap blijkt het voor medepassagiers en omstanders niet mogelijk te zijn om bij Asrin in de buurt te komen. Zoals gezegd probeert hij met diverse voorwerpen die binnen handbereik liggen het vliegtuigraampje in te slaan. Omstander Robin die dan net langsloopt, loopt naar het raam toe en probeert hem gerust te stellen. Omdat hij ziet dat de eerste hulpverleners dan net op de Kromme Spieringweg arriveren en zich verzamelen voor loods 2 (zie ook hoofdstuk 3) roept Robin dat de hulpverleningsdiensten er aankomen (zie ook hoofdstuk 5). Wanneer op enig moment de hulpverleners ook in de akker verschijnen, probeert Asrin hun aandacht te trekken. Hij roept tegen een brandweerman die dan langsloopt dat zijn raampje gebroken moet worden, maar er wordt geen gehoor aan gegeven. [86]

---

97 Uit het fotomateriaal blijkt dat het dan 11.27 uur is, dit is 61 minuten na het neerstorten van het vliegtuig.

*andere kant van vliegtuig. Ze kwamen ook mijn kant op. Ik riep: "Help, ik leef nog, ik ben hier!" Maar er kwam geen reactie, het bleef doodstil om mij heen. (...) Ik riep door het raam tegen een brandweerman dat hij het raam moest breken. Ik zag dat hij mij begreep. De brandweerman liep weg naar een collega waarna zij met elkaar spraken. Kennelijk werd besloten dat het raam niet ingeslagen mocht worden, want er gebeurde verder niets. (...) Ik denk daar nog vaak aan terug. Ik zag dat die ene brandweerman, die naar het raampje kwam lopen, nog wel medeleven toonde. Het inslaan van een raampje is vast niet gevaarlijk. Het glas valt toch gewoon op de grond? En bovendien: ze hebben toch materiaal om zo'n raam te verwijderen zonder dat er iemand wat overkomt?'*

**[87] Asrin** *'Ik rook een brandgeur. Ik hoorde mensen aan de andere kant van de deur schreeuwen dat de deur niet openging en dat ze via de andere kant zouden gaan proberen het vliegtuig in te komen. (...) Ik weet niet hoe lang het heeft geduurd – voor mijn gevoel duurde het heel lang – maar toen kwam er iemand naar me toe. Hij riep: "Er leeft nog iemand." Zonder mij wat te vragen gaf hij mij een injectie. Ik vind dat nog steeds heel irritant. Ik begrijp nog steeds niet wat dat voor manier van medeleven richting een slachtoffer is. Je kunt toch iets tegen me zeggen, of me geruststellen? Ik vind dat je eerst duidelijk moet uitleggen wat je gaat doen, alvorens je iemand buiten bewustzijn brengt. Hij had toch kunnen zeggen: "Meneer, let op, ik ga u een injectie geven, om die en die reden. U valt van die injectie misschien tijdelijk even in slaap." Want ja...je zit bekneld en je bent in paniek. Alles duurt heel lang, er is niemand die je geruststelt en alle pogingen om te ontsnappen mislukken. (...) We zijn nu negen maanden verder, maar dat zijn dingen die nog steeds in mijn hoofd spelen. Ik zit daar nog steeds mee ja. Ik hoop dat ik die personen, dus ook die ene brandweerman, ooit nog een keer tegenkom en dat ik ze kan aangeven hoe ze mij genegeerd hebben. (...) Ik heb onderweg nog aan de ambulancebroeder gevraagd of hij het zuurstofmasker van mijn gezicht wilde halen. Ik wilde namelijk heel graag even frisse lucht hebben. Dat heeft hij toen vijf seconden gedaan. Ik vond het heel aardig. De ambulancebroeder zei: "Je hebt waarschijnlijk een paar breuken, wees maar rustig. Het komt allemaal goed, we zijn zo in het ziekenhuis." Die ambulancebroeder kwam heel geruststellend over en hij was zo vriendelijk om het zuurstofmasker even af te doen. Van een dergelijke hulpverlener word je een stuk rustiger.'*

**[88] Carin** *'Ik herinner me dat ik in de loods lag en dat er hulpverleners naar me toe kwamen om te vragen of het nog goed met me ging. Deze mensen hadden geel met groene jassen aan. Toen heb ik gevraagd of ze mijn hoofdwond opnieuw wilden verbinden, want het bloed liep zo mijn nek in. Ook kwam er nog een Turkse passagier naar me toe die vroeg hoe het met me ging. Het duurde in mijn beleving best lang voordat er bekend was wat er met mij ging gebeuren, maar ik vond dat wel terecht. Ik dacht: ga eerst maar eens zorgen voor de mensen die het echt nodig hebben. Mijn hoofd was verbonden en ik had een deken tegen de kou.'*

**[89] Jessica** *'In de woning was het chaotisch. Ik zag en hoorde mensen schreeuwen van de pijn. Ook zag je dat sommige passagiers schrokken van de andere gewonden die de woning werden binnengebracht. Je zag mensen bebloed op de grond liggen. Ook ik had pijn, want je adrenaline is op een gegeven moment uitgewerkt en dan ga je de pijn voelen. Iedereen was aan het wachten*

Door het vliegtuigraam ziet Asrin de bedrijvigheid van de hulpverleners toenemen: een aantal passagiers wordt op brancards afgevoerd en de brandweer loopt met allerhande materieel langs. Op enig moment lukt het iemand om bij Asrin te komen. Volgens Asrin geeft deze persoon hem een injectie waarna hij buiten bewustzijn raakt. Wanneer hij weer bijkomt, ligt hij op een platte kar en wordt hij met de tractor van de akker vervoerd. Daarna wordt hij in een ambulance getild en naar een ziekenhuis vervoerd. [87]

#### 4.6 IN HET WOONHUIS EN DE LOODS

Het merendeel van de passagiers wordt uiteindelijk ondergebracht in het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg: naar schatting worden 20 tot 30 zwaargewonde passagiers in het vrijwel leegstaande woonhuis opgevangen.<sup>98</sup> Ook Jessica, Marleen en Linda bevinden zich in het woonhuis. Ongeveer 50 tot 70 passagiers die door de professionele hulpverleners als ongedeerd en lichter gewond worden ingeschat, worden in de naastgelegen loods opgevangen (zie figuur 3.1).<sup>99</sup> Onder deze passagiers bevinden zich alle overige geïnterviewde passagiers op passagier Carin na. Carin wordt naar een verder gelegen loods 2 (zie figuur 3.1) gebracht samen met nog ongeveer 11 tot 14 gewonde passagiers.<sup>100</sup> [88]

##### *In het woonhuis*

Wanneer **Jessica** en **Marleen** het woonhuis binnenkomen, zien ze ongeveer tien passagiers zitten of staan. Hulpverleners zijn dan nog niet aanwezig. Jessica gaat op de vloer zitten, terwijl Marleen die zwaarder gewond lijkt op een stoel plaatsneemt. Gewonde passagiers komen druppelsgewijs het woonhuis binnenlopen. In afwachting van de medische hulpverleners wordt Marleen door haar man gebeld. Hij vertelt dat hij hen wil komen ophalen, maar dat hij wordt tegengehouden door de politie. Vervolgens vraagt hij naar welk ziekenhuis ze worden gebracht. Marleen antwoordt dat ze dat niet weten. [89]

Wanneer de eerste ambulanceverpleegkundigen in het woonhuis arriveren, richten ze hun aandacht op de andere passagiers. Na verloop van tijd arriveren er meer hulpverleners, maar nog altijd wordt er geen aandacht aan hen

98 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 30.

99 Volgens de Onderzoeksraad voor Veiligheid worden 44 passagiers met bussen vanaf de loods naar het sportcentrum De Wildenhorst vervoerd. Een aantal passagiers, zo blijkt uit de interviews, bleek later toch zwaarder gewond te zijn en werd toch vanuit de loods met ambulances naar de ziekenhuizen vervoerd.

100 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010).

op hulp. Maar op dat moment kun je daar niet op wachten; je wilt dat er al hulp is. (...) In de woning had mijn zus contact met haar man. We wilden wel heel graag dat hij naar de woning zou komen. Ik denk ook dat het beter was geweest als hij naar ons toe had mogen komen. Hij had ons kunnen steunen. Je bent toch maar aan het wachten tot je wordt geholpen. Op die manier hadden we elkaar gerust kunnen stellen. (...) Tijdens het wachten kon ik niets voor de passagiers doen. Maar ik ben geen dokter. Als ik wat had kunnen doen, dan was het mensen verplaatsen van punt a naar punt b.'

**[90] Jessica** 'De hulpverlening kwam in mijn perceptie heel langzaam op gang. In het begin waren er maar drie ambulancemedewerkers in de woning. Deze hulpverleners kwamen binnen en keken eerst even rond. Daarna zijn ze met elkaar in overleg gegaan. Dat is achteraf misschien begrijpelijk, maar op dat moment dacht ik: hallo, er bloeden hier mensen dood! Doe wat! Begin maar mensen te helpen die er het meest gewond uitzien. De hulpverlening bleef naar mijn beleving traag, ook toen er meer personeel was. Omdat we erg lang moesten wachten, heb ik zelf een hulpverlener aan zijn jas getrokken. Ik zei: "Hallo, mijn zus heeft pijn!" Als ik dat niet gedaan had, bleven de hulpverleners haar gewoon negeren. Terwijl ik zag dat ze er niet goed aan toe was. Haar buik werd ook steeds dikker. Ook kon ze heel moeilijk ademen. Ik was blij dat ze haar toen vervolgens meenamen naar het ziekenhuis, al had ik wel graag meegewild in de ambulance.'

**[91] Jessica** 'Toen ik bij de loods aankwam, blokkeerden twee politieagenten de ingang. Ik had op dat moment niet meer de kracht en de energie om te vragen of ik er langs mocht. Toen kwam er een hulpverlener die tegen de agenten zei: "Hallo, ze moet er langs!" Vervolgens ben ik de loods in gelopen.'

**[92] Linda** 'In het woonhuis vond ik een wat gespannen sfeer hangen. Het medisch personeel was onderbezet en er waren veel mensen met ernstige verwondingen. Sommige mensen kermden. Een vrouw had een ingeklapte long. Een andere passagier kreeg een hartaanval. Weer een andere vrouw riep tegen een ambulanceverpleegkundige: "Check my baby, please check my baby", en wees naar haar buik. Het was een chaos. Ik had niet het idee dat de situatie daar onder controle was. Sommige mensen waren opdringerig. Ik herinner me een Turkse passagier met een gebroken arm. Hij had wat bloed op zijn gezicht, maar verder had hij niets. Maar hij drong zich steeds op bij hulpverleners. Ambulancemensen hebben meerdere keren moeten zeggen: "Wait there, wait there, mister." Ik werd er geïrriteerd van. (...) Mijn collega's stuurden mij aan de lopende band sms-berichten: "Je hebt engeltjes op je schouder" en "Wat zijn we blij dat je er nog bent".'

**[93] Linda** 'De ploeg van het RTL Nieuws wist niet waar de plek van het ongeval precies was en vroeg dit toevallig aan mijn man. Hem was iets eerder de toegang tot de Kromme Spieringweg ontzegd door de politie. Mijn man antwoordde dat hij mij net had gesproken en dat ik aan boord zat van het toestel. Hij wilde hun vertellen waar de locatie was als hij mocht meerijden. Toen mijn man bij de boerderij aankwam, belde hij me op. Hij zei: "Ik sta buiten." Ik zei toen: "Ik sta binnen in het woonhuis en ik kan niet naar buiten toe." Uit het raam kon ik mijn man zien staan. Ondanks dat hij een paar meter van mij vandaan stond, voelde het wel alsof hij dichtbij was. Dat vond ik toen heel erg fijn.'

**[94] Linda** 'Het ging naar mijn beleving echt niet snel. Ik begon er gestrest van te raken en bang te worden dat er straks echt iets mis met mijn nek zou zijn. Toen de ambulancebroeder

bested. Naar schatting zijn er dan ongeveer twintig passagiers aanwezig. Jessica trekt een van de ambulancemedewerkers aan zijn jas en vraagt of haar zus geïnspecteerd kan worden. Nadat de ambulancemedewerker een aantal vragen heeft gesteld, besluit hij dat Marleen per ambulance naar het ziekenhuis moet worden vervoerd. Jessica vraagt of ze mee mag in de ambulance, maar dit is niet mogelijk. Haar zus wordt vervolgens het woonhuis uitgedragen, terwijl Jessica in het woonhuis achterblijft. [90]

Nadat de meeste gewonde passagiers uit het woonhuis zijn afgevoerd, vraagt een van de ambulancemedewerkers wie van de aanwezigen nog zelfstandig kan lopen. Wanneer Jessica haar hand opsteekt, krijgt ze de opdracht om naar de loods te gaan. Jessica pakt haar spullen en loopt samen met nog twee andere passagiers naar de loods. [91]

Wanneer **Linda** het woonhuis binnenstapt, schat ze in dat er ongeveer twintig passagiers aanwezig zijn. Ze gaat op de trap in het woonhuis zitten wachten tot ze door het medisch personeel nagekeken wordt. Ze krijgt nu aan de lopende band sms-berichten van haar collega's. [92] Ook belt op enig moment haar man. Hij is met een televisieploeg van RTL Nieuws naar het boerderijencomplex gekomen. Door het raam kan Linda haar man zien staan. [93]

Wanneer Linda op enig moment genoeg krijgt van het wachten, vraagt ze aan een ambulancebroeder hoe lang het nog duurt voordat er iemand naar haar komt kijken. De ambulancebroeder antwoordt dat ze nog even geduld moet hebben. Linda is het daar niet mee eens en geeft aan dat er onmiddellijk iemand naar haar nek moet komen kijken. [94] De ambulancebroeder loopt daarop het woonhuis uit en komt terug met een politieagent. De politieagent bekijkt haar nek en zegt dat het er niet goed uitziet, doet haar vervolgens een nekkraag om en zet Linda zittend, met een rechte rug, tegen de muur. Ze moet zo blijven zitten tot het medisch personeel haar komt helpen. Nadat ze op enig moment alsnog door het medisch personeel wordt nagekeken, wordt ze op een brancard gelegd en naar de loods gebracht. Hier wordt ze toch nog met haar man herenigd. Hij was buiten op het erf van het boerderijencomplex op haar blijven wachten en mocht uiteindelijk met haar mee de loods in. Liggend op de brancard wacht Linda in de loods tot ze om iets na 12.30 uur alsnog per ambulance wordt afgevoerd.<sup>101</sup> [95, zie pagina 104]

---

101 De echtgenoot van Linda maakt op het moment dat ze in de ambulance ligt een foto van haar. Volgens het fototoestel is het dan 12.31 uur, bijna twee uur na de crash.

antwoorde dat ze nu geen tijd hadden, maar dat er later iemand bij mij zou komen, zei ik: “Nee, er komt nu iemand bij mij kijken. Straks heb ik een dwarslaesie of iets dergelijks. Er moet nu iemand bij mij komen kijken. Wat moet ik doen? Moet ik zo blijven zitten, moet ik liggen, vertel het me!”

**[95] Linda** ‘In mijn beleving heb ik heel lang in de loods gewacht totdat ik vervoerd werd. Mijn man heeft nog een tijdje met een andere passagier gepraat. Ze hebben zelfs staan roken. Ik ben toen echt boos geworden. Ik zei: “Je gaat hier toch niet staan roken met al die zieke mensen om je heen! Doe die sigaret uit!” Maar ja, ze waren natuurlijk enorm gestrest, dus ik kan me die reactie ook wel voorstellen. Af en toe kwam een ambulanceman bij me kijken hoe het met me ging. De ambulanceman vertelde dat hij wachtte op toestemming om mij te vervoeren en dat we elk moment konden vertrekken. Dat heeft dus uiteindelijk nog best lang geduurd. Het was vooral mijn man die mij heeft ondersteund. Ondertussen had ik het vreselijk koud. De ambulanceman had al wel meerdere dekens over me heen gedaan, maar het hielp niet.’

**[96] Jessica** ‘Ik werd in mijn beleving pas laat nagekeken. Ik zag een ambulancebroeder naar me glimlachen en toen vroeg hij hoe het met me ging. Ik zei dat het wel ging. Toen ik had verteld waar ik last van had, haalde hij eerst alle tassen – de ik nog om mijn lichaam droeg – van mij af. Ik moest alsnog met een ambulance mee. Ik maakte me vervolgens zorgen of mijn tassen wel met mij mee naar het ziekenhuis zouden gaan. De ambulancebroeder zei dat ik me daar geen zorgen over hoefde te maken en dat hij erop zou letten dat ik alles zou meekrijgen.’

**[97] Loes** ‘Ik vond het niet leuk dat er een lint gespannen werd. Ik hoorde namelijk bij de lichtgewonden en Robert bij de zwaargewonden. Toen werden we dus alsnog van elkaar gescheiden, terwijl de politiemann op de akker nog had beloofd dat we bij elkaar zouden mogen blijven.’

**[98] Frederik** ‘Ik vond het heel fijn dat er iemand van het medisch personeel bij mijn vrouw bleef. Dit was ook heel goed voor mij. Ik voelde me hulpeloos en dacht: als er iets gebeurt, dan is er in ieder geval iemand bij die er verstand van heeft.’

**[99] Nihat** ‘Bij de loods aangekomen zag ik veel passagiers bellen. Toen dacht ik: oeps, ik heb ook veel familie, ik moet ook bellen! Ik heb vervolgens een aantal mensen opgebeld, vrienden en familie. Ik zei steeds: “Dit is de situatie, ik heb helemaal niets, en ik ga denk ik straks naar een ziekenhuis voor een controle. Maar naar welk ziekenhuis weet ik niet. Hoe lang het nog gaat duren, weet ik ook niet.”’



*In loods 1*

Wanneer de eerste passagiers in de (onverwarmde) loods aankomen, blijkt deze op wat pallets, appelkisten en een aantal caravans/platte wagens na leeg te staan. De meeste passagiers in de loods moeten daarom in eerste instantie vooral staan. Later wordt er door politieagenten met pallets en aardappelkisten een aantal provisorische 'zitjes' gemaakt en wordt er vanuit het woonhuis een aantal stoelen gehaald (dit gebeurt door een behulpzame omstander, zie ook hoofdstuk 5). Wanneer op enig moment het medische personeel in de loods arriveert,<sup>102</sup> wordt niet lang daarna op aangeven van een ambulanceverpleegkundige een scheiding gemaakt tussen de lichtgewonde en ongedeerde passagiers enerzijds en de zwaargewonde passagiers anderzijds; verschillende passagiers die op het oog lichtgewond leken, blijken na een nadere inspectie toch zwaarder gewond te zijn. Met behulp van hooibalen en een afzetlint wordt de loods daartoe in tweeën gedeeld. De zwaarder gewonde passagiers worden in 'hun vak' klaargemaakt om vervoerd te worden. Ook een aantal zwaargewonde passagiers uit het woonhuis worden naar dit vak gebracht (zoals Linda) evenals de passagiers die per brancard uit de akker waren gehaald (zoals Wilma). Wanneer er een ambulance beschikbaar is, worden de zwaargewonde passagiers afgevoerd. De ongedeerde/lichtgewonde passagiers wachten in hun vak op wat komen gaat.

Net als Linda worden de passagiers **Nasir, Jessica, Jolanda** en **Robert** na een medische inspectie in de loods alsnog als zwaargewond geclassificeerd, naar het zwaargewondenvak verwezen en op enig moment per ambulance afgevoerd.<sup>103</sup> [96] In het geval van Jolanda en Robert betekent dit dat zij alsnog gescheiden worden van hun reisgenoten (respectievelijk echtgenoot Frederik en collega Loes). [97] Frederik vraagt echter of hij bij zijn vrouw Jolanda mag blijven. Het medisch personeel willigt zijn verzoek in, ook omdat het niet goed met Jolanda gaat. [98]

In afwachting van wat er gaat gebeuren – alleen de zwaargewonden weten met zekerheid dat ze per ambulance vervoerd gaan worden – telefoneren de passagiers met familie, vrienden en collega's om hen te informeren [99].<sup>104</sup> Ook praten de passagiers een-op-een of in kleine groepjes met elkaar over wat hun is overkomen en speculeren ze over wat er nu precies met het vliegtuig is

---

102 Volgens opgave van het medisch personeel zijn er naar schatting ongeveer zes verpleegkundigen in de loods werkzaam geweest (zie ook hoofdstuk 6).

103 In het ziekenhuis blijkt het uiteindelijk toch mee te vallen met de verwondingen van Jessica en Nasir en worden ze na een medisch onderzoek meteen weer ontslagen.

104 De media die bij het sportcentrum De Wildenhorst staan, doen onder andere in de krant van donderdag 26 februari 2009, een dag na de crash, 'live' verslag van een aantal van deze telefoongesprekken.

**[100] Hans** *'Ik heb met veel mensen gesproken, maar iedereen had hetzelfde. Het besef dat er iets ernstig met je is gebeurd dat dringt steeds meer tot je door. En iedereen was blij dat hij er in redelijke mate zo goed van was afgekomen. Ik ben veel met een van die mannen waarmee ik op de akker naast het vliegtuig stond te wachten, opgetrokken en met de vader van twee meisjes die voor mij hadden gezeten in het vliegtuig. We hebben elkaar moed ingesproken. Je hebt het er alleen maar over: "Wat zou er nou gebeurd zijn?" Je bent gewoon heel nieuwsgierig. Want niemand wist precies wat er aan de hand was. Ik heb die vraag ook aan de hulpverleners gesteld, maar daar kreeg ik geen duidelijk antwoord op. (...) Je weet niet wat er is gebeurd. Je weet niet of er gewonden zijn... ja daar in de loods wel omdat er gewonden naar binnen worden gebracht... je weet niet of er mensen zijn overleden. Je werd daar ook een beetje van de domme gehouden, omdat de hulpverleners het zelf misschien ook niet precies wisten. En op dat moment heb je daar wel behoefte aan. Als je daar een hele tijd staat en je weet dat je gecrasht bent dan heb je wel behoefte aan informatie. En die krijg je niet.'*

**[101] Rita** *'Er werd herhaaldelijk gezegd dat we vooral moesten blijven zitten, omdat we nagekeken zouden worden. (...) Ik heb me compleet laten leiden door wat hulpverleners mij zeiden. Normaliter neem ik zelf het heft in handen, maar op dat moment deed ik dat niet. Ik heb daar nog spijt van. Achteraf bezien zou ik mijn familie die op Schiphol op ons wachtte, gebeld hebben en hen gevraagd hebben om ons bij de loods op te halen. Het is natuurlijk onzinnig om drie en een half uur te wachten in een koude loods om vervolgens naar een sporthal te gaan.'*

**[102] Sjoerd** *'Ik heb verder niet overwogen om naar huis te gaan. Ik heb eigenlijk alleen maar afgewacht wat er met me zou gebeuren. Ik wilde namelijk toch wel dat mijn rug werd gecheckt, omdat ik daar aardig wat last van had. Verder vond ik dat de zwaarder gewonden eerst geholpen moesten worden en dan moet je vanzelfsprekend zelf een tijdje wachten. Ik heb verder ook niet om aandacht gevraagd. Ik heb afgewacht wat men met mij zou gaan doen.'*

**[103] Jessica** *'Ik vond het saamhorigheidsgevoel onder de passagiers in de loods groot. Ik mocht bijvoorbeeld even bellen met een telefoon van een ander slachtoffer. Ik belde mijn broer, maar hij nam niet op. Daarom sprak ik zijn voicemail in. Later heb ik het voicemailbericht teruggehoord. Ik heb een half uur gehuild. (...) Het leek een beetje op een verjaardagsfeest. Er werd meer met elkaar gepraat dan in het woonhuis. Ik ging naast een paar andere slachtoffers zitten. Het waren net allemaal kleine eilandjes met passagiers. Veel passagiers spraken met elkaar. Er was een slachtoffer die in het dagelijks leven piloot is. Hij vertelde aan andere slachtoffers wat er waarschijnlijk met het vliegtuig was misgegaan. Ik vond dat best interessant. Ook vroegen mensen aan elkaar hoe het met ze ging. Op een gegeven moment leek het wel of we een hechte familie aan het vormen waren. Zo mocht ik tegen een mevrouw aankruipen omdat ik het zo koud had. Ik had namelijk geen dekens gekregen.'*

**[104] Loes** *'Robert en een andere man stonden samen een sigaret te roken alsof ze goede bekenden waren. Het viel me op dat je door zo'n situatie een band kan krijgen met een vreemde, doordat je dezelfde gewoontes hebt.'*

gebeurd. Van de aanwezige hulpverleners krijgen de passagiers geen nadere informatie, ook niet over wat er nu precies verder gaat gebeuren, zodat men niets anders rest dan dat men blijft wachten op wat komen gaat. [100][101][102]

#### **Kwantitatief: Sfeerbeeld in de loods**

Vrijwel alle passagiers typeren de sfeer in de loods als ‘gelaten’ en ‘rustig’:

*‘De een na de ander kwam binnen, verdwaasd en met bloedige gezichten. Een vent waarvan zijn neus helemaal scheef stond, een vent die twee vingers eraf had hangen. En zo zie je de een na de ander binnenkomen. Toch was de sfeer in de loods eigenlijk heel gelaten. Het enige wat je hoorde was dat mensen pijn hadden. Een man die naast me lag, had waarschijnlijk een gebroken kaak en was de hele tijd maar aan het roepen: “Allah, Allah, Allah.” Dat soort dingen hoorde je. En dat vond ik wel heel erg, want je kunt dan niets doen. De Nederlandse mensen die wat meer mobiel waren, zochten elkaar op.’*

*‘Toen wij aankwamen in de loods was er nog niemand van de hulpverlening. De sfeer was heel stil, net alsof er een begrafenis was. Iedereen was met zichzelf bezig. Er was één vent die ontzettend veel schreeuwde. Hij lag op een paar balen cement. En later was er ook nog een Turkse man die met een koffertje bij een tafel stond en dat koffertje wel twintig keer open en dicht deed. Op enig moment viel hij flauw. Later hoorde ik dat hij zijn rug had gebroken.’*

*‘Ik zag wel bijvoorbeeld een meisje dat bij haar familie zat, regelmatig bellen en af en toe van de emoties in huilen uitbarsten. Maar over het geheel genomen vond ik de sfeer rustig in de loods.’*

*‘Paniek heb ik niet gezien. Ik zag een groepje mannelijke passagiers staan, die waren druk aan het praten, maar verder waren de passagiers in mijn beleving rustig.’*

Door verschillende passagiers is aangegeven dat er in de loods ondanks alles sprake was van een zekere ‘saamhorigheid’: men sprak elkaar moed in, probeerde zichzelf warm te houden door dicht tegen anderen aan te gaan zitten en leende onderling elkaars mobiele telefoon uit of leende die van de hulpverleners. [103][104] Wel valt op dat van een ‘actieve’ redzaamheid waar in het vliegtuig en op de akker nog sprake van was, in de loods geen sprake meer is (zie ook [105]).

**[105] Sjoerd** *'Ik zag dat ambulancepersoneel de mensen langsloep voor een eerste quickscan. Ze hebben ook een keer aan mij gevraagd wat ik had. Ik heb aangegeven dat ik last van mijn rug had. Dit was geen aanleiding voor een nader onderzoek. Later, in de sporthal De Wildenhorst werd ik wel onderzocht en moest ik alsnog op een brancard naar het ziekenhuis. Ik herinner me nog dat er een meneer voorover op een strobaal lag, te kermen van de pijn, maar verder niet geholpen werd. Er werd helemaal niet naar die meneer omgekeken. Ik vond dat eigenlijk een beetje vreemd.'* Op de vraag of Sjoerd daar nog actie op heeft ondernomen bijvoorbeeld door dit aan te geven bij een van de hulpverleners antwoordde hij ontkennend.

**[106] Rita** *'Zo ongeveer iedere hulpverlener is toen komen vragen: "Hoe gaat het met u en hoe heet u?" Niet overdreven is dat zeker wel zes keer gevraagd. En niet alleen aan mij, maar ook aan mijn kleindochter en Henk. Er werd herhaaldelijk gezegd dat we vooral moesten blijven zitten, omdat we nagekeken zouden worden. Er kwam op enig moment ook een arts bij me, maar in mijn beleving was hij zelf in paniek. Hij verdween ook weer snel, omdat hij opeens een man die een hoofdwond had, moest helpen. Een van de hulpverleners heeft nog wel mijn hoofd afgeveegd. Maar mijn kleindochter en Henk zijn verder helemaal niet geholpen. Terwijl Henk toch duidelijk heeft aangegeven dat hij het benauwd had. Tja, en toen zaten we daar maar.'*

**[107] Hans** *'Er kwam een politiemeisje naar mij toe van een jaar of vier-, vijftwintig die net bij de politie zat. Zij zag mij steeds houteriger bewegen en zei: "Hoe gaat het en heeft u uitstraling naar de benen, heeft u hoofdpijn en ziet u wel goed?" En dat kwam ze iedere tien minuten weer vragen. (...) Deze politieagente zei steeds: "Jongens, blijf nu allemaal in de ruimte, ga niet lopen, wij gaan ons eerst concentreren op de gewonden." (...) Ik vond dat bewonderenswaardig dat het meisje dat nog nat achter haar oren was zo haar best deed om de mensen gerust te stellen.'*

**[108] Rita** *'Ik vroeg aan een politieagente of ik ergens naar het toilet kon. Zij maande mij onmiddellijk tot stilte, omdat ze bang was dat straks iedereen dan naar het toilet zou willen. De agente heeft mij toen meegenomen naar het naastgelegen huis. Daar was een toilet. Henk moest op een gegeven moment ook plassen, en hij wilde roken. Een politieagent bracht hem naar buiten. Hij vertelde hem dat hij maar gewoon buiten moest plassen. "Ja," zei Henk, "ik ben gek, dan heb ik straks nog een boete van 70 euro aan mijn broek hangen".'*

**[109] Rita** *'Ik had het hartstikke koud, ik zat vreselijk te bibberen. We kregen, overigens vrij laat, van die knalgele dunne plastic velletjes. Eerst kregen we er eentje voor ons drieën. Een tijdje later kregen we er nog eentje uitgereikt, zodat we met z'n drieën twee van die plastic velletjes hadden. Eentje voor de voorkant en eentje voor de achterkant, zeg maar. Uiteindelijk hebben we ook nog een derde velletje gekregen. Mijn vriend heeft daar overigens nog een keer een opmerking over gemaakt. Ik hoorde dat er door iemand gevraagd werd waar die dekens nou toch bleven. Mijn vriend reageerde door op te merken dat "die nog bij Wehkamp besteld moesten worden." Ik moest daar wel om lachen, maar door sommigen werd die opmerking niet echt gewaardeerd, merkte ik.'*

**[110] Loes** *'In de schuur had ik het heel erg koud. Pas later, net voordat we met de bus werden opgehaald, kreeg ik van de hulpverleners een dekentje.'*

**[111] Nasir** *'Ik heb een beetje rondgekeken. Het was vreselijk koud. Sommige passagiers hadden nog geen foliedeken, ik vond dat vreemd. Het was namelijk zo koud, echt verschrikkelijk.'*

Het medisch personeel loopt ondertussen rond om de passagiers aan een eerste inspectie te onderwerpen. Sommige passagiers worden inderdaad geïnspecteerd (zoals Jessica, Jolanda, Nasir en Robert), andere pas later of helemaal niet. [105][106] Een aantal politiefunctionarissen is aanwezig om de passagiers te ondersteunen en gerust te stellen. [107][108] Op enig moment delen zij ook foliedekens uit (zie ook hoofdstuk 6). Het zijn er echter niet genoeg, zodat een aantal passagiers een foliedeken moet delen of pas tegen het einde van het verblijf in de loods – ruim drie uur na de crash – een foliedeken krijgt. [109][110] [111] (zie ook [104]). Alle respondenten hebben aangegeven dat zij het ondanks de foliedekens in de loods ‘ijskoud’ hadden.

De eigenaresse van het boerderijencomplex brengt op enig moment koffie rond (zie hoofdstuk 5). Ze beschikt echter over een normaal koffiezetapparaat met een beperkt aantal kopjes zodat ze lang niet iedereen van koffie kan voorzien. Wel krijgen de passagiers van de professionele hulpverleners water aangereikt. [112, zie pagina 110]

Vanaf ongeveer 13.30 uur worden de eerste passagiers met bussen naar sportcentrum De Wildenhorst vervoerd.<sup>105</sup>

In De Wildenhorst zijn verschillende (medische) hulpverleners aanwezig. Bij een van de eerste passagiers die uit de bus stapt, vermoedt het medische team dat er mogelijk sprake is van een ernstig trauma. De passagier wordt direct door het medisch team onderzocht.<sup>106</sup> Daarnaast constateert een ambulanceverpleegkundige, die de passagiers tijdens de busreis begeleidt, dat er wellicht meer ernstig gewonden tussen zitten. Er wordt besloten om alle passagiers medisch te laten onderzoeken, onder leiding van een toevallig aanwezige arts.<sup>107</sup> Omdat na een medische keuring van de passagiers in de sporthal zich toch nog zwaarder gewonden tussen de passagiers bevinden, wordt besloten om alle passagiers alsnog naar het ziekenhuis te laten vervoeren.<sup>108</sup> Zowel de geplande hereniging met familie als de registratie van de passagiers door medewerkers van de gemeente Haarlemmermeer vindt daardoor slechts beperkt plaats.<sup>109</sup>

---

105 Volgens de Onderzoeksraad voor Veiligheid vertrekken er in eerste instantie drie bussen. Tegen 14.00 uur arriveren de bussen in sportcentrum De Wildenhorst (Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 33 en 34).

106 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 33.

107 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 33.

108 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 34.

109 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 34.

**[112] Hans** *'Op enig moment heb ik de bewoonster van de boerderij gezien. Zij kwam koffie brengen. Een stuk later kwam de politie met kratten spa blauw en bekertjes water. Er is verder geen eten uitgedeeld. Ik had het er ook niet ingekregen, denk ik.'*

**[113] Hans** *'Op enig moment kwam er een ambulanceverpleegkundige naar ons toe en zei: "Nu gaan we met jullie aan de slag." Alle zwaardere gewonden die in de loods lagen, waren toen weg. Er werd gezegd dat er bussen zouden komen. In de bus zat een ambulancebroeder en een SIGMA-mevrouw of -meneer. Het instappen ging verder heel netjes en gedisciplineerd. We zaten met een passagier of zes, zeven in de bus, omdat ze wilden dat iedereen kon zitten. (...) Toen we in de sporthal kwamen, stond er een batterij aan hulpverleners klaar. Een jongeman vroeg aan mij wat mijn klachten waren. Hij zei: "Als u nu zo over deze streep naar de registratietafels loopt, dan loop ik achter u aan en kijk ik wat er aan de hand is." Dat is eigenlijk de enige optische controle die ze gedaan hebben. "U kunt goed bewegen, dus gaat u thuis maar naar een huisarts."*

**[114] Rita** *'Iemand kwam ons vertellen dat we met een bus naar een sporthal gebracht zouden worden. Waarom we naar de sporthal moesten, was op dat moment niet duidelijk voor mij. Wat ik niet fijn vond, is dat we niet bij elkaar konden zitten in de bus. Ik en Henk zaten voor in de bus, terwijl mijn kleindochter achterin zat. Ik vond het vervelend dat ik haar niet kon zien. Maar volgens de busbegeleider zat mijn kleindochter daar prima, omdat ze naast een hulpverlener zat. Wat ik ook vervelend vond, was dat de meeste hulpverleners in het midden van de bus vooral druk met elkaar waren en in mijn beleving totaal geen oog voor de passagiers hadden. Een van die hulpverleners stond geruime tijd naast Henk waardoor Henk heel dicht tegen mij aan moest komen zitten om zijn elleboog te kunnen ontwijken. Dan denk ik: die mensen hebben echt totaal geen benul van de hele situatie, laat staan oog voor de passagiers. (...) Er kwam iemand langs die ons vertelde dat we niets mochten eten en drinken, omdat we eerst nagekeken zouden moeten worden. Maar het grappige was, dat vlak daarna een mevrouw langsliep met een mandje met broodjes. Toen heb ik wel een broodje gepakt, want ik had ontzettende trek.'*

**[115] Nihat** *'Ik zat echt verbijsterd in de bus. Ik had verwacht met een ambulance vervoerd te worden. Toen werden we met een bus naar het ziekenhuis gebracht. Gelukkig was het lekker warm in de bus. Ik ben er bijna in slaap gevallen.'*

**[116] Loes** *'Het enige wat ik wilde in de loods, was naar huis gaan. Na een tijd gewacht te hebben, werden we opgehaald door een bus. Ik vond dat in eerste instantie wel wat vreemd. Je verwacht geen bus, wat wel weet ik eigenlijk niet. In de bus waren de hulpverleners heel hartelijk en betrokken. Ze hielden ons goed in de gaten en gingen gesprekken aan; ze stelden mensen die het nodig hadden gerust. (...) Ik dacht gelijk: o, weer een opvanglocatie. Dit was al een opvang en nu moet ik weer naar een ander soort opvang. Mensen liepen er door elkaar en ineens werd je eruit gepikt en onderzocht. Ik kreeg een kop koffie en een boterham en was daar heel blij mee. Ik voelde me in de sporthal gelijk heel veilig. Zelfs toen ik naar de wc moest, ging er iemand tot de deur mee. Deze persoon zei dat hij bij de deur zou blijven wachten. Mensen die je aandacht geven en zorgzaamheid uitstralen, dat heb je bij dergelijke gebeurtenissen erg hard nodig. (...) Ik heb tegen de artsen gezegd die zeiden dat ik naar het ziekenhuis moest dat ik niet wilde. Maar*

**Hans** verlaat in een van de eerst vertrekkende bussen de loods. Nadat hij zich in De Wildenhorst heeft moeten registreren, wordt hij door een van de aanwezige hulpverleners opgevangen en krijgt hij te horen dat hij alsnog naar huis mag. Hij wordt uiteindelijk door een vriend opgehaald en naar huis gebracht. [113] In de weken erna blijft hij last van rugklachten houden en wordt bij hem in het ziekenhuis een driedubbele hernia geconstateerd waaraan hij een klein jaar na het incident alsnog geopereerd moet worden.

Ook Rita, Henk en haar kleindochter verlaten de loods, en tot geruststelling van Rita, allemaal in dezelfde bus. Eenmaal in De Wildenhorst vraagt Rita of het mogelijk is om haar familie te zien, die vanuit Schiphol naar De Wildenhorst is gereden. Het sportcentrum wordt echter bewaakt en het wordt Rita op dat moment niet toegestaan om met haar familieleden herenigd te worden. Ze krijgt van de beveiliging te horen dat de passagiers in de sporthal eerst medisch onderzocht moeten worden. Uiteindelijk worden ze niet onderzocht, maar worden ze gedrieën alsnog per ambulance naar het ziekenhuis gebracht waarna ze na een medische controle alsnog naar huis mogen. [114]

En ook **Nihat** en Loes worden na het wachten in de loods met een bus naar De Wildenhorst vervoerd. [115] In De Wildenhorst wordt het hoofd van **Loes** gehecht en krijgt ook zij, net als Hans, te horen dat ze eigenlijk naar huis kan. Zij wordt wel ter controle naar het ziekenhuis gebracht. [116]

Terwijl de meeste passagiers al zijn vertrokken, wacht **Sjoerd** met de laatste (ongeveer) vijftien passagiers op zijn beurt in de loods om vervoerd te worden. Dan ziet hij dat de professionele hulpverleners met lunchpakketjes die in principe voor de hulpverleners zijn bedoeld door de loods lopen. Een aantal passagiers reageren hier verbaasd op, waarna de hulpverleners hun eten met de nog overgebleven passagiers delen. [117, zie pagina 112]

Om ongeveer 14.30 uur hebben ook de laatste passagiers de loods verlaten.

kort daarna kwam er ambulancepersoneel naar me toe met het verzoek om mee te gaan met de ambulance. Nou, die verpleegkundige heeft me echt moeten overtuigen om mee te gaan naar het ziekenhuis.'

**[117] (zie pagina 111) Sjoerd** *'Ik heb een bekertje water gekregen. Over eten heb ik wel een grappig, of eigenlijk een vreemd, verhaal. De meeste mensen waren eigenlijk al vervoerd, ik was als een van de laatsten nog aanwezig, toen de hulpverleners aankwamen met lunchpakketjes. Deze lunchpakketjes waren bedoeld voor de hulpverleners in de loods. Toen dacht ik natuurlijk wel even: oh, en wij dan? Ik vond dat eigenlijk wel een beetje vreemd. Zij kregen eten en wij niet. Maar ja, ik begrijp het ook wel, zij waren al even in touw geweest. (...) We reageerden zo van: wat gebeurt hier nu? En misschien is er ook nog wel iets anders gezegd door de passagiers, dat weet ik niet meer. Uiteindelijk hebben de hulpverleners hun lunch nog wel met ons gedeeld. (...) In de sporthal werd wederom gevraagd of ik nog ergens last van had. Ik heb toen weer aangegeven dat ik last had van mijn rug. Toen werden ze kennelijk een beetje bang, ik geloof dat er wel vier of vijf verpleegkundigen om mij heen stonden. Ik werd meteen lichamelijk nagekeken, waarna ik op een brancard werd neergelegd. Ik moest toen nog heel even wachten voordat ik ook echt weg mocht, omdat de broeders nog door moesten krijgen naar welk ziekenhuis ik vervoerd kon worden. Toen ik bij het ziekenhuis aankwam en uit de ziekenauto werd gehaald, ging het nog bijna fout. De achterkant van het gestel waar de brancard op lag, klapte niet uit, waardoor ik met brancard en al op de bumper van de ambulance viel. Ik dacht: dat heb ik weer. Overleef ik een vliegtuigcrash en dan breek ik mijn nek bij het uitladen uit een ziekenauto.'*

**[118]** *'Organisatorisch was het gewoon heel slecht geregeld. Ik heb vreselijk lang moeten wachten voordat ik vervoerd werd naar het ziekenhuis. Het was echt behelpen in de loods. Er was helemaal niets. Sommige passagiers moesten zitten op de grond. Er waren naar mijn mening ontzettend veel hulpverleners die niets deden. Ik heb meerdere keren gevraagd wanneer, en naar welk ziekenhuis we vervoerd zouden gaan worden. Maar niemand van de hulpverlening wist iets.'*

**[119] Een respondent schrijft in zijn vragenlijst** *'Het leek of de hulpverleners hier heel slecht op waren voorbereid. Niemand leek te weten wat te doen. Er werd de hele tijd dat we in die loods zaten niet één keer verteld wat er ging gebeuren, waarom we daar zaten et cetera. Ook werden er grapjes onderling gemaakt waar ze niet al te hard om durfden te lachen.'*

**[120]** *'Ik zou de hulpdiensten alles kunnen vergeven als ze in de loods beter hadden gewerkt; als ik dekens had gekregen tegen de kou en als ze hadden uitgelegd wat er zou gaan gebeuren. Het was heel chaotisch in de loods. Er was geen duidelijkheid. En het was zo koud daar, ik was gewoon aan het bibberen. Ik had geen jas, helemaal niets. En de hulpverleners stonden gewoon koffie te drinken! Ik vond de passieve houding vreemd. Ik vind het in ieder geval raar dat zij koffie kregen en dat ik niets gekregen heb.'*

**[121]** *'Ik vond het heel vervelend dat de hulpverleners voortdurend in het bijzijn van ons – de passagiers – in de loods aan het praten waren over hoe wij als passagiers opgevangen moesten worden. Het was storend dat ze daar in het bijzijn van passagiers over aan het discussiëren waren. Hierdoor bleef je als passagier met het gevoel zitten dat je er niet mee mocht*



*Perceptie over de opvang in de loods*

Uit de interviews en een aantal vragenlijsten<sup>110</sup> blijkt dat het merendeel van de respondenten negatief was over de opvang in loods 1. Als redenen hiervoor werden genoemd (zie ook de citaten in deze paragraaf):

- de lange verblijfsduur; [118]
- de gebrekkige informatievoorziening; [119]
- het gebrek aan (medische) zorg en faciliteiten in de loods; [120]
- de door professionele hulpverleners in stand gehouden afhankelijkheid. [121]

Enkele respondenten gaven tijdens hun interview overigens aan begrip te hebben voor de langdurige opvang in de loods en vonden dat de hulpverleners in de loods wel professioneel te werk gingen. [122][123]

## 4.7 TER AFSLUITING, ENKELE KWANTITATIEVE BEVINDINGEN

*Kwantitatief: Psychische klachten*

Met het verlaten van de plaats incident en/of De Wildenhorst startte voor de passagiers, afhankelijk van het fysieke letsel dat ze opliepen, een soms lang traject van medische zorg en (psychosociaal) herstel. [124] t/m [132] Het verloop van dit traject maakt verder geen onderdeel uit van het onderzoek. Aan de passagiers is in de vragenlijst nog wel de vraag gesteld of men psychische klachten aan het ongeval heeft overgehouden. Alle passagiers hebben deze vraag beantwoord, 25 van hen beantwoordden de vraag positief. Op de vraag waaruit deze klachten bestonden, gaven de passagiers aan dat ze:

- met name in de eerste periode last hadden/hebben van slaapproblemen (N=13);
- last hadden/hebben van concentratieproblemen (N=10); en
- angstiger zijn geworden, waarbij als specifiek voorbeeld vliegangst werd genoemd (N=8).

Van de 25 passagiers die aangaven dat ze psychische klachten hebben overgehouden aan het ongeval, gaven 21 passagiers aan dat ze voor het verminderen c.q. verhelpen van de klachten hiervoor hulp hebben gekregen. Aan deze 21 passagiers is gevraagd van wie ze precies hulp hebben gekregen. Alle 21 passagiers gaven aan de hulp vooral door het 'sociale netwerk' werd ge-

---

110 We hebben in de vragenlijst niet specifiek gevraagd naar het oordeel over de hulpverlening in de loods. Een aantal respondenten heeft hier toch spontaan iets over gemeld.

bemoeien. Zij waren het toch aan het regelen? Ik denk dat als de hulpverleners buiten zouden hebben overlegd, de passagiers veel meer zelf het initiatief in handen zouden hebben genomen. De hulpverleners wekten voortdurend de indruk dat zij het allemaal zouden organiseren. Dat zij ons zo snel mogelijk zouden laten controleren door een arts. En toen dat niet gebeurde, had ik liever zelf actie ondernomen. Dan was ik gewoon naar huis gegaan en was ik zelf wel even naar het ziekenhuis gereden.'

**[122]** *'Ik vind niet dat de hulpverlening beter had gemoeten. Het duurde wel erg lang in de loods, maar ik wist dat ze bezig waren. Een punt van verbetering is dat ze misschien wel hadden kunnen zorgen dat het warm werd in de loods. Want het was er echt heel erg koud.'*

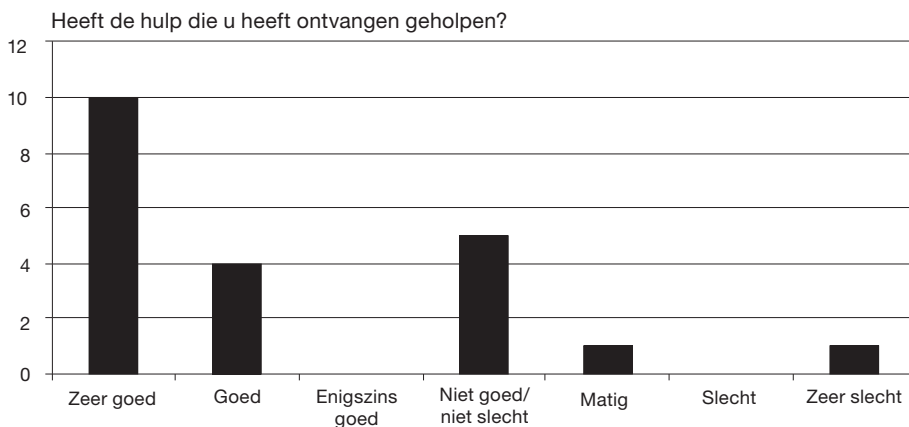
**[123]** *'In het begin zag je dat de hulpverlening nog niet op elkaar aansloot, iedereen moest zijn weg nog vinden in de loods. Maar je zag al heel snel, na ongeveer drie kwartier, dat het een geoliede machine was. Dat ging echt heel vloeiend op een gegeven moment. Je zag dat mensen door burgers, politieagenten en ambulancepersoneel op stukken vliegtuig en brancards de loods werden binnengedragen. In de loods was men bezig om mensen te fixeren, er waren heel veel neklachten en rugklachten. En dan kwam er een ziekenauto aan en die jakkerde dan weer weg met volle sirene. Ik vond dus dat het heel professioneel ging in de loods.'*

**[124] Zorg/herstel** *'De eerste nachten waren problematisch, want ik hoorde alleen maar ziekenauto's langskomen. Ik was ook heel panisch in de auto. Vanwege mijn rug reed mijn vrouw en bij iedere bocht dacht ik wel dat er een auto tegen ons op zou rijden. Op advies van iemand van slachtofferhulp ben ik naar een traumapsycholoog gaan. Ik heb ongeveer acht behandelingen gehad en ik heb er echt heel veel baat bij gehad. Psychisch gaat het nu perfect. Ik heb alleen nog maar last van mijn rug. Een deel van de verwerking komt volgens mij ook door het feit dat ik het verhaal vele malen heb verteld: aan familie, maar ook aan mensen die betrokken en/of aangesloten zijn bij de Stichting Slachtoffer Vliegcrash. Mijn vrouw is pedagoog en heeft er een stimulerende rol in gehad om mij er zo veel mogelijk over te laten praten, zodat ik het "van mij af kon praten". Ik heb veel steun en warmte van mijn omgeving ontvangen, en dan met name van mijn vrouw. Ik vond dat erg fijn. Wat ik daarentegen als onplezierig heb ervaren, is dat ik mij, zeker de eerste tijd, onmachtig voelde en dat ik van dat gevoel ook nog wel een tijdje last heb gehad. Ik was mijn zelfsturing kwijt. Ik probeer, mede door mijn werk, altijd alle processen te beheersen, er een zekere macht over te hebben. En dan besef je dat er bepaalde processen zijn die je niet in de hand hebt... en afhankelijk bent van anderen. Heel bizar vond ik dat. Dat je gewoon niet in staat bent om zelf dingen te regelen. Dat ik soms gewoon even de kluts kwijt was. Zelfs het maken van een afspraak bij de huisarts moest mijn vrouw voor mij doen.'*

**[125] Zorg/herstel** *'Ik ben een paar keer gebeld door Stichting Slachtofferhulp. Ik heb toen aangegeven dat ik vooral behoefte had aan praktische hulp. Zij kon niets voor mij betekenen. Daarnaast ben ik zelf een aantal weken na de crash bij mijn huisarts langs geweest. Ik heb aangegeven dat ik praktische hulp nodig had, zoals het schoonmaken van mijn huis. Ik heb namelijk drie maanden een korset moeten dragen, waardoor ik niet in staat was om al die praktische taken zelf te doen. Maar mijn huisarts kon ook niets voor mij betekenen, omdat er een enorm tekort aan thuiszorg was. Er is uiteindelijk al die tijd nooit een hulpverlener bij mij over de vloer*

ven, dat wil zeggen familie, vrienden, collega's en kennissen. Een aantal (4) heeft, soms aanvullend, meer professionele hulp gezocht: huisarts, Stichting Valk en traumapsychologen. In figuur 4.7 is te zien in hoeverre de hulp de passagiers heeft geholpen.

**Figuur 4.7: Oordeel van de passagiers over het effect van de ontvangen hulp met betrekking tot psychische klachten (in absolute aantallen, N=21)**



#### *Kwantitatief: Interactie tussen passagiers onderling*

Uit de interviews (en deels uit de vragenlijsten) blijkt dat de interactie tussen de passagiers onderling beperkt was. Hoewel, zo blijkt uit de voorgaande paragrafen, verschillende passagiers medepassagiers in meer of mindere mate hebben geholpen, was het merendeel van de passagiers voornamelijk op zichzelf en/of hun reisgenoten gefocust.

Aan de passagiers is in de vragenlijst de vraag gesteld hoe zij de interactie, mits deze aan de orde was, met hun medepassagiers hebben ervaren. Zeventien van de dertig passagiers hebben deze vraag beantwoord. Uit figuur 4.8 blijkt dat slechts één respondent negatief is over deze interactie. Deze respondent schreef in zijn vragenlijst dat *'er geen enkele interactie tussen de passagiers was'*. Vier passagiers stonden neutraal tegenover de interactie. Een van deze passagiers merkte op in zijn vragenlijst: *'Niemand sprak tegen je. Ik reisde alleen. De meeste passagiers waren met familie of vrienden. Daar waren ze dan ook heel druk mee. Begrijpelijk.'* Een andere passagier (dit is Eric) die zich neutraal uitliet over de interactie schreef: *'Ik had niet zo veel contact met de anderen behalve met degene die ik aan het helpen was. Wel irriteerde ik me aan passagiers die alles met mobieltjes e.d. liepen te filmen.'* Ook verschillende andere passagiers hebben in hun inter-

gekomen. Ik neem dat overigens mijn huisarts niet kwalijk; hij heeft gedaan voor mij wat hij kon. Ik kon en kan twee à drie keer per week bij hem langskomen om over mijn problemen te praten. Daarnaast heeft hij voor mij geregeld dat ik snel bij een fysiotherapeut terecht kon. En hij heeft me doorverwezen naar een psycholoog. (...) Ik heb nog steeds psychische klachten. Vooral door de passagier die in mijn armen is overleden. Ik denk nog steeds: die man had gered kunnen worden. Die man overleed pas na tien minuten. Per nacht word ik nog minstens tien keer wakker en dan denk ik terug aan die man. Ik heb ook concentratieproblemen. Ik ga voor tien producten naar de supermarkt en ik vergeet er vijf te kopen. In het begin had ik daar nog niet zo veel last van. Toen was ik nog volop bezig met het herstellen van mijn fysieke klachten. Maar na twee, drie maanden kreeg ik steeds meer psychische problemen.'

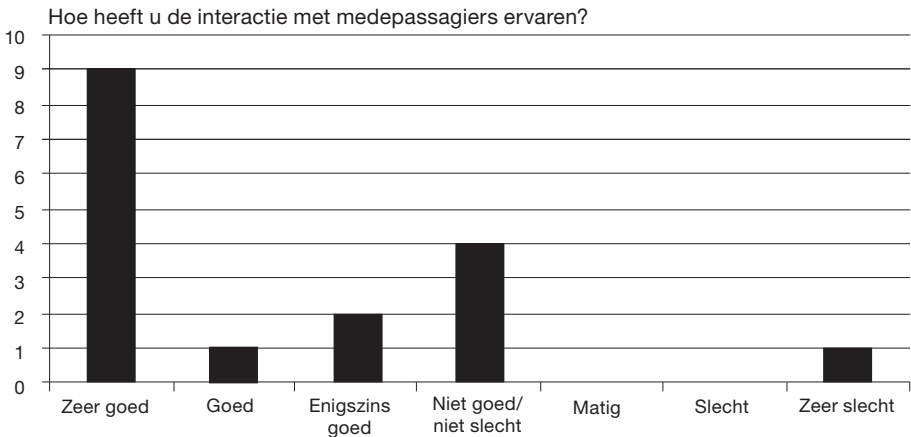
**[126] Zorg/herstel** 'De opvang in de VU was grandioos. Van de ziekenhuisopname weet ik niet veel meer. Het enige wat ik weet, is dat ik met een verpleegster aan een tafeltje rekensommetjes moest maken waarvan ik op dat moment dacht dat die heel makkelijk waren. Toch gaf ik iedere keer de verkeerde antwoorden. Wij zijn vanwege mijn hersenschudding één nacht in het ziekenhuis gebleven, tot de volgende avond. De dag erna zijn wij door onze zoon opgehaald. De huisarts heeft de zorg verder overgenomen. Thuis kwamen er de eerste twee weken allerlei mensen over de vloer die een bloemetje brachten en vroegen hoe het met ons ging. Zo konden wij elke keer ons verhaal doen en veel praten. Dat is prettig. Ergens accepteer je het, wij zijn er goed vanaf gekomen. We hebben ook nog nooit een nacht niet geslapen. Alleen de eerste nacht in het ziekenhuis heb ik niet goed geslapen. We wilden ook gewoon weer een week erna terugliggen. Zoiets maak je maar zelden mee en we gingen ervan uit dat de kans dat het nog eens zou gebeuren heel klein zou zijn. Wij gaan heel nuchter om met dit soort dingen.'

**[127] Zorg/herstel** 'Er stonden waanzinnig veel mensen om mijn bed in het ziekenhuis. Binnen no-time hadden ze mijn kleren opengescheurd en lag ik in mijn blootje op de spoedeisende hulp. Daarna hebben ze van alles gecheckt. De artsen kwamen vrij snel met hun conclusie: "Mevrouw, u heeft uw onderrug gebroken. Het lijkt op een stabiele breuk, maar hij is gebroken." Dat viel best rauw op mijn dak, omdat ik daarvoor nog hoopte dat ik alleen even nagekeken zou hoeven worden. Toen kwamen er nog meer artsen rond mijn bed staan. Na enkele minuten zei een andere arts: "Mevrouw, we hebben nog een andere breuk gevonden. U heeft waarschijnlijk uw nek gebroken. We gaan nu onderzoeken hoe erg het is, maar we willen dat u muisstil blijft liggen, anders heeft u kans op verlammingen voor de rest van uw leven." Dat moment is zo idioot. Ik dacht toen: Jezus, straks raak ik verlamd. (...) Mijn artsen waren ook geschokt toen ik vertelde dat ik van de vleugel was gesprongen. "Dat je dat hebt gedaan", zeiden ze. Maar op dat moment wist ik natuurlijk niet dat mijn nek gebroken was. Als ik dat had geweten, dan had ik geen stap meer verzet in het vliegtuig. Maar ja, anderzijds, het vliegtuig had ook kunnen ontploffen. Ik heb naar mijn gevoel goed gebalanceerd tussen gevoel en verstand. Naar aanleiding van mijn gevoel heb ik rationeel proberen te denken wat ik het beste zou kunnen doen na de crash. Want echte pijn had ik niet. Dat voel je op zo'n moment niet. (...) Ik ben het leven echt zo dankbaar. Ik heb zo'n ernstig ongeluk meegemaakt, maar ben er naar omstandigheden redelijk uitgekomen. Op het eerste gezicht zie je niet aan mij dat ik een ongeluk heb meegemaakt. Daarnaast heb ik mogen ervaren hoeveel goede vrienden, familie en collega's ik heb. (...) Mijn

view aangegeven zich hier aan te hebben gestoord (zie bijvoorbeeld [40][64][70]).

In de citaten in de voorgaande paragrafen wordt door de respondenten verschillende malen aangegeven dat zij de interactie positief waardeerden (zie bijvoorbeeld [62][65]).

**Figuur 4.8: Oordeel van de passagiers over de interactie met medepassagiers, mits deze heeft plaatsgevonden (in absolute aantallen, N=17)**



#### *Kwantitatief: Interactie tussen passagiers en omstanders*

Ook is aan de passagiers in de vragenlijst de vraag gesteld hoe zij de interactie, mits deze aan de orde was, met de behulpzame omstanders hebben ervaren. De helft van de respondenten heeft deze vraag beantwoord. Uit figuur 4.9 blijkt dat geen van deze passagiers negatief is over de interactie met omstanders. In de vragenlijsten merkt men op dat de betreffende omstanders *'rustig en zeer professioneel'* of *'daadkrachtig'* handelden. Passagier Eric schrijft over het optreden van omstanders Ronnie: *'Buitengewoon aardig van de man, omdat hij daarmee zijn eigen leven ook op het spel had gezet.'*

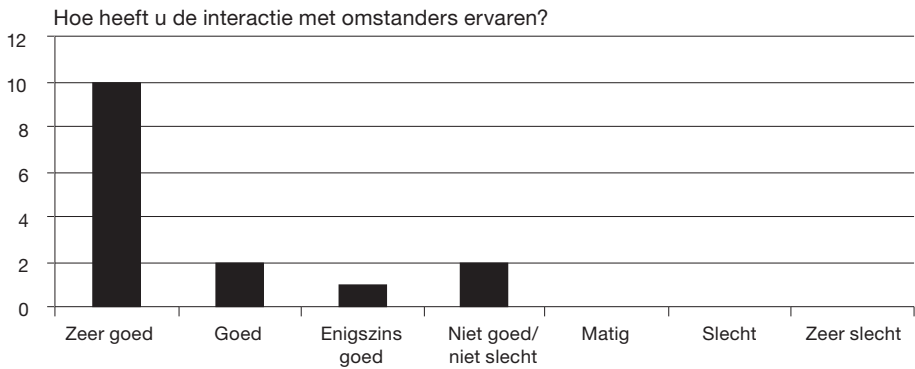
*werkgever heeft uiteindelijk de juiste verpleging voor mij geregeld en een heel goede coach. Daar ben ik hun echt ontzettend dankbaar voor. Ook mijn ouders en mijn zus hebben ontzettend veel voor mij gedaan. Mijn ouders zijn bijna twee maanden fulltime bij mij in huis geweest om mij te verzorgen. Mijn sociaal netwerk – mijn ouders, mijn zus en vrienden – heeft mij er ook doorheen geholpen. Mijn collega's van mijn werk kwamen zelfs thuis bij mij om te koken. Mijn collega's hadden een heel schema gemaakt om mijn ouders te ontlasten. Om de dag deden zij de boodschappen en kookten zij voor mij.'*

**[128] Zorg/herstel** *'Naast professionele hulp praat ik ook met vrienden en familie over de crash. Dit helpt in mijn verwerking. Maar ik was soms ook heel egoïstisch. Dan bepaalde ik welke vrienden of familieleden ik wel wilde zien en welke niet. Maar door de crash weet ik wel wie mijn echte vrienden zijn; wie echt voor mij klaarstaan. Ook mijn geloof speelt een rol in het verwerkingsproces. Het houdt mij rustig. Als ik ga nadenken waarom de crash mij is overkomen, dan weet ik dat dit het lot is. God heeft dit gewild, punt uit. Als ik mijn geloof niet zou hebben gehad, dan was ik, denk ik, gek geworden. Ik weet nu vanuit mijn geloof dat de crash een reden heeft. Om mij bijvoorbeeld wakker te schudden en te laten beseffen dat het leven kort is; dat ik er het beste van moet maken. Door de crash zijn belangrijke dingen nog belangrijker geworden. Onbelangrijke dingen worden minder belangrijk. Natuurlijk heb ik wel eens de gedachte waarom moet mij dit overkomen? Maar dan probeer ik mezelf rustig te houden met de gedachte dat God dit heeft gewild. Ik ben God dankbaar dat ik nog leef. Ik kijk nu ook anders tegen het leven aan.'*

**[129] Zorg/herstel** *'Een dag na de crash begon ik mij zorgen te maken om mijn tas. Tijdens de vlucht had ik voor mijn gevoel heel belangrijke papieren in mijn tas zitten. Papieren die bestemd waren voor de ambassade. Ik heb mijn tas na de crash meegenomen uit het vliegtuig, maar omdat we een meneer hielpen, heb ik die tas in de akker neergezet en vergeten mee te nemen. Toen we van het vliegtuig naar de woonboerderij liepen, dacht ik nog aan mijn tas, maar ik wilde niet meer terug. Ik was ervan overtuigd dat ik niet meer terug kon naar het vliegtuig. Ik weet niet waarom. Ik heb daarom contact opgenomen met de KLM, maar zij konden niets voor mij betekenen. Vervolgens heb ik gebeld met Slachtofferhulp, maar die konden ook niets voor mij betekenen. Slachtofferhulp vertelde mij dat alles betaald zou worden. Ik moest me er maar niet zo veel zorgen om maken. Daarna heb ik met Turkish Airlines gebeld en aangegeven dat ik mijn tas zo snel mogelijk terug wilde hebben. Die zaterdag kon ik meteen mijn tas komen ophalen. Dat vond ik heel fijn. De ontvangst was ook goed geregeld. Turkish Airlines is verder nog twee keer bij ons thuis geweest. Beide keren namen ze prachtige bloemen mee. Daarnaast wilden ze weten wat voor spullen wij in onze koffer hadden, zodat ze dit konden noteren voor de schadeafhandeling. Ze gaven verder aan dat we te allen tijde mochten bellen als we vragen of problemen hadden.'*

**[130] Zorg/herstel** *'In het ziekenhuis kwam ook de Turkse consul naar me toe. Hij zei: "You are looking fine." Om eerlijk te zijn, ik zag er helemaal niet "fine" uit. Mijn gezicht stond in een soort grimas. Ik had niet meer de sprankel in mijn ogen, ze stonden leeg, want er was niets meer. En de pijn die je hebt, ik kon niet draaien of keren. Een wond op je rug, breuken, een scheurtje in je bek-*

**Figuur 4.9: Oordeel van de passagiers over de interactie met omstanders, mits deze heeft plaatsgevonden (in absolute aantallen, N=15)**



Tijdens de interviews hebben de passagiers die geholpen zijn door omstanders en zich dat nog konden herinneren (zie hierna) aangegeven dat zij veel waardering hadden voor de inzet van omstanders. **Wilma** bijvoorbeeld vertelde: *‘Ik heb nog lang mailcontact gehad met omstander Robin, die ik nog steeds heel dankbaar ben voor zijn hulp. Ik heb zeer veel respect voor hem, maar ook voor de andere behulpzame mensen. Ik heb geroepen dat de koningin lintjes moet uitreiken aan de mensen die, met gevaar voor eigen leven, over slootjes zijn gesprongen om ons te helpen.’* **Carin** vertelde: *‘Door omstander Robin heb ik mij eigenlijk al die tijd, ondanks alles, heel veilig gevoeld. De omstanders hebben het zwaar gehad. Die zijn met gevaar voor eigen leven in het vliegtuig gestapt om passagiers te redden.’* Ook Carin heeft in de maanden na de crash nog contact met Robin. *‘Ik merkte dat ook Robin zelf ook even de kluts kwijt was. Hij had behoefte om met mij en Wilma over het ongeval te spreken (...) Hij heeft mij op die 25ste februari geholpen door er voor me te zijn. En daar ben ik hem ook heel dankbaar voor.’*

Bedacht moet overigens worden dat de passagiers zich niet altijd bewust zijn geweest van het feit dat zij door omstanders zijn geholpen of meer in het algemeen dat omstanders überhaupt hulp hebben geboden. **Loes** bijvoorbeeld heeft geen enkele herinnering meer aan omstander Ronnie die toch vrij nauw betrokken was bij de hulpverlening aan haar beknelde collega Klaas. Ook het feit dat Ronnie speciaal voor haar een jas heeft gezocht en haar deze heeft omgehangen, heeft zij niet meer op haar netvlies staan. In de vragenlijst gaven twee passagiers zelfs aan dat zij het teleurstellend vonden dat er geen burgers van de A9 zijn komen helpen. Een van hen verklaarde: *‘De omstanders waren zelf bang, denk ik, waardoor zij niet kwamen helpen. Als hulpdiensten niet helpen, zijn omstanders ook niet geneigd te helpen.’* (Dit is een van de passagiers die ook van mening was dat het lang duurde voor de hulpdiensten de akker opkwamen, zie ook het intermezzo ‘Professionele hulpverleners komen laat

ken. Hoe "fine" wil je het hebben? Al die overigens goedbedoelende mensen die mijn kamer maar in en uit kwamen rennen, zoals mensen van Turkish Airlines en mensen van familysupport. Mensen van Turkish Airlines kwamen met een A4-tje naar me toe. Of ik even mijn handtekening wilde zetten, dan zou ik geld krijgen. Nou, ik wilde helemaal geen geld krijgen. Ik wilde alleen maar met rust gelaten worden. Ja, je wilt niet grof worden, want die mensen bedoelen het goed, maar ik dacht: donder toch op. (...) Ik heb nog steeds ontzettend veel pijn. Het is dat ik weet dat ik niet ben uitbehandeld – in januari word ik opnieuw geopereerd – want anders... hier dichtbij is het kanaal. En het is dat het zulk vies water is... Ik heb mijn momenten gehad waarop ik dacht: het hoeft van mij niet meer. Er zijn dingen in mijn lijf gebouwd die niet lichaamseigen zijn, wat mijn lichaam ook afstoot. Ik heb een lijf dat niet meer van mij is, ik leef een leven dat niet mijn leven was. Sinds kort heb ik wel weer de wens om verder te leven, maar eigenlijk had ik al afscheid van mijn leven genomen. De kaarten die ik kreeg, zag ik als condoleancekaarten. Ze gingen over "wat erg, wat een ramp, wat een ellende". De bloemen die kwamen, het leek alsof ik in het mortuarium lag. Zo heb ik dat allemaal gevoeld. Ik heb die dingen allemaal niet als opkikkertje ervaren. En als mensen zeiden dat ik geluk had gehad, dan dacht ik: wat nou geluk, ja je bent er nog, maar je wilt niet weten hoe ik eraan toe ben. Het euforische gevoel dat ik had op de akker en toen ik naar het ziekenhuis werd gebracht, was vrij snel weg.'

**[131] Zorg/herstel** 'In het ziekenhuis is er gelijk een maatschappelijk werker van de VU bij mij gekomen. Na drie keer contact te hebben gehad hebben we in goed overleg besloten dat ik verder geen hulp meer nodig had. Ik heb een heel warme familie, een goede kerkgemeente, goede collega's en super vrienden. Ik had kortom steun aan alle kanten. Maar het zijn vooral mijn vaste vrienden geweest die mij het meest hebben geholpen bij de verwerking van het ongeval. Professionele hulp, zoals een psycholoog, heb ik dan ook niet nodig gehad. Stichting Slachtofferhulp heeft nog wel gebeld, maar ik heb gelijk aangegeven dat ik geen hulp nodig had. Mijn huisarts adviseerde mij verder om zo snel mogelijk weer in mijn dagelijkse ritme te komen. "Ga weer dingen doen die normaal zijn", zei hij. Vooral in de eerste periode na de Poldercrash had ik namelijk slaapproblemen. Dit waren niet zozeer trauma's, maar ik sliep helemaal niet meer. De huisarts vond dat ik weer moest gaan bewegen, zodat ik moe zou worden en weer mijn dagelijks ritme zou krijgen. (...) Ik ben helemaal geen natuurfreak, maar als ik nu een vogel hoor fluiten dan kan ik daar enorm van genieten. En ik heb een klein neefje van drie waarmee ik ga wandelen. Dat doet me heel erg goed. Gewoon dat pure. Je geniet van andere dingen. Maar ook van de dingen die er al waren, zoals familie, daar geniet ik nog meer van. (...) Ik ben christelijk opgevoed, maar soms had ik wel eens twijfels over het geloof. Maar nu heb ik weer de bevestiging dat er een God is en dat er wonderen gebeuren. Weken na de crash met Turkish Airlines zijn er meerdere vliegtuigen neergestort, waarbij nagenoeg geen overlevenden waren. Het is voor mij een extra bevestiging dat het zeer bijzonder is dat ik nog leef. (...) Ik heb wel plannen om binnenkort weer te gaan vliegen, maar ik zie er erg tegenop. Ik heb het doel binnen een jaar na de crash weer te vliegen. Maar zondagavond zag ik nog een vliegtuig en toen dacht ik toch van nee, ik wil niet. Maar ik vind toch dat ik het wel moet doen, omdat ik anders niet meer over de angst heen kom.'

**[132] Zorg/herstel** 'Er was permanent een Turks vrijwilligersteam in het ziekenhuis. Deze mensen waren uit Turkije overgekomen om te helpen. De meeste van deze vrijwilligers spraken

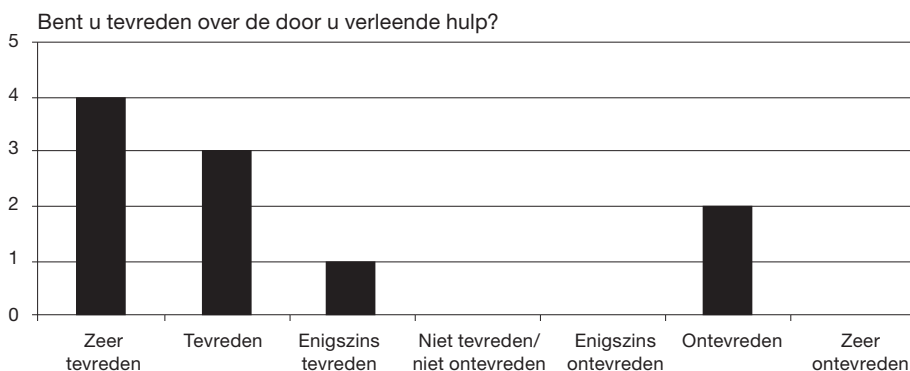


in actie' in paragraaf 4.5). Een andere passagier schreef in zijn vragenlijst: *'Ik heb geen samenwerking ervaren toen we het vliegtuig verlieten en in de loods mochten ze niet komen.'* Feit is echter dat twee behulpzame omstanders (buiten de eigenaren van het boerderijencomplex) in de loods wel degelijk hulp hebben verleend. In hoofdstuk 5 worden de handelingen van deze, en andere, behulpzame omstanders beschreven.

#### *Kwantitatief: Oordeel over de eigen verleende hulp*

Aan de passagiers die hulp hebben verleend aan medepassagiers is gevraagd in hoeverre zij daar tevreden over waren. Tien passagiers hebben deze vraag beantwoord. (We brengen in herinnering dat elf passagiers medepassagiers hebben geholpen bij het verlaten van het vliegtuig en negen op de akker.) Het merendeel van de passagiers was tevreden over de eigen hulpverlening (zie figuur 4.10).

**Figuur 4.10: Oordeel van de passagiers over de eigen verleende hulp aan medepassagiers (in absolute aantallen, N=10)**



Nihat gaf in zijn vragenlijst aan dat hij *'zeer tevreden was, omdat hij zijn natuurlijke mensenplicht deed en dat voelde goed.'* In zijn interview vulde hij nog aan: *'Ondanks dat ik soms niet zo goed wist hoe ik andere passagiers moest helpen, heb ik naar eer en geweten gehandeld. Ik heb gehandeld. Ik kan mezelf nooit verwijten maken dat ik niets heb gedaan. Daarom voel ik me als het ware "vrij".'*

Zowel Frederik, Jessica, Loes als Eric vulde in dat zij tevreden waren. Frederik gaf als reden op: *'het is mij gelukt de mensen die ik uit het vliegtuig heb willen helpen ook uit het vliegtuig heb gekregen en vanwege de dankbaarheid van die ene persoon'*. Jessica, die haar zus heeft ondersteund, vond dat ze alles heeft gedaan wat ze had kunnen doen. Loes vond dat *'ze gezorgd heeft dat ook anderen aandacht voor Klaas hadden, dat ze Klaas moed heeft kunnen inspreken en hem toch in een iets betere positie heeft kunnen krijgen'*. De passagier die Loes heeft weten

Nederlands. Ik vind dat zo lief! Ik vind het jammer dat het maar heel weinig in de media is gekomen. Er lagen namelijk ook Turkse passagiers in het ziekenhuis die geen Nederlands spraken. Sommigen van hen zaten daar helemaal zonder spullen. Ze konden niet eens aantonen wie ze waren. Dus het was heel goed dat deze Turkse vrijwilligers er voor deze mensen waren. Maar ze waren er niet alleen voor de Turkse passagiers. Iedere dag kwam een vrijwilliger even aan me vragen of ze boodschappen voor me kon doen. Toen dit weer een keer aan mij gevraagd werd en ik antwoordde dat dit niet nodig was omdat mijn man zo zou komen, kwam ze tien minuten later toch met een tas vol boodschappen van de Albert Heijn to Go. Met pakjes drinken en koekjes. Ze vond dat de situatie al erg genoeg was en nu had ik dan in ieder geval wat lekkers. Ook hebben ze nog mijn haar gekamd, want daar zaten heel veel klitten in en ik kon er zelf niet zo goed bij. Toen de vrijwilligers voor het eerst aan mijn bed stonden, wist ik niet zo goed wat ik met deze mensen aan moest. We waren soms bijna onaardig tegen ze. Er gingen namelijk verhalen rond dat deze mensen ons schuldverklaringen wilden tekenen of kwamen voor afkoopsommen. We zeiden dan: "Weg met die mensen, wat moeten we ermee." Totdat een van de verpleegsters naar ons toe kwam om te vertellen dat we die vrijwilligers echt eventjes te woord moesten staan. Ze bleken al een dag voor de deur te staan. Ze hebben echt hun best voor ons gedaan. (...) Ik heb geen psychosociaal trauma overgehouden aan de crash. Zelf denk ik dat dit komt doordat ik net voor de crash heb liggen slapen. Ik heb geen één keer over de crash gedroomd. In de periode kort na de crash wilde ik bewust nog even niet met de crash bezig zijn. In het begin hebben mijn man en ik het dan ook bijna niet over de crash gehad. We praatten over koetjes en kalfjes. Ik heb eigenlijk alleen aan mijn man gevraagd hoeveel mensen er waren overleden. Toen heb ik voor even het boek dichtgeklapt. Wanneer er beelden van de crash op televisie kwamen, zapte ik bewust door. Ik dacht: nu nog even niet. (...) Het ultieme geluksgevoel dat ik net na de crash had ervaren, heb ik denkbeeldig in een doosje gestopt. Ik wil daar regelmatig naar terug kunnen grijpen. Het is aan de ene kant natuurlijk ontzettende pech geweest dat we in dat toestel hebben gezeten, maar aan de andere kant ongelooflijk geluk dat we het hebben overleefd. Tegen mensen zeg ik dan ook dat de crash niet alleen negatief is geweest. Dat ik er zo over denk, komt denk ik door de manier waarop ik in het leven sta en door hoe ik ben opgevoed. Bij sommigen is het glas half leeg en bij anderen is het half vol.'

te betrekken was Eric. Hij was tevreden, omdat *'wat ik deed positief was, al heeft het niet veel uitgehaald. Ik was wel een steun voor Klaas en zijn collega's.'*

Een van de passagiers die invulde dat hij/zij ontevreden was, gaf daarvoor als reden op: *'Ik had misschien meer kunnen doen als ik meer EHBO-kennis had gehad. Ik zou graag EHBO willen halen.'*

Een passagier die is geholpen door een medepassagier, maar zelf niemand heeft kunnen helpen, heeft nog aangegeven: *'Ik ben niet tevreden, ik voel me droevig omdat ik niemand heb kunnen helpen.'*<sup>111</sup>

*Kwantitatief: Interactie tussen passagiers en professionele hulpverleners*

Uit de interviews en vragenlijsten blijkt dat anders dan in de rol van slachtoffer er niet tot nauwelijks interactie heeft plaatsgevonden tussen de (redzame) passagiers en de professionele hulpverleners. Een enkele passagiers zoekt wel interactie, maar deze interactie bestaat vooral uit het aansporen (roepen) van de hulpverleners om in algemene zin gewonde mensen te komen helpen (zie bijvoorbeeld [75][76][78] en [90]). Wij hebben geen voorbeelden gevonden van passagiers die een meer actieve interactie met de hulpverleners hebben gehad, bijvoorbeeld omdat zij de hulpverleners informatie gaven die voor de hulpverlening relevant zou kunnen zijn.<sup>112</sup>

Aan de dertig respondenten is gevraagd of zij de interactie met de verschillende hulpdiensten wilden beoordelen (zie figuur 4.11). Omdat er vrijwel geen interactie heeft plaatsgevonden tussen de passagiers en hulpverleners anders dan in de rol van slachtoffer, heeft de beoordeling voornamelijk betrekking op de interactie tussen de passagiers als slachtoffer en de hulpverlener. Onderscheid wordt gemaakt naar de drie hulpverleningsdiensten brandweer, politie en geneeskundige hulpverlening. Elf (van de dertig passagiers) gaven een beoordeling over de interactie met brandweermensen, veertien over de interactie met politiemensen en zeventien over de interactie met de geneeskundige hulpverleners. De respons weerspiegelt overigens de mate waarin de passagiers door de respectievelijke hulpverleners zijn geholpen. De minste interactie heeft plaatsgevonden met de brandweer omdat zij zich primair heeft beziggehouden met de technische hulpverlening in/bij het vliegtuig (zie ook hoofdstuk 6).

De positieve beoordelingen van de interactie met de politie kunnen blijkens de vragenlijsten vooral worden toegeschreven aan de persoonlijke aandacht

111 Vanzelfsprekend maakt deze passagier geen deel uit van de tien passagiers die deze vraag hebben beantwoord.

112 Gezien de steekproef (dertig passagiers) zouden deze er natuurlijk in theorie wel kunnen zijn.

[133] *'Aan de ene kant waren de politiemensen rustig en meelevend, aan de andere kant was het aan het begin (toen ze net ter plaatse kwamen) niet duidelijk of ze een taak hadden. Ik zag geen spontane hulp van politiemensen. Wellicht heeft dit met protocollen te maken.'*

[134] *'Wat heeft de brandweer gedaan? Verreweg de meeste passagiers waren al buiten het vliegtuig toen zij de akker opkwamen. Ik zag wel dat de politiemensen wilden helpen. Dat voelde je. Ze hebben ook passagiers opgevangen die in shock waren. Die hebben ze halverwege het weiland opgepikt en naar de loods gebracht. Ik heb dat zelf gezien. Ik vond dat goed. Zij hebben binnen hun mogelijkheden alles gedaan om ons te helpen.'*

[135] *'Ik zag ze [politie] vooral koffie- of theedrinken bij de ingang van de opvangschuur. Mischien dat ze hun taken al hadden uitgevoerd en hadden ze echt niets meer te doen. Maar hoe ze mij de ingang van de schuur blokkeerden, dat vond ik echt heel naar.'*

[136] *'Ik was blij dat het ongeluk in Nederland gebeurde en niet in Turkije. Daar hadden alle hulpverleners over elkaar heen gestruikeld van de chaos. Het ging hier zo gedisciplineerd, iedereen wist wat hij moest doen. En dat zag ik voor mijn ogen afrollen. In het begin duurde het even, maar toen eenmaal de hoofden van de diensten er waren...je zag een boel sterren en strepen... liep het.'*

[137] *'Over de politie ben ik positief. Ik heb maar één ervaring natuurlijk, maar die ene politiemans die mij naar de boerderij toe hielp, heeft mij enorm goed geholpen. Ik heb er ook veel begrip voor gehad dat hij weer terugging om andere slachtoffers van de akker te halen.'*

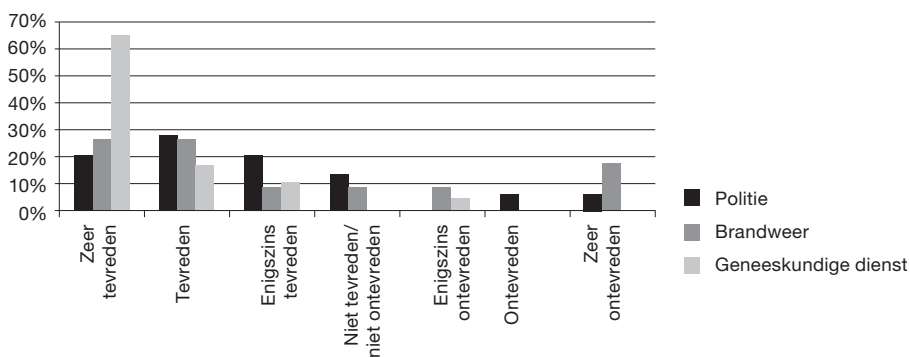
[138] *'Ik ben vooral negatief over de medische hulpverlening. In mijn specifieke geval heb ik door mijn manier van handelen mezelf kunnen redden. Het protocol van de medische hulpdiensten "alles wat loopt, red zichzelf wel", gaat echt niet op. Mensen kunnen inwendige breuken of bloedingen hebben, die je aan de buitenkant niet ziet. Is een slachtoffer dat op de grond ligt met een verbrijzeld been ernstiger gewond dan een slachtoffer met een traumatologische dwarslaesie?'*

[139] *'Ik vond het van belang dat de hulpverleners in het zonnetje werden gezet. Samen met mijn collega heb ik een taart laten maken voor de artsen en verpleegkundigen in het ziekenhuis en persoonlijk afgegeven.'*

en zorg die sommige passagiers van politiemensen hebben ervaren, bijvoorbeeld toen zij door politiemensen van de akker naar het boerderijencomplex zijn gebracht.

Als reden voor de positieve beoordelingen van de interactie met de geneeskundige hulpverleners werd vooral genoemd de betrokkenheid, zorgzaamheid en vriendelijkheid van het personeel met name in de ambulances.<sup>113</sup> De positieve beoordelingen over de brandweerinteractie werden in de vragenlijsten niet nader verklaard.

**Figuur 4.11: Oordeel van de passagiers over de interactie met hulpverleners (in procenten)**



#### *Kwantitatief: Oordeel over de professionele hulpverlening*

In de figuren 4.12, 4.13 en 4.14 wordt het oordeel van de passagiers gegeven over de professionele hulpverlening in zijn totaliteit. [133] t/m [139] Onderscheid wordt gemaakt naar het oordeel van enerzijds de zwaargewonde en anderzijds de ongedeerde/lichtgewonde passagiers.

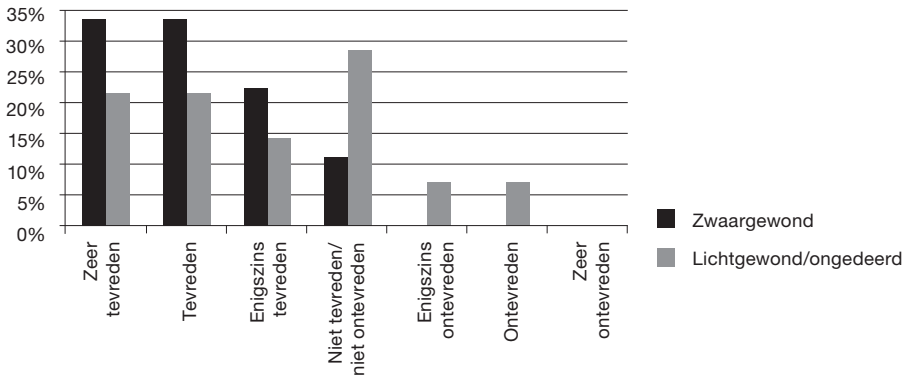
Wat opvalt, is dat de passagiers die zwaargewond waren en met ambulance zijn afgevoerd, positiever zijn over de hulpverlening dan de 'lichtgewonde' passagiers. Dit kan mogelijk verklaard worden door het gegeven dat de zwaargewonde passagiers meer persoonlijke aandacht van de professionele hulpverleners hebben gekregen en relatief snel naar het ziekenhuis zijn vervoerd, terwijl de ongedeerde/lichtgewonde passagiers in de (onverwarmde) loods nog ongeveer drie uur hebben moeten wachten. Uit de interviews blijkt dat het ook vooral de ongedeerde/lichtgewonde passagiers zijn geweest die al lopend

<sup>113</sup> Voor de geïnterviewde passagiers geldt dit nadrukkelijk ook voor het medisch personeel in de ziekenhuizen. Vrijwel alle (zwaargewonde) geïnterviewde passagiers gaven aan dat zij, toen men eenmaal in ziekenhuis was, zeer goed zijn opgevangen en verzorgd.

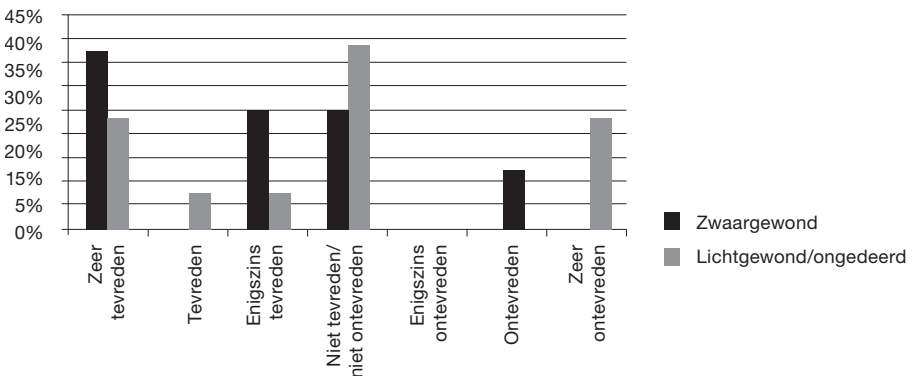
naar de hoek van de Kromme Spieringweg constateerden dat hulpverleners laat de akker opkwamen en dat negatief beoordeelden.

Veel respondenten gaven aan (ook tijdens de interviews) dat zij nauwelijks brandweereenheden hebben gezien en konden daarom geen oordeel over de hulpverlening door de brandweer geven. Dit verklaart dan ook de hoge 'niet tevreden/niet ontevreden' score in figuur 4.13.

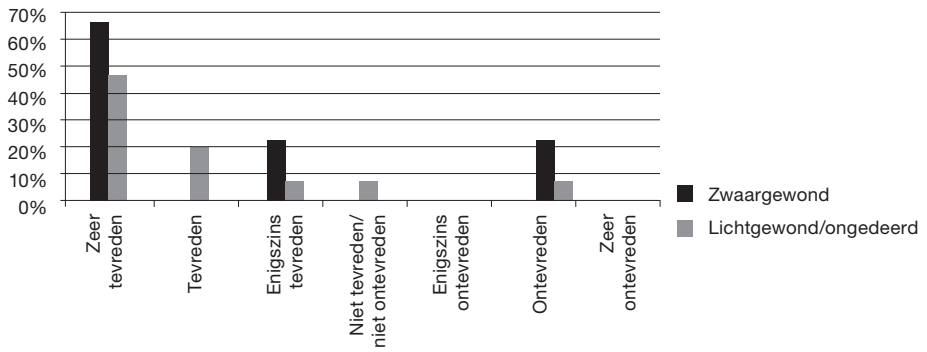
**Figuur 4.12: Oordeel van de passagiers over de hulpverlening door de politie (in procenten, N=26)**



**Figuur 4.13: Oordeel van de passagiers over de hulpverlening door de brandweer (in procenten, N=23)**



**Figuur 4.14: Oordeel van de passagiers over de hulpverlening door de geneeskundige hulpverleners (in procenten, N=27)**







## 5.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk worden de handelingen beschreven die behulpzame omstanders hebben verricht *nadat* het vliegtuig was neergestort. Apart wordt aandacht besteed aan of en zo ja hoe de interactie heeft plaatsgevonden met de professionele hulpverleners ter plaatse en hoe de omstanders hun handelen, mede in relatie tot de professionele hulpverlening, hebben beleefd. De focus ligt in dit hoofdstuk op de uren nadat het ongeval had plaatsgevonden.

Onder *behulpzame omstanders* worden burgers verstaan die tijdens de Poldercrash op enigerlei wijze (spontaan) betrokken zijn geweest bij de eerste hulpverlening ter plaatse. Deze groep varieerde van omwonenden en boeren tot toevallige passanten.

We hebben 24 behulpzame omstanders kunnen traceren.<sup>114</sup> Van deze 24 omstanders hebben er 4 ‘alleen’ de 112-alarmcentrale gebeld, de overige 20 omstanders hebben (ook) op de plaats van het incident fysiek hulp geboden.

Twaalf van de twintig fysiek hulp biedende omstanders hebben een vragenlijst ingevuld, waarvan er tien aanvullend aan de vragenlijst zijn geïnterviewd. Acht van de twintig fysiek hulp biedende omstanders hebben aangegeven niet mee te willen werken aan het onderzoek.<sup>115</sup> Als reden werd opgegeven dat zij dit ofwel te emotioneel belastend vonden ofwel er simpelweg geen zin in hadden. Een aantal van deze omstanders is overigens wel in de media verschenen, zodat wel ‘externe bronnen’ over hun ervaringen, zoals televisieopnames, beschikbaar zijn. Op basis van de film- en fotobeelden en de interviews van zowel passagiers als omstanders komen we tot de conclusie dat wij maximaal zeven omstanders niet hebben kunnen traceren. Dat betekent dat er maximaal 27 omstanders fysiek op de plaats van het incident hebben geholpen.<sup>116</sup>

---

114 We hebben daartoe mede gebruikgemaakt van de namen die bekend waren bij de gemeente Haarlemmermeer en de GHOR Kennemerland.

115 Twee van die omstanders zijn de in de media bekend geworden: boer Roos en zijn zoon.

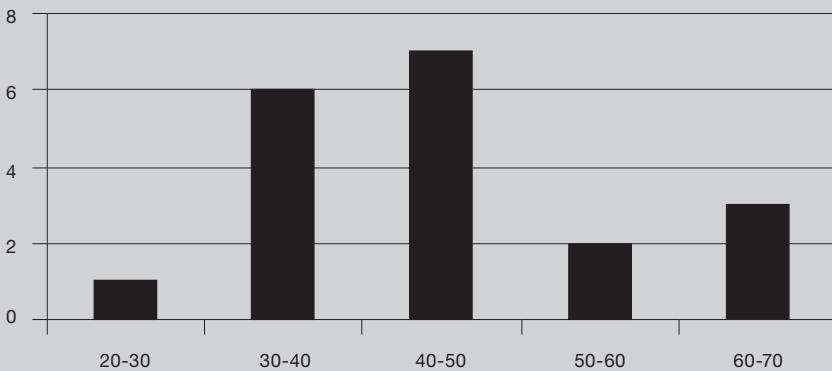
116 Van ten minste één omstander die we niet hebben kunnen traceren, weten we dat hij wel geholpen heeft. Volgens de omstanders en passagiers gaat het om een ‘man in pak’ die

Het merendeel van de behulpzame omstanders was man: van de *twintig getraceerde* omstanders die ter plaatse hulp hebben geboden, waren er zeventien man en drie vrouw.<sup>117</sup>

#### Kwantitatief: Demografische kenmerken omstanders

In figuur 5.1 is te zien dat de leeftijd van de meeste omstanders (13 van de 19<sup>118</sup> getraceerden) tussen de 30 en 50 jaar lag.

**Figuur 5.1: Omstanders (N=19<sup>119</sup>) onderverdeeld naar leeftijd (in absolute aantallen, N=12)**



Een meerderheid van de omstanders (7 van de 12) heeft als hoogste opleiding een mbo-opleiding genoten.

#### Leeswijzer

Overeenkomstig hoofdstuk 4 wordt in dit hoofdstuk in de *eerste* plaats een reconstructie gegeven van de feitelijke handelingen die door behulpzame omstanders zijn verricht. De reconstructie wordt chronologisch gegeven en is te lezen op de *rechterpagina's* in dit hoofdstuk. De informatie van de omstanders waar het gaat om de feitelijke handelingen is 'gecrosschecked' met ver-

---

vanaf de Kromme Spieringweg over de sloot is gesprongen en heeft geholpen. Volgens opgave van het ambulancepersoneel zijn twee verpleegkundigen actief geweest die op dat moment buiten dienst waren, maar zich spontaan hebben aangemeld. Ook deze twee vrouwelijke verpleegkundigen hebben we niet getraceerd.

117 De gemeente Haarlemmermeer beschikte in het kader van de herdenkingsbijeenkomst op 25 februari 2010 over (onder andere) de voornaam, woonplaats en leeftijd van de (getraceerde) twintig omstanders die ter plaatse hulp hebben geboden.

118 Eén omstander heeft geen leeftijd opgegeven.

119 Eén omstander heeft geen leeftijd opgegeven.

slagen van andere respondenten (niet alleen andere omstanders, maar ook passagiers en professionele hulpverleners), filmbeelden en foto's.

Aanvullend aan de reconstructie van de feitelijke handelingen worden de percepties en meningen van de behulpzame omstanders gegeven. Ook in dit hoofdstuk zijn deze te vinden op de *linkerpagina's*. Een van de doelstellingen van dit onderzoek is immers om inzicht te krijgen in de achterliggende motivaties van de omstanders om bepaalde handelingen al dan niet te verrichten. De informatie komt, tenzij anders vermeld altijd uit de interviewverslagen van de desbetreffende respondent.

In de *tweede* plaats worden feitelijke handelingen en bevindingen kwantitatief (gecategoriseerd) weergegeven. Hiervoor is primair gebruikgemaakt van de vragenlijsten. Deze bevindingen worden in kaders weergegeven zoals hiervoor al met 'demografie' is gebeurd. In de laatste paragraaf wordt een aantal afsluitende bevindingen gepresenteerd.

De namen van de omstanders die in dit hoofdstuk worden gebruikt, zijn fictief.

## 5.2 ONTDEKKING EN MELDING VAN HET VLIEGTUIGONGEVAL

Een van de behulpzame omstanders die betrokken wordt bij de hulpverlening is **Ronnie**. Ronnie voert werkzaamheden uit voor Rijkswaterstaat op het talud langs de A9 (zie figuur 5.3) wanneer hij het vliegtuig aan ziet komen vliegen. Het vliegtuig raakt in zijn beleving bijna de toppen van de bomen en hij verbaast zich erover dat het vliegtuig zo laag vliegt. Onmiddellijk daarna hoort hij de motoren aanzwellen en ziet hij het vliegtuig op de akker terechtkomen, wat gepaard gaat met een doffe dreun. Hij belt meteen met de verkeerscentrale van Rijkswaterstaat,<sup>120</sup> waarna hij naar zijn dienstauto loopt die onder aan het talud staat. Hij rijdt een stukje de Kromme Spieringweg op en parkeert zijn auto langs de kant van de weg. Hij pakt de verbandtrommel die standaard in zijn dienstauto ligt en zijn camera, maakt een eerste foto van het vliegtuig (zie foto 1), springt over de aangrenzende sloot en rent naar het vliegtuig. [1, zie pagina 132]

Vrijwel onmiddellijk nadat het vliegtuig is gecrasht, worden ook de eerste auto's op de vluchtstroken van de A9 (zie figuur 5.3) gezet, zowel op de linkerweghelft als op de rechterweghelft van de snelweg. Naar schatting gaat het

---

120 Naar aanleiding van dit telefoongesprek wordt de toezichtcamera van RWS gedraaid in de richting van het vliegtuig. De filmbeelden hebben wij voor dit onderzoek gebruikt en geven de feitelijke activiteiten rondom het vliegtuig en de A9 weer.

**[1] Ronnie (zie pagina 131)** *'Ik heb getwijfeld of ik de 112-centrale of de verkeerscentrale van Rijkswaterstaat zou bellen. Ik heb uiteindelijk besloten om de verkeerscentrale te bellen. Zij weten namelijk de exacte locatie en kunnen razendsnel de hulpdiensten informeren. Ik ging ervan uit dat de automobilisten die toen al stopten op de A9 de hulpdiensten wel zouden gaan bellen. Het ging mij met name om de positiebepaling. Ik ging ervan uit dat Rijkswaterstaat een hotline met de hulpdiensten zou hebben en ik wist zeker dat ze de hulpdiensten precies zouden kunnen vertellen waar het toestel verongelukt was. Een paar weken later heb ik tijdens een bijeenkomst met de burgemeester van Haarlemmermeer gehoord dat er geen contact is geweest tussen Rijkswaterstaat en de meldkamer van de hulpdiensten. Dat vind ik wel teleurstellend.<sup>1</sup> En ik vermoedde dat op enig moment zelf ook al. Toen ik namelijk bij het vliegtuig bezig was om iemand te bevrijden, zag ik de brandweer met zwaailichten over de A9 rijden. Alleen gingen ze de verkeerde kant op, naar het Rottepolderplein. Ik heb toen alsnog met 112 gebeld. Ik heb aangegeven dat er een vliegtuig was gecrasht, wat de locatie was en dat er geen brand was. Ik keek toen toevallig op mijn mobiel en zag dat deze 10.33 uur aangaf. Mijn boodschap aan de verkeerscentrale was dezelfde: er is een vliegtuig neergestort, dit is de locatie en er is geen brand. Ik hoorde op de achtergrond dat ze bezig waren om de toezichtcamera op de plaats van het incident te richten.'*

**[2] Jim** Op de vraag of Jim ook nog met 112 heeft gebeld, antwoordde hij dat hij dat bewust niet heeft gedaan. *'Na een roofoverval die ik een jaar eerder heb meegemaakt, vertelde de politie dat de politiemeldkamer bij een groot incident minstens twintig keer gebeld wordt. Ik ben er daarom van uitgegaan dat er vast wel iemand anders zou bellen naar 112. En of er nu 30 of 31 mensen bellen naar 112, dat maakt natuurlijk helemaal niets uit.'*

Op de vraag waarom hij besloot te gaan helpen, antwoordde Jim dat hij dit enerzijds uit automatisme heeft gedaan en anderzijds omdat hij *'de held wilde uithangen om zo ook op tv te komen. Ik dacht: als ik nu het goede voorbeeld geef, zullen andere automobilisten wel volgen. Ik heb andere automobilisten verder niet actief aangespoord om ook te gaan helpen. Later bleek dat twee of drie automobilisten mij achterna zijn gekomen.'* Hij denkt dat het feit dat hij daadwerkelijk heeft kunnen handelen voor een belangrijk deel bepaald werd door een ervaring die hij het jaar daarvoor heeft gehad. *'In december van vorig jaar ben ik uit eten geweest met een aantal vrienden in de binnenstad van Amsterdam. Tijdens dat diner werd het restaurant overvallen door gewapende mannen. Samen met een vriend heb ik die overval verijdeld. In het gevecht wat toen ontstond, zijn dertien schoten afgevuurd. Gelukkig is niemand gewond geraakt. Deze ervaring heeft mij in de maanden daarna een gevoel gegeven dat ik de hele wereld aankon.'*

**[3] Jaap** Op de vraag met welk doel hij is gestopt, antwoordde hij: *'Automatisch stopte ik de auto en zette hem langs de snelweg. Ik kan niet goed verklaren waarom ik ben gestopt. Misschien dat ik bij een hoop stress of in een situatie waarin het me totaal niet goed uitkwam, wel was doorgereden, maar dit was zo iets groots.'* Op de vraag waarom Jaap alsnog heeft

1 Feitelijk is dit niet helemaal juist. Er is wel degelijk contact geweest tussen de meldkamers van RWS en Kennemerland. Om 10.28 uur zoekt de meldkamer Kennemerland contact met RWS met het verzoek om met behulp van de matrixborden boven de snelweg het verkeer te reguleren. In dat gesprek geeft RWS aan dat hij het vliegtuig *'in beeld heeft'* en geeft hij tevens de locatie van het vliegtuig door.

om ongeveer 50-60 auto's. De meeste automobilisten stappen uit, gaan bellen (waaronder naar 112, zo blijkt uit de transcripties van de meldkamer) en maken foto's, waarna ze weer in de auto stappen en doorrijden. De lege plekken die dan ontstaan, worden vrijwel onmiddellijk weer ingenomen door andere auto's.<sup>121</sup>

Automobilisten die hun auto op de vluchtstrook van de 'verkeerde weghelft' hebben gezet, steken de snelweg over en klimmen daartoe in de tussenberm over de vangrail. Op enig moment ontstaat er op de snelweg in beide richtingen een file (zie ook foto 1). Ongeveer een half uur na het neerstorten van het vliegtuig arriveert de politie en stuurt de automobilisten weg, waarna de vluchtstrook op een enkel voertuig na weer vrij is. De file is dan nog niet verholpen en duurt voort tot in de middag.<sup>122</sup>

Een handjevol automobilisten laat de auto op de vluchtstrook staan en daalt het talud van de A9 af om daadwerkelijk hulp te bieden aan de slachtoffers van de vliegtuigongeval.

Een van die automobilisten is **Jim**. Hij is op weg naar zijn werk en rijdt op de provinciale weg van Halfweg naar Haarlem wanneer hij het vliegtuig letterlijk 'uit de lucht ziet vallen'. Hij rijdt door naar het Rottepolderplein en parkeert zijn auto op de vluchtstrook van de A9 (zie figuur 5.3). Hij belt naar zijn werk om te zeggen dat hij niet meer komt, waarna hij zijn auto uitstapt en de snelweg oversteekt.<sup>123</sup> Hij ziet nog geen andere mensen naar het vliegtuig lopen en besluit naar het vliegtuig te gaan om te kijken of hij kan helpen. [2]

Ook **Jaap** is een automobilist die het talud van de A9 afdaald om hulp te gaan bieden. Hij is onderweg naar zijn werk wanneer hij in zijn achteruitkijkspiegel een onverwachte beweging ziet. In eerste instantie denkt hij dat hij is vergeten om een auto voorrang te verlenen. Wanneer hij voor een tweede keer achterom kijkt, ziet hij dat er een vliegtuig in het weiland ligt. Hij zet zijn auto op de vluchtstrook en meldt bij 112 dat er een vliegtuig is neergestort. [3]

Terwijl Jaap vanaf de A9 naar het vliegtuig kijkt, vindt hij dat het vliegtuig er 'verbazingwekkend ongeschonden' uitziet. In tegenstelling tot wat hij verwacht, ziet hij geen tekenen van brand. Druppelsgewijs ziet hij passagiers het vliegtuig uitkomen. Hij vermoedt dan ook dat het 'wel met een sisser zal aflopen' en dat hij verder niet in actie hoeft te komen. Na een paar minuten besluit hij toch om naar het vliegtuig te gaan, omdat hij ziet dat er nog geen hulpdiensten aanwezig zijn.

---

121 Filmbeelden RWS en interviewverslagen van automobilisten.

122 Filmbeelden RWS, interviewverslagen van automobilisten en navraag bij het KLPD.

123 Filmbeelden RWS.

besloten om naar het vliegtuig te gaan, antwoordde hij: *'Ik heb een keer mijn been gebroken en toen duurde het in mijn beleving zo lang voordat er hulp kwam, dat ik daarom besloot, nadat ik 112 had gebeld, om naar het vliegtuig te gaan om tegen de slachtoffers te zeggen dat er hulp onderweg was. Ik heb deze beslissing verder op eigen initiatief genomen en dus niet omdat ik ook andere automobilisten aanstalten zag maken de akker in te gaan.'*

**[4] Ton** *'Toen ik het vliegtuig op de akker zag liggen, dacht ik: wat is dit voor een rare reclame-campagne? Maar na drie keer kijken, besepte ik dat het foute boel was. Ik zag geen brand. Wel zag ik dat mensen zelfstandig het vliegtuig uitkwamen en dan weet je gewoon dat je kan helpen. Ik rijd al jaren langs Schiphol en voor mijzelf had ik al bedacht dat als er iets zou gebeuren, ik zou gaan helpen. Ik heb dan ook niet anders gehandeld dan ik vooraf heb bedacht. Op het moment dat het vliegtuig in lichterlaaie had gestaan, kan je er wel heen gaan, maar dan zou ik daar niets hebben kunnen doen. Ik heb de auto op het verdrijvingsvlak gezet met de gedachte dat als de hulpdiensten zouden komen, de vluchtstrook dan vrij zou zijn. Toen ik het gesprek met 112 had beëindigd, waren nog meer mensen gestopt, maar niemand deed op dat moment pogingen om hulp te gaan bieden. Wel kwamen er foto toestellen tevoorschijn en werden er foto's genomen. Dat stoorde me enorm. Je ziet mensen uit het vliegtuig komen ploeteren die hulp kunnen gebruiken.'*

**[5] Robin** *'De 112-centralist vroeg wie ik wilde spreken. Ik zei: "Er is een vliegtuig neergestort aan het begin van baan 5 bij Schiphol. Ik weet niet wie ik moet spreken." Toen zei de centralist dat hij mij zou doorverbinden, waarna ik de spoorwepolitie aan de lijn kreeg. Wat heb ik nu aan de spoorwepolitie? Ik besloot om te gaan helpen, omdat ik een bedrijfshulpverlener met een EHBO-diploma ben. Ik dacht dat ik altijd wel iets goeds zou kunnen betekenen voor de mensen bij het toestel. Daarnaast heb ik de instelling dat ik me altijd afvraag wat ik fijn zou vinden als mij iets zou overkomen. En persoonlijk zou ik het enorm fijn vinden als burgers mij in die situatie zouden komen helpen. Al rijdend heb ik mijn vrouw nog gebeld. Ik zei: "Ik ben getuige van een ramp en ik ga helpen." Toen hing ik op. Daarna belde ik ook nog naar mijn leidinggevende. Ik zei: "Ik kom even niet want er is een vliegtuig neergestort. Ik ga helpen." Mijn leidinggevende zei: "Oké succes, doe wat je moet doen." (...) Mijn eerste reactie was om naar het vliegtuig zelf toe te gaan. Als daar mensen inzitten, dan moeten die er natuurlijk meteen uit. Je weet namelijk nooit wat er met het vliegtuig nog kan gebeuren. Toen ik dicht bij het vliegtuig liep, schatte ik in dat ik veilig het vliegtuig in kon gaan. Ik rook geen kerosinelucht en ik zag geen brand. Daarnaast had ik al gezien dat de motoren van het vliegtuig af waren.'*

Ook **Ton** rijdt op de A9 wanneer hij vanuit zijn ooghoek het vliegtuig op de akker ziet liggen. Hij moet een paar keer kijken voordat hij beseft dat het vliegtuig daar is neergestort. In tegenstelling tot de meeste andere automobilisten zet hij zijn auto op het ‘verdrijvingsvlak’ in plaats van op de vluchtstrook. Hij belt met de 112-centrale, maar heeft moeite om aan te geven wat de locatie van het gecrashte vliegtuig is. De centralist vertelt hem dat er al meerdere meldingen zijn binnengekomen en dat wordt uitgezocht wat de exacte locatie is. Ton besluit het veld in te gaan om te gaan helpen. [4]

**Robin** rijdt ook via de A9 naar zijn werk wanneer hij op enig moment wordt opgeschrikt door een harde dreun. Hij ziet dat verschillende auto’s langs de kant van de weg op de vluchtstrook worden gezet en vermoedt dat er een auto-ongeluk heeft plaatsgevonden. Hij kijkt om zich heen, maar hij ziet niets dat daar op wijst. Dan ziet hij op de akker naast zich het vliegtuig liggen. Hij ziet dat de eerste passagiers, terwijl er stof om het vliegtuig neer dwarrelt, uit het vliegtuig komen. Robin zet zijn auto op de vluchtstrook van de A9, belt met 112 en besluit al bellend om hulp te gaan bieden. Omdat hij bekend is met de omgeving, rijdt hij naar de Kromme Spieringweg (zie figuur 5.3) en parkeert daar zijn auto. Hij pakt zijn EHBO-koffer, springt net als Ronnie iets eerder deed, over de aangrenzende sloot en rent het veld in. [5]

#### **Kwantitatief: Relatie BHV/EHBO-opleiding en redzaamheid**

Uit de vragenlijsten blijkt dat zeven van de twaalf omstanders over een geldig EHBO- en/of BHV-diploma beschikten (zie figuur 5.2).<sup>124</sup> De vier omstanders die over een EHBO-diploma beschikten, hadden ook allen een BHV-diploma. Een van deze geënquêteerde omstanders was tevens verpleegkundige. (Volgens opgave van het ambulancepersoneel zijn ook drie medische hulpverleners actief geweest die op dat moment buiten dienst waren, maar zich spontaan hebben aangemeld (een arts en twee verpleegkundigen).<sup>125</sup>)

Twee omstanders die geen geldig EHBO- en BHV-diploma hadden, hebben tijdens hun interview aangegeven dat zij in het verleden wel een EHBO-opleiding respectievelijk een BHV-cursus hebben gevolgd.

Een andere omstander die heeft aangegeven dat hij wel een BHV-diploma, maar geen EHBO-diploma heeft, heeft tijdens zijn interview verklaard dat hij in het verleden wel een EHBO-diploma had, maar deze heeft laten verlopen.

124 BHV staat voor bedrijfshulpverlening.

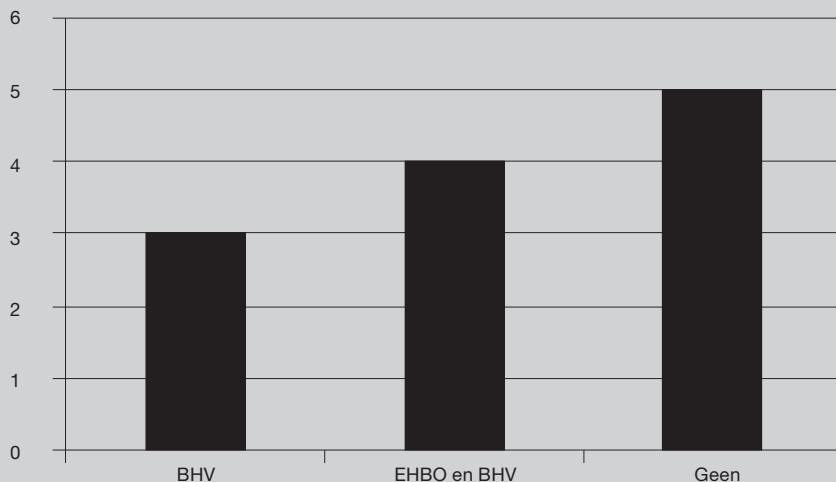
125 Alle drie deze omstanders zijn/worden niet meegewogen in de ‘statistieken’: een van deze drie omstanders is wel getraceerd, maar wilde niet meedoen aan het onderzoek. De andere twee omstanders hebben wij niet getraceerd.

**[6] Mark** *'Ik riep, het veld in wijzend: "Er stort een vliegtuig neer, er stort een vliegtuig neer." Ik zag de kinderen naar me kijken met zo'n blik "die man is gek". Ik wilde onmiddellijk 112 bellen, maar ik kreeg mijn mobiel niet snel genoeg aan. Ik was me echt het lamlazarus geschrokken. Ik ben niet echt iemand die snel ergens van schrikt. Maar zo'n neerstortend vliegtuig, dat past gewoon niet in je wereldbeeld. Dat is zo onwerkelijk. Mijn vrouw was wel al meteen met haar mobiel aan het proberen 112 in te toetsen. Maar ze werd opeens zo emotioneel dat ik zei: "Geef maar hier, dan bel ik wel."'*



Daarmee hebben negen van de twaalf redzame omstanders ten minste ooit een BHV- of EHBO-opleiding gehad. Vijf van de twaalf respondenten gaven aan dat ze het hun plicht vonden om te helpen, juist omdat ze een EHBO- en/of BHV-opleiding hadden gevolgd.

**Figuur 5.2: BHV/EHBO-opleiding van redzame omstanders (in absolute aantallen, N=12)**



Vijf van de twaalf omstanders hebben een EHBO-koffer mee het veld in genomen.

Om iets voor half elf verlaat **Mark** samen met zijn vrouw en kinderen zijn woning in Zwanenburg,<sup>126</sup> wanneer hij vanuit zijn ooghoek een vliegtuig over ziet komen vliegen. Dat is niet ongewoon, er vliegen dagelijks vliegtuigen over. Maar dit keer registreert hij in een flits dat het vliegtuig lager vliegt dan normaal. Niet veel later ziet hij over de weilanden het vliegtuig neerstorten en doorschieten tot achter de boerderij op de hoek van de Kromme Spieringweg (zie figuur 5.3). Het neergestorte vliegtuig is dan vanaf de plek waar hij staat niet meer te zien. [6]

Mark belt met de 112-centrale en wordt doorverbonden met de regionale meldkamer politie. Hij geeft stotterend door dat er een vliegtuig is neergestort tus-

<sup>126</sup> Het dorp Zwanenburg ligt net als Schiphol in de gemeente Haarlemmermeer. Het ligt ongeveer op vijf kilometer afstand van de plaats waar het vliegtuig is neergestort.

[7] **Mark** *'Ik heb wel vijf keer aangegeven dat ik geen grappenmaker ben die zomaar belt.<sup>2</sup> De centralist gaf mij die indruk ook verder niet, maar ik wilde zelf dat snel duidelijk werd dat er echt iets serieus aan de hand was. Er moest gewoon zo snel mogelijk hulp komen. Ik heb hem dan ook mijn adres gegeven zodat hij op basis daarvan wist dat ik geen grappenmaker was. Ik had al een paar keer eerder op televisie gezien dat 112 nog wel eens gebeld wordt door van die grappenmakers. Daarom is er nu ook dat spotje op de televisie dat als je voor de grap 112 belt, ze je weten te vinden. (...) Zelf ben ik niet zo'n vliegert, dus ik had echt geen idee om wat voor een vliegtuig het ging. Het is zo'n ding met vleugels eraan. Ik had overigens in eerste instantie niet de indruk dat het zo'n groot vliegtuig was. Door de afstand vertekent dat natuurlijk. Dus... wat maakte ik er nu ook al weer van... ik zei: "Het is een klein vliegtuig, een DC-9 of iets in die grootte." Later bleek het dus toch een Boeing 737-800 te zijn.'*

[8] **Mark** *'Het verwachtingspatroon dat je hebt uit films als er een vliegtuig neerstort, namelijk dat het in brand vliegt, bleef uit. Dat flitste door me heen. Ik zag geen rook, dus ik dacht, het vliegtuig is niet ontploft. Maar dan zijn er misschien nog wel overlevenden. Dus het is zaak om te kijken of ik wat kan doen. Ik zei tegen de centralist: "Ik stap nu in de auto en ga kijken of ik wat kan doen." Ik deed dat op eigen initiatief. In een flits. Eigenlijk zonder er bewust over na te denken. Feitelijk had ik geen idee wat ik zou gaan doen. Maar ik dacht dat ik mensen zou kunnen geruststellen. Ik denk dat het belangrijker is dat je mensen geruststelt door ze bijvoorbeeld een aai over hun bol te geven dan dat je goedbedoeld verkeerde medische handelingen gaat verrichten. Ik heb verder niet overwogen om mijn kinderen thuis te laten. Daar was geen tijd voor. Ze hebben uiteindelijk wel iets gezien. Maar waar ze uiteindelijk toch het meest van geschrokken zijn, was mijn heftige reactie, toen ik voor het huis riep dat er een vliegtuig was neergestort. Normaliter ben ik namelijk redelijk rustig.'*

2 Dit blijkt ook uit de transcripties van de meldkamerbanden.

sen de Kromme Spieringweg en de A9. De centralist spoort hem aan om rustig te blijven en probeert te achterhalen om wat voor een vliegtuig het gaat.

**Centralist:** *Probeert u rustig te blijven. Heeft u enig idee wat voor een vliegtuig het is?*

**Mark:** *Weet ik veel. Ik heb geen verstand van vliegtuigen.*

**Centralist:** *Is het klein of een groot toestel.*

**Mark:** *Het was een modelletje DC-9 of zoiets. Het was niet zo'n supergrote, maar een kleine...Het was een verkeersvliegtuig waar passagiers in zitten. [7]*

De centralist vraagt of Mark nog even aan de lijn wil blijven om nadere informatie te geven. Mark besluit spontaan, terwijl de centralist de melding in het systeem aanmaakt, om met zijn gezin in de auto te stappen en naar de plaats van het incident te rijden.<sup>127</sup> [8]

#### **Kwantitatief: Motivatie om te gaan helpen**

Alle twaalf geënquêteerde omstanders gaven een dubbele (en enigszins tegenstrijdige) motivatie om te gaan helpen: enerzijds geeft iedereen aan 'spontaan', 'uit automatisme' of 'instinctief' te hebben gehandeld. Anderzijds gaven alle respondenten aan dat de belangrijkste motivatie om te handelen het besef was dat hulp bieden in deze situatie 'simpelweg' noodzakelijk was.

Zoals gezegd vonden vijf van de twaalf respondenten het ook hun plicht om te helpen, omdat ze beschikten over hulpverlenende kwaliteiten, bijvoorbeeld omdat ze een EHBO- en/of BHV-opleiding hadden gevolgd. Twee respondenten spraken (ook) in termen van wederkerigheid: als zij in soortgelijke situaties hulp nodig zouden hebben, dan verwachten zij ook van anderen dat zij hen zouden helpen. Voor één respondent was ook een reden om te helpen zijn perceptie dat het vliegtuig zou kunnen ontploffen.

Eén omstander verklaarde dat hij heeft gehandeld omdat hij *vooraf* had bedacht dat hij 'een held wilde zijn en op tv wilde komen'. Een andere omstander die al jarenlang dagelijks langs Schiphol rijdt, gaf gevolg aan wat hij *vooraf* al eens had bedacht, namelijk 'dat mocht er ooit iets op Schiphol gebeuren dan zou hij als de situatie dat toeliet altijd helpen'.

Op de vraag naar hun afwegingen *vooraf* (als die er waren) over hulpverlening bij rampen, gaven alle respondenten aan dat zij van mening waren dat zij een zinvolle bijdrage zouden kunnen leveren. Dit varieerde van bijvoorbeeld het verrichten van kleine medische handelingen tot het geruststellen van slachtoffers door ze te vertellen dat de professionele hulpverleners onderweg waren.

127 Transcripties van de meldkamerbanden.

**[9] Intermezzo: Motivatie om niet te helpen**

Aan drie traceerbare automobilisten die tijdelijk langs de A9 zijn gestopt, is gevraagd wat hun motivatie is geweest om niet naar het vliegtuig te gaan om te helpen.

Een moeder die onderweg was met haar zoontje en zijn vriendje verklaarde dat *'op het moment dat het vliegtuig neerstortte, ik onmiddellijk mijn auto langs de A9 heb gezet en de 112-alarmcentrale heb gebeld. Ik zou worden doorverbonden met de marechaussee, maar dat is niet gebeurd. Toen heb ik met de politie van Kennemerland gebeld en aangegeven dat ik een vliegtuig heb zien neerstorten langs de A9.'*<sup>3</sup> De centralist antwoordde dat *'als we nog wat willen weten dan nemen we nog contact met u op'* waarna het gesprek werd beëindigd.<sup>4</sup> De automobiliste vertelde dat ze in het bezit is van een EHBO-diploma, maar dat ze geen idee had op welke wijze ze had kunnen helpen, ook omdat ze vond dat ze de twee kinderen niet alleen wilde laten. Het feit dat ze zich op de 'andere' weghelft bevond, dat wil zeggen op de weghelft die niet grensde aan de plaats van het incident en daardoor moest omrijden, was voor haar geen obstakel om niet te helpen.

Een chauffeur van een vrachtwagen met oplegger heeft volgens eigen zeggen wel overwogen om te gaan helpen. *'Maar om daar te komen zou ik de smalle polderwegen blokkeren met mijn vrachtwagen, waardoor ik meer in de weg zou staan dan zou helpen. Ik heb vervolgens bekeken op welke andere manier ik bij het vliegtuig zou kunnen komen. Maar er zat een sloot tussen de A9 en de akker waar het vliegtuig in lag. Ik zag dat verschillende andere mensen vanaf de A9 richting het vliegtuig gingen. Ik had niet het idee dat ik daar nog iets kon doen. Dit was naar mijn idee het maximale wat ik kon en wilde doen om te helpen: het bellen met 112 om melding van de crash te maken en om de situatie voor hen te beschrijven.'*<sup>5</sup>

Ook een derde automobiliste heeft aangegeven dat ze heeft overwogen om te helpen. *'Maar ik zag al veel andere mensen richting het vliegtuig rennen, dus ik dacht dat het beter was om 112 te bellen. Nadat ik 112 had gebeld, kwamen er in mijn beleving ook al vrij snel ambulances ter plekke. Daarbij heb ik geen EHBO-diploma dus had ik het idee dat ik geen verdere hulp kon bieden. Op dat moment heb ik niet gedacht aan de dekens die ik achterin de auto had liggen. Als ik er nu over nadenk, had ik die wel kunnen brengen.'*<sup>6</sup>

**[10] Jim** *'Ik heb geen andere automobilisten gezien die vanaf de A9 naar het vliegtuig zijn gegaan. Ik dacht: als ik nu het goede voorbeeld geef, zullen andere automobilisten wel volgen. Ik*

3 Interviewverslag van de betreffende automobiliste en de transcriptie van de meldkamerbanden.

4 Transcriptie van de meldkamerbanden. Wat opvalt is dat de respondente een iets ander beeld aan het gesprek met de centralist heeft overgehouden. In haar beleving heeft ze nog gevraagd of ze iets zou kunnen betekenen. Volgens de respondente werd haar verteld dat ze meer dan genoeg had gedaan door te bellen, ook omdat ze twee kleine kinderen in de auto had zitten en deze beter niet alleen kon laten.

5 Interviewverslag van de betreffende automobilist en de transcriptie van de meldkamerbanden.

6 Interviewverslag van de betreffende automobilist en de transcriptie van de meldkamerbanden.

## 5.3 NAAR HET VLIEGTUIG

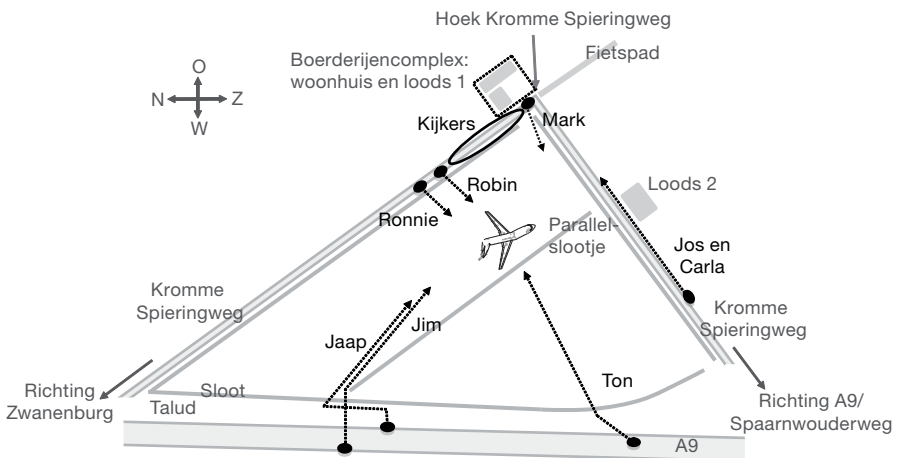
Voor de automobilisten die het talud van de A9 afdalen, is het niet eenvoudig om bij het vliegtuig te komen. In de eerste plaats bevindt er zich tussen het talud en de akker een sloot van ongeveer twee meter breed (zie ook figuur 5.3). In de tweede plaats bestaat de akker uit klei. Door vrijwel alle respondenten (passagiers, omstanders en hulpverleners) werd de klei als 'zompig' en 'drassig' omschreven en dat het lopen door de akker hierdoor werd bemoeilijkt. [9]

**Jim** daalt het talud af en beseft dat hij door de sloot moet. Hij schat in dat de sloot ongeveer anderhalve meter diep is en besluit het er op te wagen. Het water komt uiteindelijk 'slechts' tot aan zijn enkels zodat hij relatief gemakkelijk naar de overkant kan lopen. [10]

Onder aan het talud zoekt **Jaap** met nog twee andere automobilisten naar een manier om de sloot over te komen. Met een stuk hout dat ze uit de sloot halen, maken ze een soort brug, waarna ze gedrieën de sloot over gaan. Iets terug ziet hij dat een aantal andere automobilisten ook de sloot probeert over te steken.

Een van die automobilisten is **Ton**. Hij ziet dat Jaap iets verderop bezig is om de sloot over te komen. Tegen een man die naast hem staat te bellen zegt hij dat hij daar mee moet ophouden, omdat ze hulp moeten bieden. Met een balk die in de berm ligt, maken ze net als de drie automobilisten iets verderop een brug. Samen steken ze de sloot over, waarna Ton de akker in rent en de eerste slachtoffers aantreft (zie figuur 5.3).

**Figuur 5.3: Schematische weergave van de wijzen waarop de verschillende behulpzame omstanders op de plaats van het incident zijn gekomen**



*heb andere automobilisten verder niet aangespoord om ook te gaan helpen. Achteraf gezien, ook naar aanleiding van de vragenlijst die ik heb ingevuld, denk ik dat ik dat een volgende keer wel anders zou doen. Ik denk dat ik andere automobilisten echt opdracht zou geven om met mij mee te gaan naar het toestel.'*

**[11] Mark** *'Wij konden de centralist niet rechtstreeks duidelijk maken waar het vliegtuig lag. Ik vertelde dat het vliegtuig tussen de Kromme Spieringweg en de A9 lag. Maar de centralist had geen idee waar ik het over had. Je zou toch verwachten dat zo'n centralist een straatnaam kan intoetsen en dat hij dan op een beeldscherm de straat ziet verschijnen?'*

**[12] Mark** *'De mensen langs de Kromme Spieringweg stonden in mijn beleving alleen maar te kijken, ze deden verder niets. Ik heb tegen mijn vrouw en kinderen gezegd: "Jullie blijven in de auto zitten en jullie blijven daar." De Kromme Spieringweg is namelijk een heel vervelend smal weggetje. En daar rijden nog wel eens auto's. En ik wilde me niet ook nog eens zorgen hoeven te moeten maken om mijn kinderen. Op dat moment zag ik nog geen hulpdiensten.'*

**[13] Ronnie** *'Uit automatisme nam ik de verbandtrommel mee. Ik ben BHV'er geweest en tijdens de opleiding leer je dat het handig is om altijd een verbandtrommel bij de hand te hebben. Verder leer je ook in stappen te denken. Ik ben in mijn beleving dan ook heel rationeel en stapsgewijs te werk gegaan. Ik volgde een soort systematiek die ik als BHV'er had geleerd. Belangrijkste daarbij is dat je eerst aan je eigen veiligheid denkt. Toen ik naar het vliegtuig rende, was ik mij dan ook heel bewust van de gevaren. Maar ik zag geen brand of rook. Toen ik eenmaal dichterbij het vliegtuig kwam, rook ik ook geen kerosine. Op al deze indicatoren heb ik gelet toen ik naar het vliegtuig sprintte. Vervolgens moet je nadenken hoe je een persoon het beste kunt benaderen. Daarna moet je controleren op ademhaling, hartbewegingen enzovoort van de desbetreffende persoon. Ik heb het rijtje niet meer zo goed op mijn netvlies staan als toen ik nog BHV'er was. Maar het rijtje is in principe heel logisch. Je volgt het bijna onbewust. Het is een proces dat je afloopt.'*

**Mark** rijdt ondertussen met zijn gezin vanuit Zwanenburg naar de plaats van het incident. Hij heeft dan nog steeds de centralist aan de telefoon. De centralist wijst hem op zijn eigen veiligheid, zodat Mark zijn mobiel tijdelijk aan zijn vrouw geeft. Al rijdend proberen ze de centralist uit te leggen waar het vliegtuig precies ligt. De centralist begrijpt de uitleg niet, zodat wordt overgegaan op het geven van informatie over het vliegtuig en de situatie ter plaatse.<sup>128</sup> [11]

**Centralist:** *Kunt u lezen wat er op de staart staat?*

**Vrouw Mark:** *Euh, nee. Maar ik zie dat de staart eraf is.*

**Centralist:** *De staart is eraf? Hoe groot is het vliegtuig?*

**Vrouw Mark:** *Nou, het is geen Boeing ofzo. Het is wit met rood. Volgens mij is het iets van Japan Airlines. Er staat een rode vogel of zo op de achterkant, met een wit rondje. We rijden nu linksaf de Kromme Spieringweg op en we zien hem liggen. Er zijn inmiddels allemaal mensen bij het vliegtuig. Op de snelweg staat alles stil.*

**Centralist:** *Is er brand? Is er rook? Is er vuur?*

**Vrouw Mark:** *Nee, er is volgens mij geen brand.*

**Centralist:** *Geen brand, geen rook, geen vuur. Kunt u zien of het toestel geopend is? Komen er mensen uit?*

**Vrouw Mark:** *Er staan wel mensen in het veld. Ik zie mensen rennen vanaf de A9. Er staan mensen om het vliegtuig het is een Turks vliegtuig en de deuren zijn niet open. Hij ligt in drieën. Ja, er stappen mensen uit...er stappen mensen uit via de vleugel. (...)*

**Centralist:** *Ok, ik hou u nog even aan de lijn want mijn collega's willen allerlei informatie weten.*

Wanneer Mark op de hoek van de Kromme Spieringweg arriveert, parkeert hij zijn auto voor de boerderij, net voor het fietspad (zie figuur 5.3). Bij aankomst staan er verschillende auto's geparkeerd en staan er mensen op de Kromme Spieringweg te kijken naar wat zich op dat moment afspeelt op de akker (zie figuur 5.3).<sup>129</sup> Mark loopt de akker in, maar wordt door zijn vrouw teruggedroepen om de telefoon weer over te nemen, waarna hij het gesprek met de centralist voortzet.<sup>130</sup> [12]

#### 5.4 EERSTE REDZAME HANDELINGEN TOT AANKOMST EERSTE PROFESSIONELE HULPVERLENERS

**Ronnie** springt zoals gezegd vanaf de Kromme Spieringweg met de verbandtrommel die standaard in zijn dienstauto ligt en fotocamera over de sloot de akker in en rent naar het vliegtuig. [13]

128 Transcripties van de meldkamerbanden.

129 Filmbekenden en verschillende interviewverslagen van zowel passagiers, omstanders als hulpverleners.

130 Transcripties van de meldkamerbanden.

**[14] Ronnie** *'Ik werd meerdere malen aangesproken door passagiers toen ik het veld inliep. Ik heb ze bewust geen aandacht gegeven, omdat ze konden lopen en ver genoeg van het vliegtuig afstonden.'*



**Kwantitatief: Eigen veiligheid eerst?**

Alvorens ook daadwerkelijk tot handelen over te gaan, hebben zes van de elf<sup>131</sup> respondenten waarvoor dat relevant was eerst nog bewust de inschatting gemaakt of het ook veilig genoeg was om zich naar het vliegtuig te begeven. Van belang is op te merken dat alle zes respondenten het aspect 'eigen veiligheid' spontaan in de vragenlijst hebben gemeld, dat wil zeggen zonder dat daar expliciet naar is gevraagd. De zes respondenten hebben allen ingeschat dat er sprake was van een veilige situatie of van ten minste een 'aanvaardbaar risico' omdat er geen rook zichtbaar was en/of het vliegtuig niet in brand stond en/of het dichterbij het vliegtuig niet naar kerosine rook<sup>132</sup> en/of de motoren (als mogelijke ontstekingsbron) ver van het vliegtuig lagen.

Vier andere redzame omstanders hebben tijdens hun interview, toen hier specifiek naar werd gevraagd, aangegeven dat zij nog wel 'even' gedacht hebben aan mogelijke risico's, maar dat zij op basis van deze gedachten niet bewust de afweging hebben gemaakt of het veilig voor henzelf was. Een van deze omstanders was zich overigens wel bewust van een mogelijk brand- of explosiegevaar, maar niet in relatie tot zijn eigen veiligheid. Het was voor hem 'juist' reden om de akker in te gaan en de passagiers te gaan helpen.

Onderweg komt Ronnie verschillende passagiers tegen die hem aanspreken, maar hij negeert ze en loopt door naar het vliegtuig. [14]

**Kwantitatief: Negeren van passagiers**

Uit de interviews blijkt dat meerdere omstanders (zes van de twaalf) spontaan dezelfde afweging maakten als Ronnie: passagiers die konden lopen of nog in staat waren om te roepen/schreeuwen werden genegeerd. In de beleving van deze omstanders waren juist de rustige passagiers zodanig gewond, dat zij hulp nodig hadden. Zij waren namelijk 'niet eens meer' in staat om om hulp te roepen.

Ronnie loopt naar de achterzijde van het vliegtuig en klimt over een aantal wrakstukken naar de westzijde van het vliegtuig. Daar ziet hij een beknelde passagier (Klaas, zie ook hoofdstuk 4) zitten. De passagier zit met zijn stoelriem nog om in zijn stoel, terwijl de stoel deels in de klei is gezakt en deels aan de vloer van het vliegtuig vastzit, op de achterste breuklijn van het vliegtuig.

131 Elf van de twaalf respondenten hebben in of om het vliegtuig hulp geboden. Een van de respondenten, de eigenaresse van de loods, is niet naar het vliegtuig geweest.

132 Er waren ook twee respondenten die wel kerosine roken, maar zij vonden dit geen reden om niet te gaan helpen.

**[15] Ronnie** *'In mijn beleving stond de vrouw daar enigszins paniekerig te schreeuwen. Daarom heb ik haar met een brandweergreep over mijn schouders gelegd en haar een meter of drie naast het vliegtuig voorzichtig op de grond gezet, waarna ze zelf naar haar familie is gelopen.'*

**[16] Ronnie** *'Ik zag dat Klaas bloedingen aan zijn gezicht en handen had en dat hij een open beenbreuk had vlak boven zijn rechterenkel. Hij was heel dankbaar dat we zijn rechterbeen los hebben weten te krijgen.'*

**[17] Ronnie** *'Toen ik door het achterste deel van het vliegtuig naar achteren liep, zag ik ongeveer drie of vier mensen naar spullen zoeken. Ik heb ze in mijn beleving vrij rustig naar buiten gestuurd. Ik zei: "Mensen, nu naar buiten." De reden dat ik de mensen naar buiten stuurde, was dat ik vind dat mensen zo snel mogelijk de rampplek moet verlaten. Je weet immers niet of het honderd procent veilig is. De kerosine in de vleugels kan bijvoorbeeld gaan lekken. Als er dan een ontsteker bij komt ... De mensen keken nog wel enigszins verbaasd omdat ik ze deze opdracht gaf, maar ze zijn wel weggegaan. Het feit dat ik mijn Rijkswaterstaatjas aanhad, met van die reflecterende strepen erop, zou daarbij wel eens geholpen kunnen hebben. (...) Op de vraag hoe de samenwerking met de passagiers tot stand kwam, antwoordde Ronnie: 'Ik heb ze er gewoon bijgeroepen. Dat ging heel gemakkelijk. Ik zei: "Help hier even" en toen een naam, want dat communiceert toch wat makkelijker.'*

**[18] Ronnie** *'Toen ik de jas aan de passagier gaf, was haar enige reactie dat het haar jas niet was. Ik reageerde nog door op te merken dat dit voor nu niet zou uitmaken. Haar reactie zal me altijd bijblijven. (...) Tegen de andere passagier zei ik dat hij vooral met Klaas moest blijven praten. Maakte niet uit waar het over ging, als hij Klaas maar bij bewustzijn hield. Dat heb ik geleerd op de BHV-cursus. Zelf heb ik ook met Klaas gesproken. Ik vroeg bijvoorbeeld hoe zijn vakantie was geweest. Hij gaf niet overal antwoord op, maar ik zag wel dat hij daardoor bij bewustzijn bleef. Ik merkte dat het hem moeite kostte omdat hij verging van de pijn.'*

Klaas zit met zijn rechterbeen onder zijn stoel vast en met zijn linkerbeen tussen de vloer van het vliegtuig en een tweede vliegtuigstoel.<sup>133</sup> Achter Klaas ziet Ronnie, tussen twee rijen stoelen en naar beneden gevallen bagage, een Turkse vrouw staan. Ze roept naar haar familie die buiten het vliegtuig staat, maar is niet in staat zelfstandig haar plaats te verlaten. Ronnie loopt naar haar toe, legt haar over zijn schouder en zet haar naast het vliegtuig weer op de grond. [15]

Daarna loopt Ronnie terug naar passagier Klaas en probeert hem samen met drie medepassagiers te bevrijden. Ze graven de aarde onder zijn rechterbeen vandaan, waardoor zijn rechterbeen vrijkomt. [16]

Om het linkerbeen te kunnen bevrijden, gaat Ronnie samen met een van de passagiers via de nooddeuren boven de rechtervleugel het vliegtuig in. Ze willen zo proberen de stoel die het linkerbeen van Klaas bekneld houdt, los te trekken.<sup>134</sup> Ronnie kijkt naar de voorzijde van het vliegtuig en ziet dat drie mensen een passagier aan het bevrijden zijn (zie ook hierna). Terwijl Ronnie door het vliegtuig naar de achterzijde loopt, stuurt hij een paar mensen weg die op zoek zijn naar spullen. Samen met de passagier verwijderen ze verschillende brokstukken, waarna ze met behulp van de twee andere passagiers de stoel weg proberen te duwen. Het lukt ze uiteindelijk niet de stoel te verplaatsen en het linkerbeen van Klaas te bevrijden. [17]

Omdat Klaas niet zonder professionele hulp te bevrijden is, gaat Ronnie in het vliegtuig op zoek naar dekens. De dekens die hij vindt, worden over Klaas heen gelegd. Ook vindt hij nog een pak Turkse kranten die hij samen met een van de passagiers onder Klaas schuift om hem warm te houden. Wanneer deze passagier aangeeft dat ze het koud heeft, pakt hij voor haar uit het vliegtuig een jas. Tegen een van de andere passagiers zegt hij dat hij toch vooral tegen Klaas moet blijven praten. [18]

Iets voor elf uur arriveert er een ploeg brandweermensen met pneumatisch gereedschap.<sup>135</sup> Aan een van de brandweermensen beschrijft Ronnie de situatie waarin Klaas zich bevindt en dat zij hem niet los hebben kunnen krijgen. De brandweerman antwoordt dat zij het zullen overnemen en vraagt hem de plaats van het incident te verlaten. Ronnie maakt daarop nog een tweede foto

---

133 De situatie van de passagier komt overeen met de beelden van een medepassagier en respondenten van de brandweer.

134 Ze moeten daarvoor het vliegtuig in, omdat dit via de breuk niet mogelijk is.

135 Volgens de RWS-beelden lopen om 10.56 uur (T + 30.05) de eenheden die met de eerste tankautospuiten ter plaatse waren via de ladder die over de sloot is gelegd naar het vliegtuig (zie ook bijlage 2).

**[19] Ronnie** *'Ik kan me nog herinneren dat een omstander de aandacht van een van de eerste brandweermannen probeerde te trekken. Hij riep zoiets als: "Je moet nu hier helpen, want hier zitten mensen bekneld." Hij trok de brandweerman zelfs aan zijn pak. Ik vond dat echt bizar. Die omstander had al eerder naar de professionele hulpverleners staan roepen. Ik vond dat nogal irritant. Ik wilde hem eigenlijk het zwijgen opleggen, omdat ik vond dat zijn houding niet bijdroeg aan het bewaren van de rust. (...) Toen de eerste brandweerman arriveerde, dacht ik: fijn dat jullie er zijn. Ik had er dan ook totaal geen problemen mee dat de brandweer het overnam. Ik kon verder toch niets meer voor Klaas betekenen. Hij moest uiteindelijk met professionele middelen bevrijd worden. Achteraf gezien had ik Klaas meer willen helpen, ik had meer eerste hulp willen bieden. Maar met de middelen die ik had, ging dat gewoonweg niet. Op enig moment heb ik mijn verbandtrommel dan ook maar weggegooid. Een van de omstanders werd toen nog boos. Hij wilde de jodium die erin zat, gebruiken voor Klaas. Maar dat had natuurlijk helemaal geen zin. Anderzijds had ik wel behoefte aan thermodekens, maar die zaten nu weer net niet in mijn verbandtrommel.'*

**[20] Jim** *'Voordat ik naar het vliegtuig liep, heb ik bewust gecheckt of de situatie wel veilig genoeg was. Ik ga natuurlijk niet richting een potentiële vuurzee lopen. Ik heb gekeken of er rook rond het toestel te zien was. Toen ik eenmaal wat dichterbij het vliegtuig kwam, heb ik geen kerosine geroken. Omdat ik geen rook zag en geen kerosine rook, leek mij de situatie veilig. (...) De reden dat ik als eerste naar Wilma liep, was omdat ik haar hoorde kermen van de pijn. Je gaat natuurlijk geen passagiers helpen die met hun rugzak op aan het telefoneren zijn. Bovendien zag ik dat andere burgerhulpverleners bij de cockpit van het vliegtuig bezig waren om slachtoffers te helpen. Ik ben daar dan ook niet naartoe gelopen, omdat ik vond dat daar al voldoende mensen waren. Ik heb vanaf de plek waar Wilma lag nog wel even snel gekeken naar het achterstuk van het vliegtuig. De ravage van brokstukken en vliegtuigonderdelen was daar enorm. Ik ben bewust niet naar dat stuk van de rampplek gegaan, omdat ik vermoedde dat daar ernstig gewonde of overleden passagiers zouden zijn. (...) Uit de de EHBO-cursus die ik in mijn militaire diensttijd heb gevolgd, wist ik nog dat je mensen met rugletsel zo min mogelijk moet verplaatsen. Ik heb Wilma dus bewust niet gevraagd om te gaan staan. Wel heb ik mijn jas onder haar hoofd neergelegd. Ze gaf aan dat ze dat fijn vond.'*

**[21] Jim** *'Ik vond het een prettig idee dat Wilma en Carin herenigd waren, omdat ze zo elkaar konden ondersteunen en helpen. Hierdoor kon ik weg om andere passagiers te gaan helpen. Overigens voelde ik mezelf best hypocriet. Ik vertelde Wilma en Carin dat de hulpdiensten ieder moment konden komen, terwijl het naar mijn gevoel nog heel lang heeft geduurd alvorens ze er ook echt waren. Ik vond dat de professionele hulpverlening langzaam op gang kwam.'*

van de staart van het vliegtuig, waarna hij in de richting van zijn auto loopt. Het is dan 11.03 uur (zie ook bijlage 2).<sup>136</sup> [19]

**Jim** loopt, nadat hij vanaf het talud van de A9 door de sloot is gewaad, langs het parallelslootje naar het vliegtuig. Hij loopt als eerste naar een passagier die daar op de grond ligt (zie nummer 2 in figuur 4.4), omdat hij de passagier hoort kermen van de pijn. Passagier Wilma vertelt dat ze pijn in haar rug heeft, waarna Jim zijn jas uittrekt en deze onder haar hoofd legt.<sup>137</sup> [20]

#### **Sfeerbeeld rondom het vliegtuig**

*'Bij het vliegtuig aangekomen, vond ik de situatie kalm en rustig. Plukjes passagiers stonden verdwaasd rond het toestel. Er stond een veertigtal passagiers geconcentreerd bij elkaar achter de staart van het vliegtuig. Er was in mijn beleving geen sprake van chaos. Ik heb me daar achteraf nog over verbaasd. Ik kan me voorstellen dat als je zo'n dergelijk incident meemaakt je op en neer springt en meer emoties toont. In mijn beleving waren de meeste passagiers vooral aan het telefoneren. Of ze maakten foto's. Er leek weinig interactie tussen de passagiers, in de zin dat in mijn beleving iedereen vooral met zichzelf bezig was en er weinig gesproken werd onderling.'*

#### **Kwantitatief**

De acht omstanders die vrijwel onmiddellijk na het neerstorten van het vliegtuig ter plaatse waren, hebben de situatie in de eerste fase van het incident rondom het vliegtuig net zo ervaren als Jim dat deed: het was 'rustig', passagiers stonden verdwaasd om zich heen te kijken of waren aan het telefoneren. Er was weinig interactie tussen de passagiers.

Jim probeert Wilma gerust te stellen door met haar te praten. Hij vertelt haar dat de hulpdiensten onderweg zijn. Hij vraagt of ze alleen is, waarna Wilma antwoordt dat ze samen met haar collega Carin in het vliegtuig zat.<sup>138</sup> Jim loopt daarom naar het vliegtuig om Carin te zoeken. Carin heeft dan net via de middelste breuklijn het vliegtuig verlaten. Wanneer hij roept wie Carin is, steekt Carin haar hand op. Carin heeft een hoofdwond, pijn aan haar enkel en haar rug. Samen met Jim loopt ze naar de plek waar Wilma ligt, waarna Carin naast haar collega op de grond aan de rand van het parallelslootje gaat liggen.<sup>139</sup> [21]

136 De twee medepassagiers die tevens collega's van Klaas zijn, blijven om de professionele hulpverleners te ondersteunen. Een van de passagiers houdt het infuus vast van Klaas (zie ook foto's 13a en 13b). Beide passagiers verlaten om 11.27 uur de plaats van het incident.

137 Zie ook hoofdstuk 4, passagier Wilma.

138 Zie ook hoofdstuk 4, passagier Wilma.

139 Zie ook hoofdstuk 4, passagier Carin.

**[22] Jim** *'Ik maakte een vrij willekeurige keuze in wie ik zou gaan helpen. Ik ben niet aangesproken door passagiers om hen te komen helpen. Het ging ook niet zoals je wel eens in een oorlogsfilm ziet dat hulpbehoevendenden schreeuwden om hulp. (...) Toen ik in het toestel kwam, en op zoek ging naar de telefoon en laptop, was het in mijn beleving nagenoeg leeg. Er hingen zuurstofmaskers aan het plafond. Ik zag dat enkele boxen voor handbagage naar beneden waren gekomen. Omdat de passagier mij haar stoelnummer had verteld, kon ik haar telefoon en laptop gemakkelijk vinden.'*

**[23] Jim** *'Het verwijderen van de stoelen was heel zwaar moet ik eerlijk zeggen. Door de crash lagen er in mijn beleving honderden kilo's aan stoelen bovenop de passagier. Het kostte ons daarna ook veel moeite om de passagier door het smalle gangpad te tillen. Toen we met de passagier bij de nooduitgang stonden, moesten we, vond ik, een moeilijke keuze maken. Er waren namelijk nog geen hulpdiensten die ons konden assisteren met het afvoeren van het slachtoffer. Of we zouden de passagier in zijn stoel bij de nooduitgang zetten, of we zouden de passagier uit zijn stoel halen en in het weiland leggen. Wat we toen precies besloten hebben, weet ik niet, maar ik dacht dat we de passagier dichtbij de vleugel op de akker hebben gelegd.'*

**[24] Mark** *'Er werd op dat moment bij het vliegtuig wel al hulp verricht door burgers. Ik zag bijvoorbeeld dat er burgers op de vleugel stonden die de passagiers naar beneden hielpen. Er stonden in mijn beleving genoeg mensen om te helpen, dus ik vond niet dat ik daar ook nog eens met mijn snotkoker bovenop moest staan. Dan loop je elkaar alleen maar in de weg. Dat heb ik ook tegen de centralist gezegd. Als er niemand was geweest, was ik er natuurlijk naartoe gegaan. Maar als er genoeg mensen zijn om de passagiers uit het vliegtuig te helpen, dan heb ik daar toch niets te zoeken? De passagiers die bekneld zaten, kon ik met mijn nagelvieltje verder ook niet helpen. Als je er dan naartoe loopt om te kijken, is het alleen maar ramptoerisme. En daar zit niemand op te wachten.'*<sup>7</sup>

**[25] Mark** *'Op enig moment liep ik het weiland in, ik had nog steeds de centralist aan de lijn, kom ik een man tegen. Dat was echt heel bizar. Hij had een reportertas over zijn schouder en een camera voor zijn borst hangen. Hij liep doorgemoedelijk van het vliegtuig weg. Omdat de man Engels sprak, dacht ik dat het een gastarbeider was die daar toevallig langskwam en een foto van het vliegtuig had gemaakt; er wonen hier in de buurt nogal wat Poolse Engelsspreekende gastarbeiders. Ik vroeg in het Engels aan hem of hij wist of het om een passagiersvliegtuig of een vrachtvliegtuig ging. Als het om een vrachtvliegtuig zou gaan, dan zouden er gelukkig niet zo veel passagiers bij betrokken zijn. De man antwoordde in het Engels: "Ben je gek of zo, wat denk je zelf?" Toen begreep ik pas dat hij een passagier was en dat het dus om een passagiersvliegtuig ging. Dat heb ik ook doorgegeven aan de centralist. Ik vroeg of de meneer, het bleek een Amerikaan, niet even in mijn auto wilde zitten. De Amerikaan antwoordde dat hij dat niet wilde en dat het prima met hem ging. Ik vond die man een echte ijspegel.'*<sup>8</sup>

7 We benadrukken dat Mark alleen zicht had op de linkerkant van het vliegtuig. Wat zich achter het vliegtuig afspeelde, kon hij niet zien.

8 Dit komt overeen met de transcripties van de meldkamerbanden.

Jim loopt vervolgens naar een volgende passagier die op de akker ligt. De passagier vraagt of hij haar laptop en telefoon uit het vliegtuig wil halen, omdat ze graag naar huis wil bellen. Jim gaat via de rechtervleugel het vliegtuig in en vindt de spullen, waarna hij de spullen bij de passagier afgeeft. [22]

Samen met een andere omstander gaat hij vervolgens nog een keer het toestel in om te kijken of hij daar nog iets kan doen. In de businessclass zien ze een passagier die bekneld zit onder verschillende stoelen. Ze verwijderen de stoelen, tillen de passagier met stoel en al op, brengen hem naar de nooduitgang. De passagier wordt naast het vliegtuig gelegd. [23]

**Mark** zet ondertussen zijn telefonische gesprek met de centralist voort. Hij staat op dat moment bij de ingang van de akker, op de hoek van de Kromme Spieringweg (zie figuur 5.3).

**Mark:** *Zo daar ben ik weer. Eh, de vleugel aan de linkerkant ziet er weliswaar verformfaaid uit, maar hij zit er nog wel aan...het is, excuseer mijn taalgebruik, een teringbende. De staart ligt eraf.*

**Centralist:** *En hoe staat het dan met de rechtervleugel?*

**Mark:** *Die kan ik vanaf deze plek niet zien, dus dat weet ik niet. Er staan zo veel mensen bij, daar hoef ik niet zo nodig met mijn snotkoker bovenop te staan.*

**Centralist:** *Nee precies. Ik ben blij dat u mij informatie kunt geven, want mijn collega's kijken mij ook aan of ik informatie heb, dus dan ik dat aan u vragen. [24]*

Mark adviseert de centralist om voor *'de zekerheid een ambulance mee te sturen'*, omdat het neusgedeelte waar de bemanning zit *'heel erg in elkaar is gedeukt'*. Wanneer Mark op enig moment meerdere passagiers uit het vliegtuig ziet komen, adviseert hij de centralist *'in plaats van één ambulance er wel een stuk of tien te sturen.'*

Terwijl hij dit doorgeeft aan de centralist komt er vanuit de akker een man naar hem toelopen. Het blijkt een (eerste) passagier uit het vliegtuig te zijn, zodat Mark aan de centralist doorgeeft dat het om een passagierstoestel gaat. Aan de passagier vraagt hij waar het vliegtuig vandaan komt, wat de vliegtuigmaatschappij is en het vluchtnummer. De passagier laat hem zijn vliegticket zien, waarna Mark de informatie doorgeeft aan de centralist. Wanneer Mark vraagt of de man bij hem in de auto wil zitten, geeft de man aan dat het prima met hem gaat. Er lopen dan al meerdere passagiers vanuit de akker naar deze hoek van de Kromme Spieringweg.<sup>140</sup> [25]

140 Dit is ook te horen op de meldkamerbanden.

**[26] Mark** *‘Toen ik de akker inliep naar die Amerikaanse ijspegel, zag ik aan mijn rechterkant op de akker een man voorovergebogen staan. In eerste instantie dacht ik dat de man een souvenirjager was. Maar toen die ijspegel zei dat het om een passagiersvliegtuig ging, keek ik nog een keer en zag ik dat hij tegen een man aan het praten was die op de grond zat. Beide mannen kwamen al snel mijn kant oplopen, waarna ik ze een stukje tegemoet ben gelopen. De man die op de grond had gezeten was een Turkse man. Hij had een hele grote scheur in zijn bovenlip. Door de scheur kon je zijn tanden zien. Zijn gezicht en overhemd zaten helemaal onder het bloed. Het zag er oreselijk naar uit.’*

**[27] Mark** *‘Ik heb in het Engels tegen de gewonde passagier geroepen: “Kom maar, kom maar” en ben terug naar mijn auto gelopen. Ik heb de achterklep opengedaan en heb een plaid in de achterbak van de auto gelegd. Tegen de passagier zei ik dat hij daar op moest gaan zitten.<sup>9</sup> Ik heb de man gerustgesteld door wat over zijn rug te aaien. Ik zag dat hij zijn arm vasthield. Ik zei: “Rustig maar, rustig maar, het komt allemaal in orde.” De man riep: “Au-au-au, ambulance, ambulance.” Ik zei in het Engels dat de ambulance er zo aan zou komen. Er waren op dat moment overigens nog geen ambulances ter plaatse. Het is verplicht dat de ambulances in de Randstad binnen dertien minuten ter plaatse zijn. Nou, het heeft echt langer geduurd dan dertien minuten. Echt waar. Daar durf ik een maandsalaris om te verwedden.<sup>10</sup> Terwijl wij op de ambulances wachtten, zei ik tegen de man: “Weet je wat je doet: hou met je linkerhand je overhemd vast en laat je rechterarm maar op je linkeronderarm steunen.” Dit weet ik van de EHBO-cursus.<sup>11</sup> Eigenlijk moet je een zogenaamde brede das aanleggen. Dat wil zeggen dat je de elleboog van het slachtoffer tegen zijn ribbenkast aan moet laten hangen en dan opzij moet draaien. Maar ik dacht: met dat goedbedoelde geouwehoer van me, laat die man nu maar zo zitten. Hij is zo ok. Moet ik hem dan nu pijn doen? In het ziekenhuis gaan ze hem nog genoeg pijn doen. En ik moet je zeggen, ik was er misschien ook wel te gestrest voor om het goed te doen.’*

**[28] Mark** *‘De eerste ambulance reed zowat de achterkant van mijn auto eraf, terwijl mijn achterklep omhoog stond.<sup>12</sup> De chauffeur en zijn bijrijder keken met verschrikte gezichten opzij, alsof ze een horrorfilm aan het kijken waren. Ook de politieagenten waren helemaal van de wereld toen ze arriveerden. En terwijl deze hulpverleners nog niet eens het vliegtuig hebben zien neerstorten. Ik vond dat wel merkwaardig. Hoe kan je als hulpverlener nu zo schrikken? We zitten hier dicht bij Schiphol. Zij maken toch de meest erge dingen mee, bijvoorbeeld bij een verkeersongeval. Zij moeten toch een zodanige training hebben gehad dat ze zich weer snel kunnen herpakken. Stel je voor dat het vliegtuig was ontploft. Hoe moeten de hulpdiensten daar dan mee omgaan? Ik keek een van de agenten, hij was in uniform, die uit de auto stapte die het dichtst bij mijn auto stond, nog aan. Ik riep: “He, kom even hier. Je moet deze man even helpen, je moet hem geruststellen.” Er stonden toen ongeveer vier politieagenten bij hem. Maar het leek wel of ik*

9 Dit is ook te lezen op de transcripties van de meldkamerbanden.

10 De perceptie van Mark komt overeen met de feitelijkheid. De eerste ambulance is 16.55 minuten nadat het vliegtuig is neergestort ter plaatse (zie ook bijlage 2).

11 Mark volgde ten tijde van het ongeval een beperkte EHBO-cursus, dat wil zeggen een cursus voor levensreddende eerste hulp.

12 Mark: ‘Kromme Spieringweg 74 (...) het beste als u alle ambulances en hulpdiensten... hohoho! Denk om mijn auto. Hohoho. Denk om mijn auto!’



Ongeveer op datzelfde moment arriveert het eerste politievoertuig op de hoek van de Kromme Spieringweg (10.38 uur). Mark geeft de telefoon aan zijn vrouw en loopt de akker in om een (tweede) gewonde passagier op te vangen. De centralist spoort de echtgenote aan om de aandacht van de eerste hulpverleners te trekken door naar ze te wuiven, *'zeker voor de ernstig gewonden'*. [26]

#### 5.5 REDZAME HANDELINGEN VAN AL AANWEZIGE OMSTANDERS NA AANKOMST PROFESSIONELE HULPVERLENERS

Om 10.38 uur, 12 minuten na het neerstorten van het vliegtuig, arriveert het eerste politievoertuig op de hoek van de Kromme Spieringweg (zie ook hoofdstukken 3 en 6).

**Mark** loopt ondertussen de akker in naar de (tweede) gewonde passagier en begeleidt hem naar zijn auto. De passagier heeft volgens Mark zijn bovenarm gebroken en geeft aan dat hij zo snel mogelijk naar het ziekenhuis wil.<sup>141</sup> De echtgenote van Mark heeft dan nog steeds contact met de centralist en vertelt dat er nog steeds mensen uit het vliegtuig komen. Ook geeft ze door dat de eerste passagiers, ook die gewond zijn, zich naar de hoek van de Kromme Spieringweg begeven. Kort daarna wordt de verbinding 'om technische redenen' verbroken. [27]

Om 10.43 uur belt Mark opnieuw met de meldkamer. Hij vertelt dat de politie inmiddels is gearriveerd, maar dat er echt dringend behoefte is aan ambulances. De centralist vraagt of hij kan aangeven waar hij staat, waarna Mark voor de tweede keer probeert uit te leggen waar het vliegtuig – en dus hijzelf – zich bevindt. Ondertussen besluit de Turkse gewonde man zelf op zoek te gaan naar een ambulance. Mark houdt hem tegen en roept dat hij moet blijven zitten,<sup>142</sup> waarna hij de centralist nogmaals met klem verzoekt om *'een heleboel ambulances'*.<sup>143</sup> Hij stelt voor om de ambulances naar de hoek van de Kromme Spieringweg te sturen: *'In die hoek is ook een boerderij. Ik denk niet dat de boer me dit in dank gaat afnemen, maar ik denk dat het het beste is als u daar de ambulances naartoe laat gaan. Want ik geloof dat de meeste mensen deze kant op komen.'*<sup>144</sup> Terwijl Mark naar de brievenbus loopt om het huisnummer op te zoeken en dit doorgeeft aan de centralist arriveert de eerste ambulance op de hoek van de Kromme Spieringweg. [28]

141 Mark: *'I know you are hurt, you just stay awake.'* Gewonde passagier: *'Hospital please. Pain. Hospital'* (transcripties van de meldkamerbanden).

142 *'Ohhh. But you'll wait. On the side. You'll wait on the side'* (transcripties van de meldkamerbanden).

143 Transcripties van de meldkamerbanden.

144 Transcripties van de meldkamerbanden.

*lucht voor hem was. Hij keek gewoon dwars door me heen. Hij stapte weer in zijn auto en pakte zijn mobilofoon. En ook de andere agenten om hem heen voelden zich kennelijk niet geroepen om in actie te komen. Ik ben maar een jan-boeren-fluitjes-figuur in mijn gewone kloffie. Als zo'n passagier zoiets meemaakt en er komt iemand in uniform op je af en die zegt: "Het komt wel in orde, hoor" dan maakt dat meer indruk dan als ik dat doe. Want op dat moment vertegenwoordigt zo'n politieman de reddende overheid. Ik heb uiteindelijk zegge en schrijfje één agent iets horen doen, ik heb hem verder niet gezien. Deze agent was het erf opgelopen en ik hoorde hem aan de bewoner vragen: "Wilt u uw schuur ter beschikking stellen voor de opvang van slachtoffers?" Nou, dacht ik, er is dan ten minste nog één agent die handelend optreedt. De rest stond er als een stelletje zoutzakken bij. En er stonden er op enig moment wel een stuk of twaalf, hoor. Ze liepen dus niet het veld in, ze bleven daar gewoon op de weg staan. En dat terwijl er wel allerlei burgers op de vleugel stonden om te helpen. Waarom doen zij dan helemaal niets? Ik vind dat een kwalijke zaak, want zij zijn toch de professionals."<sup>13</sup>*

**[29] Mark** *'Wat mij nog wel opviel, was dat de hulpverleners helemaal niet bekend waren met de lokale omgeving. De Kromme Spieringweg is een heel smalle weg. Elkaar tegemoetkomende auto's kunnen elkaar daar maar moeilijk passeren. Maar ambulances kwamen van beide kanten aanrijden en zetten zichzelf klem. Niemand kon meer voor- en achteruit. Dat begrijp je toch niet? Als de hulpverleners een training hadden gehad die gestoeld was op de lokale situatie dan had zo'n politieagent toch op z'n minst aan de meldkamer moeten doorgeven dat voertuigen maar van een kant mogen komen aanrijden? Dan konden de ambulances heel makkelijk af- en aanrijden. Naderhand kwam er een all-terrain-brandweertwagen met van die heel grote wielen aan en die kon er maar moeilijk langs.'*

**[30] Marion** *'Ik liep naar de ingang van het erf toen de eerste passagiers naar onze boerderij kwamen lopen. Sommigen waren gewond en bloedden verschrikkelijk. Ze liepen in kleine groepjes. Ik zag dat minder zwaargewonde passagiers zwaarder gewonde passagiers ondersteunden. Ze spraken bijna niet met elkaar. Tot mijn verbazing zag ik dat er passagiers aan het bellen waren. Ze vroegen aan mij of ik familieleden wilde uitleggen waar het toestel was neergestort. Dan zouden de familieleden hier naartoe komen om hen op te halen. Ik heb dat ook gedaan, maar op een gegeven moment ben ik daar mee gestopt. Ik kon het niet blijven uitleggen. (...) Wat ik me nog goed herinner waren de fietsers op het fietspad [zie figuur 5.3]. Die stonden daar echt als zoutzakken, ze deden helemaal niets. Ik riep: "Help eens!" Eén meneer ontwaakte op een gegeven moment. Hij heeft mijn man geholpen met het openen van de loods en heeft samen met mijn man de minder zwaargewonde slachtoffers naar de loods gebracht. De andere fietsers bleven daar gewoon staan. (...) Waarom ik een schifting maakte in zwaargewonde en overige passagiers, weet ik eigenlijk niet. De zwaargewonden liggen warmer in het woonhuis dan in de schuur. Dat leek me belangrijk. De mensen die naar het woonhuis werden gebracht, hadden zichtbare verwondingen. Ik herinner me bijvoorbeeld een man met een vreselijke nek-wond. Of een meneer die helemaal blauw en zwart zag. Die mensen hielp ik het woonhuis in.'*

13 In hoofdstuk 6, waar primair het (zelf)redzaam handelen vanuit het gezichtspunt van de professionele hulpverleners wordt beschreven, wordt een verklaring voor dit (niet) handelen gegeven.

De eerste ambulance wordt haaks op de auto van Mark gezet. Wanneer de zijdeur van de ambulance wordt geopend, springt de Turkse man meteen de auto in.<sup>145</sup> De ambulanceverpleegkundige verzoekt de politie om de man uit zijn voertuig te halen en naar de boerderij te brengen, wat ook gebeurt. Mark wordt ondertussen gevraagd zijn auto weg te halen, omdat zijn voertuig in de weg staat. Mark haalt zijn auto weg en rijdt met zijn gezin naar huis, waarna ze alsnog naar Maastricht vertrekken. [29]

#### **Intermezzo: Informatie door Mark en zijn vrouw gegeven**

De informatie die uiteindelijk door Mark en zijn vrouw is gegeven aan de meldkamer, is:

- locatie van het vliegtuig;
- beschrijving van het vliegtuig (zoals: het ligt in drie stukken, kleur van/tekens op het vliegtuig), inclusief dat er geen brand en rookverschijnselen zijn;
- toestand van de passagiers (ze komen zelfstandig of met hulp van burgers het vliegtuig uit, er zijn ook gewonden);
- vliegtuigmaatschappij, vluchtnummer en waar het vliegtuig vandaan komt (door het actief bevragen van een passagier);
- dat de eerste passagiers van de akker komen en naar de boerderij op de hoek van de Kromme Spieringweg lopen;
- dat er veel ambulances met spoed nodig zijn;
- dat de eerste hulpdiensten (politie en ambulances) ter plaatse arriveren.

Om ongeveer 10.40 uur (14 minuten nadat het vliegtuig is neergestort) ziet **Marion**, de eigenaresse van het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg (zie figuur 5.3 en foto 23) de passagiers haar kant op komen lopen. Ze besluit de deuren van zowel het woonhuis als de loods te openen voor de opvang van de passagiers. Ongeveer op hetzelfde moment vraagt een politieagent of ze haar boerderij ter beschikking wil stellen (zie ook hoofdstuk 6). De zwaargewonde passagiers worden vervolgens in het woonhuis opgevangen, de overige passagiers in de loods. [30]

Marion blijft in het woonhuis, dat op wat tafels en stoelen na leegstaat, om daar de zwaargewonde passagiers gerust te stellen. Ze legt onder andere uit dat er hulp onderweg is en dat men niet op Schiphol is, maar *'dat ze wel in de buurt zijn'*. Ze verricht verder geen medische handelingen. Om iets voor elf uur komt een eerste ambulanceverpleegkundige het woonhuis binnen, kort daarna gevolgd door een aantal collega's. Zelf onttrekt Marion zich op enig moment even van alle commotie in haar woonhuis. Ze loopt doelloos

145 Zie ook het interviewverslag van de ambulanceverpleegkundige (zie ook hoofdstuk 6).

**[31] Marion** *'De sfeer in het woonhuis was in mijn beleving gelaten. Af en toe was er wat geroezemoes van familieleden die met elkaar aan het praten waren, maar overwegend waren de passagiers in afwachting van wat er zou komen. De passagiers die elkaar verder niet kenden, stelden elkaar ook gerust. Een Turkse meneer bijvoorbeeld sloeg een arm om een Turkse mevrouw heen die op de grond zat te kermen. Ik vond het wonderlijk dat die man daartoe in staat was. Hij was zelf ook zwaargewond en in shock. (...) Toen de eerste ambulanceverpleegkundige binnenkwam, schrok hij vreselijk. Een aantal slachtoffers riep meteen dat ze als eerste hulp wilde hebben. De ambulancebroeder keek naar mij, waarna ik naar de meest stille passagiers wees. Ik dacht: die stille mensen hebben het meest ernstige letsel, die moeten als eerste weg. Die ambulancebroeder is toen meteen naar deze mensen toegelopen. (...) Toen het me allemaal even te veel werd, ben ik maar een beetje door het huis gaan lopen en op het erf gaan kijken. Bovendien vond ik dat de professionele hulpverleners aan zet waren. Ik ben tenslotte geen professional. Ook mijn man kon het niet meer aan. Op een gegeven moment is hij in de woonkamer, tussen een aantal slachtoffers, een bureautafel in elkaar gaan zetten. (...) Sommige slachtoffers moesten ontzettend nodig naar het toilet. Alleen, ze kwamen er niet meer vanaf. Ik heb aan mijn man gevraagd of hij toezicht wilde houden bij het toilet om de doorstroom te bevorderen. Het was daar een verschrikkelijke situatie. Sommige mensen plasten bloed.'*

**[32] Jaap** *'In de cockpit zag ik twee stewardessen liggen, waarvan er één in mijn beleving nogal hard schreeuwde. De andere lag er gek bij en zei niets. Omdat de ene stewardess zo schreeuwde, richtte ik me eerst tot haar. Ik zag dat ze bekneld zat en heb toen een kastje van de grond gepakt zodat ik haar kon bevrijden. Haar ene been leek te zijn gebroken bij haar enkel. Ik heb haar naar de uitgang gebracht en gevraagd of iemand anders haar wilde overnemen. Ik ben vervolgens teruggegaan naar de andere stewardess, die er in mijn beleving heel slecht uitzag. Haar benen waren denk ik op diverse plaatsen gebroken. Ze zei continu dat ze eruit wilde, maar het leek mij niet verstandig haar te verplaatsen. Maar ze bleef maar zeggen dat ze eruit wilde. Ze kneepte en krabde me gewoon. Het was de ergste ervaring in mijn leven, je voelt je op dat moment zo machteloos en emotioneel, omdat je gewoon helemaal niets kunt doen. Ik moest op dat moment zelf ook huilen.'*

**Bert** (uit de vragenlijst<sup>14</sup>): *'Bij de scheur in de romp en op de vleugel hebben we daarna nog passagiers geholpen om eruit te komen. Het was hartverscheurend om de mensen op de eerste rijen tegen de ramen te zien slaan, schreeuwen en huilen. Ik bleef bij een man die in de klei lag, ging een gesprek met hem aan en vroeg hem naar zijn naam. De man vroeg om hulp voor zijn vader die in de businessclass zat en later een van de overledenen bleek te zijn. Ik probeerde hem rustig te houden en stil te blijven liggen vanwege de pijn in zijn rug. Zijn naam heb ik nog ingevuld op een papier en op een soort inventarisatiekaart de klachten aangegeven die door hulpverleners werden uitgedeeld. (...) Vervolgens drong ik er bij een verpleegkundige op aan dat we weg moesten uit de hoek van de vleugel, omdat de brandweer aan het werk ging. Er kwam een wervelplank en toen hij vervoerd werd, liep ik met hem mee en wenste hem sterkte.'*

14 Van deze omstander hebben we alleen een vragenlijst ontvangen. Deze behulpzame omstander heeft wel een verslag bijgevoegd van de handelingen die hij heeft verricht.

rondjes in haar huis en buiten op het erf, terwijl steeds meer zwaargewonden haar woonhuis in worden gedragen en ook steeds meer hulpverleners het erf op komen lopen. Wanneer op enig moment het SIGMA-team het woonhuis binnenkomt, maken ze opnieuw een schifting tussen zwaar- en minder zwaargewonden.<sup>146</sup> De slachtoffers die volgens hen toch minder zwaargewond zijn, worden dan alsnog naar de loods gebracht. [31]

Terwijl de eerste passagiers worden opgevangen in de boerderij bevindt omstander **Jaap** zich in de cockpit van het vliegtuig. In afwachting van de professionele hulpverleningsdiensten 'houdt hij de wacht' bij een zwaargewonde stewardess. De deur van de cockpit was al eerder door een aantal andere omstanders geforceerd. In de cockpit lagen twee zwaargewonde stewardessen. Een van de twee stewardessen is door Jaap bevrijd en naar de uitgang gedragen, waarna ze is overgenomen door andere omstanders, waaronder omstander **Bert**, en op de akker is gelegd. Gezien de verwondingen van de andere zwaargewonde stewardess durven de omstanders haar niet te verplaatsen. Jaap blijft bij haar in de cockpit en probeert haar bij bewustzijn te houden en gerust te stellen: hij praat met haar, tikt tegen haar gezicht en houdt haar hand vast. [32]

Op enig moment, terwijl Jaap nog steeds bij de stewardess in de cockpit zit, steekt een eerste hulpverlener, een ambulanceverpleegkundige, zijn hoofd door de cockpitdeur naar binnen. Hij vraagt naar de situatie, waarna hij weer verdwijnt. Kort daarna meldt zich een brandweerman. Ook hij vraagt naar de situatie en vertrekt. Een derde hulpverlener die bij Jaap naar binnen kijkt, is een politieagent. Hij vraagt of Jaap het vliegtuig wil verlaten, wat Jaap weigert, omdat hij de stewardess niet alleen wil laten. Hij blijft bij de stewardess, totdat de professionele hulpverleners het op enig moment van hem overnemen. Hij verlaat het vliegtuig en gaat op de akker op zoek naar slachtoffers die nog geen (professionele) hulp krijgen. Hij ziet nog een lichtgewonde passagier in het veld zitten en samen met een andere omstander brengt hij deze passagier naar loods 1. Ze wachten tot een professionele hulpverlener zich over de passagier ontfermt, waarna ze op eigen initiatief naar hun auto's teruglopen die ze ongeveer anderhalf uur eerder op de snelweg hebben achtergelaten. [33, zie pagina 158]

**Robin** heeft al verschillende redzame handelingen verricht wanneer hij langs de cockpit loopt en Jaap bij de stewardess ziet zitten. Al eerder was hij via de linkervleugel het vliegtuig ingegaan (zie ook foto's 2, 3 en 7) en heeft hij een Turkse vrouw uit het toestel getild. Ook heeft hij op eigen initiatief een aantal

---

146 Volgens de Onderzoeksraad voor Veiligheid vindt dit ongeveer om 12.00 uur plaats.

**[33] Jaap (zie pagina 157)** *'De agent vroeg of ik als de sodemieter uit het vliegtuig wilde komen, waarop ik boos reageerde: "Ben je gek of zo? Ik kom er alleen uit als jij het overneemt." De agent is toen weer weggelopen.'*

Op de vraag hoe hij het ervoer dat de hulpverleners alleen even kwamen kijken en vervolgens weer weggingen, antwoordde Jaap dat hij daar wat dubbel in zat: *'Enerzijds begrijp ik het wel. De hulpverleners moeten de situatie immers eerst verkennen en kijken of het veilig is. Dat is mij naderhand ook uitgelegd in een bijeenkomst met de burgemeester van Haarlemmermeer. Maar anderzijds verwacht ik toch wel dat zij het van mij overnemen. Zij zijn ten slotte de professionals. En ik zat immers ook gewoon in het vliegtuig.'*

*Toen ik samen met een andere omstander naar de loods liep, stond er opeens een verslaggever voor onze neus. Hij hield een microfoon onder mijn neus en hoe ik me voelde. Ja zeg, hoe zou ik me voelen? Het is toch te gek voor woorden dat een agent mij wegstuurt, maar journalisten gewoon laat staan.'*

**[34] Robin** *'Toen ik de hulpverleners zag, riep ik nog naar ze: "Kom nou, kom nou", maar ze stonden alleen maar te overleggen. Maar het moet natuurlijk wel in het veld gebeuren. Later in een bijeenkomst met de burgemeester van Haarlemmermeer is er wel uitgelegd waarom dat overleggen noodzakelijk was, maar toen vond ik dat een vreemde situatie.'*

jassen uit het vliegtuig gehaald en over een tiental passagiers heen gehangen die in een groepje schuin achter het vliegtuig stonden (zie foto 8). Terwijl hij een tweede passagier probeert te bevrijden, door aan twee stoelen te trekken waardoor de passagier bekneeld wordt, roept Jaap van buiten het vliegtuig dat hij daarmee op moet houden *'omdat het vliegtuig helemaal heen en weer gaat'*. Robin verlaat daarop het vliegtuig en bekijkt, terwijl hij langs de cockpit loopt, of hij verder nog iets kan doen.

Wanneer hij net de cockpit is gepasseerd, hoort hij geklop (zie ook hoofdstuk 4). Een passagier (Asrin, zie hoofdstuk 4) die voorin het vliegtuig zit, probeert de aandacht te trekken door op het raam te kloppen. Robin loopt naar het vliegtuig toe en probeert hem gerust te stellen. Omdat hij ziet dat de eerste hulpverleners dan net op de Kromme Spieringweg arriveren en zich verzamelen voor loods 2 (zie ook hoofdstuk 3) roept hij dat de hulpverleningsdiensten er aankomen. Robin spoort de hulpverleners vervolgens aan om het veld in te komen. Het duurt dan nog ruim acht minuten voor de eerste hulpverleners ook daadwerkelijk de akker in lopen. [34]

**Kwantitatief: Professionele hulpverleners komen na aankomst laat in actie**

Uit de vragenlijsten en interviews blijkt dat vrijwel alle omstanders (tien van de twaalf) het lang vonden duren voordat de professionele hulpverleners nadat zij op de Kromme Spieringweg waren gearriveerd, ook daadwerkelijk in actie kwamen. Feitelijk duurde het, zoals gezegd, nog ruim acht minuten voordat de eerste hulpverleners de akker in liepen en nog eens vier minuten voor zij ook daadwerkelijk de eerste fysieke hulp verleenden (dat wil zeggen: het ondersteunen van passagiers die op de akker richting de hoek van de Kromme Spieringweg liepen, zie ook bijlage 2).<sup>147</sup>

Op 31 maart 2009, vijf weken na het ongeval, heeft een gesprek plaatsgevonden tussen een aantal omstanders, de burgemeester van Haarlemmermeer en de directie van de veiligheidsregio Kennemerland.<sup>148</sup> In dit gesprek is onder andere uitgelegd waarom de professionele hulpverleners niet onmiddellijk in actie kwamen. Er is hun verteld dat de hulpverleners altijd eerst een verkenning moeten uitvoeren, ook in verband met de eigen veiligheid, en met elkaar moeten afstemmen ten behoeve van de coördinatie van een gezamenlijk

147 Een enkele politieagent kwam al iets eerder, buiten het zicht van de meeste omstanders, op de hoek van de Kromme Spieringweg in actie. Een politieagent heeft, zoals hiervoor al vermeld, aan de eigenaresse van de boerderij gevraagd of zij haar boerderij ter beschikking wilde stellen voor de opvang van de passagiers. Een andere politieagent (in burger) heeft passagiers op de hoek van de Kromme Spieringweg opgevangen dan wel ondersteund en doorverwezen naar de boerderij (zie ook hoofdstuk 6).

148 Niet alle omstanders waren daarbij aanwezig, omdat toen nog niet alle omstanders bij de gemeente bekend waren.

**[35] Robin** *'Toen ik de situatie in het vliegtuig had geschetst, zag ik dat de brandweerman met zijn collega's ging overleggen. Ik had het gevoel dat de brandweerman mijn informatie serieus nam.'*

**[36] Robin** *'Samen met Jim liep ik naar de twee gewonde vrouwen toe. We kwamen daarbij langs een, naar wij dachten, dodelijk slachtoffer. Jim wilde zeker weten of het slachtoffer was overleden en heeft met mijn EHBO-handschoentjes de hartslag van het slachtoffer gecontroleerd. Ik liep ondertussen door naar de twee vrouwen. Het was vreselijk koud, zodat ik een aluminiumdeken over ze heb heen gelegd. Het was geen optie om mijn jas over hen heen te leggen, want anders zou ik er misschien naast komen te liggen. Dat leer je op de EHBO-cursus: je moet eerst aan je eigen veiligheid denken. Ik ben in mijn beleving vrij lang bij Carin en Wilma gebleven. Carin probeerde de hele tijd te bellen, maar dat lukte haar niet. Toen heb ik met mijn mobiel voor haar gebeld. Om 10.54 uur hebben we allereerst de man van Carin gebeld. Die kregen we niet te pakken, waarna Carin de voicemail heeft ingesproken [zie ook paragraaf 4.4]. Daarna belde ik verschillende andere nummers. Ik kreeg onder andere een collega van de twee vrouwen aan de telefoon. Toen Carin op enig moment op de brancard lag, heb ik haar man nog een keer geprobeerd te bellen. Ik kreeg hem aan de lijn, waarna ik de telefoon aan Carin heb gegeven. Haar man had de voicemail niet echt goed begrepen, zodat hij heel blij was dat we hem nog een keer hadden gebeld.'*



professioneel optreden. Verschillende omstanders hebben net als Robin (zie citaat [34]) aangegeven dat zij de uitleg begrepen, maar dat dit niet betekende dat zij het (te) laat handelen ook konden waarderen. Met name omdat zij wel op de akker en het vliegtuig de eerste redzame handelingen verrichtten. De verwachting die omstanders hadden van de snelheid waarmee de hulpverleners in actie zouden komen – en die in hun beleving niet overeenkwam met de praktijk – werd mede ingegeven door de onmacht die zij voelden dat de zwaargewonde en beknelde passagiers ook snel professionele zorg nodig hadden. Een zorg die zij niet konden geven. Acht omstanders voelden dan ook de behoefte om zo snel als mogelijk hun taak over te dragen aan de professionele hulpverleners.

Wanneer om 10.46 uur (20 minuten na het neerstorten van het vliegtuig) de eerste brandweermensen bij het vliegtuig verschijnen, probeert Robin hun aandacht te trekken. Eén brandweerman reageert waarna Robin hem een beschrijving van de situatie in het vliegtuig geeft: het vliegtuig is leeg op een aantal passagiers na die aan de voorzijde tot aan rij 9 bekneld zitten.<sup>149</sup> [35]

Na zijn gesprek met de brandweerman krijgt Robin van omstander Jim te horen dat er twee gewonde vrouwen liggen bij het parallelslootje. Jim vraagt of Robin zich over hen wil ontfermen. Robin loopt naar de vrouwen toe en vraagt hoe het met ze gaat en of ze pijn hebben.<sup>150</sup> Een van de vrouwen, Carin, heeft een kleine hoofdwond. Met de spullen uit zijn EHBO-koffer verbindt hij de hoofdwond. De andere vrouw, Wilma, is kortademig, maar ze kan wel praten. Robin legt het aluminiumdekentje uit zijn EHBO-koffer over de vrouwen heen en blijft bij ze zitten in afwachting van de professionele hulpverlening.<sup>151</sup> Carin probeert ondertussen, al liggend op de akker haar man te bellen. Wanneer dit niet lukt, neemt Robin het van haar over. [36]

Om ongeveer kwart over elf arriveert een aantal ambulanceverpleegkundigen bij Wilma en Carin. Zij vragen aan Robin of hij extra zuurstof wil halen. Om 11.17 uur (51 minuten nadat het vliegtuig is neergestort) loopt hij met een arm vol zuurstof terug naar de plek waar Wilma en Carin liggen (zie foto 20, zie ook foto 22). Wanneer vier minuten later de traumahelikopter op de akker naast het parallelslootje landt, vraagt Robin aan de arts of hij als eerste bij Wilma en Carin wil komen kijken. De arts besluit dat beide passagiers zo spoedig

149 Er zaten zeven passagiers in het vliegtuig bekneld, waarvan er eentje al was overleden. Door de professionele hulpverlening worden uiteindelijk vijf beknelde passagiers gered en komt één passagier tijdens de reddingsoperatie te overlijden (Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 31).

150 Het is dan 10.48 uur. Dit is 22 minuten na het neerstorten van het vliegtuig, zie ook bijlage 2.

151 Dit is ook zichtbaar op de filmbeelden van RWS.

**[37] Robin** *'Ik ben zeer te spreken over de samenwerking met de ambulanceverpleegkundigen. Ik werd niet weggestuurd als een klein kind, maar ik werd erbij betrokken. Ik kreeg zelfs een opdracht om zuurstof te gaan halen. Ook lieten ze mij helpen om een van de passagiers op een vliegtuigdeel weg te dragen. Ik vond dat heel prettig. Wat ik minder prettig vond, was de confrontatie met een politieagent bij de boerderij. Op weg naar de boerderij kwam ik een andere politieagent tegen die mij vroeg wat ik daar deed, waarna ik hem vertelde dat ik had geholpen. Hij adviseerde mij om naar de boerderij te gaan omdat ik daar wat eten en drinken zou kunnen krijgen. Ik liep een beetje wezenloos naar de boerderij toe, omdat ik toen eigenlijk pas besepte wat ik had meegemaakt. Bij de loods aangekomen werd ik nogal bot te woord gestaan door een andere politieagent. Ik vroeg: "Hebben jullie wat te drinken?", maar de agent zei met stemverheffing: "Neen." Daarna vroeg ik of ik binnen mocht komen en weer antwoordde de agent: "Neen." En toen deed hij gewoon de deur voor mijn neus dicht. Ik vond dat nogal onvriendelijk van die man. Toen ben ik maar naar mijn auto gelopen en heb ik mijn vrouw gebeld. Ze zat al een uur in onzekerheid en was blij mijn stem te horen. Ze was aan het werk, maar zou direct naar huis toe komen.'*

**[38] Ton** *'In het vliegtuig praatte ik met een vrouw die we niet loskregen. Ze vertelde dat ze pijn in haar voet had. Ik zag dat haar arm heel erg gewond was en er misschien nog wel slechter aan toe was dan haar voet. In mijn beleving had de vrouw dat zelf niet door. Ik dacht: als ze mij nu maar aan blijft kijken en niet naar haar arm kijkt dan weet ze in ieder geval niet dat haar arm er even slecht of slechter aan toe is dan haar voet. (...) De eerste politieauto stopte voor de loods [loods 2], waarna de agenten tot mijn verbazing gewoon in de auto bleven zitten en verder helemaal niets deden. Ik kan me nog herinneren dat ik in de deuropening heb staan zwaaien en heb staan mopperen van: "Nu zijn ze er en nu gebeurt er nog niets." (...) Op de vraag of er in het vliegtuig tijdens het bevrijden van de passagiers ook iemand de leiding nam, antwoordde Ton dat dit niet echt het geval was. 'Als je hulp nodig had, dan vroeg je dat.'*

mogelijk naar het ziekenhuis moeten worden gebracht. Wilma wordt op een brancard gelegd en middels het rupsvoertuig van Schiphol weggevoerd. Voor Carin is geen brancard voorhanden zodat Carin door hulpverleners en Robin op een vliegtuigdeel wordt gelegd en over een 'geïmproviseerd bruggetje' (zie foto 24) naar de Kromme Spieringweg wordt gedragen. Van een politieagent krijgt Robin dan te horen dat zijn taak erop zit. Hij wordt gevraagd weg te gaan en zijn gegevens achter te laten. Via het spoor van de crashtender loopt hij naar de boerderij op de hoek van de Kromme Spieringweg, waarna hij om iets voor twaalf uur naar huis rijdt. [37]

Omstander **Ton** bevindt zich in het vliegtuig en bevrijdt, nadat hij eerst losliggend materiaal heeft verwijderd in het gangpad, samen met drie andere omstanders twee beknelde passagiers.<sup>152</sup> Ze constateren dat de paar passagiers die dan nog bekneld zitten, niet meer door Ton en de andere omstanders bevrijd kunnen worden; speciaal materieel is nodig om de stoelen weg te halen. Ton blijft in het vliegtuig om een nog beknelde passagier moed in te praten. Op dat moment arriveert het eerste politievoertuig op de Kromme Spieringweg. Vanuit de deuropening probeert hij hun aandacht te trekken, maar de agenten blijven tot verbazing van Ton in hun voertuig zitten. Ton helpt vervolgens nog mee om een derde passagier die de andere omstanders uiteindelijk toch nog hebben weten te bevrijden, het vliegtuig uit te tillen. [38]

Op dat moment arriveren ook de eerste brandweermensen bij het vliegtuig (10.46 uur). Met een van de brandweerfunctionarissen gaat Ton het vliegtuig in. Ondertussen beschrijft hij de situatie in het vliegtuig, inclusief de toestand van de nog beknelde passagiers en in hoeverre ze in het Engels of Nederlands aanspreekbaar zijn. Op verzoek van de brandweerfunctionaris loopt hij nog even naar de achterzijde van het vliegtuig om te kijken of er tussen de stoelen nog mensen vastzitten, wat niet het geval is. Samen met twee brandweermannen verwijdert hij nog losliggend materiaal zodat een vrije doorgang wordt gecreëerd voor de hulpverleners die uiteindelijk de laatste passagiers zullen moeten bevrijden. Daarna wordt hij door de brandweerfunctionaris verzocht het vliegtuig te verlaten. Op de akker verricht hij vervolgens nog wat hand- en spandiensten: hij tilt samen met een andere omstander en hulpverleners een brancard van het veld, haalt dekens op verzoek van het ambulancepersoneel en stelt nog twee passagiers gerust. Door een politieagent wordt hij op enig moment van het veld gestuurd. Onderweg naar zijn auto wordt hij nog door een functionaris van de Koninklijke Marechaussee staande gehouden

---

152 Al eerder (om 10.34 uur, zie bijlage 2) hielp hij een passagier van de rechtervleugel en probeerde hij beide cockpitdeuren te openen (zie ook foto 7). Omdat dit niet lukte, is hij via de rechtervleugel het vliegtuig ingegaan.

**[39] Ton** *'De opdracht die ik kreeg van de brandweerman was duidelijk en dat vond ik prettig. Uiteindelijk heeft deze brandweerman mij op vriendelijke wijze weggestuurd. Ik voelde inmiddels wel dat ik in de weg liep. Ik werd bedankt en gecompimenteerd voor mijn inzet en dat vond ik heel prettig. De brandweer nam dingen van mij uit handen waardoor ik er ook makkelijker afstand van kon doen. Doordat ik ook nog eens waardering kreeg voor wat ik had gedaan, heb ik er een goed gevoel aan overgehouden. (...) De passagier waar ik bij zat, gaf aan dat ze vond dat ze sneller professionele hulp moest krijgen. Ik heb haar uitgelegd dat ze beoordeeld was door het ambulancepersoneel en dat ze niet werd gezien als een slachtoffer dat als eerste geholpen moest worden. Ik heb nog een deken voor haar gezocht en over haar heen gelegd. (...) De agent kwam op enig moment naar mij toelopen en vroeg wat ik aan het doen was. Ik antwoordde dat ik aan het helpen was, maar de agent wilde dat ik onmiddellijk vertrok. Dat heb ik toen maar gedaan. Maar de wijze waarop hij me aansprak, vond ik niet prettig. Het kwam over alsof ik vreselijk in de weg liep, terwijl ik mijn dingetje aan het afmaken was. Hij deed net alsof ik even was komen buurten. De functionaris van de marechaussee daarentegen vroeg toen ik terugliep naar mijn auto ook wat ik daar deed, maar deed dat op een vriendelijke manier. Ik voelde dat hij mij serieus nam. (...) Het feit dat ik geen EHBO-diploma heb, voelde niet als een gemis. Ik heb op basis van gevoel en intuïtie gehandeld. Je probeert mensen zo snel mogelijk het vliegtuig uit te krijgen. Mensen die echt medische hulp nodig hadden, zaten meer naar voren in het vliegtuig, daar waar we niet bij konden komen. Ik weet niet wat ik anders, meer of meer gestructureerd had kunnen doen. Het is op dat moment gewoon de mouwen omhoog en gaan met die banaan. Ik zie dan ook weinig meerwaarde in een landelijke campagne over hoe je zou moeten helpen.'*

**[40] Ronnie** *'Ik heb nog overwogen of ik de passagier naar de loods zou brengen. Ik zag wel dat zijn been in een vreemde hoek lag, maar je weet natuurlijk nooit of hij inwendig ook zwaarwond was. Het leek mij dan ook geen goed idee om hem te verplaatsen. Het was me overigens een raadsel hoe hij daar gekomen was. Wat ik opmerkelijk vond, was dat de politieagente die de passagier ondersteunde helemaal niets tegen de passagier zei. Ze staarde alleen maar stoïcijns voor zich uit. Ik heb nog geprobeerd om contact met haar te krijgen, maar dat lukte niet. Ik zei tegen haar: "Praat met hem, probeer hem erbij te houden." We hebben ongeveer een kwartier daar op het veld gezeten, maar in mijn beleving deed ze helemaal niets. Je verwacht toch dat de politie handelt? Toen wij de passagier hadden weggebracht, zag ik dat de hulpverleners bezig waren om voor de ambulances één rijrichting te organiseren. Ik heb mijn auto toen nog even laten staan, want die stond tegen de rijrichting in. Ik heb een blik in de boerderij en loods geworpen en zag dat ik niet meer kon uitrichten dan de professionele hulpverleners toen al deden. Mijn klus zat er toen op.'*

**Desbetreffende politieagente** *'Ik ben een tijdje bij de passagier gebleven, omdat hij daar zo alleen zat op de akker. Ik ging op mijn hurken naast hem zitten om hem te ondersteunen. Ik heb ook mijn arm om hem heen gelegd. We hebben niet echt veel met elkaar gesproken. Wat moet je zeggen tegen iemand die zo'n ongeluk heeft meegemaakt? Het ambulancepersoneel had eerder aangegeven dat zij op dat moment niets voor hem konden doen, omdat hij slechts lichtgewond was (...) We [omstander van Rijkswaterstaat en ik] hebben in mijn beleving weinig met elkaar gesproken. (...) Het is verder niet bij me opgekomen om hem weg te sturen. Hij zocht geen sensatie, maar probeerde gewoon de passagier te helpen.'*

en gevraagd zijn contactgegevens op te geven. Daarna rijdt hij door naar zijn werk, maar besluit uiteindelijk toch naar huis te gaan. [39]

**Ronnie** loopt om iets voor elf uur zoals gezegd op verzoek van een van de eerst aankomende brandweermannen terug naar zijn auto met de bedoeling de plaats van het incident te verlaten. Halverwege de akker ziet hij een passagier op een wrakstuk zitten die wordt ondersteund door een politieagent. De passagier is aanspreekbaar, maar kan zijn benen niet bewegen. Een ambulanceverpleegkundige heeft kort daarvoor bepaald dat deze passagier niet levensbedreigend gewond is en daarmee voor het ambulancepersoneel geen hoge prioriteit heeft. Ronnie ziet de passagier huiveren van de kou en geeft hem zijn oranje RWS-jas.<sup>153</sup> Hij bedenkt zich dat in zijn auto nog een tweede RWS-jas en zijn winterjas liggen, waarna hij naar zijn auto rent om beide jassen te pakken.<sup>154</sup> Ook de tweede RWS-jas hangt hij om de schouders van de passagier. De politieagent wordt dan net afgelost door een collega (zie foto 12). Ondanks beide jassen blijft de passagier rillen van de kou, zodat Ronnie uit een aantal koffers kleding en winddichte gordijnen haalt waarna deze wederom over de passagier heen worden gelegd.<sup>155</sup> De politieagente die uiteindelijk vindt dat het toch wel erg lang duurt voordat de passagier medische hulp krijgt, zorgt ervoor dat er een schepbrancard wordt geregeld. De passagier wordt door Ronnie en een aantal hulpverleners op de brancard naar loods 1 gebracht. Ronnie constateert dat er in de loods voldoende hulpverleners zijn en besluit dat zijn taak erop zit. Hij loopt naar zijn auto en rijdt naar zijn werk. [40]

#### **Kwantitatief: Locaties van hulpverlening**

Door de omstanders is op vier locaties fysieke hulp verleend:

- op de *akker*, rondom het vliegtuig,<sup>156</sup>
- in het *vliegtuig*;
- in het *woonhuis* van het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg;
- in de *loods* van het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg.

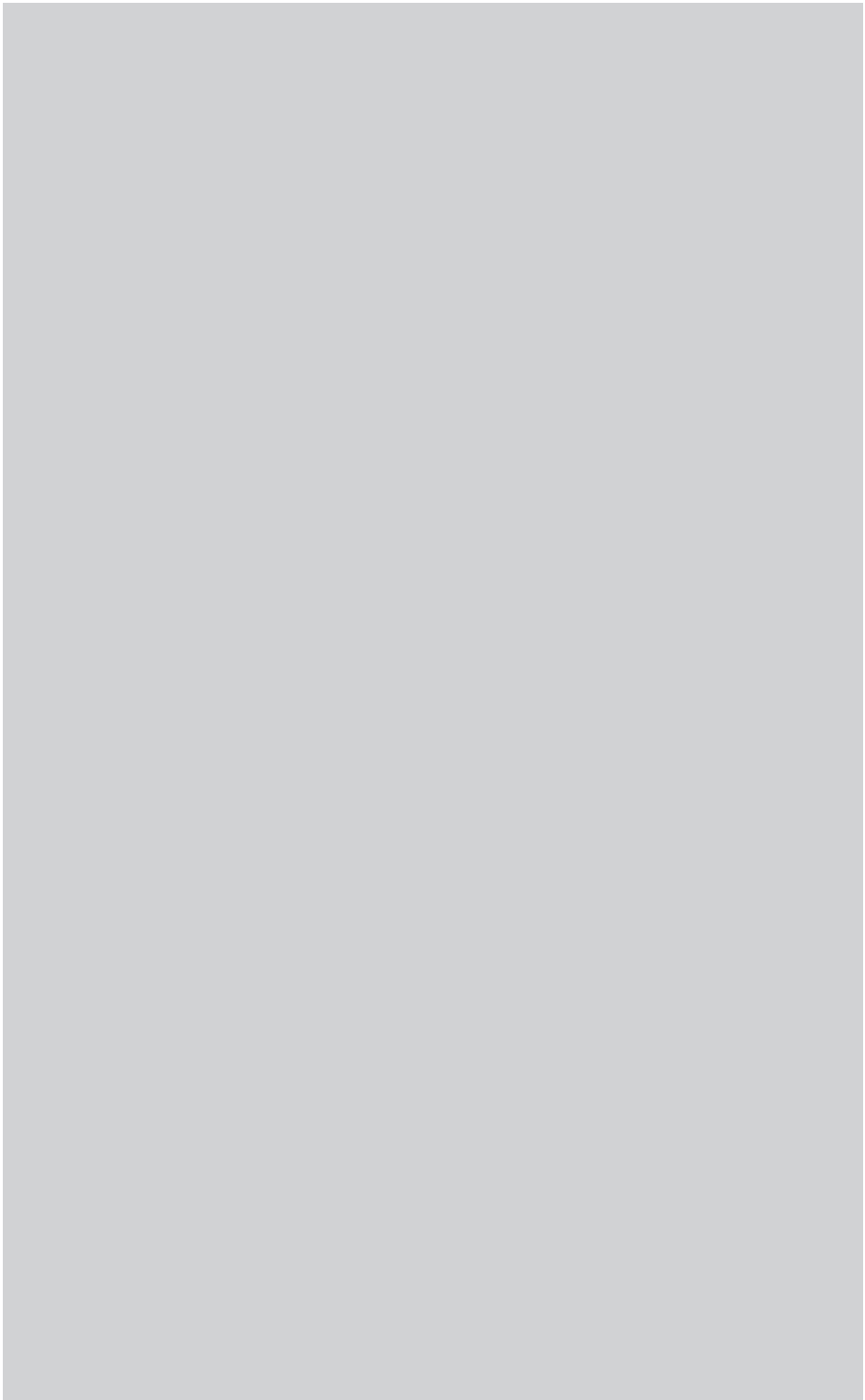
In figuur 5.4 is te zien dat de meeste (bevraagde) omstanders op de akker hulp hebben verleend.

153 Het is dan 11.03 uur, zie bijlage 2.

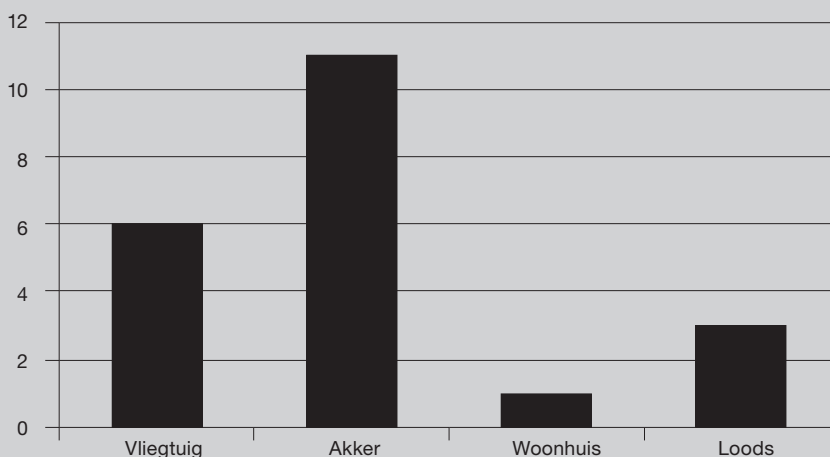
154 Het is dan 11.04 uur, zie bijlage 2.

155 De beleving van Ronnie en de politieagente komen op dit punt niet overeen. In de beleving van de politieagente hebben ze samen de koffers doorzocht.

156 Inclusief de opgang naar de akker op de hoek van de Kromme Spieringweg.



**Figuur 5.4: Locaties waar de omstanders hulp hebben verleend**



Acht van de twaalf omstanders verrichtten hun handelingen vrijwel onmiddellijk nadat het vliegtuig was neergestort en daarmee nog voordat de hulpverleningsdiensten de eerste professionele hulp verleenden (0-25 minuten). De overige vier omstanders verrichtten hun handelingen later; zij arriveerden ter plaatse toen de eerste professionele hulpverleners al op de akker de eerste hulp boden (zie ook paragraaf 5.6).

#### 5.6 REDZAME HANDELINGEN DOOR 'LATER' ARRIVERENDE OMSTANDERS TER ONDERSTEUNING VAN DE PROFESSIONELE HULPVERLENERS

Wanneer na ongeveer een half uur de eerste professionele hulpverlening op gang komt, arriveren nog vier redzame omstanders ter plaatse. Voor alle vier deze omstanders geldt dat zij een voor de professionele hulpverleners 'zichtbare/herkenbare' toegevoegde waarde hebben (bezien vanuit het perspectief van die professionele hulpverleners). Alle vier de omstanders bieden hun hulp aan ter ondersteuning van de professionele hulpverlening en in alle vier de gevallen wordt dit aanbod benut.

##### **Intermezzo: Niet gebruikt hulpaanbod**

Niet alle hulp die door burgers spontaan werd aangeboden, werd ook benut. Een omstander belt om 10.51 uur met de meldkamer van Kennemerland en stelt zijn kantoorruimte aan de Kromme Spieringweg ter beschikking.<sup>157</sup> Hij geeft

<sup>157</sup> Deze omstander is niet een van de geënquêteerde omstanders.

**[41] Behulpzame omstander** *'Na mijn aanbod ben ik alvast naar de loods gegaan om het pand op te warmen en de toiletten klaar te maken voor gebruik.<sup>15</sup> Ik heb ongeveer zevenmaal teruggebeld om te vragen of de slachtoffers nog in mijn pand opgevangen zouden worden. Er werd steeds aangegeven dat dit niet duidelijk was. 's Middags om een uur of drie belde ik voor de laatste keer en toen wist men niets meer van mijn aanbod. Ik begreep dat de passagiers toen al werden opgevangen in De Wildenhorst, zodat mij impliciet duidelijk werd dat er geen passagiers meer zouden komen. Ik ben nog wel gebeld met de vraag of ik een trekker of landbouwwagen kon regelen. Toen ik ter plaatse kwam, bleek het niet meer nodig. Als bedankje heb ik nog wel een bloemetje van de gemeente ontvangen.'*

**[42] Rick** *'We hebben er acht minuten over gedaan om van Alkmaar naar het Rottepolderplein te rijden. Op de snelweg zag ik het toestel al liggen. Achteraf hadden we toen gewoon meteen naar het toestel moeten rijden in plaats van naar de uitgangstelling die we nooit meer gevonden hebben. Omdat ik daar regelmatig oefen, wist ik hoe je bij het vliegtuig kon komen. Ter plaatse kreeg de ambulanceverpleegkundige die ik had begeleid als taak om de coördinatie in een van de gewondennesten<sup>16</sup> voor zijn rekening te nemen. Ik werd aan mijn jasje getrokken door een verpleegkundige die ik ook ooit eens had getraind. Hij riep dat ik het veld in moest. Toen ik het veld inliep, werd ik door verschillende hulpverleners begroet.'*

**[43] Rick** *'Het dragen van de slachtoffers op planken was fysiek zwaar. En niet alleen door de klei. Het was niet mogelijk om de slachtoffers goed vast te maken op de planken. Daarom moesten we de slachtoffers zelf ook vasthouden. Ik kan me nog herinneren dat wij een mevrouw vervoerde van het vliegtuig naar een gewondennest. Op een gegeven moment pakte ze mijn arm vast en schreeuwde dat ze pijn had. Dit ging de hele weg zo door. Ik heb toen geprobeerd haar gerust te stellen en gezegd: "Het komt goed, ik heb u vast, we zijn er bijna." Omdat ik nogal klein ben, moest ik bij het dragen van de plank ook veel harder lopen dan de anderen. Toen ik thuiskwam die middag was ik fysiek helemaal op. Maar ook mentaal was het zwaar. Je bent namelijk heel geconcentreerd bezig voor een langere periode. Er gebeurt heel veel. Passagiers vragen om aandacht en wie geef je dan als eerste hulp? Ik vond het lastig om die keuze te maken. (...) Er was in mijn beleving weinig sprake van coördinatie. De mevrouw bijvoorbeeld die wij op de plank vervoerde, had ik eerder zelfstandig uit het vliegtuig zien komen. Op de akker viel ze opeens voorover. Er was toevallig een verpleegkundige en een plank in de buurt en zodoende konden wij haar samen op de plank leggen. Ineens waren daar twee mensen van de marechaussee en een brandweerman die de plank oppakten en dan ga je lopen. Dat verliep gewoon spontaan zo.'*

15 Op de transcriptie van de meldkamerbanden is te horen dat hij dit ook aan de meldkamer doorgeeft.

16 Een gewondennest (medische term) is de eerste plek op de plaats van het incident waar de gewonden worden verzameld om daar de eerste professionele medische verzorging te krijgen. Het woonhuis, loods 1 en in mindere mate loods 2 fungeerden tijdens de Poldercrash als gewondennesten.



aan dat het pand uit acht separate ruimten bestaat, verwarmd kan worden en over toiletten beschikt. De centralist geeft aan *'zoals ik het nu inschat, is daar wel behoefte aan. Ik ga het nu meteen doorgeven. Houd uw telefoon bij de hand dan wordt u daar eventueel op teruggebeld.'* Uiteindelijk is van zijn aanbod geen gebruik gemaakt. [41]

Omstander **Rick** (in het verleden werkzaam bij de politie en bekend met de omgeving waar het vliegtuig is neergestort) geeft een 'support on the job'-training<sup>158</sup> aan een motorverpleegkundige wanneer deze op de rondweg van Alkmaar wordt gealarmeerd. Samen rijden ze naar het Rottepolderplein, waarna ze de door de meldkamer opgegeven uitgangstelling<sup>159</sup> proberen te vinden. Het lukt ze niet om de uitgangstelling te vinden, zodat ze besluiten om maar meteen naar het vliegtuig te rijden. Omdat Rick bekend is met de omgeving begeleidt hij de motorverpleegkundige naar de plaats van het incident. Net als de crashtender het veld oprijdt (23 minuten na het neerstorten van het vliegtuig), arriveren zij ter plaatse. Rick die een politiebree en een gele jas aanheeft met een blauw bovenstuk wordt door verschillende verpleegkundigen herkend. Een van hen spoort hem aan om te helpen en materieel mee de akker in te nemen, waarna Rick draagplanken, dekens en medische spullen de akker in tilt. [42]

Rick verricht vervolgens verschillende hand- en spandiensten: hij stelt slachtoffers gerust, deelt dekens uit, helpt slachtoffers op planken/brancards over de akker te tillen en ondersteunt passagiers naar loods 2 (zie figuur 5.3).<sup>160</sup> Hij is op dat moment niet op de hoogte dat de meeste passagiers in loods 1 worden opgevangen. Wanneer de boer met zijn tractor (zie verderop in deze paragraaf) tussen loods 1 en het vliegtuig heen en weer rijdt, beseft hij dat er nog een opvanglocatie is en verwijst hij de passagiers door naar loods 1. Omstreeks twaalf uur verlaat Rick de akker, om drie uur gaat hij op zijn motor weer naar huis. [43]

Het echtpaar **Jos** (BHV-ploegleider) en **Carla** (verpleegkundige) rijdt op de A9 wanneer ze constateren dat er zich een ernstig vliegtuigongeval heeft voorgedaan. Ze besluiten spontaan om hun hulp aan te bieden en rijden daartoe

158 Een 'support on the job'-training houdt in dat er tijdens een dienst van een verpleegkundige op een onopvallende ambulancemotor wordt meegereden en bekeken wordt of de te trainen verpleegkundige de juiste handelingen/procedures verricht als het gaat om het motorrijden.

159 Een uitgangstelling is een voorbereide locatie waar hulpverleners zich kunnen verzamelen waarna zij gezamenlijk naar de plaats van het incident rijden.

160 Het merendeel van de passagiers wordt opgevangen in loods 1. Ongeveer twaalf tot vijftien passagiers, waaronder Carin, worden ondergebracht in loods 2.

[44] Jos 'Wij waren onderweg naar het ziekenhuis waar mijn vrouw een afspraak had voor een operatie aan haar knie. Toen we het vliegtuig zagen liggen en werden ingehaald door een aantal ambulances, zette mijn vrouw Radio 1 aan. Daar werd net gezegd dat er een verkeersvliegtuig bij Schiphol was neergestort. Wij stelden ons de vraag of wij zouden gaan helpen of dat we zouden doorrijden naar het ziekenhuis. Mijn vrouw is verpleegkundige en ik heb zelf een BHV/EHBO-diploma, dus ik voelde dat we een meerwaarde zouden kunnen zijn voor de professionele hulpverlening. Ik zei tegen mijn vrouw: "We gaan er achteraan! We zien wel waar het schip strandt. Misschien kunnen we wat doen, maar misschien ook niet." We legitimeerden ons met onze passen van Justitie bij de afzetting. De agent bij de tweede controlepost wilde ons in eerste instantie niet doorlaten. Ik zei tegen hem: "Je collega bij de eerste controlepost heeft ons ook toegelaten omdat we misschien van nut kunnen zijn." Toen liet hij ons doorgaan en zei: "Kijk maar wat je kunt doen." Tegen de verpleegkundige zei ik dat ik zowel een BHV- als een EHBO-diploma heb en tevens BHV-ploegleider ben. De ambulancebroeder reageerde enthousiast: "Kom erbij. We kunnen alle hulp op dit moment gebruiken. Neem wat spullen mee." Op dat moment had ik totaal nog geen voorstelling van wat ik precies zou kunnen doen. Ik voelde me meteen welkom, waarschijnlijk omdat helder was dat ik zou gaan helpen. Dat gaf mij een goed gevoel en vertrouwen.'

[45] Jos 'Voordat we het veld in liepen, vroeg ik aan de ambulancechauffeur of hij plastic handschoentjes had. Dat is hygiënisch en ik gebruik ze ook op mijn werk. Dat is routine.'

[46] Jos 'Wat mij opviel, was dat de ambulanceverpleegkundigen erg gericht waren op de medische handelingen. Interactie tussen ambulancepersoneel en het slachtoffer was er niet of nauwelijks. Ik had dan ook zelf het gevoel dat ik met het slachtoffer moest communiceren om te vertellen wat er allemaal met hem gebeurde. Ik heb die rol spontaan opgepakt. Het kan zijn dat het ambulancepersoneel er impliciet van uit is gegaan dat ik die rol op mij zou nemen. In ieder geval heeft ze besloten om de taakverdeling zo te laten. De kleine ondersteunende medische handelingen had ik wel eens eerder uitgevoerd. Alleen wist ik niet precies waar ik de monitorstrips moest plakken. De ambulanceverpleegkundige zei: "Plak maar, plak maar. Plak ook nog even een plakker aan de zijkant van de borst." Ik was niet echt verbaasd dat de ambulancebroeders vertrouwen in mij hadden. Ik kwam in mijn beleving professioneel genoeg over. Ook omdat ik om handschoentjes heb gevraagd. Ik vond zelf dat ik van meerwaarde was voor het slachtoffer.'

achter een ambulance aan die dan net op de uitvoegstrook rijdt op weg naar de plaats van het incident. De weg is op twee plekken afgezet, maar omdat beiden zich kunnen legitimeren met hun passen van hun werkgever worden ze doorgelaten. Wanneer ze hun auto langs de kant van de Kromme Spieringweg hebben geparkeerd (zie figuur 5.3), pakt Carla de EHBO-koffer uit de auto en lopen ze samen naar de ambulances die verderop op de Kromme Spieringweg staan. Ze introduceren zich bij een ambulanceteam, geven aan dat ze beiden beschikken over enige medische scholing en vragen of ze iets voor de hulpverlening kunnen betekenen. Het ambulancepersoneel antwoordt dat dit het geval is en vraagt of zij ieder met een ambulanceteam de akker in willen gaan. [44]

Jos krijgt verschillende medische instrumenten aangereikt en samen met een van de ambulanceteams loopt hij de akker in over een geïmproviseerde brug die eerder door de brandweer over de sloot langs de Kromme Spieringweg is gelegd (zie foto 24). [45]

Terwijl zijn vrouw met een ambulanceteam naar de cockpit loopt om een van de stewardessen te stabiliseren, stoppen Jos en zijn team bij een passagier die ter hoogte van de rechtervleugel op de akker ligt. De passagier zit rechtop, heeft zilverfolie over zich heen hangen en wordt ondersteund door een medepassagier of een omstander. De man heeft veel pijn en is zwaar gewond aan beide benen. Het ambulanceteam richt zich op het stabiliseren van het slachtoffer, terwijl Jos op eigen initiatief met de man praat om hem zo bij bewustzijn te houden; hij legt stap voor stap uit welke handelingen de ambulanceverpleegkundigen uitvoeren. [46]

Op verzoek van de ambulanceverpleegkundigen verricht **Jos** ook een aantal ondersteunende medische handelingen: hij legt een bloeddrukmeter om, plakt monitorstrips op het slachtoffer en houdt een infuuszak omhoog. Door de ambulanceverpleegkundige wordt nog gevraagd of Jos een infuus kan zetten, maar Jos antwoordt dat dit niet het geval is. Wanneer op enig moment een trauma-arts zich bij het team aansluit, vraagt deze aan Jos of hij een zwarte doek boven het onderlichaam van het slachtoffer wil houden. Jos vraagt of de verpleegkundige de hartslagmonitor zo wil draaien dat hij deze kan zien, waarna Jos op eigen initiatief de passagier informeert over zijn toestand en wat er in grote lijnen allemaal met hem gebeurt (zie ook foto 16).

Steeds meer professionele hulpverleners komen nu ter plaatse, zodat de achtergebleven zwaarder gewonde passagiers door de professionele hulpverleners geholpen (kunnen) worden. Een enkele omstander heeft de plaats van het incident dan al verlaten, terwijl andere omstanders de professionele hulpverleners nog assisteren (zie foto's 17-21) of nog wat napraten (zie foto's 15 en 16). Een

[47] **Jos** 'De ambulanceverpleegkundige uit mijn team vond dat de omstander die zijn hulp aanbood in de weg stond en snauwde: "Rot op en ga weg. Je stoort!" Ik kon me zijn reactie wel voorstellen, want die omstander deed op dat moment niets, maar drong zich wel op. Nadat ik de omstander had gevraagd of hij dekens zou willen halen, heb ik de verpleegkundige aangesproken om voortaan rustiger te reageren. Wanneer hij even de tijd had genomen om de omstander uit te leggen dat zijn aanwezigheid niet meer geapprecieerd werd, dan hoef je als hulpverlener ook niet geïrriteerd te raken. Nadat de omstander de dekens had gebracht, heb ik hem bedankt en aangegeven dat hij geen toegevoegde waarde meer had.'

[48] **Jos** 'Tijdens de voettocht van het vliegtuig naar de loods sprak ik met de politieagent slechts een aantal woorden. We vonden het allebei bizar wat er was gebeurd. Ik kon merken dat de politieagent ook helemaal beduusd was. (...) In de loods hing een gelaten sfeer. Naarmate de tijd verstreek, werden mensen onrustiger. Er ontstond langzaam rumoer. Sommige slachtoffers gaven aan dat ze het erg lang vonden duren voordat ze werden vervoerd. Achteraf gezien had de informatievoorziening daarover ook wel beter gekund. Feitelijk ontbrak die [zie ook hoofdstuk 4]. De samenwerking tussen mij en de verpleegkundige in de loods verliep heel natuurlijk en ontspannen. Men liet ook merken dat wat wij deden, gewaardeerd werd. We werden op een gegeven moment ook door de hulpverleners met een bepaalde bijnaam aangesproken. Wat die bijnaam precies was, weet ik niet meer. Het zorgde op dat moment voor ontspanning. Maar het was ook een soort blijk van waardering. Ook werden we meerdere malen gevraagd om te assisteren. "Hé, wil je even assisteren?" werd er dan geroepen. En net voordat wij de loods weer verlieten, werd aan mij gevraagd of ik geen interesse had om ambulanceverpleegkundige te worden. Ook het SIGMA-team heeft gevraagd of ik een opleiding wilde volgen. Daaruit blijkt voor mij de waardering.' **Carla** heeft in haar vragenlijst aangegeven: 'Bijzonder hoe compleet vreemden toch zo nauw kunnen samenwerken. Wij (ik) waren (was) immers niet getraind of wat dan ook voor dergelijke grote rampen. Ook een pluspunt waren de complimenten van het ambulancepersoneel na afloop.'

van de nog aanwezige omstanders vraagt aan de ambulanceverpleegkundige van het team waar **Jos** assisteert of hij nog iets voor hen kan betekenen. De verpleegkundige ervaart dat de man in de weg loopt en geeft aan dat hij weg moet gaan. Jos vraagt vervolgens aan de omstander of hij dekens wil halen om het slachtoffer warm te houden. [47]

Nadat het slachtoffer is gestabiliseerd, brengen het ambulancepersoneel en **Jos** hem op een brancard naar de slootkant, waarna de brandweer het van hen overneemt en de brancard via een van de geïmproviseerde bruggetjes verder naar de ambulances tilt. Daarna lopen ze terug naar het vliegtuig. **Carla**, de echtgenote van Jos, komt dan ook net aanlopen. Zij heeft het ambulancepersoneel geassisteerd bij het stabiliseren van de stewardess (zie foto 14), heeft een infuus aangelegd en de stewardess samen met het ambulancepersoneel op een brancard naar de slootkant gebracht.

**Carla** ziet op enig moment een dodelijk slachtoffer op de akker liggen dat niet volledig is afgedekt; zijn broek en schoenen komen onder de deken vandaan. Zij en Jos vinden dit *'onethisch'* en besluiten het slachtoffer alsnog helemaal af te dekken met een stuk zilverfolie. Ze worden echter tegengehouden door een politieagent die vertelt dat van verder afdekken geen sprake kan zijn omdat het slachtoffer zo *'clean'* mogelijk moet blijven. Een andere politieagent geeft echter aan dat ze het slachtoffer wel mogen afdekken, waarna ze alsnog de zilverfolie over de benen van het slachtoffer leggen.

Een coördinator van de geneeskundige dienst vraagt vervolgens of ze willen assisteren in de loods waar de passagiers worden opgevangen. Ze antwoorden dat ze ook daar graag willen helpen en onder begeleiding van een politieagent lopen ze naar de loods (loods 1).<sup>161</sup> [48]

Ongeveer op datzelfde moment arriveert boer **Mart** met een tractor en platte kar op de hoek van de Kromme Spieringweg. Samen met een aantal andere omwonenden stond hij op het fietspad (zie figuur 5.3) te kijken naar het neergestorte vliegtuig toen hij een van de motoragenten tegen zijn collega's hoorde roepen dat *'zij iemand moeten zoeken die een tractor en een platte kar heeft'*. Mart is vervolgens naar de agent toegelopen en heeft aangegeven dat hij over het gevraagde beschikt, waarop de agent hem vroeg zijn tractor en platte kar te halen (zie ook paragraaf 6.5). Mart is naar zijn huis gefietst en met tractor en kar via het fietspad weer terug naar de hoek van de Kromme Spieringweg gereden.<sup>162</sup>

161 Dit is ruim een uur nadat het vliegtuig is neergestort. Om 11.27 uur is op de fotobeelden te zien dat Carla de geneeskundige hulpverleners nog op de akker aan het assisteren is.

162 Het is dan 11.41 uur (zie bijlage 2).

**[49] Mart** *'Mijn burens vertelden mij dat er een vliegtuig was neergestort. Ik ben vervolgens op mijn fiets gestapt en naar de Kromme Spieringweg gefietst. Dat is ongeveer 1500 meter van mijn huis vandaan. Waarom ik dat deed, weet ik eigenlijk niet. Deels uit nieuwsgierigheid misschien. Daarnaast had ik het gevoel dat ik wel iets zou kunnen betekenen. Toen ik aankwam, waren er al wat hulpdiensten ter plaatse. Door een motoragent van de politie werden we een beetje afzijdig gehouden en kregen we te horen dat we op het fietspad moesten blijven staan. (...) Ik vond het geen probleem om de hulpverleners te ondersteunen. Ik vind het zelfs volstrekt logisch. Zij hebben immers geen materieel om door de klei te komen. Ik wel. Dan is het een kleine moeite om hen even te helpen. (...) De samenwerking tussen mij en de verschillende hulpverleners was goed. De communicatie was open en ik werd niet genegeerd, waardoor ik voelde dat ik serieus genomen werd.'*

**[50] Marion** *'Wat mij opviel, is dat de hulpverleners die op ons erf stonden, daar gewoon stonden af te wachten. Ze deden helemaal niets. Ik heb dat later ook tegen medewerkers van het SIGMA-team gezegd. Ik heb gevraagd waarom zo veel hulpverleners daar stonden en zij niet een-op-een bij de slachtoffers zijn gaan staan. Bijna niemand gaf aandacht aan die grote groep minder zwaargewonde mensen in de loods.'*

**Carla** (in haar vragenlijst) *'De politie stond erbij en keek ernaar. Ze hebben allemaal een BHV-diploma, maar stonden massaal toe te kijken.'*

**[51] Carla** (in haar vragenlijst) *'Ik heb in de loods met zeer weinig materiaal mitella's aangelegd, wonden verzorgd en bloedingen gestelpt. Daarnaast heb ik mensen verbaal geprobeerd gerust te stellen. Het was zeer slecht geregeld dat er voldoende materiaal aanwezig was. Dit was in mijn beleving van invloed op de hulpverlening en de werkzaamheden van de hulpverleners.'*

Daar aangekomen krijgt Mart van een politiefunctaris de opdracht om achter het vliegtuig langs naar de cockpit te rijden en daar op nadere instructies te wachten. Het duurt even voordat hij daadwerkelijk kan doorrijden, omdat de hoek van de Kromme Spieringweg versperd wordt door ambulances (zie ook foto 23). Om 11.47 uur (een uur en 21 minuten na het neerstorten van het vliegtuig) arriveert Mart bij het vliegtuig, waarna hij blijft wachten tot hij nadere instructies krijgt. Op enig moment wordt hem door een politiefunctaris gevraagd zijn platte kar zo dicht mogelijk tegen de cockpitdeur aan te zetten, zodat de hulpverleners een zwaargewonde passagier op de kar kunnen leggen. Mart vervoert vervolgens, op aanwijzingen van functionarissen van zowel de politie als de geneeskundige hulpverlening die met hem meerijden, het slachtoffer naar een van de traumahelikopters. Op soortgelijke wijze vervoert hij daarna nog een slachtoffer, maar dan naar een van de ambulances die op de hoek van de Kromme Spieringweg staan. [49]

Wanneer **Carla** en **Jos** bij de loods arriveren – het is dan ongeveer kwart voor twaalf – heeft zich een groot aantal hulpverleners voor de loods verzameld. [50]

Ze legitimeren zich wederom bij een politieagent, waarna ze zich melden bij een functionaris van de geneeskundige hulpverlening en vertellen dat zij door een collega zijn gevraagd om in de loods te komen assisteren. De functionaris geeft aan dat ze naar binnen kunnen lopen.

In de loods die door een afzetlint in twee delen wordt gesplitst – een deel voor de lichtgewonden en een deel voor de zwaarder gewonden – blijkt behoefte te bestaan aan zitplekken (zie ook hoofdstuk 4). Jos loopt vervolgens naar het woonhuis om te kijken of daar stoelen zijn. In het woonhuis komt hij Marion, de eigenaresse van de loods, tegen. Hij vraagt haar of ze voor de slachtoffers in de loods koffie en thee kan zetten. Ze antwoordt dat het huis leegstaat en ze dus ook geen middelen heeft om voor zo veel mensen koffie en thee te zetten. Jos brengt uiteindelijk vier stoelen naar de loods.

**Jos** verricht vervolgens de eerste medische handelingen in het gedeelte waar de minder zwaar gewonden zich ophouden: hij brengt een mitella aan, deelt pijnstillers uit en praat met de slachtoffers. [51] Op enig moment gaat Jos naar het gedeelte waar de zwaargewonde slachtoffers liggen. Hij stelt zich voor bij een verpleegkundige en biedt aan om te helpen. Net als op de akker voert hij nu ook weer allerhande ondersteunende handelingen uit: hij legt verbanden aan, houdt een infuus omhoog, informeert slachtoffers over de handelingen en helpt met het stabiliseren van een slachtoffer. Wanneer de passagiers tussen 13.30 en 14.30 uur in bussen naar sportcentrum De Wildenhorst in

**[52] Marion** *'De politieagente die vroeg of ik koffie wilde gaan zetten, vroeg zelfs of er wellicht burens die mij daarbij konden helpen. Ik zei nog: "Ziet u ergens in de buurt een woonhuis staan dan?" (...) Toen ik de koffie rondbracht, liep ik door een cordon wachtende ambulance-medewerkers. Een aantal van hen gaf aan dat ik in de loods helemaal niets te zoeken had. Ik heb toen geantwoord: "Moet je luisteren, dit is mijn terrein en er is mij gevraagd door de politie of ik koffie wilde schenken omdat het zo lang duurt." Daarna verontschuldigde men zich. Ik merkte dat sommige passagiers blij waren met de koffie. Ik kreeg zelfs schouderklopjes.'*

**[53] Marion** *'Toen iedereen weg was, bleek pas wat een enorme bende het in onze schuur was. Verpakkingsmaterialen, naalden, infuuszakken, bloed, verband en veel eten; de hele loods lag er vol mee. Men is weggegaan zonder nog even te kijken hoe ons huis er bij lag. Pas na twee weken, nadat wij zelf aan de bel hadden getrokken, is alles opgeruimd. (...) We hadden ook flink wat schade aan ons terras door de crashtenders die op ons erf hebben gereden. (...) Je stelt je huis ter beschikking, maar op enig moment weet niemand meer dat het huis bij jou hoort. Ambulance-verpleegkundigen gingen op een gegeven moment ook boven naar het toilet, terwijl ik dat liever niet wilde. Ik heb dat ook tegen een van de ambulanceverpleegkundigen gezegd. Maar hij ging toch gewoon naar boven. Toen hij terugkwam, vroeg hij: "Woont u hier dan of zo?" "Ja," antwoordde ik, "dit huis is van ons." Vervolgens verontschuldigde hij zich en liep hij weg. (...) Toen wij de volgende morgen op de boerderij kwamen, lag er geen sleutel in de brievenbus. Wij hebben dit aangegeven bij een politieagent die de wacht hield bij de plaats van het incident waarna de sleutel alsnog werd gebracht. Deze politieagent vroeg voor het eerst hoe het er binnen bij ons uitzag. Hij zei weinig, behalve dat hij de situatie zou doorgeven. Die middag is een schade-expert van de gemeente bij ons langs geweest om de schade op te nemen.'*

**[54] Mart** *'Het deed mij weinig dat ik de negen overleden slachtoffers met mijn kar heb afgevoerd. Op dat moment ben je gewoon bezig om zo goed mogelijk die slachtoffers naar de loods te krijgen. De politieagent waar ik mijn instructies van kreeg, vroeg overigens regelmatig aan mij of het nog met mij ging.'*



Badhoevedorp worden vervoerd, geeft Carla aan dat ze naar huis wil.<sup>163</sup> Om ongeveer drie uur verlaten ze de plaats van het incident.

Terwijl Carla en Jos aan het werk zijn in de loods wordt wederom aan **Marion** gevraagd, maar ditmaal door een politieagente, of ze koffie en thee voor de passagiers wil zetten die in de loods wachten op het moment dat ze de loods mogen verlaten. Het is dan ongeveer 13.00 uur (dit is ongeveer tweeënhalf uur nadat het vliegtuig is neergestort). Marion vraagt aan de politieagente hoe lang het nog duurt voordat de passagiers met bussen worden weggebracht. De eerste bussen staan dan al ten minste een half uur op de Kromme Spieringweg te wachten.<sup>164</sup> De agente kan daar geen antwoord op geven, zodat Marion, met de beperkte middelen die ze heeft toch koffie gaat zetten en rondbrengen in de loods. [52]

Halverwege de middag ligt de loods er weer verlaten bij; de ongedeerde en lichtgewonde passagiers zijn met bussen naar sportcentrum De Wildenhorst in Badhoevedorp vervoerd, de zwaarder gewonden met ambulances naar de verschillende ziekenhuizen en ook de professionele hulpverleners zijn vertrokken. Om vijf uur verlaten Marion en haar man hun boerderijencomplex. Omdat de negen overleden passagiers naar de loods worden gebracht, maar de hulpverleners nog bezig zijn om drie bemanningsleden uit de cockpit te bevrijden, geeft Marion de sleutel van het complex aan een van de politieagenten, met het verzoek deze in de brievenbus te deponeren als zij klaar zijn. [53]

Boer Mart verlaat in de loop van de avond als laatste behulpzame omstander de plaats van het incident. Nadat hij de gewonde slachtoffers had vervoerd, werd hij gevraagd of hij de overledenen naar loods 1 wilde vervoeren. Hij vervoert uiteindelijk alle negen overledenen naar de loods. [54]

## 5.7 TER AFSLUITING, ENKELE KWANTITATIEVE BEVINDINGEN

### *Kwantitatief: Reden van vertrek*

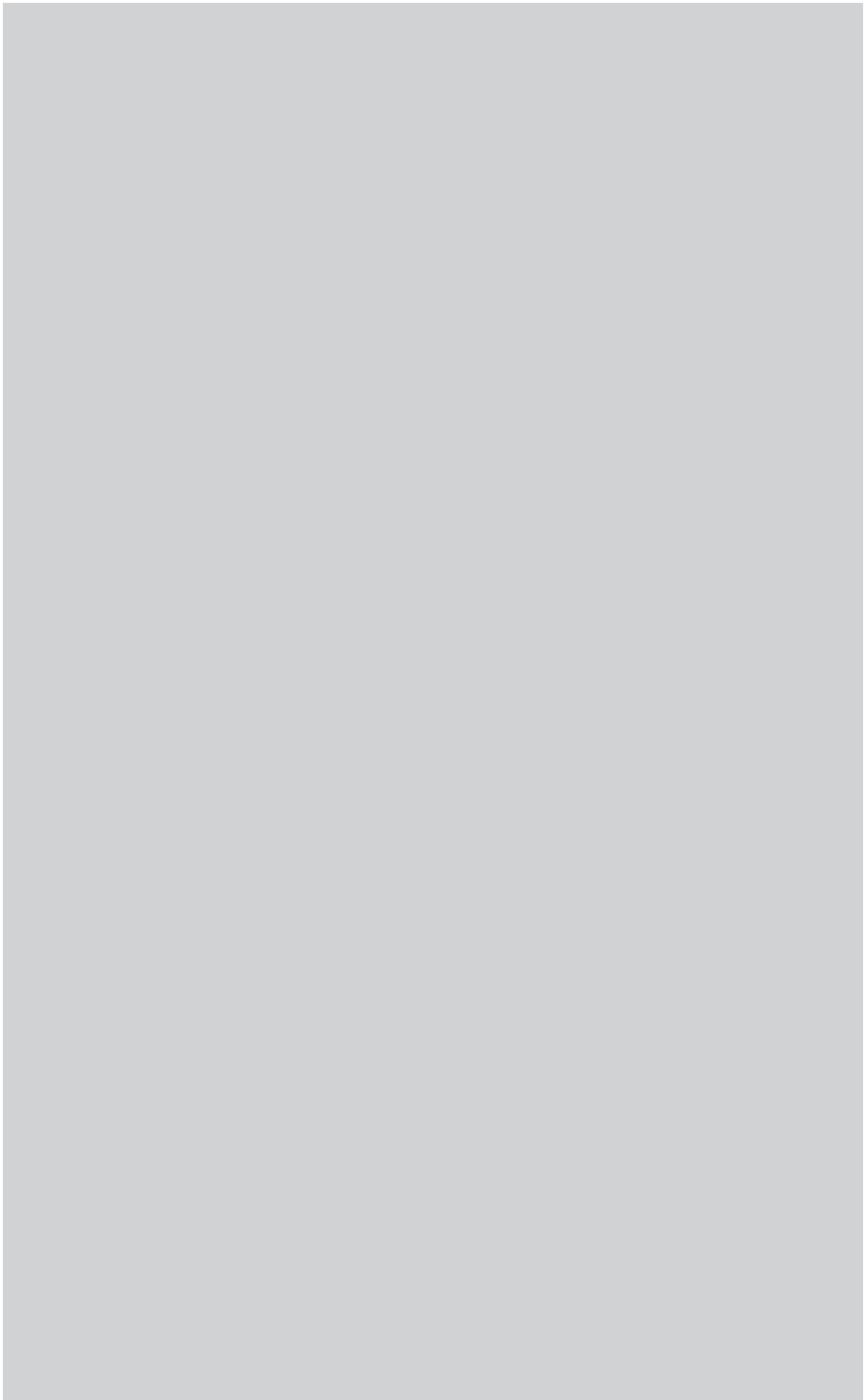
De omstanders hadden verschillende redenen om de plaats van het incident te verlaten.

Vier omstanders zijn door de hulpverleners gevraagd om te vertrekken. In de beleving van deze omstanders werd dit op een vriendelijke wijze gevraagd.

---

163 Er worden 44 ongedeerde en lichtgewonde passagiers naar De Wildenhorst vervoerd (Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 34).

164 Een autobus is voor het eerst zichtbaar op de foto's om 12.28 uur, een tweede bus is zichtbaar om 12.30 uur.



Een van hen werd nadat hij gevraagd was de akker te verlaten alsnog door een politieagent 'op onplezierige wijze' van de akker gestuurd (zie ook [38]). De overige omstanders (zeven<sup>165</sup>) hebben op eigen initiatief de plaats van het incident verlaten, omdat ze ofwel:

- de inschatting maakten dat er voldoende professionele hulpverleners ter plaatse waren die ook daadwerkelijk hulp verleenden (vier); ofwel
- constateerden dat er geen slachtoffers meer aanwezig waren (deze waren middels ambulances en bussen naar ziekenhuizen respectievelijk het sportcentrum afgevoerd) c.q. de negen dodelijke slachtoffers in de loods geborgen waren (drie).

*Kwantitatief: Overzicht redzame handelingen door omstanders verricht*

In tabel 5.5 wordt een overzicht gegeven van de redzame handelingen die de omstanders in de uren nadat het vliegtuig is neergestort, hebben verricht.

**Tabel 5.5: Een overzicht van de handelingen die door de bevroegde behulpzame omstanders zijn uitgevoerd**

<b>Redzame handeling van omstanders (N=12)</b>	<b>Aantal omstanders dat de handeling heeft verricht<sup>166</sup></b>
Bellen van 112	6 <sup>167</sup>
Zoeken naar en bevrijden van beknelde passagiers	5 <sup>168</sup>
Het verwijzen van lopende passagiers naar de loods(en)	4
Passagiers die zelfstandig het vliegtuig uit konden komen, uit het vliegtuig helpen	6
Begeleiden/ondersteunen van lopende passagiers naar <ul style="list-style-type: none"> <li>• een veilige plek op de akker</li> <li>• de loods of</li> <li>• het toilet in het woonhuis van de boerderij</li> </ul>	8
Zoeken/pakken van attributen in/om het vliegtuig om passagiers ermee te kunnen toedekken (zoals (aluminium)dekens, jassen, gordijnen, kranten)	4
Zoeken/pakken van vliegtuigonderdelen om passagiers op te kunnen vervoeren	3
Geruststellen en bewust wakker houden van passagiers (door tegen ze te praten, bij ze te gaan zitten, hand vast te houden, aangeven dat de hulpverleners onderweg zijn, etc.)	11 <sup>169</sup>
Tijdelijk ter beschikking stellen van eigen bezittingen (huis/loods, tractor en auto)	3
Zetten van koffie en thee voor passagiers in de woning en loods	1

165 In plaats van acht. De eigenaresse van het boerderijencomplex aan de Kromme Spieringweg heeft vanzelfsprekend de plaats van het incident als zodanig niet 'verlaten'.

166 Dit is gebaseerd op de vragenlijsten en interviews.

167 Merk op dat vier (van de twaalf) omstanders 'pas' in actie kwamen toen de professionele hulpverleners ook al ter plaatse waren. Deze omstanders hebben vanzelfsprekend niet meer met de 112-alarmcentrale gebeld.

168 Dit aantal kan feitelijk nog opgehoogd worden, omdat uit de mediaberichtgeving blijkt dat een boer uit de omgeving en zijn zoon ook passagiers uit het vliegtuig hebben bevrijd.

169 Dit zijn alle omstanders met uitzondering van boer Mart.

**[55] Tevredenheid**

*'Ik heb gedaan wat ik kon en heb daar een goed gevoel over. De volgende keer zal ik het misschien wat rustiger proberen te benaderen en met meer overzicht te werk gaan.'*

*'De passagiers die ik heb geholpen, gaven aan dat ze dankbaar waren dat ik er was. Ik heb helaas niemand van het veld gehaald. Enerzijds omdat de modder zo diep was en anderzijds omdat we dachten dat de hulpverleners sneller bij het toestel zouden zijn met brancards.'*

*'In een abnormale en stressvolle situatie heb ik naar mijn gevoel een knappe prestatie geleverd. Ik kreeg ook complimenten van de arts in de loods die daar slachtoffers behandelde. Van slachtoffers kreeg ik het gevoel dat ze gerustgesteld werden door mijn handelen.'*

*'Ik heb geleerd dat ik blijkbaar onder extreme omstandigheden hulp kan verlenen, rustig en gefocust kan zijn.'*

*'Ook al heb je maar één persoon naar eigen goeddunken kunnen helpen, wie kan je dan iets kwalijk nemen?'*

*'Ik ben tevreden over wat ik gedaan heb, met de kennis en kunde die ik heb. Gevoelsmatig had ik meer kunnen doen, denk ik, al zou ik niet kunnen aangeven wat precies.'*

*'Omdat ik normaal al mijn bewustzijn verlies bij het zien van een bloedneus ben ik heel erg blij dat ik een paar mensen heb kunnen helpen.'*

*'Ik ben grosso modo tevreden over mijn handelen. Het enige wat ik naar aanleiding van jullie vragenlijst een volgende keer anders zou doen, is het meer betrekken van andere automobilisten bij de hulpverlening. Misschien had ik andere automobilisten toch echt een opdracht moeten geven om met mij mee te gaan naar het toestel. Ik ben te veel met mezelf bezig geweest en heb te weinig nagedacht hoe andere mensen betrokken zouden moeten worden.'*

Het koppelen van minder gewonde passagiers aan gewonde passagiers met de boodschap 'blijf bij ze', 'let op ze', 'houdt ze wakker'	3
Toedekken van een overleden persoon op de akker	2
Uittelen mobiele telefoon aan passagiers	2
Helpen met het bellen van familie/vrienden van passagiers	4
Op verzoek van passagiers zoeken van bagage in en om het vliegtuig	1
Op verzoek van passagiers zoeken van medepassagiers	1
Zelfstandig uitvoeren van kleine medische handelingen (dus niet in gezamenlijkheid met de geneeskundige hulpverleners), zoals het verbinden van hoofdwonden, aanleggen mitella's, etc.	3
Het <i>informer</i> en van de professionele hulpverleners (over de situatie in het vliegtuig of de toestand van een gewonde passagier)	7
Het <i>assisteren</i> c.q. <i>faciliteren</i> van professionele hulpverleners door het verrichten van niet-medische handelingen (zoals halen en brengen van materieel (koffers, zuurstof, brancards), vasthouden infuus, uitdelen foliedekens, vervoeren passagiers al dan niet op brancards, materiaal aangeven, etc.)	10
Het <i>assisteren</i> van de geneeskundige hulpverleners bij het verrichten van medische handelingen (plakken van monitorpleisters, aanleggen mitella's, stabiliseren slachtoffer, stelpen bloedingen, uitdelen pijnstillers, informeren slachtoffers over medische handelingen, etc.)	2

De behulpzame omstanders die de handelingen zelfstandig, dat wil zeggen zonder instructies van anderen, uitvoerden (zie ook hierna onder kopje 'Interactie'), voerden deze naar eigen zeggen op basis van 'boerenverstand' uit (zie bijvoorbeeld [19], [29] en [31]). Verschillende omstanders handelden op basis van wat als 'algemeen bekend' wordt verondersteld, zoals het niet verplaatsen van slachtoffers met fysiek letsel, het bij bewustzijn houden van slachtoffers door met ze te praten, het toedekken van slachtoffers. Een enkeling viel terug op de kennis die men had opgedaan uit de BHV/EHBO-opleiding (zie bijvoorbeeld [20]) dan wel waarover men beroepsmatig beschikte (verpleegkundige en voormalig politiemedewerker).

#### *Kwantitatief: Oordeel over het eigen handelen*

In figuur 5.6 is te zien dat het merendeel van de omstanders tevreden of zeer tevreden was over het eigen handelen. [55]

**[56] Wederom hulp bieden**

*'Er is niets mooiers dan mensen helpen die hulp nodig hebben. Ik zou zelf ook geholpen willen worden.'*

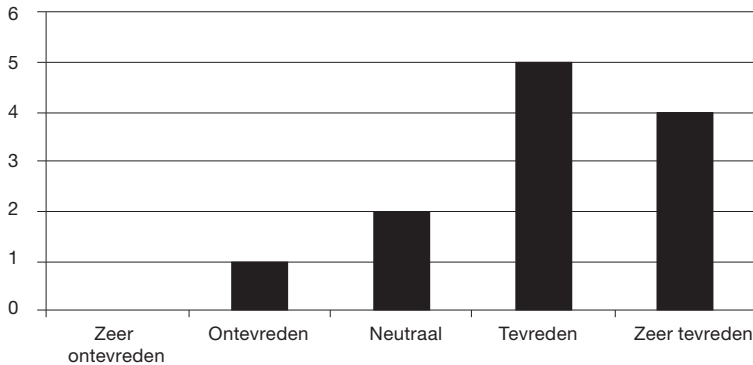
*'Het is een deel van mijn levenshouding en mijn geloof om anderen te helpen.'*

*'Mijn waarde in het leven is: altijd hulp bieden waar het nodig is.'*

*'Ik zou in een soortgelijke situatie weer mensen proberen gerust te stellen. Dat betekent dat ik dus weer geen medische handelingen zal proberen te verrichten. Dat moet je aan de professionals overlaten.'*

*'Ik weet nu dat ik in een zeer stressvolle situatie adequaat kan handelen. Daar waar ik kan en het binnen mijn mogelijkheden ligt, zal ik weer hulp gaan bieden.'*

**Figuur 5.6: Oordeel van de omstanders over het eigen handelen (in absolute aantallen, N=12)**



Door drie omstanders werd aangegeven dat zij ontevreden of neutraal over hun optreden waren. Als reden gaf men daarvoor aan:

- Ik vind dat ik niet zo veel heb gedaan.
- Je bent hier totaal niet op voorbereid en je kunt alleen maar roeien met de riemen die je hebt.
- Ik weet niet of mijn hulpverlening goed was. Je sprong bij waar je dacht dat het nodig was. Ik zou dan ook van de slachtoffers wel willen weten hoe zij mijn hulp ervaren hebben. Ik ben wel blij dat ik geen kijker was.

Negen van de twaalf omstanders gaven aan dat ze een volgende keer bij een soortgelijk ongeval op eenzelfde wijze zullen handelen. [56]

*Kwantitatief: Extra informatie of kennis*

Zeven van de twaalf omstanders hebben aangegeven dat ze – achteraf gezien – meer informatie/kennis over een bepaald onderwerp gehad hadden willen hebben dan wel middelen tot hun beschikking hadden willen hebben. Het ging om:

- informatie over of de omgeving van het vliegtuig wel veilig was in verband met het eigen handelen zo dicht in de buurt van het vliegtuig;
- kennis over het bieden van eerste hulp en een beter toegeruste EHBO-kist (foliedekens), om betere hulp te kunnen bieden bij ongevallen;
- kennis over medische handelingen, zoals het inbrengen van een infuus, et cetera, zodat slachtoffers sneller geholpen kunnen worden;
- inzicht in het handelen van de professionele hulpverleningsdiensten. De politie kwam ter plaatse, maar bleef vervolgens wachten tot de brandweer kwam. Ook hielden de eerste hulpverleners zich bezig met overleg, afstemming en boden daardoor geen hulp. Dit werkte frustrerend;

**[57] Mart** *'Enkele weken na de crash werd ik bezocht door de burgemeester. Hij had een mooie bos bloemen voor me meegenomen. Ik vond die erkenning erg fijn. Ook de president-directeur van Schiphol is op bezoek geweest en ook hij nam een grote bos bloemen mee en cognac. De voorzitter van de vereniging Land- en Tuinbouw heeft mij persoonlijk gecomplimenteerd voor mijn inzet. Alle media-aandacht heb ik als positief ervaren. Het is een extra stukje waardering dat je krijgt. Dat je in de media wordt neergezet als de held van Zwanenburg. Maar ook de gemeenschap van Zwanenburg sprak waardering voor mijn handelen uit en dat voelt goed.'*



- kennis over de toestand van een slachtoffer, zodat beter ingeschat kan worden hoe ernstig mensen gewond zijn;
- informatie over hoe onder stressomstandigheden een cockpitdeur van buiten geopend kan worden, zodat deze sneller open te maken is. Er stond wel een instructie op de deur, maar die drong eigenlijk helemaal niet door;
- kennis over rugletsels. Men beseftte niet dat mensen met ernstig rugletsel, zoals een gebroken rug, in staat waren om in shock tientallen meters te lopen en dan opeens niet meer verder kunnen. Wat is de procedure daarna?

*Kwantitatief: Interactie omstanders en professionele hulpverleners en waardering*

Interactie tussen omstanders en professionele hulpverlening heeft vooral plaatsgevonden tussen de vier omstanders die later ter plaatse zijn gekomen (Jos, Carla, Rick en boer Mart). Reden daarvoor is dat zij min of meer deel uitmaakten van de professionele hulpverlening: Rick omdat hij verschillende professionele hulpverleners kende, Jos en Carla omdat zij door hun medische kennis de geneeskundige hulpverleners assisteerden door het verrichten van kleine medische handelingen en boer Mart omdat hij over materieel (een tractor met platte kar) beschikte die de hulpverleners zelf niet hadden, maar die voor de hulpverlening noodzakelijk was.

De interactie bestond primair uit:

- het *aanbieden* van hulp/middelen aan de professionele hulpverleners;
- het *afstemmen* van de uit te voeren handelingen;
- het *in ontvangst nemen* van opdrachten/instructies die door de professionele hulpverleners werden gegeven om deze te kunnen opvolgen/uitvoeren.

Al deze vier omstanders hebben aangegeven dat zij zich ‘geaccepteerd’, ‘serieus genomen’ en ‘gewaardeerd’ voelden door de professionele hulpverleners. Ze beoordelen de samenwerking met de betreffende individuele hulpverleners (dan ook) als positief (zie bijvoorbeeld [47]). In het geval van boer Mart had de mate van waardering ook te maken met de positieve media-aandacht die hij na het incident heeft ervaren. [57]

Tussen de overige acht omstanders en de professionele hulpverleners was in mindere mate sprake van interactie. Dit had deels te maken met het feit dat deze omstanders enerzijds de meeste van hun handelingen uitvoerden nog voordat de professionele hulpverleners ter plaatse waren, terwijl anderzijds de meesten van hen de plaats van het incident al weer hadden verlaten op het moment dat de professionele hulpverlening echt op gang kwam (zie ook eerder onder kopje ‘Reden van vertrek’). Uit de vragenlijsten en interviews blijkt (dan ook) dat zij voornamelijk zelfstandig of met andere omstanders hulp heb-

[58] *'Toen de eerste geneeskundige hulpverleners het veld inkwamen om te bepalen welke passagiers als eerste geholpen moesten worden, ontstond er een soort van onderlinge competitie tussen de omstanders. Sommige omstanders wilden namelijk dat 'hun' slachtoffer als eerste geholpen moest worden. Omstanders riepen: "Hier, hier, je moet naar mij komen." Overigens reageerden de hulpverleners nauwelijks op geschreeuw van omstanders. Dit leidde vervolgens weer tot nog meer geschreeuw.'*

ben verleend.<sup>170</sup> Dat neemt niet weg dat er wel degelijk interactie tussen deze omstanders en de professionele hulpverleners heeft plaatsgevonden. Deze interactie verliep echter op ad-hocbasis, was kortstondig en vooral incidenteel van aard.

De interactie bestond (bezien vanuit de omstanders) primair uit:

- het *aanbieden* van hulp aan de professionele hulpverleners;
- het *vragen* aan de professionele hulpverleners of zij een slachtoffer wilden komen helpen [58] (zie ook bijvoorbeeld Robin en Ronnie);
- het *informer*en van de hulpverleners (zie ook tabel 5.5);
- het *in gezamenlijkheid uitvoeren* van handelingen (koffers verplaatsen, brandcard tillen, et cetera);
- het *in ontvangst nemen* van opdrachten/instructies die door de professionele hulpverleners werden gegeven om deze vervolgens te kunnen uitvoeren.

De interactie bestond (bezien vanuit de professionele hulpverleners) primair uit:

- het *vragen* aan omstanders om assistentie/ondersteuning (zie ook tabel 5.5);
- *zich laten informeren* door omstanders;
- het *geven* van aanwijzingen aan omstanders.

Het (beperkte) contact dat er was tussen de omstanders en de professionele hulpverleners werd door de acht omstanders grosso modo als positief ervaren (*'ik werd serieus genomen'*, *'ik voelde me gewaardeerd'*, *'ik werd bedankt'*), hoewel er ook voorbeelden zijn van negatieve ervaringen. Deze negatieve ervaringen hadden vooral betrekking op de interactie met de politie<sup>171</sup> (*'ik werd genegeerd'*, *'men deed onvriendelijk'*, *'men reageerde bot'*).

Wat opvalt is dat de omstanders geen oordeel konden geven over het algemene optreden van de brandweer en de geneeskundige hulpverlening anders dan dat men vond dat *'er hard gewerkt is'*, *'ze hun best deden'*, maar dat men wel een uitgesproken negatief oordeel over het politieoptreden heeft. Het algemene beeld dat bij vrijwel alle omstanders bestond (tien van de twaalf), is dat *'de politie'* niets deed en mede daardoor de indruk wekte dat ze onvoldoende op haar taak berekend was.

170 De interactie tussen de omstanders onderling is door alle omstanders als positief beoordeeld.

171 Door de meeste respondenten is geen onderscheid gemaakt tussen politiefunctionarissen en functionarissen van de KMar, omdat hen een onderscheid als zodanig niet is opgevallen.

[59] *'Ik heb zelf op diezelfde avond nog Slachtofferhulp gebeld. Via hen heb ik een of twee gesprekken gehad. Ook belde de GGD Kennemerland om te vragen hoe het met mij ging. In het gesprek werd geconcludeerd dat ik mogelijk toch last zou kunnen hebben van een posttraumatische stresssyndroom. De GGD adviseerde om gebruik te maken van een traumapsycholoog en van dit aanbod heb ik dankbaar gebruikgemaakt. Ik heb inmiddels een vijftal sessies gehad en ik vind dat voldoende. Het heeft geholpen. Het fijne was dat de traumapsycholoog vertelde dat mijn gevoelens na het incident 'normaal' zijn. Je accepteert daardoor wat je hebt meegemaakt.'*

[60] *'Ik heb mij erover verbaasd dat ik eigenlijk geen enkele last heb gehad met de verwerking van het ongeval. Ik heb toch zwaargewonde en dodelijke slachtoffers gezien. Ik heb slachtoffers met doodsangst in de ogen gekeken. Maar het feit dat je mensen helpt en de blik in hun ogen die ze je meegeven als dank, maakt alles goed; het heeft me veel voldoening gegeven. Ik ben ervan overtuigd dat dat ook positief heeft gewerkt bij de verwerking.'*

[61] *'Ik heb vooral veel hulp gekregen van de kerk. De predikant en de ouderling zijn een aantal keer geweest. Dit gaf steun. Een andere ouderling – die tevens werkte bij slachtofferhulp – is vaak langsgekomen. Die had precies door hoe ik me voelde. (...) Ik was wel moe, maar ik kon niet slapen. Overdag hielpen vrienden mij de dag door. Dit hielp ook erg voor de verwerking. Ik kon steeds over de gebeurtenissen blijven praten. Het verveelde hen nooit en dat gevoel heeft mij enorm geholpen.'*

[62] *'Toen ik thuiskwam, ik ben niet meer naar mijn werk gegaan, heb ik alles besproken met mijn vrouw. Die reageerde heel nuchter. Daarna heb ik een kort verhaal op Twitter gezet. Een journalist van de Nieuwe Revu heeft dit gelezen, en heeft mij vervolgens gebeld. Daarna hebben ze een stuk op hun website geplaatst naar aanleiding van dit telefonische gesprek. Binnen een uur werd ik door CNN, Al Jazira, ABC News, SBS6 en andere stations gebeld. Er is vervolgens een taxi gekomen die mij thuis heeft opgehaald en naar EenVandaag heeft gereden. Daarna heeft diezelfde taxi mij afgezet bij De Wereld Draait Door. De ervaring om 's ochtends naar je werk te rijden en 's avonds je five minutes of fame te beleven, is veel heftiger voor mij geweest dan het ongeluk zelf. Maar uiteindelijk heeft mijn optreden op televisie voor veel goede feedback en leuke reacties gezorgd, wat positief heeft bijgedragen aan mijn verwerking.'*

[63] *'Ik had bij een agent mijn gegevens achtergelaten en werd de volgende dag al gebeld door bureau Slachtofferhulp. Ze waarschuwden me voor een terugval of trauma's, maar ik heb geen problemen ondervonden. Ik waardeer het dat ze me deze hulp hebben geboden.'*

[64] *'Ik waardeer het dat mij naderhand psychosociale hulp is aangeboden. Slachtofferhulp hing binnen 24 uur aan de lijn en ook de GGD Kennemerland heeft een paar maanden later nog twee keer gebeld om te vragen hoe het met mij ging. Dat is toch prima? Ik vind het ook onterecht als mensen klagen dat ze geen hulp hebben gekregen. Zo waren er bijvoorbeeld laatst twee passagiers uit het vliegtuig die in de media klaagden dat ze geen goede nazorg hebben gekregen. Dan bel je toch zelf? Je kunt toch ook zelf actie ondernemen? Waarom is het toch altijd zo dat iemand anders iets moet regelen voor jou?'*

*Kwantitatief: Verwerking en nazorg*

Vier van de twaalf omstanders hebben aangegeven dat zij door het ongeval te maken kregen met psychische klachten. Genoemd werden: slapeloosheid (1), concentratieproblemen (1) en een lichte vorm van het posttraumatische stressyndroom (2). Naast de hulp die zij van familie en vrienden kregen ('je verhaal kunnen doen'), hebben zij al dan niet op advies van derden zelf professionele hulp ingeschakeld, variërend van slachtofferhulp tot en met een trauma-psychooloog. [59]

De overige acht omstanders hebben aangegeven geen psychische klachten te hebben overgehouden aan het ongeval. [60] Drie van de acht merken op dat zij in de weken erna wel onrustig hebben geslapen dan wel gevoelig waren voor geluiden van vliegtuigen, ambulances en helikopters. Deze omstanders hebben de ramp allen op hun eigen wijze verwerkt. Dit varieerde van:

- het vertellen van hun verhaal aan familie, vrienden, collega's, et cetera; [61]
- het krijgen van waardering voor hun inzet zowel tijdens als in de weken na het ongeval (zie ook [47]); tot
- de aandacht in de media [62] (zie ook [57]).

Een aantal van de omstanders is actief benaderd door Slachtofferhulp, omdat zij zich bij het verlaten van de plaats incident hadden geregistreerd bij de politie en daardoor in het kader van het justitiële onderzoek als getuige zijn gehoord. Van dit aanbod, dat door allen werd gewaardeerd, is niet tot nauwelijks gebruik gemaakt. [63][64]

In de weken na het ongeval zijn de omstanders verder niet meer benaderd door de gemeente. Zij zijn daarmee ook niet uitgenodigd voor de eerste herdenkingsdienst die op 7 maart, anderhalve week na de crash, plaatsvond. Bijna alle omstanders hebben aangegeven dat zij dit jammer vonden, niet in de laatste plaats omdat zij graag zouden willen horen/zien hoe het de slachtoffers was vergaan die zij hadden geholpen. [65, zie pagina 190][66, zie pagina 190] Ook wilde een aantal de hulpverleners nog eens spreken waarmee ze hadden samengewerkt. [67, zie pagina 190] Een van de omstanders heeft nog zeer intensief contact onderhouden met de twee passagiers die hij heeft geholpen (ziekenhuis- en thuisbezoek en e-mail- en telefonisch contact). [68, zie pagina 190] Een andere omstander heeft deze passagiers ook een bezoek gebracht in het ziekenhuis.

Op 31 maart, vijf weken na het ongeval heeft zoals al gezegd een bijeenkomst plaatsgevonden met een aantal omstanders en de burgemeester van Haarlemmermeer. Reden voor dit overleg was dat een aantal omstanders zich door de gemeente vergeten en niet gehoord voelden.

**[65] (zie pagina 189)** *'In de eerste weken na het ongeval voelde ik totaal geen waardering. Ik heb drie weken in de put gezeten. Dan heb je zo stinkend je best gedaan en dan is er niemand die reageert, niemand die je bedankt of geïnteresseerd is. De burgemeester zou eerst na twee weken komen, maar belde vroegtijdig af. Toen hij eenmaal kwam, vond ik het vooral een gelegenheidsbezoekje. Het kwam niet echt gemeend over. Toch vond ik het uiteindelijk wel fijn dat hij kwam. Maar ja, hij kwam wel een half uur te laat en had geen bedankje meegenomen.'*

**[66] (zie pagina 189)** *'Ik heb verder geen bedankje gekregen van de gemeente. Ook zijn er geen hulpverleners aan de deur geweest of iets dergelijks. En dat vind ik jammer. Ik vind het ook jammer dat wij niet expliciet zijn uitgenodigd voor de herdenkingsdienst. Dat had ik erg fijn gevonden. Dat is een stukje waardering dat je graag wilt voelen. Dat je voelt dat je erbij hoort, erkenning dat je van betekenis bent geweest. Je wilt graag als onderdeel van het team worden gezien. We hebben tenslotte samen een klus geklaard.'*

**[67] (zie pagina 189)** *'Ik zou nog wel eens willen spreken met de hulpverleners waarmee ik heb samengewerkt. Ik begrijp dat op het moment zelf deze hulpverleners geen tijd voor mij hebben. Dat is ook helemaal niet erg. Maar daarna verwachtte ik toch wel een blijk van waardering. Doordat ik niets hoorde, ging ik twijfelen aan mezelf: heb ik het wel goed gedaan? Na ongeveer twee weken na het ongeval is het SIGMA-team bij me op bezoek geweest om me te bedanken. Ze namen zelfs een bloemetje mee. Ik heb dat echt heel erg gewaardeerd.'*

**[68] (zie pagina 189)** *'Wat mij misschien het allermeest geholpen heeft, was het gesprek op woensdagavond met de echtgenoot van een van de passagiers die ik heb geholpen. Ik had hem gebeld omdat ik wilde weten hoe het met de passagiere en haar collega was afgelopen. Ik had zijn nummer in mijn telefoon, omdat ik op de akker haar echtgenoot voor haar had gebeld. Die zaterdag ben ik naar het ziekenhuis gegaan om beide passagiers op te zoeken. Ik had aan de echtgenoot gevraagd of dit goed was. Hij had geen bezwaar. Het was heel vreemd om hen op te gaan zoeken. Ik was heel zenuwachtig. Je loopt toch bij vreemde mensen naar binnen eigenlijk. De ontmoeting was heel fijn. Ze waren me zo dankbaar op dat moment. Ze waren me niet vergeten.'*

Voor de herdenkingsdienst op 25 februari 2010, een jaar na het neerstorten van het vliegtuig, zijn naast de passagiers ook de behulpzame omstanders uitgenodigd. Alle door de gemeente getraceerde behulpzame omstanders hebben van de gemeente Haarlemmermeer een ereblijk ontvangen.





## 6.1 INLEIDING

In dit hoofdstuk wordt het optreden van de professionele hulpverleners van politie, brandweer en geneeskundige dienst (GHOR) beschreven in relatie tot het (zelf)redzame gedrag van de passagiers en behulpzame omstanders. De periode van dit optreden loopt vanaf het moment van alarmering tot en met het moment dat de laatste passagiers naar sportcentrum De Wildenhorst worden gebracht (totaal vier uur). Ook komt in dit hoofdstuk aan bod of, en zo ja op welke wijze, de professionele hulpverleners *voorafgaand* aan de Poldercrash al ervaring hadden opgedaan met (zelf)redzaam gedrag van burgers tijdens opleiding en oefeningen dan wel tijdens daadwerkelijke incidenten.

### *Dataverzameling en respons*

In totaal zijn er 183 *vragenlijsten* verstuurd naar de professionele hulpverleners (zie tabel 6.1 voor de verdeling van respondenten over de participerende organisaties). Met de opdrachtgever is afgesproken dat de vragenlijsten selectief verspreid zouden worden door deze alleen te versturen naar de professionele hulpverleners die binnen anderhalf uur na het ongeval op de plaats van het incident actief zijn geweest. De focus van het onderzoek richtte zich immers op het (zelf)redzame gedrag van passagiers en omstanders meteen na het neerstorten van het vliegtuig. De professionele hulpverleners hebben de vragenlijst (vanzelfsprekend) op basis van vrijwilligheid ingevuld. De vragenlijsten zijn geanonimiseerd verwerkt.

**Tabel 6.1: Overzicht van het aantal verstuurd en ontvangen vragenlijsten per organisatie**

Organisatie	Uitgezet (absoluut)	Ontvangen (absoluut)	%
Politie Kennemerland	80	17	21
Koninklijke Marechaussee	20	7	35
Brandweer Kennemerland	42	16	38
Brandweer Amsterdam-Amstelland	12	6	50
Geneeskundige diensten (GHOR, MMT)	29	16	55
SIGMA (Nederlandse Rode Kruis)	(onbekend <sup>172</sup> )	1	-
<b>TOTALEN</b>	<b>183</b>	<b>63</b>	<b>35</b>

In totaal hebben 28 hulpverleners hun medewerking verleend aan het onderzoek door een *interview* te geven over hun optreden in relatie tot (zelf)redzaam gedrag van burgers. In tabel 6.2 wordt een overzicht gegeven van het aantal respondenten per organisatie.

**Tabel 6.2: Overzicht van het aantal geïnterviewde professionele hulpverleners per organisatie**

Organisatie	Geïnterviewden
Politie Kennemerland	8
Veiligheidsregio Kennemerland	
– Brandweer	9
– GHOR	4
Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland	
– Brandweer	3
– GHOR	1
Brandweer luchthaven Schiphol	3
<b>TOTALEN</b>	<b>28</b>

De respons op zowel de vragenlijsten als de interviewverzoeken was relatief laag. Hiervoor zijn verschillende redenen aan te geven. Met betrekking tot de vragenlijsten is het niet gelukt om alle hulpverleners die binnen anderhalf uur na het ongeval ter plaatse waren, te achterhalen. Hierdoor konden de vragenlijsten niet altijd gericht worden uitgezet. Verder bleek, en dit werd al spontaan door hulpverleners teruggegeven en werd duidelijk tijdens sommige interviews, dat hulpverleners niet overtuigd waren van het nut en de noodzaak van het onderwerp (zelf)redzaamheid voor de professionele hulpverlening. Hierdoor maakte men zelf de afweging om niet te reageren. In andere gevallen gaven hulpverleners aan dat zij geen (zelf)redzame handelingen van burgers

172 Aan het Rode Kruis is een digitale vragenlijst verstuurd met het verzoek deze te verspreiden onder de leden van de SIGMA-teams die in de eerste uren van de Poldercrash zijn ingezet.

hadden gezien en daarom geen vragenlijst hadden ingevuld, terwijl ook deze bevindingen voor dit onderzoek van waarde waren geweest. Een herhaalde oproep richting de professionele hulpverleners om toch te reageren, heeft niet tot een substantiële verhoging van de respons geleid.

Overigens was er niet alleen sprake van een lage respons op de vragenlijsten. Ook de kwaliteit van de respons liet nogal eens te wensen over; ongeveer een derde van de hulpverleners heeft de vragenlijst maar deels ingevuld.

Ten aanzien van de interviews hebben wij lang niet alle (sleutel)functionarissen (zoals operationele leidinggevendenden) van het eerste uur kunnen interviewen. Een aantal van hen was al door meerdere onderzoeksinstanties (zoals de Onderzoeksraad voor Veiligheid) geïnterviewd en de opdrachtgever vond het onwenselijk om deze functionarissen opnieuw met een interview te belasten. Met de opdrachtgever is daarom afgesproken dat hulpverleners zelf mochten bepalen of ze wilden meewerken aan het onderzoek of niet. In het verlengde daarvan is afgesproken dat de hulpverleners niet direct door ons werden benaderd. De hulpverleners zijn daarom door middel van brieven en mededelingen op intranet opgeroepen om deel te nemen aan dit onderzoek (middels een interview).

### *Leeswijzer*

In dit hoofdstuk wordt in de *eerste* plaats een reconstructie gegeven van de feitelijke handelingen die door professionele hulpverleners zijn verricht in relatie tot het (zelf)redzame gedrag van burgers. De reconstructie wordt chronologisch en zo veel mogelijk per hulpdienst gegeven en is te lezen op de *rechterpagina's* in dit hoofdstuk. De reconstructie is gebaseerd op de transcripties van de meldkamerbanden van het Meld-, Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK), de camerabeelden gemaakt vanaf een portaal op de A9 door Rijkswaterstaat (zie ook bijlage 2), foto's van de eerste politiefunctionaris ter plaatse en op de interviewverslagen van de professionele hulpverleners. De informatie van hulpverleners waar het gaat om de feitelijke handelingen is 'gecrosscheckt' met verslagen van andere respondenten, filmbeelden en foto's.

Aanvullend aan de reconstructie van de feitelijke handelingen worden de percepties en meningen van de professionele hulpverleners gegeven. Deze zijn te vinden op de *linkerpagina's* in dit hoofdstuk. Een van de doelstellingen van dit onderzoek was immers om inzicht te krijgen in de achterliggende motivaties van hulpverleners om bepaalde handelingen al dan niet te verrichten. De informatie komt, tenzij anders vermeld, altijd uit de interviewverslagen van de desbetreffende hulpverlener.

**[1] Brandweerfunctionaris** *'In opleiding en oefening wordt geen rekening gehouden met zelfredzaamheid. Volgens mij is dit ook niet nodig. Je hebt immers geen hinder van die mensen. Je zegt niet: "Mensen ga weg." Eerder het tegengestelde, het kan een soort van rust geven als burgers bij slachtoffers gaan zitten. Ik hoef dan namelijk niet meer naar de slachtoffers om te kijken, daar wordt dan voor gezorgd. Maar dat kun je verder niet beoefenen. In de opleiding zou het wel als aandachtspunt meegenomen kunnen worden, maar dan eerder bij de politie dan bij de brandweer. De politie kan toch voor de rest niet gek veel doen. Zij hebben geen technisch gereedschap, ze hebben geen helmen, ze hebben geen handschoenen. Laat de politie dus maar lekker met die zelfredzaamheid aan de slag gaan.'*

**[2] Brandweerfunctionaris** *'In opleidingen en training van de brandweer wordt weleens iets over zelfredzaamheid en redzaamheid van mensen verteld.'*

**[3] Geneeskundig functionaris** *'(Zelf)redzaamheid van burgers maakt geen onderdeel uit van de opleidingen van ambulancebroeders. Communicatie met burgers maakt daar wel onderdeel van uit, maar meer in zijn algemeenheid en is dus niet zozeer gericht op het aspect zelfredzaamheid. Als je in een woonwijk iemand gaat ophalen en een groepje kinderen vraagt: "Wat is er aan de hand?", dan kun je zeggen: "Hou je mond." Maar je kunt ook zeggen: "Kun je de ambulanceur openhouden?" of "Bewaken jullie de ambulance?" De omgang met burgers wordt mijns inziens voornamelijk bepaald door hoe je als hulpverlener zelf met burgers omgaat. Als je als ambulancebroeder zegt: "Waar bemoei jij je mee" is de kans tegenwoordig groot dat je achterruit eruit ligt. Dat is niet goed te praten, maar het gebeurt wel. En het zegt ook iets over hoe wij als hulpverleners met burgers omgaan. Tijdens een teamoverleg komt dit wel regelmatig ter sprake.'*

**[4] Brandweerfunctionaris** *'Zelfredzaamheid van burgers komt niet in opleiding, oefeningen en planvorming voor. We hebben ooit als operationeel team een sessie gehad over de juridische aspecten bij hulpverlening, maar daar kwam de verantwoordelijkheid van de hulpverleningsdiensten ten opzichte van de helpende burgers niet aan de orde. Ik denk dat je zelfredzaamheid van burgers nog steeds met een vergrootglas moet zoeken in de les- en leerstof. Ik denk wel dat er in de les- en leerstof aandacht aan besteed zou moeten worden. Of je het helemaal uitgekristalliseerd krijgt van tevoren, dat is de vraag. Of je zelfredzaam gedrag van burgers kunt reguleren zoals je dat theoretisch zou willen, dat vraag ik me ook af.'*

In de *tweede* plaats worden feitelijke handelingen en bevindingen kwantitatief (gecategoriseerd) weergegeven. Hiervoor is primair gebruikgemaakt van de vragenlijsten. Deze bevindingen worden in kaders weergegeven. Deze bevindingen worden, ook gezien de soms wat beperkte kwaliteit van de respons, gelardeerd met een aantal citaten uit de interviews. Deze citaten worden ook op de *linkerpagina's* in dit hoofdstuk weergegeven.

## 6.2 KWANTITATIEF: (ZELF)REDZAAMHEID VOORAFGAAND AAN DE POLDERCRASH

In deze paragraaf beschrijven we of, en zo ja op welke wijze, de professionele hulpverleners *voorafgaand* aan de Poldercrash ervaring hebben opgedaan met (zelf)redzaam gedrag van burgers tijdens opleiding en oefeningen of tijdens daadwerkelijke incidenten. Ook wordt de mening van de professionele hulpverleners over het thema (zelf)redzaamheid gegeven.

Het overgrote deel van de professionele hulpverleners die middels een vragenlijst hebben meegewerkt aan het onderzoek was man: van de 63 hulpverleners waren er 55 man en 7 vrouw. Eén hulpverlener heeft hierover niets ingevuld.

*Kwantitatief: (Zelf)redzaamheid in opleiding en oefeningen*

Aan de professionele hulpverleners is in de vragenlijst gevraagd of er in hun opleiding en tijdens oefeningen aandacht is geweest voor het thema (zelf)redzaamheid. Negen van de 63 hulpverleners hebben deze vraag niet beantwoord. Van de 54 hulpverleners die deze vraag wel hebben beantwoord, gaven 37 hulpverleners aan dat er in hun opleiding of oefeningen géén aandacht is geweest voor het thema (zelf)redzaamheid. Zeventien hulpverleners gaven te kennen dat er wel aandacht voor het thema was. Slechts twee hulpverleners hebben in de vragenlijst aangegeven op welke wijze er aandacht is besteed aan (zelf)redzaamheid in hun opleiding en oefeningen. Een politiefunctionaris stelde: *'Ik heb geleerd op welke wijze je (redzame) burgers op een positieve wijze kunt aanspreken en hoe je kunt handelen bij negatieve burgers.'* Een andere politiefunctionaris gaf in zijn vragenlijst aan dat hij vindt dat (zelf)redzaamheid geen onderdeel zou moeten uitmaken van opleiding of oefeningen, omdat *'je er niet van kunt uitgaan dat een burger zichzelf of een ander zal redden.'* Tijdens zijn interview stelde een bevelvoerder bij de brandweerman iets soortgelijks: *'Ze hebben iets gigantisch meegemaakt, dan kan ik niet van deze mensen verwachten dat ze me gaan helpen, hoe goed het ook bedoeld is.'* [1][2][3][4]

**[5] Brandweerman** *'Bij branden is ook sprake van zelfredzaam gedrag van burgers. Er zijn immers altijd wel mensen die zelf een brand proberen te blussen, met een tuinslang of een emmer water. En dan komen ze met zwarte neusgaten naar buiten. Het is de mens eigen. Mensen proberen toch wel te helpen. Ik denk dat dit een stukje instinct is. Als een auto het water inrijdt, spring je ook de sloot in om te helpen om diegene eruit te halen. Ik denk dat dat normaal is. Mijn visie op zelfredzaamheid is dan ook naar aanleiding van de Poldercrash niet veranderd.'*

**[6] Politiefunctionaris** *'Zeker bij grotere incidenten maak ik wel mee dat burgers gaan handelen. Meestal concentreren ze zich op de slachtoffers. Of ze hebben er ook echt verstand van en stabiliseren een slachtoffer. Soms heb je ook mensen die het verkeer gaan regelen. Dat probeer je dan zo snel mogelijk over te nemen, voor die burgers, maar ook voor het verkeer zodat er geen gevaarlijke situaties ontstaan. Bij geweldsincidenten helpen burgers wel slachtoffers, maar verder zie je burgers toch vooral op afstand staan om te kijken.'*

**[7] Politiefunctionaris** *'Er wordt in onze opleiding en oefening geen rekening gehouden met zelfredzaamheid van burgers. Over omstanders leren we dat we ze op afstand moeten houden. Als er iets gebeurt, moeten we het plaats incident afbakenen. Dat is wat we leren. Maar tijdens de Poldercrash was het goed dat er burgers waren die geholpen hebben. Het hangt dus af van het incident.'*

*Kwantitatief: Ervaring met (zelf)redzaamheid in de praktijk*

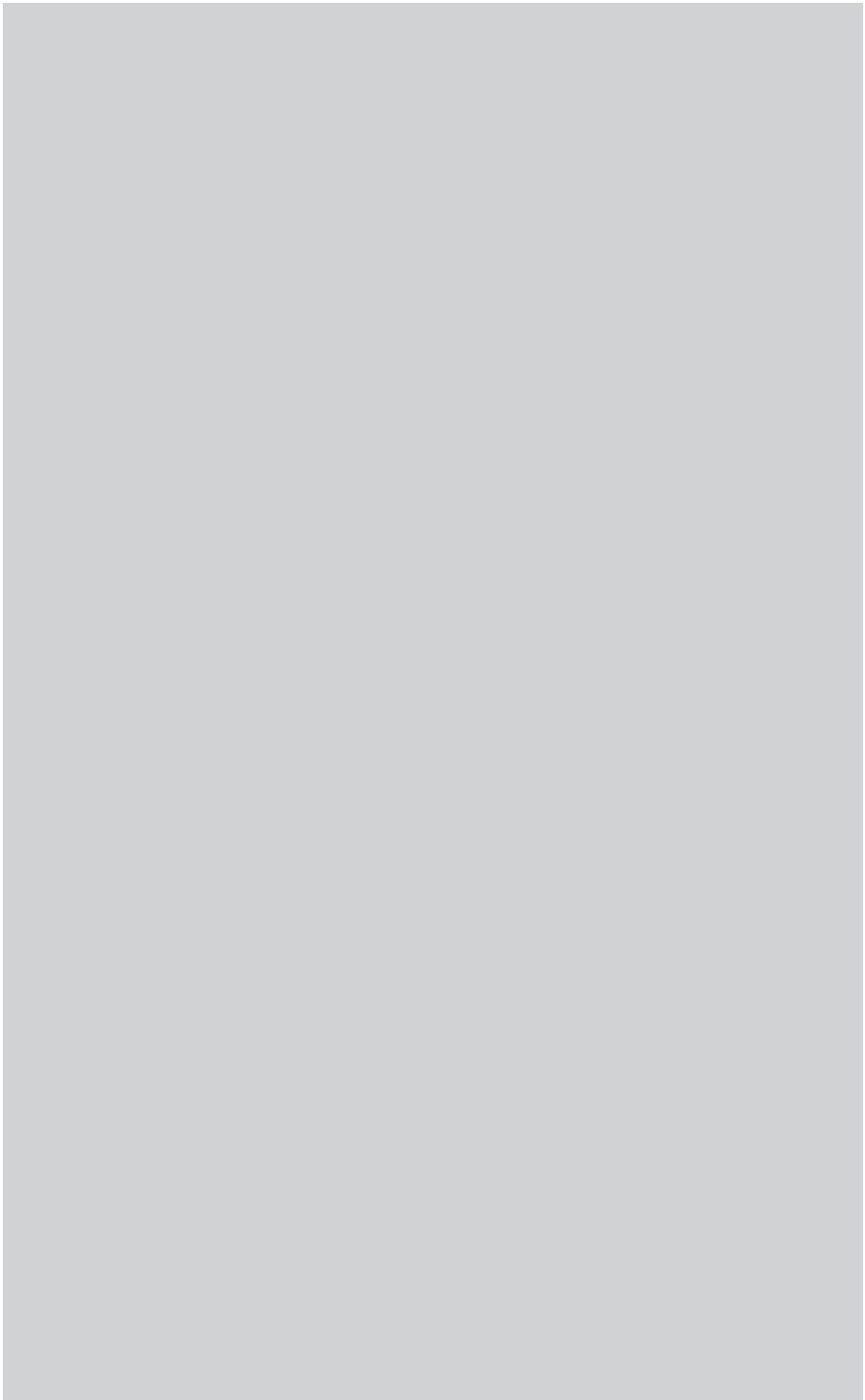
Aan de hulpverleners is in de vragenlijst de vraag gesteld of zij in incidenten *voorafgaand* aan de Poldercrash ervaring hebben opgedaan met de (zelf)redzaamheid van burgers. Vier van de 63 hulpverleners hebben deze vraag niet ingevuld. Van de 59 hulpverleners die deze vraag wel hebben ingevuld, gaven er 37 (63 procent) aan dat zij tijdens incidenten vóór de Poldercrash ervaring hebben opgedaan met (zelf)redzaamheid van burgers. Tweeëntwintig (37 procent) hulpverleners hadden nog geen ervaring met (zelf)redzaamheid vóór de Poldercrash.

Hulpverleners hadden ook de mogelijkheid om in de vragenlijst aan te geven bij welk soort incidenten zij ervaring hadden opgedaan met de (zelf)redzaamheid van burgers. Achtentwintig van de 37 hulpverleners die voorafgaand aan de Poldercrash ervaring hadden opgedaan met (zelf)redzaamheid van burgers, noemden een of meerdere voorbeelden hiervan. Het meeste werden genoemd (grootschalige) auto-ongevallen, gevolgd door waterongevallen en brand in een woonhuis of flatgebouw. [5][6][7]

Een enkele hulpverlener refereerde aan de Bijlmerramp (1995) en de cafébrand in Volendam (2001). Een respondent noemde ook de 'aanslag' op Koninginnedag 2009 in Apeldoorn als voorbeeld van een incident waarbij hij (zelf)redzaamheid had ervaren. Dit incident vond echter *na* de Poldercrash plaats.

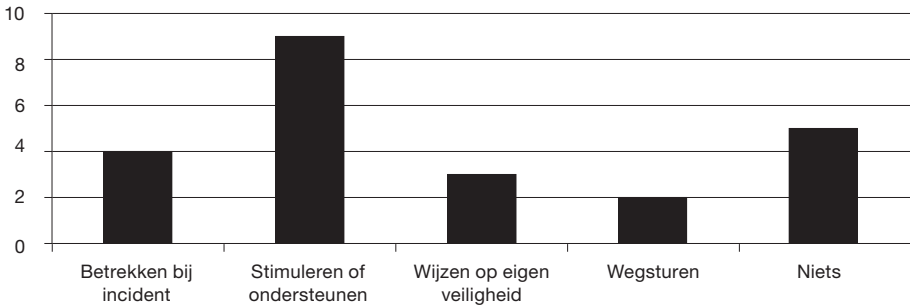
Naast het *soort* incident konden hulpverleners ook aangeven *welke* (zelf)redzame handelingen zij hadden waargenomen. In de meeste gevallen beschreven hulpverleners dat zij burgers slachtoffers hadden zien geruistellen (acht keer genoemd) of medische handelingen hadden zien verrichten (zes keer genoemd).

Aan de professionele hulpverleners die voorafgaand aan de Poldercrash ervaring hebben opgedaan met (zelf)redzaamheid van burgers, is ook gevraagd hoe zij hierop reageerden. In totaal hebben 23 hulpverleners deze vraag beantwoord. In figuur 6.3 worden de verschillende antwoorden op deze vraag weergegeven. Het merendeel van de 23 hulpverleners die deze vraag hebben beantwoord, gaf aan dat zij probeerden om burgers te stimuleren (zelf)redzaam te zijn, bijvoorbeeld door te vertellen dat iemand '*goed bezig is*' of door iemand '*advies te geven*'.





**Figuur 6.3: Reactie van hulpverleners op (zelf)redzaam gedrag van burgers  
(in absolute aantallen, N=23)**



Sommige hulpverleners hebben ook aangegeven *waarom* zij in het algemeen zo reageerden op de (zelf)redzaamheid van burgers. Een respondent van het Mobiel Medisch Team merkte op dat hij in zijn algemeenheid altijd probeert om (redzame) burgers bij een incident zo lang mogelijk actief te houden, omdat *'burgers al een vertrouwensband met het slachtoffer hebben opgebouwd voordat de professionele hulpverleners ter plaatse komen'*. Twee politiefunctionarissen gaven in hun vragenlijst aan dat zij niet reageren op (zelf)redzaam gedrag van burgers. De ene functionaris omdat hij ruimte nodig heeft om coördinerende taken uit te kunnen voeren en getuigen te kunnen spreken. De andere functionaris omdat *'dit door burgers nog al eens negatief wordt opgevat en steeds vaker ontaardt in een klacht'*. Een motorambulanceverpleegkundige schreef juist dat hij (zelf)redzame burgers zo veel mogelijk probeert te betrekken bij incidenten, omdat *'burgers een grote bron van informatie zijn en hem extra "handjes" kunnen bieden'*. Een politiefunctionaris schreef in zijn vragenlijst dat hij tracht om burgers altijd te bedanken wanneer ze geholpen hebben bij een incident: *'Het blijft toch zeldzaam dat burgers je ongevraagd helpen. Aan diegenen die wel komen helpen, mag je mijns inziens wel je waardering laten blijken.'* Een bevelvoerder van de brandweer gaf aan dat hij in principe het (zelf)redzame gedrag van burgers altijd belooft te stimuleren, omdat *'burgers negatief benaderen altijd averechts werkt en de hulpverlening alleen maar frustrereert.'*

*Kwantitatief: Oordeel over (zelf)redzaamheid van burgers in zijn algemeenheid*

In de vragenlijst is aan de professionele hulpverleners gevraagd wat hun algemene oordeel is over (zelf)redzaamheid van burgers. In figuur 6.4 worden de antwoorden op deze vraag weergegeven. Het overgrote deel van de hulpverle-

**[8] Brandweerfunctionaris** *'Je hebt altijd mensen die proberen te helpen. Je hebt die mensen ook nodig. Ik zie zelfredzaamheid als iets goeds. Anderzijds brengt het ook wel gevaren voor diezelfde burger met zich mee. Maar je bent toch blij dat ze actie ondernemen. En als wij ter plaatse zijn, dan nemen wij het natuurlijk over.'*

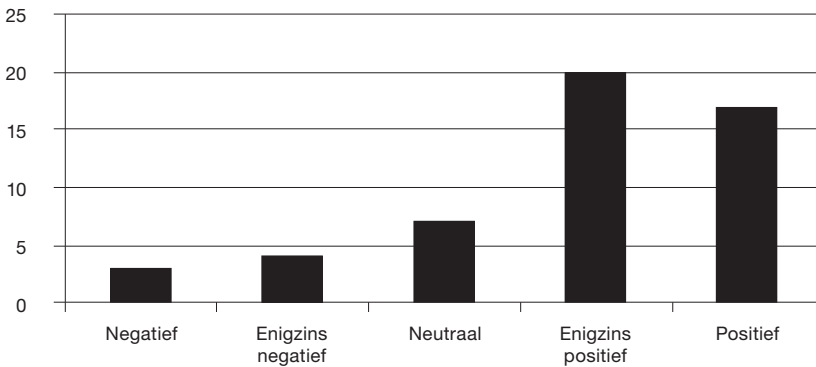
**[9] Brandweerfunctionaris** *'Burgers heb je ook vaak niet in de hand. We zien dit wel bij kleinere incidenten. Burgers willen dan graag helpen, maar ze lopen gigantisch in de weg. Ik zou ook geen hulp van omstanders accepteren als ik voldoende manschappen en kennis heb. Dan heb ik geen burger nodig. Dan kunnen wij onze taak zelf aan. Het heeft ook te maken met veiligheid. Mocht er wat gebeuren, dan ben ik verantwoordelijk.'*

**[10] Politiefunctionaris** *'Je weet dat mensen averechts kunnen reageren. In hoeverre is het betrouwbaar om beroep te doen op burgers? Als ik zie bij de Poldercrash dat heel veel mensen eerder staan te bellen dan dat ze gaan helpen, dan geeft mij dat weinig vertrouwen.'*

**[11] Brandweerfunctionaris** *'Volgens mij is zelfredzaamheid noodzakelijk om nog een fatsoenlijke mate van overleving te kunnen garanderen. Achteraf gezien viel dat bij de Poldercrash wel mee. Maar als je kijkt naar een brand in de spoortunnel van Schiphol bijvoorbeeld, daar kun je soms helemaal niet meer naar binnen als hulpverlener. Zeker niet als je pas na 15 minuten aankomt. Als binnen het eerste kwartier de mensen niet zelf, dan wel ondersteund door systemen of mensen in de trein, de weg naar buiten vinden, dan ontstaat een nog veel groter probleem. (...) Of zelfredzaamheid nu echt een issue is voor hulpverleners vraag ik me af. Ik vind het belangrijker dat er bij de burgers een stukje bewustwording komt rond dit onderwerp. Daarmee creëer je voor het moment dat het zover is de actie van burgers en dat helpt de hulpverleners. Als hulpverlener kunnen we er dan wel heel veel plezier van hebben. (...) Maar op het moment dat je een gevaarlijke situatie hebt dan moet je de hulp van burgers vooral niet willen. Dan heb je niet alleen de oorspronkelijke slachtoffers waar je last van hebt als hulpverlener, maar ook de kans dat het aantal slachtoffers groter wordt als het toch fout gaat. Vanuit de burgers beredeneerd gaat het om een stukje bewustwording, dat zij begrijpen dat ze zelf ook een heleboel kunnen doen om hun eigen situatie te verbeteren. Vanuit de hulpverleners beredeneerd moet je – wanneer de omstandigheden dit toelaten – vooral samenwerken met burgers. Je ziet het nu bij de Poldercrash, extra handjes zijn altijd handig mits het enigszins gecoördineerd kan. Om terug te keren bij een van jullie vragen: "Bleven er de hele tijd mensen vanaf de A9 stromen" zou ik willen antwoorden: nee, gelukkig niet. Want dan had je namelijk een heel ander probleem gecreëerd. Dan raak je het overzicht kwijt. Dan komen er meer mensen dan dat je effectief zou kunnen gebruiken. Nu was het nuttig: mensen konden helpen, er waren brancards te dragen en dingen te doen. Maar als je burgers hebt die er alleen omheen staan, heb je er alleen maar last van. Ik heb overigens niet de illusie dat je dit in de eerste fase ook echt kunt reguleren of coördineren.'*

ners die deze vraag heeft beantwoord (51 in totaal<sup>173</sup>), gaf aan positief te staan tegenover het (zelf)redzame gedrag van burgers: twintig hulpverleners vulden 'enigszins positief' en zeventien hulpverleners 'positief' in. Slechts een klein deel van de hulpverleners staat negatief tegenover het (zelf)redzame gedrag van burgers: vier hulpverleners waren 'enigszins negatief' en drie hulpverleners waren 'negatief'.

**Figuur 6.4: Mening over (zelf)redzaamheid (in absolute aantallen, N=51)**



In de vragenlijst konden hulpverleners hun mening over de (zelf)redzaamheid van burgers motiveren. Een ambulanceverpleegkundige die aangaf positief te staan tegenover (zelf)redzaamheid schreef in de vragenlijst: *'Vrijwel altijd nemen passanten een actieve rol in de beheersing van het incident. Ze verlenen hulp en staan het slachtoffer bij. Ik vind dit zeer positief.'* Een andere ambulanceverpleegkundige die ook positief was over de (zelf)redzaamheid van burgers stelde: *'Ik heb burgers meerdere keren zien helpen met reanimeren. Ik vind dit goed. Ook al doen burgers soms dingen die je als professionals anders zou doen, het is mijns inziens altijd beter dan als er niets gedaan wordt.'* Een brandweerman stelde: *'Redzame burgers hebben de grootste waarde op het moment dat ze bij een slachtoffer gaan zitten en met hem praten. Als de verpleegkundige dan komt en het slachtoffer is bijvoorbeeld flauwgevallen, dan kan de burger informatie over het slachtoffer doorgeven.'* [8][9][10][11]

*Kwantitatief: Perceptie over voorbereiding op omgaan met (zelf)redzaamheid in eigen organisatie*

Aan de hulpverleners is gevraagd in hoeverre er in de eigen organisatie voor hen zichtbaar, dat wil zeggen in beleid, plannen en procedures, rekening

<sup>173</sup> Het is overigens opvallend dat 51 hulpverleners deze vraag hebben beantwoord, terwijl maar 37 hulpverleners hebben aangegeven daadwerkelijk ervaring te hebben gehad met (zelf)redzaam gedrag van burgers voorafgaand aan de Poldercrash.

**[12] Politiefunctionaris** *'Het onderwerp zelfredzaamheid krijgt geen aandacht binnen de politie. Het past ook niet in onze cultuur. Misschien komt dit door de, onbewuste, machocultuur binnen de politie. Incidenteel zal het wel eens gebeuren. Maar verder denk ik dat er op dit vlak winst te behalen valt.'*

gehouden wordt met c.q. aandacht wordt geschonken aan het thema (zelf)redzaamheid van burgers. Vierenvijftig van de 63 hulpverleners hebben deze vraag beantwoord. In figuur 6.5 worden de resultaten weergegeven. De drie hulpverleners die aangaven dat (zelf)redzaamheid voor hen zichtbaar onderdeel uitmaakt van het beleid, plannen en procedures binnen de eigen organisatie konden geen concrete voorbeelden geven. [12]

**Figuur 6.5: Perceptie van professionele hulpverleners over voorbereiding op omgaan met (zelf)redzaamheid binnen eigen organisatie (in absolute aantallen, N=54)**

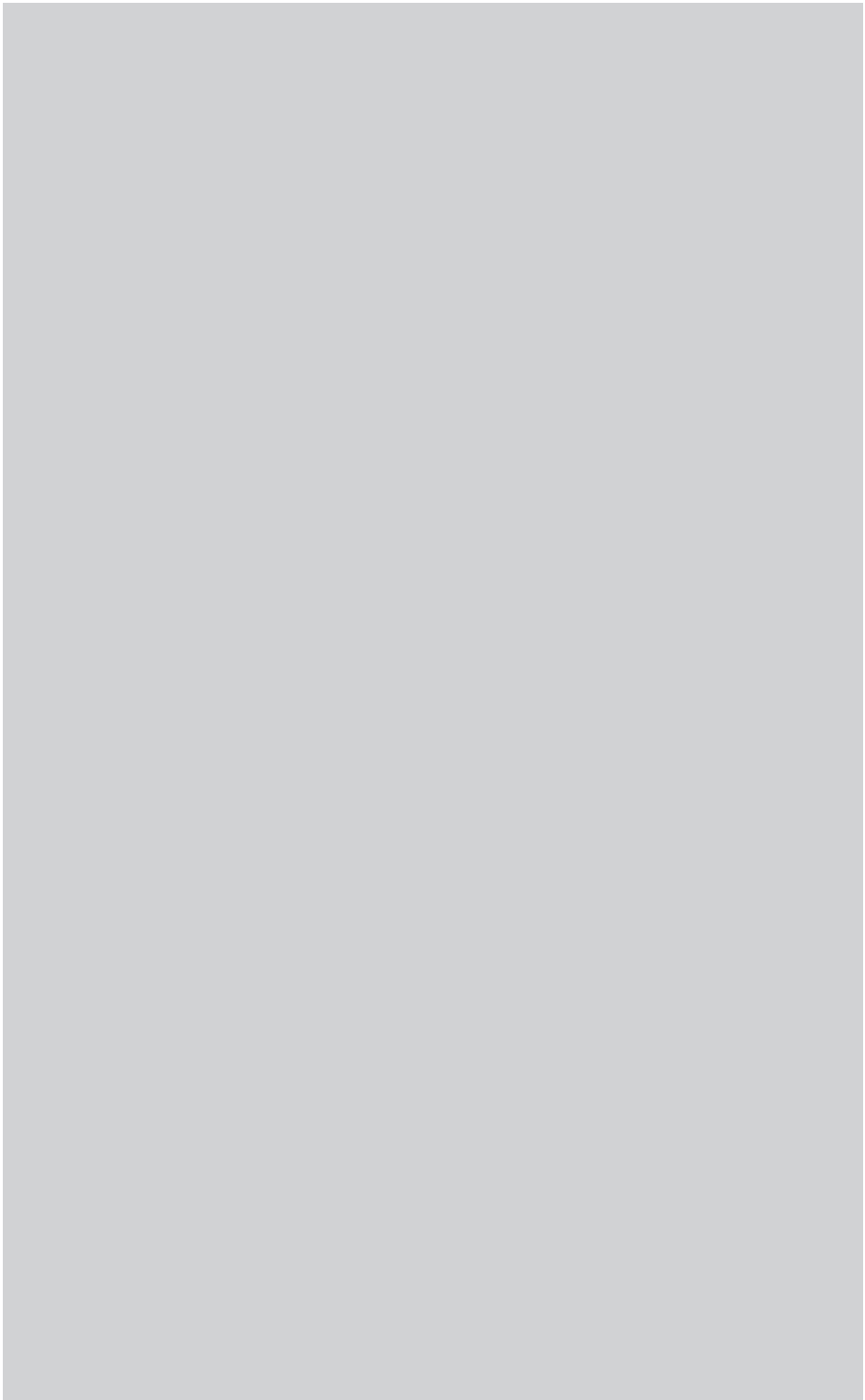


### 6.3 ONTDEKKING EN MELDING DOOR BEHULPZAME OMSTANDERS EN TER PLAATSE KOMEN EERSTE PROFESSIONELE HULPVERLENERS

De eerste functionarissen die na het neerstorten van het Turkish Airlines-toestel in contact komen met behulpzame burgers zijn de centralisten van de meldkamer van Kennemerland.<sup>174</sup> Het zijn omwonenden en automobilisten die op de A9 of de A200 rijden die met de 112-alarmcentrale bellen en met de centralisten worden doorverbonden. Bij de eerste bellers vragen zij nog niet door naar locatie en/of ongevalgegevens. Nadat nader contact met de brandweeralarmcentrale op Schiphol uitwijst dat men daar nog van niets weet, maar er toch meerdere meldingen blijven binnenkomen, wordt in interactie tussen meldkamerpersoneel en de volgende bellers de precieze locatie en een situatieschets verkregen. In hoofdstuk 5 is al beschreven welke informatie deze burgers hebben doorgegeven.

Tijdens verschillende gesprekken proberen de centralisten het handelen van de behulpzame omstanders te bevorderen dan wel te sturen door het geven

174 Dit is het Meld-, Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK).



van concrete aanwijzingen of door hen erop te wijzen dat ze de eigen veiligheid in het oog moeten houden.

Om 10.33 uur bijvoorbeeld belt een omstander met de meldkamer waarna hij aangeeft dat hij bij het vliegtuigongeval staat *'en veel brandweer nodig heeft omdat er veel mensen bekneld zijn.'* De centralist stimuleert de omstander om de slachtoffers zo veel mogelijk gerust te stellen, maar daarbij wel op de eigen veiligheid te letten.<sup>175</sup>

**Centralist:** *Iedereen is onderweg uw kant uit meneer. Probeer in ieder geval mensen die hulp nodig hebben zo veel mogelijk gerust te stellen. (...) Kijk in ieder geval uit voor uw eigen veiligheid.*

Dit is ook zichtbaar in het contact tussen de meldkamer en omstander Mark (zie ook hoofdstuk 5). Om 10.27 uur belt Mark staande voor zijn woonhuis met het alarmnummer 112, waarna hij wordt doorgeschakeld met een politiecentralist in de meldkamer.<sup>176</sup> Met zijn echtgenote doet hij afwisselend, nadat zij naar de plaats van het incident zijn gereden, 'live verslag' van de situatie ter plaatse, terwijl hij op gezette tijden door de centralist wordt aangespoord om hiermee door te gaan.

**Omstander:** *(...) Het was echt een verkeersvliegtuig waar passagiers in zitten.*

**Centralist:** *Oké. We gaan direct een melding aanmaken, maar blijft u even aan de lijn voor extra informatie. Momentje graag.*

**Omstander:** *Ogenblikje, kom we gaan er gauw naartoe om te kijken of we kunnen helpen. Jongens [tegen zijn vrouw en kinderen], stap gauw in. Bent u er nog?*

**Centralist:** *Ja, ik houd u aan de lijn.*

*(...)*

**Omstander (inmiddels ter plaatse):** *Het brandt niet en dat is waarschijnlijk hun mazzel geweest.*

**Centralist:** *Oké gelukkig. Oké gelukkig. Ik houd u even aan de lijn want mijn collega's willen allerlei informatie weten.*

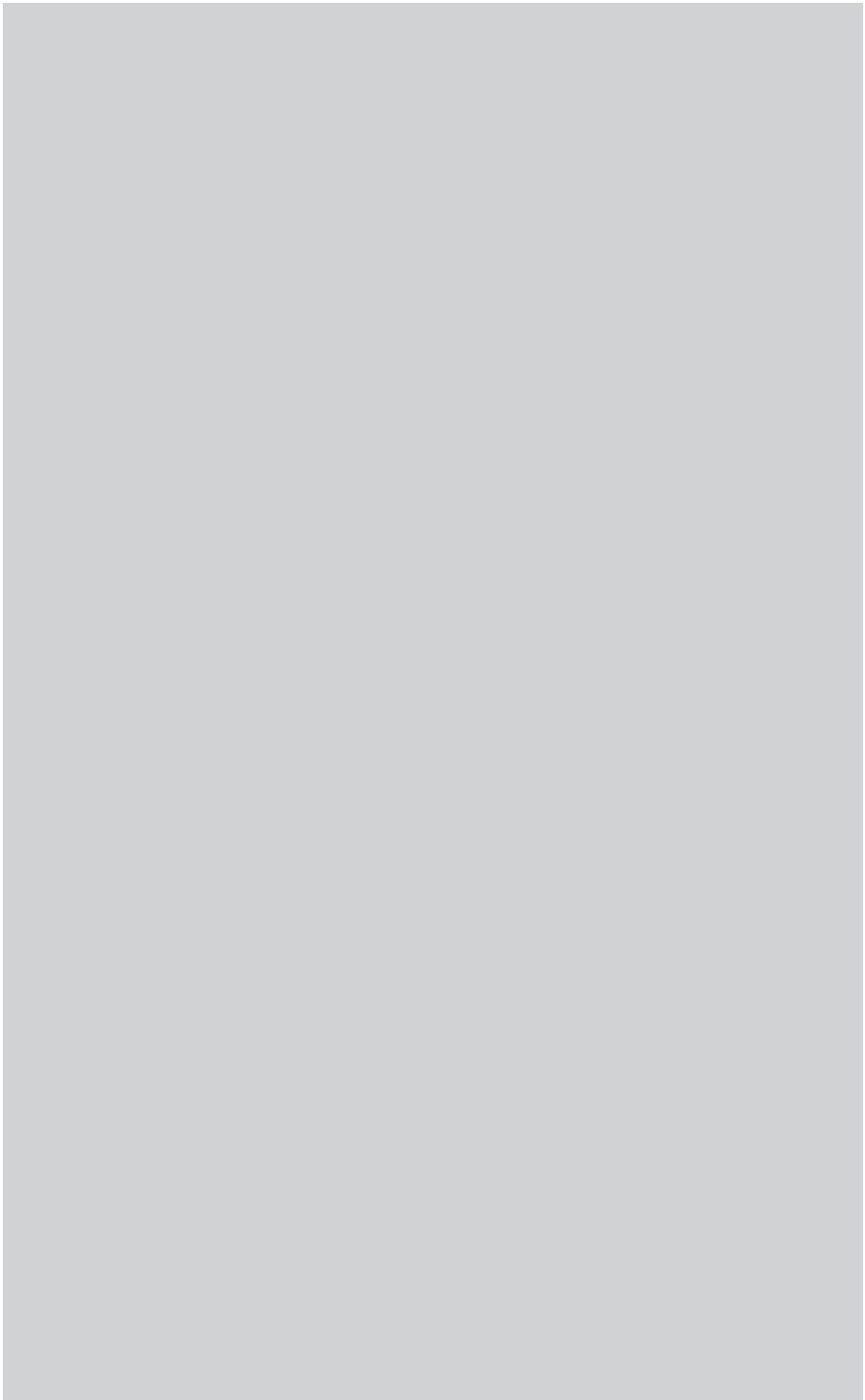
**Omstander:** *Ja, prima.*

**Centralist:** *Kunt u mij uw telefoonnummer geven voor het geval de verbinding verbroken wordt?*

Omstander Mark en zijn vrouw voorzien de meldkamer hierdoor van informatie (zie ook hoofdstuk 5), terwijl de centralist hun op zijn beurt een aantal concrete aanwijzingen geeft. De centralist stimuleert de vrouw van Mark bijvoorbeeld om de aandacht van de hulpverleners te trekken wanneer de eer-

<sup>175</sup> Transcriptie meldkamerbanden.

<sup>176</sup> Transcriptie meldkamerbanden. De tijden in transcriptie zijn gecorrigeerd aan de hand van de conversietabel in bijlage 4 van het rapport van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (tijd in transcriptie van de meldkamer + 3 minuten = feitelijke tijd).





ste professionele hulpverleners op de Kromme Spieringweg arriveren en haar eigen veiligheid in de gaten te houden.<sup>177</sup>

**Centralist:** [veel sirenes op de achtergrond] *Ik hoor dat de politie en ambulances in aantocht zijn.*

**Omstander:** *Ja, ik zie ze, ik zie ze! Er komt een heel gewonde passagier aan.*

**Centralist:** *Probeer ze te wuiven, zeker voor ernstige gewonden.*

(...)

**Centralist:** *Houdt u uw eigen veiligheid ook in de gaten?*

**Omstander:** *Ja, natuurlijk, natuurlijk. Ik sta echt half op het fietspad, dus dat kan geen kwaad.*

**Centralist:** *Ja, en ook niet te dicht bij het toestel!*

**Omstander:** *Nee, dat doen we ook niet hoor.*

**Centralist:** *Ik begrijp het, maar u moet inderdaad voor uzelf ook goed opletten. Dat u geen risico's loopt, want er kunnen natuurlijk rare dingen gebeuren hé?*

De centralist houdt omstander Mark (en zijn vrouw) ongeveer een kwartier lang aan de lijn, zodat hij hun een groot aantal vragen over de aard en omvang van het incident kan stellen. In tabel 6.6 wordt ter illustratie een overzicht gegeven van de vragen die de centralist stelt en de aanwijzingen die hij geeft (in relatie tot (zelf)redzaamheid).

**Tabel 6.6: Vragen en aanwijzingen van de centralist in relatie tot (zelf-)redzaamheid aan omstander Mark en zijn vrouw in chronologische volgorde<sup>178</sup>**

Wat voor soort vliegtuig is het?

Probeert u even rustig te blijven, meneer.

Was het een groot of klein toestel?

Blijft u even aan de lijn voor extra informatie? Een momentje graag.

Wat ziet u, meneer?

U ziet hem liggen, waar ligt het vliegtuig precies, meneer?

Past u op uw eigen veiligheid, meneer?

Waar staat u momenteel zelf, meneer?

Kunt u lezen wat er op de staart staat, meneer? Qua nummering of iets dergelijks?

Is er ook brand bij? Is er rook? Is er vuur?

Is het toestel al geopend? Komen er mensen uit?

Ik ben blij dat u mij informatie kunt geven, want mijn collega's die kijken me ook af en toe aan van...

En er komen nog steeds mensen uit het vliegtuig?

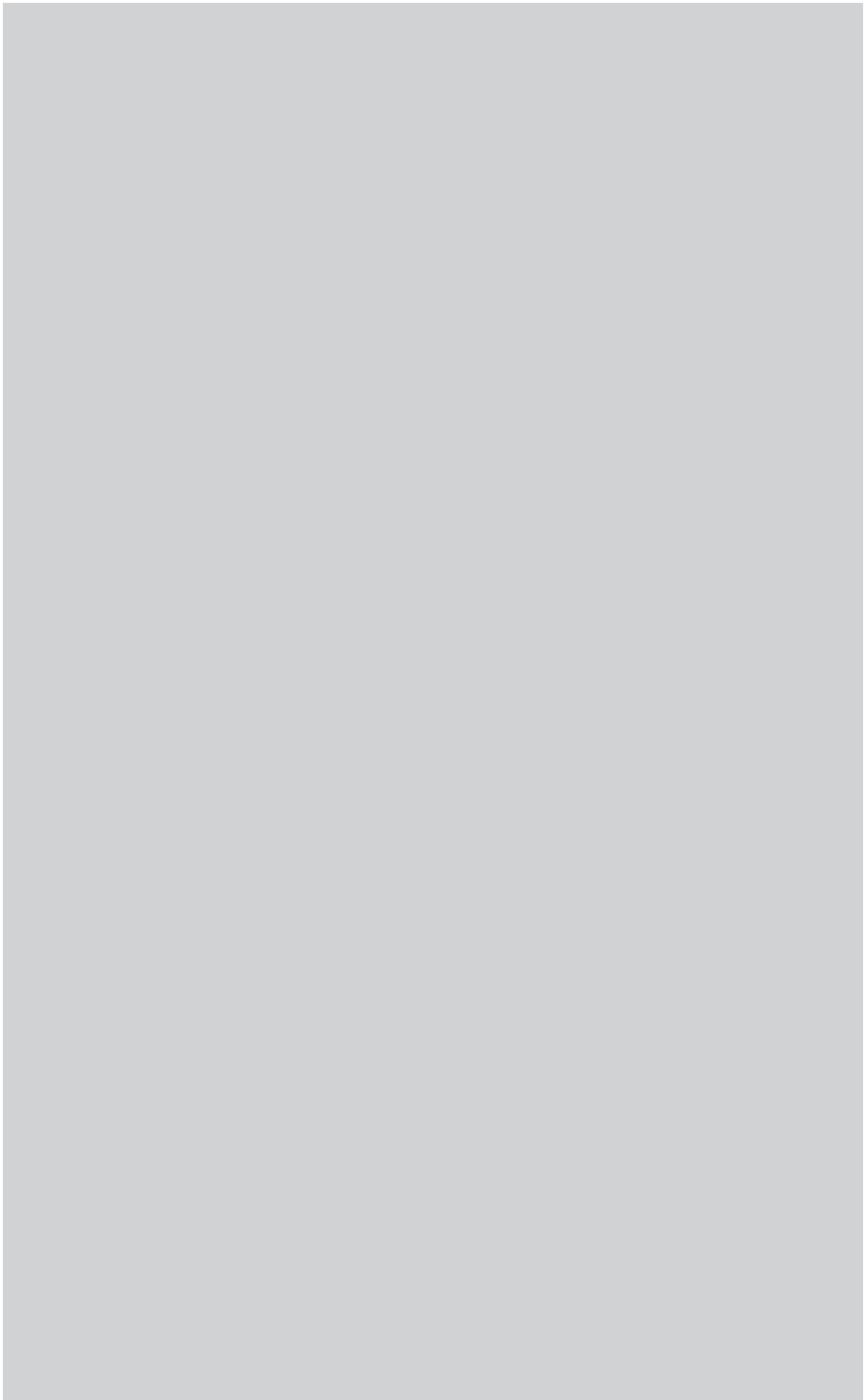
Er moeten ambulances komen, zegt u?

Kunt u mij trouwens uw telefoonnummer geven voor als de lijn verbroken wordt?

Heel goed (op de mededeling van Mark: 'Ik ga kijken of ik enigszins eerste hulp kan verlenen')

<sup>177</sup> Transcriptie meldkamerbanden.

<sup>178</sup> Transcriptie meldkamerbanden.



Wat gebeurt er nu, meneer?

De ambulances en de politie zijn onderweg.

Probeer ze [hulpverleners] te wuiven, zeker voor de ernstige gewonden.

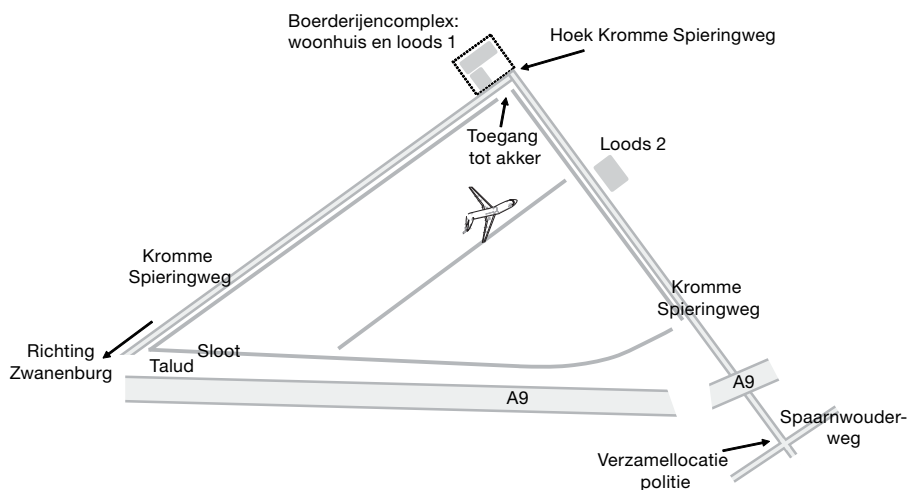
Houdt u uw eigen veiligheid ook in de gaten?

Komt u niet te dicht bij het toestel?

Maar u moet voor uzelf ook goed opletten.

Past u op dat u geen risico's loopt, want er kunnen natuurlijk rare dingen gebeuren hè?

**Figuur 6.7: Schematische weergave van de directe omgeving van de plaats van het incident inclusief de verzamellocatie voor de politie-eenheden kruispunt Kromme Spieringweg en Spaarnwouderweg**



*10.35 uur: Politie-eenheden krijgen de opdracht om niet het incident 'in' te gaan<sup>179</sup>*

Om 10.35 uur geeft de dan aanrijdende officier van dienst politie (OvDP) via de meldkamer aan alle aanrijdende politie-eenheden door dat zij niet het incident 'in' mogen. Ze moeten zich richten op het afsluiten van het Rottepolderplein. De centralist van de meldkamer geeft aan op zoek te gaan naar een geschikte verzamellocatie voor de opkomende politie-eenheden, op enige afstand van het incident.<sup>180</sup>

<sup>179</sup> Transcriptie meldkamerbanden.

<sup>180</sup> Transcriptie meldkamerbanden.

**[1] Politiefunctionaris 1** *'Ik zag ongeveer vijftig mensen enigszins verdwaasd rond het vliegtuig lopen. Er liepen ook mensen richting de rand van het akkerland. Het was in mijn beleving doodstil, terwijl ik op dat moment juist gegil verwachtte. Bovendien verwachtte ik dat het vliegtuig in brand zou staan, maar dat stond het niet.'*

**[2] Politiefunctionaris 2** *'Het eerste wat mij opviel was de rust die in het veld heerste. Het leek net alsof het toestel er al weken lag.'*

**[3] Politiefunctionaris 1** *'Ik reed naar de hoek van het akkerland om daar de opvallende politiebus te positioneren, zodat het voor andere hulpverleners duidelijk zou worden dat ze daar het akkerland op konden. Toen wij het voertuig in eerste instantie aan de rand van het akkerland parkeerden, stond er al een aantal passagiers bij de opgang van de akker.'*

**[4] Politiefunctionaris 1** *'Op het moment dat ik uit de bus stapte, werd ik meteen aangesproken door slachtoffers. Mijn andere collega werd veel minder aangesproken, ik denk omdat hij niet in uniform liep. In allerlei verschillende talen werd naar ons geroepen. Mensen riepen: "Help me, help me." Andere, op het oog meer zwaargewonde slachtoffers waren stil. Het viel me bijvoorbeeld op dat een passagier met een slagaderlijke bloeding heel stil was. Je merkte ook bij sommige mensen de frustratie. Ze riepen: "Waar blijft die ambulance? Waar blijft die ambulance nou?"'*

**OvDP:** *Ik wil van de eerste eenheid die straks ter plaatse is sowieso een SITRAP hebben. Wij gaan niet het incident in. Ik wil in ieder geval dat het Rottepolderplein afgesloten wordt (...)*

**Centralist:** *Ja, gaan we regelen. Ik zoek nog steeds naar een plek waar ik al deze eenheden naartoe kan sturen.*

*10.37 uur: Eerste twee politie-eenheden komen ter plaatse*

De eerste professionele hulpverleners die ter plaatse komen, arriveren in een politiebuis en een politieauto. Beide voertuigen rijden vanaf de A9 de Kromme Spieringweg op, stoppen vlak achter elkaar voor loods 2 (zie figuur 6.7) en blijven daar ongeveer één minuut staan.<sup>181</sup>

In de politiebuis zitten twee politiefunctionarissen. Beide functionarissen zijn werkzaam bij de regiopolitie Kennemerland. Een van de (geüniformeerde) politiefunctionarissen, hierna aangeduid als politiefunctionaris 1, bekijkt in die ene minuut de situatie op de akker rondom het vliegtuig. [1] De andere (ongeüniformeerde) politiefunctionaris die vanwege een rechercheonderzoek eerder die ochtend een fotocamera bij de hand heeft, hierna aangeduid als politiefunctionaris 2, neemt vanuit het voertuig een aantal foto's van de situatie bij het vliegtuig (zie foto's 2 t/m 6). [2]

De politieauto rijdt ondertussen terug over de Kromme Spieringweg in de richting van de A9/Spaarnwouderweg terwijl de politiebuis doorrijdt naar de hoek van de Kromme Spieringweg.<sup>182</sup> Politiefunctionaris 1 parkeert de politiebuis voor het boerderijencomplex dat bestaat uit onder andere een woonhuis en een loods, vlak naast een opgang naar de akker (zie figuur 6.7). [3]

#### 6.4 EERSTE CONFRONTATIE MET PASSAGIERS EN OMSTANDERS

*10.38 uur: Eerste contact met passagiers en omstanders door eerste politie-eenheid*

Wanneer de beide politiemannen uitstappen, worden zij vrijwel onmiddellijk aangesproken door een aantal slachtoffers die bij de opgang van de akker staan. Zij zijn op dat moment nog de enige professionele hulpverleners ter plaatse. Alleen politiefunctionaris 1 is geüniformeerd. [4]

<sup>181</sup> Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

<sup>182</sup> Zie ook bijlage 2 (camerabeelden RWS). Het wordt uit de data niet duidelijk waarom de politieauto omdraait en terugrijdt.

**[5] Politiefunctionaris 1** *'Ik had me al voorgenomen op het moment dat ik op de Kromme Spieringweg reed en ik zag dat ik het eerste hulpverleningsvoertuig ter plaatse was, dat ik een aantal maatregelen zou moeten treffen. Ik wist dat het bijvoorbeeld belangrijk zou zijn dat ik de juiste locatie zou doorgeven aan de meldkamer. Daarnaast wist ik dat ik de slachtofferopvang in goede banen moest leiden. Af en toe moest ik daarom tegen passagiers zeggen: "Jammer, maar ik kan nu echt even niks voor je doen."*

**[6] Intermezzo**

Er bestaan verschillende percepties over wie de loods en het woonhuis als opvanglocatie heeft aangewezen. In de perceptie van politiefunctionaris 1 is hij het geweest die na een kort overleg met politiefunctionaris 2 heeft besloten om de passagiers in de loods en het woonhuis op te vangen. **[6a]** In de perceptie van politiefunctionaris 2 (en de eigenaresse, zie hoofdstuk 5) is het met name de eigenaresse van het boerderijencomplex geweest die haar woning en loods als opvanglocatie voor de slachtoffers heeft aangeboden. **[6b]**

**[6a] Politiefunctionaris 1** *'Ik heb tegen mijn collega [politiefunctionaris 2] gezegd: "Aan de overkant van de boerderij staat een loods. Ga die loods openmaken en bekijk of we in die woning opvang kunnen regelen." En precies op dat moment schreeuwt een vrouw vanuit een groep mensen die vlak bij onze auto stond dat zij de eigenaresse van de boerderij was. Op dat moment dacht ik: er staan ook omwonenden bij. Ik ben toen naar die vrouw toegelopen en heb aangegeven dat ik de loods wilde gebruiken voor de opvang van slachtoffers. Toen de vrouw vertelde dat haar boerderij leegstond, hebben ik en mijn collega samen besloten dat de zwaargewonde slachtoffers, dus mensen met slagaderlijke bloedingen en ernstige botbreuken, in de verwarmde woning zouden worden opgevangen. Ik heb eigenlijk gevorderd dat de loods en de woning open moesten. Ik heb de eigenaresse daarna, dus tot aan het einde van het incident, verder niet meer gesproken.'*

**[6b] Politiefunctionaris 2** *'Ik herinner me nog goed dat toen wij uitstapten de eigenaresse van de boerderij al naar ons toekwam. Op dat moment, en dat vind ik achteraf vreemd, waren wij heel zakelijk. De eigenaresse was ook kalm en weldenkend. Ze riep tegen ons dat ze haar huis ter beschikking wilde stellen. Ik heb toen nog gezegd: "Doe maar niet in uw woning mevrouw, dat wordt echt een chaos." Achteraf is het natuurlijk krankzinnig om zoiets te zeggen. Ik dacht namelijk dat de hulpverlening veel ruimte nodig zou hebben om alle gewonden te kunnen behandelen. Ik zei daarom: "We hebben meer ruimte nodig." De eigenaresse van het huis riep toen terug: "Oké, dan vang ik de passagiers wel op in de bijkeuken." En daarna bood ze nog een alternatief aan, namelijk de loods op haar erf. Ik kan niet precies terughalen hoe het besluit uiteindelijk genomen is. We hebben haar in mijn beeld in ieder geval geen opdracht gegeven om de loods of haar woning open te stellen. We hadden op dat moment geen goed overzicht van de situatie en ook geen capaciteit om logisch te redeneren of te coördineren.'*

Politiefunctionaris 1 negeert de slachtoffers, omdat hij eerst een aantal 'coördinerende maatregelen' wil nemen. [5] Hij loopt naar zijn voertuig en geeft vervolgens een nader bericht door aan de meldkamer, waarin hij aangeeft dat het om een passagiersvliegtuig gaat en dat er personen staan die opgevangen zullen moeten worden. Daarnaast doet hij een suggestie voor een mogelijke verzamellocatie voor de aanrijdende politie-eenheden. De meldkamer koppelt terug dat de aanrijdende eenheden niet het incident 'in' mogen, maar zich conform het voorstel van politiefunctionaris 1 moeten verzamelen op de verzamellocatie Spaarnwouderweg/Kromme Spieringweg (zie figuur 6.7) en zich moeten concentreren op het in goede banen leiden van het verkeer.<sup>183</sup>

**Politiefunctionaris 1:** *De afspraaklocatie zou gunstig zijn Spaarnwouderweg/Kromme Spieringweg. Vanaf daar kan je vanaf Amsterdam richting het vliegtuig rijden. Het betreft een passagierstoestel van Turkish Airways en er staan allemaal personen die we zullen gaan opvangen bij een bedrijf.*

**Centralist:** *Ontmoetingsplek Kromme Spieringweg/Spaarnwouderweg, gaat u daarmee akkoord OvDP?*

**OvDP:** *Ja, dat is akkoord en moet afgezet worden. Als het inderdaad vlak bij de A9 ligt, dan krijgen we daar opstoppingen. Ik wil het daar vrij hebben voor de hulpdiensten als dat nodig mocht zijn.*

**Centralist:** *Ja, is begrepen. Onze taak ligt in dezen alleen bij het begeleiden van het verkeer en niet op het incident. Ik geef dat nog eenmaal mee voor alle eenheden. U gaat niet ter plaatse, u meldt zich op de ontmoetingsplek Kromme Spieringweg/Spaarnwouderweg.*

Na een kort overleg tussen politiefunctionaris 1, politiefunctionaris 2 en de eigenaresse van het boerderijencomplex die op dat moment buiten op haar erf staat, wordt besloten om de passagiers in het boerderijencomplex op te vangen: zwaargewonden in het woonhuis en ongedeerde en lichter gewonden in de loods. [6] De eigenaresse en haar man begeleiden de slachtoffers die bij de politiebus staan naar hun complex.<sup>184</sup>

*10.38 uur: Eerste versterking komt ter plaatse (politie motor en iets later twee politieauto's)*

Om 10.38 uur rijdt een motoragent vanuit de richting A9/Spaarnwouderweg de Kromme Spieringweg op. Hij rijdt naar de politiebus op de hoek van de

<sup>183</sup> Transcriptie meldkamerbanden.

<sup>184</sup> In vergelijking met het rapport van de Onderzoeksraad valt op dat de Onderzoeksraad handelingen van passagiers en andere feitelijkheden als een actieve prestatie van de overheid formuleert: 'Het dichtstbijzijnde huis en de daarachterliggende loods werden vrijgemaakt' (OvV (2010), p. 29). De feitelijkheid is dat het woonhuis en de loods op wat tafels en stoelen respectievelijk pallets, appelkisten en caravans na leegstonden.

[7] **Eerste motoragent** *'Toen ik onder het viaduct door reed, keek ik een keer naar rechts en vervolgens naar links en daar lag het toestel! Dat was best wel heftig, want het toestel lag minder dan honderd meter van mij vandaan. Ik zag een stuk of tien à vijftien passagiers verdwaasd om het toestel lopen.'*

[8] **Eerste motoragent** *'Toen ik mijn motor had geparkeerd, trof ik mijn collega [politiefunctionaris 1] bij zijn dienstbus op de hoek van de Kromme Spieringweg, voor huisnummer 74. Maar tijd voor overleg had ik niet. Ik zag net nadat ik mijn motor had geparkeerd dat er al veel meer passagiers uit het toestel waren gekomen. Ook liep er al een aantal passagiers onze kant op. De eerste passagier die ik trof, hield zijn hand stevig om zijn nek. Hij had daar een enorme wond. Ik kan me niet herinneren dat die man wat zei of vroeg. Je kon wel zien aan zijn gezichtsuitdrukking dat hij pijn had. Ik heb toen vervolgens over de mobilfoon direct collega's erbij gevraagd.'*

[9] **Eerste motoragent** *'De passagier heb ik vervolgens kunnen overdragen aan een net gearriveerde collega. Toen mijn collega die man wilde ondersteunen, haalde de man zijn hand van zijn nek. Ik zag het bloed eruit stromen. Vervolgens heeft mijn collega haar hand op zijn nek gelegd en zijn zij samen richting de boerderij gelopen. Toen ik bezig was om die passagier over te dragen aan mijn collega, stond letterlijk de volgende passagier atweer aan mijn jas te trekken. Deze passagier riep: "Help, help, help." Voor mijn gevoel was bij deze meneer zijn oog er half uitgerukt. Hij riep ook: "What happened to my face?" Toen dacht ik: dat ga ik nu niet uitleggen, daar hebben we geen tijd voor.'*



Kromme Spieringweg en parkeert zijn motor op het erf van het boerderijencomplex. [7] Wanneer de motoragent naar zijn collega, politiefunctionaris 1, loopt die bij de politiebus staat, komen er vrijwel onmiddellijk gewonde passagiers zijn kant oplopen, waaronder een passagier met een nekavond. [8]

De motoragent neemt om 10.39 uur contact op met de meldkamer en vraagt om versterking.<sup>185</sup>

**Motoragent:** *Het vliegtuig ligt langs het Bokkeweggetje. Ik denk dat er ongeveer vijftig à zestig mensen in het weiland lopen. Er zijn een hoop gewonden. Er moet hier wel hulpverlening komen. Ik sta nu samen met [politiefunctionaris 1] en ik wil wel wat erbij hebben want dit kunnen we niet zo laten gaan.*

**Centralist:** *Nou, er zijn eenheden onderweg die gaan naar de opgegeven locatie. Daar wordt het werk verdeeld en de hulpverlening zal worden gedaan door de ambulance en de brandweer.*

**OvDP:** *Ja, hier nog eenmaal de 49 dubbel 0. Inderdaad een opdracht aan de collega's niet naar het vliegtuig te gaan. Daar zijn andere hulpverleningsinstanties, brandweer en ambulance, voor. Wij gaan daar dus niet heen.*

**Motoragent:** *Nou, dat is begrepen door de 4104, maar we moeten hier even wat regelen. Die mensen lopen allemaal als een kip zonder kop rond en we moeten daar wat voor regelen. Er is nog geen ambulance of brandweer hier.*

**OvDP:** *Nee, dat snap ik. Alleen voor zo'n aantal kunnen wij ook niets doen. We bemoeien ons met taken die voor ons zijn weggelegd.*

Ongeveer een minuut na aankomst van de eerste motoragent komt er een tweede politieauto ter plaatse.<sup>186</sup> Circa anderhalve minuut na de tweede politieauto volgt een derde politieauto.<sup>187</sup> Beide voertuigen komen vanuit de richting A9/Spaarnwouderweg.

De motoragent draagt het slachtoffer met de nekavond over aan een agente van de tweede politieauto. Politiefunctionaris 1 vraagt of zij het slachtoffer naar de boerderij wil brengen, omdat is afgesproken dat daar de opvang van de zwaarder gewonde slachtoffers plaatsvindt. De motoragent wordt onmiddellijk aangesproken door een andere gewonde passagier die hem om hulp vraagt. [9]

Ondertussen lopen er steeds meer passagiers van de akker in de richting van het boerderijencomplex. Sommige passagiers ondersteunen elkaar tijdens het lopen, maar ook lopen er passagiers in hun eentje richting de boerderij. Som-

<sup>185</sup> Transcriptie meldkamerbanden.

<sup>186</sup> Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

<sup>187</sup> Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

**[10] Politiefunctionaris 1** *'Als mensen zien dat daar [opgang akker] een politieauto staat, dan trekt dat mensen. Dus uiteindelijk kwam die mensenstroom op gang. Je zag gewoon dat mensen onze kant op gelopen kwamen. Mensen liepen door het akkerland, elkaar helpend. Sommigen gewoon in hun eentje. Sommigen met koffers, dat je denkt: waar heb je die nou weer vandaan? Mensen ondersteunden elkaar en hielpen elkaar om te lopen. Elkaar tillend, want er waren ook veel mensen met letsel aan de onderbenen, dus die moesten ook echt ondersteund worden.'*

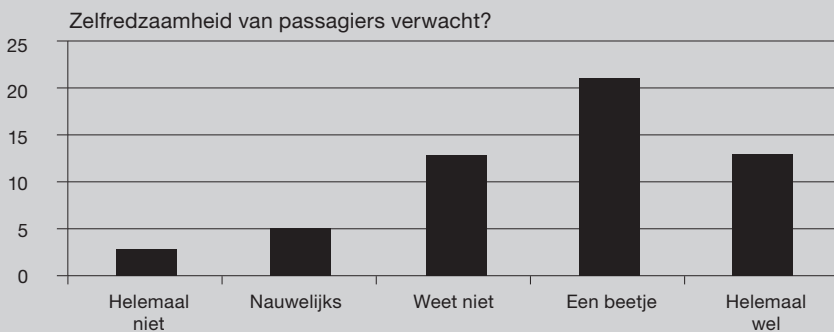
**[11] Politiefunctionaris 1** *'In eerste instantie dacht ik dat het vooral passagiers waren die daar kwamen aanlopen. Tot het moment dat er een aantal weer terugliep de akker op naar het vliegtuig. Toen begreep ik dat er ook mensen waren die passagiers aan het helpen waren.'*

mige passagiers worden juist weer door anderen gedragen. Ook zijn er passagiers die al bellend de akker verlaten of koffers bij zich hebben. [10]

#### **Kwantitatief: Verwachting van hulpverleners over de zelfredzaamheid van passagiers**

Aan de 63 hulpverleners is in de vragenlijst gevraagd in hoeverre zij zelfredzaam gedrag van passagiers hadden verwacht. In totaal hebben 55 hulpverleners deze vraag beantwoord. De meeste hulpverleners hadden zelfredzaam gedrag van passagiers 'een beetje' (21) verwacht. Dertien hulpverleners gaven aan dat zij de zelfredzaamheid van passagiers 'helemaal' hadden verwacht. Een klein aantal hulpverleners gaf aan dat zij dit in mindere mate verwacht hadden (8). Dertien hulpverleners hadden geen verwachtingen over de zelfredzaamheid van passagiers.

**Tabel 6.8: Verwachtingen van hulpverleners omtrent zelfredzaam gedrag passagiers (in absolute aantallen, N=55)**



Politiefunctarissen 1 en 2 die zien dat steeds meer passagiers van de akker af komen lopen, zijn zich op dat moment niet bewust van het feit dat er ook behulpzame omstanders op de akker aanwezig zijn. Pas op een later moment wordt het voor politiefunctaris 1 duidelijk dat het niet alleen passagiers zijn die elkaar ondersteunen richting de boerderij, maar dat er ook omstanders zijn die passagiers naar de boerderij begeleiden. [11]

#### *10.42 uur: Politie-eenheden wachten bij de verzamellocatie*

Verschillende politie-eenheden wachten bij de afgesproken verzamellocatie totdat zij toestemming van de OvDP krijgen om naar de plaats van het incident toe te rijden. Wanneer de OvDP om 10.42 uur bij de verzamellocatie aan-

**[12] Een politiefunctienaris** *'De OvDP was in mijn beleving heel snel ter plaatse. Hij stond daar om de eerste eenheden op te vangen. Wij mochten namelijk het incident niet in. In mijn beleving mochten wij het incident niet in omdat niet duidelijk was of de situatie wel veilig voor ons zou zijn. Ik vond dat overigens erg frustrerend. Ik ben een politiemens! Wij willen handelen, doen, mensen helpen! Ik begrijp wel dat we werden tegengehouden, want voor hetzelfde geld was het vliegtuig ontploft. Maar toch voelt het niet goed als je niet ter plaatse mag.'*

**[13] Een (tweede) motoragent** *'Toen ik bij de rotonde van de Schipholweg was, werd door de meldkamer over de portofoon geroepen dat we het incident niet in mochten en dat we op de verzamellocatie moesten wachten op nader bericht. Een collega [de motoragent] die toen al ter plaatse was, zei toen in mijn beleving door de portofoon: "Jongens, kom op! Er lopen hier mensen zwaargewond rond. Ze lopen verdwaasd over het veld." Hij zal het wel op een iets andere manier verwoord hebben, maar toen dacht ik: ik ben hulpverlener, ik vind het gezegend. Voor de meldkamer zal het wel procedure zijn om dit bericht te verspreiden, maar voor mij is dit nieuw. Ik ben nog niet eerder bij een incident of ramp van deze omvang betrokken geweest. Bovendien heb ik ook geen andere incidenten meegemaakt waar ik deze opdracht heb gekregen. Natuurlijk vind ik dat je te allen tijde moet nadenken over de gevaren en risico's die je loopt. Maar aan de andere kant ben ik wel een hulpverlener. Ik ben niet bij de politie gegaan om mensen aan hun lot over te laten. Voor de duidelijkheid: ik zou niet het vliegtuig ingaan omdat je niet wist wat er nog met dat toestel kon gebeuren. Maar als passagiers en slachtoffers gewond en hulpbehoevend over het weiland en de straat lopen, vind ik het onverteerbaar als je niets doet.'*

komt, besluit hij om toch wat meer eenheden naar de plaats van het incident te sturen. Hij rapporteert dit aan de meldkamer.<sup>188</sup>

**OvDP:** *Hier de 4900, ik ben ter plaatse op de Kromme Spieringweg/Schipholweg. De locatie van het vliegtuig is aangewezen door de eenheden ter plaatse. Er is geen rook en er is geen vuur. Er schijnen mensen rond te lopen. Ik denk dat we de omgeving iets dichter kunnen benaderen om te kijken hoe het met die mensen gaat. Er is een ambulance door en ik wil meer ambulances deze kant op.*

**Centralist:** *Ja, ambulances zijn onderweg. Ik wil graag dat iedereen zich meldt bij u, zodat u daar ter plaatse het werk kan verdelen. Akkoord?*

**OvDP:** *Ja, ik heb voorkeur voor wat meerdere politie-eenheden. Ik ga wat meerdere mensen richting het incident sturen, maar ik ga wel verzoeken om honderd meter afstand in ogeschouw te nemen of het gevaarlijk ingeschat kan worden. Anders wachten we op de brandweer totdat die een inschatting maakt hoe dichtbij we kunnen komen.*

Een aantal politiefunctionarissen vindt het wachten bij de verzamellocatie voor het verkrijgen van toestemming van de OvDP om naar het incident toe te rijden begrijpelijk, maar ook ‘frustrerend.’ [12]

Een van de politiefunctionarissen, een tweede motoragent, legt de opdracht van de meldkamer en de OvDP bewust naast zich neer, wanneer hij op enig moment de (eerste) motoragent ter plaatse om versterking hoort vragen. Hij rijdt meteen door naar de plaats van het incident. [13]

#### *10.42 uur: Eerste brandweereenheid (AFO) ter plaatse*

De eerste brandweereenheid die ter plaatse arriveert, is de Airport Fire Officer (AFO)<sup>189</sup> van de luchthavenbrandweer Schiphol. De AFO rijdt om 10.42 uur vanuit de richting A9/Spaarnwouderweg over de Kromme Spieringweg en stopt voor loods 2 (zie figuur 6.7).<sup>190</sup> Hij meldt zich bij de meldkamer.

**AFO:** *Ja, ik ben ter plaatse. Het vliegtuig ligt in het veld en wij hebben hier in ieder geval ambulances nodig. Ik weet niet hoeveel mensen er nog bekneld zitten in het toestel. Er is geen brand.*

Er bevinden zich dan vrijwel geen passagiers meer in de nabijheid van het vliegtuig op een beperkt aantal ‘burgers’ na die zich ontfermen over de achtergebleven gewonde passagiers in het veld. Na ongeveer één minuut parkeert

<sup>188</sup> Transcriptie meldkamerbanden.

<sup>189</sup> Dit is de benaming voor de officier van dienst van de luchthavenbrandweer van Schiphol.

<sup>190</sup> Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

**[14] Politiefunctionaris 2** *'Ik ben op eigen initiatief de akker in gegaan. Ik had geen portofoon bij me, dus ik heb die communicatie rond het terreinverbod veel minder meegekregen. Ik heb de opdracht om niet de akker op te gaan wel gehoord, maar ik heb die genegeerd. Ik zag dat het toestel niet brandde of rookte. (...) Voor mijn geüniformeerde collega's was het echt een ramp om gehoor te geven aan de opdracht van de meldkamer om niet de akker in te gaan. Al die passagiers riepen tegen hen: "Help nou, kom nu helpen", terwijl zij op de Kromme Spieringweg moesten blijven staan [zie ook hoofdstukken 4 en 5]. De reden daarvoor was dat de gevaarstelling op dat moment nog niet bekend was. Misschien zaten er wel giftige stoffen in het toestel. Wij, politiemensen, worden niet voor niets als de blauwe meetbuisjes gezien. De meeste collega's hebben uiteindelijk gewacht tot het sein veilig werd gegeven. Wanneer dit precies is gegeven, weet ik niet. Ik had namelijk geen portofoon bij me. Ik weet wel dat collega's het verschrikkelijk vonden. Passagiers en met name omstanders van de A9 riepen: "Wat sta je daar nou, kom ons helpen, waarom help je ons niet."*

**[15] Politiefunctionaris 2** *'Toen ik de akker inliep, ben ik meteen de passagiers die richting de loods en dus mijn kant op kwamen lopen, gaan helpen. Ik vond dat een nare ervaring. Ik herinner me nog een passagier met een enorme gapende wond in zijn nek. Hij liep vrijwel meteen naar mij toe. De arme man smeekte om hulp.'*

**[16] Eerste ambulanceverpleegkundige** *'Toen wij aankwamen op de Kromme Spieringweg zagen we het toestel liggen. Op de A9 klommen mensen over de vangrails en die liepen richting het vliegtuig. Mijn collega en ik dachten nog dat we wellicht een paar extra ambulances naar de A9 moesten sturen omdat dergelijke acties tot extra ongelukken zouden kunnen leiden.'*

de AFO zijn voertuig op het erf naast loods 2 en stappen er drie brandweerfunctionarissen uit het voertuig.<sup>191</sup>

*Een eerste politiefunctionaris gaat de akker op*

Politiefunctionaris 2 loopt als eerste, tegen de eerder gegeven opdrachten van zowel de meldkamer als de OvDP in, de akker op om passagiers die komen aanlopen op te vangen en te begeleiden c.q. te verwijzen naar het boerderijencomplex (woonhuis en loods 1). [14]

Al vrij snel komt halverwege de akker en het toestel een passagier met een open nekmond naar politiefunctionaris 2 toelopen. Hij ziet dat het bloed langs zijn nek stroomt zodat de politiefunctionaris besluit de passagier mee te nemen naar loods 1. Terwijl hij met de passagier terugloopt, komt de eerste ambulance ter plaatse. [15]

*10.43 uur: Eerste ambulance komt ter plaatse*

Om 10.43 uur arriveert de eerste ambulance vanuit de richting A9/Spaarnwouderweg op de Kromme Spieringweg.<sup>192</sup> Het voertuig wordt op de hoek van de akker bij het boerderijencomplex geparkeerd.

De ambulanceverpleegkundige van de eerste ambulance constateert nog gezeten in zijn voertuig dat er (nog) passagiers op de akker, achter het vliegtuig lopen. Ook constateert hij dat er mensen vanaf de A9 de akker oplopen. [16] De ambulanceverpleegkundige meldt vervolgens om 10.44 uur aan de meldkamer dat er 'overal' slachtoffers lopen en dat er opgeschaald moet worden.<sup>193</sup>

**Ambulanceverpleegkundige:** *Oké, wij zijn als eerste ter plaatse bij het vliegtuig naast de baan. Aanrijroute Drie Merenweg/rotonde en daar word je opgevangen door de politie. Aantal slachtoffers nog niet bekend. Je krijgt verder een SITRAP van ons.*

**Centralist:** *Dus u bent niet naar uitgangstelling A gegaan, maar u bent direct ter plaatse?*

**Ambulanceverpleegkundige:** *Wij zijn ter plaatse. Ik wil een MMT [medisch mobiel team] op voorhand en er zitten mensen in het vliegtuig, mogelijk al overleden of zwaarwond. Het is een middenklasse toestel en er lopen overal slachtoffers. Ik heb nog absoluut geen idee van het aantal slachtoffers, maar het zijn er veel dus schaal maar op.*

Verschillende passagiers die op de hoek van de Kromme Spieringweg staan, lopen naar de ambulance toe. Onder hen is een Turkse man die met een

191 Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

192 Zie ook bijlage 2 (camerabeelden RWS).

193 Transcriptie meldkamerbeelden.

**[17] Politiefunctiearis 2** *'Ik denk dat de ambulance ongeveer tien minuten na ons aankwam op de Kromme Spieringweg. Ik weet dat de eerste ambulance meestal een coördinerende functie heeft en geen slachtoffers mag helpen. Dat is een ijzeren wet. Maar ik kon zien dat deze passagier zwaargewond was en mogelijk een slagaderlijke bloeding had in zijn nek. Ik ben daarom naar de eerste ambulance gelopen en heb gevraagd of zij deze passagier konden helpen. Ik zei: "Help deze man, want anders gaat het helemaal fout."*

**[18] Omstander Mark** *'Toen de zijdeur werd geopend, sprong de Turkse man meteen de auto in. "Nee, nee," riep het ambulancepersoneel, "dat gaat zomaar niet." Nou, die Turkse man had daar maling aan. Hij dacht natuurlijk: zitten en wegwezen.'*

**[19] Politiefunctiearis 2** *'Ze weigerden hem te helpen! Zo heb ik dat tenminste ervaren. Op een gegeven moment heb ik de passagier de ambulance ingeduwd. Ik zag dat de ambulancebroeder iets ging pakken en ben er toen van uitgegaan dat de bebloede passagier zou worden geholpen.'*

**[20] Eerste ambulanceverpleegkundige** *'Toen ik uitstapte, stonden er al wat passagiers op de weg. Ik schat een stuk of tien. Ze klampten zich meteen aan ons vast. Zelfs waren er mensen die, toen ik mijn spullen pakte, in mijn auto gingen zitten. (...) Maar ik had zoiets van: ik ga ze negeren, want het is niet mijn taak om die mensen te helpen. Hard hé? Maar als eerste ambulance moet ik de procedure 'eerste ambulance' volgen [zie het intermezzo 'eerste ambulance' op de rechterpagina]. Dat wil zeggen dat ik de leiding op me neem en ga coördineren. (...) Ik heb tegen een paar agenten die daar stonden, gezegd: "Jullie gaan even al die mensen die hier loslopen, weghalen en naar de loods brengen. En daarna gaan jullie de lopende passagiers uit het veld halen. Alles wat loopt, moet weg. En haal die meneer ook maar uit mijn auto." En dat is natuurlijk wel lastig.'*



gebroken arm in de achterbak van de auto van omstander Mark vol ongeduld heeft zitten wachten tot een eerste ambulance zich meldt. En ook politiefunctionaris 2 loopt met 'zijn' slachtoffer naar de ambulance. Wanneer de zijdeur van de ambulance wordt geopend, springt de Turkse man meteen de auto in. Politiefunctionaris 2 vraagt ondertussen aan de ambulanceverpleegkundige of hij 'zijn' slachtoffer wil helpen. [17][18]

De ambulanceverpleegkundige weigert om de slachtoffers te helpen, omdat hij de zogeheten procedure 'eerste ambulance' wil volgen (zie ook het onderstaande intermezzo). Politiefunctionaris 2 besluit het slachtoffer vervolgens in de ambulance te zetten, in de hoop dat de ambulanceverpleegkundige alsnog naar het slachtoffer zal kijken. De ambulanceverpleegkundige vraagt echter aan een aantal politieagenten die op de hoek van de Kromme Spieringweg staan te wachten of zij de slachtoffers bij en uit de ambulance weg willen halen en naar de loods willen brengen. [19][20]

#### **Intermezzo: Eerste ambulance**

Bij grootschalige incidenten in Nederland heeft de bemanning van de eerste ambulance een 'afwijkende' taak gekregen: de bemanning verleent in tegenstelling tot de dagelijkse situaties geen directe hulp, maar voert een verkenning uit en coördineert de inzet van de overige ambulances totdat de leiding wordt overgenomen door de officier van dienst geneeskundig (OvdG). Deze coördinatie betekent dat de eerste ambulanceverpleegkundige de aanwezige slachtoffers trieert, dat wil zeggen, bepaalt wie het eerste geholpen dient te worden.

Kort na het arriveren van de eerste ambulance arriveren ook de tweede en derde ambulance ter plaatse. De ambulanceverpleegkundige stuurt de bemanning van de tweede ambulance naar de loods en het woonhuis om daar een gewondennest<sup>194</sup> in te richten. De bemanning van de derde ambulance krijgt de opdracht om de akker op te gaan en daar de triage te starten.<sup>195</sup> Om 10.50 uur betreedt de bemanning vanaf de hoek van de Kromme Spieringweg de akker.<sup>196</sup>

194 Een gewondennest (medische term) is de eerste plek op de plaats van het incident waar de gewonden worden verzameld om daar de eerste professionele medische verzorging te krijgen. Het woonhuis, loods 1 en in mindere mate loods 2 fungeerden tijdens de Poldercrash als gewondennesten.

195 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010).

196 Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

**[21] Politiefunctionaris 2** *'Ik heb geen paniek waargenomen. Misschien alleen in het begin, toen met die bebloede man. Naast die bebloede man liep een man die pijn in zijn been had. Hij smeekte om hulp. Die man kwam op mij paniekerig over. Maar verder helemaal niets van dat. Ik heb weinig mensen horen schreeuwen. Het was pure kalmte. Heel apart. Wat mij vooral opviel, is dat veel passagiers aan het bellen waren. Iedereen die kon bellen, was in mijn beleving aan het bellen.'*

**[22] Eerste ambulanceverpleegkundige** *'De passagiers waren niet in paniek, op een enkele na, dat was juist zo "grappig". De passagiers waren alleen verdoemd, versuft. Er waren passagiers die volledig in het niets zaten te staren. (...) Ik denk dat omstanders in paniek zijn geweest, omdat zij gewonde of beknelde passagiers uit het toestel hebben gehaald. Ze hebben zo onverantwoorde risico's genomen en daarmee het eigen leven geriskeerd. Ik geloof zelfs dat een passagier – waarvan later het onderbeen is geamputeerd – door omstanders op een stuk vleugel naar de opvanglocatie is gebracht. Ik las dat in de krant, geloof ik. Nou, dan beginnen mijn oren te klapperen. Zo'n actie is totaal onverantwoord natuurlijk! Ik heb gehoord dat omstanders mensen met wervelfracturen uit het vliegtuig hebben getrokken, omdat ze dachten dat de kist in de brand kon vliegen. Maar wat doe je überhaupt bij zo'n vliegtuig als die in de brand kan vliegen? Je moet helemaal niet in de buurt van het vliegtuig komen als je denkt dat het vliegtuig kan ontploffen. Want als er dan inderdaad wat gebeurt, dan ga je zelf ook. Je eigen veiligheid komt altijd op de eerste plaats. Binnen het eerste half uur heb ik daarom alle redzame activiteiten van omstanders afgekap. De enige burger die we nog toegelaten hebben, is een boer van verderop met een tractor en een kar om te gaan helpen met het vervoeren van slachtoffers.' [Dit laatste is feitelijk niet juist, zie hoofdstuk 5.]*

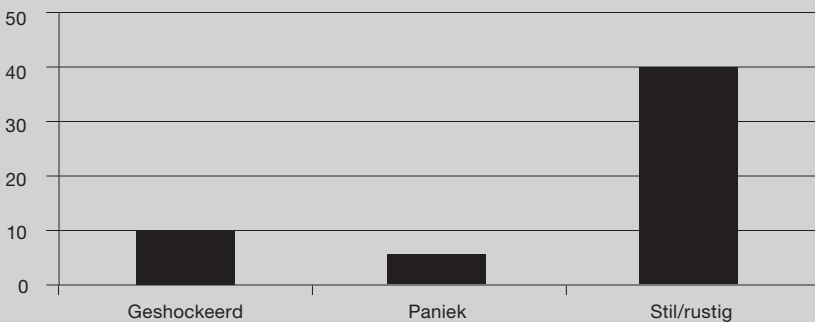
**[23] Eerste motoragent** *'Ondertussen zag ik dat er een aantal passanten op de Kromme Spieringweg gestopt waren. Zij schreeuwden naar mij en mijn collega's dat we het veld in moesten gaan om te helpen. Ik en een collega hebben vervolgens kort overlegd of we naar het vliegtuig toe zouden gaan, of dat we de passagiers naar ons toe zouden roepen. Want eigenlijk wilde ik ook niet te dicht bij het vliegtuig komen, omdat je nooit weet of het gevaarlijk is. Je hebt toch een soort van natuurlijke barrière om daar even naartoe te lopen. Maar de druk van omstanders die je voelt, is best groot. Ik herinner me ook nog heel goed dat er een man stond tussen de wrakstukken bij het vliegtuig die schreeuwde: "Hé jij daar, met je gele jas, kom hier heen [scheldwoord]." Toen heb ik besloten om samen met twee collega's over de akker richting het vliegtuig te gaan. We hadden afgesproken om iedereen die we onderweg naar het vliegtuig tegen zouden komen naar het boerderijencomplex te sturen.'*

Politiefunctaris 2 is inmiddels weer terug op de akker en heeft de draad weer opgepakt: hij vangt passagiers op die dan nog steeds aan komen lopen en begeleidt c.q. verwijst hen naar loods 1. Het valt hem op dat de gemoedstoestand van de passagiers op de akker rustig is en dat een aanzienlijk aantal van hen aan het bellen is. [21][22]

#### Kwantitatief: Perceptie over gemoedstoestand passagiers

In de vragenlijst is aan de hulpverleners gevraagd hoe zij de gemoedstoestand van de passagiers hebben beleefd. De resultaten zijn weergegeven in figuur 6.9. Verreweg de meeste hulpverleners (veertig) gaven aan dat passagiers rustig, stil en verdoemd waren. Tien hulpverleners kregen te maken met geshockeerde passagiers (schreeuwen, huilen). Zes hulpverleners gaven aan dat zij te maken hadden gehad met 'paniekerige' burgers. Zeven respondenten hebben deze vraag niet beantwoord.

**Tabel 6.9: Gemoedstoestand passagiers volgens hulpverleners (in absolute aantallen, N=56)**



#### Meerdere politiefunctarissen gaan de akker op

De politie-eenheden die zijn doorgereden naar de plaats van het incident en nog altijd op de hoek van de Kromme Spieringweg wachten op nadere instructies vanuit de meldkamer, worden in toenemende mate aangespoord door zowel omstanders als passagiers om de akker op te gaan en te helpen (zie ook hoofdstukken 4 en 5). Wanneer een burger vanaf de akker naar de afwachende eerste motoragent roept dat hij onmiddellijk de akker op moet komen, komt deze na enige aarzeling toch in actie. Terwijl hij nog geen formele toezegging heeft gekregen om de akker te betreden, loopt hij samen met twee collega's de akker op om passagiers naar de loods te begeleiden. [23]

**[24] Tweede motoragent** *'Als je eenmaal in het incident zit, dan kun je niet meer terug. Je zit er dan middenin. En als de meldkamer dan zegt dat de hulpverlening primair bestemd is voor brandweer en ambulance, dan denk ik: ja, maar er zijn hier helemaal geen ambulances. Op zo'n moment ga je gewoon handelen. Bovendien voel je dat er mensen zijn die dringend hulp nodig hebben. En je hoort dat er omstanders op de Kromme Spieringweg en mensen rond het vliegtuig zijn die naar je schreeuwen. Je gevoel zegt dat je wat moet doen op zo'n moment. En dat is in ieder geval niet afwachten op de instructies van de meldkamer.'*

**[25] Een politiefunctionaris** *'Juridisch-organisatorisch kan ik het goed begrijpen dat de instructie door de meldkamer is gegeven. Alleen, iemand in de meldkamer kan de plaats incident niet beoordelen. Hij of zij kan niet weten of het vliegtuig op ontploffen staat of niet. Mocht die kist de lucht in gaan, en je bent vijftig man personeel kwijt, dan heb je organisatorisch een probleem. De politie is niet de aangewezen instantie om in de acute fase dat type hulpverlening te doen. Dat is primair weggelegd voor de brandweer en de GGD. Het was feitelijk voor mij belangrijker geweest dat ik controleerde of automobilisten niet de aanrijroute van ambulances zouden blokkeren. Daarom begrijp ik die instructie van de meldkamer heel goed. Op het moment dat jij je been verliest omdat je aan het vliegtuig blijft hangen, kunnen ze zeggen dat het mijn eigen schuld is. Ik heb tenslotte een dienstopdracht genegeerd. Maar als passagiers of omstanders schreeuwen om hulp, dan sta je voor een moeilijke afweging. Mede omdat ik in burger was – niemand lette op mij – kon ik makkelijker de keuze maken. Maar ik denk dat ik ook het terrein op was gegaan als ik in uniform had gelopen.'*

**[26] Politiefunctionaris 1** *'Nadat we bij de loods de situatie een beetje onder controle hadden, en ik buiten een en ander stond aan te sturen, kwamen er collega's naar mij toe lopen en vragen of we al naar het vliegtuig konden gaan. Toen heb ik gezegd: "Alleen als je hier [is de hoek van de Kromme Spieringweg] niks meer kan doen, maar je moet zelf de inschatting maken.'"*

**[27] Politiefunctionaris 1** *'Een jongen van de crashtender kwam naar de opgang van de akker toe lopen en vroeg of wij de mensen op het erf en op de akker weg wilden halen zodat hij met een 'aanloop' de akker op kon rijden. Want inmiddels kwamen er veel burgers over de akker naar het erf gelopen.'*

**[28] Bemanningslid crashtender Vijfhuizen** *'De gemoedstoestand van de mensen op de akker was heel rustig. De eerste mensen die wij tegenkwamen, lagen buiten de kist. Dat waren gewonden en bij die gewonden zaten mensen. De mensen die bij een slachtoffer zaten, spraken ons aan. Ze vonden dat het lang duurde. Een beetje scheldend, klagend. Sommige burgers vroegen ook om hulp. (...) Ik vind een dergelijke reactie begrijpelijk. Een minuut in een stressvolle situatie lijkt wel een half uur. Ik kan me dus ook wel voorstellen dat die mensen een beetje chagrijnig waren. Zodra mensen ons zien, verwachten ze hulp. Een brandweerman! Die moeten we hebben! (...) Je bent dan een beetje Oost-Indisch doof. Je bent gefocust op je taak. Iedereen die praat en die schreeuwt, dat is prima, maar daar loop je wel langs heen. Je wilt toch eerst een overzicht van de situatie hebben. En je concentreert je op de gevaarlijkste situatie ter plaatse: de kist. Alles wat buiten die kist ligt, is op dat moment even niet relevant. Die mensen hoeven niet beïrdigd te worden. Dat zijn eigenlijk niet onze klanten, maar klanten*

(Andere geïnterviewde politiefunctionarissen geven aan dat ook zij de opdracht van de meldkamer en de OvDP bewust genegeerd hebben en op enig moment de akker op zijn gegaan. [24][25])

Enkele agenten vragen aan politiefunctionaris 1 of zij ook de akker mogen betreden. De OvDP is op dat moment nog niet ter plaatse. Politiefunctionaris 1 antwoordt dat ze zelf een inschatting moeten maken omdat hij dat niet voor ze kan beslissen. [26]

De eerste motoragent die samen met twee collega's net de akker op is gelopen, ziet dan net de crashtenders van brandweer Schiphol aankomen. Hij besluit terug te gaan naar de opgang van de akker om daar de crashtenders op te wachten. Ook de twee collega's lopen terug.

#### *10.44 uur: Crashtenders Schiphol (Vijfhuizen) komen ter plaatse*

Om 10.44 uur meldt de bevelvoerder van een van de crashtenders van Vijfhuizen aan de meldkamer dat de crashtenders van Schiphol ter plaatse zijn op de Kromme Spieringweg.<sup>197</sup> De bevelvoerder wil een van de crashtenders vanaf het erf van het boerderijencomplex de akker op laten rijden, zodat burgers die zich op het erf bevinden door de politie worden verwijderd. Enkele brandweermensen van de crashtenders lopen ondertussen alvast de akker op om ruim baan te maken voor de crashtender.<sup>198</sup> [27]

De brandweermensen die voor de crashtenders uit lopen, worden wanneer zij de akker betreden direct aangesproken door burgers die op de akker staan c.q. de akker verlaten. Sommige burgers rennen zelfs achter de brandweermannen aan en vragen hun om hulp. De brandweermannen negeren de burgers en lopen door richting het vliegtuig om daar een eerste verkenning uit te voeren.<sup>199</sup> [28]

Wanneer de crashtender enkele minuten later de akker oprijdt, rennen de eerste motoragent en de twee collega's over het bandenspoor van de crashtender de akker op richting het vliegtuig.<sup>200</sup> De motoragent adviseert de passagiers die hij tegenkomt om via het bandenspoor naar de boerderij te lopen, omdat dit het lopen vereenvoudigt. Op de akker komt de motoragent een passagier met rugpijn tegen die aan beide kanten wordt ondersteund door een burger. De motoragent adviseert de passagier om in het bandenspoor te gaan liggen,

---

197 Transcriptie meldkamerbanden, zie ook bijlage 2.

198 Zie ook bijlage 2 (camerabeelden RWS).

199 Zie ook bijlage 2 (camerabeelden RWS).

200 Zie ook bijlage 2 (camerabeelden RWS).

voor de ambulance. (...) Onze tactiek is altijd om eerst alles in kaart te brengen en dan een plan te maken. Alles wat buiten de kist ligt, is buiten de gevarezone. Daar doen we dan ook weinig mee. We zeggen alleen dat er iemand komt om te helpen en dan lopen wij door.'

**[29] Eerste motoragent** 'Vervolgens zijn wij in het bandenspoor achter de crashtender aan-gerend. Ik ging ervan uit dat als het toestel in brand zou vliegen, die crashtender de brand onmiddellijk kon blussen. (...) Halverwege kwam ik een passagier tegen die ondersteund werd door twee andere mannen. De passagier gaf aan dat hij enorm last van z'n rug had. Ik heb toen gezegd dat hij het beste in het bandenspoor kon gaan liggen, omdat hij waarschijnlijk zijn rug gebroken had. Maar dat wilde hij niet, hij zei: "Ik wil weg van het vliegtuig, ik wil hier weg." Toen is de passagier ondersteund door twee mannen doorgelopen richting de boerderij. Dat moet je dan respecteren. (...) Ik heb me verbaasd over de zelfredzaamheid van de passagiers. Ik heb een passagier gezien die ogenschijnlijk zijn been gebroken had. Toch lukte het hem om hinkelend, vallend en kruipend weg te komen van het vliegtuig. Ik had dit nooit verwacht en dat was voor mij echt een openbaring. Aan de andere kant heb ik ook mensen gezien die onder het afzetlint doorliepen om een mooie foto te kunnen maken van het vliegtuig. Dat valt me dan weer zo tegen.'

**[30] Een politiefunctionaris** 'Ik werk nu vijftien jaar bij de politie en ik heb nog nooit een vliegtuigramp meegemaakt. Toch weet je onbewust dat het belangrijk is dat mensen na een vliegtuigramp bij elkaar gehouden moeten worden. En dat je de namen van deze mensen moet noteren, omdat er een lijst moet komen met vermiste personen. Toen mijn collega [politiefunc-tionaris 1] aangaf dat hij een loods had geregeld, vond ik dat meteen een goed idee. Ik dacht namelijk: daar kunnen we dan eten, drinken en warme dekens naartoe brengen om de mensen goed op te vangen.'

**[31] Politieagente** 'Het viel mij op dat de passagiers vrij rustig door het veld naar ons toe kwamen lopen, voor zover ze dat konden. Er was geen sprake van een chaos, gegil of paniek. Integendeel, mensen liepen aardig gestroomlijnd, rustig achter elkaar aan richting de boerderij waar ik en mijn collega's stonden. (...) Hoe ik dat onderscheid tussen licht- en zwaargewonde passagiers heb gemaakt? Als iemand kwam aanlopen, bekeek ik of hij/zij kon lopen en ademen, en dan maakte ik een inschatting. Wanneer de persoon alleen een schram had, dan mocht hij doorlopen naar de loods toe. En als ik iemand zag waarvan ik dacht dat hij/zij zwaargewond was dan stuurde ik die naar het woonhuis toe. Ik vond dat best moeilijk. Ik ben tenslotte geen dokter. Maar goed, je moet wat, je handelt. Bovendien ervoer ik ook een zekere tijdsdruk. Je kunt niet iedere passagier een half uur onderzoeken. Je moet razendsnel een besluit nemen of iemand zwaar- of niet zwaargewond is.'

en te wachten tot er medische hulp komt, omdat zijn rug wel eens gebroken kan zijn. [29]

*10.44 uur: Loods en woonhuis 'formeel' opengesteld voor opvang slachtoffers*

Om 10.44 uur communiceren zowel de eerste motoragent als politiefunctionaris 1 naar de meldkamer dat loods 1 op de Kromme Spieringweg is opengesteld voor de lichtgewonde slachtoffers, en dat het woonhuis is bedoeld voor de opvang van zwaargewonde slachtoffers.<sup>201</sup>

**Eerste motoragent:** *Ter info als ik een schatting moet maken, lopen er zestig à zeventig mensen op het weiland, die komen nu naar ons toe. We hebben een loods geopend bij 74 en daar kunnen mensen opgevangen worden. Maar de rest zit nog allemaal vast in het vliegtuig.*

**Politiefunctionaris 1:** *Ja, voor de mensen die weglopen bij het vliegtuig: mensen die niet gewond zijn, gaan in de groene loods. Mensen die lichtgewond zijn, gaan naar het huis. Andere mensen die zwaargewond zijn, gaan naar de ambulance. (...) En ik wil even personeel op het erf die dat in goede banen gaat leiden.*

Enkele agenten die bij de opgang van de akker staan, vangen de passagiers die naar hen toe komen lopen op en begeleiden hen naar de loods of het woonhuis. Andere agenten blijven samen met de eerste passagiers in het woonhuis of de loods achter om (eerste) hulp te verlenen of slachtoffers gerust te stellen. [30]

## 6.5 BEGELEIDEN PASSAGIERS VAN DE AKKER NAAR DE OPVANGLOCATIE

*10.44 uur: Nog meer politie-eenheden komen ter plaatse*

Kort na elkaar arriveren vanuit de richting A9/Spaarnwouderweg een tweede en derde politiemotor, twee politieauto's en een politiebus op de hoek van de Kromme Spieringweg.<sup>202</sup>

Politiefunctionaris 1 geeft aan een van de arriverende politieagenten de opdracht om halverwege het erf van het boerderijencomplex te gaan staan. De politieagente moet een schifting aanbrengen in licht- en zwaargewonde slachtoffers. Ze schat vervolgens zelf in of een passagier licht- of zwaargewond is, waarna ze de lichtgewonde passagiers naar de loods stuurt en de zwaargewonde passagiers naar het woonhuis. Op dat moment is er nog geen medisch personeel om deze taak van haar over te nemen. [31]

<sup>201</sup> Transcriptie meldkamerbanden.

<sup>202</sup> Zie ook bijlage 2 (camerabeelden RWS).

**[32] Tweede motoragent** *'Toen ik aankwam, ben ik direct het veld ingegaan. Mijn doel was om zo veel mogelijk passagiers die konden lopen naar de loods en het woonhuis toe te krijgen. Het leek mij goed dat die mensen werden opgevangen. Je weet immers niet wat er nog met het vliegtuig kan gebeuren. Ik heb dus een aantal passagiers die halverwege het veld liepen, begeleid naar de opvangplek. Vanaf dat moment opereer je in een soort tunnelvisie. Pas later op televisie heb ik bijvoorbeeld gezien dat de motoren ver van het vliegtuig lagen. Op dat moment heb ik dat niet in de gaten gehad. Ik wist bijvoorbeeld ook niet dat er in de buurt van het vliegtuig een sloot liep. Dat zag ik pas later op de beelden. Ik was volledig geconcentreerd op het begeleiden en geruststellen van de passagiers die richting de boerderij kwamen lopen. Ik kan het ook achteraf niet rationaliseren dat ik het veilig genoeg vond om daar te handelen. Dat is puur gevoel geweest.'*

**[33] Agent in burger** *'Toen we uit de auto stapten, ben ik via de hoek de akker op gelopen. Mijn collega met portofoon kreeg vanuit de meldkamer het sein dat we niet naar het vliegtuig toe mochten. Maar je voelt wel de mensen in het veld naar je kijken. Omdat ik in burger was, werd ik niet zo door de passagiers aangekeken. Desondanks heb ik besloten om het weiland in te gaan om te gaan helpen. Ik maakte op dat moment de inschatting dat het veilig genoeg zou zijn voor mij om daar te handelen. Je ziet brandweermensen naar het toestel lopen die daar echt niet heen hadden gelopen als het onveilig was geweest. Ik dacht: Ik mag het terrein niet op? Kom op zeg, ik zie daar allemaal mensen lopen! Ik ga het terrein wel op. Toen ik het weiland in liep, kwam ik als eerste een jonge Turkse man tegen. Die jonge man ondersteunde een oudere Turkse man. Ik vroeg aan hem: "Redden jullie het?" Ik ging er namelijk toch min of meer van uit dat lopende mensen minder zwaargewond zouden zijn. De jonge Turkse man bevestigde dat het redelijk ging. Ik heb hem toen uitgelegd dat ze naar de boerderij op de hoek van de akker moesten lopen.'*

**[34] Politiefunctionaris (tweede politiebuis)** *'Toen we uitstapten, kwam er direct een gezin op ons af. Een lichtgewonde man, vrouw en hun dochter. Zij vroegen ons waar ze heen moesten. Deze mensen heb ik meteen begeleid naar de loods. Toen ben ik teruggelopen en de akker op gegaan. Er kwam toen een zwaargewonde passagier naar mij toe die ik begeleid heb naar de woning. Soms verwees ik passagiers alleen maar naar de loods en zei ik: "Ga naar de boerderij, ga naar de boerderij." Ik vertrouwde erop dat ze bij de boerderij goed zouden worden opgevangen. De eigenaresse van de woning en de loods kende ik toevallig en zij zei nadat ik een slachtoffer had afgeleverd: "Ga jij maar weer de akker op, ga jij maar weer andere mensen ophalen." (...) Er liep ook een boer uit de omgeving in het weiland. Hij vroeg waar hij de slachtoffers heen kon brengen. Ook hem verwees ik naar de boerderij. Dat was een heel kort contact.'*

**[35] Politiefunctionaris 1** *'Ik heb aan twee motorrijders die als een van de eerste eenheden ter plaatse kwamen, gevraagd of zij in de omgeving bij boeren tractoren met opleggers konden gaan halen. Ik had het beeld nog van de Fokkerramp dat je daar tractoren met opleggers zag. Toen ik motorrijders zag, dacht ik gelijk: die moeten gaan zorgen dat er tractoren met opleggers komen.'*

**[36] Eerste motoragent** *'Op een gegeven moment, nog in de beginfase van het incident, kwam ik politiefunctionaris 1 tegen. Ik was toen nog bezig met het ondersteunen van passagiers richting de loods. Hij kwam naar me toe en vertelde dat hij vervoer wilde regelen om de zwaargewonde passagiers te kunnen afvoeren van de akker. Ik heb toen geopperd om politiemensen*



Enkele net arriverende functionarissen, waaronder de tweede motoragent en een agent in burger, gaan in navolging van de agenten die al op de akker staan en passagiers naar de loods sturen, op eigen initiatief de akker op om hun collega's te ondersteunen. [32][33]

Zo ook de politieagent van de tweede politiebus. Wanneer hij een passagier naar het woonhuis brengt, komt hij de eigenaresse van de loods tegen. De agent kent haar toevallig en hij vraagt wat de vrouw in het woonhuis doet. De vrouw legt uit dat zij de eigenaresse van het boerderijencomplex is (zie ook hoofdstuk 5) en neemt de passagier van de politieagent 'over', waarna de agent weer terug naar de akker gaat. Daar wordt hij aangesproken door een man. De man – die aangeeft een boer uit de omgeving te zijn – ondersteunt een slachtoffer dat niet meer goed kan lopen. De man vraagt aan de agent waar hij het slachtoffer heen moet brengen. De agent verwijst hem naar het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg. [34]

Er arriveren nog vier politieauto's op de Kromme Spieringweg vanuit de richting A9/Spaarnwouderweg.<sup>203</sup>

*10.45 uur: Initiatief tot inzetten boeren met tractor en platte kar<sup>204</sup>*

Wanneer het aantal mobiele passagiers op de akker minder wordt, stellen de politiefunctionaris 1 en de eerste motoragent zich in een kort overleg de vraag hoe de slachtoffers die niet meer kunnen lopen, het beste naar de opvanglocatie gebracht kunnen worden. Geopperd wordt om aan boeren uit de omgeving te vragen of zij met een tractor en platte kar de hulpverlening willen ondersteunen door slachtoffers over de akker te vervoeren. Politiefunctionaris 1 vraagt vervolgens aan de motoragent of hij samen met een collega op zoek wil gaan naar boeren die beschikken over een tractor met een platte kar. [35]

Wanneer de eerste motoragent na het overleg met politiefunctionaris 1 terugloopt richting zijn motor wordt hij aangesproken door een toekijkende boer die, staand achter de afzetting op het fietspad (zie figuur 6.7), een deel van het gesprek tussen politiefunctionaris 1 en de motoragent heeft opgevangen. De boer (Mart, zie hoofdstuk 5) vertelt dat hij in de buurt woont en dat hij een tractor met platte kar tot zijn beschikking heeft, waarna de motoragent hem vraagt om zijn tractor met platte kar te gaan halen. [36]

---

203 Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

204 Het tijdstip is een schatting gebaseerd op het interviewverslag van de eerste motoragent.

boeren te laten zoeken en aan hen te vragen of zij ons konden helpen. Toen bood zich spontaan een boer aan die vanaf het fietspad meeluisterde met ons gesprek. Hij stond daar met zijn fiets te kijken naar het incident.'

**[37] Eerste motoragent** 'Ik heb niet nagedacht of het wel toegestaan zou zijn om burgers te betrekken bij de hulpverlening. Ik had op dat moment nog geen contact gehad met een OvDP. Het mobilofoonverkeer was echt dramatisch. Ik heb toen ik eenmaal ter plaatse was met niemand meer gesproken over de mobilofoon. Je kwam er gewoon niet tussen. Wat dat betreft heb ik weinig sturing gehad van mijn leidinggevende, maar ik betwijfel ook ten zeerste of dat mogelijk was geweest. Zo'n keuze – het toelaten van omstanders op de rampplek en het betrekken van in dit geval boeren bij de hulpverlening – maak je gewoon zelf. We hadden nu eenmaal een trekker nodig, en ik denk dat als we nu terugkijken op het incident, dat dat de enige juiste keuze is geweest.'

**[38] Leider CoPI<sup>1</sup>** 'Het thema zelfredzaamheid is in het CoPI niet ter sprake geweest. We hebben ons gefocust op de klus die we nog te klaren hadden en niet op de klus die eigenlijk al gedaan was. Want op de passagiers die zelf of met behulp van medepassagiers of omstanders de incidentlocatie hadden verlaten, lag voor ons niet de focus. Deze groep passagiers hoefde niet meer uit het vliegtuig gehaald te worden en dus hoefden wij ons daar niet meer op te richten. Zo simpel is het. Alleen de passagiers die nog op de akker lagen, hadden medische verzorging nodig of moesten bevrijd worden omdat ze bekneld zaten. Ook in mijn contacten die ik had met het regionaal operationeel team of regionaal beleidsteam is er niet over het onderwerp zelfredzaamheid gesproken. (...) De redzaamheid is op enig moment begonnen en ook weer geëindigd. Wij hebben niet gezegd: "Nu is het klaar en nu moeten alle burgers over de sloot." Wat ik zag gebeuren, is dat burgers die bijvoorbeeld hielpen een brancard van het vliegtuig naar het gewondennest te brengen daarna niet meer terugkwamen. Ze hadden hun ding gedaan in het veld, hadden ondersteuning geboden. (...) De boer met de kar heeft zich spontaan aangemeld. Bij wie hij zich gemeld heeft, dat weet ik niet. In het CoPI is wel gesproken over de boer met zijn kar, maar er is geen formeel besluit over zijn betrokkenheid genomen. Ik vraag me af of een dergelijk besluit in het CoPI thuishoort. Een partij, in dit geval de brandweer die over het vervoer van de slachtoffers naar de gewondennesten gaat, heeft een klus te klaren en hoe zij dat regelt moet zij zelf uitzoeken.'

**[39] Eerste ambulanceverpleegkundige** 'De politie kwam naar me toe met de vraag of de boer erdoor mocht van mij. We hebben daar nog even over staan discussiëren of dat handig was. Ik wist natuurlijk ook niet precies hoe het er bij het wrak uitzag, of daar veel verminkte mensen waren. Het zou dan niet slim zijn om die man daarheen te sturen. Maar toen hoorde ik van mijn collega dat dit wel meeviel, omdat de gewonden die er nog waren in de kist bleken te zitten. Toen hebben we besloten dat hij mocht helpen. Je kon wel zien dat je gewoon zijn materiaal nodig had.'

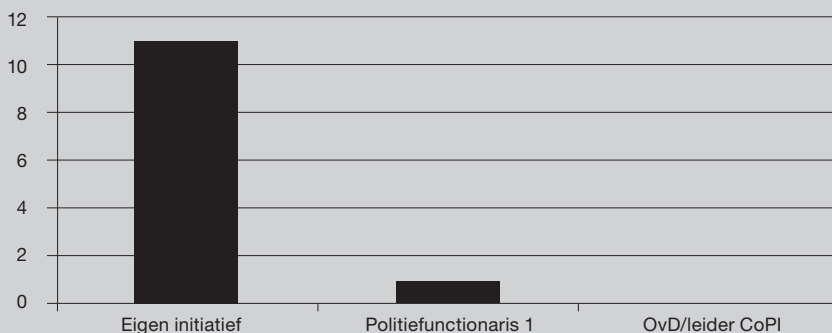
1 CoPI staat voor Commando Plaats Incident. Hier worden de maatregelen die door de verschillende (hulpverlenings)diensten ter plaatse worden uitgevoerd, afgestemd.

Politiefunctaris 1 en de motoragent vragen geen toestemming aan de OvDP om boeren met tractoren in te zetten bij het vervoeren van slachtoffers over de akker. Dit is door hen ook nooit overwogen. [37]

#### **Kwantitatief: Toestemming voor benutten redzaamheid van burgers**

In de vragenlijst is aan de hulpverleners gevraagd of zij, indien aan de orde, toestemming hebben gevraagd voor het inschakelen van burgers tijdens de hulpverlening of dat zij dit op eigen initiatief hebben gedaan. Slechts twaalf hulpverleners hebben deze vraag beantwoord. Elf van de twaalf hulpverleners hebben op eigen initiatief burgers betrokken bij de hulpverlening. Eén respondent heeft hiervoor toestemming gevraagd aan politiefunctaris 1. Geen van de respondenten heeft hiervoor toestemming gevraagd bij een operationeel leidinggevende (OvD/leider CoPI<sup>205</sup>).

**Figuur 6.10: Toestemming voor benutten van redzaamheid (in absolute aantallen, N=12)**



In het Commando Plaats Incident (CoPI) is het onderwerp zelfredzaamheid – en in het bijzonder het benutten van de redzaamheid van burgers – overigens niet aan de orde geweest. [38]

Boer Mart is op verzoek van de motoragent zijn tractor en kar gaan halen en arriveert om ongeveer kwart voor twaalf weer op de hoek van de Kromme Spieringweg. Het duurt even voordat hij daadwerkelijk naar het vliegtuig kan doorrijden, ook omdat de hoek van de Kromme Spieringweg versperd wordt door ambulances (zie ook foto 23). [39] Zie verder hoofdstuk 5.

205 CoPI staat voor Commando Plaats Incident. Hier worden de maatregelen die door de verschillende (hulpverlenings)diensten ter plaatse worden uitgevoerd, afgestemd.

**[40] Bemanningslid crashtender Vijfhuizen** *'Er waren wel burgers die bij slachtoffers zaten, maar voor de rest heb ik weinig burgers gezien op de akker. Ik denk dat de meeste slachtoffers door omstanders al geholpen waren, nog voordat wij aankwamen.'*

**[41] Bemanningslid crashtender Vijfhuizen** *'Er stonden ook twee mensen bij een meneer die aan de achterkant van het vliegtuig op de akker geklonken was. Hij zat als ware onder het vliegtuig in het akkerland bekneld. Die twee mensen waren collega's van hem en waren heel bezorgd. Een van de collega's probeerde hem uit te graven, maar dit lukte niet. (...) In mijn herinnering stonden er wel groepjes mensen om de slachtoffers die op de akker lagen.'*

**[42] Bemanningslid crashtender Vijfhuizen** *'Er stond een slachtoffer achter een rij stoelen, hij had bloed op zijn hoofd, maar hij was niet echt zwaargewond. De man staarde verbaasd voor zich uit. Twee passagiers probeerden hem over de stoelen te tillen, maar dat lukte ze alleen niet. Wij hebben dat toen voor ze gedaan. De twee passagiers zijn op de vleugel gaan staan waarna wij het slachtoffer hebben bevrijd en via het luik naar buiten hebben geholpen. De twee passagiers hebben het slachtoffer toen van ons overgenomen. (...) Ik heb niet overwogen om de twee passagiers weg te sturen. Alle handjes waren welkom op dat moment. Er waren toen namelijk nog geen andere hulpdiensten aanwezig.'*

## 6.6 HULPVERLENING IN EN ROND HET VLIEGTUIG IN RELATIE TOT (ZELF)REDZAAMHEID

### *10.46 uur: Eerste manschappen crashtender arriveren bij toestel*

Om 10.46 uur arriveren de brandweermensen die eerder 'ruim baan maakten' voor de crashtender, bij het vliegtuig voor een eerste verkenning rondom het toestel.<sup>206</sup> Tijdens deze verkenning ziet een van de brandweermannen weinig tot geen zelfredzame en redzame activiteiten van burgers. De burgers<sup>207</sup> die hij bij het vliegtuig ziet, maken voornamelijk foto's of staan te kijken. [40]

Een van de andere brandweermannen komt tijdens zijn verkenning aan de achterkant van het toestel een tweetal passagiers tegen die samen met een omstander (Ronnie, zie hoofdstuk 5) een andere passagier (Klaas, zie hoofdstuk 4) proberen te bevrijden. Deze passagier is met stoel en al in de klei gezakt, maar zit deels nog vast aan de vloer van het vliegtuig op de achterste breuklijn. De brandweerman besteedt geen aandacht aan deze beknelde passagier en de pogingen die worden ondernomen om de passagier te bevrijden, omdat hij zijn verkenning wil afmaken. Wanneer hij aan de rechterzijde van het vliegtuig staat, ziet de brandweerman dat er een aantal slachtoffers op de akker ligt. [41]

Na de verkenning rondom het toestel gaan twee brandweermannen het vliegtuig in. Een van de brandweermannen ziet dat twee passagiers een gewonde passagier uit zijn stoel proberen te bevrijden. Wanneer dit niet lukt, nemen de brandweerman en zijn collega het van de beide passagiers over. Samen tillen de brandweermannen de gewonde passagier over een rij stoelen heen en brengen hem via de nooduitgang naar buiten. De twee passagiers lopen ondertussen voor de brandweermannen uit naar buiten en pakken het slachtoffer van hen over wanneer zij op de akker staan. [42]

#### **Kwantitatief: (Zelf)redzame handelingen waargenomen door hulpverleners**

In de vragenlijst is aan de hulpverleners gevraagd om te beschrijven welke (zelf)redzame handelingen van passagiers en omstanders zij hebben gezien. Er is bij deze vraag geen onderscheid gemaakt tussen handelingen van passagiers en omstanders, omdat tijdens een aantal pre-interviews al duidelijk was geworden dat een onderscheid door de respondenten niet te maken was. Alle 63 hulpverleners hebben deze vraag beantwoord. In totaal zijn er

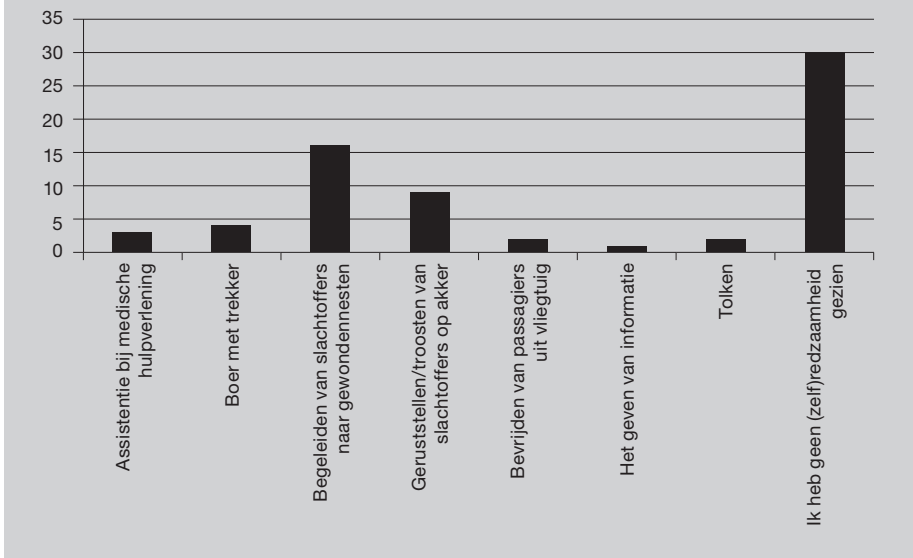
206 Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

207 Het is voor de respondent niet duidelijk of dit passagiers of omstanders waren.

**[43] Bemanningslid crashtender Vijfhuizen** *‘Toen wij aankwamen, hebben we eerst rondom het vliegtuig een verkenning gedaan. Een collega van mij zei dat we het vliegtuig in konden gaan, omdat de situatie aan de buitenkant van het vliegtuig veilig leek. We zijn toen naar de achterkant van het vliegtuig gelopen om daar het toestel in te gaan. Daar werd ik aangehouden door een omstander. De omstander vertelde dat hij van de A9 kwam en daar zijn auto had geparkeerd. Hij vroeg aan mij of hij iets voor ons kon betekenen. Hij kwam kalm op mij over en ik had het gevoel dat we hem goed konden gebruiken, omdat een eerste blik in het vliegtuig leerde dat het een enorme puinhoop was in het toestel. Ik antwoordde daarom: “Nou, graag!” Bovendien lieten alle indicatoren zien dat het “veilig” was binnen in het toestel. Instinctief had ik bijvoorbeeld al mijn ademlucht afgedaan. Ik, de omstander en een collega hebben toen samen trolleys, handbagage en andere spullen naar buiten gegooid. We zijn hier in mijn beleving ongeveer 20 minuten mee bezig geweest. We werkten van achter naar voren toe. (...) Ik heb tijdens de verkenning binnen in het vliegtuig geen instructies of opdrachten aan de omstander gegeven. Überhaupt hebben we in mijn beleving vrij weinig met elkaar gesproken. Op een gegeven moment zei een medische hulpverlener met een groen vest aan dat alle hulpverleners zonder helm naar buiten moesten gaan. Dat was voor mij het moment om de omstander te bedanken voor zijn inzet. Ik ben toen doorgegaan met mijn verkenning in het toestel en de omstander is toen vertrokken. Wat de omstander toen gedaan heeft, weet ik niet.’*

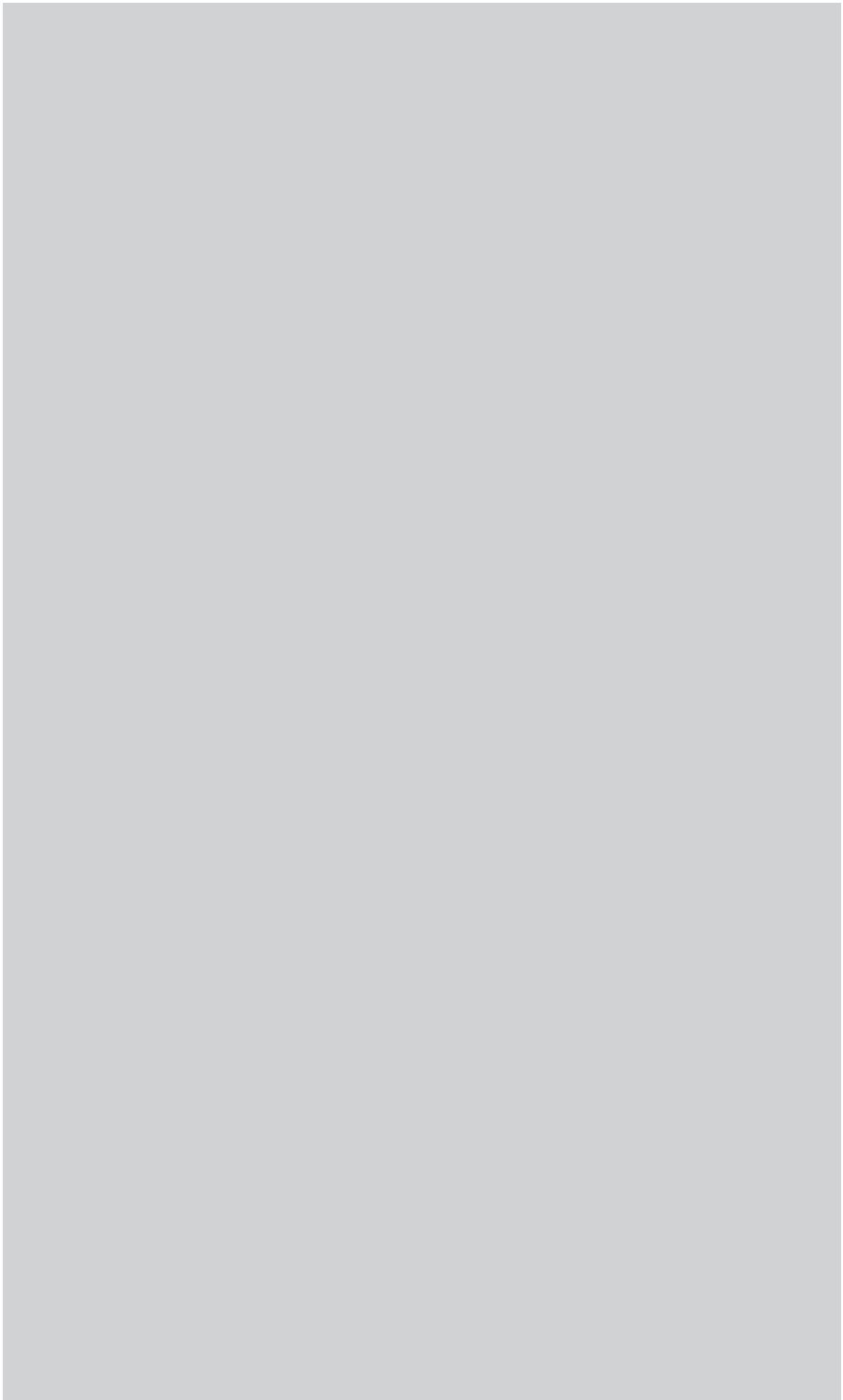
67 (zelf)redzame handelingen beschreven (respondenten mochten meerdere antwoorden geven). Ongeveer de helft van de hulpverleners (30) heeft geen (zelf)redzame handelingen gezien van passagiers of omstanders. De handeling van burgers die door hulpverleners het meest is gezien, is het begeleiden van passagiers naar de gewondennesten<sup>208</sup> (16). Op de tweede plaats komt het geruststellen of troosten van slachtoffers op de akker. In totaal hebben negen hulpverleners deze handeling gezien.

**Figuur 6.11: (Zelf)redzame handelingen gezien door hulpverleners (in absolute aantallen, N=63)**



Een ander bemanningslid van de crashtender wordt, wanneer hij het vliegtuig in wil gaan, aangesproken door een omstander. De omstander vertelt hem dat hij van de A9 komt en biedt aan om te helpen. De brandweerman accepteert zijn aanbod, neemt de omstander mee het vliegtuig in en vraagt of hij wil helpen om koffers en andere spullen uit het vliegtuig te verwijderen. Zonder dat de brandweerman hem verder nader instrueert, gooien ze samen met nog een andere brandweerman de handbagage naar buiten. Op enig moment geeft een geneeskundig hulpverlener aan dat alle hulpverleners zonder helm het vliegtuig moeten verlaten. De brandweerman bedankt de omstander voor zijn hulp, waarna de omstander het vliegtuig verlaat. [43]

<sup>208</sup> Zoals al eerder gezegd fungeerden het woonhuis, loods 1 en in mindere mate loods 2 als gewondennesten.





*10.48 uur: Plaats incident wordt vrijgegeven*

Om 10.48 uur geeft de OvDP – die dan ter plaatse is op de Kromme Spieringweg – door aan de centralist van de meldkamer dat de brandweer de plaats van het incident veilig heeft verklaard. Hij geeft aan dat verschillende politie-eenheden (dus) de akker op zijn gegaan en dat passagiers worden opgevangen.<sup>209</sup>

**OvDP:** *Hier de 4900. Het is op een weiland inderdaad. Er liggen slootjes tussen. Er zijn mensen nog bij het vliegtuig en die schreeuwen om hulp. De ambulances zijn onderweg. We zijn al mensen aan het verdelen in locaties om ze op te vangen. Er is geen gevaar volgens de brandweer om daar te werken dus gaan collega's nu het weiland op om mensen bij het vliegtuig te helpen. De brandweer rijdt ook aan om mensen te ontzetten. U krijgt zo meteen verder bericht.*

De OvDP probeert de eenheden echter nog zo veel mogelijk weg te houden van het vliegtuig, omdat volgens hem de verkenning rond en in het vliegtuig een taak van de brandweer is. De OvDP communiceert daarom om 10.49 uur aan alle eenheden dat ze niet bij het vliegtuig in de buurt mogen komen.<sup>210</sup>

**OvDP:** *De OvDP voor de collega's op het weiland. Laat eerst de brandweer richting het toestel. Je gaat zelf niet het toestel in. Je gaat alleen mensen die er omheen lopen, aanspreken of meenemen naar de loads.*

**OvDP:** *Nog een keer de OvDP richting de collega's: ga niet bij dat vliegtuig, haal de mensen daar alleen maar weg.*

**Politieagent:** *OvDP dat proberen we te doen. Er wordt hier met spoed gevraagd – ook door de brandweer – om een medisch coördinator. Ga jij dat regelen?*

**OvDP:** *Dat is allemaal in gang gezet. Dat heeft even tijd nodig voordat dat hier ter plaatse is. Ik snap inderdaad alle emoties, maar we moeten ons wel rustig houden en ons beperken tot onze taken. Einde bericht.*

**Politieagent:** *We worden door een van de brandweer gemaand mee naar binnen te komen het toestel in, dus ik neem aan dat daar toestemming voor is. Wij gaan daar met de brandweer mee naar binnen?*

**OvDP:** *De opdracht was dat niemand mee naar binnen ging. Niemand gaat het incident in dus ook u niet.*

*10.50-11.05 uur: Enkele handelingen van politiefunctionarissen op de akker ter beeldvorming*

Op de akker rond het vliegtuig voeren verschillende politiefunctionarissen hulpverlenende activiteiten uit. Politiefunctionaris 2 bijvoorbeeld begeleidt

209 Transcriptie meldkamerbanden.

210 Transcriptie meldkamerbanden.

**[44] Politiefunctionaris 2** *'Ik heb vooral passagiers gerustgesteld en begeleid naar de opvanglocatie op de hoek van de Kromme Spieringweg. Ik heb vragen gesteld aan passagiers: "Hoe gaat het met u? Kunt u lopen?" Ik weet nog dat een passagier met een open beenwond werd gebeld door zijn broer. Hij kon alleen niet bij zijn telefoontoestel komen en daar heb ik hem bij geholpen. Ik heb vervolgens uitgelegd dat het goed ging met zijn broer en waar het toestel was neergestort. Nadat ik die passagier met die nek-wond heb begeleid, kwam ik een Amerikaan tegen op de akker. Ik herinner me dit nog goed. De man was keurig in pak, niet gehavend en lopend met zijn koffer. In eerste instantie heeft die man mij uitgelegd hoe het toestel precies verongelukt was. Volgens mij heb ik dit zelfs opgeschreven. De Amerikaan vertelde: "Hij probeerde nog een doorstart te maken want hij had niet genoeg hoogte." Hij vertelde het echt bijzonder nuchter. Vervolgens vroeg de man aan mij waar de bus richting Amsterdam vertrok. Ik weet nog dat ik tegen die meneer heb gezegd: "Er vertrekken hier helemaal geen bussen en treinen vandaan, gaat u maar naar die loods toe." Hij vroeg vervolgens: "Is dat verplicht? Kunt u mij dwingen? Kunt u mij hier vasthouden?" Toen moest ik snel schakelen natuurlijk. Die passagier is geen verdachte van een misdrijf en dus kon ik hem formeel natuurlijk niet vasthouden. Ik heb toen tegen hem gezegd dat hij maar beter naar de loods kon gaan. Voor de zekerheid heb ik zijn naam genoteerd. Dan zouden we ten minste weten dat deze passagier hier is geweest. Ik heb zijn naam genoteerd en zijn verblijfplaats in Amsterdam. Ik heb nog een paar keer benadrukt dat hij naar de loods moest gaan.'*

In de media was sprake van een Amerikaan in pak (zie ook de verhaallijn van omstander Mark in hoofdstuk 5) die op eigen initiatief middels een taxi het rampterrein heeft verlaten en diezelfde dag nog is doorgevlogen naar zijn oorspronkelijke bestemming.<sup>2</sup> De plv. regionaal geneeskundig functionaris van Amsterdam-Amstelland en lid van de begeleidingscommissie heeft aangegeven dat een andere passagiers zichzelf bij een Amsterdams ziekenhuis heeft gemeld (zie ook IOOV (2009), p. 20). Wij hebben dit verder niet geverifieerd en ook de Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010) en Winkelhagen e.a. (2010) geven hier geen uitsluitsel over. Indien deze feiten kloppen, dan zijn dit waarschijnlijk de enige twee passagiers die eigenstandig het rampterrein hebben verlaten.

**[45] Agent in burger** *'Op enig moment kwam ik een oudere man [dit is passagier Nasir] tegen die werd ondersteund door een medepassagier.<sup>3</sup> Ik heb de bagage van de man overgenomen en de man toen aan zijn andere zijde ondersteund. Samen hebben we hem naar de boerderij gebracht. Dat was echt ontzettend zwaar, want je liep tot je enkels in de modder. We zijn denk ik tien minuten bezig geweest om van halverwege het vliegtuig tot de boerderij te lopen. De oudere man sprak continu in het Turks tegen me. Onderweg heb ik tegen de man gezegd dat ik van de politie was en dat er heel veel ambulances onderweg waren. Daarnaast heb ik geïnformeerd naar zijn verwondingen. De man kon lopen, praten en had een paar schrammen, dus heb ik de inschatting gemaakt dat de man lichtgewond was. (...) Achter een groepje passagiers*

2 Eerste ambulanceverpleegkundige: *'Er kwam ook een passagier naar ons toe lopen op de hoek van de Kromme Spieringweg en die vroeg gewoon om een taxi, want die wilde een taxi en naar huis.'*

3 Uit de foto's blijkt dit geen medepassagier, maar een politieagent te zijn.

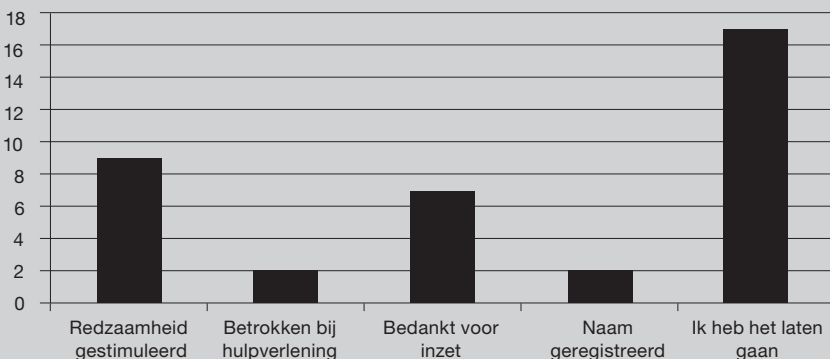
diverse passagiers naar het boerderijencomplex, helpt een passagier bij het voeren van een telefoongesprek en noteert 'voor alle zekerheid' de verblijfsgegevens van een ongedeerde passagier die aangeeft meteen te willen doorreizen. [44] Ook de agent in burger begeleidt diverse passagiers, waaronder de passagiers Nasir en Linda (zie hoofdstuk 4), van de akker naar het boerderijencomplex. Hij schat zelf al in of passagiers zwaar- of lichtgewond zijn en dus doorverwezen moeten worden naar het woonhuis of de loods. [45]

De (eerste) motoragent zit minutenlang bij een gewonde passagier op de akker om haar gerust te stellen. Een omstander van de A9 biedt zijn hulp aan, waarna de motoragent de zorg voor het meisje aan hem overdraagt. De motoragent loopt vervolgens verder de akker op om te kijken of hij andere slachtoffers kan helpen. Wanneer hij op enig moment een andere behulpzame omstander tegenkomt, stuurt hij deze bewust niet weg omdat er in zijn beeld op dat moment nog onvoldoende hulpverleners ter plaatse zijn. [46, zie pagina 244]

#### Kwantitatief: Reactie hulpverleners op redzaamheid en motivatie

Aan de professionele hulpverleners is in de vragenlijst gevraagd hoe zij op de redzaamheid van burgers hebben gereageerd. In totaal hebben 37 hulpverleners deze vraag beantwoord. Ongeveer de helft van de hulpverleners (17 van de 37) gaf aan dat zij niets met de redzaamheid van passagiers of omstanders hebben gedaan. Negen hulpverleners hebben geprobeerd om, net als de eerste motoragent, de redzaamheid van burgers te stimuleren ('ga daar vooral mee door'). Een hulpverlener van de geneeskundige dienst gaf hierbij als voorbeeld dat ze tegen een burger die bij een slachtoffer zat, heeft gezegd: 'Blijft u vooral bij het slachtoffer en komt u het ons vertellen als het slachtoffer achteruitgaat?' Twee hulpverleners hebben aangegeven dat zij, net als de brandweerman die samen met de omstander handbagage uit het vliegtuig gooide, burgers actief bij de hulpverlening hebben betrokken. Een brandweerman verklaarde dat hij aan een burger heeft gevraagd of hij een infuuszakje wilde vasthouden.

**Figuur 6.12: Reactie van hulpverleners op redzaamheid (in absolute aantallen, N=37)**

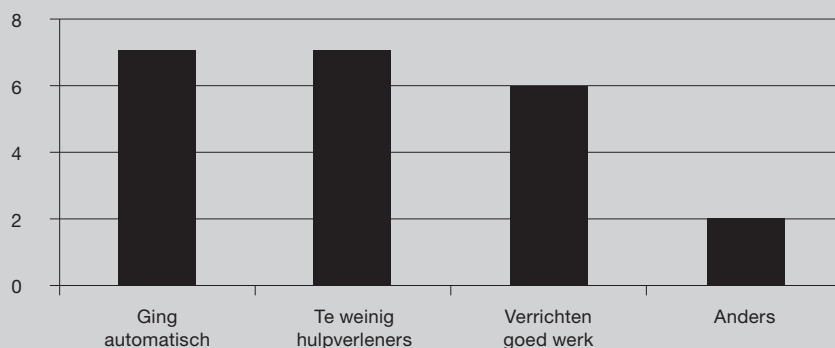


*dat naar de boerderij liep, zag ik op enig moment een vrouw lopen [dit is passagier Linda, zie hoofdstuk 4]. Omdat ze alleen liep, besloot ik om naar haar toe te gaan. De vrouw gaf aan dat ze erg last van haar nek had. Ik heb haar ondersteund en meegenomen naar de boerderij. Ik herinner me nog dat ze continu aan het praten was. Ze maakte zich ontzettend druk over haar handtas. Ik heb haar meegenomen naar het woonhuis, omdat ze last had van haar nek. Ik vind het altijd gevaarlijk wanneer mensen last hebben van hun nek, daarom heb ik toen besloten dat ze zwaargewond was en het woonhuis in moest. Daarna ben ik weer teruggegaan de akker op.'*

**[46] Eerste motoragent (zie pagina 243)** *'Ik heb in mijn beleving ongeveer tien minuten bij een meisje op de akker gezeten. Zij kon niet meer lopen, lag op haar buik vlakbij de middelste scheur van het vliegtuig, en greep de hele tijd met haar handen in de lucht. Toen ik langsliep, pakte zij mijn laarzen vast. Toen ben ik bij haar gaan zitten. Ze gaf aan dat ze geen gevoel meer had in haar benen en pijn voelde in haar rug. Op een gegeven moment pakte ze mijn hand vast, heel stevig, en wilde die niet meer loslaten. Ik heb toen mijn handschoenen uitgedaan zodat ze mijn blote hand kon vasthouden. Op een gegeven moment kwam er een omstander langs – hij vertelde dat hij vanaf de A9 was gekomen – en vroeg of hij iets kon doen. Toen heb ik hem gevraagd of hij de hand van het meisje wilde vasthouden en bij haar wilde blijven. Ik zei tegen hem: "Zorg dat ze wakker blijft. Ik ga iemand van de ambulance naar je toesturen zodat deze naar haar kan kijken." (...) De reden dat ik dat aan die omstander vroeg, is dat ik dan weer andere mensen kon gaan helpen. Voor deze vrouw kon ik niet zo veel doen. Maar het was voor haar wel prettig wanneer er iemand naast haar zat. Of ik dat nou was of een omstander, dat maakte voor haar niet zo veel uit. Uiteindelijk moest ze gewoon verzorgd en afgevoerd worden door ambulancepersoneel. (...) Ik zag een burger lopen en vroeg aan hem of hij gewond was. Hij antwoordde dat dit niet het geval was. Hij was een omstander en had ook zijn auto geparkeerd op de A9. Ik vroeg hem wat hij hier deed, waarop hij antwoordde dat hij mensen aan het helpen was. Toen heb ik gezegd: "Ga daar vooral mee door dan!"'*

Aan deze hulpverleners is in een vervolgvraag tevens gevraagd naar de motivatie voor hun reactie op het redzame gedrag van burgers. Slechts 22 hulpverleners hebben hierop een antwoord gegeven. Zeven hulpverleners gaven aan dat zij automatisch reageerden op het redzame gedrag van burgers. Zeven hulpverleners gaven aan dat zij vonden dat er te weinig hulpverleners waren en zij dus de extra 'handjes' van burgers goed konden gebruiken. Zes hulpverleners gaven aan dat zij bewust geen extra aandacht hebben geschonken aan de redzaamheid van burgers, omdat zij zagen dat de betreffende burgers goed werk verrichtten. Twee hulpverleners gaven een andere reden op. Zo noemde een politiemedewerker dat hij te druk was met het geven van leiding aan het politiepersoneel, zodat hij geen tijd had om 'iets' van de redzaamheid van burgers te vinden. Daarom heeft hij de redzaamheid 'laten gaan'.

**Figuur 6.13: Motivatie voor reactie (in absolute aantallen, N=22)**



De politiefunctionarissen bevinden zich steeds dichterbij het vliegtuig, ondanks de eerdere waarschuwingen van de OvDP.

Aan de achterzijde van het vliegtuig biedt een politieagente bijvoorbeeld hulp aan een passagier die alleen op de akker op een wrakstuk van het vliegtuig zit. Hij kan zijn benen niet bewegen, maar is verder wel aanspreekbaar. Een ambulanceverpleegkundige heeft kort daarvoor bepaald dat deze passagier niet levensbedreigend gewond is en daarmee voor het ambulancepersoneel geen hoge prioriteit heeft. Wanneer de agente enige tijd op haar hurken naast de passagier zit en hem daarbij ondersteunt, passeert er een omstander (Ronnie, zie ook hoofdstuk 5) die zijn eigen jas om de schouders van de passagier hangt (zie foto 12).<sup>211</sup> De agente en de omstander gaan vervolgens samen op zoek naar kleding om de passagier daar nog extra mee warm

211 Het is dan 11.03 uur, zie bijlage 2.

**[47] Politieagente** *'Op een gegeven moment kwam ik in de buurt van het vliegtuig een passagier tegen die niet meer kon lopen. Hij was wel goed aanspreekbaar. Ik ben een tijdje bij de passagier gebleven, omdat hij daar zo alleen zat op de akker. Ik ging op mijn hurken naast hem zitten om hem te ondersteunen. Ik heb ook mijn arm om hem heen gelegd. We hebben niet echt veel met elkaar gesproken. Wat moet je zeggen tegen iemand die zo'n ongeluk heeft meegemaakt? Je probeert iemand gerust te stellen. Ik vertelde dus dat hij zo zou worden weggehaald door verpleegkundigen. Het ambulancepersoneel had eerder aangegeven dat zij op dat moment niets voor hem konden betekenen, omdat hij slechts lichtgewond was. Op enig moment kwam er iemand van Rijkswaterstaat naar ons toe. Samen met hem ben ik in koffers spullen gaan zoeken om de passagier warm te houden. De passagier had het namelijk vreselijk koud. We vonden toen vrij snel gordijnen in een van de koffers. Die hebben we om de passagier heen gelegd. (...) Ik kan me weinig tot niets herinneren over enige vorm van samenwerking met de omstander. Opeens was hij er. We hebben in mijn beleving weinig met elkaar gesproken. Of hij ook heeft geholpen met het tillen van de passagier naar het gewondennest, weet ik niet meer. Het is verder niet bij me opgekomen om hem weg te sturen. Hij zocht geen sensatie, maar probeerde gewoon de passagier te helpen.'*

**[48] Tweede motoragent** *'Aan de andere kant van het vliegtuig kwam ik een mevrouw tegen die in de klei lag. Ze gaf aan dat ze last had van haar rug en dat ze niet kon lopen. Maar ze zag er verder 'aan de buitenkant' goed uit. Ze was aanspreekbaar en ik maakte de inschatting dat zij het wel zou redden. Ik heb dan ook op enig moment een koffer gepakt en deze achter haar in de klei gestampt. Toen heb ik die mevrouw daar met haar rug tegenaan gekanteld. Ze gaf aan dat dit zo veel lekkerder lag. (...) Ik ben vervolgens weggegaan en heb haar daar zo alleen laten liggen. Het kwam niet bij me op om bijvoorbeeld aan een burger te vragen om bij haar te blijven.'*

**[49] Tweede motoragent** *'Daarna ben ik op de vliegtuigvleugel gestapt en heb ik twee passagiers het vliegtuig uit geholpen. Die passagiers vertelden me dat er nog mensen in het toestel zaten, dat deze mensen bekneld zaten. Maar ik had voor mezelf heel duidelijk gesteld dat ik niet het vliegtuig in zou gaan. Buiten kon ik namelijk helpen, maar als ik binnen vast zou komen te zitten, dan zou niemand iets aan mij hebben. (...) Ik heb mijn overwegingen om niet het vliegtuig in te gaan overigens niet kenbaar gemaakt aan die twee passagiers. Op dat moment heb ik me ook niet gerealiseerd dat het voor die passagiers misschien ook wel vreemd zou zijn dat ik het toestel niet in ging. Maar ik denk dat ze dat achteraf wel hebben begrepen.'*

**[50] Politiefunctionaris (tweede politiebus)** *'Er zaten enkele burgers en collega's bij gewonde passagiers om het vliegtuig die niet konden lopen. Een van de burgers vroeg aan mij of ik dekens wilde gaan halen, omdat 'zijn' slachtoffer het koud had. Toen ben ik naar een van de ambulances gelopen om dekens te halen en heb ik dekens uitgedeeld. (...) Ik vond het goed dat er omstanders bij de slachtoffers zaten. Iemand moet toch bij de slachtoffers zitten? Je moet die slachtoffers namelijk wel aan de praat houden. Wij waren op dat moment met nog onvoldoende hulpverleners. Daarnaast liepen de omstanders naar mijn gevoel niet in de weg. Ze boden gewoon echt hulp! Wel is het natuurlijk zo dat het gevaarlijk kan zijn om zo dicht bij het vliegtuig te komen. Maar na een half uur had ik het idee dat er niets meer met het vliegtuig zou gaan*

te houden.<sup>212</sup> De politieagente die uiteindelijk vindt dat het toch wel erg lang duurt voor de passagier medische hulp krijgt, zorgt ervoor dat er een schepbrancard wordt geregeld, zodat de passagier op enig moment wordt afgevoerd en naar loods 1 wordt gebracht. [47]

Aan de rechterkant van het vliegtuig verleent een motoragent hulp aan een passagier die vlak naast het vliegtuig ligt, last van haar rug heeft en niet kan lopen. De motoragent blijft een tijdje bij de vrouw zitten en plaatst een koffer achter haar rug zodat zij 'lekkerder' kan zitten. In de perceptie van de motoragent kan hij niets meer voor het slachtoffer betekenen, zodat hij het slachtoffer alleen achterlaat en op zoek gaat naar andere slachtoffers. [48]

De motoragent wordt kort daarna door twee passagiers die in de nooduitgang boven de rechtervleugel staan, gemaand om naar het vliegtuig te komen. De motoragent loopt naar de passagiers toe, klimt op de vleugel en helpt de beide passagiers door de nooduitgang heen. De passagiers zeggen dat de agent het toestel in moet gaan, omdat er nog meer mensen in het vliegtuig bekneld zitten. De motoragent doet dit echter niet en legt verder niet uit waarom hij het vliegtuig niet in wil gaan. [49]

Op een andere plek nabij het vliegtuig wordt een politieagent aangesproken door een burger die naast een liggend slachtoffer zit. De burger vraagt aan de agent of hij een deken wil halen, omdat 'zijn' slachtoffer het koud heeft. De politieagent loopt daarom terug naar een van de ambulances om dekens te halen. Wanneer de politieagent de dekens, ook aan andere slachtoffers op de akker uitdeelt, wordt hij op enig moment door een omstander van de A9 aangesproken. De omstander zegt dat hij weg moet en vraagt aan de politieagent of hij een meisje dat in de akker ligt, wil bijstaan. De politieagent stemt hiermee in en neemt naast het meisje plaats. [50]

*10.52-11.30 uur: Eerste brandweervoertuigen van Kennemerland komen ter plaatse en start (reddings)acties*

Om 10.52 uur arriveren de eerste twee tankspuiten (TS Hoofddorp en TS Rijsenhout), een ladderwagen en een hulpverleningsvoertuig vanuit de richting A9/Spaarnwouderweg op de Kromme Spieringweg. De voertuigen stoppen achter elkaar voor loods 2. Er bevinden zich dan vrijwel geen mobiele passagiers meer op de akker.<sup>213</sup>

212 De beleving van de omstander en de politieagente komen op dit punt niet overeen. In de beleving van de omstander is hij alleen op zoek gegaan naar kleding.

213 Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

gebeuren. (...) Toen ik met de dekens over de akker liep, werd ik aangesproken door iemand van de A9 die bij een gewond meisje zat. Hij wilde weg, want hij moest naar een afspraak. Hij vertelde dat hij al twintig minuten bij het meisje had gezeten. Ik heb toen zijn plaats overgenomen. Ik vond dat niet meer dan logisch. Toen ik bij dat meisje zat, riepen enkele burgers dat er nog meer zwaargewonden lagen. Ik heb toen gezegd tegen die burgers dat er ambulancepersoneel onderweg was. (...) Tegen het meisje heb ik gezegd dat ze stil moest blijven liggen. Haar telefoon ging ook nog af, waarna ze mij roepte of ik de telefoon voor haar wilde pakken zodat ze kon opnemen. Ze was blij dat ik haar telefoon kon pakken en dat kan ik me goed voorstellen. Ik heb steeds met haar gepraat. "Hoe heet je? Waar kom je vandaan?" Ze vertelde me bijvoorbeeld dat ze het ongeluk al voelde aankomen en dat ze zonder hulp van anderen het vliegtuig uit gesprongen is.'

**[51] Bevelvoerder TS Hoofddorp** 'Voor de burgers die nog aanwezig waren, liepen er genoeg politie en marechaussee rond. Mijn focus lag bij de werkzaamheden in het vliegtuig. Ik kan dan ook achteraf geen beschrijving geven hoe de situatie rondom het vliegtuig was. Ik weet niet of en welke handelingen passagiers of omstanders hebben verricht. Een vrouwtje naast het vliegtuig was wel aardig aan het schreeuwen, maar hoe harder ze schreeuwen hoe beter het met ze gaat. Het is niet de taak van de brandweer om voor deze mensen te zorgen.'

**[52] Bevelvoerder TS Rijsenhout** 'Toen wij de akker in liepen, zat bij ieder slachtoffer een poppetje. Of dit passagiers of omstanders waren, was voor mij niet duidelijk. De slachtoffers die op de akker lagen, hadden voor mij geen prioriteit. Ook niet als er geen mensen bij hadden gezeten. Mijn manschappen liepen namelijk met redgereedschap over het veld. De zittende en liggende passagiers in het veld zijn dan voor de later arriverende eenheden.'

**[53] Bevelvoerder TS Hoofddorp** 'Het enige contact dat ik tijdens het incident met burgers heb gehad, is het contact met één of twee mannen die bij de stewardess in de cockpit zijn gebleven tot het moment dat wij ter plaatse waren. Ik heb ze verteld dat ze goed werk hadden gedaan, maar dat wij het zouden overnemen. Deze mannen zijn op enig moment het vliegtuig uitgestapt en zijn nog even gebleven om te kijken hoe de stewardess het vliegtuig werd uitgehaald. (...) De aanwezigheid van burgers in en rond het toestel hadden voor mijn werkzaamheden verder geen meerwaarde. Ik heb ook bijvoorbeeld nog twee politieagenten die ik in het vliegtuig aantrof, weggestuurd omdat die in mijn beleving alleen maar in de weg stonden. En ook de burgers moesten zo snel mogelijk weg, zodat ik beter mijn werk zou kunnen doen. De mensen die om het toestel heen lagen, en daarbij hoorden, die moesten weg, want ik moest werkruimte hebben. Maar ik heb niemand weggestuurd, behalve dan die twee politieagenten.'

**[54] Bevelvoerder TS Badhoevedorp** 'De passagier werd bijgestaan door een mannelijke en vrouwelijke collega. Beiden waren nog redelijk helder. Ik heb die twee passagiers daar laten staan. Ze liepen ons niet in de weg en het is fijn voor een slachtoffer om bekenden bij zich te hebben.'

**[55] Bemanningslid TS Heemstede** 'Wij zagen dat er bij elk slachtoffer iemand zat. We wisten dat er ambulancebroeders onderweg waren. De ambulancebroeders kwamen net na ons het veld in. Daarom konden wij ons gaan concentreren op de slachtoffers in het vliegtuig. Wij hebben ons als brandweer niet geconcentreerd op de slachtoffers buiten het vliegtuig.'



Na aankomst leggen de manschappen van beide tankautospuiten drie ladders over de sloot (zie ook foto 24), waarna zij met het benodigde redgereedschap richting het vliegtuig lopen.<sup>214</sup> De brandweermannen richten zich daarbij vooral op het vliegtuig. De burgers die zij in het veld tegenkomen, worden grotendeels genegeerd. [51][52]

Twee manschappen van de TS Hoofddorp worden na overleg met de AFO ingezet in de cockpit om de stewardess die daar ligt uit het toestel te halen. Tot dat moment heeft een van de behulpzame omstanders (Jaap, zie hoofdstuk 5) in afwachting van de professionele hulpverleners bij deze stewardess 'de wacht gehouden'. De bevelvoerder van de TS Hoofddorp bedankt Jaap en een andere omstander die in de buurt van de cockpit is gebleven ter ondersteuning van Jaap voor hun inzet, waarna zij het vliegtuig verlaten en de brandweer het van hen overneemt. De stewardess wordt uiteindelijk op een deel van het plafond uit de cockpit gehaald. [53]

Inmiddels zijn dan ook de derde (TS Heemstede, 10.55 uur) en vierde tankautospuit (TS Badhoevedorp, 11.01 uur) ter plaatse gearriveerd.<sup>215</sup>

De bevelvoerder van de TS Badhoevedorp loopt naar de achterzijde van het vliegtuig. Passagier Klaas zit daar nog steeds met stoel en al deels in de klei en deels aan de vloer van het vliegtuig vast, maar wordt inmiddels wel door een ambulanceverpleegkundige geholpen. De bevelvoerder treft daar de twee medepassagiers en tevens collega's van passagier Klaas. Hij stuurt beide collega's niet weg, maar vraagt of een van de collega's de infuuszak wil vasthouden (zie ook foto's 13a en 13b). [54]

De manschappen van de TS Rijsenhout gaan bij de nooduitgang boven de rechtervleugel het vliegtuig in en houden zich bezig met de bevrijding van de nog beknelde passagiers in het voorste gedeelte van het vliegtuig. De manschappen van de crashtenders richten zich op het bevrijden van de nog beknelde passagiers in het achterste gedeelte van het vliegtuig. De later ter plaatse gekomen manschappen van de derde en vierde tankautospuit worden ter ondersteuning van deze reddingsacties ingezet en richten zich daarmee ook primair op het bevrijden van de nog beknelde passagiers.<sup>216</sup> [55][56, zie pagina 250][57, zie pagina 250] (Het peloton uit Amsterdam-Amstelland dat omstreeks elf uur (ook nog) arriveerde, is hoofdzakelijk ingezet voor het bouwen van bruggen over de sloot ter hoogte van loods 2 (zie foto 24). [58, zie pagina 250])

214 Zie ook bijlage 2 (camerabeelden RWS).

215 Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

216 Volgens de Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010, p. 31) begon de brandweer samen met het mobiel medisch team om 11.22 uur met de bevrijding van de nog beknelde passagiers.

**[56] Bevelvoerder TS Heemstede (zie pagina 249)** *'We hadden die "burgerhulp" niet verwacht, maar ik was er erg blij mee. Voor hetzelfde geld ben ik als bevelvoerder mijn hele ploeg kwijt, omdat ze zich gaan bezighouden met het bieden van zorg aan slachtoffers. Dan zouden wij niet ingezet kunnen worden voor redding in de kist. Na aankomst constateerde ik dat bij elk slachtoffer een burger zat. Ik heb toen besloten dat wij ons verder niet op de slachtoffers op de akker hoefden te concentreren.'*

**[57] Bevelvoerder TS Hoofddorp (zie pagina 249)** *'Wij zijn gefocust op werkzaamheden die binnen het vliegtuig uitgevoerd moesten worden en ik vind dat ook terecht. Wanneer mijn mensen zich gaan bemoeien met de slachtoffers buiten het vliegtuig, dan ben ik mijn mensen kwijt, terwijl ze feitelijk niets zinvols kunnen doen. Ze hebben immers geen medische kennis, over bijvoorbeeld botbreuken, en hebben ook niet de benodigdheden om een slachtoffer medische hulp te bieden. Als bevelvoerder heb ik geen tijd om mij met gewonde of verduwaasde slachtoffers buiten het vliegtuig bezig te houden. Mijn prioriteit ligt bij de hulpverlening in het vliegtuig. Je hebt het al zo druk, dat ga je ook niet redden.'*

**[58] Bevelvoerder TS Amstelveen (zie pagina 249)** *'Toen ik aankwam, heb ik aan de bevelvoerder van een TS uit Haarlemmermeer gevraagd of hij mij kon vertellen wat hij ging doen. Hij zei dat hij bruggen moest bouwen. Ik heb toen gezegd dat wij daarmee zouden helpen. Passagiers zouden op die plek via die bruggen dan ook het veld uit kunnen. Een aantal passagiers kwam al naar ons toe lopen, maar ze konden toen nog niet veilig over de sloot.'* [Feit is dat er niet tot nauwelijks gebruik van gemaakt is door de passagiers, omdat de meeste (mobiele) passagiers de akker al hadden verlaten via de opgang op de hoek van de Kromme Spieringweg.]

**[59] Bevelvoerder TS Rijsenhout** *'In het vliegtuig was een burger bezig met het bevrijden van een passagier. Die persoon zat aan een stoel te trekken, maar zonder veel effect. Ik heb hem gevraagd het vliegtuig te verlaten. Het was een chaos in het toestel en we hadden ruimte nodig. Deze omstander konden wij binnen niet gebruiken. Nadat ik hem vriendelijk had verzocht het toestel te verlaten, is hij weggegaan. Ik heb hem later niet meer gezien of gesproken.'*

**[60] OvDG Vliegtuig** *'Zelfredzaamheid is in het eerste overleg met mijn twee collega's niet ter sprake gekomen, maar ik heb wel gezien dat burgers redzame handelingen hebben verricht. Bij mijn weten is er geen expliciet besluit genomen om burgers redzaam te laten zijn of weg te sturen. Ze zijn in mijn beleving stilzwijgend gedoogd. Maar ze deden ook goed werk.'*

**[61] OvDG Gewondennest** *'Ik zag twee passagiers die elkaar hielpen door de akker lopen. Het waren twee mannen. Ze liepen gearmd en ze liepen rustig. Er was geen paniek en ik hoorde geen geschreeuw. Je zou een enorme hysterie verwachten, maar het was juist heel rustig. Het viel mij juist zo op dat het heel rustig was. (...) Je bent zo druk bezig met coördineren dat als – bij wijze van – de koningin zou langslopen, je haar niet eens zou zien. Ook in het gewondennest heb ik geen burgers anders dan de passagiers gezien.'*

**[62] OvDG Vliegtuig** *'Ik denk dat ik 8 à 9 burgers heb zien helpen op de rampplek. Ik heb burgers geen medische handelingen zien verrichten. Ik heb burgers zien helpen bij het vervoeren van slachtoffers over de akker. Ik heb me daar geen zorgen over gemaakt. Het was een natuurlijk proces: daar is ook weinig over gecommuniceerd, het is gewoon gebeurd. Pas in een later sta-*

De bevelvoerder van TS Rijsenhout komt in het vliegtuig een burger tegen die een passagier probeert te bevrijden die in zijn stoel bekneld zit. Hij constateert dat het optreden van de burger weinig effectief is. Daarom neemt hij het werk van de burger over. Hij verzoekt de burger om het vliegtuig te verlaten, zodat hij voldoende ruimte heeft om de beknelde passagier te kunnen helpen. [59]

*10.52-11.10 uur: Meerdere geneeskundige hulpverleners arriveren ter plaatse*

Om 10.52 uur arriveert de eerste officier van dienst geneeskundig (OvDG) ter plaatse op de Kromme Spieringweg, enkele minuten later gevolgd door twee andere OvDG's. Kort daarna, omstreeks 11 uur, houden de drie OvDG's op de hoek van de Kromme Spieringweg een kort overleg. Afgesproken wordt dat een van hen de coördinatie van de geneeskundige hulpverlening bij het vliegtuig op zich neemt (vanaf nu OvDG Vliegtuig) en een van hen de coördinatie tussen de verschillende gewondennesten (loods 1, loods 2 en het woonhuis) op zich neemt (vanaf nu OvDG Gewondennest). De derde OvDG neemt plaats in het Commando Plaats Incident (CoPI). (Zelf)redzaam gedrag van passagiers en omstanders is geen onderwerp van gesprek tijdens het overleg. [60][61]

Wanneer de OvDG Vliegtuig de akker oploopt, ziet hij dat burgers passagiers begeleiden naar het boerderijencomplex en een aantal slachtoffers in de akker bijstaan. [62]

Terwijl de OvDG's een eerste overleg starten, arriveert een 'colonne' van ambulances op de Kromme Spieringweg.<sup>217</sup> De ambulances worden achter elkaar op de Kromme Spieringweg geparkeerd (zie ook foto 9). Een van de ambulancechauffeuses loopt samen met haar collega over een van de ladders die daar dan net over de sloot door de brandweer zijn neergelegd de akker op naar het vliegtuig. Ze meldt zich bij twee collega's die reeds gestart zijn met het stabiliseren van een slachtoffer, waarna ze zelf een slachtoffer krijgt toegewezen aan de rechterzijde van het vliegtuig. [63, zie pagina 252]

Wanneer de ambulancechauffeuse bij het slachtoffer aankomt, ziet ze dat er een omstander bij het slachtoffer zit. Deze omstander (Jos, zie hoofdstuk 5) zit op z'n knieën bij het slachtoffer en stelt het slachtoffer gerust. Hoewel het niet haar gewoonte is om burgers te betrekken bij de hulpverlening vraagt ze omstander Jos toch om verschillende handelingen uit te voeren. Zo vraagt ze of hij het slachtoffer de bloeddrukmeter wil omdoen, of hij de saturatiemeter aan de vinger van het slachtoffer wil bevestigen en of hij een infuuszak vast wil houden. Ook ondersteunt omstander Jos de ambulancechauffeuse en haar collega's door de waarden af te lezen van de bloeddrukmeter en deze aan haar en het slachtoffer door te geven. Op eigen initiatief legt hij het slachtoffer uit

217 Zie bijlage 2 (camerabeelden RWS).

*dium zijn deze mensen natuurlijk vertrokken. Ik heb toen wel gezegd tegen een aantal collega's dat we de namen van deze omstanders moesten noteren.'*

**[63] Ambulancechauffeuse (zie pagina 251)** *'De situatie bij het vliegtuig kwam op mij over als een puinhoop. Overal lagen koffers, wrakstukken en slachtoffers. Sommige mensen schreeuwden om hulp. In mijn herinnering heb ik drie slachtoffers op de akker zien liggen. Daarnaast herinner ik me dat er een dodelijk slachtoffer op de akker lag. Ik heb zeer veel respect gehad voor mijn collega's die daar hebben moeten trieëren. Voor mijn gevoel heb ik de eerste minuten alleen maar verbaasd om me heen gekeken. Gewoon om te kijken wat er allemaal om mij heen gebeurde. Ik moest ook echt tegen mijzelf zeggen: "Omschakelen, we moeten nu aan de slag want mensen hebben hulp nodig." Je kunt niet de hele tijd blijven denken: oh wat erg, oh wat erg.'*

**[64] Ambulancechauffeuse** *'Toen mijn collega en ik bij het slachtoffer aankwamen, voerde de omstander nog geen medische handelingen uit. Hij was vooral bezig met het geruststellen van het slachtoffer. Hij vertelde dat hij zijn jas over het slachtoffer had heen gelegd. Wat ik me herinner is dat deze omstander van de A9 afkwam. Dat hadden we hem namelijk gevraagd toen we aan het werk gingen. Hij vertelde dat hij geen hulpverlener was, maar dat hij wel enige medische ervaring had. Ook vertelde hij dat zijn vrouw medische hulp aan het verlenen was rond het toestel. (...) Het samenwerken met omstanders is eigenlijk tegen mijn principes. Normaliter ben ik juist iemand die heel snel omstanders wegstuurt. Mijn ervaring is namelijk dat omstanders in de weg lopen. Maar nu was het anders. Deze omstander was rustig. Het leek wel alsof er een klik was tussen hem en ons. Ik kon de omstander een opdracht geven en die voerde hij dan zonder problemen uit. Hij vroeg niet steeds: "Hoe moet dit, hoe moet dat?", maar hij handelde gewoon. Dat was voor ons heel prettig. (...) Doordat mijn collega even weg moest voor een spoedgeval, was ik even alleen met de omstander. Het is dan heel prettig dat iemand de infuuszak vasthoudt terwijl je het infuus aan het prepareren bent. Of wat ook goed was, was dat de omstander af en toe op het knopje van de bloeddrukmeter drukte. Je kunt dit wel automatisch instellen, maar bij zo'n incident als bij de Poldercrash staat je hoofd daar niet naar. De omstander drukte om de vijf minuten op de bloeddrukmeter en rapporteerde de uitkomst aan ons en het slachtoffer. De eerste keer vraag je nog aan hem of hij op de bloeddrukmeter wil drukken, daarna herhaalt hij dat uit zichzelf. Dat is toch fantastisch! En buiten dat: hij heeft het slachtoffer ook continu gerustgesteld. En daarbij zei hij steeds: "Als ik in de weg loop, sturen jullie me maar weg hoor." Deze man had gewoon een hele prettige houding. Hij kwam niet over alsof hij alles beter wist, maar bood gewoon zijn hulp aan.'*

**[65] Ambulancechauffeuse** *'Ik herinner me nog een andere omstander die bij een vrouw stond die vlakbij de verticale sloot lag. Deze omstander sleurde ons bijna weg om naar 'zijn' patiënte te komen kijken. Ik vond dat wel begrijpelijk, maar ik vond het ook irritant. Het leidde mij namelijk af van mijn werkzaamheden. Wij probeerden hem daarom in eerste instantie te negeren. Maar daar reageerde die omstander weer op door te blijven zeggen: "Het gaat slecht met haar, ze gaat dood, et cetera." En nogmaals, ik vind het begrijpelijk dat iemand zo reageert, maar het is ook vervelend. Uiteindelijk is die omstander wel gestopt met aandacht vragen, ook omdat er op een gegeven moment collega's naar zijn patiënte zijn toegegaan.'*

welke (medische) handelingen er verricht worden en blijft hij het slachtoffer geruststellen (zie ook hoofdstuk 5). [64]

**Kwantitatief: Aantal hulpverleners dat samen met burgers handelingen heeft verricht**

In de vragenlijst is aan de hulpverleners gevraagd of zij bij het verlenen van hulp op enigerlei wijze handelingen hebben verricht samen met burgers. In totaal hebben 48 van de 63 hulpverleners deze vraag ingevuld. Vijftien hulpverleners gaven aan dat zij op enigerlei wijze tijdens de hulpverlening samen met burgers handelingen hebben verricht. De overige 33 hulpverleners hebben aangegeven dat zij geen handelingen hebben verricht met burgers.

Nadat het slachtoffer is gestabiliseerd, brengen het ambulancepersoneel en omstander Jos het slachtoffer op een brancard naar de slootkant, waarna de brandweer het van hen overneemt en de brancard via een van de geïmproviseerde bruggetjes verder naar de ambulances tilt. De ambulancechauffeuse kan zich verder niet meer herinneren hoe het afscheid tussen haar en omstander Jos is verlopen. De omstander loopt ondertussen samen met zijn echtgenote, die verpleegkundige is en op de akker een ander ambulanceteam heeft geholpen, naar loods 1.

Op enig moment ziet de ambulancechauffeuse ook nog een andere omstander op de akker lopen. Deze omstander trekt haar aandacht en geeft aan dat hij graag wil dat ze naar het slachtoffer komt kijken dat hij op dat moment onder zijn hoede heeft. [65]

*Vanaf ongeveer 11.30 uur: (Burger)hulpverlening in loods 1 van het boerderijcomplex<sup>218</sup>*

Bij aankomst op de Kromme Spieringweg meldt een van de (ambulance) verpleegkundigen van het ambulanceteam dat deel uitmaakt van de geneeskundige combinatie van de GGD/GHOR Kennemerland zich bij de OvDG Gewondennest. Hij krijgt de opdracht om te bekijken of loods 1 geschikt is als gewondennest. Wanneer de verpleegkundige samen met de twee andere chauffeurs de loods binnengaat, ziet hij dat er inmiddels al tientallen passagiers in de loods zijn. De loods is nagenoeg leeg op wat pallets, appelkisten en een aantal caravans/platte wagens na. [66, zie pagina 254]

218 Tijd bij benadering.

**[66] Ambulanceverpleegkundige (zie pagina 253)** *'Toen ik bij het dienstvoertuig aankwam, constateerde ik dat ik als enige verpleegkundige was opgekomen, maar dat er wel drie chauffeurs waren opgekomen. Gezien de aard en omvang van de melding besloot ik om met dit team ter plaatse te gaan. Bij aankomst zag ik ongeveer 25 ambulances langs de Kromme Spieringweg staan. (...) In mijn beleving was ik als eerste ambulanceverpleegkundige in de loods aanwezig. Ik weet niet precies waar de verpleegkundigen uit de andere ambulances waren. Er stonden in mijn beleving veel ambulancechauffeurs bij de andere loods, ik denk te wachten op een inzetopdracht. Ook liepen er natuurlijk een hoop ambulancemensen rond het vliegtuig. Volgens mij waren er ook al een aantal van mijn collega's in het woonhuis van het boerderijencomplex aanwezig. (...) Het lukte mij niet om contact te krijgen met de OvDG Gewondennest, zodat ik niet kon doorgeven dat de loods geschikt was en ingericht kon worden als gewondennest. C2000 lag er tenslotte uit. Het was onmogelijk om met iemand contact te krijgen. Ik stond er helemaal alleen voor.'*

**[67] Ambulanceverpleegkundige** *'Normaliter maak ik geen gebruik van omstanders bij de hulpverlening. Maar dit was zo'n uitzonderlijke situatie. De omstander vertelde dat hij wel wilde assisteren. Ik was een beetje terughoudend. Ik ken die opdringerige EHBO'ers wel die net doen alsof ze van alles kunnen en vaak doen alsof ze het beter weten. Maar goed, ik was de enige verpleegkundige dus handjes kon ik wel goed gebruiken. Ik vroeg aan hem of hij wat infuuszakken wilde klaarmaken. Vaak kun je dan in een paar seconden wel zien of iemand iets kan of niet. Toen ik hem bezig zag, dacht ik: die jongen wil ik houden. Ik vond hem ook heel rustig. Het klikte tussen ons. Toen heb ik hem gevraagd of hij mij wilde assisteren. Het is toen echt mijn maatje geworden voor de rest van de dag. Zo voelde dat ook.'*

**[68] Ambulanceverpleegkundige** *'Soms kwam hij naar me toe lopen en zei hij dat het niet goed ging met een passagier en vroeg hij of ik even wilde meelopen om te kijken. Nou, dan liep ik met hem mee.'*

**[69] Politieagente** *'Ik heb geen redzame burgers in de loods gezien. Ik denk dat er ook maar heel weinig burgers in de loods konden komen. De loods was ook al heel snel bewaakt.'*

**Intermezzo: Geneeskundige combinatie**

Een geneeskundige combinatie is een groep professionele en vrijwillige hulpverleners die ingezet kan worden wanneer bij een ramp of grootschalig incident de reguliere geneeskundige hulpverlening ontoereikend is. De combinatie bestaat in principe uit een mobiel medisch team (bestaande uit een arts, chauffeur/piloot en verpleegkundige), een ambulanceteam (bestaande uit twee ambulanceverpleegkundigen en twee ambulancechauffeurs) en een Snel Inzetbare Groep Ter Medische Assistentie (SIGMA) van het Nederlandse Rode Kruis. Volgens OvV (2010, p. 27) arriveerden de (twee) ambulanceteams en SIGMA's *'vrijwel gelijktijdig rond 11.30 uur op de ongevalslocatie.'*

Op het moment dat de ambulanceverpleegkundige de eerste passagiers aan het inspecteren is, meldt omstander Jos zich bij hem. Zijn echtgenote Carla bevindt zich dan elders in de loods (zie ook hoofdstuk 5). Net als de ambulancechauffeuse is het niet de gewoonte van de ambulanceverpleegkundige om gebruik te maken van het hulpaanbod van omstanders. In eerste instantie is hij dan ook wat terughoudend. [67]

Omstander Jos voert echter allerlei zinvolle ondersteunende handelingen uit. Zo prepareert hij infuuszakken en zorgt hij ervoor dat op provisorische wijze de infuuszakken opgehangen kunnen worden. Hij doet dit onder andere door een infuuszak te bevestigen aan een keukentrap die hij in de loods heeft gevonden. Maar ook slaat omstander Jos spijkers in balken van de loods waaraan de infuuszakken kunnen worden opgehangen. Hij maakt kussentjes van de stroballen waar passagiers hun hoofd op kunnen leggen. Verder loopt omstander Jos rond en vraagt hij aan passagiers hoe het met ze gaat. [68]

Een politieagente krijgt specifiek de opdracht van politiefunctionaris 1 om een aantal van haar collega's die in loods 1 hand- en spandiensten verrichten, te assisteren. Omdat de loods zoals gezegd vrijwel leegstaat, op wat pallets en appelkisten na, stapelt de agente samen met een collega enkele pallets op elkaar, zodat passagiers daarop kunnen zitten. De politieagente probeert de passagiers die zichtbaar emotioneel zijn te troosten. Er zijn volgens haar geen behulpzame omstanders in de loods aanwezig (feitelijk is dit niet juist). [69]

**[70] Ambulanceverpleegkundige** *'Mijn ambulancechauffeurs verzorgden de communicatie met de ambulances die buiten de loods klaarstonden. Wanneer een passagier gestabiliseerd was en klaar was om afgevoerd te worden, zorgden zij ervoor dat er een ambulance het erf op kwam rijden. De omstander was een belangrijke schakel tussen mij en de ambulancechauffeurs. Als ik een ambulance nodig had dan ging de omstander naar een van de chauffeurs toe om hem te vragen dit te regelen. Zodoende kon ik in de loods bij de slachtoffers blijven. De omstander was echt een maatje voor mij in de loods; mijn andere personeel was immers elders ingezet of was zelfs helemaal verdwenen. Beide SIGMA's, waaronder mijn SIGMA, waren namelijk in de andere loods [loods 2] ingezet, waar veel minder passagiers zaten.<sup>4</sup> Ik begrijp nog steeds niet dat er bij henzelf niet een belletje is gaan rinkelen dat het vreemd was dat ze allebei in dezelfde loods aan het werk waren. Als de SIGMA ook in loods [1] was ingezet, dan was dat niet alleen beter geweest voor het aantal handjes, maar ook omdat ik dan materialen tot mijn directe beschikking had gehad, zoals infuusstandaards. Deze infuusstandaards zijn namelijk standaard aanwezig in de voertuigen van de SIGMA's. Dit had een hoop improvisatietijd geschied, tijd die dan aan de verzorging van passagiers had kunnen worden besteed. Al met al denk ik dat er in het begin een lange tijd te weinig medische hulpverleners in de loods aanwezig waren. In totaal zijn er denk ik zes ambulancemedewerkers ingezet in de loods.'*

**[71] Een motoragent** *'In het woonhuis heb ik nog kort een blik naar binnen geworpen. Van wat ik zag, ben ik behoorlijk geschrokken. Er waren maar weinig verpleegkundigen en veel slachtoffers die dringend hulp nodig hadden. Ik herinner me een man waarbij het bloed uit z'n nek tegen het plafond spoot. Kort daarvoor zag ik een vrouwelijke collega uit het huis komen – zij had daar waarschijnlijk coördinerende taken – die het bloed uit haar plastic handschoentjes liet stromen. Ik dacht bij mezelf: wat moet ik daar als politieagent in hemelsnaam doen? Daar kun je volgens mij ook weinig doen. Toen ben ik weer teruggelopen naar de akker.'*

**[72] Agent in burger** *'Het duurde enige tijd voordat de meeste passagiers vervoerd werden. Op enig moment riep een oudere man in de loods: "Doe nu wat! Doe nu wat!" Hij was helemaal in shock. Ik kan me dat goed voorstellen. Je ziet ambulances, maar er gebeurt niets. De passagiers zien niet dat er achter de schermen hard wordt gewerkt om het gewondenvervoer te coördineren.'*

**[73] Een politiefunctionaris** *'De passagiers, het waren er ongeveer vijftig, hebben zo'n drie uur in de kou in de loods moeten staan. Ik vond de mensen heel apathisch. En dit terwijl er buiten een circus van hulpverleners en materieel was opgetuigd. Het stond echt blauw van de hulpverleners buiten. Ik vond het raar dat er maar weinig hulpverleners een praatje maakten met de passagiers. Rond het middaguur zaten de meeste passagiers nog steeds zonder foliedeken. Toen ben ik samen met een collega naar BBS [Buiten Bewaking Schiphol] gelopen en heb ik gevraagd om foliedekens. Die hebben we toen uitgedeeld in de loods.<sup>5</sup>*

4 Dit is bevestigd door andere respondenten.

5 Geverifieerd bij de andere politiefunctionaris.



**Intermezzo: Sfeer in de loods**

Door verschillende andere hulpverleners die aanwezig zijn geweest in de loods is (ook) aangegeven dat de sfeer overwegend rustig was.

*'Er hing een heel rustige sfeer. In mijn beleving was het er heel erg stil. Extreem stil zelfs. Er werd nauwelijks geschreeuwd of gehuild. Niemand was in paniek. Sommige mensen belden. Ik vond het ook opvallend dat niemand opdringerig deed. Soms liep ik langs een passagier van wie het hele hoofd bebloed was en zei ik: "Ik kom zo bij u." De passagier antwoordde dan: "Ja hoor, dat is prima." In een normale situatie had iemand 112 gebeld en onmiddellijk geëist dat er medische hulp zou komen. Tegen een andere passagier zei ik: "Ik kom zo bij u", waarna de passagier antwoordde: "Dat is goed, gaat u eerst maar naar een andere passagier." Ook herinner ik me een vrouw die tegen een hooibaal zat en haar baby de borst gaf. Ik heb dat beeld nog steeds heel scherp. Een soort beeld dat je ook wel eens op kerstkaarten ziet.'*

*'De mensen waren rustig. Niemand was eigenlijk in paniek. Er waren veel mensen aan het bellen. Ik vond de sfeer in de loods gelaten.'*

Op enig moment wordt op aangegeven van de ambulanceverpleegkundige een scheiding gemaakt tussen de lichtgewonde en ongedeerde passagiers enerzijds en de zwaargewonde passagiers anderzijds. Met behulp van hooibalen en een afzetlint wordt de loods daartoe in tweeën gedeeld. De ambulanceverpleegkundige spreekt met een ambulanceteam uit de regio Noord-Holland Noord af dat zij de lichtgewonde en ongedeerde slachtoffers nakijken en waar nodig behandelen, zodat hij samen met omstander Jos (en zijn echtgenote) de zwaargewonde passagiers kan stabiliseren. De zwaargewonde passagiers worden vervolgens per ambulances naar ziekenhuizen in de omgeving vervoerd. [70]

Slechts enkele politieagenten hebben in het woonhuis van het boerderijencomplex waar de zwaargewonden in eerste instantie worden opgevangen, hulp verleend. Een motoragent is kort in het woonhuis om een slachtoffer af te leveren, maar weet niet zo goed wat hij daar moet doen. Daarom gaat hij maar terug naar de akker. [71]

Enkele agenten constateren op enig moment dat het vrij lang duurt voordat de lichtgewonde en ongedeerde passagiers naar de aangewezen opvanglocatie (sportcentrum De Wildenhorst) worden gebracht. [72] Hoewel verschillende passagiers onder een foliedeken zitten, constateren twee politiefunctionarissen dat er ook nog steeds passagiers zonder foliedeken zitten. Rond het middaguur gaan zij op eigen initiatief op zoek naar foliedekens en delen deze in de loods uit. [73]

[74] **Politieagente** *'Soms voelde ik me ook zo machteloos. Een man in de loods wilde bijvoorbeeld ontzettend graag water. Maar ik heb altijd geleerd dat je iemand bij zo'n dergelijke ramp geen water mag geven, want je weet nooit of iemand inwendig letsel heeft. Maar dat voelt wel zuur. Iemand heeft een ramp overleefd, wil alleen een beetje water, en zelfs dat kun je niet geven.'*

[75] **Leider CoPI** *'De eerste twee autosputten hebben een fysiek en emotioneel zware klus gehad. Die zijn dan ook vlot afgelost, zo rond 13.00 uur. Er was gelegenheid om te eten, om stoom af te blazen. We hebben in een van de boerderijen [loods 1] gegeten. Daar is de logistiek opgebouwd. Die loods is nog heel lang gebruikt, zolang het technische onderzoek duurde.'*

[76] **Een politiefunctionaris** *'Wat ik ook merkwaardig vond, is dat op enig moment de cateringwagen van de brandweer warm eten serveerde aan de hulpverleners, terwijl de bewoonster van het woonhuis met haar eigen koffiezetapparaatje koffie maakte voor de passagiers. Het stikte nota bene van de hulpverleners en het eten, maar die mensen hadden geen warmte, geen eten, niets.'*

[77] **Een geneeskundig hulpverlener** *'Op een gegeven moment is besloten dat de lichtgewonde slachtoffers met een bus vervoerd moesten worden. Ik vond dit zelf nogal vreemd gezien het feit dat alle passagiers toch minstens 30 meter uit de lucht waren gevallen. Ik heb dit ook nog een keer aangegeven aan het verantwoordelijke ambulanceteam. Een van de ambulancechauffeurs was het er absoluut niet mee eens dat de slachtoffers per bus vervoerd zouden worden en begon toen een discussie met de OvDG. Ik vond dat de chauffeur gelijk had. Maar goed, je kunt niet de hele wereld naar je eigen hand zetten in zo'n situatie.'*

[78] **Een politiefunctionaris** *'Waar ik ook boos om ben, is het gedoe met het transport van de passagiers. Er is op enig moment een discussie gevoerd over het transport waar de passagiers bij stonden. En ondertussen zat iedereen in de kou. Ik snap ook niet waarom de lichtgewonde passagiers met bussen afgevoerd moesten worden. Er stonden meer dan genoeg ambulances om iedereen af te voeren.'*

[79] **Ambulanceverpleegkundige** *'Wat ik me ervan kan herinneren, is dat ik hem hartelijk heb bedankt. Ik heb zijn naam en adresgegevens genoteerd en gezegd dat hij binnenkort iets van mijn leidinggevendenden zou horen. Vervolgens heb ik na het incident mijn leidinggevendenden geïnformeerd en gevraagd of ze hem wilden bedanken. Dit hebben ze ook gedaan; volgens mij heeft hij een grote bos bloemen gehad en een cadeaubon. (...) Een volgende keer zou ik weer zo handelen. Natuurlijk doe je het liefst alles met je eigen clubje. Je weet wat je van hen kunt verwachten. Maar zoals in deze situatie vind ik het een uitstekende oplossing om burgers te gebruiken ter assistentie van de professionele hulpverlening. Mits ze natuurlijk over de kwaliteiten beschikken die je in die situatie nodig hebt. Mijn ervaring is nu dat je snel genoeg kunt merken of iemand kwaliteiten heeft of niet.'*

[80] **Hoofd Gewondennest** *'Toen wij aankwamen, waren er twee burgers in de loods aanwezig met het assisteren van het aanwezige ambulancepersoneel. Deze burgers liepen niet in hulpverleningskleren en vielen daarom op. Ik stelde me aan hen voor en ze vertelden dat ze als verpleegkundigen in het Spaarne Ziekenhuis werkten. Ik vroeg mij vanzelfsprekend af: wat is*

De wachtende lichtgewonde en ongedeerde passagiers in loods 1 vragen aan een van de aanwezige agenten om drinken. De politieagente geeft aan dat zij geen drinken durft uit te delen, omdat ze niet weet of dit medisch gezien wel goed voor ze is. [74][75][76]

Tussen 13.30 uur en 14.30 uur worden de ongedeerde en lichtgewonde passagiers per bus vervoerd naar sportcentrum De Wildenhorst in Badhoevedorp.<sup>219</sup> [77][78] Wanneer het laatste slachtoffer uit de loods wordt gehaald, neemt de ambulanceverpleegkundige afscheid van omstander Jos. [79]

*11.30 uur: Inzet behulpzame omstanders in loods 2*<sup>220</sup>

In loods 2 wordt ook een aantal gewonden opgevangen.<sup>221</sup> Wanneer het hoofd Gewondennest in loods 2 arriveert, ziet hij dat er twee omstanders in de loods aan het werk zijn. Het blijken twee verpleegkundigen (in burgerkleding) te zijn. Hij koppelt beiden aan een ervaren ambulanceverpleegkundige. Hij wil niet dat de verpleegkundigen zelfstandig aan het werk gaan, omdat hij niet weet wat hun medische ervaring is met acute hulpverlening. [80, zie pagina 260]

Op enig moment krijgt de OvDG Gewondennest te horen dat er zich een omstander heeft aangemeld met medische scholing. De OvDG Gewondennest neemt haar mee naar loods 2 en draagt haar over aan het hoofd Gewondennest. [81, zie pagina 260]

Het hoofd Gewondennest koppelt ook deze omstander, die een arts blijkt te zijn, om dezelfde reden aan een ervaren ambulanceverpleegkundige. [82, zie pagina 260]

Nadat de slachtoffers in loods 2 zijn afgevoerd, bedankt het hoofd Gewondennest de drie behulpzame omstanders voor hun hulp. Hun namen worden door het hoofd Gewondennest 2 niet genoteerd. *'Daar denk je pas later aan'* aldus het hoofd Gewondennest. [83, zie pagina 260]

---

219 Interviewverslagen.

220 Het hoofd Gewondennest van gewondennest 2 was om 11.30 uur ter plaatse (Onderzoeksraad voor Veiligheid, 2010).

221 Zoals gezegd waren er volgens de OvV ongeveer twaalf tot vijftien gewonde passagiers in loods 2 ondergebracht.

*hun ervaring met acute hulpverlening? Ik vertrouw er wel op dat het vakmensen zijn, maar ik wist niet wat hun ervaring met acute hulpverlening is. Prima dat mensen komen helpen, maar ze werken wel onder mijn verantwoording en dan laat ik ze niet zelfstandig werken. Daarom heb ik gevraagd of ze ieder een ervaren ambulanceverpleegkundige wilden assisteren.'*

**[81] OvDG Gewondennest (zie pagina 259)** *'Op enig moment kwam er iemand naar mij toe om te zeggen dat een mevrouw graag wilde helpen. Deze mevrouw gaf aan dat ze verpleegkundige was. Toen was er ook al een geneeskundige combinatie gearriveerd. Deze vrouw heb ik toen naar het hoofd Gewondennest gebracht. Ik weet niet waar deze vrouw vandaan kwam. Op dat moment heb je ook geen tijd om je daarin te verdiepen. Ik heb me ook niet beziggehouden met de vraag of de hulp van de vrouw gewenst was. Ik kan ook niets zeggen over haar competenties. Dus wat dat betreft heb ik de vrouw doorverwezen naar de verantwoordelijke in het gewondennest. Deze is dan verder verantwoordelijk voor de inzet van deze burgerhulpverlener.'*

**[82] Hoofd Gewondennest (zie pagina 259)** *'Op een gegeven moment kwam er een jonge vrouw in de schuur. Zij was door de OvDG Gewondennest naar mij toe gestuurd. De vrouw zei tegen mij dat ze arts was bij de KLM. Ze vroeg mij of ze kon helpen. Ja, natuurlijk kan dat. Als ze aangeeft dat ze arts is dan ga ik daar maar van uit. Ze zag er betrouwbaar uit. Maar wat voor arts is het? Heeft ze ervaring met acute hulpverlening? Dat is onzeker. Daarom koppelde ik haar aan een ervaren ambulanceverpleegkundige. Ik vertrouw dan op de ambulanceverpleegkundigen dat zij goed monitoren of de omstanders vervolgens goed werk leveren. Ik heb zelf ook continu rondgelopen. Ik ben een paar keer gaan vragen of het goed ging. Zij, alle drie de omstanders, gaven zelf aan dat het goed ging en die indruk had ik ook.'*

**[83] Hoofd Gewondennest (zie pagina 259)** *'Ik heb begrepen dat deze drie omstanders goed werk hebben verricht. De ambulanceverpleegkundigen die ik later heb gesproken, vonden de assistentie erg prettig. Extra handjes in zo'n situatie is fijn, zowel voor de ervaren ambulanceverpleegkundigen als de slachtoffers.'*

## 6.7 REFLECTIE VAN HULPVERLENERS OP (ZELF)REDZAAMHEID TIJDENS DE POLDERCRASH

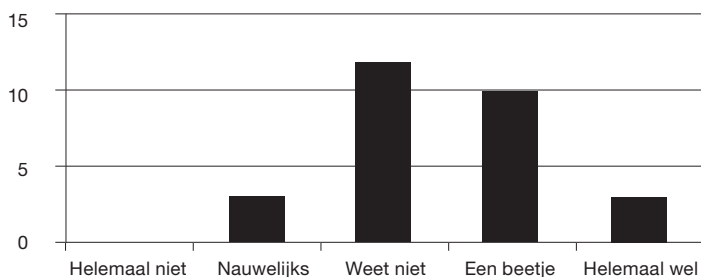
In deze paragraaf blikken we terug op het optreden van de professionele hulpverleners in relatie tot het (zelf)redzame gedrag van passagiers en omstanders en bekijken we in hoeverre de Poldercrash het beeld over (zelf)redzaamheid heeft veranderd.

*Kwantitatief: (Zelf)redzaamheid van meerwaarde voor professionele hulpverlening*

Aan de hulpverleners is in de vragenlijst gevraagd of de (zelf)redzaamheid van passagiers en omstanders tijdens de Poldercrash van meerwaarde is geweest voor hun professionele optreden. Slechts 27 hulpverleners hebben hierop een antwoord gegeven. Twaalf hulpverleners gaven aan dat zij niet hebben kunnen inschatten in hoeverre de (zelf)redzaamheid van burgers van meerwaarde is geweest voor hun werk. Voor een deel kan dit worden verklaard omdat een aantal hulpverleners geen (zelf)redzaamheid heeft gezien. Dertien hulpverleners gaven aan dat zij de (zelf)redzaamheid 'een beetje' tot 'helemaal wel' als meerwaarde hebben beschouwd voor hun werkzaamheden. Drie hulpverleners gaven aan nauwelijks profijt te hebben gehad van (zelf)redzaamheid. In figuur 6.15 staan de resultaten beschreven.

De data suggereert verder dat hulpverleners die ervaring hebben opgedaan met (zelf)redzaamheid tijdens de Poldercrash, over het algemeen positiever zijn over (zelf)redzaamheid in relatie tot hun eigen optreden dan hulpverleners die tijdens de Poldercrash géén ervaring hebben opgedaan met (zelf)redzaamheid. De respons is echter te laag om dit verschil statistisch hard te maken.

**Figuur 6.15: Meerwaarde (zelf)redzaamheid voor optreden hulpverleners (in absolute aantallen, N=27)**



In sommige gevallen hebben respondenten ook aangegeven waarom de (zelf)redzaamheid wel of niet van meerwaarde was voor hun werk. Een ambulanceverpleegkundige schreef dat burgers soms haar hulp claimden, wat zij verve-

lend vond bij de uitvoering van haar werk. Een brandweerman gaf aan dat hij omstanders soms niet van meerwaarde vond, omdat ze in de weg liepen. Hij schreef: *'Als je net met je redgereedschap bezig bent en zelf veiligheidsmiddelen gebruikt, is het niet fijn dat er burgers langskomen die proberen te helpen. Zij dragen tenslotte geen beschermingsmiddelen.'* Een respondent van de geneeskundige dienst vond de (zelf)redzaamheid maar van beperkte meerwaarde. Ze schreef: *'Het was handig, maar er waren echter zo veel hulpverleners dat de hulpverlening zonder burgers ook wel was gelukt.'*

Verreweg de meeste hulpverleners hebben echter voorbeelden gegeven van situaties waarbij passagiers en omstanders wel op een positieve manier hebben bijgedragen aan de hulpverlening. Een ambulanceverpleegkundige schreef in de vragenlijst: *'Burgers hielpen elkaar naar het gewondennest zodat wij onze handen vrij hadden om de zwaargewonde passagiers te helpen.'* Een andere ambulanceverpleegkundige gaf aan dat zij het handig vond dat burgers elkaar in de gaten hielden: *'Dat is positief. Er waren namelijk te weinig hulpverleners voor het aantal slachtoffers.'* Meerdere hulpverleners gaven aan dat zij het positief vonden dat passagiers grotendeels op eigen kracht van het vliegtuig naar de loods gegaan waren. Een medewerker van de marechaussee schreef: *'Omdat de passagiers zichzelf konden redden, hoefden wij daar niet naar om te kijken. Dat scheelde dus in de werkzaamheden.'* Een politieagent gaf aan: *'Doordat passagiers zichzelf hadden gered, kon ik weer ander werk doen, zoals andere slachtoffers helpen en later het verkeer regelen.'* Een geneeskundig functionaris merkte het volgende op: *'Wellicht was het vliegtuig na een half uur alsnog ontploft. Dan waren de passagiers nu hartstikke blij geweest dat ze waren gered. Met de kennis van vandaag is het makkelijk praten, maar met de kennis van dat moment denk ik dat het verstandig is geweest om de redding zo snel mogelijk te laten plaatsvinden.'*

*Kwantitatief: Aandacht voor het thema (zelf)redzaamheid in debriefings*

Aan de hulpverleners is in de vragenlijst gevraagd of er ook aandacht is geweest voor het thema (zelf)redzaamheid in de debriefing na het optreden. In totaal hebben 52 hulpverleners deze vraag beantwoord. Negenendertig hulpverleners gaven aan dat er tijdens de debriefing geen aandacht is geweest voor de (zelf)redzaamheid van omstanders of passagiers. Dertien hulpverleners gaven aan dat er wel op enigerlei wijze aandacht voor (zelf)redzaamheid is geweest. Twee van de dertien hulpverleners gaven hiervan een voorbeeld. Een brandweerman schreef: *'Tijdens de debriefing werd opgemerkt dat passagiers en omstanders ons als hulpverleners de kans hebben gegeven om ons met de beknelde slachtoffers te bemoeien. Anders had de brandweer niet zo snel aan de zwaargewonden hulp kunnen bieden.'* Een politieman schreef: *'Passagiers en omstanders zijn tijdens debriefing ter sprake gekomen als "zeer betrokken" en constructief voor de hulpver-*

lening. Zij hebben behoorlijke risico's genomen, zelfs voordat de brandweer het sein veilig had gegeven.'

*Kwantitatief: Mening over (zelf)redzaamheid veranderd naar aanleiding van de Poldercrash*

Aan de hulpverleners is in de vragenlijst ook gevraagd of hun mening over de (zelf)redzaamheid van burgers veranderd is door hun ervaring tijdens de Poldercrash. Achtendertig hulpverleners hebben deze vraag beantwoord. Vierendertig van hen gaven aan dat hun mening over (zelf)redzaamheid niet veranderd is door de Poldercrash. Bij vier hulpverleners is hun mening wel bijgesteld door de Poldercrash. Drie van deze respondenten gaven ook een toelichting. Een brandweerfunctionaris schreef: *'Mensen zijn veel rustiger bij zo'n grootschalig incident dan ik verwachtte.'* Een politiefunctionaris lichtte toe: *'Het is me opgevallen tijdens de Poldercrash dat burgers op de automatische piloot bijgesprongen bij de hulpverlening. Alsof alles heel normaal was.'*

Een andere politiefunctionaris vond *'dat er veel hulp werd aangeboden door passagiers die zelf toch ook de crash hadden meegemaakt. Ik had dit niet verwacht.'* Tijdens zijn interview gaf een derde politiefunctionaris aan dat hij vond *'dat burgers tijdens de Poldercrash goed hebben geholpen. Ik heb meer waardering gekregen voor burgers.'*

*Kwantitatief: Anders omgaan met (zelf)redzaamheid in de toekomst*

Aan de hulpverleners is in de vragenlijst ook gevraagd of ze bij een volgend incident op een andere wijze zouden omgaan met de (zelf)redzaamheid van burgers. In totaal hebben 47 hulpverleners deze vraag beantwoord. De overgrote meerderheid (43) gaf aan *niet* anders om te zullen gaan met de (zelf)redzaamheid van burgers. Vier hulpverleners gaven aan wel op een andere wijze te zullen omgaan met (zelf)redzaamheid. Zo gaf een respondent van de geneeskundige dienst aan dat hij wil proberen om burgers nog meer te betrekken bij de hulpverlening. Een hulpverlener van de brandweer gaf aan dat hij voornemens was om de namen van (zelf)redzame burgers te noteren zodat hun eventuele nazorg kan worden aangeboden. Een politiefunctionaris gaf aan dat hij in het vervolg wil proberen te sturen op de veiligheid van burgers die helpen, omdat hij vond dat de veiligheid van redzame burgers tijdens de Poldercrash niet gewaarborgd was.





## 7.1 INLEIDING

Op 25 februari 2009 crasht om iets voor half elf 's morgens tijdens de landing een passagiersvliegtuig van Turkish Airlines in een akker op ongeveer anderhalve kilometer voor de Polderbaan van Schiphol. Het toestel breekt in drie stukken, maar er breekt gelukkig geen brand uit. Aan boord bevinden zich 135 inzittenden van wie zeven bemanningsleden. Vier passagiers en vijf bemanningsleden, zo blijkt later, overleven het ongeval niet.

Het merendeel van de passagiers verlaat, ongeacht hun soms zware verwondingen, zelfstandig het vliegtuig, gedreven door angst voor een mogelijke explosie of branduitbraak. In sommige gevallen worden zij daarbij ondersteund door behulpzame medepassagiers en/of omstanders die al na enkele minuten na de crash de akker in zijn gerend. Ook een enkele beknelde passagier wordt door medepassagiers en omstanders bevrijd en uit het vliegtuig gehaald. Zes passagiers kunnen echter niet zonder professioneel gereedschap worden bevrijd en moeten daarom noodgedwongen wachten op de professionele hulpverleners.

De passagiers verlaten vervolgens – elkaar ondersteunend en soms gedragen door omstanders op vliegtuigonderdelen – de kleiachtige akker. Ze verzamelen zich in een loods van een boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg die wordt opengesteld door de eigenaresse. De zwaargewonde passagiers die op de akker liggen, maar niet vervoerd kunnen worden, worden door omstanders, in afwachting van de professionele hulpverleners, met dekens en jassen toegedekt, gerustgesteld en bij bewustzijn gehouden.

Wanneer ongeveer een half uur na de crash de professionele hulpverlening op gang komt, bevindt zich alleen nog een klein aantal zwaargewonde of beknelde passagiers op de akker respectievelijk in het vliegtuig. Een boer helpt de professionele hulpverleners vervolgens met het vervoer van zwaargewonden en doden door de zompige klei met zijn tractor en een platte kar.

De hiervoor staande feiten waren voor de veiligheidsregio's Kennemerland en Amsterdam-Amstelland reden om in samenwerking met Crisislab de

waardevolle (zelf)redzaamheid van passagiers en omstanders tijdens de acute fase van de hulpverlening na de crash en hun interactie met de professionele hulpverleners nader te onderzoeken. De centrale onderzoeksvraag luidt daarmee:

*Wat kunnen we leren van de Poldercrash als het gaat om het handelen van burgers mede in relatie tot het handelen van de professionele hulpverleners?*

In dit ‘geheel overziend’ wordt een samenvattende analyse gegeven van de bevindingen uit het onderzoek. Indien mogelijk wordt een vertaling van de betekenis van de analyses gemaakt voor de operationele praktijk. Deze ‘operationele betekenis’ wordt in kaders weergegeven.

#### **Operationele betekenis aard incident**

De crash had een dubbel karakter waar het (zelf)redzaamheid betrof.

- In de eerste plaats zorgde het feit dat er geen brand was uitgebroken ervoor dat passagiers en omstanders ‘de tijd hadden’ om (zelf)redzaam te kunnen zijn.
- In de tweede plaats noodzaakte het grote aantal inzittenden en de tijd om tot fysieke hulpverlening aan de slachtoffers te komen tot (zelf)redzaamheid van iedereen die redelijkerwijs in veiligheid kon komen of worden gebracht.

Operationele leerpunten van de Poldercrash hebben dan ook op voorhand ‘slechts’ betekenis voor incidenten die aan beide kenmerken voldoen.

Op voorhand dient met nadruk opgemerkt te worden dat dit onderzoek is bedoeld om van te leren. Dat wil zeggen dat de bevindingen en analyse niet in termen van goed en fout worden geformuleerd of zo gelezen mogen worden.

Bijna alle passagiers en behulpzame omstanders en een deel van de professionele hulpverleners zijn getraceerd en benaderd voor medewerking aan dit onderzoek.<sup>222</sup> Daar waar de respons van de benaderde behulpzame omstanders ongeveer 60 procent was (12 van de 20 getraceerde behulpzame omstanders hebben een vragenlijst ingevuld en 10 hebben aanvullend een diepte-interview gegeven), viel de respons van de passagiers en de professionele hulpverleners niet mee: respectievelijk 27 procent en 35 procent heeft mede-

<sup>222</sup> Met de opdrachtgever was afgesproken dat alleen de professionele hulpverleners die binnen anderhalf uur na het ongeval op de plaats van het incident actief zijn geweest, benaderd zouden worden. De focus van het onderzoek richtte zich immers op het (zelf)redzame gedrag van passagiers en omstanders meteen na het neerstorten van het vliegtuig.

werking verleend door het invullen van een vragenlijst en 12 procent respectievelijk 15 procent van de respondenten heeft een diepte-interview gegeven (lengte gemiddeld ongeveer twee uur).

In een telefonische belronde is geïnventariseerd welke redenen passagiers hadden om niet te willen meewerken. De benaderde passagiers (en dit geldt overigens ook voor de behulpzame omstanders die niet wilden meewerken) gaven twee redenen aan om niet mee te werken, namelijk dat ze het ofwel te emotioneel belastend vonden ofwel er simpelweg geen in zin hadden. Een praktische reden voor de lage respons waar het de passagiers betreft, is de getrapte benadering vanwege privacyredenen (dat wil zeggen dat verzoeken om medewerking van de onderzoekers via de veiligheidsregio Kennemerland werden uitgezet). Hierdoor bleek tenminste bij de telefonisch nader bevroegde groep van passagiers dat niet iedere passagier benaderd was. Aan de professionele hulpverleners is niet separaat naar hun motivatie gevraagd om niet mee te willen werken, maar een aantal gaf spontaan aan dat zij zich geen handelingen van burgers dan wel van vormen van zelfredzaamheid en redzaamheid konden herinneren, zodat zij zelf de afweging maakten dat medewerking zinloos zou zijn. Een herhaalde oproep richting de professionele hulpverleners om toch ook in het geval zij een eigen afweging hadden gemaakt, te reageren, heeft niet tot een verhoging van de respons geleid.

## 7.2 DE (ZELF)REDZAME PASSAGIERS

### *Eerste handelen van passagiers*

Voor de meeste passagiers komt de crash als een totale verrassing; er is vooraf geen enkele indicatie dat er iets mis is en het neerstorten zelf gebeurt binnen seconden.

De eerste seconden na de crash is er sprake van een geshockeerde stilte. Meteen daarna beseffen (en roepen) passagiers dat iedereen zo snel mogelijk het toestel moet verlaten in verband met mogelijk brand- en/of explosiegevaar. Door passagiers worden daartoe verschillende nooduitgangen geopend. Omdat het toestel in drie stukken is gebroken, kunnen passagiers ook direct naar buiten klimmen. Binnen tien minuten staan vrijwel alle passagiers buiten.

Deze zelfevacuatie kenmerkt zich door de volgende aspecten.

- Het merendeel van de passagiers verlaat zelfstandig het vliegtuig, ongeacht de verwondingen.
- Zelfs passagiers die naar later blijkt een dwarslaesie, gebroken ruggenwervels of een gebroken nek hebben, zijn zelf het vliegtuig uitgegaan.

- Er wordt niet geduwd, getrokken of geschreeuwd, maar integendeel helpt men elkaar juist (stoelriemen losmaken, aansporen en ondersteunen).

De afwezigheid van paniek, gedefinieerd als irrationeel, wild, asociaal vluchtgedrag, verbaast niet op grond van de literatuur. Er wordt overigens ook door geënquêteerde passagiers een ratio gegeven voor de onderlinge hulp: passagiers die aan de gangzijde dan wel een nooduitgang zaten, moesten in beweging komen om diegenen die ernaast zaten te laten ontsnappen.

In schijnbare tegenstelling tot de algemene lijn van onderlinge hulp verlaat een klein aantal passagiers (drie van de geïnterviewden) het toestel zonder naar reisgenoten of familieleden om te kijken. Wanneer men dit beseft en blijkt dat er nog een familielid binnen in het toestel is, gaan deze passagiers terug naar het vliegtuig (of wordt aan iemand anders gevraagd de reisgenoot te halen). Sommige passagiers nemen handbagage mee als ze naar buiten vluchten.

De passagiersstroom komt in eerste instantie tot stilstand op enkele tientallen meters afstand van het vliegtuig. Op deze afstand ontstaan verschillende gedragingen: velen proberen meteen het thuisfront te informeren met hun mobiele telefoon, ongeveer tien zwaargewonden 'storten' op die plaats in, een enkeling beoordeelt de situatie als veilig genoeg om op zoek te gaan naar eigen bagage (bijvoorbeeld mobiele telefoon) en diverse mensen nemen foto's.

Door een klein aantal passagiers wordt, als men eenmaal buiten is, overgegaan tot redzaam gedrag. Zo proberen een paar passagiers, samen met behulpzame omstanders, de cockpitdeur te openen, worden gewonde passagiers toegedekt of al dan niet gewonde passagiers gekalmeerd. De meeste passagiers buiten het toestel hebben echter geen aandacht (meer) voor elkaar. Het lijkt opvallend dat er minder mensen over zijn gegaan tot redzaam gedrag dan dat er bijvoorbeeld foto's werden genomen of dat er gebeld is (hoewel dit ook gebeurde door passagiers die evident te zwaargewond waren om anderen te helpen). Net als bij de ontvluchting lijkt het dat passagiers vooral diegenen helpen waarvan de noodzaak tot hulp direct zichtbaar is, bijvoorbeeld omdat zij direct geconfronteerd worden met een gewonde of beknelde medepassagier.

#### **Operationele betekenis eerste handelen van passagiers**

Bij het concept van vliegtuigongevallenbestrijding wordt terecht uitgegaan van zelfevacuatie door de passagiers van een verongelukt vliegtuig. De redzaamheid van passagiers lijkt beperkt tot die passagiers waarvoor het direct zichtbaar is dat hulp noodzakelijk is.

De snelheid waarmee passagiers per mobiele telefoon hun familieleden informeren, betekent een ontlasting voor de 'registratie ten behoeve van het informeren van verwanten' door de overheid. Hiervan kan bewust gebruikgemaakt worden door aan slachtoffers mobiele telefoons uit te laten lenen door de eerst aankomende hulpverleners.

### *'Gedwongen' opvang*

Na enige minuten ontstaat een druppelsgewijze aftocht naar wat de meest voor de hand liggende locatie is, een boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg. De zwaarder gewonde passagiers worden in het leegstaande woonhuis door de eigenaresse zelf opgevangen na een eerste schifting door een politieagente vanwege de afwezigheid van geneeskundige hulpverleners. Deze zwaargewonde passagiers worden later met ambulances afgevoerd naar ziekenhuizen.

De ogenschijnlijk lichter gewonde en ongedeerde passagiers worden ondergebracht in een aanpalende loods. Daar worden na enige tijd aluminiumfoliedekens druppelsgewijs verspreid en wordt provisorisch een aantal 'zitjes' gemaakt. Ondanks pogingen tot verzorging door onder andere het rondbrengen van koffie en thee door wederom de eigenaresse is de kwaliteit van die onverwarmde opvang vanzelfsprekend laag. Het wordt de passagiers niet toegestaan de loods te verlaten voordat ze na ongeveer drie tot vier uur door een bus worden opgehaald en naar de in de planvorming voorziene opvanglocatie De Wildenhorst worden gebracht. Verschillende passagiers hadden hun familie of vrienden gevraagd hen op te komen halen, maar zij werden door de hulpverleners niet op het rampterrein toegelaten. In De Wildenhorst wordt het merendeel van de passagiers, nadat een aantal van hen geregistreerd en/of herenigd is met familie en vrienden, alsnog met een ambulance afgevoerd naar een ziekenhuis. Overigens blijkt later wanneer passagiers zichzelf met klachten melden bij hun huisarts dat een aantal van de initieel niet als gewond getriëerde slachtoffers toch last hebben van een hoog kinetisch trauma, zoals een driedubbele hernia.

Waar het de opvang van (al dan niet terecht beoordeeld als) niet-zwaarder gewonde passagiers betref, is duidelijk dat de professionele hulpverlening, die niet in staat bleek tot een snelle logistieke verzorging en ook niet tot een snelle afvoer, de zelfredzaamheid van de passagiers vooral belemmerde: voor de meeste passagiers gold dat zij sneller herenigd waren met hun familie en waarschijnlijk sneller (medische) verzorging hadden gekregen als hun was toegestaan om door te lopen naar een plaats waar zij konden worden opgepikt door

familie of vrienden. Formeel konden de professionele hulpverleners natuurlijk niemand beletten om de opvangloods te verlaten, maar het lijkt duidelijk dat een dergelijke assertiviteit niet van slachtoffers van een crash kan worden verwacht. Zeker voor de buitenlandse passagiers geldt dat wanneer autoriteiten je vertellen dat je in (een beperkt comfortabele) opvanglocatie moet blijven zij daar vanzelfsprekend naar zullen luisteren.

#### **Operationele betekenis ‘gedwongen’ opvang**

De vanzelfsprekendheid waarmee (niet-zwaarder gewonde) slachtoffers van incidenten worden bijeengebracht in opvanglocaties (onder andere ten behoeve van registratie), moet kritisch bekeken worden.

De opvang van zelfredzame slachtoffers zou tot doel moeten hebben deze zichzelf zo snel mogelijk te laten herenigen met familie of vrienden en om hen zichzelf zo snel mogelijk weer ‘zelfstandig’ *en route* te laten helpen. De inzet van de overheidshulpdiensten kan, zo blijkt in deze casus, vooral vertragend werken zonder dat er kwaliteit wordt toegevoegd.

Medische controle van alle betrokkenen met klachten bij een hoog kinetisch ongeval lijkt wenselijk. Ook hier geldt echter dat het simpelweg bijeenbrengen van deze betrokkenen niet tot enig kwaliteitsvoordeel heeft geleid. Goede voorlichting aan de zelfredzame burger om zich bij klachten bij de eigen huisartsenpost te melden, zal waarschijnlijk tot snellere medische hulp leiden.

In het bijzonder geldt dat semiverplichte registratie in opvanglocaties van de zelfredzame slachtoffers geen doel dient dat tot de verantwoordelijkheid van de overheid behoort: de zelfredzame slachtoffers kunnen zichzelf ook later registreren, mochten zij dat voor enigerlei doeleinden wenselijk vinden. Het oorspronkelijke doel van registratie, het informeren van familieleden over het lot van de slachtoffers, kan op andere wijzen tot stand worden gebracht. Bijvoorbeeld door als overheid te faciliteren dat slachtoffers zelf in contact kunnen treden met hun familie.<sup>223</sup>

## 73 DE BEHULPZAME OMSTANDERS

Onder *behulpzame omstanders* worden in dit onderzoek alle burgers verstaan die op enigerlei wijze (spontaan) betrokken zijn geweest bij de eerstehulpverlening ter plaatse.

<sup>223</sup> Bedacht moet worden dat er zich situaties kunnen voordoen waarbij het gewenst is dat registratie vanuit de overheid wel plaatsvindt, bijvoorbeeld omdat er sprake is van een incident met besmetting van de burgers. Helsloot e.a. (2011) laat echter zien dat het niet realistisch is om uit te gaan van een betrouwbare en volledige slachtofferregistratie op korte termijn.

*Aantal omstanders dat daadwerkelijk geholpen heeft*

Direct na de crash worden op de snelweg (A9) auto's op de vluchtstroken gezet van zowel de linker- als rechterweghelft. Op de weghelft die grenst aan de plaats van het incident staat de vluchtstrook binnen twee minuten helemaal vol. De meeste automobilisten blijven in hun auto zitten. Een enkeling stapt uit, maakt foto's en/of klimt over de vangrails (ook die in de middenberm). Ook op de Kromme Spieringweg arriveert een aantal kijkers.

Uiteindelijk bieden tussen de 20 en 27 omstanders daadwerkelijk fysiek hulp op de plaats van het incident.<sup>224</sup> Dit zijn omwonenden en toevallige passanten. Refererend aan de literatuur waarin sprake is van het feit dat mensen massaal redzaam zijn, kan dit aantal als relatief laag worden gezien. Er zijn in deze casus echter een tweetal generiek belemmerende factoren die ook in de literatuur zichtbaar zijn (dit dus afgezien van specifieke persoonlijke redenen die enkele bevraagde omstanders hebben opgegeven ter rationalisatie van hun besluit om niet te gaan helpen):

- het was niet eenvoudig om van de snelweg naar het vliegtuig te komen, onder andere was een brede sloot (en daarna de zompige akker) een obstakel;
- de noodzaak tot redzaamheid was niet evident in de zin dat er al snel veel passagiers buiten het toestel stonden.

Anderzijds was het misschien geen toeval dat in deze casus er niet meer dan de 27 behulpzame omstanders nodig waren.

**Operationele betekenis**

Redzaamheid is gebaat bij zichtbare of gecommuniceerde behoefte aan burgerhulp en bij bereikbaarheid van de ongevalslocatie. Specifiek voor de rampenbestrijding rondom Schiphol zou toepassing van dit principe betekenen dat alle locaties binnen 'zone 1' bereikbaar zouden moeten zijn en dat de waarde van redzaamheid gecommuniceerd zou moeten worden op de luchthaven.

224 Twintig omstanders zijn daadwerkelijk getraceerd. Op basis van de film- en fotobeelden en de interviews van zowel passagiers als omstanders schatten wij in dat wij maximaal zeven omstanders niet hebben kunnen traceren.

*Het profiel van de behulpzame omstander*

Van de twintig *getraceerde* omstanders die ter plaatse hulp hebben geboden, waren er zeventien man en drie vrouw.<sup>225</sup> De leeftijd van de meeste behulpzame omstanders (13 van de 19)<sup>226</sup> lag tussen de 30 en 50 jaar.

Zeven van de twaalf geënquêteerde behulpzame omstanders beschikten ten tijde van het ongeval over een geldig BHV-diploma.<sup>227</sup> Vier van hen bezaten ook een EHBO-diploma. Vijf omstanders hebben een EHBO-koffer mee het veld in genomen. Twee behulpzame omstanders die geen geldig EHBO- of BHV-diploma bezitten, hebben in het verleden wel een EHBO-opleiding of een BHV-cursus gevolgd. Dit betekent dat negen van de twaalf redzame omstanders een BHV- of EHBO-opleiding hebben gehad.

Een van de geënquêteerde behulpzame omstanders was een verpleegkundige. Volgens opgave van het ambulancepersoneel zijn ook drie medische hulpverleners actief geweest die op dat moment buiten dienst waren, maar zich spontaan hebben aangemeld (een arts en twee verpleegkundigen).<sup>228</sup>

Alle twaalf geënquêteerde omstanders benoemden een dubbele (en enigszins tegenstrijdige) motivatie om te gaan helpen: enerzijds gaf iedereen aan *'spontaan'*, *'uit automatisme'* of *'instinctief'* te hebben gehandeld. Anderzijds gaven alle respondenten aan dat de belangrijkste motivatie om te helpen het besef was dat hulp bieden in deze situatie *'simpelweg'* noodzakelijk was.

Vijf van de behulpzame omstanders noemden het hebben van EHBO- en/of BHV-kennis een belangrijke motivatie om te helpen. Eerder focusgroeponderzoek vanuit de toenmalige regionale brandweer Amsterdam en omstreken<sup>229</sup> wees ook al op het effect dat een BHV-opleiding heeft op de gevoelde verplichting tot redzaam handelen.

225 Van de twintig getraceerde behulpzame omstanders hebben er twaalf meegedaan aan het onderzoek. Dat wil zeggen dat deze twaalf omstanders een vragenlijst hebben ingevuld en dat tien van hen aanvullend zijn geïnterviewd. Acht van de twintig omstanders wilden niet meewerken aan het onderzoek. Als reden werd opgegeven dat zij dit ofwel te emotioneel belastend vonden ofwel er simpelweg geen in zin hadden.

226 De gemeente Haarlemmermeer beschikte in het kader van de herdenkingsbijeenkomst op 25 februari 2010 over (onder andere) de voornaam, woonplaats en leeftijd van de (getraceerde) twintig omstanders die ter plaatse hulp hebben geboden. Een omstander heeft zijn leeftijd niet opgegeven.

227 BHV staat voor bedrijfshulpverlening.

228 Een van deze drie omstanders is wel getraceerd, maar wilde niet meedoen aan het onderzoek. De andere twee omstanders hebben wij niet getraceerd.

229 Motivaction (2004).



Andere redenen die gegeven werden, waren de volgende.

- Twee respondenten spraken (ook) in termen van wederkerigheid: als zij in soortgelijke situaties hulp nodig zouden hebben, dan verwachten zij ook van anderen dat zij hen zouden helpen. Voor een respondent was ook een reden om te helpen zijn perceptie dat het vliegtuig zou kunnen ontploffen.
- Eén omstander verklaarde dat hij heeft gehandeld omdat hij *vooraf* had bedacht dat hij *'een held wilde zijn en op tv wilde komen'*.
- Een andere omstander die al jarenlang dagelijks langs Schiphol rijdt, gaf gevolg aan wat hij *vooraf* al eens had bedacht, namelijk *'dat mocht er ooit iets op Schiphol gebeuren dan zou hij als de situatie dat toeliet altijd helpen'*.

Op de vraag naar hun afwegingen vooraf (als die er waren) over hulpverlening bij rampen, gaven alle respondenten aan dat zij vooraf al van mening waren dat zij een zinvolle bijdrage zouden kunnen leveren. Dit varieerde van bijvoorbeeld het verrichten van kleine medische handelingen tot het geruimen van slachtoffers door ze te vertellen dat de professionele hulpverleners onderweg waren.

#### **Operationele betekenis**

Uit de cijfers in deze casus blijkt dat bewustwording van de waarde van de bijdrage aan rampenbestrijding en het hebben van een gerelateerde (basis-)opleiding sterk bijdragen aan de beslissing tot redzaam gedrag.

In het bijzonder geldt dit voor de 'toevallig' aanwezige professionele hulpverlener die geen dienst heeft. 'Toevallig' staat hier tussen aanhalingstekens omdat, zo blijkt ook uit evaluaties, er statistisch gesproken altijd wel professionele hulpverleners 'buiten dienst' op een incidentlocatie zijn. Op een locatie met een hoger voorzien risico zoals Schiphol lijkt het dan ook wenselijk in termen van materiaal en procedures rekening te houden met het (kunnen) inzetten van deze bijzondere behulpzame omstanders.

#### *Feitelijke handelingen door de behulpzame omstanders*

De crash wordt door vele burgers gemeld. Een van de bellers wordt ingezet als 'ogen' van de meldkamer ter plekke.

Alvorens tot handelen over te gaan, maakt de helft van de omstanders volgens eigen opgave eerst nog bewust de inschatting of het ook veilig genoeg is om zich naar het vliegtuig te begeven. Zij schatten in dat er sprake is van een veilige situatie of van ten minste een *'aanvaardbaar risico'* omdat er geen rook zichtbaar is en/of het vliegtuig niet in brand staat en/of het dichterbij het vliegtuig

niet naar kerosine ruikt<sup>230</sup> en/of de motoren (als mogelijke ontstekingsbron) ver van het vliegtuig liggen.

In tabel 7.1 wordt een overzicht gegeven van de handelingen die door de behulpzame omstanders worden verricht. De handelingen worden verricht op de akker, in het vliegtuig en in het woonhuis en de loods van het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg. De meeste handelingen worden op de akker verricht.

De helft van de omstanders geeft aan de afweging te hebben gemaakt om passagiers die kunnen lopen of nog in staat zijn om te roepen/schreeuwen te negeren; juist de rustige passagiers zijn in hun beleving zodanig gewond dat zij hulp nodig hebben. Deze passagiers zijn namelijk 'zelfs niet meer' in staat om om hulp te roepen.

Ook is bewust door omstanders de afweging gemaakt dat het in principe wenselijk was om zwaarder gewonde slachtoffers niet te verplaatsen, maar dat in deze bijzondere omstandigheid het brand- en explosiegevaar noodzaakte tot het in veiligheid brengen van de gewonden.

**Tabel 7.1: Overzicht van de handelingen die door omstanders zijn verricht na het neerstorten van het vliegtuig op de plaats van het incident**

<b>Redzame handeling van geënquêteerde en geïnterviewde omstanders (N=12)</b>	<b>Aantal omstanders dat de handeling heeft verricht</b>
Bellen van 112	6
Zoeken naar en bevrijden van beknelde passagiers	5 <sup>231</sup>
Het verwijzen van lopende passagiers naar de opvangloods(en)	4
Passagiers die zelfstandig het vliegtuig uit konden komen, uit het vliegtuig helpen	6
Begeleiden/ondersteunen van lopende passagiers	8
Zoeken/pakken van attributen in/om het vliegtuig om passagiers ermee te kunnen toedekken	4
Zoeken/pakken van vliegtuigonderdelen om passagiers op te kunnen vervoeren	3
Geruststellen en bewust wakker houden van passagiers	11
Tijdelijk ter beschikking stellen van eigen bezittingen anders dan mobiel (huis/loods, tractor en auto)	3
Zetten van koffie en thee voor passagiers in de woning en loods	1
Het koppelen van minder gewonde passagiers aan gewonde passagiers	3
Toedekken van een overleden persoon op de akker	2
Uitlenen mobiele telefoon aan passagiers	2

230 Er waren ook twee respondenten die wel kerosine roken, maar zij vonden dit geen reden om niet te gaan helpen.

231 Dit aantal kan feitelijk nog opgehoogd worden, omdat uit de mediaberichtgeving blijkt dat een boer uit de omgeving en zijn zoon ook passagiers uit het vliegtuig hebben bevrijd.

Helpen met het bellen van familie/vrienden van passagiers	4
Op verzoek van passagiers zoeken van bagage in en om het vliegtuig	1
Op verzoek van passagiers zoeken van medepassagiers	1
Zelfstandig uitvoeren van kleine medische handelingen	3
Het informeren van de professionele hulpverleners	7
Het assisteren van professionele hulpverleners door het verrichten van niet-medische handelingen	10
Het assisteren van de geneeskundige hulpverleners bij het verrichten van medische handelingen	2

Wat, geheel en al conform de literatuur, in het oog springt, is dat de behulpzame omstander rationeel bezig is: het overzicht van de handelingen die door omstanders werden verricht, laat zien dat omstanders in staat zijn om 'als vanzelfsprekend' de juiste dingen te doen. Zonder dat ze daarover werden geïnstrueerd, dekten ze slachtoffers toe, stelden ze slachtoffers gerust, hielden ze mensen bij bewustzijn, et cetera. Maar ook overwoog een aantal omstanders bewust het risico voor de eigen veiligheid (en de reden waarom dat wel meeviel in deze casus) en bedachten omstanders zich dat rustige passagiers het eerst hulp nodig hadden.

Voor veel van de uitgevoerde handelingen geldt dat de gemiddelde burger (nog afgezien van degenen die een EHBO- of BHV-diploma hebben) uitgebreid 'geïnstrueerd' is door televisie en/of films. Het is inmiddels *common knowledge* dat het verstandig is om mensen bij bewustzijn te houden, dat je mensen met fysiek letsel niet moet verplaatsen omdat dat tot verergering kan leiden, et cetera. Kortom, kennelijk is het wel mogelijk om met (indirecte) instructie mensen de juiste dingen te laten doen tijdens crisisonstandigheden. En verder zijn mensen natuurlijk gewoon, zoals ander onderzoek ook laat zien, ook tijdens crisisonstandigheden rationeel denkende mensen.

In het kader van het onderzoek is door enkele respondenten vanuit de geneeskundige hulpverlening gesteld dat de door medepassagiers of door behulpzame omstanders verplaatste gewonden medisch gezien niet verplaatst hadden moeten worden. In de opinie van de onderzoekers is dit een te gemakkelijk oordeel gebaseerd op de wijsheid achteraf dat het vliegtuig niet in brand is gevlogen en bovendien houdt het geen rekening met het feit dat de eerste medische hulpverleners na een half uur arriveerden en ook in het half uur daarna zeker nog niet op voldoende sterkte waren om aan elke gewonde aandacht te besteden.

### Operationele betekenis

Het vooraf instrueren van burgers is goed mogelijk; deze casus laat duidelijk zien dat burgers in staat zijn om in noodsituaties terug te vallen op relevante informatie die zij eerder hebben ontvangen. In het bijzonder zouden burgers via folders/radio/tv kunnen worden geïnstrueerd over adequaat redzaam handelen – als nog aanvullingen nodig worden geacht op het gedrag dat in deze casus werd getoond.

Specifiek voor vliegtuigongevallen als in deze casus geldt dat de behulpzame omstanders hebben aangegeven dat zij meer kennis zouden willen hebben over:

- veiligheidsafstanden bij vliegtuigongevallen;
- specifieke letseltypen en reacties (zoals het feit dat mensen met ernstig rugletsel, zoals een gebroken rug wel in staat waren om tientallen meters te lopen en dan opeens niet meer verder kunnen);
- specifieke eerste hulp die past bij de specifieke letseltypen (en een beter toegeruste EHBO-kist);
- inzicht in het handelen van de professionele hulpverleningsdiensten (zie ook hierna);
- informatie hoe een cockpitdeur *van buiten* geopend kan worden (de huidige instructie op de deur bleek in stressomstandigheden voor leken onbegrijpelijk).

### Oordeel over eigen handelen en dat van de professionele hulpverleners

Het oordeel van de behulpzame omstanders over het eigen handelen was positief: negen van de twaalf geënquêteerde behulpzame omstanders was tevreden of zeer tevreden over het eigen handelen en zal een volgende keer bij een soortgelijk ongeval op eenzelfde wijze handelen.

Het oordeel van behulpzame omstanders over de professionele hulpverleners werd sterk beïnvloed door de tijd die het de professionele hulpverleners kostte om tot daadwerkelijke hulpverlening over te gaan na aankomst aan de randen van de akker waarin het vliegtuig lag. 'Ondanks' aansporingen van de behulpzame omstanders in het veld duurde het ongeveer acht minuten voor de eerste hulpverleners na hun aankomst ook daadwerkelijk de akker in liepen en nog vier minuten voor zij ook daadwerkelijk de eerste fysieke hulp verleenden (dat wil zeggen het ondersteunen van passagiers die op de akker richting de hoek van de Kromme Spieringweg liepen). Deze periode werd door de behulpzame omstanders als te lang beoordeeld. Uitleg over de twaalf minuten die het de professionele hulpverleners kostte om zichtbaar en fysiek in actie te komen na aankomst werd vijf weken na het ongeval gegeven in een gesprek tussen

een aantal omstanders, de burgemeester van Haarlemmermeer en de directie van de veiligheidsregio Kennemerland.<sup>232</sup> Er is hun toen uitgelegd dat de hulpverleners altijd eerst een verkenning moeten uitvoeren, ook in verband met de eigen veiligheid, en met elkaar moeten afstemmen ten behoeve van de coördinatie van een gezamenlijk professioneel optreden. De geënquêteerde omstanders hebben aangegeven dat zij deze uitleg begrepen, maar dat dit niet betekende dat zij het laat handelen ook konden waarderen. Met name omdat zij wel op de akker en in het vliegtuig de eerste redzame handelingen verrichtten vanuit een andere waardering van de eigen veiligheid.

#### 7.4 INTERACTIE BEHULPZAME OMSTANDERS EN (ZELF)REDZAME PASSAGIERS MET PROFESSIONELE HULPVERLENERS

De eerste interactie tussen burgers en de professionele hulpverleningsdiensten vindt vanzelfsprekend plaats met de *melders* wanneer de crash wordt gemeld bij de meldkamer van Kennemerland. In eerste instantie worden de meldingen feitelijk genegeerd omdat er geen crashmelding is binnengekomen vanuit de luchthaven bij de meldkamer. Nadat de veelheid van meldingen de centralisten overtuigt, wordt een van de melders spontaan ingezet om ruim een kwartier lang een soort van 'live verslag' te geven. De informatie die hij, afwisselend met zijn vrouw, aan de meldkamer doorgeeft, is:

- locatie van het vliegtuig;
- beschrijving van het vliegtuig (zoals: het ligt in drie stukken, kleur van/tekens op het vliegtuig), inclusief dat er geen brand- en rookverschijnselen zijn;
- toestand van de passagiers (ze komen zelfstandig of met hulp van burgers het vliegtuig uit, er zijn ook zwaargewonden);
- vliegtuigmaatschappij, vluchtnummer en waar het vliegtuig vandaan komt (door het actief bevragen van een passagier);
- dat de eerste passagiers van de akker komen en naar de boerderij op de hoek van de Kromme Spieringweg lopen;
- dat de eerste hulpdiensten (politie en ambulances) ter plaatse arriveren.

Hoewel het onduidelijk is of de informatie van deze 'ogen in het veld' ook daadwerkelijk voor de operatiën van belang is geweest, heeft het ten minste geleid tot een beter beeld op de meldkamer. De waarde hiervan is echter moeilijk kwantificeerbaar.

---

232 Niet alle omstanders waren daarbij aanwezig, omdat toen nog niet alle omstanders bij de gemeente bekend waren.

### Operationele betekenis

Het gebruik van een vaste beller als ‘ogen in het veld’ is momenteel geen procedure bij rampenbestrijding. Centralisten zouden hierop echter wel degelijk getraind kunnen worden.

Anders dan in de rol van slachtoffer vindt er niet of nauwelijks interactie plaats tussen de (*redzame*) *passagiers* en professionele hulpverleners. De hulpverleners van hun kant zoeken geen interactie met de (*redzame*) *passagiers*. Een enkele passagier zoekt wel interactie, maar deze bestaat vooral uit het aansporen (roepen) van hulpverleners om in algemene zin gewonde passagiers te komen helpen. De vraag is echter of deze afwezigheid van interactie ‘erg’ is. De (*redzame*) *passagiers* hadden allen feitelijk geen unieke informatie of unieke vaardigheden te bieden die voor het primaire proces van de professionele hulpverleners van belang waren. Meer interactie zou vanuit professioneel oogpunt dan ook geen meerwaarde hebben gehad.<sup>233</sup> De onderzoekers zien daarmee op basis van deze casus geen reden tot aanbevelingen in de trant dat hulpverleners vanuit een sociaal perspectief zouden moeten worden geïnstrueerd om meer aandacht te geven aan passagiers; in de opinie van de onderzoekers dient feitelijke fysieke professionele hulpverlening alle prioriteit te hebben zodat bij schaarste aan hulpverleners – zoals in deze casus gedurende het eerste gouden uur<sup>234</sup> het geval was – er simpelweg geen tijd is voor meer sociaal gedrag van de zijde van hulpverleners. Echter, de ook na het gouden uur voortdurende afwezigheid van interactie lijkt wel mede een reden voor de hiervoor al besproken beperkte zorg die de passagiers in een latere fase in de loods van de professionele hulpverleners hebben ondervonden: hulpverleners hebben simpelweg te weinig aandacht gehad voor de toestand van de slachtoffers in de loods.

Intensieve interactie tussen *behulpzame omstanders* en professionele hulpverlening vindt na aankomst van de hulpverleningsdiensten plaats met vier specifieke omstanders. Hierover kan wel gesteld worden dat deze vier min of meer deel zijn gaan uitmaken van de professionele hulpverlening.

- Twee omstanders (BHV-ploegleider en verpleegkundige) worden ‘toegevoegd’ aan een ambulanceteam en verrichten kleine medische handelingen.

233 Merk op: we zeggen hiermee nadrukkelijk niet dat de handelingen die *redzame* passagiers verrichtten geen meerwaarde voor de hulpverlening aan de slachtoffers hebben gehad. Integendeel. Alleen al het ‘simpelweg’ geruststellen was van grote betekenis voor het welbevinden van de slachtoffers. Dit op zichzelf staande feit maakt echter niet op voorhand interactie tussen *redzame* passagiers en professionele hulpverleners noodzakelijk.

234 Het ‘gouden uur’ is het eerste uur na het ongeval waarin medische zorg van levensbelang is voor een zwaargewond slachtoffer.

- Eén omstander (boer) uit de omgeving stelt zijn tractor met platte kar ter beschikking waarover de professionele hulpverleners zelf niet beschikken, maar die noodzakelijk is om zwaargewonde en overleden slachtoffers te vervoeren in de kleiachtige akker. Hij wordt daarbij deels gestuurd door een politieman die ook op de tractor komt zitten.
- Eén omstander (voormalig politiemedewerker die verschillende professionele hulpverleners persoonlijk kent) functioneert min of meer als een van de aanwezige politiefunctionarissen.

Het verbaast gezien de beschrijving hiervoor niet dat deze vier behulpzame omstanders zich *'geaccepteerd'*, *'serieus genomen'* en *'gewaardeerd'* voelden door de professionele hulpverleners waar zij mee samenwerkten. Ze beoordeelden de samenwerking met de betreffende individuele hulpverleners (dan ook) als positief.

#### **Operationele betekenis**

De vier voorbeelden in deze casus laten zien dat intensieve en succesvolle samenwerking tussen redzame burgers en professionele hulpverleners mogelijk is. Een belangrijke randvoorwaarde is daarbij dat de redzame burger een evidente bijdrage kan leveren in de ogen van de professionele hulpverleners. Het kan hierbij gaan om aanvullende specifieke vaardigheden of de beschikbaarstelling van specifiek materieel, maar ook om de *'standaardvaardigheden'* van de professionele hulpverleners.

Omdat we uit ander onderzoek weten dat hulpverleners vooraf vaak sceptisch staan tegenover de mogelijkheden tot samenwerking met redzame burgers is training van hulpverleners om met redzaamheid om te gaan noodzakelijk om niet afhankelijk te zijn van *'spontaan'* afwijkend gedrag van hulpverleners in die noodsituaties waarin gebruik van redzaamheid wenselijk is.

In het bijzonder zien de onderzoekers het als een taak van het Commando Plaats Incident (CoPI) – het ter plaatse coördinerende gremium van de professionele hulpverleningsdiensten – om ook aandacht te hebben voor de interactie tussen hulpverleningsdiensten en redzame burgers.

Tussen de overige acht behulpzame omstanders en de professionele hulpverleners is in mindere mate sprake van interactie. Dit heeft onder andere te maken met het feit dat deze omstanders het leeuwendeel van hun redzame handelingen uitvoeren nog voordat de professionele hulpverleners ter plaatse zijn en deze graag zo snel mogelijk overgeven aan de professionele hulpverleners. Zij verlenen derhalve voornamelijk zelfstandig of met andere omstanders hulp.<sup>235</sup>

235 De interactie tussen de behulpzame omstanders onderling is door hen allen als positief beoordeeld.

De interactie tussen deze acht behulpzame omstanders en de professionele hulpverleners is dan ook meestal gericht op het overdragen van de verantwoordelijkheid die zij voelen voor 'hun' slachtoffers: men vraagt om hulp voor gewonden die men helpt en men vertrekt als die in hun perceptie adequaat geboden wordt (in een enkel geval weigert een behulpzame omstander die wordt weggestuurd dan ook te vertrekken als er nog geen medische hulp voor 'zijn' slachtoffer is). In een enkel geval helpt een behulpzame omstander nog enige tijd door als een professionele hulpverlener positief antwoordt op de vraag of er nog wat te doen is (samen met een eerst aankomende brandweerman het gangpad vrijmaken van bagage).

Het (beperkte) contact dat er is tussen deze acht behulpzame omstanders en de professionele hulpverleners van brandweer en GHOR wordt door deze omstanders grosso modo als positief ervaren (*'ik werd serieus genomen'*, *'ik voelde me gewaardeerd'*, *'ik werd bedankt'*). Een negatiever beeld over de interactie met politie/KMar<sup>236</sup> lijkt vooral gebaseerd op het breed bij de behulpzame omstanders gedeelde beeld (N=10) dat de politie ten onrechte niets bijdroeg aan de fysieke hulpverlening rondom het toestel.

De omstanders hebben verschillende redenen opgegeven waarom zij uiteindelijk de plaats van het incident verlieten.

- Vier omstanders zijn door de hulpverleners gevraagd om te vertrekken. In de beleving van deze omstanders werd dit op een vriendelijke wijze gevraagd.
- Vier omstanders maakten zelf de inschatting dat er voldoende professionele hulpverleners ter plaatse waren die ook daadwerkelijk hulp verleenden.
- Drie omstanders constateerden dat er geen slachtoffers meer aanwezig waren rondom het vliegtuig.

Hoewel de nazorg richting behulpzame omstanders geen onderwerp is van dit onderzoek is het wel te zien als een bijzondere vorm van interactie tussen behulpzame omstanders en de overheid. Opvallend in deze casus is dat de behulpzame omstanders na beëindiging van hun redzaam gedrag meteen aan de aandacht van de overheid ontsnapt zijn. Waar veel aandacht was voor de nazorg aan de slachtoffers (de passagiers) werd er initieel geen aandacht besteed aan enige vorm van nazorg aan de behulpzame omstanders. In een enkel geval kan dit wel als schrijnend worden betiteld. Zo mocht de eigenaresse (en haar man) die haar woonhuis en loods spontaan ter beschikking

---

<sup>236</sup> Door de meeste respondenten is geen onderscheid gemaakt tussen politiefunctionarissen en functionarissen van de KMar, omdat zij een onderscheid als zodanig niet hebben ervaren.



stelde na vertrek van de passagiers en professionele hulpverleners zelf proberen haar huis te reinigen van bloedresten en medisch materiaal. In de dagen en weken erna is deze omissie grotendeels rechtgezet.

## 75 SLOTBESCHOUWING

Dit onderzoek gaat over de feitelijke rol die (zelf)redzaamheid heeft gespeeld bij de Poldercrash en de feitelijke aspecten die de (zelf)redzaamheid hebben beïnvloed. In deze slotbeschouwing geven we een metasamenvatting en koppelen we daaraan enkele elementen voor een praktische visie op het omgaan met (zelf)redzaamheid.

De opbrengst van het onderzoek is grotendeels in lijn met eerdere bevindingen.

- Verreweg de meeste van de 127 direct na de crash nog levende inzittenden hebben zichzelf in veiligheid gebracht, de zwaarder gewonden zijn tot op veilige afstand van het vliegtuig gekomen, lichter gewonden en ongedeerd hebben zich verzameld in een door een behulpzame omstander ter beschikking gestelde boerderij.
- Door redzame passagiers en ongeveer 27 behulpzame omstanders zijn op zeven na alle niet beknelde of evident te zwaargewonde passagiers uit het toestel gehaald en op veilige afstand van het toestel zo goed als mogelijk verzorgd en gezelschap gehouden.
- In het toestel zijn dan bij aankomst van de eerste professionele hulpverleners na ongeveer een half uur nog zeven beknelde slachtoffers aanwezig waarvan één zeer zwaargewond en één overleden is. Zodra er voldoende hulpverlening is voor 'hun' slachtoffers vertrekken de meeste behulpzame omstanders.
- Met vier behulpzame omstanders die over specifieke vaardigheden/middelen bezitten, ontstaat er een structurele samenwerkingsrelatie.

Het lijkt evident dat de locatie van het incident – relatief ver van de bewoonde wereld, door een brede sloot gescheiden van de dichtstbijzijnde snelweg – de mogelijkheden tot redzaamheid door behulpzame omstanders bemoeilijkte. Anderzijds was het misschien geen toeval dat in deze casus er niet meer dan de 27 behulpzame omstanders nodig waren.

De redzame omstanders bleken veel relevante kennis over hoe om te gaan met gewonde slachtoffers paraat te hebben. Zij hebben zelf wel aangegeven dat zij met meer kennis over de specifieke omstandigheden van een vliegtuigongeval naar verwachting effectiever kunnen opereren.

**Bouwsteen voor beleid**

Verspreid specifieke kennis die nodig is ten behoeve van de (zelf)redzaamheid voor specifieke risico's in de omgeving van die risico's. Dit zou een goede invulling zijn van de al bestaande wettelijke informatieplicht bij rampen voor gemeenten.

De interactie tussen de meeste behulpzame omstanders en de professionele hulpverleners was beperkt, maar de vraag is of dat als negatief moet worden gezien: wanneer er voldoende professionele hulpverleners aanwezig zijn, is de rol van de behulpzame omstanders qua fysieke hulpverlening ook uitgespeeld zodat interactie ook niet meer noodzakelijk is. De capaciteit om (extra) menselijke aandacht aan de slachtoffers te geven is dan vanzelfsprekend nog wel steeds van belang.

**Bouwsteen voor beleid**

Aandacht voor zelfredzaamheid dient structureel te zijn op het niveau van leidinggevend van de hulpverleningsdiensten zodat effectief besloten kan worden tot de inzet van specifieke vaardigheden/middelen van redzame burgers (of bedrijven). Op uitvoerend niveau lijkt dergelijke structurele aandacht niet noodzakelijk – anders dan het op normaal menselijke wijze omgaan met aanwezige, vertrekkende of hulpaanbiedende redzame burgers.

Een aspect dat zeker aandacht verdient, is de beperking van de mogelijkheid tot zelfredzaamheid door de professionele hulpverleners van de niet of lichter gewonde passagiers die in de loods van het boerderijencomplex een eerste opvang hadden gevonden. De professionele hulpverlening was gedurende ongeveer vier uur niet in staat tot zelfs minimale verzorging van deze mensen, maar belemmerde wel dat zij zichzelf simpelweg door familie of vrienden lieten ophalen en lieten verzorgen.

**Bouwsteen voor beleid**

Procedures en planvorming van de professionele hulpverlening moeten zelfredzaamheid van burgers als uitgangspunt nemen en deze daarmee in het bijzonder niet in de weg staan.

Zichtbaar was in deze casus dat een gebrek aan inzicht in de capaciteiten en werkwijzen van de professionele hulpverleningsdiensten leidde tot een negatieve waardering bij slachtoffers en behulpzame omstanders. Het verschil in waardering van de eigen veiligheid door redzame burgers en professionele hulpverleners verdient hierbij nadere aandacht. Hoe begrijpelijk de aandacht

voor de eigen veiligheid in professionele procedures ook is, het is uiteindelijk merkwaardig dat een slachtoffer van een ongeval moet hopen op redzame medeburgers die meer risico durven te lopen.

**Bouwsteen voor beleid**

De capaciteiten en werkwijzen van de professionele hulpverleningsdiensten moeten duidelijk worden gecommuniceerd aan de Nederlandse bevolking. Dit vermindert het ontstaan van onjuiste verwachtingen en vergroot de mogelijkheden tot (zelf)redzaamheid.

Daar waar er vanzelfsprekend uitgebreide (voorbereidingen op) nazorg aan slachtoffers en hulpverleners is, ontbreekt momenteel nog aandacht voor behulpzame omstanders. In deze casus was het gevolg dan ook dat het dagen tot weken duurde voordat er een vorm van nazorg werd aangeboden.

**Bouwsteen voor beleid**

Voor de nazorg aan redzame burgers dient ten minste minimale aandacht te zijn evenals een vanzelfsprekende vergoeding van kosten gemaakt ten behoeve van de redzame acties. Dit visie-element pleit voor de goede orde niet voor nog uitgebreidere planvorming, maar wel voor vermelding van deze taak op het actielijstje van de drielagen-commandostructuur CoPI – ROT – BT.<sup>237</sup>

Als laatste komen we expliciet terug op de vraag of de zelfredzaamheid van passagiers en redzaamheid van medepassagiers en behulpzame omstanders een aantoonbare meerwaarde heeft gehad tijdens de Poldercrash. Dit blijft een lastig eenduidig en waardevrij te beantwoorden vraag.

Zo kan betoogd worden dat veel zwaarder gewonde passagiers medisch gezien beter niet uit hun vliegtuigstoelen hadden kunnen opstaan, maar op de professionele hulpverleners hadden moeten wachten, hetgeen dan zeker meer dan een uur geduurd zou hebben. In die trant kan ook worden betoogd dat het redzame gedrag van de behulpzame omstanders waarschijnlijk weinig medische betekenis heeft gehad in de zin dat het in deze casus waarschijnlijk geen extra mensenlevens zal hebben gered. Ook de waarde van de succesvolle structurele samenwerking met een deelgroep van de behulpzame omstanders kan op een dergelijke wijze worden weggenueanceerd.

237 ROT en BT zijn de afkortingen voor respectievelijk Regionaal Operationeel Team en BeleidsTeam.

Anderzijds, wie het evident vindt dat zelfredzame passagiers eerst zo snel mogelijk op een veilige afstand probeerden te komen, moet het ook waarderen dat redzame passagiers en behulpzame omstanders zo veel mogelijk mensen op veilige afstand hebben gekregen voordat de professionele hulpverleners aankwamen. Zo redenerend kan zelfs gesteld worden dat (zelf)redzaamheid 'volstaan heeft' voor de meeste van de overlevende inzittenden. De professionele hulpverleningsdiensten hebben zich zo bekeken slechts hoeven te bekommeren om de relatief weinig beknelde en zwaargewonde passagiers.

Simpelweg als mens bekeken staat het buiten kijf dat de aandacht van vooral de behulpzame omstanders hoog gewaardeerd is door de gewonde passagiers waar zij voor zorgden. Ieder mens zal hopen na een ongeval op dergelijke redzaamheid te kunnen rekenen.

In hoofdstuk 2 is beschreven dat er nauwelijks (wetenschappelijk) onderzoek is verricht naar de (zelf)redzaamheid van burgers bij vliegtuigongevallen. Ter beeldvorming hebben wij willen achterhalen in hoeverre de (zelf)redzaamheid van burgers bij een vliegtuigongeval een bijzonder verschijnsel is. Hiervoor hebben wij mediaberichten over enkele willekeurig geselecteerde vliegtuigongevallen gescand op het voorkomen van (zelf)redzaamheid van burgers. In deze bijlage worden enkele illustratieve resultaten van deze scan beschreven.

*Pan Am vlucht 1736/KLM vlucht 4805*

Op 27 maart 1977 botsen twee vliegtuigen van het type Boeing 747 op elkaar op het vliegveld van het Canarische eiland Tenerife. Met 583 slachtoffers is dit het grootste vliegtuigongeval in de geschiedenis van de luchtvaart. Alle passagiers en bemanningsleden van het KLM-toestel komen in de vuurzee om het leven. Slechts 61 mensen uit het Pan Am-vliegtuig overleefden het ongeval.

Alhoewel de meeste (wetenschappelijke) onderzoeken zich hebben gericht op de oorzaken van de fatale botsing, zijn er in diverse bronnen voorbeelden beschreven van (zelf)redzaam gedrag van zowel passagiers als bemanningsleden van het Pan Am-toestel.

Een rapportage beschrijft de zelfredzaamheid van 1<sup>e</sup> officier Robert L. Bragg. In een interview beschrijft Bragg hoe hij als copiloot van het Pan Am-toestel de reusachtige Boeing 747 van KLM ziet naderen, waarna hij binnen enkele secondes het totale dak van zijn kist ziet verdwijnen. Als hij ziet dat de helft van het toestel in de brand staat, besluit hij om uit de cockpit ruim 15 meter naar beneden te springen.

'At that point, I decided it was time to heed my own call and get out of the cockpit. When I stood up, there was only about a foot of the cockpit floor still in place. I stood on that and, facing left, held on to the back of the captain's seat, placed my

foot onto the cockpit side and, without even thinking of the distance to the ground – which was about forty-eight feet – I jumped.’<sup>238</sup>

Al strompelend over het gras ziet Bragg hoe een groot aantal passagiers van de vleugels afspringt en zichzelf in veiligheid brengt. Hij beschrijft ook impliciet vormen van redzaamheid, zoals een man die (wat naderhand blijkt) zijn vrouw op veilige afstand van het vliegtuig draagt.

‘I saw one male passenger running as fast as he could, dragging a lady by the ankle. I found out later that the woman was his wife and that she had broken both legs, both arms, as well as her back when she jumped from the wing. She had been among the first to jump and nearly everyone behind her landed on top of her when they jumped.’<sup>239</sup>

Andere bronnen beschrijven de redzaamheid van Pan Am-passagier Jack Rideout, die diverse medepassagiers hielp met het ontvluchten van de cabine en medepassagiers heeft aangemoedigd om van de vleugel af te springen.

‘At Tenerife, Jack Rideout had been sitting in coach with his girlfriend, who also made it out. After the impact, he helped save several others, pushing them through an emergency exit before jumping to safety. After his release from the hospital, a photograph of Rideout – bandaged, but without critical injuries – appeared in several newspapers.’<sup>240</sup>

Na de evacuatie uit het brandende toestel zijn de slachtoffers van het Pan Am-toestel enige tijd op zichzelf aangewezen, omdat de hulpdiensten waaronder de luchthavenbrandweer zich voornamelijk concentreerden op het KLM-toestel. Door de dikke mist was het bestaan van het Pan Am-toestel enige tijd voor hen onbekend. Als het Pan Am-toestel uiteindelijk toch wordt ontdekt, besluiten de autoriteiten om de luchthaven open te stellen voor de hulp van gewone burgers.<sup>241</sup> Copiloot Bragg, verrast door de massale hulp van toegestroomde omwonenden, beschrijft het zo:

‘All during this time, I was motioning for the passengers to get as far away from the plane as they could. At one point I stopped to see what I thought were passengers coming back up to the plane and I wondered why in the world they were doing that. Then, I stopped and took a better look. I soon realised that these people were

---

238 [www.casa.gov.au/fsa/2007/oct/44-49.pdf](http://www.casa.gov.au/fsa/2007/oct/44-49.pdf)

239 [www.casa.gov.au/fsa/2007/oct/44-49.pdf](http://www.casa.gov.au/fsa/2007/oct/44-49.pdf)

240 [www.salon.com/technology/ask\\_the\\_pilot/2007/04/06/askthepilot227/](http://www.salon.com/technology/ask_the_pilot/2007/04/06/askthepilot227/)

241 [www.salon.com/technology/ask\\_the\\_pilot/2007/04/06/askthepilot227/](http://www.salon.com/technology/ask_the_pilot/2007/04/06/askthepilot227/)

local inhabitants, whose homes were located near the airport, who had voluntarily come out to the crash site to assist in any way they could.<sup>242</sup>

### *Midland vlucht 92*

Op 8 januari 1989 crasht een Boeing 737-400 van British Midland door motorproblemen 700 meter voor de landingsbaan van East Midlands Airport (UK) in de middenberm van de snelweg M1. Van de 118 passagiers en 8 bemanningsleden overlijden er 47 passagiers; 39 passagiers overlijden ter plaatse en 8 passagiers overlijden later in het ziekenhuis. Van de 78 overlevenden waren er 5 lichtgewond en 74 zwaargewond.<sup>243</sup> Diverse bronnen berichten over de redzaamheid van omstanders na het ongeval.

Een van de eerste mensen ter plaatse bij het verongelukte vliegtuig was Graham Pearson, een keukenhandelaar die met zijn vrouw onderweg was naar zijn familie in Kent. In een flits wordt Pearson geconfronteerd met een vliegtuigongeval, waarna hij onmiddellijk besluit om te zoeken naar overlevenden. Wanneer Pearson door de cabinedeur van het vliegtuig naar binnen stapt, neemt hij het volgende waar:

'Passengers were crying and screaming at me for help', Mr Pearson recalled. 'I would say my main role was simply calming people down verbally and holding their hands. I could hear a woman screaming from underneath the floor and every time I moved I thought of the floor pressing on her and I could imagine her pain ... Some [passengers] were already dead and had horrific injuries', said Pearson. 'At the time I simply saw what had to be done and got on with it as best I could. It was simply adrenaline working, giving me the strength to do what I had to do.'<sup>244</sup>

In totaal verleent Graham drie uur lang hulp in het toestel en ondersteunt hij de hulpdiensten met het bevrijden van beknelde slachtoffers. Welke handelingen hij precies uitvoerde, kan niet worden opgemaakt uit de beschikbare bronnen.

Uit diverse mediaberichten blijkt overigens dat Pearson nog jarenlang psychische klachten heeft overgehouden aan het vliegtuigongeval. In 1998 wint Pearson een rechtszaak die hij had aangespannen tegen vliegtuigmaatschappij British Midland om een vergoeding te eisen van alle schade die hij had

242 [www.casa.gov.au/fsa/2007/oct/44-49.pdf](http://www.casa.gov.au/fsa/2007/oct/44-49.pdf)

243 [www.aaiib.gov.uk/publications/formal\\_reports/4\\_1990\\_g\\_obme.cfm](http://www.aaiib.gov.uk/publications/formal_reports/4_1990_g_obme.cfm)

244 [www.independent.co.uk/news/aircrash-hero-in-fight-for-trauma-damages-1143238.html](http://www.independent.co.uk/news/aircrash-hero-in-fight-for-trauma-damages-1143238.html)

opgelopen. Zo kon Pearson door PTSS zijn beroep niet meer uitoefenen, had hij last van concentratieproblemen en had zijn huwelijk averij opgelopen.<sup>245</sup>

### *Spanair vlucht 5022*

Op 20 augustus 2008 verongelukt Spanair vlucht 5022 bij het opstijgen van het vliegveld van Madrid en crasht enkele tientallen meters van het vliegveld. Door de crash vat het toestel vlam en vinden er enkele explosies plaats. 154 van de 172 passagiers en bemanningsleden komen om het leven, 18 passagiers overleven het ongeval.

Uit de mediaberichtgeving volgt dat de meeste mensen door officiële hulpverleners gered zijn uit het voorste deel van het vliegtuig, dat op wonderlijke wijze geen vlam had gevat. Ook wordt er melding gemaakt van (zelf)redzaamheid van passagiers. Een van de passagiers, Beatriz Reyes, weet zichzelf te redden en was daarbij in staat om twee kleine kinderen mee te nemen uit het vliegtuig en in veiligheid te brengen.

‘Beatriz Reyes kwam er met een gebroken been goed vanaf. Ze legde een drukverband aan om het bloeden van de open wond te stelpen en haalde twee kleine kinderen uit de wrakstukken, een jongetje van 8 en een meisje van 11. Het zijn twee van de drie kinderen die de ramp hebben overleefd. Eén vroeg, tevergeefs, naar zijn ouders. Er waren 22 kinderen en twee baby’s aan boord.’<sup>246</sup>

### *Air Florida vlucht 90*

Een vliegtuig van het type Boeing 737-222 van Air Florida crasht op 13 januari 1982 bij het opstijgen van Washington National Airport (Arlington County, Virginia, USA) door een sneeuwstorm tegen de 14th Street Bridge over de Potomac-rivier. Van de 74 passagiers in het toestel overleven er slechts vijf. Daarnaast worden enkele omstanders gedood, waaronder vier automobilisten die tijdens de crash over 14th Street Bridge reden. Het eerste moment na de crash wordt door de plaatselijke media als volgt opgetekend:

‘For a moment, there was silence, and then pandemonium. Commuters watched helplessly as the plane quickly sank beneath the ice floes; only its tail remained visible. A few passengers bobbed to the surface; some clung numbly to pieces of debris while others screamed desperately for help. Scattered across the ice were pieces of green upholstery, twisted chunks of metal, luggage, a tennis racquet, a

---

245 [http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk\\_news/54915.stm](http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/54915.stm)

246 [www.ad.nl/ad/nl/1013/Buitenland/article/detail/287656/2008/08/21/Jose-Jose-waarben-je.dhtml](http://www.ad.nl/ad/nl/1013/Buitenland/article/detail/287656/2008/08/21/Jose-Jose-waarben-je.dhtml)



child's shoe. On the bridge, a red flatbed truck with a 20-ft. crane was knocked on its side; the arm of the crane swung over the water. Two of the cars were flattened like tin cans; a brown Ford held the body of a man who had been decapitated when the roof was sheared off by the plane.<sup>247</sup>

De reddingsoperatie van de officiële hulpinstanties werd in grote mate bemoeilijkt door de enorme verkeerschaos die de crash van het vliegtuig tegen de brug veroorzaakte. Daarnaast waren de wegen moeilijk begaanbaar door hevige ijs en sneeuwval waardoor de hulpdiensten pas laat de plaats van het ongeval konden bereiken. Een van de eerste hulpverleningseenheden ter plaatse was een politiehelikopter, die onmiddellijk een reddingslijn naar de slachtoffers laat zakken waardoor enkele slachtoffers uit het water kunnen worden gevist.

Een vrouwelijke passagier in het water heeft echter te weinig kracht om zich aan het touw vast te houden. Lenny Skutnik, een 28-jarige kantoorclerk die samen met ruim honderd omstanders aan de kant staat toe te kijken, springt in het letterlijk ijskoude water om de vrouw te helpen. Hij bevestigt de reddingslijn om haar middel zodat ze veilig uit het water kan worden gehaald.<sup>248</sup>

Naast Skutnik komt ook Roger Olian, een medewerker van een psychiatrische instelling, in actie. Hij is toevallig in de buurt van de 14th Street Bridge wanneer hij een man hoort schreeuwen dat er een vliegtuig is neergestort. De *Observer* schrijft in 2003:

'Olian was on his way home across the 14th Street Bridge when he heard a man yelling that there was a plane in the water. Olian thought he was crazy, but ran down the bank to take a look. He saw the tail of a full-sized jet; the rest was gone. In the water were the handful of survivors screaming for help. "I was overwhelmed with the fact there was nothing you could do," he recalls. "Nothing to use. No trees for branches. The only option was to stand on the bank and hope something happened – or hop in." He hopped.'

'He didn't have much of a plan except to get close to the victims and tell them that help was on the way – even though he didn't believe it. He knew a boat couldn't navigate through the ice, and he wasn't sure a helicopter could make it through the storm. People on the bank made a makeshift rope, using jumper cables and scarves, and threw it to Olian to tie around his waist. There were no cameras as Olian plunged into the water. He made his way through the water and over ice floes

247 [www.time.com/time/magazine/article/0,9171,925213-1,00.html#ixzz0kFPkrJk4](http://www.time.com/time/magazine/article/0,9171,925213-1,00.html#ixzz0kFPkrJk4)

248 [www.time.com/time/magazine/article/0,9171,925213-1,00.html](http://www.time.com/time/magazine/article/0,9171,925213-1,00.html)

for 20 minutes, yelling words of encouragement. Finally a helicopter appeared, and the people on the bank pulled Olian back to shore.<sup>249</sup>

Naast de redzaamheid van omstanders Skutnik en Olian, wordt misschien wel het hoogste redzame offer gegeven door passagier Arland D. Williams Jr. Williams krijgt als slachtoffer in het ijskoude water vrijwel als eerste de reddingslijn toegeworpen, die hij vervolgens tot tweemaal toe overdraagt aan medepassagiers in het water. Ook een zwemvest draagt hij over aan een andere passagier. Het plaatselijk nieuwsblad rapporteert:

‘The last survivor of the crash – a balding, middle aged man – vanished in the river after passing the helicopter lifeline to the others, the greatest act of heroism that day. As the Post reported: “To the copter’s two-man Park Police crew, he seemed the most alert. Life vests were dropped, then a flotation ball. The man passed them on to the others. On two occasions, the crew recalled, he handed away a lifeline from the hovering machine that could have dragged him to safety”.<sup>250</sup>

Na 29 minuten in het ijskoude water te hebben gelegen, overlijdt Williams Jr. uiteindelijk aan de verdrinkingsdood.

In de tijd na het ongeval hebben zowel Skutnik, Olian als Williams Jr. veel aandacht gekregen van zowel de overheid als de landelijke media. Skutnik en Olian hebben voor hun heldendaad een gouden medaille van de kustwacht gekregen. Skutnik is zelfs geprezen in de State of the Union-speech van Ronald Reagan. Tijdens die speech mocht Skutnik naast de vrouw van Reagan zitten en werden zijn daden bekroond door een staande ovatie van het Congres.

De naam van Lenny Skutnik is nadien symbool gaan staan voor alle helden die tijdens de State of the Union-speech door de president in het zonnetje worden gezet. Deze helden worden daarom ook wel Lenny Skutniks genoemd.

### *US Airways vlucht 1549*

Op 15 januari 2009 slaan, door toedoen van Canadese ganzen, de motoren van vlucht 1549 plotseling af. Omdat er weinig keus is, besluit de piloot Chesley Sullenberger het toestel met 150 passagiers op de rivier de Hudson te laten landen. Er zijn geen dodelijke slachtoffers gevallen, wel gewonden. Eén persoon breekt door het ongeval zijn been en verder zijn er 78 passagiers met wat kleinere verwondingen.

---

249 [www.guardian.co.uk/theobserver/2003/jan/12/features.magazine27](http://www.guardian.co.uk/theobserver/2003/jan/12/features.magazine27)

250 <http://arlingtonfirejournal.blogspot.com/2005/02/days-of-disaster-1949-1982.html>

Als het vliegtuig op miraculeuze wijze op de rivier is geland, beginnen de passagiers in eerste instantie te rennen en te duwen om zo snel mogelijk uit het vliegtuig te komen. De passagiers zien namelijk het rivierwater het vliegtuig binnenstromen. Op dat moment neemt een aantal passagiers de leiding op zich, waardoor de evacuatie goed kan verlopen. Vrouwen en kinderen worden als eerste naar de vleugels geleid. Coördinerend passagier Jeff Kolodjay vertelt hierover:

'There was a lady with a baby trying to crawl over the Seats and I just said "woman and children first".'<sup>251</sup>

Alhoewel het misschien lijkt alsof er paniek in het vliegtuig heerst, stelt een van de passagier dat dit beslist niet het geval was.

'There was no panic, but everybody was concerned about getting off the plane because we smelled the fire.'<sup>252</sup>

Via de nooduitgangen komen de passagiers, in reddingsvesten, op de vleugels van het vliegtuig terecht. Er worden reddingsvloten opgeblazen waarin de passagiers plaatsnemen. Binnen een minuut arriveren verschillende boten, waaronder veerdiensten, die zich in de omgeving van het vliegtuig bevinden. Een van de boten wordt bestuurd door Scott Koen. Als hij met zijn boot bij het vliegtuig aankomt, ziet hij een mannelijke passagier die op een van de vleugels tot zijn middel in het water staat. De man houdt zich vast aan de nooduitgang, terwijl hij in zijn andere hand het touw van een reddingsvlot vast heeft. Hij probeert ervoor te zorgen dat het reddingsvlot met veertien passagiers aan boord niet wegdrijft. Koen schiet direct te hulp door passagiers op zijn boot te brengen. Met alle toegesnelde boten, waaronder inmiddels ook boten van de politie en brandweer, worden alle passagiers en bemanningsleden van het vliegtuig gehaald.<sup>253</sup>

Na de landing groeien Sullenberger en zijn crew uit tot nationale helden, die het leven van de passagiers en van hen zelf hebben gered. De crew is te gast bij de inauguratie van president Obama en wordt geëerd bij de Super Bowl in Tampa. Burgemeester Bloomberg van New York noemt hen '*five real American heroes*' en bedankt hen voor '*saving so many lives, for sparing our city for another awful tragedy*.' Later wordt duidelijk hoe de bemanning te werk is gegaan. Zo is copiloot Skiles, op het moment dat de meeste passagiers al buiten waren, zelf op zoek gegaan naar reddingsvesten voor passagiers die nog geen vest had-

251 <http://news.bbc.co.uk/2/hi/americas/7832439.stm>

252 [www.jsonline.com/news/wisconsin/37719984.html](http://www.jsonline.com/news/wisconsin/37719984.html)

253 <http://news.bbc.co.uk/2/hi/americas/7832439.stm>

den. Ook is het piloot Sullenberger die tot tweemaal toe het vliegtuig inspecteert op verstekelingen. Hoe kalm en rustig Sullenberger op dat moment was, weet passagier Steve O'Brien zich nog goed te herinneren:

'He was so in control, I thought he was a rescuer. He had a little clipboard under his arm, and he said "I need a count of how many people".'<sup>254</sup>

### *Singapore Airlines vlucht 006*

Op 31 oktober 2000 verongelukt een Boeing 747 van Singapore Airlines wanneer de piloten proberen op te stijgen van een verkeerde, nog in onderhoud verkerende baan op het vliegveld van Taiwan. Het toestel botst bij het opstijgen tegen onderhoudsvoertuigen van het vliegveld op en raakt in brand. Van de 179 passagiers overlijden er 83.

Ook bij dit vliegtuigongeval wordt melding gemaakt van redzaamheid door passagiers. Zo was er de Brit Paul Blanchon die direct na de crash andere passagiers hielp bij het ontvluchten van het vliegtuig.

'At that point we tried to get as many people out as we could out of the section. There were people still strapped in their seats. We tried to get them down.'

'Blanchon described the difficulty of trying to communicate with rescue officials and tell them they needed to jack the tail section of the plane up to release the passenger.'

Een ander voorbeeld van de redzaamheid van omstanders bij dit incident is de spontane hulp van medewerkers van de luchthaven. Vrijwel de meeste slachtoffers van de vliegramp worden vervoerd door luchthavenpersoneel en worden opgevangen in een geïmproviseerde opvangplek op de luchthaven.

'Other victims were moved to the flight information center located about 300 meters away by walking or riding in transport vehicles, leaving them in the care of personnel from the airline company and ground services. Victims were not triaged and received minimal medical interventions before and after being put aboard transport vehicles.'<sup>255</sup>

Bij dit incident zijn ook passagiers waargenomen die tijdens de evacuatie naar hun handbagage hebben gezocht, ondanks het verzoek van enkele

---

254 [www.people.com/people/archive/article/0,,20264356,00.html](http://www.people.com/people/archive/article/0,,20264356,00.html)

255 Lee (2001).

bemanningsleden om het toestel onmiddellijk te verlaten en het gevaar van de enorme vuurzee en rookontwikkeling in en rond het toestel.<sup>256</sup> Een andere interessante getuigenverklaring komt van een passagier die een 'fright'-reactie bij sommige bemanningsleden en passagiers lijkt te hebben waargenomen:

'Steven Courtney, 45, a British biologist who lives in Portland said Thursday that in the crucial minutes after the crash, panicked flight attendants stood frozen and wouldn't show passengers how to unlock the escape hatches. Eventually, the passengers found a hole in the front of the fuselage and managed to squeeze through it and make it out onto the runway. Left behind were stunned passengers who remained buckled to their seats and those who had refused to budge, Courtney said.'<sup>257</sup>

#### *Air France vlucht 358*

Op 2 augustus 2005 verongelukt een Airbus A340 op het vliegveld van Toronto (Canada) wanneer het vliegtuig door slecht weer doorschiet over de landingsbaan en buiten het vliegveld naast een snelweg tot stilstand komt. Alle passagiers en bemanningsleden overleven het ongeluk, ondanks de brand die vrijwel meteen buiten het toestel uitbreekt.

De zelfredzaamheid van passagiers en bemanning was hoog. In het officiële onderzoeksrapport van de *Transportation Safety Board* wordt gesteld dat nagenoeg alle passagiers zelfredzaam waren, met uitzondering van één passagier die door een gebroken been niet in staat was het toestel tijdig te ontvluchten en door de eerst arriverende brandweereenheid uit het vliegtuig geholpen is.<sup>258</sup>

Ook wordt er in een bron melding gemaakt van redzaamheid van omstanders. Zo wordt een aantal passagiers en bemanningsleden door automobilisten die op de nabijgelegen snelweg reden, vervoerd naar het ziekenhuis, nog voordat de hulpdiensten volledig opgeschaald ter plaatse waren.

'According to Toronto news radio station CFTR-AM, emergency personnel say all passengers and crew have survived. Some escaped by scrambling up a ravine to Highway 401, which runs parallel to the runway. Peel Regional Police located the co-pilot and several passengers along Highway 401, receiving assistance from motorists who were passing by the airport shortly after the crash occurred. It has

256 [www.time.com/time/magazine/article/0,9171,59770,00.html](http://www.time.com/time/magazine/article/0,9171,59770,00.html)

257 Artikel 'Jet crew did more harm than good, survivor say' in the *USA Today* van 3 november 2000, geschreven door A. Perrin.

258 *Transportation Safety Board of Canada* (2005). p. 56.

also been reported that motorists picked up and rushed passengers and crew, including the pilot, to hospital after coming to the highway to seek assistance after the crash.<sup>259</sup>

---

259 [www.babnet.net/en\\_detail-1411.asp](http://www.babnet.net/en_detail-1411.asp)

## BIJLAGE 2 | TIJDSLIJN GEBEURTENISSEN OP BASIS VAN BEELDMATERIAAL

### B.1 INLEIDING

In deze bijlage worden de activiteiten van passagiers, omstanders en hulpverleners (in relatie tot die van de (zelf)redzame burgers) chronologisch beschreven. De bronnen hiervoor zijn filmbanden, foto's en opnames van de regionale meldkamer.

Voor deze tijdslijn hebben we ons in de eerste plaats op filmbeelden gebaseerd die door Rijkswaterstaat (RWS) vanaf de A9 vrijwel onmiddellijk na het neerstorten van het vliegtuig zijn gemaakt (de camera hangt aan een portaal, zie figuur B.1). Een medewerker van RWS was aan het werk op het talud van de A9 en zag het vliegtuig neerstorten (zie ook hoofdstuk 5). Hij heeft onmiddellijk met de verkeerscentrale van RWS gebeld, waarna de camera van RWS, die bedoeld is voor verkeerstoezicht op de A9, naar de plaats van het incident werd gedraaid.<sup>260</sup> Er zaten twee minuten tussen het neerstorten van het vliegtuig en het moment waarop de camera begon te draaien.<sup>261</sup> De camera had vervolgens 0.42 minuten nodig om naar het vliegtuig te draaien. Dat wil zeggen dat de eerste activiteiten die zich in de eerste 2.45 minuten afspeelden op de plaats van het incident niet op de filmbeelden zijn vastgelegd.

De camera richtte zich in totaal gedurende 38 minuten primair op de plaats van het ongeval, maar richtte zich ook af en toe op de snelweg (zie figuur B.1 voor de draaihoek van de camera tijdens het filmen).<sup>262</sup>

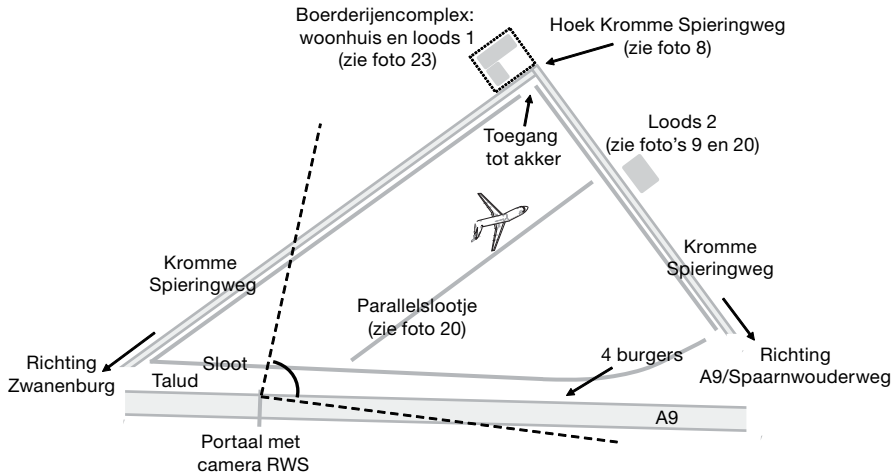
---

260 Het draaien van de camera was ook zichtbaar op de filmbeelden.

261 Dit is uitgerekend aan de hand van de tijdstippen gekoppeld aan de RWS-beelden, de tijden die zijn opgenomen in tabel 2 op p. 72 in Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010) en het tijdstip waarop het vliegtuig volgens de *Flight Data Recorder* is neergestort (zie verderop).

262 Het Korps Landelijke Politiediensten dat beschikte over de RWS-filmbeelden heeft ons na overleg met de hoofdofficier van justitie inzage gegeven in die beelden.

**Figuur B.1: Schematische weergave van de directe omgeving van de plaats van het incident, inclusief de ligging van het vliegtuig en de positie en de draaihoek van de camera van RWS op 25 februari 2009**



In de tweede plaats hebben we ons gebaseerd op foto's die door een eerste ter plaatse zijnde politiemedewerker zijn gemaakt.<sup>263</sup> De eerste foto's zijn gemaakt om 10.37 uur, dit is elf minuten nadat het vliegtuig is neergestort. De foto's zijn terug te vinden in de collage in het middenkatern van het boek.

In de derde plaats hebben we ons gebaseerd op filmopnamen die gemaakt zijn door een helikopter van het Korps Landelijke Politiediensten (KLPD). De KLPD-opnamen zijn 31 minuten nadat het vliegtuig is neergestort, gestart.<sup>264</sup> De helikopter vloog rondjes boven de plaats van het incident.<sup>265</sup>

263 Deze buitengewoon opsporingsambtenaar kwam samen met een dienstdoende collega in een politiebuisje als eerste professionele hulpverlener ter plaatse.

264 Dat wil zeggen dat er overlap is tussen de opnamen van RWS en het KLPD en de tijdstippen van de opnamen 'gelijkgeschakeld' konden worden.

265 Op voorhand merken we hier op dat er vrijwel geen beelden (film en foto) beschikbaar zijn van de wijze waarop de passagiers de akker hebben verlaten. De reden daarvoor is de volgende. De akker wordt aan alle kanten omsloten door sloten. Op slechts één plek, ter hoogte van de boerderij op de hoek van de Kromme Spieringweg (zie figuur B.1), is het mogelijk om de akker te verlaten. De opgang tot de akker en de 'door de passagiers gevolgde route ernaartoe' bevond zich ten opzichte van de camera van RWS tijdens het filmen achter het vliegtuig, zodat het verlaten van de akker niet op de RWS-beelden te zien is. Ook de KLPD-beelden boden geen uitkomst, omdat op het moment dat de KLPD-helikopter met filmen begon, het merendeel van de passagiers de akker al had verlaten. En ook het fotomateriaal was hiervoor niet bruikbaar. De politiemedewerker heeft aangegeven dat hij tijdelijk is gestopt met het maken van foto's vanaf het moment dat de eerste passagiers naar de opgang kwamen lopen. Hij heeft volgens eigen zeggen deze eerste passagiers onder-



In de vierde plaats gaan we ervan uit dat het vliegtuig is neergestort om 10.26 uur. Dit tijdstip is afkomstig van het rapport van de Onderzoeksraad.<sup>266</sup> De onderzoeksraad heeft het tijdstip bepaald aan de hand van de *Flight Data Recorder*.<sup>267</sup>

### Leeswijzer

In deze bijlage hanteren we de indeling die ook in de diverse hoofdstukken is gehanteerd:

- waarneming en melding van het vliegtuigongeval;
- eerste (zelf)redzame handelingen tot aankomst hulpverleners;
- (zelf)redzame handelingen na aankomst hulpverleners;
- vertrek van en nazorg aan de (zelf)redzame burgers<sup>268</sup>.

In de tekst wordt visueel onderscheid gemaakt naar burgeractiviteiten van passagiers en omstanders enerzijds en activiteiten door de eerste professionele hulpverlening, dat wil zeggen brandweer, politie, Koninklijke Marechaussee en geneeskundige hulpverleners, anderzijds door de laatste categorie te laten inspringen.

## B.2 ONTDEKKING EN MELDING VAN HET VLIEGTUIGONGEVAL

---

**T = 10.26** Tijdstip waarop het vliegtuig neerstort (Bron: Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010))

---

**T + 00.00**<sup>269</sup> Nadat het vliegtuig op de akker is neergestort, komen (om 10.27 uur) de eerste meldingen van burgers via de 112-alarmcentrale binnen bij de meldkamer van Kennemerland.<sup>270</sup> Het zijn vooral omwonenden en automobilisten die op de A9 of de A200 rijden die met de 112-alarmcentrale bellen. Ze worden doorverbonden met een centralist van de politie, brandweer of ambulance.

Op de snelweg (A9) worden auto's op de vluchtstroken gezet van zowel de linker- als rechter-wegheeft. Op de wegheeft die grenst aan de plaats van het incident staat de vluchtstrook helemaal vol. De meeste automobilisten blijven in hun auto zitten. Een enkeling stapt uit, maakt foto's en/of klimt over de vangrails (ook die in de middenberm).

---



---

steund en de weg naar de loods gewezen, zodat hij geen foto's heeft kunnen nemen. Tussen 10.40 en 11.01 uur is er dan ook geen fotomateriaal beschikbaar.

266 Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010).

267 Zie Onderzoeksraad voor Veiligheid (2010), p. 137.

268 Onder burgers worden in deze bijlage zowel passagiers als omstanders verstaan. Op de filmbelden was dit onderscheid niet altijd te maken.

269 00.00 in minuten/seconden.

270 Dit is het Meld-, Informatie- en Coördinatiecentrum Kennemerland (MICK).

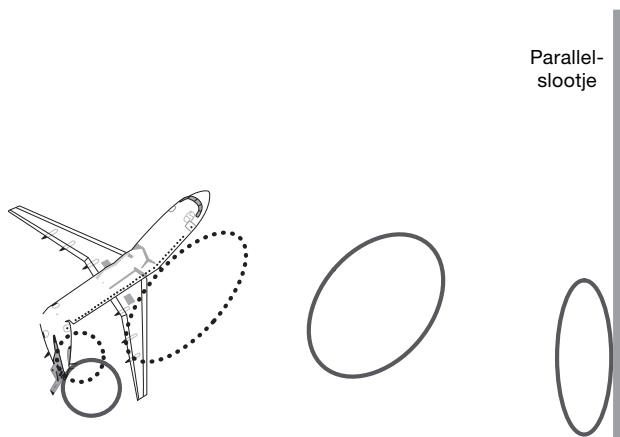
### B.3 EERSTE (ZELF)REDZAME HANDELINGEN TOT AANKOMST EERSTE PROFESSIONELE HULPVERLENERS

- 
- T + **02.42**<sup>271</sup> *Eerste moment dat de camera zich richt op het vliegtuig.*  
Zichtbaar is dat ongeveer vijftig passagiers, sommige met bagage, het vliegtuig hebben verlaten. Het merendeel van deze passagiers staat op de rechtervleugel, aan de rechterzijde van de cockpit en achter het vliegtuig op ongeveer 10 meter afstand (zie ook figuur B.2).<sup>272</sup> Een aantal passagiers staat te bellen. Beide nooddeuren boven de rechtervleugel staan open. Passagiers verlaten druppelsgewijs het vliegtuig.
- 
- T + **03.00** Passagiers gaan terug het vliegtuig in via zowel de achterkant als de twee rechternooddeuren (zie figuur B.2).
- 
- T + **04.26** Er ontstaan files op beide wegheften (zie ook foto 1). Een aantal automobilisten staat op de vluchtstrook naast de auto te bellen. Vier automobilisten staan bij elkaar beneden aan het talud (zie figuur B.1).
- 
- T + **04.45** Passagiers verlaten nog steeds het vliegtuig, met name via de nooddeuren boven de rechtervleugel. tot  
Ze verlaten zonder hulp van anderen het vliegtuig. In een enkel geval wordt een passagier door een  
T + **05.45** burger geholpen.
- De passagiers die buiten om het toestel stonden, bevinden zich nu meer op afstand van het vliegtuig (naar schatting ongeveer 20-40 meter, zie ook foto 1) en hebben zich nu ook meer in de richting van het 'parallelslootje' verspreid (zie figuur B.2). Op afstand van het vliegtuig kijken ze om zich heen, naar de grond en naar het vliegtuig. Een aantal passagiers staat te telefoneren. Ook lopen passagiers via de rechtervleugel weer naar binnen. Zichtbaar is dat ongeveer tien passagiers op de grond liggen en/of zitten in sommige gevallen op slechts enkele meters afstand van het vliegtuig.
- 
- T + **05.45** Automobilisten klimmen nog steeds over de vangrails. Op de rijbaan die *niet* grenst aan de kant van de plaats incident staat op de *linker*rijbaan een rij auto's geparkeerd.
- T + **07.00** Drie van de vier automobilisten proberen onder aan het talud de sloot over te komen, waarna twee automobilisten de akker in rennen (T+06.40). Langs het 'parallelslootje' rent ook een automobilist naar het vliegtuig (T+07.00). Een omstander (Ronnie, zie hoofdstuk 5) rent vanaf de Kromme Spieringweg naar de staart van het vliegtuig.
- 
- T + **07.17** Drie burgers staan bij de rechtercockpitdeur en proberen deze te openen. Dit lukt niet. Een van tot  
deze burgers (omstander Ton, zie hoofdstuk 5) loopt naar de breuk aan de voorzijde en helpt een  
T + **08.30** passagier het vliegtuig uit (T + 08.24).  
Er komen nog steeds passagiers uit het toestel via zowel de breuken aan de voor- en achterzijde als de nooduitgangen boven de rechtervleugel.
- 
- T + **09.15** De meeste passagiers lopen van het vliegtuig weg. Er wordt niet gerend. Ze lopen richting de tot  
Kromme Spieringweg (zie figuur B.3 en foto 6). Er komen nog steeds mensen uit het vliegtuig.  
T + **09.36**
- 
- T + **09.36** De vluchtstrook van de A9 die grenst aan de kant waar het vliegtuig ligt, staat helemaal vol auto's tot  
(naar schatting 50-60 in aantal). Een enkele keer verlaat een auto de vluchtstrook en wordt zijn  
T + **11.00** plek ingenomen door een andere auto.
- 

271 Camera draait in 42 seconden van de snelweg A9 naar de plaats waar het vliegtuig is neergestort.

272 Op foto 1 die ongeveer 1 minuut later is genomen, is te zien dat (op ongeveer tien mensen na) zich vrijwel geen mensen aan de linkerzijde van het vliegtuig bevinden.

**Figuur B.2:** Een schematische weergave van de plekken waar passagiers zich na ongeveer 3 minuten (stippellijn) en respectievelijk 5 minuten (gesloten lijn) buiten het vliegtuig bevonden

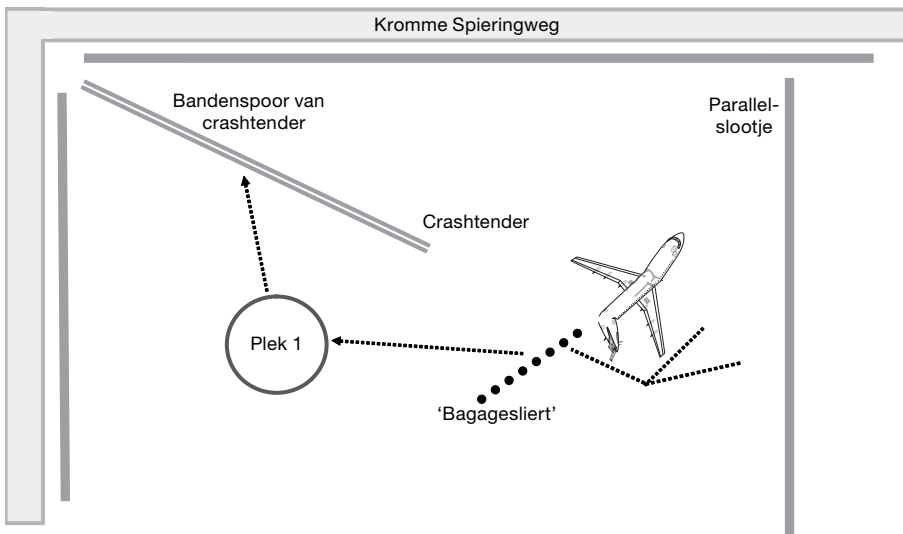


#### B.4 (ZELF)REDZAME HANDELINGEN NA AANKOMST PROFESSIONELE HULPVERLENERS

T + 11.00	Een politieauto en politiebuse komen vanaf de A9/Spaarnwouderweg de Kromme Spieringweg oprijden en stoppen achter elkaar voor loods 2 (zie figuur B.1)
T + 11.04	Rondom het vliegtuig wordt het leger. Bij het 'parallelslootje' staat nog wel een tiental mensen (zie ook foto 5).
T + 11.40 tot	Een burger loopt vanaf het vliegtuig door de akker in de richting van de net gearriveerde politievoertuigen.
T + 11.50	De politieauto wordt ondertussen 180 graden gedraaid.
T + 12.00 tot	De politieauto rijdt terug richting de A9/Spaarnwouderweg, terwijl het politiebuse doorrijdt naar het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg (zie figuur B.1).
T + 12.45	De burger loopt parallel aan de Kromme Spieringweg maar op de akker, achter het politiebuse aan. Op enig moment stopt de burger en loopt weer terug naar het vliegtuig.
T + 12.05	Rondom het vliegtuig staan steeds minder mensen. Naar schatting staan er verspreid nog ongeveer dertig mensen. Daarvan staan er ongeveer nog een tiental bij het 'parallelslootje' (zie foto 5) en een tiental achter de staart (zie foto 6). Er komen nog steeds mensen uit het vliegtuig, ook gaan er mensen weer naar binnen.
T + 12.45 tot	De passagiers lopen nu via de 'bagagesliert' richting de Kromme Spieringweg, waarna zich een groepje passagiers vormt (zie plek 1 in figuur B.3 en foto 6).
T + 13.20	Een (eerste) politiemotor arriveert ter plaatse vanuit de richting van de A9/Spaarnwouderweg. Hij rijdt door naar het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg.

- T + 13.20 Een passagier wordt op een geïmproviseerde brancard door zes mensen weggedragen richting de Kromme Spieringweg (richting plek 1). Steeds meer passagiers lopen ook die kant op. Een van de omstanders (Robin, zie hoofdstuk 5) loopt met jassen naar een (ander) groepje passagiers dat achter de staart staat (zie foto 8).
- Een (tweede) politieauto arriveert op de Kromme Spieringweg vanuit de richting van de A9/Spaarnwouderweg. Deze rijdt door naar het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg.
- T + 14.00 Omstanders en passagiers proberen (wederom) de rechtercockpitdeur te openen, terwijl een omstander (Ton, zie hoofdstuk 5) de linkercockpitdeur probeert te openen (zie foto 7). Twee burgers (met koffers) verlaten ondertussen het vliegtuig vanuit de rechternooduitgang over de rechtervleugel.

**Figuur B.3:** Een *schematische* weergave van de route die het *merendeel* van de passagiers heeft gevolgd om zich van het vliegtuig te verwijderen (uit de interviews blijkt dat de passagiers zich daarna naar de opgang van de akker hebben begeven. Vanaf het moment dat de crashtender een bandenspoor heeft getrokken, lopen ze via dit bandenspoor. Zoals in de inleiding al is opgemerkt, is dit verder niet zichtbaar op de film- en fotobeelden)



- T + 14.30 De rechtercockpitdeur is opengemaakt.
- T + 15.00 Een omstander (Robin, zie hoofdstuk 5) loopt met een EHBO-koffer naar de staart van het vliegtuig.
- T + 15.15 Een (derde) politieauto arriveert op de Kromme Spieringweg vanuit de richting van de A9/Spaarnwouderweg.

T + 16.00	Een passagier wordt door een burger via de nooduitgang boven de rechtervleugel uit het vliegtuig geholpen.
T + 16.25 tot T + 17.00	Een eerste brandweervoertuig (de jeep van de Airport Fire Officer van Schiphol) arriveert op de Kromme Spieringweg. Het voertuig stopt iets voor loods 2. Een burger rent vanaf het vliegtuig in de richting van het brandweervoertuig. Het brandweervoertuig rijdt een paar meter door, waarna de burger weer terugloopt naar het vliegtuig.
T + 16.55	Eerste ambulance arriveert vanuit de richting van de A9/Spaarnwouderweg op de Kromme Spieringweg en passeert de brandweerjeep.
T + 17.45 tot T + 17.35	Twee passagiers komen het vliegtuig uit, waarvan een met een koffer. De brandweerjeep wordt naast loods 2 (zie figuur B.1) gezet. Drie burgers lopen vanaf het vliegtuig naar het brandweervoertuig, terwijl uit het brandweervoertuig drie brandweermensen uitstappen.
T + 18.50 tot T + 19.00	Twee politiemotoren en een politiebuis arriveren ter plaatse (vanuit de richting van de A9/Spaarnwouderweg). De drie brandweermensen lopen de Kromme Spieringweg op. Na een paar meter lopen ze weer terug naar de brandweerjeep.
T + 19.10 tot T + 19.42	Er bevinden zich vrijwel geen (lopende) passagiers meer rondom het vliegtuig. Er liggen nog wel een paar passagiers op de grond. Een burger fotografeert een passagier/bemanningslid dat onder een kleedje ligt. Vier politieauto's komen ter plaatse (vanuit richting A9/Spaarnwouderweg).
T + 19.40 tot T + 20.20	Een manschap van de brandweer loopt vanaf de hoek van de Kromme Spieringweg de akker op naar de staart van het vliegtuig. Hij passeert een burger die hem probeert te volgen. De manschap loopt door voor een verkenning rondom het vliegtuig. Een tweede manschap arriveert bij het vliegtuig (T + 19.59). <i>(Beide manschappen komen, zo bleek later, uit een van de crashtenders die toen net ter plaatse was gearriveerd. Het arriveren van de crashtenders staat niet op het film- en het fotomateriaal. De bemanning van de crashtenders meldde zich volgens de transcripties van de meldkamerbanden om 10.44 uur (= T + 18 ) ter plaatse.)</i> Twee politieauto's komen ter plaatse (vanuit richting A9/Spaarnwouderweg) en rijden door in de richting van het boerderijencomplex op de hoek van de Kromme Spieringweg.
T + 20.25	Een ambulance arriveert ter plaatse (vanuit richting A9/Spaarnwouderweg).
T + 21.15	Een groepje van ongeveer 8-10 hulpverleners verzamelt zich bij loods 2 op de Kromme Spieringweg.
T + 21.25	Nog twee brandweermensen lopen vanaf het boerderijencomplex de akker op naar de staart van het vliegtuig.
T + 22.00 tot T + 22.12	Omstander (Robin) loopt naar het 'parallelslootje' en buigt zich voorover naar twee passagiers die daar op de grond liggen.
T + 23.00 tot T + 23.25	Een crashtender van Schiphol (brandweer) rijdt vanaf het boerderijencomplex de akker op en wordt op ruim 100 meter afstand van het vliegtuig neergezet (zie figuur B.3 en foto 11). Een burger loopt naar de crashtender toe. Een andere burger rent naar een brandweerman toe die voor de crashtender staat en wijst op het vliegtuig.

T + 23.25 tot T + 25.00	Vier politiemensen en twee ambulanceverpleegkundigen lopen vanaf het boerderijen-complex de akker op naar de achterzijde van het vliegtuig. Een van de politiemannen (met helm) loopt naar een aantal passagiers die in de buurt van de crashtender staan en wijst naar het boerderijencomplex. Drie hulpverleners ondersteunen een passagier richting de loods.  Verschillende burgers lopen naar de arriverende hulpverleners.
T + 26.00 tot T + 26.25	Een ambulanceverpleegkundige zit op zijn hurken bij het 'parallelslootje' waar twee passagiers op de grond liggen.
T + 26.00 tot T + 26.25	Burgers gaan nog naar binnen via de vleugel. Een hulpverleningsvoertuig van de brandweer, een busje van de KMar, twee tankautospuiten en de ladderwagen (brandweer) arriveren ter plaats (vanuit richting A9) en stoppen achter elkaar voor loods 2.
T + 27.30 tot T + 28.30	Er worden door de brandweerlieden die uit de tankautospuiten zijn gekomen drie ladders over de sloot heen gelegd (zie figuur B.2/B.3 en foto 24). Er arriveren meer ambulanceverpleegkundigen bij het vliegtuig (rechterzijde). Ze lopen rond en kijken.
T + 29.00	Er is nog maar een handjevol burgers bij het vliegtuig. Zij helpen de net aangekomen hulpverleners om op de rechtervleugel te komen.  Een derde tankautospuut arriveert (vanuit richting A9/Spaarnwouderweg). Het voertuig wordt achter de ladderwagen voor loods 2 neergezet.
T + 30.05 tot T + 30.15	Brandweerlieden (8-10) lopen via de ladders de akker in naar zowel de voorzijde als de rechtervleugel van het vliegtuig. Ambulances (ten minste vijf) komen de Kromme Spieringweg op rijden. De voertuigen worden achter elkaar achter de derde tankautospuut gezet.
T + 30.15 tot T + 31.20	Er staan nog ongeveer tien personenauto's op de vluchtstrook die grenst aan de plaats van het incident. Burgers staan naast de auto's te bellen. Een politieman is bezig om de vluchtstrook 'schoon te vegen'.
T + 31.35	<i>De helikopter van het KLPD verschijnt boven de plaats incident.</i>
T + 31.50 tot T + 32.45	De twee tankautospuiten en de ladderwagen worden weggereden en aan de linkerkant van de loods neergezet, waarna de ambulances die achter de brandweervoertuigen stonden, doorrijden en op de Kromme Spieringweg parkeren (zie ook foto 10). Ongeveer 20-25 hulpverleners staan nu voor loods 2. Zij kwamen iets eerder vanuit de richting van de A9/Spaarnwouderweg over de Kromme Spieringweg aanrennen.
T + 34.10	Nog drie ambulances komen ter plaatse.
T + 35.00 tot T + 37.00	Rondom het vliegtuig zijn weinig burgers meer zichtbaar. Een vierde tankautospuut arriveert ter plaatse. Meer hulpverleners sluiten zich aan bij de groep hulpverleners die voor loods 2 staat. Er arriveren nog tien ambulances. Ze parkeren naast de loods. Een brandweercontainer arriveert en parkeert ook naast de loods.
T + 36.50	Een brandweerman loopt met een ladder vanaf de crashtender naar de achterkant van het vliegtuig.
T + 37.00	Een van de omstanders (Ronnie, zie hoofdstuk 5) maakt een foto van de achterzijde van het vliegtuig. ( <i>Uit de interviews blijkt dat hij op verzoek van een brandweerman naar zijn auto loopt om de plaats van het incident te verlaten.</i> )
T + 37.27	De omstander (Ronnie) trekt zijn jas uit en geeft zijn jas aan een passagier (zie ook foto 12 en hoofdstuk 5).

T + 37.50 tot T + 38.00	Rupsvoertuig van Schiphol komt de akker in rijden en stopt ter hoogte van het 'parallelslootje'. Het voertuig is ter hoogte van loods 2 de akker ingereden.
T + 38.35 tot T + 38.40	De omstander (Ronnie) die net zijn jas heeft afgegeven, loopt naar zijn auto die op de Kromme Spieringweg staat ( <i>om twee extra jassen uit zijn auto te halen, zo blijkt uit zijn interview-verslag, zie ook hoofdstuk 5</i> ). Hulpverleners staan nog steeds in groten getale voor loods 2.
T + 39.20 tot T + 40.00	De omstander (Ronnie) arriveert met jassen weer bij het vliegtuig. Een enkele burger loopt nog rond. Twee burgers lopen langs het vliegtuig naar de staart en pakken een vliegtuigdeel op. Rupsvoertuig rijdt door naar de cockpit. Nog twee ambulances arriveren.
T + 40 tot T + 66	Er komen meer professionele hulpverleners ter plaatse. Omstanders en professionele hulpverleners werken naast en/of met elkaar (zie foto's 11 t/m 22). Een enkele passagier verlaat nog op eigen kracht de akker. Vijftig minuten nadat het vliegtuig is neergestort bijvoorbeeld wijst een manschap van de brandweer twee passagiers de weg naar loods 1. Om 11.27 uur lopen twee passagiers langs de rechterzijde van het vliegtuig om de akker te verlaten. <sup>273</sup>
T + 51 (11.17 uur)	Omstander Robin loopt langs het parallelslootje naar de Kromme Spieringweg (om op verzoek van ambulanceverpleegkundigen zuurstof te halen).
T + 51 (11.17 uur)	Omstander Robin loopt weer terug langs het parallelslootje (met zuurstof naar de twee passagiers die aan de rand van het parallelslootje liggen, zie foto 20).
T + 53 (11.19 uur)	De (eerste) traumahelikopter landt naast loods 2.
T + 55 (11. 21 uur)	De (eerste) traumahelikopter landt op de akker naast het parallelslootje.
T + 57 (11.23 uur)	De eerste bus arriveert ter plaatse en stopt voor loods 2. ( <i>Tussen 13.30 en 14.30 uur vertrekken de bussen met passagiers richting sportcentrum De Wildenhorst</i> ).
T + 59 (11.25 uur)	Een tweede helikopter staat naast de eerste helikopter in het weiland (is daarvoor dus geland).
T + 67 (11.33 uur)	Crashtender rijdt dichterbij het vliegtuig toe en blijft op enkele meters van het staartdeel staan.
T + 69-71 (11.35- 11. 37 uur)	De twee passagiers die samen aan de rand van het parallelslootje lagen (zie ook foto 22), worden weggevoerd: een van de passagiers wordt op een brancard op het rupsvoertuig gelegd, de andere passagier wordt op een vliegtuigdeel weggedragen (11.37 uur).
T + 75 (11.41 uur)	Tractor met een platte kar van een behulpzame boer uit de omgeving staat te wachten op het fietspad om naar het vliegtuig te rijden. Hij kan niet langs de ambulances die op de hoek van de Kromme Spieringweg staan (zie foto 23).
T + 81 (11. 47 uur)	Tractor met platte wagen arriveert bij het vliegtuig.
T + 90 (11.56 uur)	Een gewonde passagier wordt met het rupsvoertuig van de akker af gereden.

273 Dit zijn de passagiers Loes en Robert die samen met omstander Ronnie de eerste hulp hebben verleend aan passagier Klaas (zie hoofdstukken 4 en 5).





## BIJLAGE 3 | SAMENSTELLING BEGELEIDINGS- COMMISSIE

De begeleidingscommissie bestond uit de volgende personen:

- Mr. J.H.C. Van Zanen, burgemeester Amstelveen en plv. voorzitter veiligheidsbestuur Amsterdam-Amstelland (voorzitter)
- Prof. dr. I. Helsloot, strategisch adviseur korpsleiding brandweer Amsterdam-Amstelland
- J. Woldman, adj. directeur GHOR/Hoofd GHOR-bureau Amsterdam-Amstelland
- F. Kuntz MMI, sectormanager Ambulancezorg en GHOR/plaatsvervangend RGF veiligheidsregio Kennemerland
- Ing. F.P. van Herpen MPS, districtscommandant brandweer Kennemerland
- Mr. E.W.H. Rutten-Teuben, directeur bedrijfsvoering, regionale politie Kennemerland
- Luitenant-kolonel E.J. Kasteel MBA, controller, Koninklijke Marechaussee Schiphol



## BIJLAGE 4 | LITERATUURLIJST

- Auf der Heide, E. (2006). 'The importance of evidence-based disaster planning'. In: *Annals of Emergency Planning*, 47.
- Barton, A.H. (1969). 'Communities in Disasters: A Sociological Analysis of Collective Stress Situations'. In: I. Starmans & N. Oberijé, *Burgerparticipatie bij rampen en zware ongevallen*. Arnhem, NIFV.
- Bracha, H.S. (2004). 'Freeze, flight, fight, fright, faint: Adaptationist perspectives on the acute stress response spectrum'. In: *CNS Spectrums*, 9, 679-685.
- Drury, J., Cocking, C. & Reicher, S. (2009). 'The nature of collective resilience: Survivor Reactions to the 2005 London Bombings'. In: *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, 27, p. 66-95.
- Dynes, R.R. (1994). 'Situational Altruism: toward an explanation of pathologies in disaster assistance'. Paper presented at XIIIth World Congress of Sociology, Bielefeld, Germany.
- Flyvbjerg, B. (2006). 'Five misunderstandings about case-study research'. In: *Qualitative Inquiry*, 12, 219-245.
- Galea, E. (2004). 'Passenger behavior in emergency situations'. In: R. Bor (2004). *Passenger behavior in emergency situations*. Ashgate: Aldershot.
- Galea, E. et al. (2008). *A database to record human experience of evacuation in aviation accidents*. UK Civil Aviation Authority: Norwich.
- Gallup, G.G. & Rager, R.W. (1996). 'Tonic immobility as a model of extreme states of behavioral inhibition'. In: Sanberg et al. (1996). *Motor Activity and Movement Disorders*. Humana Press: Totowa, New Jersey.
- Gillham, B. (2000). *Case study research methods*. Continuum: London, UK.
- Helsloot, I., A. Scholtens & Warners, E. (2011). *Slachtofferregistratie in redelijkheid en realiteit*. Boom Juridische uitgevers: Den Haag.
- Inspectie Openbare Orde en Veiligheid (IOOV) (2009). *Poldercrash 25 februari 2009*. Den Haag.
- Johnson, D.A. (1984). *Just in case: A passenger's guide to airplane safety and survival*. Plenum Press: New York.
- Leach, J. (2004). 'Why people 'freeze' in an emergency: Temporal and cognitive constraints on survival response'. In: *Aviation, Space and Environmental Medicine*, 75, 539-542.
- Lee, W.H. (2001). 'Emergency medical preparedness and response to a Singapore Airliner crash'. In: *Academic Emergency Medicine*, 9, 194-198.

- Maanen, J. van (1979). 'The fact of fiction in organizational ethnography'. In: *Administrative Science Quarterly*, 24, 539-550.
- Mahoney, D. (2007). 'Constructing reflexive fieldwork relationships'. In: *Qualitative Inquiry*, 13, 573-594.
- Motivaction (2004). *Zelfredzaamheid en Rampenbeheersing; kwalitatief onderzoek onder moderne burgers en bedrijfshulpverleners*. Amsterdam.
- Muir, H.C., Bottomley, D.M. & Marrison, C. (1996). 'Effects of motivation and cabin configuration on emergency aircraft evacuation behavior and rates of egress'. In: *The International Journal of Aviation Psychology*, 6, 57-77.
- Oberijé, N. & Tonnaer, C. (2008). *Hulpverleners en burgerparticipatie*. Arnhem: Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid Nibra.
- Onderzoeksraad voor Veiligheid (2009). *Neergestort tijdens nadering, Boeing 737-800, nabij Amsterdam Schiphol Airport, 25 februari 2009*. ([www.onderzoeksraad.nl/docs/rapporten/Rapport\\_TA\\_Hulpverlening.pdf](http://www.onderzoeksraad.nl/docs/rapporten/Rapport_TA_Hulpverlening.pdf), laatst bekeken op 4 januari 2011).
- Onderzoeksraad voor Veiligheid (OvV) (2010). *Hulpverlening na vliegtuigongeval Turkish Airlines, Haarlemmermeer, 25 februari 2009*. Den Haag.
- Padje, B. van 't & Groenendaal, J. (2010). 'Het benutten en versterken van zelfredzaamheid in Amsterdam-Amstelland'. In: I. Helsloot en B. Van 't Padje (red). *Zelfredzaamheid*. Boom Juridische uitgevers: Den Haag.
- Perrow, C.B. (2007). *The Next Catastrophe*. Princeton University Press: Princeton, New Jersey.
- Perry, R.W. & Lindell, M.K. (2003). 'Understanding citizen response to disasters with implications for terrorism'. In: *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 11, 51-52.
- Quarantelli, E.L. (1975). *Panic behavior. Some empirical observations*. University of Delaware: Delaware.
- Quarantelli, E.L. (1983). *Emergent behavior at the emergency time periods of disasters*. Final report for the Federal Emergency Management Agency. Washington DC.
- Quarantelli, E.L. (1999). *Disaster related social behavior*. Delaware: University of Delaware.
- Rodriquer, H., Trainor, J. & Quarantelli, E.L. (2006). 'Rising to the challenges of a catastrophe: The emergent and prosocial behavior following hurricane Katrina'. In: *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 604, 82-101.
- Ruitenbergh, A.G.W. & Helsloot, I. (2004). *Zelfredzaamheid van burgers bij rampen en zware ongevallen*. Kluwer.
- Shaw, R. & Goda, K. (2004). 'From Disaster to Sustainable Civil Society: The Kobe Experience'. In: *Disasters*, 28, 16-40.
- Simmons, R.G. (1991). 'Presidential Address on Altruism and Sociology'. In: *Sociological Quarterly*, 32, 1-22.
- Swanborn, P.G. (2003). *Case-study's; wat wanneer en hoe?* Boom Onderwijs: Den Haag.
- Tierney, J. & Goltz, D. (1997). *Emergency Response: Lessons Learned From The Kobe Earthquake*. Delaware: University of Delaware.
- Transportation Safety Board of Canada (2005). Aviation Investigation Report A05H0002 ([www.tsb.gc.ca/eng/rapports-reports/aviation/2005/a05h0002/a05h0002.pdf](http://www.tsb.gc.ca/eng/rapports-reports/aviation/2005/a05h0002/a05h0002.pdf))
- Veiligheidsregio Amsterdam-Amstelland (2010). *Flexibele hulpverlener ontmoet (zelf)redzame burger: Proefproject benutten en versterken van (zelf)redzaamheid – een buurtgerichte aanpak*.

- Voorhees, W.R. (2008). 'New Yorkers respond to the World Trade Center attack: An anatomy of an emergent volunteer organization.' In: *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 16.
- Winkelhagen, J., Bijlsma, T.S., Bloemers, F.W., Heetveld, M.J. & Goslings, J.C. (2010). 'Vliegtuig-ongeval Schiphol 25-02-2009: Letsels en verdeling van gewonden', *Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde*, 154: A1064.
- Wachtendorf, T. & Kendra, J.M. (2004). *Considering convergence, coordination and social capital in disasters*. Delaware: University of Delaware.
- Ye, Y. & Okada, N. (2002). *Integrated Relief And Reconstruction Management Following A Natural Disaster*. Second Annual IIASA-DPRI Meeting, Integrated Disaster Risk Management. Laxenburg (Austria).
- Yin, R.K. (1981). 'The case study crisis: some answers.' In: *Administrative Science Quarterly*, 26, 58-65.