



SAMENVATTING VAN BELANGRIJKSTE RESULTATEN

	Eerste week	Daarna
1 DEELONDERZOEK 1 Functioneren van de nationale crisisbeheersingsorganisatie	Moeizame start: te weinig gericht op samenwerking. Respect voor internationaal recht. Sterke crisiscommunicatie.	Gaandeweg wordt de crisis beheerst. Missies autonoom en succesvol geopereerd onder regie van stuurgroep. Eenvoudige structuur. NCTV spil in besluitvorming.
2 DEELONDERZOEK 2 Nazorg en communicatie nabestaanden	Nabestaanden ontevreden over eerste opvang en informatie. Vaak geen formele bevestiging dat dierbaren aan boord waren.	Positieve kanteling na dag van nationale rouw. Familierechercheurs zijn grote steun, evenals Koninklijk Huis, ministers en burgemeesters. Enkele incidenten hebben grote impact. Soms problemen bij identificatie en overdracht.
3 DEELONDERZOEK 3 Communicatie met Tweede Kamer, media en samenleving	Tweede Kamer, media en samenleving aanvankelijk positief over informatievoorziening.	Ruim aanbod van informatie. Kanteling in waardering in najaar 2014. Perceptie bij oppositie van achterhouden informatie vanaf januari 2015. Burger in het algemeen tevreden.

Tevredenheid bij nabestaanden per instantie in %

Enquête onder 113 nabestaanden
 Interviews met 10 familierechercheurs
 Interviews met 3 casemanagers van Slachtofferhulp Nederland
 Interviews met 17 nabestaanden

Onderzochte aspecten:

- Eerste opvang door overheid, Malaysia Airlines en Schiphol
- Familierechercheurs, Slachtofferhulp Nederland, IVC
- Formele bevestiging dat dierbaren aan boord waren, informatiebijeenkomsten, incidenten
- Betrokkenheid Koninklijk Huis, ministers en burgemeesters
- Repatriëring en identificatie

Aanbod van informatievoorziening ruim, gevarieerd, continu en gecoördineerd

- Analyse stukken Tweede Kamer
- Database sociale media (coosto)
- Inhoudsanalyse journalistieke media
- Database nieuwsberichten (LexisNexis)

Enquête onder 512 representatieve Nederlandse burgers (TNS-NIPO)

% Instemming met de stelling:
 "Ik ben tevreden over de informatievoorziening van de Rijksoverheid over het neerstorten van vlucht MH17".

EVALUATIE NATIONALE CRISISBEHEERSINGSORGANISATIE VLUCHT MH17

René Torenvlied (projectleiding), Ellen Giebels, Ramses A. Wessel, Jan M. Gutteling, Matthijs Moorkamp, Wout G. Broekema