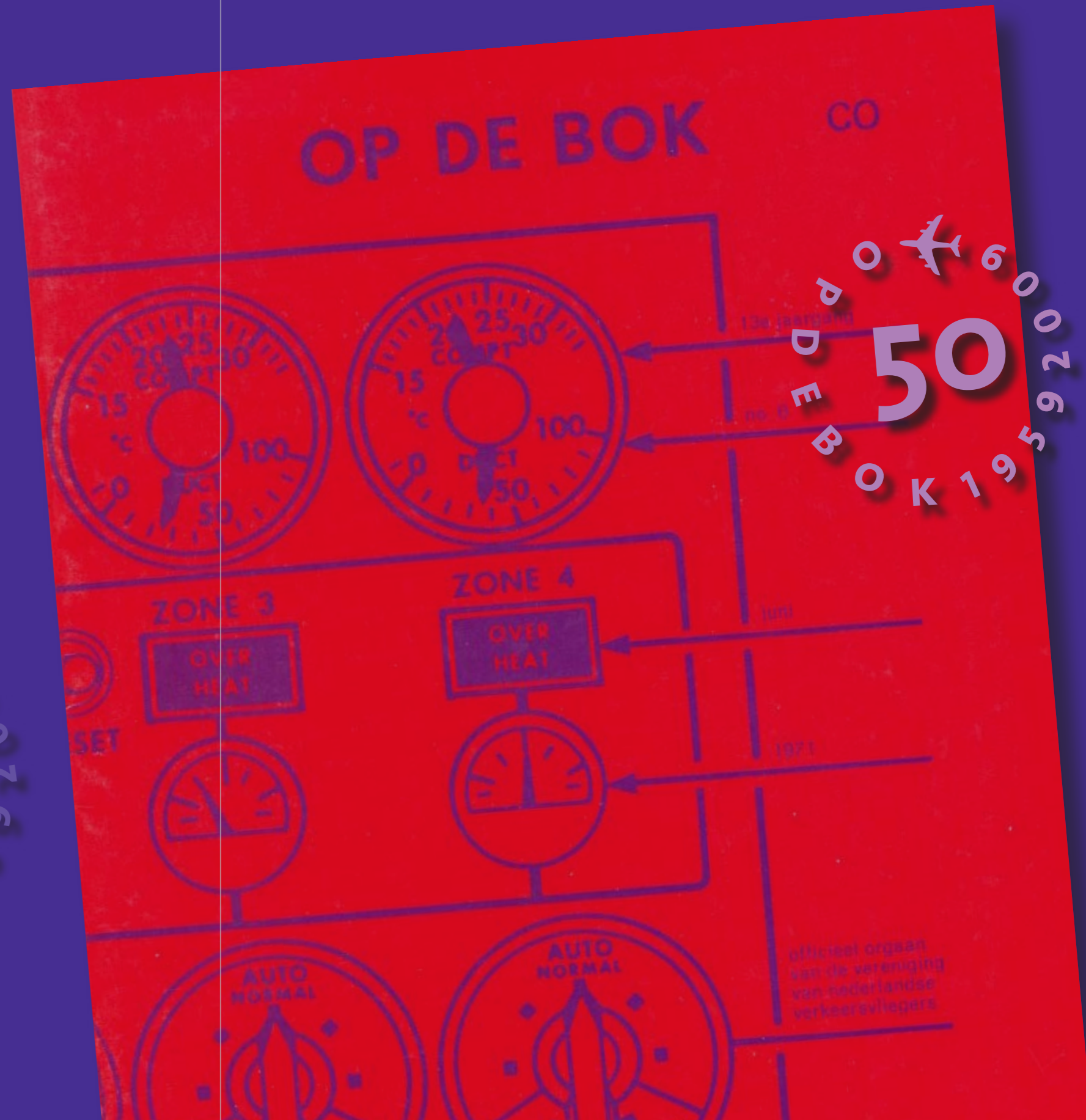


Rode draad in deze aflevering van Op de Bok is het uitvoeren van de 'A'-check op bepaalde KLM-bestemmingen. Deze check heet tegenwoordig 'P'. Hoofdredacteur Kroon verhaalt over zijn ervaring in de uitvoering, waarbij hij abusievelijk een band laat leeglopen en terstond als saboteur wordt opgepakt – mede dankzij de overall die hij aan had. De Groepscommissie bericht dat er overleg is geweest met de grondwerktuigkundigen en dat hen is verzekerd dat de vliegers niet op broodroof uit zijn.

Deze maand vond ook een bestuurswisseling plaats, waarbij het team Hofstede/Van der Stroom het roer in handen namen. Het hele bestuur werd door middel van een foto van twee pagina's groot geïntroduceerd.

Verder speelde de reactie van de vliegers op enkele kapingen. ALPA had hier een project voor opgetuigd, genaamd 'T-plus', waarbij werkonderbrekingen en demonstraties niet werden uitgesloten.

Ook was er aandacht voor de Boeing SST, een ontwerp van een supersonisch passagierstoestel. Het project werd destijds stopgezet, tot verdriet van diegenen die hunkerden naar technologische vooruitgang. Twee redacteuren besteedden hier aandacht aan: Gerard Plukkel ging in op de technische, operationele en financiële aspecten, terwijl Lode Dorreboom uitweidde over de achtergronden van de beslissing het project te stoppen.





Juni 2009

Rubrieken

- 10 Uit de post geplukt
- 14 Bespreking

Columns

- 03 Voorwoord
- 22 Evident
- 31 Hamerslag

Raadsverslagen

- 32 Martinair-raadsverslag
- 33 KLM-raadsverslag
- 34 Transavia-raadsverslag

23 Op de hoogte

36 Mededelingen van de ledenraad

04 K'dag

Datgene wat je voelt, denkt en meemaakt na een traumatische ervaring zijn normale, menselijke reacties. De opvang door CIRP is er onder andere op gericht om dit duidelijk te maken.

13 Guus was niet tuus...

Fiscalist Paul L'Ortye duikt in de wereld van het belastingrecht. Wat is bijvoorbeeld een fiscale woonplaats?

12 VNV 80 jaar Galafeest

Nog drie maanden te gaan tot het grootse lustrumfeest!

K'dag

4

op de bok juni 2009

Paulien staat achter de dranghekken te wachten op de bus waarmee de koninklijke familie voorbij zal komen rijden. Ze heeft op beider wangen een Nederlandse vlag geschminkt en het haar heeft ze oranje gespoten. Samen met haar vriendin Jeanette staat ze al sinds negen uur te wachten. Ze wilden een goede plek hebben – vooraan bij de hekken – en dan moet je er al vroeg zijn. Hun lange wachten wordt beloond. Ze zien in de verte de open bus met de koningin, Willem-Alexander, Máxima, de jarige Pieter en de rest van de koninklijke familie aankomen. Ze beginnen alvast te zwaaien en houden hun camera's gereed. Jeanette maakt foto's en Paulien zal filmen. Precies op de plek waar zij staan zal de bus een rechterbocht maken richting Paleis Het Loo. Een mooi plekje om de bus goed op de foto te zetten.



CIRP - Critical Incident Response Program

CIRP is een programma dat de opvang regelt van vliegers die geconfronteerd zijn met een (potentieel) traumatische ervaring.

*Het verhaal van Paulien en Jeanette op Koninginnedag laat zien wat er allemaal gebeurt met een mens bij een traumatische ervaring. Dit zijn allemaal heel normale reacties op een abnormale situatie. De opvang door CIRP is er onder andere op gericht om dit duidelijk te maken. Datgene wat je voelt, denkt en meemaakt na een traumatische ervaring zijn normale, menselijke reacties. Zo'n traumatische ervaring kan ook een (in andermans ogen) 'klein' incident zijn. Wil je meer weten over CIRP kijk dan op de homepage van de VNV: **Hoofdmenu/Professionele zaken/ CIRP***

Om deze informatie te kunnen bekijken dien je wel ingelogd te zijn:

http://www.vnv-dalpa.nl/pz/cirp_klm

“Máxima, Máxima”, roepen ze hard omdat ze graag willen dat Máxima hun kant op kijkt. En ja hoor, ze draait haar hoofd en zwaait vrolijk lachend in hun richting. Paulien houdt de filmcamera op de bus gericht. Ze hoopt maar dat het er een beetje goed op komt te staan, want ze staat intussen met haar andere hand heftig te zwaaien naar Máxima. Ze hoort boven het lawaai van de roepende mensen uit het geluid van een auto. Tenminste, zo klinkt het. Het geluid wordt steeds harder. Het is een raar geluid. Een geluid dat er niet bij hoort. Ze hoort het geluid, maar besteedt er geen aandacht aan. Ze heeft het te druk met zwaaien en proberen te filmen. Ze ziet uit haar ooghoek iets door de lucht vliegen. Haar ogen zijn nog steeds gericht op de bus die nu de bocht al heeft gemaakt. Dan ziet ze door haar blikveld de zwarte auto richting de bus van de koningin schieten. Wat is dit? Wat gebeurt er? Ze volgt de auto nu met haar ogen. Hij komt met een harde klap tot stilstand tegen een standbeeld.

Het is verschrikkelijk

Ze kijkt met open mond naar de zwarte auto. **(1)** Dan hoort ze Jeanette heel hard roepen. “Nee, nee... oh mijn god. Nee, dit kan niet.” Ze draait haar hoofd naar Jeanette en ziet dat ze lijkleek is. **(12f)** Ze kijkt in de richting waarin Jeanette kijkt en ziet mensen op de grond liggen. Zwaar gewond. Er is bloed. Bij een man steekt een bot door zijn broek heen. **(11)** Ze voelt zich misselijk worden en wendt haar hoofd af. Maar al snel kijkt ze weer richting de gewonde mensen. Haar ogen worden er automatisch naar toe getrokken. Ze ziet nu politieagenten bij de gewonden knielen. Twee mensen beginnen met reanimeren **(2)** bij een mevrouw met een hoofdwond. Al snel komen steeds meer agenten in

actie. Zowel bij de gewonden, als bij de zwarte auto en bij de bus van de koningin. Het leek even of de wereld stilstand, maar nu wordt er gerend en geschreeuwd. Paulien pakt de arm van Jeanette vast. Ze kijken elkaar vol ongeloof aan. **(6)** “Wat is er gebeurd? **(7)** Is dit een ongeluk”, vraagt Paulien zich hardop af. “Nee, dat kan niet. Deze auto reed zo hard. Dit moet opzet zijn geweest”, antwoordt Jeanette. Ze staan nog steeds vol ongeloof te kijken naar de gewonden. In de verte horen ze sirenes. De verpleegkundigen van de ambulances nemen het over van de agenten. Mensen worden afgevoerd in de ambulances. Paulien en Jeanette kunnen het nog steeds niet geloven. Ze kijken naar de plek waar de auto door de mensenmassa is gereden. “Daar stonden wij vanochtend om negen uur”, zegt Paulien. Na tien minuten hadden ze besloten dat het toch niet de beste plek was om de bus goed te kunnen zien en waren ze verhuisd naar de plek waar ze nu nog steeds stonden. “Stel je voor dat we daar waren blijven staan, dan waren wij slachtoffer geweest.” **(12e)** Ze zien een agent een laken over iemand heen leggen. De vrouw is dood. Het reanimeren is gestaakt. “We hadden wel dood kunnen zijn”, zegt Jeanette. Een koude rilling loopt over haar rug. Dan begint Paulien naast haar te huilen. Ze realiseert zich dat zij ook die vrouw had kunnen zijn en dat ze aan de dood zijn ontsnapt. **(4)** Jeanette slaat een arm om haar heen en kan nu ook haar tranen niet meer bedwingen. Wat een drama. Een agent loopt langs de dranghekken en maant de mensen om weg te gaan. Het feest is voorbij. Paulien en Jeanette lopen langzaam weg. Ze kijkend zwijgend naar een schoen die op de plek des onheils is achtergebleven. Een reporter en een cameraman komen op ze af gelopen. Hij vraagt wat ze gezien hebben.

Jeanette probeert te vertellen wat ze gezien heeft, maar komt niet goed uit haar woorden. Al snikkend vertelt ze over de mensen die ze door de lucht zag vliegen. “Het is net een film”, zegt ze tegen de verslaggever. “Het is verschrikkelijk.” (12c)

Proberen verklaren

Daarna lopen ze zwijgend naar het huis van Paulien. Ze zetten de televisie aan en zien de zwarte auto wel twintig keer voorbij razen, vanuit verschillende invalshoeken. Dan denkt Paulien plotseling aan haar videocamera. Wat zou er op haar camera te zien zijn van het gebeuren. Wat heeft ze met de camera gedaan toen het gebeurde. Ze pakt de camera uit haar tas en probeert de film een stuk terug te spoelen. Het wil in eerste instantie niet lukken. Haar handen trillen nog steeds. Uiteindelijk zien ze het stukje film. De bus met de koningin komt er aan. Máxima zwaait. “Staat er goed op”, zegt Jeanette. Paulien had ingezoomd op Máxima. “Luister, dat is het geluid van die auto”, zegt Paulien. “Toen had ik al het gevoel dat er iets niet klopte.” Aan de rechterkant zien ze onder in beeld de zwarte auto. Daarna zien ze hun eigen voeten en de grond. Paulien heeft de camera laten zakken. “Het staat er niet op. Nee, jammer. Ja, anders hadden we het aan RTL of de NOS kunnen verkopen. En dan hadden we vanavond misschien wel bij Pauw en Witteman gezeten. (12c) Ja, dan hadden we dat stuk van een Jeroen Pauw kunnen ontmoeten. Hij is weer vrijgezel toch?” ’s Avonds kijken ze gezamenlijk naar Pauw en Witteman. Ze hebben de hele middag en avond voor de buis gezeten. Het is nu duidelijk dat de man een aanslag op de koninklijke familie wilde plegen. “Dat zei ik toch, dat kan niet per ongeluk zijn”, (3) claimt Jeanette haar gelijk van eerder die dag. Ze hebben de auto nu wel tweehonderd keer voorbij zien komen. De reactie van Máxima en Willem-Alexander (12f), die ze langs de route natuurlijk niet hebben kunnen zien, maakt indruk op ze. Je ziet de verbijstering en het ongeloof op hun gezichten. Hun handen voor hun mond. (1) Onze aankomende koning lijkt

opeens heel menselijk. Ook de toespraak van Beatrix maakt diepe indruk. “Wat zal ze geschrokken zijn”, zegt Paulien. “Ja, ze is echt heel erg geschokt en geschrokken. Dat zie je gewoon aan haar.” Allerlei vriendinnen sturen sms’jes. Ze bellen allebei hun moeder en vertellen hun verhaal. En ook Lotte en Carolien, twee goede vriendinnen, worden gebeld. “Wat een geluk dat jullie op een andere plek stonden. Jullie hebben het in ieder geval overleefd”, (15) redeneert Carolien (13) rationeel. Waarom voel ik me dan niet als een geluksvogel, (10) denkt Paulien, maar ze zegt het niet hardop. En waarom ben ik die slachtoffers niet meteen gaan helpen? (3) Ik stond alleen maar stom te kijken. Maar wat had ik ook moeten doen. Ik kan niet reanimeren en heb ook geen EHBO. Ik had alleen maar in de weg gelopen. (7)

Herbeleving

Rond etenstijd halen ze bij de snackbar frietjes en eten die thuis op. Ook bij de snackbar had iedereen het over het gebeuren. De eigenaar had de vlag die vanmorgen nog stond te wapperen met oranje wimpel, halfstok gehangen. “Wij waren er bij”, (12c) had Jeanette verteld aan de frietmeneer. Hij wilde meteen alles van ze weten. Er over vertellen ging al een stuk makkelijker nu ze het al een aantal keer hadden gedaan. En nu zaten ze dan naar Pauw en Witteman te kijken. Het ging over de beveiliging. Was die wel goed genoeg? Hoe kon die man met die auto zo dicht bij de bus van het koningshuis komen? “Nee”, reageert Jeanette hardop, “die beveiliging was zeker niet goed genoeg. (3) In Amerika kan zo iets echt niet gebeuren bij Obama.” Ook zitten er leden van een muziekgroep, waarvan er één overleden is en twee gewond zijn geraakt. “Wat zullen die mensen zich vreselijk voelen. (12a) Zij stonden precies op de verkeerde plek.” (12d)

Nadat het programma is afgelopen kijken ze nog één keer naar het journaal. Jeanette staat op van de bank en zegt: “Nou dan ga ik maar naar huis. We kunnen moeilijk de hele nacht hier blijven zitten.” Paulien loopt met haar mee naar de voordeur. Jeanette haalt het slot van haar fiets. Ze kijken elkaar nog even aan. Ze weten niet wat ze moeten zeggen na deze schokkende dag. “Ik hoop dat ik kan slapen straks”, zegt Jeanette. “Waren we maar nooit gaan kijken. (3) Ik denk dat ik die beelden nooit meer kwijtraak”, antwoordt Paulien. Ze zwaait tot Jeanette om de hoek verdwijnt en loopt dan naar binnen. Als ze in de badkamer haar tanden gaat poetsen ziet ze in de spiegel de vlaggen op haar wangen.



Ze zijn al grotendeels vervaagd door haar tranen. Haar hart begint sneller te kloppen en een koude rilling loopt over haar rug. Het is alsof ze weer achter dat dranghek staat en die mensen op straat ziet liggen. **(5)** Paulien staat lang onder de douche. Gaan slapen is niet heel aantrekkelijk; wat een K'dag was dit.

Verkeerde reacties

De dagen na de aanslag slaapt Paulien slecht. **(9)** Ze wordt soms met een schok wakker. **(5)** Ze wil het hele gebeuren vergeten, maar wordt er steeds weer aan herinnerd door de media en door nieuwsgierige vragen van collega's. Ze willen alleen maar een sensatieverhaal horen. **(18)** Op het werk merkt ze dat ze haar collega's een beetje uit de weg gaat. **(8)** Als ze gaat lunchen, zegt ze dat ze nog even iets af moet maken en gaat dan lunchen als zij al bijna klaar zijn. Collega's die normaal gesproken nooit met haar spraken wilden nu opeens weten waarom ze de slachtoffers niet was gaan helpen. Ze stond er toch het dichtste bij. **(16)** En die kloodzak van de boekhouding kan ze helemaal wel schieten. Toen ze van de week op de parkeerplaats liep naar haar auto reed hij met piepende banden vlak langs haar. Ze stond te trillen op haar benen, haar hart ging als een razende tekeer. **(9)** "Niet schrikken, ik ben het maar", riep hij met een grote smile op zijn gezicht. **(17)** Paulien liep snel naar haar auto. Ze voelde de tranen achter haar ogen prikken. Weg hier, ik moet hier weg, dacht ze. Morgen meld ik me ziek. **(19)**

Mogelijke reacties bij traumatische ervaringen

- 1) Vecht-/vlucht- en/of bevriesreactie.** Het oeroude instinct van vluchten of vechten. In het lichaam worden razendsnel allerlei chemische stoffen aangemaakt om te kunnen vluchten, vechten of bevroren. Alle spieren staan gespannen. De hartslag gaat omhoog.
- 2) Beroepsantser.** Professionals zoals hulpverleners, politie, brandweer, vliegers leren door vaak crisissituaties tegen te komen en te oefenen controle te houden en scherp te blijven.
- 3) Blame en shame.** Shame, schuldgevoel. Betrokkenen hebben last van schuldgevoel over hun handelen tijdens het critical incident, ondanks het feit dat men dikwijls niet anders heeft kunnen handelen. Blame, men wil een schuldige aan kunnen wijzen. De media werken hier ook meestal aan mee.

- 4) Kwetsbaarheid ervaren.** Beseffen dat het leven plotseling voorbij kan zijn of er plotseling heel anders uit kan zien.
- 5) Herbelevingreacties.** Er mee bezig blijven. Het niet van je af kunnen zetten. Bij herinneringen aan de gebeurtenis worden gevoelens van destijds - zoals angst en machteloosheid - weer ervaren. Nachtmerries.
- 6) Gevoel van de regie kwijt zijn.** De controleerbaarheid en beheersbaarheid van de situatie kwijt zijn. Het niet meer onder controle hebben van de situatie. Iets overkomt je.
- 7) Proberen te verklaren.** Al direct na afloop van een critical incident dringen zich aan de betrokkenen allerlei vragen op over de gebeurtenis en over hun eigen functioneren. Het gaat daarbij om vragen als: wat is er gebeurd, waarom is dat zo gegaan, waar om handelde ik zo, en hoe zou ik een volgende keer handelen? Het doel van dergelijke verwerkingsvragen is om weer tot herstel van de interne controle en balans te komen.
- 8) Vermijden en gevoelsmatige inperking.** Vermijden van gedachten of gevoelens. Betrokkenen gaan gesprekken of gedachten over de gebeurtenis uit de weg, bijvoorbeeld door hard te gaan werken, teveel te drinken of erover te zwijgen. Vermijden van activiteiten of situaties. Afwezigheid van herinneringen. Bepaalde (belangrijke) momenten van de gebeurtenis kan men zich niet herinneren. Ze zijn (onbewust) uit het geheugen verbannen. Verlies van interesses. Emotionele dofheid. Neerslachtigheid.
- 9) Waakzaamheid en prikkelbaarheid.** Slaapstoornissen. Verhoogde prikkelbaarheid. Men is eerder geïrriteerd dan normaal. Wanneer dingen niet meteen lukken, volgt snel een woede-uitbarsting. Verhoogde waakzaamheid. Schrikachtig. Concentratieproblemen. Lichamelijke reacties. Bij situaties die sterk op de gebeurtenis lijken, krijgen betrokken medewerkers weer last van hartkloppingen, trillende handen, maag- of hoofdpijn.
- 10) Het gevoel niet begrepen te worden.** Men heeft het gevoel dat niemand echt begrijpt wat het betekent om een critical incident en de gevolgen daarvan mee te maken.

Verskillende groepen slachtoffers

- 11) De echte slachtoffers.** De mensen in het ziekenhuis.

De hoofdrolspelers.

- 12) De kijkers.**
- Willen zich in het slachtoffer kunnen verplaatsen om zich een voorstelling te vormen hoe dat zou zijn.
 - Hadden het mee willen maken.
 - Willen deel uitmaken van het gebeurde door bijvoorbeeld op camera hun verhaal te vertellen.
 - Proberen zich in te leven in wat er met de 'echte' slachtoffers is gebeurd.
 - Realiseren van kwetsbaarheid.
 - 'Tweederangs' slachtoffers. Ook slachtoffers, alleen hun schrik is een andere.
- 13) De groep die er niet bij was.** De tv-kijker thuis. Wie er later last van kan krijgen is soms moeilijk in te schatten. Dit heeft vaak te maken met de voorgeschiedenis, hoeveel onverwerkte situaties al zijn meegemaakt en hoe het voorval is beleefd.

Uit ervaring is gebleken dat betrokkenen door de reacties en de houding van collega's, leidinggevend en omgeving vaak minstens zo pijnlijk geraakt worden als door het incident zelf. Hierdoor worden betrokkenen na het critical incident als het ware voor een tweede keer gekwetst, de zogenaamde 'secundaire victimisatie'.

Verkeerde reacties na een incident

- Het incident bagatelliseren.
- Het niet erkennen dat de gebeurtenis gevolgen heeft voor betrokkene(n) gaat nog een stap verder.
- (Onterechte) verdenkingen, het uiten van verwijten, beschuldigingen.
- Verkeerde grappen.
- Goed gemeende belangstelling is bijna altijd welkom, maar krijgt een negatief effect wanneer deze belangstelling gericht is op het zoeken naar sensatie.
- In de meeste gevallen is het beter om te blijven werken. Je raakt dan niet in een isolement, je kunt met anderen over de gebeurtenis praten en je kunt daar ook de steun ervaren van leidinggevend en collega's.



Goede reacties na een incident

- Geef voldoende aandacht aan de betrokken medewerkers. Luister goed naar wat zij zelf als behoefte aangeven.
- Waarschuw de collega's van het CIRP-team.
- Zorg dat de betrokkenen worden afgelost en kunnen stoppen met hun operationele werkzaamheden.
- Scherm de betrokkenen af van te regelen zaken en procedures die uit het incident voortvloeien.
- In het geval van een ernstige calamiteit de betrokkenen afschermen van de buitenwereld en de media.
- Licht, in overleg met de betrokkene, het thuisfront in.
- Zo snel mogelijk na het een incident moet een stress-debriefing plaatsvinden.
- Informeer ook na een tijdje nog eens hoe het met de collega gaat.

Wat is de hulp die geboden wordt door CIRP?

- ▶ Voorlichting. Uitleg over reacties, verwerkingsklachten en uitleggen dat dit normale reacties zijn ten gevolge van een abnormale situatie.
- ▶ Erkenning. Tegen jezelf kunnen zeggen dat je echt niets anders had kunnen doen.
- ▶ Acceptatie. Er is gebeurd wat is gebeurd. Dit is met name een emotioneel proces van bewustwording en acceptatie.



Evert van Zwol
president

EVIDENT

AF 447

Het vreselijke nieuws van Tweede Pinksterdag staat ons allen nog vers in het geheugen. Vlucht AF 447 verongelukte met 228 personen aan boord boven de Atlantische Oceaan, onderweg van

Rio naar Parijs. De verslagenheid bij onze vrienden van Air France is groot, zo kon ik aanschouwen tijdens de herdenkingsdienst voor de slachtoffers in de Notre-Dame te Parijs. Tijdens een indrukwekkende plechtigheid namen honderden nabestaanden afscheid van hun geliefden en waren ook vele honderden Air France-personeelsleden aanwezig om uiting te geven aan hun verdriet. Ik weet dat ik namens velen van u heb gesproken toen ik vliegers, cabinepersoneel en ook managers van Air France heb gecondoleerd met deze vreselijke gebeurtenis. Hoewel rampen als deze bijna onlosmakelijk met de luchtvaart verbonden lijken te zijn, wennen ze nooit. Hopelijk brengt het onderzoek zaken aan het licht waardoor de veiligheid van de luchtvaart naar een nog hoger niveau gebracht kan worden.

Ook deze keer buitelden diverse 'luchtvaartdeskundigen' in de media over elkaar heen om te speculeren over de mogelijke oorzaken van het ongeluk. Namens onze vereniging heb ik geprobeerd om zakelijk en professioneel commentaar op de zaak te geven. Vooral het grote belang van een goed onderzoek op basis van Annex 13 van ICAO heb ik gepoogd te benadrukken. Hopelijk vindt u dat ik daar in geslaagd ben. Het is in ieder geval gebleken dat de media de

VNV goed kunnen vinden als zij behoefte hebben aan deskundig commentaar van vliegers.

Ondertussen gaan ook de 'normale' werkzaamheden van de VNV gewoon door. De economische tegenwind waait vooralsnog onverminderd voort. Ondanks de ongelooflijk moeilijke markt-omstandigheden laten de bedrijven zien dat ze de kalmte bewaren en zetten ze creatieve middelen in om zoveel mogelijk mensen aan het werk te houden. De VNV steunt deze aanpak maar toetst ze uiteraard wel aan nut, noodzaak en inpasbaarheid binnen bestaande afspraken. Van u vraag ik een open, constructieve houding om de huidige economische malaise aan te pakken. Ik heb er vertrouwen in dat we met die grondhouding een oplossing kunnen vinden voor de complexe problemen waar we op dit moment mee kampen; de inpassing van Martinair binnen de KLM-groep, de zoektocht naar synergie tussen Transavia en Martinair en natuurlijk bovenal de enorme daling van de inkomsten, zowel bij het passagiers- als bij het vrachtvervoer. Ik reken op uw steun!