

INZAGE

Volgnr.	Paragraaf	Inzagepartij	Te corrigeren tekst	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
1	1.2	Ministerie van Buitenlandse Zaken	Het persoonlijk informeren van verwanten...	Toevoeging:...vermissing in het buitenland, is een taak van de overheid...	De taak die de politie heeft op dit punt beperkt zich niet tot een overlijden of vermissing van een persoon in het buitenland, maar betreft ook het informeren over een overlijden bij een ongeval of een vermissing in Nederland.
2	1.5	Malaysia Airlines	De Onderzoeksraad toetst de bevindingen...	De Raad toetst haar bevindingen aan een referentiekader bestaande uit enerzijds regelgeving en richtlijnen en anderzijds de uitgangspunten van de Raad. Malaysia Airlines maakt daar bezwaar tegen. Een deugdelijke juridische basis van dit referentiekader ontbreekt. Voor zover Malaysia Airlines bekend is, zijn de uitgangspunten van de Raad niet eerder gepubliceerd en ook zijn deze getoetst noch beoordeeld. Deze kunnen dan ook geen deel uit maken van het referentiekader waaraan in dit geval getoetst wordt. In feite zijn zij wat naar de mening van de Raad zou moeten gelden. Zoals ook zal blijken uit onze volgende opmerkingen, verzet Malaysia Airlines zich niet tegen deze standpunten van de Raad. Echter, Malaysia Airlines verzet zich tegen het feit dat deze als uitgangspunten worden gekwalificeerd en niet als standpunten.	De Raad hanteert, naast een juridisch kader, eigen uitgangspunten. De Raad geeft met deze uitgangspunten aan wat naar zijn mening van partijen mag worden verwacht in aanvulling op wet- en regelgeving. In het onderzoeksrapport is dit ook als zodanig toegelicht. Het commentaar van de inzagepartijen dat betrekking heeft op de uitgangspunten van de Raad is niet overgenomen.
3	1.5	Malaysia Airlines	Uitgangspunten van de Raad	Dit zijn geen uitgangspunten maar hetgeen de Raad van belang acht. Deze bewoordingen zouden dat ook moeten reflecteren en niet meer dan dat suggereren, hetgeen de bewoordingen "Uitgangspunten van de Raad" doen. Wellicht is "Het standpunt van de Raad" passender.	Dit commentaar heeft betrekking op de uitgangspunten van de Raad. Om eerdergenoemde redenen (zie de reactie op punt 2) zijn de reacties van de inzagepartijen op de uitgangspunten van de Raad niet overgenomen.
4	1.5	Malaysia Airlines	De Raad verwacht mede op basis van bovenstaande dat luchtvaartmaatschappijen zo zorgvuldig mogelijk registreren...	Malaysia Airlines meent dat het aangewezen zou zijn om te zeggen: "De Raad meent mede op basis van bovenstaande dat luchtvaartmaatschappijen zo zorgvuldig mogelijk registreren welke..."	Dit commentaar heeft betrekking op de uitgangspunten van de Raad. Om eerdergenoemde redenen (zie de reactie op punt 2) zijn de reacties van de inzagepartijen op de uitgangspunten van de Raad niet overgenomen.
5	1.5	Gemeente Haarlemmermeer en Veiligheidsregio Kennemerland	Dat houdt in dat...	Vervangen door: Dat houdt in dat uit die informatie naast de namen en initialen idealiter ook de nationaliteit, geslacht en geboortedatum van de inzittenden blijkt. Voor snelle en adequate informatie aan nabestaanden/verwanten (binnen 48 uur) heeft de overheid ook het geslacht en de geboortedatum nodig.	Dit commentaar heeft betrekking op de uitgangspunten van de Raad. Om eerdergenoemde redenen (zie de reactie op punt 2) zijn de reacties van de inzagepartijen op de uitgangspunten van de Raad niet overgenomen.
6	1.5	Malaysia Airlines	De Raad is van mening dat...van hun naasten in het vliegtuig.	Malaysia Airlines wijst op het volgende: 1. Dit zou worden toegejuicht maar wat is de wettelijke basis voor deze mening? 2. Toegevoegd dient te worden dat op dit moment geen wettelijke verplichting bestaat om de nationaliteit van passagiers te registreren, tenzij zij naar API landen reizen. 3. Niet uitgelegd wordt waarom het registreren van nationaliteiten behulpzaam zou zijn geweest bij het versnellen van het proces in dit geval.	Dit commentaar heeft betrekking op de uitgangspunten van de Raad. Om eerdergenoemde redenen (zie de reactie op punt 2) zijn de reacties van de inzagepartijen op de uitgangspunten van de Raad niet overgenomen.

Volgnr.	Paragraaf	Inzagepartij	Te corrigeren tekst	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
7	1.5	Malaysia Airlines	De Raad vindt het belangrijk dat verwanten van slachtoffers...	Dit is de mening van de Raad maar geen wettelijke verplichting. Om enige onduidelijkheid te voorkomen, verzoekt Malaysia Airlines derhalve om deze zin als volgt te wijzigen: "Hoewel hiertoe geen wettelijke verplichting bestaat, vindt de Raad het belangrijk dat verwanten van slachtoffers...".	Dit commentaar heeft betrekking op de uitgangspunten van de Raad. Om eerdergenoemde redenen (zie de reactie op punt 2) zijn de reacties van de inzagepartijen op de uitgangspunten van de Raad niet overgenomen.
8	3.3.1	Malaysia Airlines	De informatie per passagier was beperkt, maar...	Dit is niet volledig. Malaysia Airlines meent dat de tekst zou moeten luiden: "De informatie per passagier was beperkt maar voldeed volledig aan alle wettelijke vereisten, richtlijnen en handleidingen, inclusief de ICAO richtlijnen."	De Raad heeft de bevindingen ten aanzien van de inhoud van de passagierslijst getoetst aan de hiervoor relevante bepalingen van het Verdrag van Chicago (zie het referentiekader in bijlage D). Eventuele uitbreiding met andere regelgeving verandert niets aan de conclusie in het rapport.
9	3.3.1	Malaysia Airlines	De informatie op de passagierslijst van vlucht MH17...	Zoals hierboven vermeld, is dit niet volledig. Malaysia Airlines meent dat de tekst zou moeten luiden: "De informatie per passagier op de passagierslijst van vlucht MH17 voldeed volledig aan alle wettelijke vereisten, richtlijnen en handleidingen, inclusief de ICAO richtlijnen."	De Raad heeft de bevindingen ten aanzien van de inhoud van de passagierslijst getoetst aan de hiervoor relevante bepalingen van het Verdrag van Chicago (zie het referentiekader in bijlage D). Eventuele uitbreiding met andere regelgeving verandert niets aan de conclusie in het rapport.
10	3.3.1	Ministerie Veiligheid en Justitie	Malaysia Airlines op Schiphol week met bovenstaande werkwijze af...	Het niet volgen van de eigen procedures door Malaysia Airlines wordt in het rapport genoemd, maar wordt anders gewogen dan de verbeterpunten die er zijn voor de rijkspartijen.	Dit commentaar betreft een mening en geen feitelijke onjuistheid, en is daarom niet overgenomen.
11	3.4	Malaysia Airlines	Malaysia Airlines had een passagierslijst... luchtvaartsector.	Malaysia Airlines meent dat deze zin onvolledig is en zij verzoekt deze als volgt aan te passen: "Malaysia Airlines beschikte over een passagierslijst die voldeed aan alle vereisten, wet en regelgeving, alsmede richtlijnen die gelden voor de luchtvaartsector."	De Raad heeft de bevindingen ten aanzien van de inhoud van de passagierslijst getoetst aan de hiervoor relevante bepalingen van het Verdrag van Chicago (zie het referentiekader in bijlage D). Eventuele uitbreiding met andere regelgeving verandert niets aan de conclusie in het rapport.
12	4.2	Gemeente Haarlemmermeer en Veiligheidsregio Kennemerland	In de acute fase is de burgemeester van de gemeente...	Aanvullen met: mits de slachtoffers zich in deze gemeente/veiligheidsregio bevinden.	In het rapport wordt voldoende duidelijk gemaakt dat het brongebied zich in de gemeente of veiligheidsregio moet bevinden, dan wel dat de slachtoffers of verwanten zich in de regio of op Schiphol moeten bevinden. De Raad ziet dan ook geen reden om het commentaar over te nemen.
13	4.2	Gemeente Haarlemmermeer en Veiligheidsregio Kennemerland	Maar de politie verleent...	Toevoegen: De Nationale Politie is bij een luchtvaartongeval buiten het werkingsgebied van het Crisisbestrijdingsplan Schiphol en binnen Nederland bij verschillende activiteiten betrokken zoals de opsporingstaak en het registreren (ten behoeve van opsporing) en afschermen van verwanten bij een opvanglocatie. De politietaken die de Koninklijke Marechaussee binnen het werkingsgebied van het Crisisbestrijdingsplan - Schiphol verricht gelden buiten het werkingsgebied (binnen Nederland) voor de Nationale Politie. Ook de Nationale Politie zet haar kennis en expertise in ten behoeve van de crisisorganisatie.	De tekst is toegevoegd met uitzondering van de passage over de taak van de politie buiten Schiphol. Deze informatie is in het kader van dit onderzoek namelijk niet relevant.
14	4.2	Ministerie van Buitenlandse Zaken	Het NCC vervult de functie van interdepartementaal coördinatiecentrum...	Toevoeging: Voor nationale crises.	Het Nationaal CrisisCentrum (NCC) heeft ook taken als er geen sprake is van een nationale crisis, zoals een regio-overstijgende crisis. Tijdens een (dreigende) crisis is het NCC het informatieknoppunt voor zowel departementen als veiligheidsregio's.
15	4.3	Ministerie van Buitenlandse Zaken		In tegenstelling tot wat wordt beweerd bestaan wel degelijk draaiboeken voor alle mogelijke crises waarin scenario's zijn uitgewerkt. Er is geen apart draaiboek voor vliegcrampen. Dat bestaat ook niet voor andere type rampen. Dit is ook niet aan de orde, aangezien het draaiboek voor verschillende crises gebruikt moet kunnen worden. Ook zijn er gedurende het gehele jaar oefeningen.	De Raad stelt in zijn rapport niet dat er geen draaiboeken waren, maar stelt dat er geen scenario voor een vliegcramp met veel Nederlanders in het buitenland was uitgewerkt.
16	4.4.1	Ministerie van Defensie	Nadat de eerste mediaberichten verschenen... crisisorganisatie op.	Volgens de Koninklijke Marechaussee is op rijksniveau niets opgeschaald.	Op rijksniveau schaalden diverse organisaties wel degelijk de interne crisisorganisatie op, waaronder het ministerie van Veiligheid en Justitie (NCC) en het ministerie van Buitenlandse Zaken. Ook werd de nationale crisisstructuur opgeschaald door de ICCb en de MCCb bijeen te roepen.

Volgnr.	Paragraaf	Inzagepartij	Te corrigeren tekst	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
17	4.4.2	Gemeente Haarlemmermeer en Veiligheidsregio Kennemerland	Het al dan niet afkondigen van GRIP Rijk had in deze situatie overigens niet...	Misschien geen andere verantwoordelijkheden tussen de ministeries, maar wel qua coördinatie van de ramp. GRIP Rijk zou dit duidelijker hebben gemaakt.	Het rapport is op dit punt verduidelijkt. GRIP Rijk kon voor dit proces niet van kracht worden verklaard. Bovendien geeft het rapport nu aan dat er ook andere mogelijkheden zijn om taken en verantwoordelijkheden met elkaar af te stemmen.
18	4.5	Ministerie van Buitenlandse Zaken		Het noodnummer van Buitenlandse Zaken heeft als doel informatie te verzamelen en te inventariseren over mogelijke Nederlandse slachtoffers en eventueel door te verwijzen aan andere instanties die de gevraagde hulp kunnen bieden (Kamerbrief 24-7-2014: Wat betreft de consulaire aspecten werd onmiddellijk na de ramp het Crisis Telefoon Team (CTT) van het ministerie van Buitenlandse Zaken operationeel met het nummer 070-3487770 om de gegevens van de slachtoffers in kaart te brengen en de nabestaanden zo goed mogelijk te woord te staan en te informeren.) Het CTT bevestigt conform de afspraken met de Nationale Politie niet telefonisch dat mensen zijn overleden. Door het Crisis Telefoon Team (CTT) wordt duidelijk gecommuniceerd.	Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft na de ramp zelf een onduidelijk bericht verstuurd over het noodnummer. In dat bericht werd gesteld dat nabestaanden voor meer informatie met het noodnummer van Buitenlandse Zaken konden bellen. Het was voor nabestaanden echter niet duidelijk dat er geen informatie over hun naasten zou worden gegeven. Bovendien werd niet duidelijk vermeld wat het doel van het nummer wel was.
19	4.5.1	Malaysia Airlines	Malaysia Airlines slaagde er niet in...	Malaysia Airlines heeft de informatie ook gedeeld met de Koninklijke Marechaussee en nam aan dat deze via de Koninklijke Marechaussee terecht was gekomen het NCC, het Ministerie van Buitenlandse Zaken en alle overige betrokken overheidsinstanties zou bereiken.	Wat Malaysia Airlines dacht over de informatieverbreiding door de Koninklijke Marechaussee, is een veronderstelling, geen feit. Daarom ziet de Onderzoeksraad geen reden tot aanpassing van de tekst op dit punt.
20	4.5.1	Ministerie van Veiligheid en Justitie	Malaysia Airlines stelde omstreeks 20.15...	Betrof dit een gratis informatienummer (zoals luidt in het voorschrift)?	Of dit een gratis nummer betrof is niet nagegaan door de Onderzoeksraad, aangezien dit betreffende gegeven niet relevant is voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag.
21	4.5.1	Ministerie van Buitenlandse Zaken		Er is op 17 juli 2014 en 18 juli 2014 veelvuldig contact geweest met Malaysia Airlines over de passagierslijst. Het is geheel onjuist om te stellen dat Malaysia Airlines er niet in slaagde de door hen verzamelde informatie over nabestaanden te delen met de landelijke overheden en dat zowel het NCC als Buitenlandse Zaken geen belangstelling voor deze informatie had. Er werd op beide dagen juist regelmatig bij Malaysia Airlines in Amsterdam en in Kuala Lumpur verzocht om de passagierslijst.	De overheid heeft Malaysia Airlines wel verzocht om passagiersinformatie, maar niet om informatie over nabestaanden (die bijvoorbeeld via de op Schiphol verzamelde registratieformulieren beschikbaar was). In het rapport is dit in de paragrafen 4.5 en 4.6 nu duidelijker uitgelegd.
22	4.5.1	Ministerie van Buitenlandse Zaken		Bovendien is door Buitenlandse Zaken wel gebruik gemaakt van informatie van reisorganisaties, alarmcentrales en de informatie van de ambassadeur in Maleisië. Het rapport stelt soms dat dit wel is gebeurd (correct), soms dat het niet is gebeurd (incorrect)	Via Eurocross ontving het ministerie van Buitenlandse Zaken op zaterdag informatie van nabestaanden die met het nummer van Eurocross hadden gebeld. De informatie die reisorganisaties aan Eurocross hadden gegeven, is niet doorgegeven aan het ministerie. De op zaterdag ontvangen informatie is door het ministerie vooral ter controle gebruikt. Gelet op het tijdstip waarop de informatie binnen kwam, had deze voor het ministerie niet veel meerwaarde. Op dat moment had het ministerie haar eigen lijst met passagiersinformatie namelijk al aan de Nationale Politie verstrekt. De informatie is niet in het crisis registratiesysteem 'Kompas' van het ministerie ingevoerd. De ANVR heeft haar leden (na eerder contact met het ministerie op vrijdag 18 juli) op verzoek van het ministerie gevraagd om gegevens rechtstreeks aan het ministerie van Buitenlandse Zaken door te geven. Ook Eurocross heeft reisorganisaties doorverwezen naar het ministerie. Het is bij de Onderzoeksraad niet bekend hoeveel reisorganisaties zelf informatie hebben doorgegeven aan het ministerie.
23	4.5.1	Ministerie van Buitenlandse Zaken		Het ministerie van Buitenlandse Zaken had de regie met betrekking tot het verzamelen van de gegevens van de passagiers. Het was voor alle betrokkenen duidelijk dat de nabestaanden op basis van de BZ-lijsten via de Nationale Politie zouden worden geïnformeerd. Dat niet iedereen die in Nederland bij de ramp is betrokken en geïnterviewd is geweest dit weet, is niet relevant.	Voor de partijen waarmee het ministerie van Buitenlandse Zaken doorgaans contact heeft, was de rol van het ministerie duidelijk. Voor andere partijen, zoals bijvoorbeeld Malaysia Airlines en de Koninklijke Marechaussee, was de rol van Buitenlandse Zaken niet (gelijk) duidelijk en daardoor is niet alle informatie (tijdig) gedeeld. Ook voor de veiligheidsregio was niet duidelijk wat de verhoudingen tussen Rijk en regio waren en meer specifiek hoe de regio om moest gaan met verzamelde informatie over nabestaanden.

Volgnr.	Paragraaf	Inzagepartij	Te corrigeren tekst	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
24	4.5.1	Ministerie van Veiligheid en Justitie	Het NCC heeft kort na... SIS in te zetten.	NCC heeft advies ingewonnen over het eventueel inzetten van SIS bij het Instituut Fysieke Veiligheid. Het advies was dat SIS (in de huidige vorm) niet inzetbaar was, omdat dit instrument van de veiligheidsregio's is bedoeld en opgezet bij een ramp in Nederland.	De Slachtofferinformatiesystematiek (SIS) is ontwikkeld voor de registratie van slachtoffers van een ramp of crisis in Nederland. Het Landelijk Operationeel CoördinatieCentrum (LOCC) heeft de SIS-procedure toegestuurd aan het Nationaal CrisisCentrum (NCC) en aangegeven dat als maatwerk ook de systematiek en organisatie van SIS gebruikt konden worden. Het NCC zou dit onder aandacht brengen in het crisisberaad. Onduidelijk is of dit is gebeurd, en wat de overwegingen zijn geweest om SIS niet toe te passen. Het ministerie van Buitenlandse Zaken gebruikte uiteindelijk een eigen crisis registratiesysteem, namelijk Kompas, om informatie over slachtoffers en verwanten vast te leggen.
25	4.6.1	Ministerie van Veiligheid en Justitie	Het hoofdkwartier van Malaysia Airlines stelde omstreeks 16.00...	Om 16.00 uur werd Malaysia Airlines op Schiphol geïnformeerd en het emergency response plan in werking gesteld. Het is bijzonder dat de Nederlandse overheid niet werd geïnformeerd door Malaysia Airlines, maar via social media moest vernemen dat vlucht MH17 was neergestort.	Medewerkers van Malaysia Airlines waren niet op kantoor op het moment dat het nieuws over de vermissing van vlucht MH17 tot hen kwam. Uitgaande van de tijd dat zij op kantoor arriveerden is het niet realistisch te verwachten dat zij vóór 17.00 (MET) - het moment waarop de eerste berichten in de media verschenen - al in contact waren getreden met nationale of regionale overheidsinstanties.
26	4.6	Malaysia Airlines	Hierdoor ontstond een gespannen...	In de periode direct na het incident heeft de Regional Senior Vice-President van Malaysia Airlines (RSVP) eenmaal de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid in persoon ontmoet en hem op 22 juli 2014 gebeld. De Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid heeft nimmer contact opgenomen met de RSVP. Tijdens het contact dat plaats heeft gevonden heeft de RSVP voorgesteld om tot een vorm van samenwerking te komen. Het werd daarop snel duidelijk dat de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid daar niet in geïnteresseerd was. Van een gespannen relatie was geen sprake.	Op het punt van een al dan niet gespannen relatie tussen de rijkspartijen - NCTV (NCC) en het ministerie van Buitenlandse Zaken - enerzijds en Malaysia Airlines anderzijds spreken de interviews met de direct betrokken functionarissen van deze organisaties elkaar tegen. Alle verschillende uitspraken overwegende trekt de Onderzoeksraad de conclusie dat er wel degelijk sprake was van een gespannen sfeer.
27	4.6.1	Ministerie van Defensie	Het NCC was er tot die tijd... samenstelde.	Er was een liaison van het NCC in het Operationeel Team. In hoeverre de liaison informatie heeft gedeeld met het NCC is onbekend, maar de activiteiten van de Koninklijke Marechaussee mbt de lijst van de personen aan boord was door de deelname van de liaison bekend verondersteld.	Het klopt dat het Nationaal CrisisCentrum (NCC) een liaison in het Operationeel Team heeft afgevaardigd. Op basis van de beschikbare documenten en gehouden interviews is niet naar voren gekomen dat deze persoon de activiteiten van de Koninklijke Marechaussee ten aanzien van het uitzoeken van namen en aanvullende gegevens van slachtoffers onder de aandacht van het NCC heeft gebracht. Het NCC raakte pas op vrijdagavond - toen de Koninklijke Marechaussee contact met het crisiscentrum opnam - op de hoogte van het feit dat de Koninklijke Marechaussee een eigen lijst met informatie over de slachtoffers samenstelde.
28	4.6.1	Gemeente Haarlemmermeer en Veiligheidsregio Kennemerland	Het NCC was er tot die tijd... samenstelde.	Vervangen door: Het NCC was er, ondanks de aanwezigheid van de liaison NCC in het Operationeel Team, tot die tijd niet van op de hoogte dat de Koninklijke Marechaussee een lijst met passagiersinformatie samenstelde.	De constatering is juist, maar het rapport maakt reeds voldoende duidelijk dat deze informatie niet is doorgelopen.
29	4.6.1	Ministerie van Defensie	Na enkele dagen ontdekte de Koninklijke Marechaussee...	Niet juist. Vanaf het begin is er contact geweest tussen de Staf Grootchalig Bijzonder Optreden (SGBO) en het Landelijk Team Forensische Opsporing (LTFO). Ook is in overleg met het Operationeel Team en het Openbaar Ministerie tussentijds informatie verstrekt aan het LTFO. Na drie/vier dagen zijn de werkafspraken gemaakt en is de Koninklijke Marechaussee gestopt met het aanvullen en verifiëren van slachtofferinformatie.	In de interviews die de Raad heeft gehouden en uit de documenten die beschikbaar zijn gesteld, blijkt niet dat dit contact er was. Functionarissen hebben in interviews gemeld dat zij pas na enige tijd vernamen dat het LTFO ook een passagierslijst samenstelde. Er was wel bekend dat LTFO actief was, maar dat werd in verband gebracht met de forensische opsporing ter plaatste in Oekraïne. Het LTFO nam na twee dagen contact op met de Koninklijke Marechaussee met het verzoek om de passagierslijst te krijgen. Tot die tijd werkte het LTFO met de lijst die in de nacht van donderdag op vrijdag op internet was geplaatst. Na het telefonische contact wist de functionaris van de Koninklijke Marechaussee, die belast was met deze taak, dat het LTFO ook wat deed. Uiteindelijk is via de NCTV afgestemd dat het LTFO de coördinatie zou krijgen. De informatie van de Koninklijke Marechaussee is vervolgens overgedragen aan het LTFO.

Volgnr.	Paragraaf	Inzagepartij	Te corrigeren tekst	Commentaar inzagepartij	Reactie Onderzoeksraad
30	4.6.2	Ministerie van Veiligheid en Justitie	Het NCC had dit onder de aandacht kunnen brengen van de ICCb...	Deze informatie is onder de aandacht gebracht van de ICCb en daar besproken, maar vanuit partijen aan tafel (waaronder politie en Buitenlandse Zaken) werd beargumenteerd aangegeven dat het proces steeds opnieuw meer tijd vergde. Hierbij werden steeds termijnen genoemd die acceptabel waren voor de deelnemers van het ICCb. Voorts was er op dat moment maximale aandacht nodig voor het naar Nederland halen van de slachtoffers. Ook dat was voor de nabestaanden van groot belang.	De Onderzoeksraad heeft de beschikking gekregen over de verslagen van de ICCb, maar daarin geen informatie kunnen vinden die deze reactie van het ministerie onderbouwt.
31	4.6.2	Ministerie van Buitenlandse Zaken		Het ontbrak bij het ministerie niet aan een totaaloverzicht van andere partijen die zich op enigerlei wijze bezighielden met het verzamelen, delen en verifiëren van informatie. De koppeling met de andere partijen was er in de ICCb. In dit soort situaties werkt Buitenlandse Zaken samen met de belangrijkste spelers.	Uit de feiten concludeert de Raad dat het wel ontbrak aan een totaaloverzicht. Tot lang na de crash (enkele maanden) wist het ministerie van Buitenlandse Zaken bijvoorbeeld niet dat de Koninklijke Marechaussee een eigen lijst had opgesteld. Het ministerie had vooral zicht op de partijen waarmee ze gewend was te werken. Uit de verslagen van de ICCb is niet op te maken dat er in de eerste dagen na de crash gesproken is over wie zich bezighielden met de passagiersinformatie en hoe dit proces verliep.
32	4.7	Ministerie van Buitenlandse Zaken		Het is onvermijdelijk dat nabestaanden zo proactief mogelijk achter informatie aan gaan en veel nummers bellen. Het is zaak voor alle partijen incl. de overheid om helder te communiceren wat van hen kan worden verwacht. Buitenlandse Zaken heeft helder gecommuniceerd dat het doel van het noodnummer is: het doorgeven van informatie door burgers over mogelijke slachtoffers. Het is zeer begrijpelijk dat er desondanks enorm veel frustratie bij nabestaanden is geweest over het uitblijven van bevestiging van overlijden.	Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft niet helder gecommuniceerd dat er via het noodnummer geen informatie over de passagiers zou worden verstrekt. Op twitter en via internet bijvoorbeeld meldde het ministerie dat verwanten voor meer informatie contact op konden nemen met het ministerie van Buitenlandse Zaken. Welke informatie er kon worden gegeven of zou worden gevraagd en verstrekt, werd niet nader omschreven. De onduidelijkheid kwam ook voort uit de persconferentie van Malaysia Airlines op donderdagavond 17 juli waarin het telefoonnummer werd gepresenteerd als gezamenlijk nummer waar verwanten terecht konden voor informatie. Nadien is dit niet rechtgezet door het ministerie.
33	4.7.2	Ministerie van Buitenlandse Zaken		Gesuggereerd wordt dat de afstemming tussen Malaysia Airlines en Buitenlandse Zaken over het moment van inlichten niet optimaal is verlopen. De nabestaanden worden geïnformeerd conform de richtlijnen die in Nederland daarvoor bestaan, namelijk via de Nationale Politie. Dit is in Nederland een overheidstaak, tenzij anders in goed overleg overeengekomen. Het is niet de taak van Malaysia Airlines om de nabestaanden te informeren.	Malaysia Airlines heeft verplichtingen om nabestaanden te woord te staan en te voorzien van een schadevergoeding. Volgens de ICAO-documenten is de luchtvaartmaatschappij de eerst aangewezen partij om familie van slachtoffers in te lichten en om passagiersinformatie te verschaffen aan andere autoriteiten die een rol hebben bij de hulp aan slachtoffers en verwanten. Verder moet de luchtvaartmaatschappij een gratis telefoonnummer open stellen voor het beantwoorden van vragen van verwanten over de aanwezigheid van hun naaste op de passagierslijst. EU-verordening 996 stelt dat de naam van een persoon aan boord niet openbaar wordt gemaakt, voordat de familieleden van die persoon door de bevoegde instanties op de hoogte zijn gebracht. De passagierslijst, zoals bedoeld in het eerste lid, mag slechts dan openbaar worden gemaakt als de familieleden van de personen aan boord daar geen bezwaar tegen hebben gemaakt. Van Malaysia Airlines en de Nederlandse overheid mag verwacht worden dat zij hier contact over hebben met elkaar.