

Wat te doen na een noodsituatie

Informatie en tips voor na een noodsituatie
in je huurwoning



Inhoud

1. Wat moet je doen na een noodsituatie?
2. Wat doen hulpdiensten na een noodsituatie voor je?
3. Wat moet je zelf regelen na een noodsituatie?
4. Hoe zit het met de verzekering?
5. Wat als je woning langere tijd niet bewoonbaar is?
6. Wat gebeurt er met jouw huis na een noodsituatie?
7. Buren
8. Handige checklists
9. Gegevens en aantekeningen
10. Handige contactgegevens



1. Wat moet je doen na een noodsituatie?

Je hebt te maken gehad met een noodsituatie in huis. Zoals brand- of waterschade. Wat ontzettend vervelend. Je zult wel erg geschrokken zijn. En je vraagt je misschien af hoe het nu verder moet met je spullen en woning. Gelukkig zijn er organisaties die hierbij kunnen helpen.

In dit boekje lees je wat er voor je geregeld wordt, welke organisaties kunnen helpen en wat je zelf moet doen. Achterin is ruimte voor belangrijke aantekeningen. Bewaar dit boekje daarom goed!

Salvage: een organisatie die helpt

Wat is Salvage?

Alleen bij grote schade schakelt de brandweer 'Salvage' in. Zij komen dus niet altijd. Salvage helpt je met regelingen en biedt steun. De medewerker van Salvage is er vaak al binnen een uur. En herken je aan de blauw-gele jas en blauwe helm.

Jouw incidentnummer

Je krijgt van de medewerker van Salvage een kaartje met een 'incidentnummer'. Het is belangrijk om dit kaartje goed te bewaren. Hulpdiensten zullen je vaak om dit nummer vragen. Achter in dit boekje is ruimte om belangrijke nummers op te schrijven.

Wat doet Salvage?

- Geeft eerste hulp.
- Vangt je op als dat nodig is tot de 1e werkdag.
- Begeleidt je bij de eerste regelingen.
- Legt contact met je verzekeraar



2. Wat doen hulpdiensten na een noodsituatie voor je?

Wie doet wat na een noodsituatie?

Salvage vangt jou dus op als het nodig is en helpt met de eerste regelingen. Ook zijn wij, de brandweer en politie waarschijnlijk aanwezig om te helpen.

Wat doet de brandweer?

- Blust de brand.
- Ontruimd de woning en red eventueel mensen en dieren.
- Sluit gas, water en elektriciteit af.
- Controleert op gevaarlijke stoffen.
- Schakelt Salvage in.
- Checkt of de woning nog bewoonbaar is.

Wat doet de politie?

- Schakelt de technische recherche in bij criminele activiteiten (zoals brandstichting of hennepsteelt).
- Onderzoekt de woning. Hierdoor kun je (tijdelijk) niet in de woning.
- Bewaart sleutels van het hangslot als jouw woning (tijdelijk) is afgesloten.

Wat doet de Alliantie?

- Als het nodig is, bieden we hulp op maat. We kunnen bijvoorbeeld helpen met opvang als je hier zelf niet toe in staat bent en Salvage niet in beeld is. Of helpen bij het contact met hulporganisaties.
- We zorgen ervoor dat de inboedel- en opstalverzekeraars elkaar niet in de weg lopen.
- En na een noodsituatie zorgen wij ervoor dat de woning veilig is.

Wat doen verzekeraars?

- Schade opnemen en beoordelen.
- Het laten weghalen, opslaan en/of schoonmaken van de spullen in huis.
- Het laten schoonmaken van de woning (in overleg met de Alliantie).

Meer over de verzekering lees je in hoofdstuk 4.

3.

Wat moet je zelf regelen na een noodsituatie?

Na een noodsituatie kun je vaak niet gelijk weer je woning in. Het is dan niet veilig genoeg. Dat is erg vervelend. Hier lees je wat je zelf moet regelen en waar anderen bij kunnen helpen. Achter in het boekje vind je hiervoor een handige checklist.

- **Ander onderdak regelen**

Misschien kun je niet terecht bij familie of kennissen. In dat geval regelt een medewerker van Salvage een plek waar je tijdelijk kunt verblijven. Bijvoorbeeld een hotel voor de eerste nacht(en). De dienstverlening van Salvage is gratis. Komt er geen medewerker van Salvage? Dan kun je zelf onderdak regelen, bijvoorbeeld bij burens of familie.

- **Verzekeraar op de hoogte brengen**

Het is belangrijk om na de noodsituatie zo snel mogelijk jouw verzekeraar op de hoogte te brengen. De medewerker van Salvage kan opzoeken wie jouw verzekeraar is en op welk nummer zij bereikbaar zijn.

- **Belangrijkste spullen uit de woning halen**

Mag je van de brandweer de woning in? Dan kun je belangrijke papieren, spullen met veel waarde, wat kleding, geld en eventueel andere persoonlijke spullen uit de woning halen. Noteer ook meteen de meterstanden achter in dit boekje.

Tip

Mag u de woning nog in? Noteer dan de meterstanden! Het energiebedrijf maakt een afrekening en die kun je vaak indienen bij je verzekeraar. Achter in dit boekje staat een handige checklist.

Woning wel of niet in?

Let op: Je mag de woning alleen in als het veilig is en met toestemming van de brandweer. Soms sluit de brandweer de woning af of timmert de woning dicht. Je krijgt een sleutel waarmee je naar binnen kunt. Of de politie bewaart deze. Een dichtgetimmerde woning is donker. Neem daarom een zaklamp mee. Gebruik geen kaars of aansteker in verband met brandgevaar. Pas op voor bijvoorbeeld gaten in de vloer of gebroken glas. En hou er rekening mee dat misschien gas en stroom nog niet zijn afgesloten.

Huur stopzetten

Kun je (tijdelijk) niet in je woning wonen? Dan stop je met huur betalen vanaf de datum waarop de schade ontstond. De Alliantie zet de huur alleen stop als je voldoet aan de volgende voorwaarden:

- Je hebt de schade gemeld bij de Alliantie.
- Je hebt alle spullen binnen 2 weken uit de woning gehaald.
- Je hebt de woning helemaal vrij gemaakt voor de opknapwerkzaamheden.
- Je hebt de huissleutels ingeleverd bij de Alliantie.



4.

Hoe zit het met de verzekering?

Welke verzekeringen zijn belangrijk?

Verzekeraars spelen een belangrijk rol na een noodsituatie. Je hebt te maken met 2 verzekeringen.

1. Opstalverzekering: de Alliantie of de Vereniging van Eigenaren heeft een opstalverzekering afgesloten voor jouw woning. Het huis (niet de spullen in het huis) is hiermee verzekerd tegen brand, storm, blikseminslag en andere rampen.
2. Inboedelverzekering: Met een inboedelverzekering (en een aanvullende opstalverzekering) zijn alle spullen in huis verzekerd tegen schade. Een inboedelverzekering heb je zelf af moeten sluiten.

Inboedelverzekering: Welke spullen vergoedt de verzekeraar?

De inboedel zijn alle losse spullen in een woning die je zo kunt verhuizen. Denk aan kleding, meubels en apparaten. Bij een noodsituatie neemt de verzekeraar veel zorg uit handen als je een inboedelverzekering hebt. Zij zoeken uit welke spullen weggegooid moeten worden en wat nog schoon en drooggemaakt kan worden.

Ook regelt de verzekeraar dat spullen worden afgevoerd of opgeslagen. En zij nemen de schade op. Wat de verzekeraar wel en niet vergoedt, hangt af van de voorwaarden van je polis. En of je wel of geen eigen risico hebt.

Zijn er spullen beschadigd? Geef dit dan door aan je verzekeraar. Zij kijken of ze kunnen helpen bij bijvoorbeeld het vergoeden van de kosten.

Wat doen verzekeraars?

- Schade opnemen en beoordelen.
- Het laten weghalen, opslaan en/of schoonmaken van de spullen in huis.
- Het laten schoonmaken van de woning (in overleg met de Alliantie).

Tips van de verzekeraar bij het afhandelen van de schade

- Laat beschadigde spullen in de woning liggen. Dit maakt het afhandelen van de schade makkelijker.
- Bescherm onbeschadigde spullen of haal ze uit je woning.
- Haal – als dat kan – eten dat kan bederven uit koelkast en vriezer.
- Noteer – als dat kan – de meterstanden achter in dit boekje.
- Gebruik nooit eten of medicijnen uit een ruimte waar brand is geweest. Vraag nieuwe medicijnen aan bij uw apotheek. Of vraag een spoedrecept via de huisarts.
- Een roetlaag laat zich niet wegboenen met een emmertje sop en een schuursponsje. Het verwijderen van roet is werk voor specialiste.
- Alleen lichte roetaanslag kunt u proberen te verwijderen. Eerst de losse deeltjes voorzichtig opzuigen, dan schoonmaken met een oplossing van water, afwasmiddel en ammoniak.
- Zet ramen en deuren open om je woning te luchten.

Spullen laten afvoeren

Wist je dat je ook kunt kiezen voor een afstandsverklaring? Hiermee doe je afstand van al je spullen. De Alliantie voert deze dan af. Het bedrijf van de Alliantie voert het besmette materiaal af. Anders moet je zelf die vervuilde inboedel afvoeren. Let op: de kosten hiervan kunnen oplopen en zijn voor jouw rekening. Als je verzekerd bent vergoedt de verzekeraar deze kosten.

5. Wat als je woning langere tijd niet bewoonbaar is?

Is er veel schade aan de woning? Dan kan de brandweer of de inspecteur van de gemeente de woning afkeuren. Je kunt er (tijdelijk) niet wonen. Het is dan belangrijk om ergens anders onderdak te vinden. Daarnaast moet je een aantal dingen regelen.

Huis leegruimen

Kun je tijdelijk niet in je huis wonen? Dan moeten alle spullen binnen 2 weken uit de woning zijn. Zo kunnen organisaties er goed bij om de woning weer op te knappen.

- Heb je een inboedelverzekering? Meestal regelt de inboedelverzekeraar hiervoor een schoonmaakbedrijf. Je moet wel zorgen dat zij in je woning kunnen.
- Heb je geen inboedelverzekering? Dan moet je zelf regelen dat de woning binnen 2 weken leeg is. We raden aan een mondkapje te dragen als er brand in de woning is geweest. Gooi verbrande spullen weg en sla andere spullen op.

Let op

Alleen als je officieel de hoofdbewoner bent kun je met je hele huishouden voorrang krijgen bij de gemeente. Als hoofdbewoner ben je in bezit van een huisvestingsvergunning en een huurcontract. Is de woning korter dan 4 maanden onbewoonbaar? Dan kun je geen voorrang krijgen. Na het opknappen kun je weer terug naar de woning.

Vervangende woonruimte voor langere tijd

Kun je meer dan 4 maanden niet meer in je woning wonen? Dan kun je met voorrang zoeken naar een andere woning. Dit kan met een calamiteiten-voorrangsverklaring. Hiervoor kun je terecht bij de gemeente waarin je woont. De gemeente kan helpen bij het aanvragen van deze verklaring.

Noodopvang

Als wij dringende opknopwerkzaamheden moeten doen aan jouw woning, dan moet je zelf zorgen voor andere woonruimte. Dit is door de wet zo bepaald. Het is fijn als je terecht kunt bij vrienden of familie. Of je ook tijdelijk kosteloos in een hotel of pension kan blijven, hangt af van je verzekering. Check dit eerst goed bij je verzekeraar om hoge kosten te voorkomen.

Hulp bij opvang door gemeente

Vergoedt de verzekering geen hotelkost en kun je nergens anders terecht? Meld dit dan bij je gemeente. Zij kunnen helpen met tijdelijk noodopvang. Elke gemeente in Nederland is bereikbaar via telefoonnummer 14 plus het netnummer van de gemeente. Bijvoorbeeld 14 020 voor gemeente Amsterdam of 14 035 voor gemeente Hilversum.



6. Wat gebeurt er met jouw huis na een noodsituatie?

Hoe werkt het als de woning is beschadigd, moet worden gelucht, schoongemaakt of zelfs hersteld? Wie bepaalt wat er gaat gebeuren? Wie doet wat? Hoe gaat het verder?

Wat doet de verzekeraar?

Ben je verzekerd? Dan regelt de verzekeraar:

- Bluswater wegpompen
- Apparatuur om vocht te verwijderen of droger plaatsen
- Ventileren
- Stank tegengaan met speciale apparatuur
- Spullen uitzoeken: wat moet weg, wat kan worden schoongemaakt
- Spullen opslaan
- Samen met de Alliantie bepalen welke schoonmaak- en herstelwerkzaamheden nodig zijn

Wat doet de Alliantie?

Woning is onderdeel van een VvE

Is jouw woning onderdeel van een Vereniging van Eigenaren (VvE)? Dan wordt de opstalverzekering van de VvE ingeschakeld. De opstalverzekeraar bekijkt de schade aan de woning en regelt de reparatie.

Woning geen onderdeel van een VvE

Is jouw woning geen onderdeel van een VvE? Dan schakelt de Alliantie een technisch medewerker in. Deze medewerker bekijkt de schade, maakt foto's en legt de schade vast. Hij zoekt contact met de bewoner en regelt de reparatie.

De Alliantie doorloopt dan de volgende stappen:

- De schade aan en in de woning kan vallen onder verschillende verzekeringen. Wij verwijzen je door naar de juiste verzekeraar.
- Als het nodig is, schakelen wij een bedrijf in voor 'beredding'. Dat is het wind-, waterdicht en afsluitbaar maken van de woning.

- Als het nodig is, schakelen wij een bedrijf in voor een eerste noodreparatie. Hierbij hebben omwonenden altijd voorrang. Daarom worden eerst het trappenhuis, de lift en dergelijke hersteld en daarna jouw woning. Wij zetten onder bepaalde voorwaarden de huur stop.
- Wij bepalen wat nog meer moet worden gemaakt door wie.
- Bij veel en grote schade, wordt de schade opgenomen. Eventueel samen met de aannemer, de opstalverzekeraar en/of het schoonmaakbedrijf.
- De bewoner of inboedelverzekeraar maakt de woning inboedelvrij.
- Zijn de werkzaamheden klaar? Dan verklaart de gemeente de woning weer bewoonbaar, als dat nodig is.
- Je kunt de sleutels komen halen en naar huis. De huur gaat weer in.

Belangrijk om te weten:

- Heb je vóór de noodsituatie zelf iets aan de woning verbeterd? Zoals een keukenblok of ligbad geplaatst? De Alliantie helpt je bij de schoonmaak. Het herstel van eventuele schade kun je indienen bij de aanvullende opstalverzekering.
- Vermoeden we brandstichting? Dan doen we aangifte bij de politie.
- Volgens de wet moet je als huurder de verhuurder in de woning laten om dringende reparatie te kunnen doen. Je bent dus verplicht de woning leeg te maken en/of tijdelijk te verlaten om de Alliantie de kans te geven de woning op te knappen.
- Kom je na het opknappen niet terug in de woning? Dan moet je officieel de huur opzeggen.

Tip

Ben je niet verzekerd en was de brand redelijk klein? Lucht dan de woning heel goed. Zet ramen en deuren open. Dit helpt tegen brandlucht, ongezonde dampen en rook. Ook kan het bluswater zo beter verdampen. Lucht en reinig meubels, kleden en gordijnen buiten en niet in huis.

Tip

Moet je extra ventileren doordat het vochtig is in huis? Zet dan ook de verwarming aan. De lucht droogt dan veel sneller.

Woning weer schoonmaken?

Mag je de woning weer in en wil je schoonmaken? Dan raden we je aan om tijdens het schoonmaken een mondkapje te dragen. Vuile stoffen kunnen namelijk opwarrelen. Dat kan slecht zijn voor je gezondheid.

Tip

Er zijn bedrijven die heel goed zijn in het schoonmaken van spullen die water-, rook en/ of roetschade hebben. Zelfs kleding en boeken met roetaanslag kunnen zij soms 'redden'. Je vindt deze bedrijven door op Google.nl te zoeken op bijvoorbeeld 'herstel na waterschade'.



7. Buren

Hoe gaat het met de buren?

Ook je buren kunnen last hebben van waterschade, stankoverlast of roetneerslag. En misschien zijn zij ook geschrokken, boos of geïrriteerd. Is de schade aan hun woning groot? Dan worden ook zij geholpen door een Salvage-medewerker.

Schade bij de buren

Als je buren water- en/of rookschade hebben, kunnen zij hulp inschakelen van hun eigen verzekeraar. Hun verzekeraar neemt de schade op en bekijkt welk deel van de inboedel weg moet en wat nog hersteld kan worden.

Ook herstel van schilderswerk en behang wordt hierbij soms gedaan. Dit hangt af van de voorwaarden van de verzekeraar van uw buren. De Alliantie is niet aansprakelijk voor schade aan omliggende woningen.

Tip

Neem de tijd om even bij te praten met je buren.

8.

Handige checklists

Checklist: wat moet je eerst doen?

- Salvage incidentnummer noteren.
- Verzekeraar informeren.
- De Alliantie informeren.
- Kun je veilig de woning in? Noteer dan de meterstanden, achter in dit boekje.
- Haal kostbaarheden, waardepapieren, polissen, geld, dierbare spullen en wat kleding uit de woning.
- Regel een tijdelijke verblijfplaats. Check bij je verzekeraar of zij (tijdelijke) hotel- of pensionkosten vergoeden.
- Hoef je niet je huis uit? Lucht dan de woning zoveel en goed mogelijk.
- Maak een lijst en maak foto's waarop alle spullen staan die zijn beschadigd.
- Niet verzekerd en moet je woning hersteld worden? Maak de woning dan binnen 2 weken leeg (of laat de woning leegruimen).

Let op: de brandweer bepaalt of je na een noodsituatie je huis in mag.

Checklist: voor het eerst de woning weer in

Ga je de woning voor het eerst binnen?

Houd dan rekening met het volgende:

- Neem een zaklamp mee.
- Controleer of gas en stroom zijn afgesloten.
- Pas op voor gaten in de vloer en gebroken glas.
- Zijn medicijnen verloren gegaan of niet meer bruikbaar? Bestel ze bij de apotheek of vraag een spoedrecept bij de huisarts.
- Zorg voor een setje sleutels voor het schoonmaakbedrijf en de aannemer.
- Zorg dat je bereikbaar bent voor de verzekeraar, de Alliantie en de politie. Geef je tijdelijke adres en (nieuwe) mobiele telefoonnummer snel door.
- Is je woning voor meer dan 4 maanden onbewoonbaar? Vraag dan een calamiteitenvoorrangsverklaring bij de gemeente aan. Hiermee krijg je voorrang bij het zoeken naar een andere woning.

- Laat post doorsturen. Dit kan online: post.nl.
- Vraag eventueel via de gemeente een voorschot op je uitkering.
- Heb je een trauma meegemaakt waarbij slachtoffers zijn gevallen? Zoek contact met Slachtofferhulp.
- Geef de netwerkbeheerder opdracht om eventueel verbroken verzegelingen van de elektra- en gasmeter te herstellen. Als bewoner en contracthouder moet je dit zelf doen. De Alliantie doet dit niet.
- Geef de glasvezelleverancier opdracht om de kabelvoorziening te herstellen. Als bewoner en contracthouder moet je dit zelf doen. De Alliantie doet dit niet. Eventuele kosten kun je terugvragen via je inboedelverzekeraar.
- Ga je na het opknappen niet terug naar de woning? Zeg dan de huur officieel op en lever alle sleutels in, dus ook van de berging en de postkast.

Checklist: je gezondheid

Een noodsituatie kan heftig en of emotioneel zijn. Misschien heb je last van je gezondheid. En vraag je je af wanneer en of je wel naar je woning terug kunt. Let dan goed op het volgende:

- Laat eventuele brandwonden behandelen door een specialist. Ook als je denkt dat het wel meevalt.
- Rook en roet zijn ongezond. En de stank van rook kan erg vervelend zijn. Daarom is het belangrijk om goed te luchten. Hiermee verdwijnen de vieze stofjes en stank.
- Soms leidt een stressvolle gebeurtenis tot psychische klachten. Mocht je klachten krijgen, zoek dan hulp via je huisarts.
- Heeft u een trauma meegemaakt waarbij er slachtoffers zijn gevallen? Zoek dan contact met Slachtofferhulp.

Tip

Na een calamiteit duurt het soms lang voor je financiën weer op orde zijn. Ook de uitkering van de verzekeraar laat vaak even op zich wachten. Kom je daardoor in financiële problemen? Neem dan contact op met je gemeente. Medewerkers van de gemeente kunnen je hierbij helpen.

9.

Gegevens en aantekeningen

Salvage

Naam

Telefoonnummer

Salvage Incidentnummer

Meterstanden

Gas m³

Elektra

Meter 1 kWh

Meter 2 kWh

Water m³

Warmte kJ

Noodsituatie

Datum

de Alliantie, schade opzichter

naam

telefoonnummer

de Alliantie, gebiedscoördinator

naam

telefoonnummer

Huisarts

naam

telefoonnummer

Inboedelverzekering

naam

telefoonnummer

Politie

naam

telefoonnummer

Buren

naam

telefoonnummer

Buren

naam

telefoonnummer

Noodadres

naam

telefoonnummer

Schoonmaakbedrijf

naam

telefoonnummer

Aannemer

naam

telefoonnummer

10.

Handige contactgegevens

de Alliantie

088 - 00 232 00
www.de-alliantie.nl
Postbus 105, 1200 AC Hilversum

de Alliantie VvE Diensten

088 - 00 232 30
vve-diensten@de-alliantie.nl
www.dealliantievvediensten.nl
Postbus 1178, 1200 BD Hilversum

Stichting Salvage

(055) 5261930
www.stichtingsalvage.nl

Slachtofferhulp

0900 - 0101
www.slachtofferhulp.nl

Noodopvang gemeente

Elke gemeente in Nederland is bereikbaar via telefoonnummer 14 plus het netnummer van de gemeente. Bijvoorbeeld 14 020 voor gemeente Amsterdam, 14 036 voor Almere, 14 033 voor Amersfoort of 14 035 voor gemeente Hilversum.

*Aan de tekst van dit boekje kunnen geen rechten worden ontleend.
Oktober 2022*

Na een noodsituatie zo goed mogelijk geholpen

Als je na het lezen van deze folder nog vragen hebt, neem dan gerust contact op met de Alliantie. Onze medewerkers geven graag advies!

Heb je een vraag of wil je iets regelen?



Mijn Alliantie (gebruik de app of log in op de-alliantie.nl)



088 00 232 00 (ook voor spoed)



de-alliantie.nl/contact (alle contactinformatie bij elkaar)