

De brand in de Groenendaalstraat

Hoe kun je je als verhuurder en bewoner voorbereiden op een ramp, zoals een huis dat in brand vliegt? AHAM en de huurders van de Groenendaalstraat maakten het mee en delen met de NIVRE-experts van Crawford & Company en Troostwijk Expertises en met schadeherstelbedrijf BELFOR de lessen die ze hierdoor hebben geleerd.

Op 20 september 2024 brak er brand uit op het dak van de Groenendaalstraat 7 en 9, waar op dat moment een aannemer bezig was met onderhoudswerkzaamheden. De brandweer leverde uitmuntend werk: het vuur was snel onder controle. Het leek een drama van beperkte omvang – er waren gelukkig geen doden of gewonden. Direct nadat de brandweer het sein ‘brand meester’ gaf, kwam de Stichting Salvage in actie. Deze unieke stichting, die alleen in Nederland bestaat en door alle verzekeraars samen is opgericht, stuurt direct hulptroepen en schade-experts om de eerste 24 uur noodhulp te bieden, zoals veiligheid en opvang voor de bewoners.

Vervolgens deed Salvage verslag aan een erkend schadeherstelbedrijf, in dit geval BELFOR, dat zorgde voor de eerste *damage control* in het pand. ‘Zodra wij worden ingeseind, gaan we naar de locatie, beoordelen de situatie in overleg met Salvage en beginnen daarna met reddende werkzaamheden zoals het ruimen van het bluswater en het plaatsen van droogapparatuur. Vervolgens zorgen we dat de inboedels zo veel als mogelijk veilig worden gesteld,’ legt Mitchel Put, regio-manager van BELFOR, uit. ‘Daarnaast is het ook onze rol om rust te brengen voor de bewoners: we vertellen hen wat de situatie is, wat we zijn tegengekomen en welke stappen we nemen. Zo hebben wij direct contact opgenomen met de inboedelverzekeraars van de huurders – dat hoeven ze niet zelf te doen – en ook met de opstalverzekeraar van de verhuurder. Kortom: bij een brand proberen we direct schadebeperkend op te treden en de ergste ellende bij de huurders en

verhuurder weg te nemen,’ vat Mitchel de werkzaamheden van BELFOR samen.

Technische experts
Na de brand werd Crawford & Company ingeschakeld, een internationaal bedrijf dat zich onder meer gespecialiseerd heeft in claims en schades. Aernout de Graaf, opstalexpert bij Crawford, deed de schadebeoordeling van de Groenendaalstraat. ‘Mijn taak is de verzekeraar te voorzien van informatie, zoals de oorzaak van de brand en de raming van de schade-



‘De aannemer heeft geweldig werk geleverd.’

en herstelkosten. Tijdens het onderzoek houd ik de verzekeraars op de hoogte en aan het einde stel ik de schade vast. Ik neem in zo’n proces de belangen van alle partijen mee, en geef een onafhankelijk advies. Als een verzekerde een contra-expert (iemand die namens een verzekerde optreedt, red.) wil inschakelen, stellen we daarvoor een akte op.’ In het geval van de Groenendaalstraat stelde de verhuurder AHAM Richard Witlox van Troostwijk aan als contra-expert. Richard handelde namens AHAM als getroffen partij en startte het herstelproces op in overleg met Freek Tames, projectleider bij AHAM, en Aernout de Graaf.

Afvalzak

De brand aan de Groenendaalstraat was gecompliceerd. De oorzaak bleek een grote afvalzak die vlam had gevat, al bleef onduidelijk hoe dat precies kon gebeuren. Direct na de brand nam Anna Jonker van AHAM contact op met de bewoners. ‘Ik informeerde waar ze waren ondergebracht en of ze op korte termijn woonruimte nodig hadden. Sommigen zaten in een hotel, anderen logeerden bij familie of kennissen. Diezelfde week, nadat we meer wisten over de omvang en de complexiteit van de schade, hebben we een informatiemiddag georganiseerd voor de getroffen bewoners. Tijdens die bijeenkomst waren er uiteraard emoties.

Dat is ook niet zo gek: er is brand geweest en mensen zijn hun spullen kwijt – dat is traumatisch.’ De schade bleek groter dan het er in eerste instantie uitzag. Aanvankelijk haalden bewoners opgelucht adem toen ze hun inboedel mochten bekijken, maar Crawford en Troostwijk concludeerden dat er roetwater in de plafonds en in het isolatiemateriaal tussen de muren was getrokken en dat vrijwel alles gestript moest worden. Daarnaast speelde er in de zaak ook een schuldvraag. Veel betrokken partijen lieten zich bijstaan door hun eigen experts. Gaandeweg het proces ontstond er onder bewoners iets van wrok richting AHAM. Zij hadden het vermoeden dat de vertraging door de verhuurder werd veroorzaakt. ‘Dat was natuurlijk niet waar, wij hadden geen belang bij vertraging. Ook wij wilden de huurders zo snel mogelijk weer terug in hun woningen,’ legt AHAM-directeur Tim van Schijndel uit. ‘Maar de huurders voelden dat anders, ook omdat wij hun hadden meegedeeld dat we de huurcontracten wilden ontbinden gezien de staat van het gebouw. Er is jurisprudentie dat je na zo’n verwoestende brand als verhuurder de huurovereenkomst mag ontbinden, omdat de woning is “vergaan” en het onduidelijk is of er herstel mogelijk is en hoe lang dat zal duren. Voor de huurders voelde dat alsof wij hen in de steek lieten.’

Onderzoek

Het werd steeds duidelijker dat de herstelwerkzaamheden niet snel zouden beginnen. Verzekeraars schakelden een onafhankelijk onderzoeksbureau in, de aannemers en hun aansprakelijkheidsexperts deden

eigen onderzoek, en ook de experts van de inboedelverzekeraars wilden de schade beoordelen. Onder tussen liepen private chercheurs rond, die wilden achterhalen of er een schuldige partij kon worden aangewezen. En waar Troostwijk en Crawford de schade in zijn totaliteit beoordeelden op volledig herstel, beoordeelden de aansprakelijkheidsexperts van de aannemers en onderaannemers de schade op basis van partieel herstel, wat tot stevige discussies leidde. ‘Ons belang was om zo snel mogelijk te handelen,’ vertelt Aernout de Graaf van Crawford. ‘Maar onafhankelijk onderzoek kost nu eenmaal tijd. Je moet met alle experts overleggen, en het verzekeringswezen is stroperig. Het duurt lang voor je alle partijen hebt gehoord, en iedereen heeft andere belangen.’ ‘Los van de schuldvraag diende er snel duidelijkheid te komen over de herstelkosten,’ vult Richard Witlox van Troostwijk aan. ‘De aannemer bracht op het moment van de brand nieuwe isolatie en dakbedekking aan, maar er waren bij de brand ook andere gebouwdelen beschadigd die niet onder de CAR-polis (red: *Construction All Risk*) vielen. Er moest dan ook een juiste verdeling van de kosten richting CAR- en opstalpolis worden opgesteld. Voordat je hier duidelijkheid en overeenstemming over hebt, kan er niet worden gestart met herstel.’ Volgens Tim van Schijndel duurde dat voor AHAM te lang. ‘Op een bepaald moment hebben wij op eigen risico een aannemer ingeschakeld voor het herstel van het dak, in afwachting van de uitspraak. We vonden dat we dit verplicht waren naar de huurders en de burens van de aangrenzende panden. Vervolgens moesten de zes appartementen helemaal vernieuwd worden. Hier hadden we in december al een offerte voor ontvangen, we kregen pas in maart toestemming om te starten. De aansprakelijkheidsexperts van de aannemers wilden de renovatie muurtje voor muurtje beoordelen. Eerst drogen en dan verder kijken. Dat is vanuit hun standpunt natuurlijk logisch – zij willen geen kosten maken –, maar het was geen constructieve oplossing.’ Uiteindelijk kon op basis van het Crawford-rapport en eigen onderzoek geen schuldige aangewezen worden. Daarmee verviel de aansprakelijkheid van de aannemers. Vanaf dat moment kwam er vaart in de reno-

‘Een aantal bewoners bleek niet of onvoldoende verzekerd. Dat is echt niet handig.’



vatie, nadat er overeenstemming was bereikt met de CAR-expert van de aannemer. Inmiddels was het maart 2025.

Woonalternatief

In de tussentijd had AHAM alle huurders een vergelijkbaar woonalternatief geboden tegen dezelfde huurprijs. ‘Dat hoefden we wettelijk niet te doen – in principe heeft de verhuurder na zo’n brand geen verplichting naar de huurders –, maar dat hebben we uiteraard wel gedaan,’ zegt Tim van Schijndel. ‘Een aantal bewoners bleek niet of onvoldoende verzekerd. Dat is echt niet handig, want een inboedelverzekering dekt niet alleen voor de inboedel, maar ook voor alle kosten die je moet maken na een brand, zoals opslag van je inboedel of tijdelijk verblijf. Maar we waren blij dat we iedereen een tijdelijke huurwoning konden aanbieden.’ In maart 2025 gaf AHAM aan BELFOR de opdracht om het pand aannemersklaar te maken volgens de richtlijnen van Crawford en Troostwijk. ‘We kregen precies door wat er moest gebeuren en hebben de muren gesloopt, alles gestript, goed gedroogd en gesaneerd, zodat daarna de aannemer kon starten met de opbouw,’ aldus Mitchel Put van BELFOR. ‘We hebben bewust voor deze procedure gekozen omdat tussen vloeren én wanden isolatiemateriaal zat, dat alle vervuiling opneemt. Als je dat niet allemaal weghaalt, houd je tot in lengte van dagen ontevreden huurders door schimmel en stank. Dus je wilt de renovatie volledig en correct uitvoeren,’ aldus Aernout de Graaf en Richard Witlox.



Daarna heeft Freek Tames (AHAM) de bouwopdracht gegeven aan aannemer Seku Bouw uit Volendam. 'Seku heeft zich een slag in de rondte gewerkt om dit voor de bouwvak voor elkaar te krijgen. Er liepen op een bepaald moment twaalf mensen rond. Alles is nieuw: alle cv's, alle bedradingen en alle leidingen. De aannemer heeft geweldig werk geleverd. Ongelofelijk. In maart begonnen met de sloop en in juli waren de eerste huurcontracten getekend.'



Stappenplan huurders bij brand of andere calamiteiten

- 1 Ga naar buiten, sluit de deur, alarmeer medebewoners en neem je huisdieren mee.
- 2 Bel 112 en geef door waar je bent.
- 3 Brandweer komt.
- 4 Stichting Salvage komt in actie (via brandweer) voor eerste 24 uur:
 - Opvang bewoners
 - Beveiligen pand
 - Advies vervolgstappen
 - Voor huurders én eigenaren. Gratis hulp, betaald door verzekeraars.
- 5 Calamiteitenbedrijf (zoals BELFOR) meldt zich en voert eerste reddende maatregelen uit:
 - Inspecteert de schade
 - Reinigt roet, rook en vocht
 - Houdt contact met huurders, verhuurders en verzekeraar
 - De kosten worden meestal geregeld via de opstalverzekering van de verhuurder.

www.stichtingsalvage.nl

www.belfor.com/nl



De inboedelverzekering

Als huurder ben je zelf verantwoordelijk voor al je spullen in huis. Ook de vloer die je hebt gelegd of het fornuis dat je zelf hebt laten plaatsen valt hieronder.

Een inboedelverzekering dekt schade door brand, water, storm of diefstal. Zonder verzekering draai je zelf op voor de kosten. Let bij het afsluiten op extra dekkingen, zoals:

- Extra verblijfskosten (bijvoorbeeld tijdelijk onderdak na schade)
- Verzekerd bedrag: is het genoeg om ál je spullen te vervangen?
- Controleer of spullen in de berging of op het balkon zijn meeverzekerd, evenals zelf aangeschafte vloeren, keukens etcetera

Vergelijk verzekeringen via:

www.independer.nl

www.consumentenbond.nl

Of vraag advies aan je verzekeringsadviseur of tussenpersoon.

Tip: bewaar foto's van je spullen (en bonnetjes) in je telefoon of cloud. Dat helpt enorm bij schadeafhandeling!