



Calamiteitenplan en crisiscommunicatie

Werkproces voor het handelen in crisissituaties

Naam: Mirka Murgia

Datum: 8 Februari 2021

Versie: 1



Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Wat is een calamiteit?	3
2	Afhandeling calamiteit	4
2.1	Routing inkomende melding	4
2.2	Calamiteit classificeren	5
2.3	Protocol crisisteam	6
2.4	Protocol opvang huurders	7
2.5	Operationele leiding	8
3	Crisisteam en -communicatie	9
3.1	Het crisisteam van Van Alckmaer	9
3.2	Crisiscommunicatieteam	9
3.3	Woordvoering	9
3.4	Omgaan met de pers	9
3.5	Doelgroepen en stakeholders	10
3.6	Acties ter voorbereiding	10
3.7	Het doel van crisiscommunicatie	11
	Bijlage 1: Namen en telefoonnummers	12
	Bijlage 2: Checklist Communicatie	14
	Bijlage 3: Telefoonlijst medewerkers Van Alckmaer (werk en prive)	15



1 Inleiding

Van Alckmaer kan als verhuurder- en werkgever betrokken raken bij een calamiteit. Calamiteiten ontstaan onverwachts en kunnen aanzienlijke gevolgen hebben voor huurders. Het is daarom van groot belang dat er in een crisissituatie goed gehandeld wordt, om de omvang en gevolgen zo veel mogelijk te beperken. Dit vraagt om een heldere procesbeschrijving en goede afstemming tussen Van Alckmaer, betrokken hulpdiensten en andere partijen.

Reikwijdte calamiteitenplan:

- Alle verhuureenheden van Van Alckmaer
- VvE complexen waarin Van Alckmaer eigenaar is.
- Incidenten in de directe woonomgeving van het bezit van Van Alckmaer.

Dit document beschrijft het proces in geval van een calamiteit en de bijbehorende crisiscommunicatie.

1.1 Wat is een calamiteit?

We spreken van een calamiteit in geval van een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis met (ernstige) persoonlijke en/of materiële schade tot gevolg. Een calamiteit kan zich voordoen in één van de VHE's van Van Alckmaer, maar kan ook voortkomen uit situaties die zich in de omgeving van het bezit voordoen.

Om de juiste vervolgacties in te zetten, is het belangrijk snel inzicht te krijgen in de feiten rond de calamiteit en een inschatting te maken van de mogelijke impact. Bij de opvolging van calamiteiten maken we onderscheid in verschillende niveaus (zie schema in paragraaf 2.2: Calamiteit classificeren) met daaruit voortvloeiende vervolgacties.



2 Afhandeling calamiteit

Een melding van een calamiteit kan op verschillende manieren bij Van Alckmaer binnenkomen. Op het moment van signalering, wordt eerst de leidinggevende op de hoogte gebracht. Afhankelijk van de aard en de ernst van de calamiteit, zal het crisisteam bijeen geroepen worden.

Buiten kantoor tijden zal een melding van calamiteit binnenkomen bij de AAB. Deze zal zo snel mogelijk Van Alckmaer en Tromp op de hoogte stellen. Van Alckmaer kan, na zorgvuldige overweging van de calamiteit, kiezen om het crisisteam bijeen te roepen.

2.1 Routing inkomende melding

Actie	Binnen kantoortijd	Buiten kantoortijd
calamiteit melden: Een huurder, omstander, hulpdienst of medewerker ter plaatse meldt dat er een calamiteit is.	<p>Medewerkers in de wijk kunnen een melding van een calamiteit maken bij de Manager Wonen.</p> <p>De melding kan ook rechtstreeks binnenkomen bij Van Alckmaer (huurder, omstander, hulpdienst etc.). Deze dient dan voorgelegd te worden aan de Directeur en Manager wonen.</p> <p>De Directeur en Manager Wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Schatten de classificatie in.• Schakelen bij niveau 1 Tromp in en brengen betrokken collega's op de hoogte van het incident via de crisisapp.• Brengen bij niveau 2 en 3 het crisisteam op de hoogte.• Als het een VvE betreft: brengen Van der Borden op de hoogte via 072-5181828.	<p>De melding komt binnen bij AAB. AAB zet de melding door naar de contactpersoon calamiteit van Van Alckmaer.</p> <p>Deze zal de Directeur en Manager Wonen inschakelen.</p> <p>De Directeur en Manager Wonen:</p> <ul style="list-style-type: none">• Schatten de classificatie in.• Nemen bij niveau 1 de benodigde maatregelen en melden dit op de crisisapp.• Nemen bij niveau 2 en 3 contact op met het crisisteam.• Als het een VvE betreft brengt: brengen Van der Borden op de hoogte via 072-5181828.
Crisisteam bijeen roepen	<p>Het crisisteam wordt bijeen geroepen (zo mogelijk fysiek). Het crisisteam handelt volgens een vastgelegd protocol.</p> <p>24 uren Calamiteitenapp: het crisisteam van Van Alckmaer heeft een Whatsappgroep voor de eerste, snelle communicatie.</p>	



2.2 Calamiteit classificeren

We onderscheiden drie niveaus: incident, calamiteit en ramp. In de tabel hieronder staat aangegeven wat de richtlijnen zijn en hoe die te classificeren (bij de opsomming in de eerste rij geldt of-of). Ook staat beschreven wie aanspreekpunt en regievoerder is.

Niveau 1 – Incident	Niveau 2 – Calamiteit	Niveau 3 - Ramp
<ul style="list-style-type: none"> Mogelijk lichamelijk letsel Incident betreft één of enkele woningen Aanzienlijke schade aan de woning(en) Woning is tijdelijk onbewoonbaar (< 24 uur) 	<ul style="list-style-type: none"> Er is mogelijk sprake van ernstig lichamelijk letsel of dodelijke slachtoffers Betreft groot aantal woningen Ernstige schade Woningen zijn langere tijd onbewoonbaar 	<ul style="list-style-type: none"> Er is sprake van ernstig letsel en/of dodelijke slachtoffers Betreft groot aantal woning (deel) van de wijk Zeer ernstige schade Woningen zijn langere tijd of blijvend onbewoonbaar
Voorbeeldsituaties		
Brand in meergezinswoning, afgewaaid dak- en gevelplaten, onaangestast asbest, ongeval bij renovatieproject.	Ernstige brand, instorten delen gebouw, asbest-besmetting, gaslekkage in blokwoningen, waterlekkages veroorzaakt uit collectieve installaties etc.	Grote rampen bijv. neergestort vliegtuig op woonwijk, gasexplosies, vuurwerkcramp etc.
Coördinatie ter plaatse hulpdiensten		
Hulpverlener hoogste in rang	Officier van Dienst (OvD) of CoPI leider ¹	CoPI leider of RegOT ¹
Eerste aanspreekpunt ter plaatse en (regie) uitvoering vanuit Van Alckmaer		
Directeur en Manager Wonen	Directeur en Manager Wonen	Directeur en Manager Wonen
Regievoering vanuit Van Alckmaer		
Directeur en Manager Wonen	Directeur en Manager Wonen	Directeur en Manager Wonen
Regie communicatie		
Medewerker Beleid en Communicatie	Medewerker Beleid en communicatie	Medewerker Beleid en Communicatie
Kennis vergaren & communicatie		
<ul style="list-style-type: none"> Het eerste aanspreekpunt vanuit Van Alckmaer is verantwoordelijk voor het ophalen en aanleveren van informatie bij/aan hulpdiensten. De Manager wonen en medewerker Beleid en Communicatie bepalen de (kern)boodschappen. De Medewerker Beleid en Communicatie & Manager wonen richten het crisiscommunicatieteam in. Het crisiscommunicatie team draagt de boodschap(pen) uit. 		

¹ Bevoegd gezag: burgemeester



2.3 Protocol crisisteam

In geval van niveau 2 en 3 roept de Directeur (of Manager Wonen) het crisisteam bijeen. Het team neemt de volgende stappen:

Stap 1: classificatie calamiteit her beoordelen

Het crisisteam bepaald aan de hand van de informatie die op dat moment bekend is of de classificatie klopt.

Stap 2: samenstellen (virtueel) crisisteam

De Directeur bepaalt hoe het team verder gaat (o.a. virtueel of fysiek bijeenkomen) en wat de aanpak van de crisis wordt. Agenda's worden hiervoor vrijgemaakt. Intern wordt bekendgemaakt wie er in het crisisteam zitten en dat bij hulpvragen de antwoorden aan het team prioriteit hebben.

Stap 3: bijhouden logboek

Vanaf het moment dat de melding binnenkomt, wordt er een logboek bij gehouden met daarin uitgezette acties, afspraken met hulpdiensten, afspraken met huurders, vervolgstappen e.d. Er wordt in geval van crisis door de Manager Wonen bepaald wie het logboek zal bijhouden. Deze persoon coördineert alle activiteiten rondom de calamiteit (woning en bewoners), intern en extern. De medewerker die het logboek bijhoud is niet betrokken bij andere acties rondom de calamiteit.

Stap 4: specialist betrekken

Het crisisteam kan een specialist over het betreffende probleem aan het crisisteam toevoegen, bijvoorbeeld een collega die veel weet over asbest of een consultant, als specifieke informatie over een buurt of wijk nodig is. Ook kan het crisisteam beslissen een externe specialist, zoals een jurist, arts of bouwkundige aan het team toe te voegen.

Stap 5: crisiscommunicatieteam samenstellen

De Medewerker Beleid en Communicatie/Manager Wonen stellen een (crisis)communicatieteam samen. Dit team is verantwoordelijk voor de interne en externe communicatie.



2.4 Protocol opvang huurders

Als er huurders betrokken zijn bij het voorval, is het belangrijk dat de medewerkers ter plaatsen de huurders opvangen en helpen waar nodig en mogelijk. Voor de opvang van huurders geldt voor alle drie de niveaus onderstaand protocol:

Stap 1: crisisopvang/huisvesting regelen

- In sommige gevallen is het niet meer mogelijk of verantwoord dat huurders in de woning blijven wonen. In geval van brand of explosies zal in eerste instantie de Salvage-coördinator, die door 112 meldkamer geregeld wordt, met gedupeerden bespreken of er familie is of kennissen zijn, die onderdak kunnen bieden. Is dat niet het geval, dan regelt de Salvage-coördinator een hotelovernachting tot de eerstvolgende werkdag.
- Het crisisteam stelt een team samen, om vanaf de eerstvolgende werkdag in kaart te brengen welke stappen noodzakelijk zijn voor onder andere tijdelijke huisvesting. Hiervoor wordt er contact gezocht met de betreffende huurders en/of contactpersonen.

Is Salvage vanwege de aard van de calamiteit niet betrokken, dan zal Van Alckmaer de crisisopvang regelen. Hiervoor vinden gesprekken plaats met de bewoners. Bij ernstigere calamiteiten streven wij er naar om deze gesprekken met twee medewerkers van Van Alckmaer te voeren. Van Alckmaer vraagt GGZ voor de geestelijke hulpverlening. Met de gemeente leggen we een lijntje om zaken af te stemmen en ruis te voorkomen.

Stap 2: herstel aan woning(en) na calamiteit

Van Alckmaer is verantwoordelijk voor de herstelprocedure na een calamiteit. Zij schakelen Tromp in voor de uitvoer van de herstelwerkzaamheden. Tromp schakelt zo nodig de schade-expert in en brengen de schade in kaart, waaruit een werkplan en calculatie volgen.

De schade-expert bepaalt wanneer welke herstelwerkzaamheden zullen worden uitgevoerd. Tromp informeert de projectleider renovatie en nieuwbouw van Van Alckmaer over de uit te voeren werkzaamheden. De afdeling bedrijfsvoering van Van Alckmaer geeft de schade door aan de verzekeraar.

Indien huurders beschikken over een inboedelverzekering, zijn de eigendommen in huis verzekerd bij het voordoen van een calamiteit.

Vanuit de opzichter/projectleider wordt contact met betrokken bewoners gelegd en uitleg gegeven over de uitvoering en de planning van de werkzaamheden. Zij doen dit samen met de medewerker sociaal beheer, om de nazorg te stroomlijnen.

Stap 3: nazorg

Bij brand en explosies verloopt de eerste opvang via Stichting Salvage. De medewerker sociaal beheer neemt de volgende dag contact op met de bewoner(s): hoe is het nu met de huurder(s), hebben zij vertrouwen in de afhandeling, is er iets waarin Van Alckmaer (binnen haar rol als verhuurder) kan ondersteunen, etc.?

Stap 4: evalueren

De Manager Wonen plant binnen een maand een evaluatie in met de betrokken medewerkers. De medewerker Beleid en Communicatie verwerkt eventuele verbeterpunten in dit plan.



2.5 Operationele leiding

Bij een calamiteit van geringe omvang worden de hulpverleningsorganisaties aangestuurd door de hulpverlener die het hoogst in rang is. Bij grotere incidenten komt er een Officier van Dienst (OvD) ter plaatse, die verantwoordelijk is voor de coördinatie. (Als de situatie een bepaalde omvang bereikt en multidisciplinaire afstemming vergt, wordt opgeschaald naar de Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdingsprocedure (GRIP). Vanaf GRIP fase 1 gaat de coördinatie over naar het zogenaamde Commando Plaats Incident (CoPI). Zodra een incident duidelijk locatie overstijgend is, wordt naast een CoPI ook een Regionaal Operationeel Team (RegOT) ingesteld).



3 Crisisteam en -communicatie

3.1 Het crisisteam van Van Alckmaer

Het crisisteam van Van Alckmaer bestaat uit:

Functie	Naam	Tel.nr. binnen kantoor tijd	Tel.nr. buiten kantoor tijd
Directeur-bestuurder	Fons Koster	0653258161	xxx
Manager Wonen	Marjoleine Alberse	0640673453	xxx
Opzichter		xxx	xxx
Projectleider renovatie/nieuwbouw	René Wiersma	0654237881	xxx
Medewerker Sociaal Beheer			xxx
Medewerker Beleid en Communicatie (Crisiscommunicatieteam)	Mirka Murgia	0640112139	xxx

Het crisisteam maakt een inschatting van de ernst van de calamiteit en kiest een strategie van handelen en communicatie. Deelnemers maken zich vrij van hun dagelijkse activiteiten. Er is altijd een crisisleider (Directeur of Manager Wonen) en een woordvoerder.

3.2 Crisiscommunicatieteam

Het crisiscommunicatieteam bestaat in principe uit dezelfde leden als het crisisteam. Zo nodig wordt het team uitgebreid met andere collega's of externen.

3.3 Woordvoering

In het crisisteam worden statements en boodschappen geformuleerd. De woordvoering gebeurt via de volgende lijnen (afhankelijk van zwaarte crisis kan dit worden gewijzigd):

Directeur	(familie) slachtoffers, belangrijkste media
Medewerker Beleid en Communicatie	overige media
Medewerker Beleid en Communicatie	website, intranet, social media
Manager Wonen	hulpdiensten, relaties, (keten)partners etc.
Medewerker Sociaal Beheer	betrokken huurders, (familie) slachtoffers, overige huurders

Iedere woordvoerder houdt zich strikt aan de geformuleerde boodschappen en verwijst voor de actualiteit (lees: vragen waarop we nog geen antwoord hebben) naar onze website.

3.4 Omgaan met de pers

- Voorbeelden boodschappen:
 - “We hebben van de <crisis> gehoord en onderzoeken nu wat er precies aan de hand is. Actuele informatie vindt u op onze website.” Bij belangrijke media/personen: “Zodra we dat weten, bellen we u terug.”
 - “Rond vier uur komen wij met een persconferentie/persbericht/mededeling over de feiten die op dat moment bekend zijn.”



- Voorbeeld kernboodschap: "Wij betreuren het dat deze <crisis>situatie heeft plaatsgevonden. We stellen alles in het werk om de schade te beperken en de <crisis>situatie te bedwingen. We verlenen volledige medewerking aan de (overheids)instanties voor onderzoek."
- Maak FAQ: Wat is er gebeurd? Waar? Wat zijn de gevolgen? Wat heeft u gedaan om het te voorkomen? Wat gaat u doen om het probleem op te lossen?
- Vragen over juridische aspecten uitstellen. Bijvoorbeeld: "Op dit moment gaat al onze aandacht uit naar de slachtoffers."

3.5 Doelgroepen en stakeholders

Onze belangrijkste doelgroepen in geval van crisis zijn:

- Bewoners van het pand, de buurt de wijk (eventueel ook hun familie en relaties)
- Zorgpartner in betreffende pand (indien van toepassing)
- Wijkraad
- Bewonerscommissie(s)
- Huurdersbelangenvereniging
- Aedes, AW en WSW
- De gemeente
- De pers

Belangrijke partners en stakeholders:

- Hulpdiensten (brandweer, politie, ambulance, ziekenhuis)
- Slachtofferhulp
- GGD
- Gemeente, provincie en/of landelijke overheid
- Politieke partijen
- Sociaal-maatschappelijke partijen of partners
- Ketenpartners en leveranciers
- Collega-corporaties
- Financiële instellingen en accountants

3.6 Acties ter voorbereiding

Andere acties ter voorbereiding op de communicatie zijn:

- Factsheet/FAQ-lijst
- Actuele (e-mail)adreslijsten
- Regelen centrale crisisruimte + benodigde middelen
- Regelen centrale persruimte + benodigde middelen
- Zorgen voor telefonische bereikbaarheid via KCC of speciaal nummer
- Bijeenkomsten crisisteam inplannen

Advies

- Treed zo snel mogelijk naar buiten (ook als je informatie nog niet compleet is).
- Interne communicatie: lever maatwerk (wie moet wat weten + centrale plek).
- Buitenwereld: wees efficiënt en voorkom escalatie.
- Pers: wees snel en degelijk.



Slachtoffers en familie/naasten

- Family first, uiterst zorgvuldig.
- Zorg voor opvang (ongeruste) familieleden en naasten.
- Scherm familie zo mogelijk af van de pers.
- Breng slecht nieuws persoonlijk (Woonwaard of politie?).
- Toon compassie en laat zien dat Woonwaard haar verantwoordelijkheden uiterst serieus neemt.

3.7 Het doel van crisiscommunicatie

is om het vertrouwen te behouden of te herstellen en reputatieschade te voorkomen of te beperken. Goede communicatie is essentieel.

Transparant

Meer nog dan in gewone situaties hanteren we twee vuistregels:

- Communiceer tijdig (doe het zelf, voordat een ander iets over je roept).
- Laat ook zien wat niet goed is gegaan (je doet nooit alles goed voor, tijdens en/of na een crisis).

Regelmatig communiceren, betekent ook communiceren als er geen nieuws is. Dan is (herhalen van) procesinformatie een goede invalshoek.

Overtuigingsstrategie

Daarnaast is een 'overtuigingsstrategie' voor de hand liggend. Belanghebbenden moeten immers worden overtuigd dat de gevolgen meevallen of zijn ingeperkt, en dat er alles aan wordt gedaan om gevolgschade te beperken en de kans op herhaling te voorkomen. De communicatie die hierbij hoort, is doorgaans vrij rationeel: met behulp van feiten en cijfers probeer je te overtuigen. Om het vertrouwen te behouden of te herstellen is echter meer nodig.

Interactieve strategie

Daarvoor kan naast de 'overtuigingsstrategie' ook een 'interactieve strategie' worden ingezet. Er moet tijd en ruimte worden gecreëerd voor interactie en mogelijk zelfs participatie en er moet aandacht zijn voor emotiemanagement.

In een crisissituatie ervaren mensen onzekerheid als een bedreiging. Daarom is het belangrijk vragen en emoties van belanghebbenden aandacht te geven. Woonwaard en officiële instanties hebben daarin vooral een regisserende en faciliterende rol. Een instantie als Slachtofferhulp of de GGD kan de hulp verlenen.

Openheid, eerlijkheid en authenticiteit zijn noodzakelijke voorwaarden voor een goede communicatie. Vertel alleen dat wat je zeker weet, maar ook zaken die je (nog) niet weet. Als je inhoudelijk niets of heel weinig kunt zeggen, geef dan procesinformatie. Vertel mensen waarom zaken niet duidelijk zijn, wat je doet om zekerheden te verkrijgen en wanneer je verwacht uitsluitsel te kunnen geven.



Bijlage 1: Namen en telefoonnummers

Meldkamer (Tromp)

Functionaris	Medewerker	Telefoon
Storingsopzichter	Dienstdoende storingsmonteur	0651016366
Directeur	Jeroen Glorie	0653978402
Directeur	Sabine Diependaal	0623364609

Van der Borden VVE-beheer

Functionaris	Medewerker	Telefoon
Van der Borden	Algemene nummer	072-5181828
	Manager Van der Borden	
	Adviseur VVE-beheer	

Hulpdiensten

Functionaris			Telefoon
Burgemeester	Alkmaar: Emile Roemer Schoorl: Bergen:	Bevoegd gezag bij calamiteiten vanaf GRIP	
Stichting Salvage			
Veiligheidsregio Noord-Holland Noord (VRNH)	De VRNH is een samenvoeging van de regionale brandweer, de GHOR (geneeskundige hulpverlening), de Gemeenschappelijke Meldkamer en Ambulancezorg Noord-Holland Noord. De VRNH werkt intensief samen met de politie van de eenheid Noord-Holland, GGD Hollands Noorden, Kustwacht, KNRM, reddingsbrigades, Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier, het Nederlands Rode Kruis, Defensie en de ziekenhuizen in de regio.	centrale nummer geopend ma t/m vrij van 08.00 tot 16.30 uur	
Politie korps Noord-Holland			0900-8844
Meldkamer Brandweer			(072) 564 44 44

Mogelijke Hotels voor crisisopvang

Hotel	Contactpersoon	Adres	Afspraken	Telefoon
Amrath	Onno van der Mierden	Geestersingel 15, 1815 GA Alkmaar	geen	(072) 518 61 86
Molengroet		Molengroet, 1,		(0226) 39 05 55



		1723 PX Noord-Scharwoude		
Stad en Land	Richard Ruder	Stationsweg 92-94, 1815 CE Alkmaar	10% korting	(072) 512 39 11
De Buizerd	Marcel & Suzanne Bark	Spoorstraat 124, 1723 NG Noord-Scharwoude	25% korting op het verblijf incl. eten	(0226) 31 23 88
Logeer Units		Jongkindlaan		
Fletcher Hotel Restaurant Marijke		Dorpsstraat 23 - 25, 1861 KT Bergen, Nederland		072 581 2381

Met de individuele hotels is afgesproken dat de kosten op rekening gaan en achteraf aan Van Alckmaer worden gefactureerd. Personen kunnen alleen op rekening geplaatst worden na aanmelding van de medewerker sociaal beheer of een door het crisisteam aangewezen vervanger.



Bijlage 2: Checklist Communicatie

Het crisisteam start met het verzamelen van informatie. Daarmee kun je overzicht creëren in een chaotische situatie.

We moeten minimaal het volgende weten over de crisissituatie:

- Waar speelt het zich af?
- Wat is er precies gebeurd?
- Zijn er slachtoffers?
- Hoe groot is dit incident? Kan het zich nog verder uitbreiden?
- Wat zijn de risico's?
- Hoe/waarom is het gebeurd? Is er sprake van nalatigheid / een schuldige?
- Wie zijn er bij betrokken (als slachtoffer of verantwoordelijke of hulpdienst)?
- Is er een (landelijke) context en regelgeving?

Over een mogelijk oplossing:

- Welke maatregelen nemen we om het tij te keren of het probleem op te lossen?
- Welke maatregelen nemen we nog meer? Bijvoorbeeld schadevergoeding, of heel acuut: het herhuisvesten van bewoners.
- Hebben we eerdere (soortgelijke) ervaringen? Wat werkte wel en niet?
- Is er deskundige kennis of hulp van buitenaf nodig?

We moeten minimaal het volgende weten voor de crisiscommunicatie:

- Wie zijn de actoren?
- Wat zijn de factoren?
- Wie zijn de communicatiedoelgroepen
- Wat kunnen we communiceren over de crisissituatie en/of de oplossing? En wat over de procedure.



Bijlage 3: Telefoonlijst medewerkers Van Alckmaer (werk en prive)

Naam	Functie	Telefoon Werk	Telefoon Prive
Afianne Blok	Woonconsulent Social beheer	0652770447	
Anouschka Tolman	Medewerker verhuur, wonen & zorg	0621526097	
Daphne Loerakker	Allround medewerker Social Beheer	0634474199	
Demi Kist	Bewoners begeleider Bloemwijk	0655466426	
Erik Veling	Opzichter/Wijk beheerder	0646230905	
Fons Koster	Directeur	0653258161	
Frank Bloem	Medewerker Bedrijfsvoering	0642111548	
Gerard van Geldere	Senior medewerker bedrijfsvoering	0642110351	
Karen Mannes	Klant- en service medewerker	0636198342	
Kick Broersen	Wooncoach/Wijkbeheerder	0642111553	
Klaas Ettema	Manager Bedrijfsvoering	0636181357	
Marjoleine Alberse	Manager Wonen	0640673453	
Melanie de Vries	Allround medewerker Wonen	0636039319	
Mirka Murgia	Medewerker Beleid en Communicatie	0640112139	
René Wiersma	Projectleider renovatie/nieuwbouw	0654237881	
Renee van Klompenburg	Woonconsulent Sociaal beheer	0640531227	
Tamara Kooijman-Balder	Allround medewerker Wonen	0634474203	