
Aanvulling evaluatie kwestie

From ██████████ <██████████@samentwente.nl>
Date Mon 23/02/2026 15:33
To ██████████@samentwente.nl>

Hallo ██████████,

Hierbij de relevante aantekeningen. Laat je het weten als je nog iets anders van ons nodig hebt?

Besluiten

- Tweet door medewerker eerst gerapporteerd door X en vervolgens zelf verwijderd. Bericht is op persoonlijke titel, maar medewerker is herkenbaar als ambtenaar. Kans op reputatieschade voor SamenTwente.
- Monitoring in Coosto. Speciale zoekopdracht voor medewerker, communicatieadviseur en teamleider.
- Geen publieke reactie op social media. Wel blijven monitoren.
- Actiecentrum van kracht: 2 communicatieadviseurs, 1 online adviseur, 3 omgevingspecialisten.
- Reacties niet uitgezet om waterbedeffect te voorkomen.
- Q&A opgesteld voor receptie. Zij registreren telefoontjes.
- Online communicatie tijdelijk stopgezet.
- Monitoring op X, Telegram met anoniem account.
- Communicatie adviseert ook externe boodschap → inhoud intern/extern voorbereid.
- DB geïnformeerd door directeur.
- Social media richtlijnen aanpassen door Communicatie.
- Interne en externe communicatie voorbereid voor 11 februari.
- Persvragen beantwoord met algemene boodschap. Niet ingaan op alle vragen.
- Politie betrokken bij mogelijke demonstratie. Intern extra aandacht voor veiligheid. VRT en gemeente geïnformeerd.
- Starten met beantwoorden van binnenkomende mails.

Aandachtspunten

- Zeggen wat je doet, doen wat je zegt.
- Vaste overlegstructuur voor kwesties (██████?) Is dit verplicht? Was het een crisis? Wie bepaalt? Verantwoordelijkheid communicatie?
 - Signalerende rol voor Communicatie
 - Opschalen naar leidinggevende (schakelt met HR-adviseur)/██████ (zorgt voor afstemming met Karin).
 - Demonstratie aankondiging had ook via ██████████ gemoeten.
- Timing berichtgeving? Had ook woensdag gekund.
- Standaard reactie mail: geen persoonlijke afzender (team Communicatie). Aanhef had persoonlijk gekund.
- Sneller multidisciplinair schakelen? Bij wie verantwoordelijkheid?
- Dilemma: reageren op social media? Met de algemene boodschap had dit goed gekund.
- Leerpunt: ████████ niet in de teamschat.
- Geen toegang tot de mailbox info@samentwente.nl. ████████ was vrijdagmiddag afwezig.

Plus

- Actiecentrum werkte. Genoeg kennis van crisis in het team?
- Korte lijnen BV.
- Veel zorg voor betrokken medewerkers door teamleiders/manager, Karin.
- Snel signaleren en vroeg ingrijpen. Monitoringstool onmisbaar.
- Consistente lijn in de boodschap.
- Goede lijnen in de kwestie.
- Vooruitwerken volgende dag.

Hartelijke groet,



Nijverheidstraat 30
7500 BK Enschede
Postbus 1400

T. 
E. 

