

[REDACTED]

Van: [REDACTED]
Verzonden: vrijdag 27 februari 2026 10:45
Aan: [REDACTED]
CC: [REDACTED] Secretariaat Bedrijfsvoering
Onderwerp: FW: Evaluatie Casus Social media
Bijlagen: Handreiking Aanpak Maatschappelijke Onrust Versie 3.0 (1).pdf

Hoi allen,

Zie hieronder de reactie van [REDACTED] nadat ik onze conceptevaluatie heb gedeeld. Zij deelt de lijn om dit verder te structureren en vindt een scenariokaart passend.

Dus ik stel voor dat we dit alvast gaan organiseren. Na de feedback op mijn eerdere mail ga ik dit delen met [REDACTED] Maar daar hoeven we niet op te wachten.

Even de vraag aan jullie; wie zouden er bij die sessie bij moeten zijn?

Groeten,
[REDACTED]

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
[REDACTED]

Nijverheidstraat 30
7500 BK Enschede
Postbus 1400

T. [REDACTED]
E. [REDACTED]

[https://www.linkedin.com/\[REDACTED\]](https://www.linkedin.com/[REDACTED])



Van: [REDACTED] <[REDACTED]>
Verzonden: donderdag 26 februari 2026 16:06
Aan: [REDACTED] <[REDACTED]>
Onderwerp: RE: Evaluatie Casus Social media

Hallo [REDACTED]

Zoals telefonisch besproken gaat het in dit geval om een incident dat potentieel kan leiden tot een organisatiecrisis, met name op het gebied van reputatie, en mogelijk zelfs tot maatschappelijke onrust. In dit soort situaties is het van belang om altijd de dienstdoende crisiscoördinator tijdig te informeren en te betrekken. Mocht de situatie alsnog escaleren of opschaling noodzakelijk blijken, dan kunnen we direct de juiste stappen zetten binnen het crisisbeheersingsproces.

De gemeente beschikt over een handreiking Maatschappelijke Onrust (zie bijlage). Hierin staat een duidelijke werkwijze beschreven die we goed kunnen gebruiken voor de nadere uitwerking van dit type incidenten. Ik zie daarbij onder andere aanknopingspunten in scenario 3.2 over ongeplande evenementen (waaronder demonstraties) en diverse communicatietips en checklists.

Het is daarom zeker zinvol om dit incident verder uit te werken in de vorm van een scenariokaart. De koppeling met crisisbeheersing is aanwezig — ook al wordt deze pas formeel relevant op het moment dat de situatie daadwerkelijk escaleert. Mijn voorstel is om in een kleine werkgroep een scenariokaart te ontwikkelen. De inhoud raakt duidelijk aan preventie en beleidsmatige kaders, zoals sociale media, integriteit en gedragscode. Daarmee ligt het eigenaarschap waarschijnlijk eerder in één van die afdelingen dan bij ons. Uiteraard denk ik graag mee en kan ik meedenken vanuit crisisbeheersing.

Met vriendelijke groet,



[Redacted]
Nijverheidstraat 30 | Postbus 1400 | 7500 BK Enschede |
T. [Redacted]
[Redacted] | www.ggdtwente.nl |

Mijn reguliere werkdagen: maandag, woensdag en donderdag
GGD Twente is onderdeel van SamenTwente

Van: [Redacted]

Verzonden: woensdag 25 februari 2026 08:38

Aan: [Redacted]
[Redacted]
[Redacted]
[Redacted]

Onderwerp: Evaluatie Casus Social media

Allen,

Hieronder de aantekeningen die ik heb gemaakt aangevuld met de aantekeningen van [Redacted] (en samengevat door Co Pilot). Graag jullie opmerkingen en aanvullingen. [Redacted] ik neem jou ook mee. Ik weet niet of je hier iets van hebt mee gekregen (bericht op social media van een medewerker op persoonlijke titel maar wat werd gelinkt aan SamenTwente), maar mogelijk moeten we hier wel een scenariokaart voor maken. Kan snel tot een crisis leiden. Graag jouw advies.

Tijdslijn van gebeurtenissen

9 – 11 februari

- **9 feb:** Bericht op social media verschijnt.
 - Team Communicatie volgt reacties en duidt intern.
- **10 feb:** Gesprek met betrokken medewerker + Communicatie.
 - Online aandacht groeit door een artikel.
 - Communicatieadviseur ontvangt privéberichten (o.a. via LinkedIn).
 - Afstemming via intern Teams-kanaal.
 - In overleg met HR: *WerkenBij*-instagrampagina offline gehaald.
- **11 feb:**
 - Duidelijke toename: telefoontjes, WOO-verzoeken, klachten.
 - Gesprek met medewerker → formele waarschuwing.
 - Social media richtlijnen aangepast/aangescherpt.

13 – 16 februari

- **13 feb:** Aankondiging demonstratie.

- Gemeente, wethouder, politie ingelicht → extra toezicht.
- Nieuwe piek online aandacht.
- **Weekend:** Geen nieuwe escalatie.
- **Vanaf 16 feb:** Situatie komt tot rust.

20 februari

- Graffiti op het kantoorpand.

Doorlopend

- Regelmatig kort overleg tussen betrokkenen.

Belangrijkste Acties die zijn uitgevoerd

Crisis- en communicatiemanagement

- Monitoring in Coosto met speciale zoekopdrachten (medewerker, leidinggevende, adviseur).
- Geen publieke reactie geplaatst om escalatie te voorkomen.
- Online communicatie tijdelijk stilgezet.
- Actiecentrum ingericht (communicatie- en omgevingspecialisten).
- Q&A opgesteld voor receptie (voor telefoonverkeer).
- Monitoring op X en Telegram met anoniem account.
- Interne én externe boodschap voorbereid en afgestemd.
- Social media richtlijnen zijn aangepast.

Operationeel

- Receptie voorzien van duidelijke instructies.
- DIV, klachtenfunctionaris en jurist geïnformeerd.
- DB geïnformeerd door directeur.
- Start met beantwoorden binnengekomen mails.
- Extra veiligheid via politie en gemeente bij aangekondigde demonstratie.

Richting medewerker

- Gesprek gevoerd en formele waarschuwing gegeven.
- Aandacht voor 'second victim'-effect.
- Mogelijkheid vertrouwenspersoon besproken.

Wat we hiervan hebben geleerd

1. Proces & Crisisstructuur

- Onzekerheid: *wanneer is iets een crisis* en wie beslist dat?
- Communicatie heeft een signalerende rol via monitoring.
- Er moet een vast proces zijn voor escalatie:
Communicatie → teamleider → HR → manager (→ eventueel crisiscoördinator).
- Multidisciplinair handelen ging goed, maar was deels afhankelijk van toevallige korte lijnen.

2. Reageren en communiceren

- Consistent en zorgvuldig communiceren werkt: één lijn, geen overreactie.
- Belangrijk om te *zeggen wat je doet, en doen wat je zegt*.
- Vooruitwerken (anticiperen op volgende dag) bleek effectief.

3. Zorg voor medewerkers

- Snelle actie richting medewerker werkte.
- Second victim-zorg moet standaard onderdeel zijn.
- Altijd checken of MIM-melding nodig is.

4. Organisatie & interne rollen

- Receptie was goed voorgelicht; dit is cruciaal bij reputatie-kwesties.
- Vertrouwelijkheid blijft belangrijk.
- Toegang tot algemene mailbox moet geborgd zijn (DIV was afwezig).

Verbeterpunten (gefilterd en geconcretiseerd)

Proces & structuur

- Duidelijk bepalen **wie** een crisis vaststelt en **wanneer** opschalen verplicht is.

- Escalatieproces formaliseren en vastleggen binnen de hele organisatie.
- Expliciete rol voor crisiscoördinator opnemen (■■■■■ betrekken voor uitwerking).
- Multidisciplinaire structuur eerder activeren en verantwoordelijkheden vastleggen.

Communicatie

- Vastleggen welke signalen Communicatie direct deelt met wie (teamleider, manager, ■■■■).
- Overwegen: algemene boodschap wel/ delen op social media (dilemma).
- Timing van berichtgeving heroverwegen → misschien eerder/beter gepland.
- Standaard reactie-e-mails personaliseren, maar afzenderveld neutraal houden.

Organisatie & operationeel

- Toegang tot algemene mailbox (info@...) borgen; niet afhankelijk van beschikbaarheid individuen.
- Betrokkenen in Teams-chat zorgvuldig selecteren (leerpunt: ■■■■)
- Demonstraties altijd via leidinggevende/manager laten verlopen.
- DIV en klachtenfunctionaris standaard betrekken bij situaties met publieke impact.

Pluspunten (wat goed ging)

- Actiecentrum functioneerde uitstekend.
- Snelle signalering en vroeg ingrijpen door monitoring → essentieel.
- Korte lijnen binnen de organisatie zorgden voor slagkracht.
- Veel aandacht en zorg voor betrokken medewerkers.
- Consistente communicatielijn: geen versnippering of tegenstrijdigheden.
- Goede samenwerking en afstemming tussen teams.
- Proactief vooruitwerken op volgende dag gaf rust in de uitvoering.
- Snel actie ondernomen richting medewerker, zowel aandacht geven als formele behandeling

Met vriendelijke groet,

■■■■■
■■■■■

Nijverheidstraat 30
7500 BK Enschede
Postbus 1400

T. ■■■■

E. ■■■■

<https://www.linkedin.com/■■■■■>

