



Jabbeke
geeft je ruimte

Procedure 'Incidentenbeheer'

Lokaal bestuur Jabbeke

1. INLEIDING

Elke organisatie krijgt te maken met crisissen. Deze (on)voorzien omstandigheden dwingen je als organisatie om onmiddellijk te reageren. Als een crisis toeslaat, ontstaat er snel en gemakkelijk paniek.

Dat kan je voorkomen door duidelijke richtlijnen op te stellen rond incidentenbeheer. In deze procedure wordt beschreven hoe we als organisatie met het incident kunnen omgaan. De manier waarop een crisis wordt aangepakt is namelijk doorslaggevend voor de reputatie van onze organisatie.

Incidentenbeheer stelt ons in staat om snel en effectief te reageren op onverwachte gebeurtenissen die een negatieve impact kunnen hebben op ons imago en onze relaties met stakeholders.

Deze procedure beschrijft de stappen die moeten worden genomen vanaf het moment dat een incident wordt geïdentificeerd tot en met de communicatie naar interne en externe belanghebbenden.

Door deze procedure te volgen, streven we ernaar om de impact van incidenten te minimaliseren, het vertrouwen van onze stakeholders te behouden en de reputatie van onze organisatie te beschermen.

Het is van essentieel belang dat alle medewerkers op de hoogte zijn van deze richtlijnen en hun rol en verantwoordelijkheden begrijpen in het geval van een incident.

Een belangrijke voetnoot is dat deze procedure niet verward mag worden met crisiscommunicatie en noodplanning. In geval van een noodsituatie is er een D5-plan ter beschikking die werd goedgekeurd door de Veiligheidscel. Bij noodsituaties is het D5-plan van kracht en niet de procedure incidentenbeheer.

2. COMMUNICATIETAKEN

Doorheen de crisis zijn er verschillende fases waar telkens andere taken en rollen moeten ingevuld worden. Algemeen verdelen we de crisis in drie fases:

- Voor het incident
- Tijdens het incident
- Na het incident

Om deze taken en rollen overzichtelijk te maken, is er telkens een RACI-matrix opgemaakt. Hierin wordt bij elke taak beschreven wie verantwoordelijk is, accountable is, geconsulteerd moet worden en geïnformeerd moet worden. Daarnaast worden ook de taken kort beschreven

2.1. VOOR HET INCIDENT

Activiteit	Verantwoordelijk	Accountable	Geconsulteerd	Geïnformeerd
Incident identificeren	Medewerker die het incident ontdekt	Diensthooft	Communicatieteam	Alle betrokken medewerkers
Eerste beoordeling van het incident	Diensthooft	Algemeen Directeur	Communicatieteam, Juridische afdeling	Alle betrokken medewerkers
Crisismanager aanstellen	Diensthooft/ Algemeen Directeur	Algemeen Directeur	Communicatieteam	Alle betrokken medewerkers

Verduidelijking van taken

Incident identificeren

Timing: onmiddellijk

- Medewerker die het incident ontdekt: Identificeert en meldt het incident zo snel mogelijk aan het diensthooft. Bij afwezigheid van het diensthooft meldt de medewerker dit rechtstreeks aan de algemeen directeur of financieel directeur.
- Diensthooft: Beoordeelt de melding en informeert de algemeen directeur a priori en het politiek bestuur.

Eerste beoordeling van het incident

Timing: binnen eerste halfuur na melding

- Diensthooft: Voert een eerste beoordeling uit om de ernst van het incident te bepalen.
- Communicatieteam en Juridische afdeling: Bieden ondersteuning en advies tijdens de beoordeling.
- (na aanstelling) Crisismanager: Coördineert de beoordeling en verzamelt aanvullende informatie.

Crisismanager aanstellen

Timing: binnen eerste uur na melding

- Diensthoofd: Stelt een crisismanager aan om de respons te leiden.
- Algemeen Directeur: Keurt de aanstelling goed.
- Communicatieteam: Wordt geïnformeerd over de aanstelling.

2.2. TIJDENS HET INCIDENT

Activiteit	Verantwoordelijk	Accountable	Geconsulteerd	Geïnformeerd
Communicatieplan opstellen	Crisismanager i.s.m. Communicatieteam	Algemeen Directeur	Communicatieteam, Juridische afdeling	Alle medewerkers
Communicatie coördineren	Communicatieteam	Crisismanager	Diensthoofd, Juridische afdeling	Alle medewerkers Media, Publiek
Informatie verzamelen en analyseren	Crisismanager	Diensthoofd	Communicatieteam, Juridische afdeling	Alle medewerkers
Goedkeuring van boodschappen	Algemeen Directeur, Politiek bestuur	Crisismanager	Communicatieteam, Juridische afdeling	Alle medewerkers
Boodschappen verspreiden	Communicatieteam	Crisismanager	Diensthoofd	Media, Publiek

Verduidelijking van taken

Crisiscommunicatieplan opstellen

Timing: eerste uur na melding

- Crisismanager: Stelt een crisiscommunicatieplan op i.s.m. het communicatieteam.
- Algemeen Directeur en Politiek Bestuur: Keurt het plan goed.
- Communicatieteam en Juridische afdeling: Bieden input en advies bij het opstellen van het plan.

Communicatie coördineren

Timing: bij opstart de afspraken vastleggen en gedurende het incident

- Communicatieteam: Coördineert de interne en externe communicatie.
- Crisismanager: Overziet de coördinatie.
- Diensthoofd, Juridische afdeling: Wordt geïnformeerd over de voortgang, Bieden input en advies

Informatie verzamelen en analyseren

Timing: vóór de opstart van communicatie en tijdens het incident

- Crisismanager: Verzamelt en analyseert informatie over het incident.
- Diensthoofd: Ondersteunt bij het verzamelen van informatie.
- Communicatieteam en Juridische afdeling: Bieden input en advies bij de analyse.

Goedkeuring van communicatieboodschappen

Timing: eerste halfuur na opmaak van boodschap

- Algemeen Directeur en Politiek bestuur: Keurt de communicatieboodschappen goed.
- Crisismanager: Bereidt de boodschappen voor.
- Communicatieteam en Juridische afdeling: Bieden input en advies bij het opstellen van de boodschappen.

Communicatieboodschappen verspreiden:

Timing: eerste boodschap max. een uur na de melding van het incident

- Communicatieteam: Verspreidt de communicatieboodschappen.
- Crisismanager: Overziet de verspreiding.
- Diensthoofd: Wordt geïnformeerd over de voortgang.

2.3. NA HET INCIDENT

Activiteit	Verantwoordelijk	Accountable	Geconsulteerd	Geïnformeerd
Evaluatie en rapportage na de crisis	Crisismanager	Algemeen Directeur	Communicatieteam, Juridische afdeling	Alle medewerkers
Afsluitende communicatie	Crisismanager i.s.m. Communicatieteam	Algemeen Directeur	Communicatieteam	Alle medewerkers

Verduidelijking van taken

Evaluatie en rapportage na de crisis

Timing: week na afsluiten van incident

- Crisismanager: Voert een evaluatie uit en stelt een rapport op.
- Algemeen Directeur: Keurt het rapport goed.
- Communicatieteam en Juridische afdeling: Bieden input en advies bij de evaluatie en rapportage.

Afsluitende communicatie

Timing: bij afsluiten van incident

- Crisismanager en Communicatieteam: maakt een afsluitende communicatie op voor interne en externe doelgroepen met de stand van zaken.
- Algemeen directeur: Keurt de afsluitende boodschap goed samen met het politiek bestuur.

3. COMMUNICATIEPLAN OPMAKEN

Bij een incident kan het van belang zijn om een communicatieplan op te stellen. Dit plan biedt een overzicht van welke boodschappen je zal uitsturen, naar welke doelgroepen en via welke kanalen. Een goed doordacht communicatieplan helpt om de juiste informatie efficiënt en duidelijk over te brengen naar de beoogde doelgroep.

Een communicatieplan kan worden opgesteld aan de hand van de volgende tabel:

1. **Doelgroep:** Identificeer de verschillende groepen die je wilt bereiken en pas je boodschap en kanaal op basis van hun specifieke behoeften en verwachtingen aan.
2. **Doelstelling:** Definieer duidelijk wat je wilt bereiken met elke boodschap. Dit kan variëren van informeren en sensibiliseren tot het veranderen van gedrag en het herstellen van vertrouwen.
3. **Boodschappen:** Formuleer je boodschappen specifiek aan het incident en zorg ervoor dat ze duidelijk, feitelijk en consistent zijn.
4. **Kanaal:** Kies de meest geschikte kanalen voor elke doelgroep en boodschap. Dit kan variëren van traditionele media zoals pers en infobladen tot digitale kanalen zoals sociale media en apps.

Doelgroep	Doelstelling	Boodschap	Kanaal
Betrokkenen	Informeren	(specifiek aan het incident)	Website
Inwoners	Sensibiliseren		Sociale media
Personeelsleden	Gedrag veranderen		Pers
Beleidsmakers	Betrokkenheid vergroten		Digitale schermen
Bedrijven	Ondersteunen		Banners
Scholen	Overtuigen		Infoblad
Vrijwilligers	Activeren/motiveren		ActiviteitenAgenda
Hulpdiensten	Herstellen van vertrouwen		Jabbeke-app
Burgemeentes	...		Telefoon
Media			E-mail
Verenigingen			...
...			

Bij een incident kan je dus een tabel opmaken om je boodschap zo efficiënt en duidelijk mogelijk over te brengen naar de vooropgestelde doelgroep. De kanalen die je gebruikt, zijn hierbij een middel en geen doel op zich. Welke kanalen er gebruikt worden, zal verschillen van situatie tot situatie.

Met het communicatieplan kan je boodschappen structureren en orde scheppen in de informatie die je zowel intern als extern uitstuurt. Dit zorgt voor een gecoördineerde en effectieve communicatie tijdens een crisis, wat essentieel is voor het behoud van vertrouwen en het minimaliseren van de impact van de crisis.

4. COMMUNICATIEPRINCIPES

Bij het opmaken van communicatie is het belangrijk om enkele basisprincipes na te leven. Het hoofdprincipe bij dit soort communicatie is het 'We know, We do, We care and We'll be back'-principe:

- **We know:** We weten dat zich een incident heeft voorgedaan (feitelijke informatie)
- **We do:** De gemeente en eventuele andere actoren nemen actie (maatregelen)
- **We care:** We begrijpen dat deze situatie heel wat mensen beroert (empathie)
- **We'll be back:** We proberen snel meer antwoorden te bieden en houden je op de hoogte (terugkoppeling)

Opgelet: *Menselijkheid in deze communicatie is heel cruciaal. Heb dus zeker aandacht voor het 'We care'.*

Daarnaast zijn er nog **basisprincipes** om rekening mee te houden bij je communicatie:

- **Interne informatieverstrekking gaat steeds vooraf aan externe communicatie.**

Bij een incident is het van cruciaal belang dat alle interne belanghebbenden eerst op de hoogte worden gebracht voordat er externe communicatie plaatsvindt. Dit principe zorgt ervoor dat alle medewerkers goed geïnformeerd zijn en voorbereid zijn op mogelijke vragen of reacties van buitenaf. Het helpt ook om een consistente boodschap te waarborgen en misverstanden te voorkomen. Het is essentieel dat alle afdelingen en medewerkers zich aan dit principe houden om de integriteit en effectiviteit van ons incidentenbeheer te waarborgen.

- **Transparantie in de eerste uren van een incident**

In de eerste uren van een incident is het van cruciaal belang om snel en transparant te communiceren. Deze periode is beslissend voor de beeldvorming en het vertrouwen van zowel interne als externe belanghebbenden. Door open en eerlijk te zijn over wat er gebeurt, kunnen we de situatie beter beheersen en de impact minimaliseren. Het is essentieel dat we in deze cruciale periode alle relevante informatie delen, zelfs als we nog niet alle antwoorden hebben. Door transparant te zijn, tonen we onze verantwoordelijkheid en bereidheid om de situatie aan te pakken, wat uiteindelijk bijdraagt aan een positieve beeldvorming en effectieve crisisbeheersing.

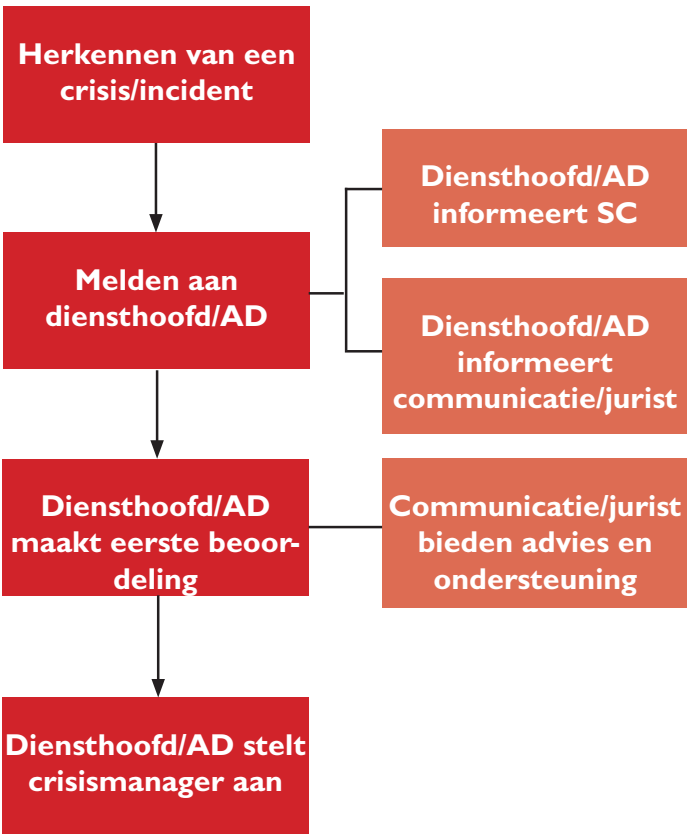
- **Kom zelf als eerste met communicatie buiten en zet de toon.**

Bij een incident is het van groot belang dat wij als organisatie proactief communiceren en de toon zetten. Door zelf als eerste naar buiten te treden met informatie, kunnen we de situatie beter beheersen en voorkomen dat anderen de narratief bepalen. Dit principe helpt ons om controle te houden over de communicatie en de perceptie van het incident. Door zelf als eerste naar buiten te treden, tonen we onze bereidheid om de crisis aan te pakken en de impact ervan te minimaliseren.

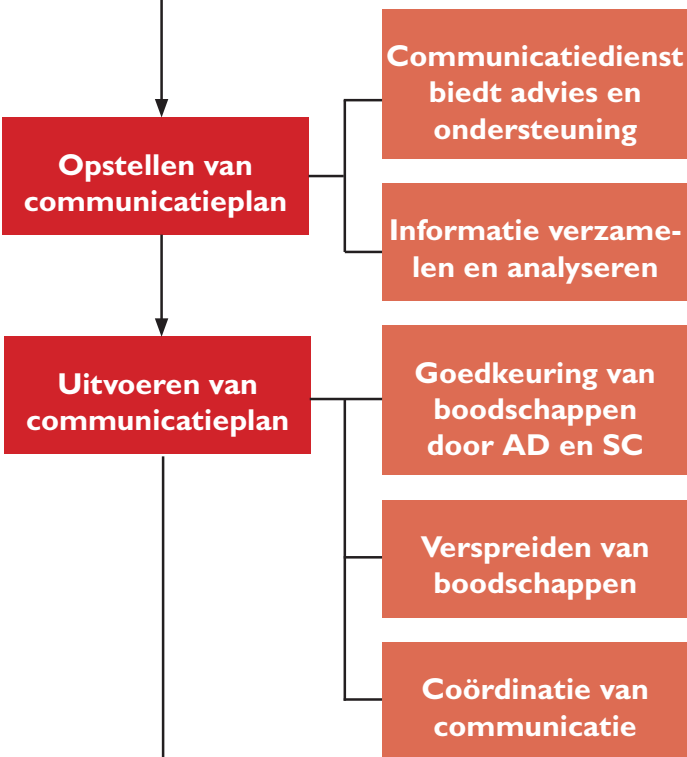
- **Geen contact met pers en media voor de eerste communicatie.**

Bij een incident is het essentieel dat er geen contact wordt opgenomen met de pers en media voordat er een eerste officiële communicatie is uitgestuurd. Dit principe zorgt ervoor dat de organisatie de controle behoudt over de informatie die naar buiten wordt gebracht en voorkomt dat er ongecontroleerde berichten de wereld in worden gestuurd. Het is van cruciaal belang dat alle medewerkers zich aan dit principe houden om de effectiviteit van ons incidentenbeheer te waarborgen en de impact van de crisis te minimaliseren.

VOOR / BEGIN VAN HET INCIDENT



TJIDENS HET INCIDENT



NA HET INCIDENT

SCENARIO 1: RUIMTELIJKE ORDENING

Een groot bouwproject in Jabbeke heeft geleid tot ernstige milieuschade, waaronder vervuiling van de Jabbekebeek. Dit incident kan leiden tot negatieve media-aandacht en bezorgdheid onder de inwoners over de milieueffecten en de rol van het lokaal bestuur in het goedkeuringsproces van het project.

VOOR HET INCIDENT

Eén van de milieuarbeiders heeft de vervuiling opgemerkt tijdens het werk. Hij meldt dit aan het diensthoofd Gemeentewerken. Het diensthoofd meldt dit op zijn beurt aan de algemeen directeur en de milieubtenaar.

De algemeen directeur brengt het schepencollege, de communicatiedienst en de juridische afdeling op de hoogte.

De milieubtenaar en algemeen directeur maken een eerste inschatting van de situatie. Ze constateren dat de vervuiling grote gevolgen kan hebben op het eco-systeem langs de beek.

De algemeen directeur stelt de milieubtenaar als crisismanager aan. Hij krijgt hierdoor de bevoegdheid om alle noodzakelijke maatregelen te nemen.

TIJDENS HET INCIDENT

De milieubtenaar zit samen met de dienst communicatie om een communicatieplan op te stellen. Hij bezorgt de dienst alle informatie die er is over het dossier (bouwproject, de vervuiling, de mogelijk impact, de maatregelen die genomen kunnen worden...).

Er worden een aantal eerste kernboodschappen geformuleerd. Deze worden goedgekeurd door de algemeen directeur en het schepencollege.

- **We know:** We weten dat een groot bouwproject in Jabbeke heeft geleid tot ernstige milieuschade, waaronder vervuiling van de Jabbekebeek. Dit incident heeft begrijpelijkerwijs zorgen veroorzaakt bij onze inwoners en andere belanghebbenden.
- **We do:** Het lokaal bestuur heeft onmiddellijk maatregelen genomen om de milieuschade te beperken en verdere vervuiling te voorkomen. We werken nauw samen met milieuexperts en relevante autoriteiten om de situatie te beoordelen en te herstellen. Daarnaast zullen we een grondig onderzoek uitvoeren naar de oorzaken van dit incident en de rol van het goedkeuringsproces.
- **We care:** We begrijpen dat dit incident veel zorgen en onzekerheid kan veroorzaken bij onze inwoners en andere betrokkenen. We willen benadrukken dat we alles in het werk stellen om de situatie onder controle te krijgen en de milieuschade te herstellen. De gezondheid en veiligheid van onze gemeenschap en het milieu zijn onze hoogste prioriteit.
- **We'll be back:** We zullen je regelmatig op de hoogte houden van de voortgang van ons onderzoek en de maatregelen die we nemen. We streven ernaar om snel meer antwoorden te bieden en je te informeren over de stappen die we ondernemen om herhaling te voorkomen. Jouw feedback en betrokkenheid zijn voor ons van groot belang.

Op basis van deze kernboodschappen wordt een communicatieplan uitgewerkt door de milieumambtenaar en de communicatiedienst. De communicatiedienst zorgt ervoor dat de boodschappen worden verspreid via de juiste kanalen naar de juiste doelgroepen. Hierbij wordt telkens teruggekoppeld naar de algemeen directeur en het politiek bestuur.

Doelgroep	Doelstelling	Boodschap	Kanaal
Inwoners	<p>Informereren</p> <p>Herstellen van vertrouwen</p>	<p>We willen onze inwoners informeren over de recente milieuschade die is veroorzaakt door het bouwproject aan de rand van onze gemeente. We begrijpen dat dit incident tot grote bezorgdheid heeft geleid en we willen jullie verzekeren dat we onmiddellijk actie hebben ondernomen om de situatie aan te pakken. Onze eerste prioriteit is het herstellen van de milieuschade. We werken nauw samen met milieudeskundigen en aannemers om de vervuiling van de Jabbekebeek te stoppen. Daarnaast hebben we een onafhankelijk onderzoek ingesteld om de oorzaken van dit incident te achterhalen en ervoor te zorgen dat dit in de toekomst niet meer gebeurt. We willen ook transparant zijn over de rol van het lokaal bestuur in dit proces. We erkennen dat er fouten zijn gemaakt in het goedkeuringsproces van het bouwproject en we nemen volledige verantwoordelijkheid. We zullen onze procedures herzien en verbeteren om ervoor te zorgen dat de bescherming van het milieu altijd voorop staat. We nodigen jullie uit voor een infoavond op 15 maart om 19:00 uur in het gemeentehuis, waar we de situatie verder zullen toelichten en jullie vragen zullen beantwoorden. Jouw feedback is belangrijk voor ons en we hopen jullie daar te zien."</p>	Website
Pers	Informereren	<p>Titel: Lokaal Bestuur Jabbeke neemt directe actie na milieuschade door bouwproject</p> <p>Jabbeke, 3 maart 2025 – Het lokaal bestuur van Jabbeke heeft vandaag aangekondigd dat het onmiddellijk actie onderneemt om de milieuschade te herstellen die is veroorzaakt door een recent bouwproject aan de rand van de gemeente. Het incident heeft geleid tot vervuiling van een nabijgelegen rivier en de vernietiging van beschermde natuurgebieden. "Wij begrijpen dat dit incident tot grote bezorgdheid heeft geleid onder onze inwoners en we willen hen verzekeren dat we alles in het werk stellen om de situatie aan te pakken," aldus burgemeester van Jabbeke. "Onze eerste prioriteit is het herstellen van de milieuschade en het voorkomen van toekomstige incidenten." Het lokaal bestuur werkt nauw samen met milieudeskundigen en aannemers om de vervuiling van de rivier te stoppen en de getroffen natuurgebieden te herstellen. Daarnaast is er een onafhankelijk onderzoek ingesteld om de oorzaken van dit incident te achterhalen en ervoor te zorgen dat dit in de toekomst niet meer gebeurt. "We erkennen dat er fouten zijn gemaakt in het goedkeuringsproces van het bouwproject en we nemen volledige verantwoordelijkheid," voegde de burgemeester toe. "We zullen onze procedures herzien en verbeteren om ervoor te zorgen dat de bescherming van het milieu altijd voorop staat." Het lokaal bestuur nodigt alle belanghebbenden uit voor een informatiebijeenkomst op 15 maart om 19:00 uur in het gemeentehuis, waar de situatie verder zal worden toegelicht en vragen zullen worden beantwoord.</p>	E-mail Persbericht

NA HET INCIDENT

We zijn intussen drie weken verder en de aangekondigde maatregelen werden uitgevoerd. De milieubtenaar houdt een evaluatievergadering met de algemeen directeur, communicatiedienst, politiek en andere betrokkenen om het incident te bespreken.

De milieubtenaar maakt na de vergadering een verslag. Dit wordt goedgekeurd door de algemeen directeur en neergelegd ter kennis.

SCENARIO 2: GEGEVENSLEK IN GEMEENTE JABBEKE

Door een illegale hacking zijn er persoonsgegevens van inwoners gelekt. Deze informatie omvat persoonlijke gegevens van inwoners, zoals namen, adressen, en identiteitsnummers. Dit incident kan leiden tot negatieve media-aandacht en bezorgdheid onder de inwoners over hun privacy en veiligheid.

VOOR HET INCIDENT

Een medewerker ontdekt dat er gevoelige informatie is gelekt uit het gemeentelijke systeem en meldt dit aan de IT-verantwoordelijke. Hij meldt dit op zijn aan de algemeen directeur en de DPO.

De algemeen directeur brengt het schepencollege, de communicatiedienst en de juridische afdeling op de hoogte. De DPO en algemeen directeur maken een eerste inschatting van de situatie. Ze constateren dat het lek aanzienlijke gevolgen kan hebben voor de privacy en veiligheid van de inwoners.

De algemeen directeur stelt de IT-verantwoordelijke als crisismanager aan. Hij krijgt hierdoor de bevoegdheid om alle noodzakelijke maatregelen te nemen.



TIJDENS HET INCIDENT

De IT-verantwoordelijke zit samen met de dienst communicatie om een communicatieplan op te stellen. Hij bezorgt de dienst alle informatie die er is over het dossier (hoe is dit kunnen gebeuren, waar situeert het lek zich, de mogelijk impact, de maatregelen die genomen kunnen worden...).

Er worden een aantal eerste kernboodschappen geformuleerd. Deze worden goedgekeurd door de algemeen directeur en het schepencollege.

- **We know:** We weten dat er een gegevenslek heeft plaatsgevonden in ons gemeentelijk systeem. Dit incident heeft geleid tot het lekken van gevoelige informatie.
- **We do:** Het Lokaal bestuur Jabbeke heeft onmiddellijk maatregelen genomen om het lek te dichten en verdere schade te voorkomen. We werken nauw samen met cybersecurity-experts om de oorzaak van het lek te achterhalen en onze systemen te beveiligen.
- **We care:** We begrijpen dat dit incident veel zorgen en onzekerheid kan veroorzaken bij onze inwoners en andere betrokkenen. We willen benadrukken dat we alles in het werk stellen om de situatie onder controle te krijgen en de veiligheid van jullie gegevens te waarborgen.
- **We'll be back:** We zullen jullie regelmatig op de hoogte houden van de voortgang van ons onderzoek en de maatregelen die we nemen. We streven ernaar om snel meer antwoorden te bieden en u te informeren over de stappen die we ondernemen om herhaling te voorkomen.

Op basis van deze kernboodschappen wordt een communicatieplan uitgewerkt door de IT-verantwoordelijke en de communicatiedienst. De communicatiedienst zorgt ervoor dat de boodschappen worden verspreid via de juiste kanalen naar de juiste doelgroepen. Hierbij wordt telkens teruggekoppeld naar de algemeen directeur en het politiek bestuur.

Doelgroep	Doelstelling	Boodschap	Kanaal
Direct betrokkenen	<p>Informeren</p> <p>Herstellen van vertrouwen</p>	<p>Beste betrokkenen</p> <p>We willen jou informeren over een ernstig incident dat heeft plaatsgevonden in ons gemeentelijk systeem. Door een illegale hacking zijn gevoelige persoonlijke gegevens gelekt, waaronder namen, adressen en identiteitsnummers. Met deze brief/mail willen we jou informeren dat ook jouw gegevens hier deel van uitmaken.</p> <p>We begrijpen dat dit incident veel zorgen en onzekerheid kan veroorzaken, en we willen jou zo goed mogelijk ondersteunen.</p> <p>Wat is er gebeurd? Er is een gegevenslek ontdekt in ons systeem, veroorzaakt door een externe partij die illegaal toegang heeft verkregen. Dit heeft geleid tot het lekken van persoonlijke informatie van een groot aantal inwoners.</p> <p>Welke maatregelen nemen we? De gemeente heeft onmiddellijk maatregelen genomen om het lek te dichten en verdere schade te voorkomen. We werken nauw samen met cybersecurity-experts om de oorzaak van het lek te achterhalen en onze systemen te beveiligen. Daarnaast voeren we een grondig onderzoek uit naar de oorzaken van dit incident en de rol van het goedkeuringsproces</p> <p>Wat betekent dit voor jou? Als direct slachtoffer van dit gegevenslek, willen we jou verzekeren dat we alles in het werk stellen om jouw gegevens te beschermen en verdere schade te voorkomen.</p> <p>Wat kan je doen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Blijf alert: Houd je persoonlijke gegevens goed in de gaten en wees alert voor verdachte activiteiten. • Neem contact op: Als je vragen of zorgen hebt, neem dan contact op met onze communicatiedienst via [telefoonnummer] of [e-mailadres]. • Volg onze updates: We zullen jou regelmatig op de hoogte houden van de voortgang van ons onderzoek en de maatregelen die we nemen. Bezoek onze website voor de meest recente informatie. 	<p>Bewonersbrief</p> <p>E-mail</p>
Inwoners Externe geïnteresseerden	<p>Informeren</p> <p>Herstellen van vertrouwen</p>	<p> Belangrijk bericht voor alle inwoners van Jabbeke </p> <p>Er is een gegevenslek ontdekt in ons gemeentelijk systeem door een illegale hacking. We hebben onmiddellijk maatregelen genomen om verdere schade te voorkomen en werken nauw samen met experts om de situatie onder controle te krijgen.</p>	<p>Sociale media</p>

		<p>Lees meer over de stappen die we ondernemen en blijf op de hoogte via onze website.</p> <p>Uw veiligheid en privacy zijn onze hoogste prioriteit. Bedankt voor uw begrip en betrokkenheid.</p>	
Pers	Informereren	<p>Titel: Gegevenslek door Illegale Hacking in Lokaal Bestuur Jabbeke</p> <p>Jabbeke, 12 maart 2025 - Het lokaal bestuur van Jabbeke heeft een gegevenslek ontdekt in het gemeentelijk systeem, veroorzaakt door een illegale hacking. Dit incident heeft geleid tot het lekken van gevoelige informatie, waaronder persoonlijke gegevens van inwoners zoals namen, adressen en identiteitsnummers.</p> <p>De gemeente Jabbeke heeft onmiddellijk maatregelen genomen om het lek te dichten en verdere schade te voorkomen. We werken nauw samen met cybersecurity-experts om de oorzaak van het lek te achterhalen en onze systemen te beveiligen. Daarnaast zullen we een grondig onderzoek uitvoeren naar de oorzaken van dit incident en de rol van het goedkeuringsproces.</p> <p>"We begrijpen dat dit incident veel zorgen en onzekerheid kan veroorzaken bij onze inwoners en andere betrokkenen," aldus de algemeen directeur van Jabbeke. "We willen benadrukken dat we alles in het werk stellen om de situatie onder controle te krijgen en de veiligheid van uw gegevens te waarborgen. De gezondheid en veiligheid van onze gemeenschap en het milieu zijn onze hoogste prioriteit."</p> <p>De gemeente zal regelmatig updates verstrekken over de voortgang van het onderzoek en de genomen maatregelen. Inwoners worden aangemoedigd om de website van de gemeente te bezoeken voor de meest recente informatie en om eventuele vragen of zorgen te melden.</p> <p>Voor meer informatie kunt u contact opnemen met: Gemeente Jabbeke Communicatiedienst Telefoon: [telefoonnummer] E-mail: [e-mailadres]</p>	E-mail Persbericht

NA HET INCIDENT

We zijn intussen drie weken verder en de aangekondigde maatregelen werden uitgevoerd. De IT-verantwoordelijke houdt een evaluatievergadering met de algemeen directeur, communicatiedienst, politiek en andere betrokkenen om het incident te bespreken.

De IT-verantwoordelijke maakt na de vergadering een verslag. Dit wordt goedgekeurd door de algemeen directeur en neergelegd ter kennis.