

Crisismanagement Studenten in het Buitenland



Gaye Eksen & Hungwah Lam

6 juni 2024

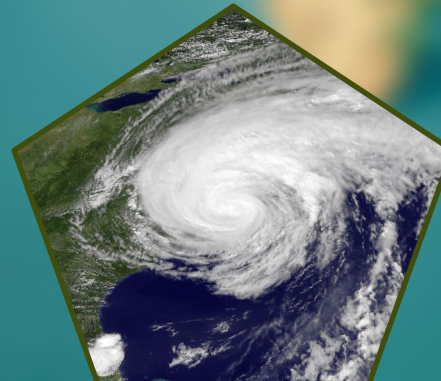


**Universiteit
Leiden**

Studenten- en Onderwijszaken



Internationale studentenmobiliteit



Wat gaan we bespreken?

1. Voorbereiding

Hoe bereiden wij studenten voor op crisissituaties

2. Organisatie

Wie zijn betrokken bij de crises? Wat zijn de taken van een crisisteam?

3. Acties

Wat zijn de vervolgacties en wie bepaalt dat?

Wat is een crisis?

“ *Een crisis is een situatie waarbij het functioneren van (een onderdeel van) Universiteit Leiden (ernstig) verstoord raakt en de continuïteit van (een deel van) de primaire processen, de veiligheid van mensen en/of de reputatie ernstig worden bedreigd.* ”

I. Voorbereidingen

Inschrijving





Health & Safety Sessions

Reisadviezen BZ

Noodnummers, “LU 24/7”

Vaccinaties

Verzekeringen

Culture Shock

Mental Health

Harassment

Cybersecurity

Registratie

Overview


Exchange Programme (0000-1000)

Overview

Via this screen you can work on your application/registration and check which steps you still need to complete.

Submit your application/registration on time! Click on the question mark text at the top of the screen for information on deadlines.

	Application	View
	Acceptance	View
	During your stay	Submit
	Upon return	Submit

Tijdens het verblijf

←

🕒

❤️

?

Nederlands

⋮

During your stay

Exchange Programme

During your stay

Contact details abroad and travel itinerary

It is important that Leiden University can contact you during your study-related period abroad.

Contact details

Enter your contact details at your destination here below. If you will stay at more than one destination click on "Add+" for each subsequent address. Only include data for your study-related period abroad, not for holidays before/after your stay.

Travel itinerary

Also provide details of your travel itinerary to/from your destination. Include dates, arrival times and flight numbers. If you have additional remarks about your contact or travel details, also enter them here.

Important:

If your contact details or length of stay change, you must update the information on this screen during your stay.

> Contact details

<< Previous

Save



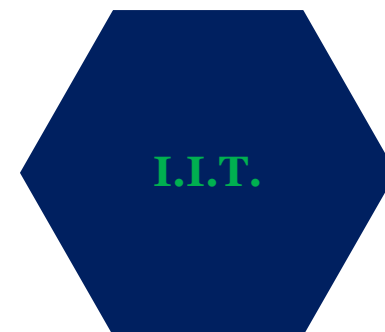
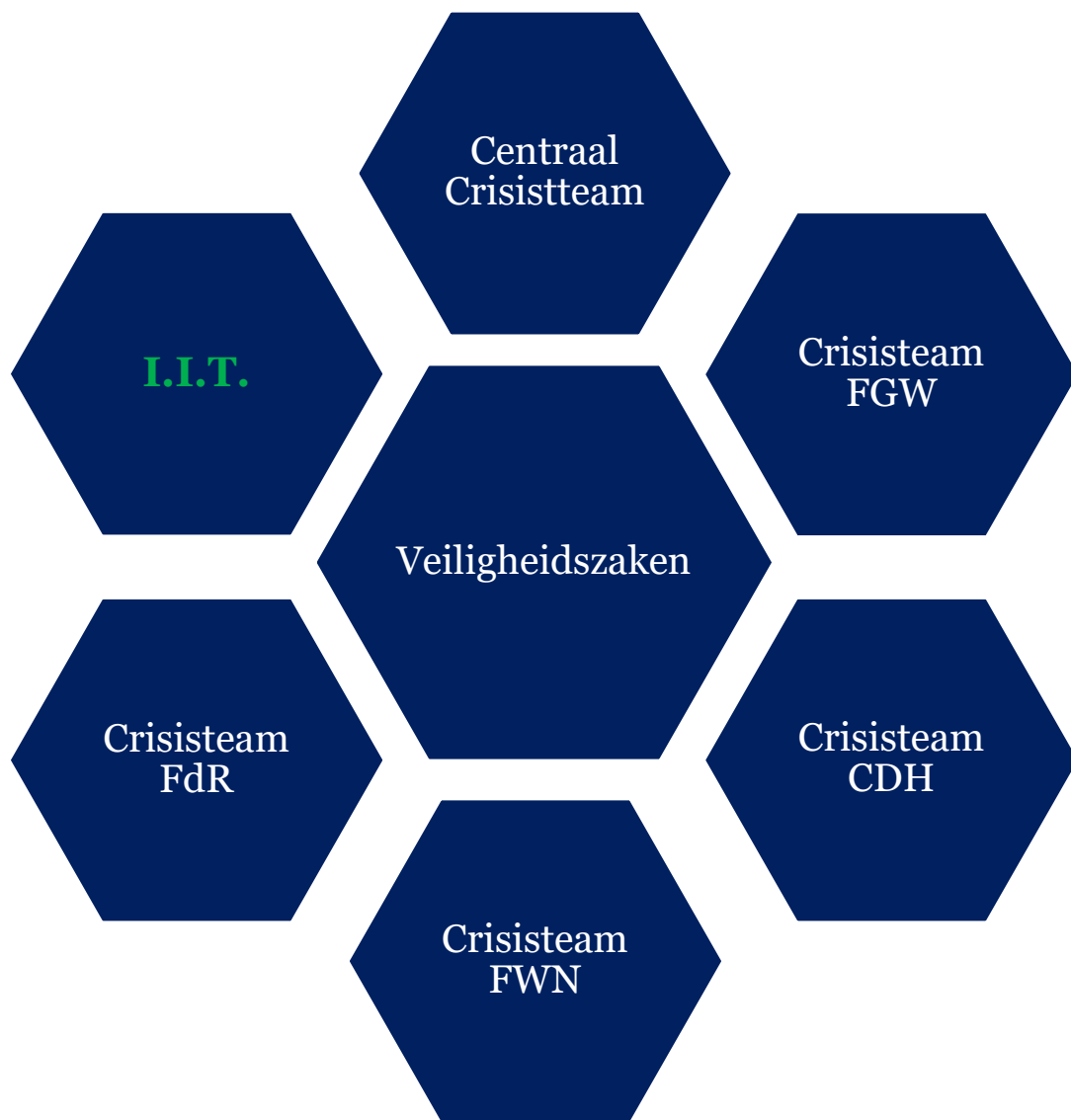
II. Organisatie

Crisisorganisatie

Strategisch niveau – Centraal Crisis Team (CCT)

Tactisch niveau – Decentraal Crisis Team (DCT)

Operationeel niveau – BHV etc.



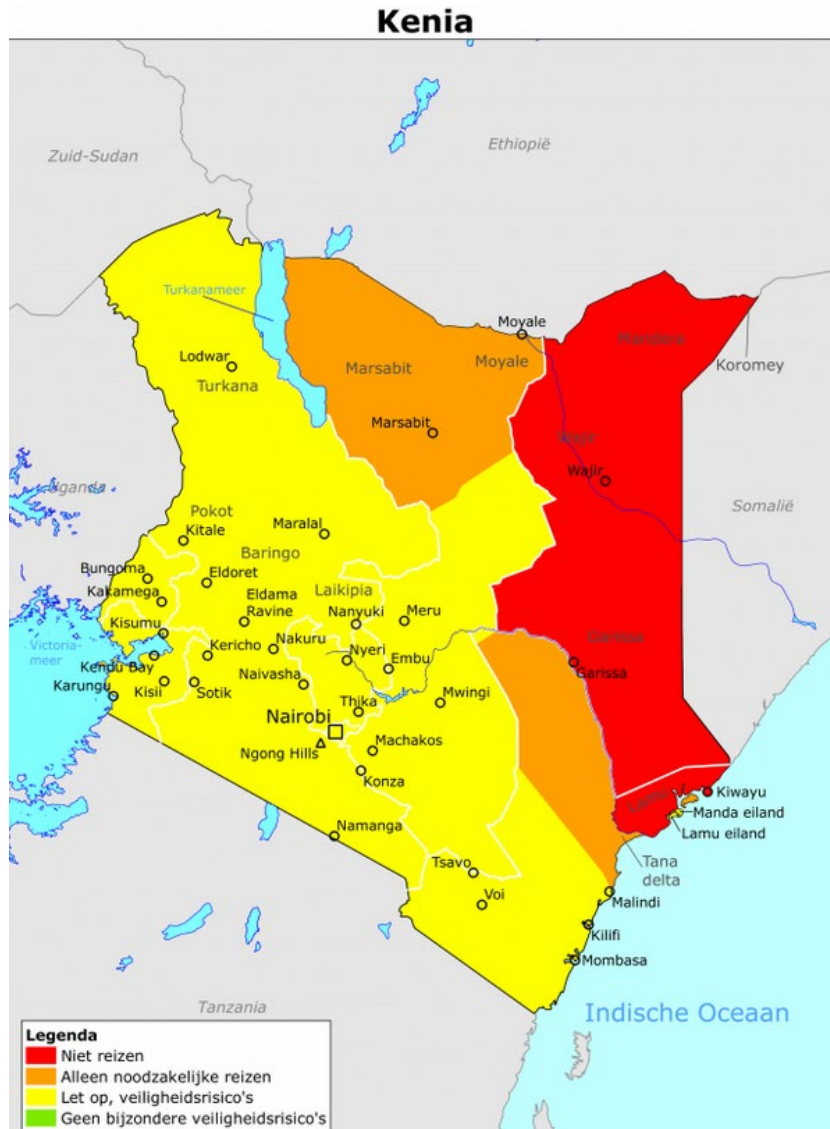
Rollen binnen IIT

- 1. Voorzitter**
- 2. Secretaris/Plotter**
- 3. Adviseur Veiligheid (VZ)**
- 4. Adviseur Internationalisering (IR)**
- 5. Woordvoerder**

Aangevuld met specifieke expertise indien nodig (bijv. Juridisch, HR, regiospecialist)

Actieteam bestaande uit 4-6 collega's

Beleid Universiteit Leiden



Reisapp 4+

Betrouwbare reisinformatie

Rijksoverheid

Ontworpen voor iPad

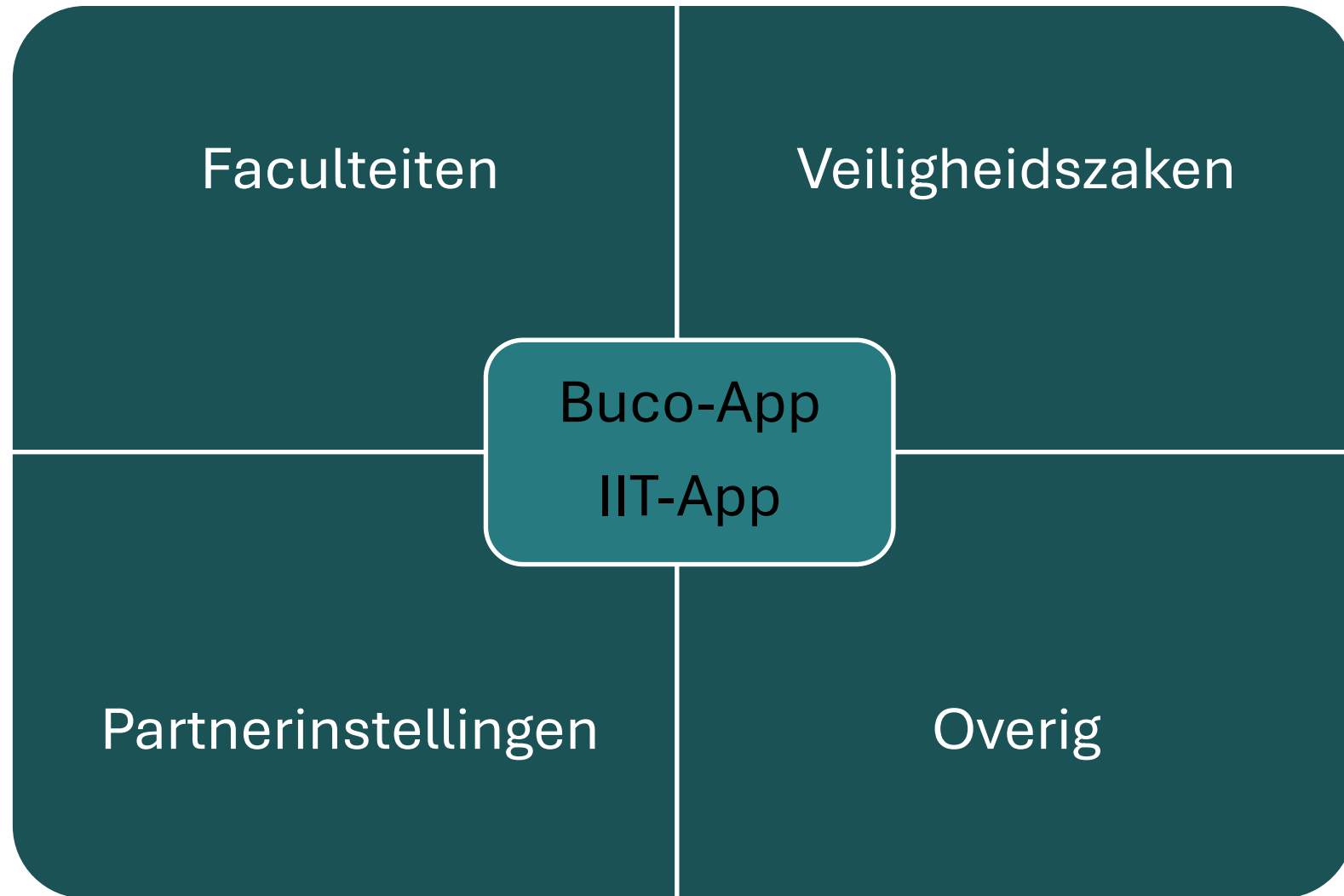
#108 in Reizen

★★★★★ 4,4 • 59,2K beoordelingen

Gratis

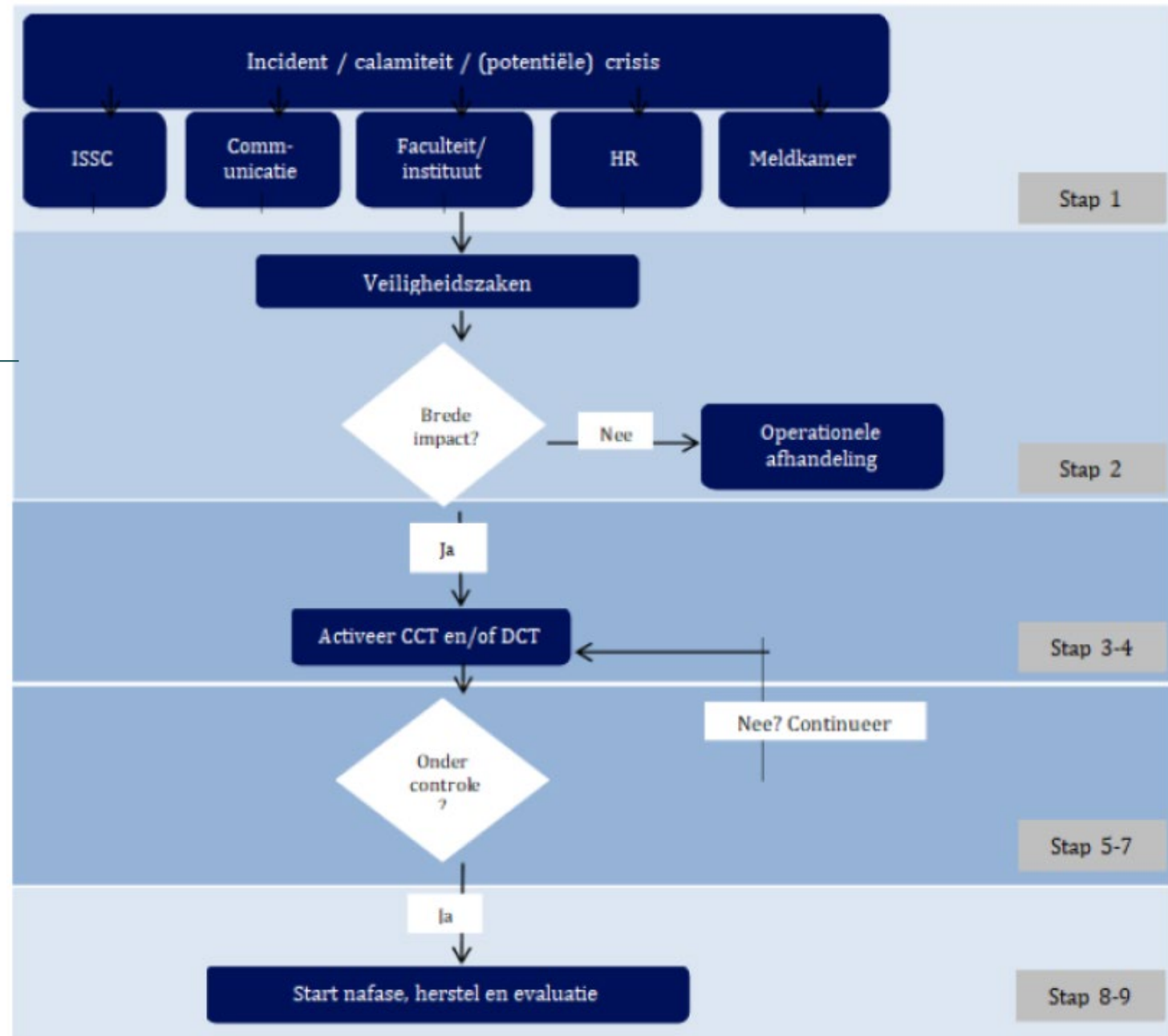
III. Acties

Signalering & Communicatie



Opschaling

Buco-App
IIT-App



Landenlijst

Favorieten ▾

Hoofdmenu ▾

> Mobility Management - Out

> MMO - Students abroad

> MMO - Students abroad

Students abroad

MMO - Stud

Incomplete dur. stay

Health & Safety

Health and Safety

MMO - Stud

Zoeken

10 ▾

▾

Country	Nbr currently abroad	Action
Argentinië	1	
Australië	6	
Barbados	1	
België	5	
Bondsrepubliek Duitsland	10	
Brazilië	9	
Canada	10	
Chili	4	
China	11	
Denemarken	21	

Naar Queryresultaten en export naar Excel

«

<

1

2

3

4

5

>

»



Opschaling naar IIT

Aard van de crisis	Belanghebbenden & Betrokkenen	Context
Welke crisis hebben we te managen? ✓ Slachtoffers? Vermiste personen? ✓ (Vervolg) dreiging en/of gevaar? ✓ Dorzaak en verwijtbaarheid? Moedwillig handelen? ✓ Impact vanuit omgeving? ✓ Schade? Claims?	Wie zijn betrokken en wie ervaren impact? ✓ Slachtoffers en verwanten? ✓ Studenten, medewerkers, bezoekers? ✓ Hulpdiensten, autoriteiten, omwonenden? ✓ Toezichthouder, inspectie? ✓ Verzekeraar?	Is er context die de situatie kan doen verergeren? ✓ Eerste keer of juist zoveelste? ✓ Weersomstandigheden? ✓ Maatschappelijke relevantie en mogelijke dynamiek? ✓ Bijzonderheden bij betrokkenen of in relatie tot locatie? ✓ Andere issues of events die tegelijkertijd spelen?
Crisis agenda	Impactgebieden	Opstarten crisiscommunicatie
1. Opening - toelichting werkwijze 2. Acties vorige overleg (vanaf vergadering 2) - check: zijn de besproken acties volbracht? 3. Beeldvorming - welke informatie hebben we nu? - wat is het omgevingsbeeld/sentiment? - wat zijn feiten/geruchten/aannames? - welke informatie hebben we nog niet? 4. Oordeelsvorming - wat zijn de belangrijkste impactgebieden? - welke maatregelen zijn daarvoor nodig? - passen deze bij onze doelen en uitgangspunten? 5. Besluitvorming en acties - welke besluiten/maatregelen nemen we? - wie doet wat, wanneer? 6. Vaststelling tijdstip volgende vergadering en sluiting		❑ Stel monitoringtools in om de informatiebehoefte, het sentiment én het nieuws in de omgeving te peilen. ❑ Informeer de persvoorlichter en schakel de benodigde communicatiecapaciteit in. ❑ Stel een holding statement op om speculatie te beperken. Een holding statement is kort en hoeft nog geen antwoord te geven op vragen maar zorgt er wel voor dat stakeholders opmerken dat er aan een oplossing/maatregel gewerkt wordt. Bijvoorbeeld: "We begrijpen/zien dat [feit] heeft plaatsgevonden. Onze eerste zorg is om [onderwerp] / [onderwerp] heeft nu de hoogste prioriteit. Rond [x uur] verwachten we meer informatie te kunnen delen via [communicatiekanaal]". ❑ Deel het holding statement intern met collega's die vragen kunnen krijgen. Denk bijvoorbeeld aan: leidinggevend, receptionisten, etc. Crisiscommunicatie is gebaseerd op de drie pijlers: 1. Informatievoorziening: We informeren stakeholders over feiten en omstandigheden. 2. Betekenisgeving: We sluiten aan bij het sentiment dat leeft onder stakeholders. 3. Schadebeperking: We geven stakeholders een handelingsperspectief/instructie om verdere schade te voorkomen.

Issues

Weerstand studenten

Geen “dwangmiddelen”

Actuele informatie

Vragen & Afsluiting



Universiteit
Leiden

Studenten- en Onderwijszaken



Wij zijn er voor alle studenten