



# Internationaal calamiteitenmanagement & de zorgplicht in het hoger onderwijs

Nynke-Boudien Plat  
Bente de Jong

*Studenten Informatie & Administratie  
Rijksuniversiteit Groningen*



# Inhoud

1. Aanleiding van het project
2. Hoe voldoen andere instellingen aan de zorgplicht?
3. Tijdelijke calamiteitenprotocol
4. De ideale situatie



# Aanleiding

- Vraag vanuit het College van Bestuur
- Crisisteam (reactief)
- Geen eigenaarschap, geen vaste procedure



# Betrokkenen

- Werkgroep / Stuurgroep:
  - Bureau Juridische Zaken
  - Integrale Veiligheid
  - HR
  - Studenten Informatie & Administratie
  - Faculteiten
  - Communicatie
  - International

Strategy

&

Relations

- Crisisteam

> Opschalen richting Directie en College van Bestuur



# Zorgplicht

Centraal bij de vraag naar de juiste vervolgstap staat de zorgplicht van de RUG voor studenten en medewerkers. De zorgplicht is een **inspanningsverplichting** en geen resultaatverplichting. De inspanningsplicht bestaat in ieder geval uit:

1. Het inventariseren van risico's
2. Het nemen van preventieve maatregelen:
  - Registratie van contactgegevens;
  - Het geven van instructie over gevaren en risico's;
  - Het afsluiten van een verzekering, dan wel de student of medewerker erop wijzen dat zelf een verzekering afgesloten moet worden.
3. Het monitoren van een ontstane situatie en contact houden met betrokkenen.
4. Actief ingrijpen in het geval de veiligheid niet langer kan worden geborgd.

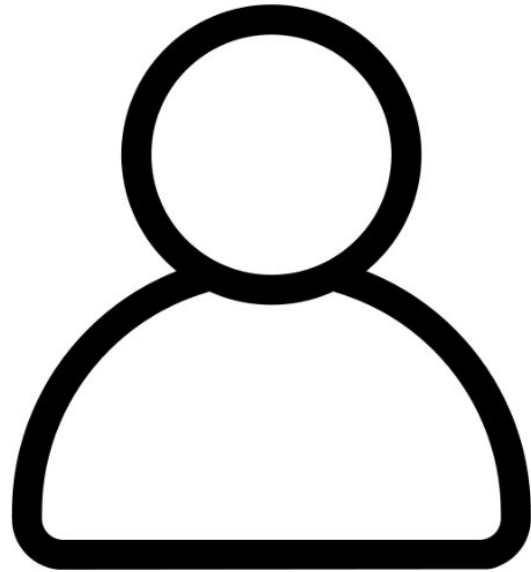


# Gaten in het huidige 'beleid'

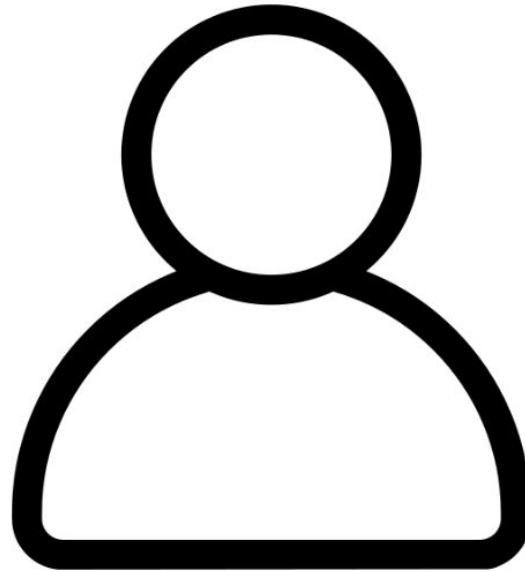
- Centraal punt en regie na melding van een internationale calamiteit
- Registratie en monitoring van alle mobiliteit (zowel medewerker and student)
- 24/7 Bereikbaarheid
- Reactie op internationale calamiteiten buiten kantoor tijd
- Centrale voorlichting / voorbereiding voorafgaand aan een reis
- Monitoring en nazorg na een internationale calamiteit
- Beleid en een procesbeschrijving
- Contact met Ministerie van Buitenlandse Zaken
- Afstemming met andere Universiteiten in Nederland



# Rol van de reisverzekering



Medewerkers



Studenten



# Mobility-Online

- Systeem waarin internationale mobiliteit kan worden geregistreerd
- In gebruik sinds collegejaar 2021-2022
- Studenten
- Medewerkers

university of groningen

MOBILITY-ONLINE

English External login UG-login

open academic community - since 1614

## Welcome to the UG's mobility system!

Are you a student coming to the University of Groningen or one of our partners? Use the **External login** button at the top right corner.

UG staff and students with an existing application in Mobility-Online should use **UG-login**

©UG, photo: Silvio Zangarini





# Marktonderzoek

Beperkt aanbod op de markt binnen Nederland:

- Veel soortgelijke services als de huidige zorgverzekering van de RUG
- Aantal partijen die kunnen helpen bij het opstellen van crisisbeleid voor organisaties
- Aantal partijen die het crisismanagement vrijwel volledig kunnen overnemen



# Hoe voldoet jouw instelling aan de zorgplicht?

-





# Tijdelijk internationaal calamiteitenprotocol

1. Gebeurtenis

2. Centraliseren

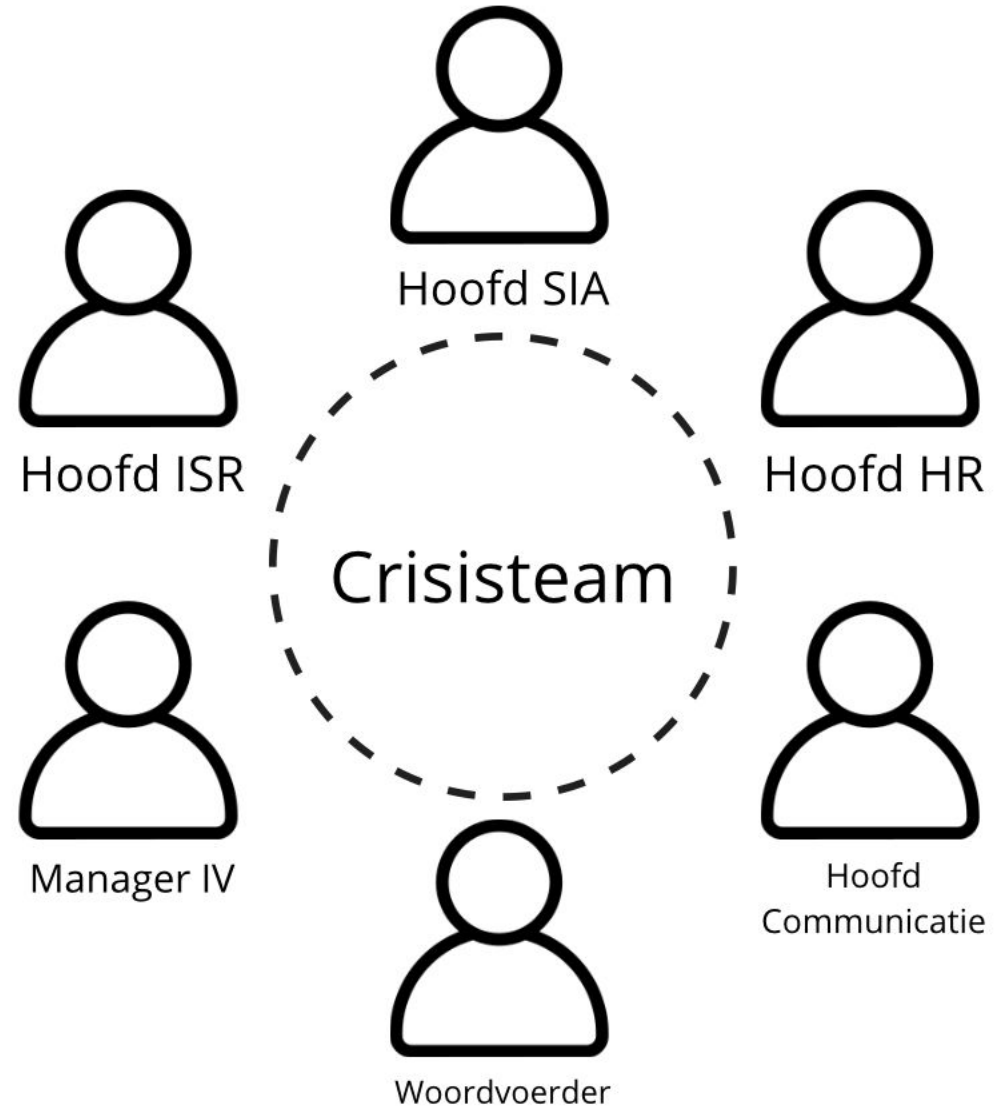
3. Inventariseren

4. Communiceren

5. Controleren



# 1. Gebeurtenis & 2. Centraliseren





# 3. Inventariseren

- Achterhalen of studenten en staf zich in getroffen gebied bevinden
- Inzet Mobility-Online voor studenten
- Inzet reisorganisatie voor staf
- Niet dekkend
- Checken aangescherpt reisadvies

The screenshot shows the 'University of Groningen (Test)' interface for 'MOBILITY-ONLINE'. The navigation menu on the left includes: Master data, Students/Interns, Teachers/Staff, Networks/Institutions, Letters, E-mails, Budget, Reports (with sub-items: Master data, Applications, Mobilities, NA LLP reporting, General reports, Questionnaires, Students in concerned countries), Tools, and Administration.

The main content area is titled 'Display application overview' and includes filters for 'Academic year' (All academic years), 'Program' (All programs), 'Type of application' (Both selected), and 'Type of person' (Both selected). Action buttons include 'Refresh pipeline', 'Show active steps only', and 'Show only steps with new applications'.

Category	Total
<b>Outgoing</b>	<b>Total (8018)</b>
Erasmus+ Student Exchange (SMS)	Total (3954)
Erasmus+ Traineeship (SMT)	Total (182)
Marco Polo Student Exchange	Total (2938)
Marco Polo Traineeship	Total (227)
Mobility Log	Total (93)
RUG Placement	Total (624)

03.06.2024 (stable v2.101)

## 4. Communiceren

- Safety check
- Terugkoppeling naar Hoofd ISR
- In werking stellen van crisisplan communicatie
- Update voor het CvB en directie University Services
- Update Onderwijsbureaus over genomen stappen, stand van zaken en de vervolgstappen





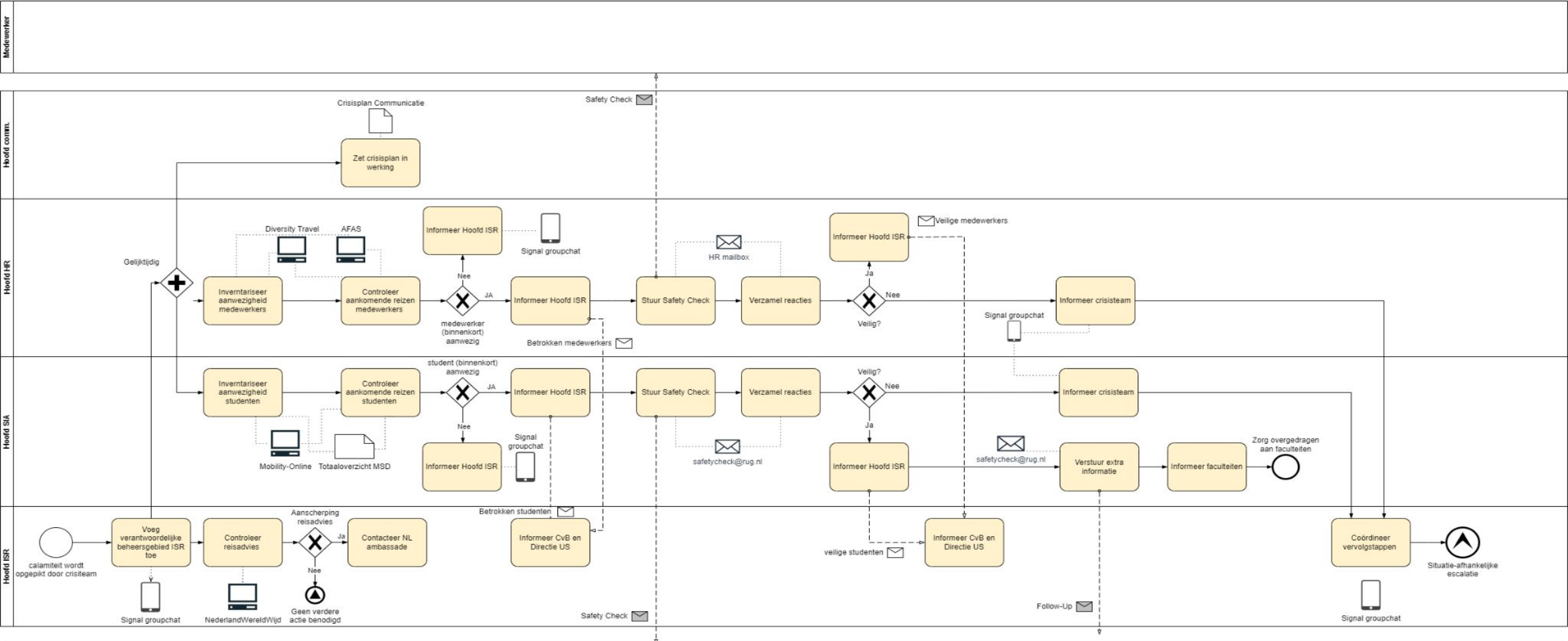
## 5. Controleren

### Veilig?

- Nazorg bieden door te informeren waar studenten/staf terecht kunnen met vragen
- Verantwoordelijkheid welzijn overdragen aan faculteiten

### Geen reactie of niet veilig?

Situatiespecifieke oplossing door crisisteam!







# Ideale situatie

- Vooronderzoek afgerond
- Tijdelijk protocol
- Volgende stap: alle mobiliteit in 1 systeem
- Keuze maken: intern of extern beleggen



# De ideale situatie

<b>Voordelen intern beleggen</b>	<b>Nadelen intern beleggen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Diepgaande kennis van de RUG</li><li>● Continuïteit</li><li>● Kostenbeheersing</li><li>● Betere communicatie met belanghebbenden</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Beperkt netwerk</li><li>● Risico op tunnelvisie</li><li>● Overbelasting van interne middelen</li></ul>
<b>Voordelen extern beleggen</b>	<b>Nadelen extern beleggen</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Expertise</li><li>● Objectiviteit</li><li>● Snelle reactie</li><li>● Beschikbaarheid van middelen</li><li>● Kosteneffectiviteit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Mogelijke hoge contractkosten</li><li>● Afhankelijkheid van een externe partij</li><li>● De noodzaak om ervoor te zorgen dat de externe partij voldoet aan interne normen en protocollen</li></ul>



# Ideale situatie = uitbesteden

Wat kan een externe partij leveren:

- Advies, informatie, landengidsen over de medische en veiligheidsrisico's
- 24/7 Assistentie en advies
- Crisis Support
- Hulp bij het schrijven van of analyse van het reisbeleid of crisis/calamiteitenprotocollen
- Pro-actieve notificaties via een mobiele App
- Evacuatie- en repatriëringdiensten
- Emotionele support en geestelijke gezondheidszorg tijdens de reis
- Tracker (mobiele App)
- Training en E-learning voorafgaand aan de reis
- Informatie voorafgaand aan de reis
- 'Emergency check-in' functionaliteit via een mobiele App
- Automatische crisiscommunicatie na een calamiteit

# Ideale situatie = uitbesteden

De werkzaamheden die bij uitbesteden aan een externe partij nog intern moeten worden belegd zijn:

- Eigenaar internationaal calamiteitenprotocol
- Opstellen jaarlijkse rapporten en evaluaties
- Versturen van data vanuit Mobility-Online naar externe partij (tenzij er een directe koppeling mogelijk is)
- Inrichten training & e-learning
- Interne en externe communicatie
- Contactpersonen RUG voor de externe partij

# Discussiepunten

- Wie is proceseigenaar binnen de RUG?
- Hoe krijgen we alle reisbewegingen in 1 systeem?
- Bekostiging inzet externe partij
- Privacy
- Mogelijke weerstand



# Bedankt voor uw aandacht!

Vragen?

[n.b.plat@rug.nl](mailto:n.b.plat@rug.nl)

[b.de.jong@rug.nl](mailto:b.de.jong@rug.nl)