



INTEGRALE
VEILIGHEID
HOGER ONDERWIJS

HANDBOEK INTEGRAAL VEILIG INTERNATIONALISEREN

VEILIGHEID BIJ INTERNE- EN EXTERNE MOBILITEIT VAN STUDENTEN EN MEDEWERKERS IN HET HOGER ONDERWIJS



1	INLEIDING.....	3
	INTEGRAAL VEILIG INTERNATIONALISERING (IVI) IN HET HO	3
2	SAMENVATTING.....	4
3	METHODIEK	5
3.1	INFORMATIE VERGAREN	6
3.2	OPZETTEN VAN DE BOW TIE	7
3.3	IMPLEMENTATIE VAN DE MAATREGELEN.....	11
3.4	BORGING	12
3.5	GEbruikerSTEVREDENHEID	12
3.6	KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN (KPI's).....	12
3.7	INCIDENTREGISTRATIESYSTEEM	13
4	BEVINDINGEN INFORMATIEBIJEENKOMSTEN INTERNATIONALISERING.....	14
4.1	OPZET VAN DE INFORMATIEBIJEENKOMSTEN.....	14
4.2	DE RESULTATEN.....	15
4.3	INCIDENTEN BIJ NEDERLANDSE STUDENTEN IN HET BUITENLAND	15
4.4	INCIDENTEN BIJ BUITENLANDSE STUDENTEN IN NEDERLAND	16
4.5	MAATREGELEN	16
5	DE MAATREGELEN	17
5.1	NEDERLANDSE STUDENTEN IN HET BUITENLAND.....	17
5.2	BUITENLANDSE STUDENTEN IN NEDERLAND	19
5.3	WEBSITE.....	19
5.4	FILM	20
5.5	ONDERSTEUNING DOOR MINISTERIE VAN BUITENLANDSE ZAKEN	20
5.6	COORDINATING OFFICE FOR STUDENT PLACEMENT ABROAD (COSPA-NETWERK)	21
5.7	HANDIGE ADRESSEN EN INSTANTIES	22
6	BIJLAGE 1: DE RISICOBEOORDELINGSMATRIX	24

1 INLEIDING

Integraal Veilig Internationalisering (IVI) in het HO

Vanuit het Ministerie van OCW is de vraag gesteld in hoeverre internationalisering bij hoger onderwijs instellingen een veiligheidsrisico vormt. En zo ja, welke risico's zij lopen en welke maatregelen er getroffen zouden moeten worden.

Het is van belang, mede in het licht van een steeds grotere internationalisering bij de HO instellingen, veilig internationalisering te integreren in de missie en visie van de instellingen. Een aantal zaken zou daardoor universiteiten breed geregeld kunnen worden zoals bijvoorbeeld een gezamenlijke verzekering, een gezamenlijke incidenten registratie- en crisismanagement systeem. Daarmee kan de veiligheid van internationalisering naast risico's ook kansen opleveren.

Het project IVI wil dat voor bovengenoemde en andere risico's voor studenten en medewerkers (externe en interne mobiliteit) de juiste pro- en reactieve maatregelen op efficiënte en effectieve wijze worden ontwikkeld en uitgevoerd. Om dit te bereiken zijn de afgelopen tijd met behulp van het Bow Tie model en de IVI GDR's de veel voorkomende risico's op het gebied van interne en externe mobiliteit voor studenten en medewerkers met bijbehorende maatregelen in kaart gebracht en tot een handboek verwerkt zodat de instelling een leidraad, een systematische proces, krijgt om zijn IVI risico's te mitigeren en de juiste maatregelen te ontwikkelen.

Om deze risico's en maatregelen "aansprekelijk" te maken voor de eindgebruiker zijn een aantal risicovolle situaties met bijbehorende maatregelen verfilmd om daarmee de awareness over dit veiligheidsonderwerp te vergroten.

Op deze wijze breidt het IVI project met twee instrumenten de IVO- toolkit van het overall IVHO project van fase 1 uit en bewerkstelligt samenhang tussen de twee fases.

Op de site www.integraalveilig-ho.nl staan drie films over het proces van voorbereiding op een buitenlandse reis tot het debriefen na terugkomst.

Op de bovengenoemde site zijn ook praktische adressen, tips en dit handboek te vinden.

2 SAMENVATTING

Voor u ligt het handboek Veiligheid bij Interne en externe mobiliteit van studenten en medewerkers in het Hoger Onderwijs.

Het helpt u een systeem op te zetten waarmee:

1. **informatie** wordt vergaard;
2. **risico's** van internationale activiteiten van studenten en medewerkers worden geïdentificeerd;
3. **gebeurtenissen** worden geïdentificeerd die kunnen leiden tot een incident en de **gevolgen** die het resultaat zijn van een incident;
4. preventieve en repressieve **maatregelen** worden geïdentificeerd die de betreffende risico's kunnen beperken;
5. het **beheersen** en in stand houden van die maatregelen wordt georganiseerd;
6. **audits** kunnen worden uitgevoerd.

De inleiding in hoofdstuk 1 beschrijft de setting van het onderzoek voorafgaand aan dit handboek.

In hoofdstuk 3 wordt de methode beschreven waarmee u in staat bent zelf een systeem op te zetten om studenten en medewerkers op een veilige manier te kunnen laten reizen.

Bijlage 1 (hoofdstuk 4) beschrijft globaal de resultaten van de informatiebijeenkomsten.

In bijlage 2 zijn de maatregelen die u kunt nemen uitgebreid beschreven. U kunt deze opzet gebruiken bij het opzetten van uw eigen systeem.

Voorlichtingsfilms

Er zijn drie films gemaakt die het proces van internationalisering in beeld brengen van de voorbereiding tot de aanpak en afhandeling van een incident. In de films komen alle aspecten van internationalisering zoals deze beschreven zijn in de dit handboek aan de orde.

De drie films zijn gericht op de volgende doelgroepen:

1. **Veilig studeren en werken in het buitenland.** Een film voor Nederlandse studenten en medewerkers die naar het buitenland gaan
2. **Veilig studeren en werken in Nederland.** Een film voor buitenlandse studenten en medewerkers die naar Nederland komen.
3. **Begeleiden van studenten en medewerkers naar en in het buitenland.** Een film voor International Offices binnen instellingen die studenten en medewerkers begeleiden bij hun reis naar het buitenland.

De films zijn te bekijken via: www.integraalveilig-ho.nl

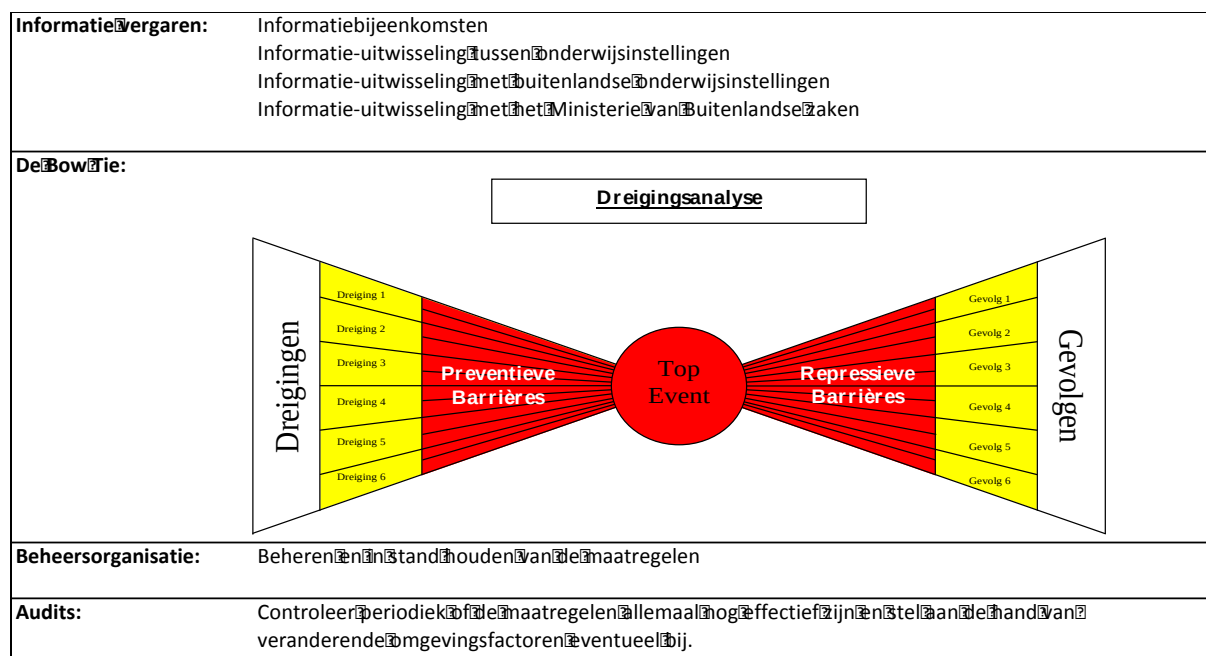
3 METHODIEK

Het doel van het project is het ontwikkelen van een instrument dat inzicht geeft in de risico's die studenten en medewerkers lopen wanneer ze in het buitenland verblijven. En welke maatregelen genomen kunnen worden om de risico's te verkleinen en daarmee de schade te beperken. Incidenten, risico's, gevolgen en maatregelen zijn in kaart gebracht aan de hand van de Bow Tie methode. Het bow-tie-model is een instrument waarmee op systematische en efficiënte wijze een compleet beeld kan worden verkregen van risico's, preventie- en herstelmaatregelen van een groot aantal processen tegelijkertijd.

Om te komen tot een dergelijk instrument doorlopen we de volgende stappen:

1. informatie vergaren;
2. opzetten van de Bow Ties:
 - dreigingen;
 - incidenten;
 - gevolgen;
 - preventieve maatregelen;
 - repressieve maatregelen.
3. de beheersorganisatie;
4. audits.

Het volgende schema geeft de opzet van het systeem weer:



3.1 Informatie vergaren

Informatiebijeenkomsten

Om te achterhalen welke incidenten er in de praktijk spelen is het noodzakelijk om informatiebijeenkomsten te organiseren. Tijdens de bijeenkomst krijgt men inzicht in de ervaringen die er zijn, maar ook in getroffen of nog te nemen maatregelen.

Denk hierbij aan de volgende vragen:

- Welke incidenten heb je meegemaakt of van gehoord?
- Wat was de schade door deze incidenten?
- Hoe kun je dergelijke incidenten voorkomen?
- Welke maatregelen moet je nemen om de schade, nadat het incident is opgetreden, te beperken?

Het beantwoorden van de vragen kun je plenair doen of in afzonderlijke groepjes. Voor de vastlegging kan gebruik gemaakt worden van een group decision room maar ook met post-its waarop deelnemers hun ervaringen schrijven. Daarna is het belangrijk om plenair de verzamelde antwoorden te bespreken en af te stemmen. Dit levert de meeste informatie op.



Informatie-uitwisseling tussen onderwijsinstellingen

Uit het onderzoek is gebleken dat veel informatie gevonden kan worden door informatie te delen tussen de Nederlandse onderwijsinstellingen voor het Hoger Onderwijs. Deze samenwerking moet structureler.

Informatie-uitwisseling met buitenlandse onderwijsinstellingen

Contact met de buitenlandse onderwijsinstellingen kan veel relevante en waardevolle informatie opleveren.

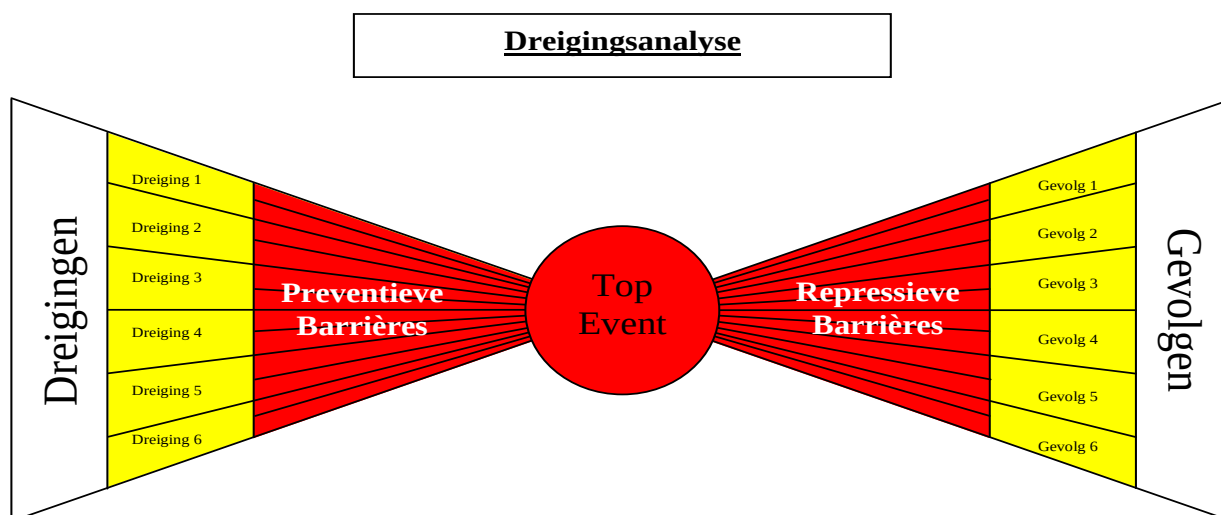
Informatie-uitwisseling met het ministerie van Buitenlandse Zaken

Het ministerie van Buitenlandse Zaken verschaft actuele informatie over de (politieke) toestand in een bepaald land. Het monitoren van deze informatie geeft veel input voor de beperking van risico's.



3.2 Opzetten van de Bow Tie

De Bow Tie methode is gebaseerd op het zogenaamde scenario denken. Hierbij worden de risico's in kaart gebracht en maatregelen vastgesteld om risico's te beperken.



De risico's die studenten en medewerkers lopen zijn een direct gevolg van hun verblijf in het buitenland en zijn onlosmakelijk verbonden aan hun werkzaamheden.

Stap 1: Het bepalen van het top event.

Het Top Event is: student of medewerker verkeert in moeilijkheden. Deze moeilijkheden kunnen natuurlijk verschillend van aard zijn.

Stap 2: Inventarisatie van de dreigingen en incidenten die leiden tot het top event.

Aan de hand van de activiteiten die studenten en medewerkers ondernemen, is vast te stellen welke dreigingen de normale gang van zaken kunnen verstoren. Bijvoorbeeld een verkeersongeval, ziekte of diefstal.

Stap 3: Top events (incidenten) opnemen in de risicobeoordelingsmatrix

De verschillende top events (de incidenten) plaatsen we in een risicobeoordelingsmatrix (RAM) om de relatieve ernst van het incident te kunnen bepalen (zie paragraaf 3.2.1) Op basis van de RAM kunnen we vaststellen welke incidenten het grootste risico opleveren. Dit risico wil men beperken of voorkomen.

Stap 4: Inventarisatie van de gevolgen.

Na een incident kan de situatie escaleren en op verschillende terreinen schade ontstaan. Bijvoorbeeld bij een diefstal is de schade het verlies van gegevens en waardevolle spullen.

Stap 5: Inventarisatie van de preventieve maatregelen.

Inventarisatie van de maatregelen die genomen kunnen worden om te voorkomen dat het incident ontstaat (preventieve barrières). Bij het voorkomen van diefstal is het niet te koop lopen met je dure spullen een preventieve barrière.

Stap 6: Inventarisatie van de repressieve maatregelen.

Inventarisatie van de maatregelen die genomen kunnen worden om escalatie te voorkomen nadat een incident onverhoeds toch heeft plaatsgevonden (repressieve barrières). Het maken van een back-up en het terugzetten van de back-up nadat je laptop is gestolen, is een repressieve barrière.

Stap 7: Implementatie van de maatregelen.

Procedures worden beschreven en briefings georganiseerd.

Stap 8: In stand houden van de maatregelen.

Als laatste stap implementeren we een systeem waarmee de maatregelen worden gekoppeld aan mensen. Zo borgen we dat de maatregelen effectief blijven.

De risicobeoordelingsmatrix

De ernst van een risico wordt bepaald door de kans dat een incident zich voordoet en het effect dat het gevolg hiervan is. Door de incidenten te plaatsen in een matrix waar op de x-as de kans en op de y-as het effect staat uitgezet, wordt duidelijk welke incidenten de grootste risico's opleveren. Deze matrix heet de risicobeoordelingsmatrix. (Zie bijlage 3 voor een vergroot exemplaar)

Risicobeoordelingsmatrix										
Score	Effect									
	Mensen	Middelen	Kennis		Geld		Reputatie			Toenemende kans
0	Geen verwonding	Geen schade	€ 0,-	Geen schade	gegevens verdwenen	Geen schade	€ 0,-	Geen Impact	Geen publicaties	A Nooit van gehoord bij onderwijsinstellingen
1	Lichte verwonding	Lichte schade	€ 0,- - 1000,-	Lichte schade	gegevens verdwenen	Lichte schade	€ 0,- - 1000,-	Lichte Impact	Locale Nederlandse pers	B Van gehoord bij onderwijsinstellingen
2	Verwonding	Niet-ernstige schade	€ 1000,- - 5.000,-	Niet-ernstige schade	Geen strategisch verlies	Niet-ernstige schade	€ 1000,- - 5.000,-	Beperkte Impact	Regionale Nederlandse pers	C Het incident is voorgekomen binnen onze instelling
3	Zware verwonding	Beperkte schade	5.000,- - 10.000,-	Beperkte schade	Strategisch verlies niet bruikbaar	Beperkte schade	€ 5.000,- - 10.000,-	Aanzienlijke Impact	Landelijke pers eenmalig	D Komt meerdere malen per jaar voor binnen onze instelling
4	dodelijk ongeval	Ernstige schade	10.000,- - € 50.000,-	Grote schade	strategisch verlies	Ernstige schade	€ 10.000,- - € 50.000,-	Groot nationaal	Landelijke pers langdurig	E Komt meerdere malen per jaar voor binnen deze faculteit
5	Meerdere dodelijke ongevallen	Zeere ernstige schade	> € 50.000,-	Zeere grote schade	Groot strategisch verlies cutting edge kennis	Zeere ernstige schade	> € 50.000,-	Groot internationaal	Internationale pers	

Signaleren en aandacht
Verbeteren tot break even point
Direct interventieve actie nodig

De kans (X-as) wordt in de matrix benaderd door de mate waarin een bepaald incident zich al heeft voorgedaan:

- Nooit van gehoord bij onderwijsinstellingen.
- Wel van gehoord bij onderwijsinstellingen.
- Is voorgekomen bij onze onderwijsinstelling.
- Is meerdere malen voorgekomen bij onze onderwijsinstelling.
- Is voorgekomen bij onze faculteit/afdeling.

Op de verticale as (y-as) staat **het effect** dat het incident zal hebben. Hierbij worden verschillende schadecategorieën onderscheiden:

1. **Mensen:** treedt er letselschade op? Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen fysieke en mentale schade.
2. **Middelen:** Het gaat hierbij om stoffelijke zaken. Computers, auto's, gebouwen, studiematerialen, et cetera
3. **Geld:** Hiermee wordt de schade bedoeld aan immateriële zaken zoals bijvoorbeeld de inzet van mensen, kosten van repatriëring, reiskosten, et cetera
4. **Informatie:** Hierbij moet gedacht worden aan het verlies van strategische onderzoekinformatie. Vaak wordt onderzoek gedaan in samenwerking met commerciële bedrijven. De resultaten van het onderzoek zijn geld waard. Vaak wordt ook technologie ontwikkeld voor de industrie. Verlies van informatie kan ook leiden tot alleen aanzienlijke vertraging van het onderzoek. De schade die optreedt bij het verdwijnen of uitlekken van informatie kan verdeeld worden in twee categorieën:

a. Vertraging

Door het verdwijnen van informatie treedt vertraging op in het onderzoek. Een promovendus kost ongeveer € 100.000,- per jaar.

b. **Commerciële schade**

- Door het verdwijnen van informatie kan het gebeuren dat een andere universiteit tot publicatie overgaat waardoor het onderzoek waardeloos wordt.
- Een andere partij vraagt eerder een patent aan op commercieel exploiteerbare ontdekkingen.

5. **Reputatie:** Dit is de schade die ontstaat door negatieve publiciteit rondom het incident.

Een incident wordt geplaatst in de matrix door het effect en de kans in te schatten. In de matrix zijn drie soorten gebieden gedefinieerd:

- **Signaleren en aandacht (Blauw)**. In dit gebied worden de risico's onderkend, maar acute maatregelen zijn niet nodig. Wel moet er voortdurende aandacht voor het onderwerp zijn, zodat de situatie structureel verbetert.
- **Verbeteren tot break even point (Geel)**. In dit gebied worden teveel maatregelen, de kosten ervan staan niet meer in verhouding tot de risicoreductie.
- **Direct correctieve actie nodig (Rood)**. Incidenten die in dit gebied vallen leveren dermate onacceptabel hoge risico's op dat de activiteiten stilgelegd moeten worden totdat de dreiging door het nemen van maatregelen is afgewend.

Maatregelen (barrières)

Nadat de reële incidenten in kaart zijn gebracht moeten maatregelen genomen worden om de incidenten te voorkomen (*preventieve barrières*, linkerzijde van de Bow Tie) en barrières opgeworpen om incidenten die plaatsvinden aan te pakken (*repressieve barrières*, rechterzijde van de Bow Tie).

Preventieve barrières

Preventieve barrières kunnen onder andere bestaan uit de volgende maatregelen:

1. Organisatorisch:
 - a. Creëren van awareness:
 - Voorlichting
 - Briefing en debriefing
 - b. Procedures
 - c. Contacten met:
 - Buitenlandse zaken
 - Buitenlandse onderwijsinstellingen
2. Technologisch
 - a. Elektronica
 - b. Communicatiemiddelen
 - Telefoons
 - Facebook
 - SMS
 - Twitter

Repressieve barrières

Repressieve barrières bestaan onder andere uit de volgende maatregelen:

1. Organisatorisch:
 - a. Creëren van awareness:

-
- Voorlichting
 - Briefing en debriefing
 - b. Procedures
 - c. Contacten met:
 - Buitenlandse zaken
 - Buitenlandse onderwijsinstellingen
 - 2. Technologisch
 - a. Elektronica
 - b. Communicatiemiddelen
 - Telefoons
 - Facebook
 - SMS
 - Twitter

3.3 Implementatie van de maatregelen

Na de inventarisatie en ontwikkeling van preventieve en repressieve maatregelen is het noodzakelijk dat organisatorische maatregelen worden uitgewerkt in concrete procedures. De noodzakelijke technische maatregelen worden beschreven en aangeschaft. Daarna is het moment van de implementatie aangebroken.

Het College van Bestuur stelt het beleid vast, in de vorm van het Veiligheidsbeleidsplan, waarin de intentie tot het maken van de genoemde documenten is opgenomen. De security manager stelt de genoemde documenten op en legt ze ter goedkeuring voor aan het College van Bestuur. In de documenten zijn alle getroffen maatregelen gedetailleerd beschreven.

De volgende documenten zijn van belang:

- Het Veiligheidsbeleidsplan waarin de beleidsuitgangspunten zijn vastgelegd voor de betreffende instelling Hierin staat beschreven dat de Bow Tie methode is gehanteerd en hoe de verantwoordelijkheden binnen de organisatie zijn verdeeld.
- Het risicoprofiel waarin de specifieke risico's per land zijn beschreven.
- Het Veiligheidsplan waarin de preventieve en repressieve maatregelen zijn beschreven.
- Het Plan Interne Veiligheidsorganisatie schrijft voor hoe de interne organisatie reageert op incidenten.
- Het plan Externe veiligheidsorganisatie geeft de afspraken weer met externe partijen zoals het ministerie van Buitenlandse Zaken.

Het is van het grootste belang dat er draagvlak is bij het College van Bestuur. Dit draagvlak maakt dat mensen bereid zijn zich te committeren aan het systeem. Ook controle op de aanwezigheid, het juist functioneren en de actualiteit van alle maatregelen is essentieel.

Belangrijk

- ✓ Het is aan te raden om voor uw instelling nog een aantal informatiebijeenkomsten te organiseren om op die manier instellingspecifieke incidenten en maatregelen te achterhalen.
- ✓ Leg tijdens de informatiebijeenkomsten de resultaten vast en bespreek deze met de aanwezigen.
- ✓ Zorg dat tijdens de informatiebijeenkomsten de juiste mensen aan tafel zitten.
- ✓ Maak een Bow Tie die specifiek voor uw instelling is.
- ✓ Zorg dat de preventieve- en repressieve maatregelen realistisch en uitvoerbaar zijn voor uw instelling.
- ✓ Zorg voor draagvlak bij het College van Bestuur van uw instelling.
- ✓ Zorg voor awareness bij studenten en medewerkers over te bieden ondersteuning en hulp.
- ✓ Evalueer jaarlijks de door uw genomen maatregelen op efficiëntie en op actualiteit.
- ✓ Zorg dat er altijd iemand verantwoordelijk is voor het in stand houden van de maatregelen

Betrokken partijen

- ✓ College van Bestuur
- ✓ Security functionaris
- ✓ Studenten met buitenlandervaring
- ✓ Medewerkers met buitenlandervaring

3.4 Borging

De kwaliteit van de maatregelen verdient continue aandacht. Regelmatige controle en kwaliteitsmetingen zijn nodig om alert te blijven op veranderende risico's en het gedrag van studenten en medewerkers.

3.5 Gebruikerstevredenheid

De gebruikerstevredenheid wordt periodiek gemeten. Door vragen te stellen als: voelt men zich veilig en zijn de juiste maatregelen genomen?

3.6 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Aan de hand van kritische prestatie indicatoren wordt vastgesteld of de organisatie op een goede manier uitvoering geeft aan haar taken.

De KPI's zijn resultaat van een analyse van de processen rond het veilig uitzenden van studenten en medewerkers.

Op voorhand kan een aantal van deze KPI's al benoemd worden:

Kwaliteit:

- de ontwikkeling van het aantal incidenten;

-
- de snelheid van opvolging op incidenten;
 - gebruikerstevredenheid;
 - Introductie van vernieuwingen;
 - aantal klachten;
 - afhandelingssnelheid van klachten.

Financieel:

- ontwikkeling van de kosten van het veiligheidssysteem;
- ontwikkeling van de kosten van de incidenten.

3.7 Incidentregistratiesysteem

Het is van belang incidenten te registreren. Niet alleen voor de eigen instelling, maar ook ter lering voor andere instellingen. Het registreren van incidenten geeft bovendien inzicht in het functioneren van het veiligheidssysteem.

4 BEVINDINGEN INFORMATIEBIJEENKOMSTEN INTERNATIONALISERING

Binnen HO-instellingen bestaan er in het algemeen geen mechanismen waarmee gestructureerd informatie wordt verzameld die gebruikt kan worden om beter om te gaan met mogelijke incidenten. Ook wisselen instellingen onderling niet of nauwelijks informatie uit in structurele programma's.. Juist het achterhalen van informatie bij ervaringsdeskundigen leidt tot waardevolle ingrediënten voor een gefundeerd plan. In dit hoofdstuk bieden we diverse handvatten voor een praktische aanpak rondom de mobiliteit van studenten en medewerkers.

4.1 Opzet van de informatiebijeenkomsten

In het kader van het onderwerp Internationalisering zijn in oktober 2013 drie informatiebijeenkomsten georganiseerd met ervaringsdeskundigen:

1. De eerste bijeenkomst is gehouden met studenten die ervaring hebben met studeren in het buitenland. Deze groep bestond uit Nederlandse studenten die enige tijd in het buitenland hebben gestudeerd en buitenlandse studenten die in Nederland een studie volgden.
2. De tweede bijeenkomst is gehouden met Nederlandse medewerkers van een HO instelling die enige tijd in het buitenland hebben gewerkt en buitenlandse medewerkers die in Nederland werkzaam zijn.
3. De derde bijeenkomst is gehouden met experts, zoals security specialisten, die werkzaam zijn op het international office van een HO instelling en docenten die studenten in het buitenland begeleiden.

Bij de samenstelling van de groepen is gekozen voor een representatieve mix van hogescholen en universiteiten en verspreid over Nederland. Onder andere de volgende vragen werden voorgelegd:

- Welke incidenten heb je meegemaakt of van gehoord?
- Wat was de schade door deze incidenten?
- Hoe kun je dergelijke incidenten voorkomen?
- Welke maatregelen moet je nemen om de schade, nadat het incident is opgetreden, te beperken?





Tijdens de informatiebijeenkomsten is gekozen voor de vastlegging van de resultaten op post-it.. Hierbij werkten we zowel individueel als in kleine groepjes. Tijdens de plenaire sessie bespraken we de resultaten en reageerden de deelnemers op elkaar.

4.2 De resultaten

Tijdens de bijeenkomsten bleek dat de dreigingen en incidenten voor studenten en medewerkers hetzelfde zijn. Het verschil zit hem meer in omgang ermee. Medewerkers hebben over het algemeen meer levenservaring en zijn vaker in staat om onheil te voorkomen en problemen op te lossen. Er bestaat wel een duidelijk verschil tussen de risico's die Nederlandse studenten en medewerkers in het buitenland ondervinden en de risico's die buitenlandse studenten en medewerkers in Nederland ondervinden. Studenten uit het buitenland hebben vooral problemen op financieel gebied omdat ze alleen onder speciale omstandigheden voor studiefinanciering in aanmerking komen. Daarnaast ontvangen ze geen studietoelagen uit hun thuisland.

4.3 Incidenten bij Nederlandse studenten in het buitenland

- *Geweld*: Gewelddadige roofovervallen, beroving, verkrachting en seksuele intimidatie, verdoofd met verdovende middelen, ontvoering.
- *Diefstal*: Pc's, persoonlijke eigendommen, geld, informatie, onderzoeksresultaten.
- *Verkeersongelukken*: betrokken bij een verkeersongeval.
- *Gezondheidsproblemen*: ziekenhuisopname, seksueel overdraagbare ziekten, reactie op het slikken van malariapillen, langdurige ziekte.
- *Psychische problemen*: psychische (in)stabiliteit, sociaal isolement, culture shock, drank- en drugsmisbruik.

- *Politieke instabiliteit*: rellen, staatsgreep, gewelddadige machtswisseling.
- *Natuurrampen*: aardbeving, tsunami, overstromingen.
- *Administratieve problemen*: problemen met visa en andere reisdocumenten.
- *Medicijnen*: het niet verkrijgbaar zijn van medicijnen, medicijnen die als drugs gezien worden.

4.4 Incidenten bij buitenlandse studenten in Nederland

- *Financiële problemen*: promovendus heeft geen financiële middelen van uit thuisland, student krijgt geen studiefinanciering.
- *Administratieve problemen*: administratieve problemen met BSN, bankrekening, huisvesting en studenten OV-chipkaart.
- *Gezondheidsproblemen*: gebruik van verdovende middelen.
- *Psychische problemen*: sociaal isolement, relatieproblemen.

4.5 Maatregelen

Bij de maatregelen maken we onderscheid tussen maatregelen die door de studenten en medewerkers zelf moeten worden genomen en maatregelen die de instellingen moeten nemen. In het algemeen geldt dat veel narigheid wordt voorkomen wanneer we studenten die naar het buitenland vertrekken goed voorbereiden. Onder andere door hen mee te geven welke zaken zij zelf kunnen regelen voor een aangenaam buitenlands avontuur.

In hoofdstuk 5 worden de maatregelen verder uitgewerkt. Maar de belangrijkste maatregelen zijn:

- **Het geven van informatie** aan studenten en medewerkers die naar het buitenland gaan. Maak hierbij gebruik van briefing, debriefing en sociale media. Doe aan verwachtingsmanagement. Maar ook belangrijk is om terugkerende studenten en medewerkers te vragen naar hun ervaringen om bestaande informatie te actualiseren.
- **Kennisuitwisseling** tussen studenten en medewerkers met buitenland ervaring en studenten en medewerkers die buitenlandse aspiraties hebben, is belangrijk. Ook voor het snel uitwisselen van informatie over mogelijke dreigingen of calamiteiten is aandacht nodig.
- Het bewustzijn van een eigen verantwoordelijkheid groeit zichtbaar wanneer de instelling meerdere mogelijkheden biedt voor **informatieverzameling over het land** naar keuze.
- **Wees als HO-instelling ook voorbereid** om calamiteiten op te vangen en actuele informatie aan studenten en medewerkers in het buitenland te verstrekken.

Belangrijk

- ✓ Zorg dat de student en of de medewerker goed voorbereid op pad gaat.
- ✓ Zorg dat de informatie vanuit de HO-instelling actueel en correct is.
- ✓ Zorg dat de HO-instelling 24/7 bereikbaar is.
- ✓ Zorg ervoor dat uw organisatie is voorbereid op mogelijke calamiteiten (crisisplan).
- ✓ Maak gebruik van social media daar waar dit efficiënt is

5 DE MAATREGELEN

In het vorige hoofdstuk beschreven we hoe de informatiebijeenkomsten zijn verlopen en wat deze hebben opgeleverd. Voorts is op hoofdlijnen benoemd welke maatregelen de HO-instellingen kunnen treffen en welke maatregelen studenten en medewerkers zelf kunnen treffen. In dit hoofdstuk worden resultaten van de informatiebijeenkomsten uitgewerkt. De maatregelen geven u handvatten ter verbetering van de voorbereiding van studenten en medewerkers.

5.1 Nederlandse studenten in het buitenland Preventieve maatregelen:

Stap 1: Briefing

Briefing van de vertrekkende studenten en medewerkers is een van de belangrijkste preventieve maatregelen. Een briefing moet de volgende onderwerpen bevatten (indien van toepassing)

Gezondheidszorg

- Besteed aandacht aan preventieve maatregelen zoals vaccinatie, verzekering maar ook aan medische omstandigheden ter plekke.
- Hoe werkt de zorg in het te bezoeken land?
- Welke ziekenhuizen kan men bezoeken in geval van nood?

Contactgegevens

- Actuele telefoonnummers en contactpersonen van student of medewerker.
- Contactgegevens van de HO-instelling.
- Ambassade ter plekke.

Verzekering en reisdocumenten

- Geef aan wat de benodigde reisdocumenten zijn; zoals visa, geldigheidsduur van paspoort.
- Benodigde verzekeringen vooral als men langdurig in het buitenland verblijft.

Financiën

- Op welke wijze wordt de studie gefinancierd? Dit om te voorkomen dat een student in het buitenland in financiële problemen komt.

Lokale omstandigheden

- Hoe is de politieke situatie in het land waar men heengaat?
- Op welke wijze wijkt de relevante wetgeving in het te bezoeken land af van de Nederlandse wetgeving? (denk ook aan drugsgebruik)?
- Wat zijn specifieke zeden en gewoonten ter plekke?
- Waarin verschilt het verkeer ten opzichte van Nederland?
- Hoe zorg je ervoor dat je snel integreert in de buitenlandse studentengemeenschap?

Stap 2: Voorlichting aan de thuisblijvers

- Plan een bijeenkomst om de achterblijvers ook te informeren over de reis.
- Informeer over procedures bij eventuele calamiteiten.
- Wissel contactgegevens uit.

Stap 3: Persoonlijk calamiteitenplan

- Opstellen van een persoonlijk calamiteitenplan. Beschrijf in dit plan de risico's waaraan de student of medewerker blootgesteld wordt en beschrijf tevens de maatregelen die genomen kunnen worden om deze risico's te beperken.
- Leg formeel vast waar de verantwoordelijkheid van de onderwijsinstelling ophoudt. Bijvoorbeeld als men privé nog gaat reizen in het land van bestemming
- Beoordeel of een bepaalde student of medewerker wel in staat is om een dergelijke reis met succes te volbrengen.

Stap 4: Samenwerking binnenlandse en buitenlandse instellingen

- Ga samenwerkingsverbanden aan met buitenlandse onderwijsinstellingen.
- Wissel informatie uit tussen de verschillende universiteiten en hogescholen.

Stap 5: Opvang in het buitenland

- Zorg dat de studenten en medewerkers lokaal goed opgevangen worden.
- Zorg voor een buddysysteem voor studenten en medewerkers.

Stap 6: Controle voor vertrek

- Controleer of alle vertrekkers beschikken over alle relevante verzekeringen.
- Controleer of alle vertrekkende studenten en medewerkers ingeënt zijn volgens de normen die gelden voor het land waar zij heen gaan.

Stap 7: Debriefing

- Een verblijf in het buitenland levert in het algemeen een schat aan informatie op die gebruikt kan worden bij de briefing van studenten en medewerkers. Ook geeft een debriefing veel informatie over de actuele situatie in een bepaald land.

Repressieve maatregelen:**Stap 1: Bereikbaarheid**

- Garandeer 24/7 bereikbaarheid via het noodnummer..
- Zorg dat de relevante e-mailadressen en telefoonnummers bekend zijn bij de international office van de eigen instelling.
- Zet Twitter, Whatsapp en Facebook in om groepen in 1 keer te kunnen bereiken.

Stap 2: Crisisorganisatie

- Zorg voor een calamiteitenprotocol.
- Richt een crisisorganisatie op welke bereikbaar, beschikbaar en voorbereid is.

Stap 3: Evaluatie

- De evaluatie van het verloop en de afhandeling van een incident of calamiteit geeft input voor het verbeteren van zowel preventieve als repressieve maatregelen.

5.2 Buitenlandse studenten in Nederland

Preventieve maatregelen:

Stap 1: Informatievoorziening

- Creëer 1 centraal loket voor alle vragen, bijvoorbeeld in de vorm van een website.
- Richt een organisatie in die erop gericht is de buitenlandse studenten te begeleiden.
- Zorg dat de administratieve kant van het verblijf in Nederland op orde is. BSN-nummer, bankrekening, studenten OV-kaart.
- Verzorg de huisvesting van de buitenlandse studenten.
- Geef op de site ook informatie voor buitenlandse studenten die het voornemen hebben in Nederland te komen studeren.

Stap 2: Begeleiding tijdens het verblijf

- Richt een buddy systeem in.
- Organiseer sociale evenementen die gericht zijn op de integratie van buitenlandse studenten met Nederlandse studenten.
- Zorg voor begeleiding door een psycholoog (indien wenselijk).

Stap 3: Exit gesprek

- Een exit gesprek met vertrekkende studenten levert een schat aan informatie op die gebruikt kan worden bij voorlichting t.b.v. nieuwe buitenlandse studenten.

Repressieve maatregelen:

Stap 1: Bereikbaarheid

- Garandeer 24/7 bereikbaarheid via het noodnummer..
- Zorg dat de relevante e-mailadressen en telefoonnummers bekend zijn bij de international office van de eigen instelling.
- Zet Twitter, Whats app en Facebook in om groepen in 1 keer te kunnen bereiken.

Stap 2: Crisisorganisatie

- Zorg voor een calamiteitenprotocol.
- Richt een crisisorganisatie op welke bereikbaar, beschikbaar en voorbereid is.

Stap 3: Evaluatie

- De evaluatie van het verloop en de afhandeling van een incident of calamiteit geeft input voor het verbeteren van zowel preventieve als repressieve maatregelen.

5.3 Website

Naast het goed organiseren van de preventieve- en repressieve maatregelen is het goed een website of platform in het leven te roepen waar studenten op terug kunnen vallen wanneer ze in problemen komen. Bovendien kan deze website ook dienen als input voor de briefing. Studenten kunnen op de website hun lessons learned opschrijven. Zorg wel voor follow up en goed beheer van de website.

5.4 Film

Er zijn drie films gemaakt die het proces van internationalisering in beeld brengen van de voorbereiding tot de aanpak en afhandeling van een incident. In de films komen alle aspecten van internationalisering zoals deze beschreven zijn in de dit handboek aan de orde. De films zijn te zien op de website www.integraalveilig-ho.nl

De drie films zijn gericht op de volgende doelgroepen:

- Nederlandse studenten en medewerkers die naar het buitenland gaan.
- Buitenlandse studenten en medewerkers die naar Nederland komen.
- International Offices binnen instellingen die studenten en medewerkers begeleiden bij hun reis naar het buitenland.

5.5 Ondersteuning door ministerie van Buitenlandse Zaken¹

Op de site van het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ) vindt u reisadviezen. Met een reisadvies kunnen Nederlandse reizigers zich beter voorbereiden op veiligheidsrisico's tijdens een buitenlands verblijf. Zoals de risico's op ontvoeringen, gewapende overvallen, bomaanslagen, natuurrampen of oorlogsgeweld. Het ministerie vermeldt in een reisadvies bijvoorbeeld welke gebieden onveilig zijn, roept reizigers op tot waakzaamheid of ontraadt reizen. Deze reisadviezen worden op diverse manieren beschikbaar gesteld:

1. BZ reisadvies via e-mail

Op de site van het ministerie van Buitenlandse Zaken kunt u aangeven dat u via de e-mail reisadvies wilt ontvangen. Dit kan op een eenvoudige wijze door uw e-mailadres in te vullen en aan te geven met welke frequentie de informatie wilt ontvangen dit kan "direct"; "dagelijks" en "wekelijks".

<http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/bz/reisadviezen>

2. BZ reisadvies app.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken heeft een gratis reisapplicatie voor smart phones en tablets beschikbaar gesteld. Met deze app. is men goed voorbereid op een buitenlandse reis. De gebruiker krijgt bijvoorbeeld actuele reisadviezen en heeft in geval van nood de contactgegevens van alle Nederlandse ambassades in de wereld bij de hand.

U kunt de BZ Reisadvies App. gebruiken voor:

- Actuele reisadviezen, zodat u weet welke veiligheidsrisico's u loopt in bepaalde landen.
- Informatie over wat u kunt doen bij noodgevallen, bijvoorbeeld als u uw paspoort verliest.
- Contactgegevens van alle Nederlandse ambassades, consulaten en honorair consuls.
- Nieuwsberichten wanneer er sprake is van een crisis.
- Algemene informatie tijdens grote evenementen.
- Mogelijkheden om uw reis te plannen.

¹ Tekst gedeeltelijk overgenomen van de website van het ministerie van Buitenlandse Zaken



De app. is te downloaden in de Android Market en de Apple Online Store.

3. BZ registratie

Het ministerie van Buitenlandse Zaken biedt een mogelijkheid aan alle Nederlanders, die tijdelijk of permanent verblijven in het buitenland, zich bij het ministerie aan te melden. De informatie die u daarbij verstrekt, helpt ambassades, consulaten en het ministerie van Buitenlandse Zaken om contact met u op te nemen en u te helpen in geval van nood, zoals bij een natuurramp of (dreigende) onrust in het land waar u (tijdelijk) verblijft. U kunt op de ondergenoemde site een account aanmaken: <https://www.kompas.buzaservices.nl/registration/>

5.6 Coordinating Office for Student Placement Abroad (COSPA-netwerk)²

Cospa (Coordinating Office for Student Placement Abroad) is een netwerk van stage coördinatoren en medewerkers bij *bureaus buitenland* van Nederlandse hoger onderwijsinstellingen en enkele Vlaamse hoger onderwijsinstellingen. <http://www.nuffic.nl/promotie/cospa-netwerk>

Cospa stimuleert internationale stages en bewaakt de kwaliteit van internationale stages. Cospa onderneemt de volgende activiteiten:

- in stand houden van een platform voor overleg en coördinatie;
- ontwikkelen van praktische en beleidsmatige publicaties;
- afspraken maken met diverse internationale organisaties voor Nederlandse stagiairs;
- afspraken maken met de Nederlandse overheid voor buitenlandse stagiairs;
- bewaken van de kwaliteit van internationale stages;
- verbeteren van de juridische positie van stagiairs op internationaal niveau.

² Tekst gedeeltelijk overgenomen van de website van Nuffic

5.7 Handige adressen en instanties

Verschillende organisaties in Nederland houden zich bezig met het informeren en helpen van Nederlanders op het moment dat zij tijdens hun verblijf in het buitenland geconfronteerd worden met een calamiteit. Hieronder treft u een overzicht met de belangrijkste betrokken organisaties en handige informatie en applicaties tijdens een verblijf in het buitenland.

Ministerie van Buitenlandse Zaken

De website van het ministerie van Buitenlandse Zaken bevat handige (basis)informatie indien zich een calamiteit voordoet in het buitenland, zoals ziekenhuisopname en overlijden.

www.minbuza.nl/producten-en-diensten/noodgevallen-in-het-buitenland

Noodgevallen in het buitenland

De website van de Rijksoverheid bevat algemene adviezen over hoe te handelen in het geval van bepaalde noodgevallen, zoals een ziekenhuisopname of arrestatie.

www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/noodgevallen-in-het-buitenland

SOS op reis (iPhone App)

De iPhone-applicatie SOS op reis geeft direct toegang tot alle relevante noodnummers, de eigen verzekeringsgegevens én de alarmnummers in ruim tweehonderd landen.

www.sosinternational.nl/sos-nummers-op-reis

ANWB Alarmcentrale

De ANWB Alarmcentrale heeft sinds 1 april 2012 de coördinatie voor de hulpverlening bij rampen en calamiteiten in het buitenland waarbij Nederlandse reizigers zijn betrokken.

www.anwb.nl

Radio Netherlands Worldwide

Sinds 2009 fungeert RNW als internationale calamiteitenzender.

<http://corporate.rnw.nl>

Landeninformatie

De Nuffic heeft een website voor studenten die zich voorbereiden op een studie of stage in het buitenland. Daar zijn onder andere contactgegevens te vinden van ambassades en consulaten van veel verschillende landen.

www.wilweg.nl/landen

Calamiteitenmanagement

Als hoger onderwijsinstelling bent u medeverantwoordelijkheid voor het welzijn van uw studenten in het buitenland. Als een student in de problemen komt, is het van belang om als instelling terug te kunnen vallen op een document met heldere richtlijnen.

Een zogenaamd calamiteitenplan zorgt er niet alleen voor dat de rol en verantwoordelijkheden van de instelling duidelijk geïdentificeerd zijn, maar ook dat de instelling beschikt over de juiste gegevens. Op deze wijze kunt u bij een calamiteit snel en adequaat handelen zodat het welzijn van de student zoveel mogelijk gewaarborgd blijft.

Calamiteitenplan opstellen

Tilburg University biedt een uitstekend voorbeeld van een overzichtelijke stappenplan dat gehanteerd wordt wanneer een student in het buitenland te maken krijgt met een calamiteit.



[Download het calamiteitenplan van Tilburg University\(23.9 KB\)](#)

Buitenlandregistratie

Het is belangrijk dat u als hoger onderwijsinstelling een overzicht heeft van uw studenten in het buitenland met de juiste contactgegevens. Sommige instellingen verplichten hun studenten zodra zij naar het buitenland gaan om digitaal hun gegevens achter te laten via de website. De volgende gegevens zijn onder andere van belang:

- adres, telefoonnummer, e-mail van de student en zijn of haar:
 - ouders en/of partner;
 - stage verlener in buitenland;
 - stagebegeleider in Nederland;
 - huisarts;
 - tandarts;
- bloedgroep, ziektes of aandoeningen en andere eventueel relevante medische gegevens van de student;
- de duur van het verblijf;
- de datum van terugkeer.

Wil u zien hoe andere hoger onderwijsinstellingen de buitenlandregistratie van hun studenten regelen? Neem dan eens een kijkje bij [Universiteit Twente](#), [TU Delft](#) en [Avans Hogeschool](#).

Noodnummer

Voor de student moet het duidelijk zijn op welk nummer de hoger onderwijsinstelling te bereiken is vanuit het buitenland. Sommige hoger onderwijsinstellingen kiezen ervoor om deze taak neer te leggen bij het International Office die tijdens kantooruren bereikbaar is. Anderen richten een (24 uren)helpdesk of internationaal noodnummer op of besteden de zogeheten meldfunctie uit aan een externe partij.

Factsheet meegeven

U kunt er als hoger onderwijsinstelling voor kiezen om de student een factsheet mee te geven of (digitaal) toe te sturen met de nodige instructies in het geval van een calamiteit. Belangrijk zijn het noodnummer en e-mailadres waar de universiteit, en eventueel stage coördinator, op te bereiken zijn. Dit factsheet kan naar eigen inzicht aangevuld worden met adviezen en tips. Verwijs bijvoorbeeld naar www.wilweg.nl van de Nuffic of naar [Wijs op reis](#) van de Rijksoverheid.

6 BIJLAGE 1: DE RISICOBEOORDELINGSMATRIX

Risicobeoordelingsmatrix

Effect										Toenemende kans				
Score	Mensen	Middelen		Kennis		Geld		Reputatie		A Nooit van gehoord bij onderwijsinstellingen	B Van gehoord bij onderwijsinstellingen	C Het incident is voorgekomen binnen onze instelling	D Komt meerdere malen per jaar voor binnen onze instelling	E Komt meerdere malen per jaar voor binnen deze faculteit
0	Geen verwonding	Geen Schade	€ 0,-	Geen schade		Geen Schade	€ 0,-	Geen Impact	Geen publicaties	0A	0B	0C	0D	0E
1	Lichte verwonding	Lichte schade	€ 0,- - 1000,-	Lichte schade	gegevens verdwenen	Lichte schade	€ 0,- - 1000,-	Lichte Impact	Locale Nederlandse pers	1A	1B	1C	1D	1E
2	Verwonding	Niet-ernstige schade	€ 1000,- - 5.000,-	Niet-ernstige schade	Geen strategisch verlies	Niet-ernstige schade	€ 1000,- - 5.000,-	Beperkte Impact	Regionale Nederlandse pers	2A	2B	2C	2D	2E
3	Zware verwonding	Beperkte schade	5.000,- - 10.000,-	Beperkte schade	Strategisch verlies niet bruikbaar	Beperkte schade	€ 5.000,- - 10.000,-	Aanzienlijke Impact	Landelijke pers eenmalig	3A	3B	3C	3D	3E
4	dodelijk ongeval	Ernstige schade	10.000,- - € 50.000,-	Grote schade	Bruikbaar strategisch verlies	Ernstige schade	€ 10.000,- - € 50.000,-	Groot nationaal	Landelijke pers langdurig	4A	4B	4C	4D	4E
5	Meerdere dode- lijke ongevallen	Zeer ernstige schade	> € 50.000,-	Zeer grote schade	Groot strategisch verlies cutting edge kennis	Zeer ernstige schade	> € 50.000,-	Groot internationaal	Internationale pers	5A	5B	5C	5D	5E

Signaleren en aandacht

Verbeteren tot break even point

Direct correctieve actie nodig