

Krisen- und Risikomanagement an der Radboud University in Nijmegen

Marijke Delemarre, International Office

DAIA, 22. Februar 2018

Krisen- und Risikomanagement: wieso?

- Fürsorgepflicht: sichere Studien- und Arbeitsumgebung
- Schnelle und zielgerichtete Aktion bei Krisen
- Klare Verantwortlichkeiten

RU Protokolle für Krisen- und Risikomanagement und Vorbeugung

Radboud University hat 3 verschiedene Protokolle für Krisen- und Risikomanagement

- Ein allgemeines Protokoll für Krisen auf dem Campus
- Ein Protokoll für Krisen im Ausland
- Ein spezielles Protokoll für CICAM, Centre for International Conflict Analysis & Management

Außerdem:

- Ein Protokoll wie zu handeln bei „unerwünschtes“ Benehmen
- Richtlinie „Sicher ins Ausland“

Welche Krisenart? Wer ist verantwortlich?

- RU hat eine allgemeine Notrufnummer 24/7
- IO ist verantwortlich bei Krisen im Ausland
- Bei Krisen auf dem Campus ist das IO nicht erstverantwortlich; möglicherweise hinzugezogen
- Beispiele

Protokoll „Krisen im Ausland“:

- Was ist es (und was ist es nicht)
- Wann tritt das Protokoll in Kraft
- Welche Schritte
- Wen hinzuziehen
- Welche Aktionen
- Welche Informationsquellen
- Kommunikation
- Weiteres

Protokoll „Krisen im Ausland“ – was ist es?

- Protokoll reguliert Prozesse und Verfahren
- Namen- und Telefonliste
- Inhalt der Aktionen hängt von der Situation ab

Wann tritt das Protokoll „Krisen im Ausland“ in Kraft?

- Allgemeine Meldung – via Media, Auswärtiges Amt:
 - Krise irgendwo, nicht klar ob jemand von RU betroffen ist
- Konkrete Meldung (via Notnummer oder anders)
- Beurteilung der Krise
 - Im Falle einer allgemeinen Meldung: ist/kann jemand von RU betroffen sein
 - Ernst der Situation
 - Wer soll hinzugezogen werden?

Wer soll hinzugezogen werden?

Direktor International Office entscheidet über die Abwicklung durch:

- IO, Fakultät etc.
- Krisenteam International
- RU Krisenteam (in Konsultation mit Kanzler)

Überlegungen:

- Ernst der Krise
- Bedürfnis an koordinierter Aktion mehrere Dienste
- Bedürfnis an spezifischem Fachwissen
- Mögliches Interesse der Medien
- Mögliche Konsequenzen für die Universität / das Management der Universität

Wer soll hinzugezogen werden: Krisenteam International

Rolle im Team	Funktion	Stellvertreter
Vorsitzender	Direktor International Office	Vize-direktor IO
Sekretär/ Informationsmanager	Vize-direktor IO	Management-Team Mitglied/IO Mitarbeiter
Protokollant	Sekretariat IO	Sekretariat IO
Kommunikation	Sprecher RU	2 ^e Sprecher RU

! 1 Telefonnummer; 1 Kontaktperson

Je nach Situation wird das Team ausgebreitet mit:

- Vertreter der betroffenen Fakultät
- Direktor Studentenverwaltung
- Direktor Personalabteilung, etc.

Erste 10 Aktionen

1. Informieren Kanzler RU und anderer relevanter interner Stakeholder
2. Festlegen der Rollen und Verantwortlichkeiten innerhalb des Krisenteams
3. Entscheiden wer für das Sammeln und Aufzeichnen von Informationen verantwortlich ist
4. Entscheiden wer den Kontakt zu (beteiligten) Studenten / Mitarbeitern pflegt
5. Entscheiden wer mit Medien in Kontakt steht
6. Austauschen der Handy-Nummern
7. Protokollieren aller Informationen, Entscheidungen und Schritte (Protokollant)
8. Erstellen eines Überblickes über die wichtigsten Informationen (Bedürfnisse) und Quellen
9. Erstellen eines Überblickes über interne und externe Stakeholder
10. Erstellen eines ersten Gesamtbildes der Krise mit ersten prioritären Maßnahmen

Informationsquellen und Stakeholder

- Universitätsdatenbanken (Osiris, FMPro)
- Fakultät: Dekan, Fakultäres IO, Kursleiter, Studienberater, ...
- Andere RU-Ämter: Studentenverwaltung, Personalabteilung, Presseabteilung, ...
- Botschaft, Auswärtiges Amt
- Partneruniversität
- Verwandte, Freunde, Kommilitonen

Kommunikation

- Alle Kommunikation mit nicht direkt beteiligten: via RU Sprecher
- Informationen sollen zuverlässig sein (kontrollieren!)
- Entscheidung: welche Informationen an wen (Behörde, Angehörige, Komilitonen)
- Warte nicht zu lang damit anderen zu informieren (sonst geschieht es über informelle Wege)
- Stimme mit Stakeholder über den Austausch von Informationen überein
- Interne Kommunikation innerhalb des Krisenteams getrennt von Kommunikation mit Stakeholder

Und weiteres

- Sorge für eine ordnungsgemäße Aufzeichnung der Informationen und Entscheidungen des Krisenteams. Triff jede Entscheidung explizit (selbe Wellenlänge)
- Benutze Whiteboards, Beamer etc. um wichtige Informationen und Fortschritte zu erfassen
- Sichere digitale Informationen. Aber lass nichts herumliegen
- Frage dich immer, ob es notwendig ist andere (z.B. das RU Krisenteam) hinzuziehen
- Nachsorge und Evaluierung vorsehen