

Student-communicatie: hoe bereik ik de student?

**Deze wizard biedt een richtlijn voor
communicatie richting studenten.**

Dit is het gemeenschappelijk kader van de VU zodat studenten geen essentiële informatie missen. Neem bij twijfel of vragen contact op met **adviseur studentcommunicatie**
Emma van Wolferen, e.van.wolferen@vu.nl.



Must know

Wanneer deze informatie wordt gemist kan dit serieuze gevolgen hebben voor de studievoortgang. Het is essentiële nieuwe informatie waarvan zeker is dat het nú voor de student relevant is, en er consequenties optreden als deze er niet van weet.



Need to know

Need to know informatie is algemene kennis die nodig is om iets te begrijpen of te kunnen doen. Het is informatie die niet op elk moment relevant is, maar waar iemand op een specifiek moment vanuit een specifieke situatie behoefte aan heeft. Deze informatie draagt bij aan begripsvorming over de universiteit, onderzoek of de wijze waarop het onderwijs georganiseerd is.



Nice to know

Deze informatie vereist geen actie en is niet van direct belang voor de studievoortgang. De informatie sluit aan bij de bredere interesses en welzijn van de student. De universiteit maakt op een relevante en inspirerende manier dit aanbod inzichtelijk en stimuleert ontwikkeling.



Must know

1

Is het een **risico voor de veiligheid** van de student of gaat het om een **calamiteit**? Dit wordt gecommuniceerd door VU-centraal.

Bij direct gevaar voor de veiligheid van studenten of medewerkers, contacteer de [security desk](#) (020 598 5854).
In andere gevallen, neem contact op met [een van onze woordvoerders](#).

Voorbeeld: gevaarlijke situatie op campus.

2

Betreft het informatie die **essentieel om te weten** voor de studie (-voortgang), is deze informatie gewijzigd en moet de student **dit binnen 48 uur** weten?

Dit wordt gecommuniceerd via de mail vanuit de betreffende centrale dienst en kan benadrukt worden via de volgende kanalen: wanneer het gaat om vakinhoudelijke informatie gebruik je Canvas, bij overige informatie wordt er gebruik gemaakt van de banner en dashboard mededeling op VU.nl.

Voorbeeld: voor deurbeleid.



Need to know

3

Het gaat om een **wijziging** en er is een **actie** aan verbonden voor de student.

Je stelt de informatie beschikbaar op de daarvoor bestemde kanalen zonder deze informatie actief te versturen.
Wanneer het gaat om vakinhoudelijke informatie gebruik je Canvas, bij overige informatie wordt er gebruikt gemaakt van de banner en/of dashboard mededeling op VU.nl.

Voorbeeld: in te leveren opdracht is gewijzigd.
Gaat het om een wijziging binnen 48 uur? Ga naar categorie 2.

4

Het gaat om een **wijziging** en de student moet dit **binnen twee weken** weten.

Je stelt de informatie beschikbaar op de daarvoor bestemde kanalen zonder deze informatie actief te versturen.
Wanneer het gaat om vakinhoudelijke informatie gebruik je Canvas, bij overige informatie wordt er gebruikt gemaakt van de banner en/of dashboard nieuwsbericht op VU.nl.

Voorbeeld: docent valt uit, volgende week helft van de deuren dicht.

5

Het gaat om informatie waaraan een **actie** is verbonden voor de student en de student moet dit **binnen twee weken** weten.

Centrale informatie die voor iedereen belangrijk is wordt per mail en VU.nl gecommuniceerd vanuit de verantwoordelijke dienst. Voor opleidingsinformatie is er geen trigger maar moet de informatie goed beschikbaar zijn op VU.nl (voor algemene informatie) of Canvas (voor vakinhoudelijke informatie vanuit de docent).

Voorbeeld centraal: vraag NU je diploma aan, je kunt NU intekenen.
Voorbeeld opleidingsinformatie: wanneer een opdracht ingeleverd moet zijn.

6

Het gaat om informatie waaraan een **actie** is verbonden voor de student, dit is **niet tijdgebonden**.

Centrale informatie die voor iedereen belangrijk is wordt beschikbaar gesteld door de verantwoordelijke dienst op VU.nl. Voor opleidingsinformatie is er geen trigger maar moet de informatie goed beschikbaar zijn op VU.nl (voor algemene informatie) of Canvas (voor vakinhoudelijke informatie vanuit de docent).

Voorbeeld centraal: 'HOE vraag ik mijn diploma aan?', 'HOE werkt intekenen?'
Voorbeeld opleidingsinformatie: hoe lever je je opdracht in.
Belangrijk: verwijst naar informatie uit categorie 7 & 8. Er wordt geen nieuwe content gecreëerd!

7/8

Het gaat om informatie waaraan **geen actie** is verbonden en er ook **geen wijziging** plaatsvindt.

Centrale informatie die voor iedereen belangrijk is wordt beschikbaar gesteld op VU.nl. Deze moet up to date gehouden worden door de verantwoordelijke dienst of faculteit en naar verwezen worden in relevante situaties.
Voor opleidingsinformatie is er geen trigger maar moet de informatie goed beschikbaar zijn op VU.nl (voor algemene informatie) of Canvas (voor vakinhoudelijke informatie vanuit de docent).

Een voorbeeld kan tijdgebonden zijn doordat het op bepaald moment meer speelt dan anders, zoals: intekendata of BSA.
En een voorbeeld kan ook niet tijdgebonden zijn, zoals: academisch jaarkalender, OER of pas kwijt.



Nice to know

Sommige info zien studenten als not-to-know, zoals communicatie over duurzaamheidsbeleid. Liever ervaren ze dit in de praktijk dan via een bericht. Twijfel je of jouw info relevant is? Vraag eens wat studenten op de Campus of check het bij de studentenredactie via Emma van Wolferen.

9

Het gaat om informatie die **mogelijk interessant** is voor de gehele doelgroep studenten, zonder doelgroep specificatie. Dit kan getoetst worden bij het studentenpanel, om evt. gebundeld te worden in een nieuwsbrief.

Centrale mogelijkheden: narrowcasting, nieuwsbericht op vu.nl, nice-to-know mailing via de studentenredactie.
Neem contact op met Emma van Wolferen om in contact te komen met de studentenredactie.

Voorbeeld: Deja VU, Career Day.

Experimenteer voor nice-to-know informatie met alternatieve kanalen of drukwerk. Haak eens aan bij bestaande studentencommunities op de Campus, publiceer je informatie op de koffieschermen, of organiseer een ludieke actie om aandacht te trekken.

10

Het gaat om informatie waar een bepaalde doelgroep studenten in **is geïnteresseerd**.

De student schrijft zich in op een nieuwsbrief, bijvoorbeeld op een gerelateerde webpagina.

Centrale mogelijkheden: narrowcasting, nieuwsbericht op vu.nl.

Decentrale mogelijkheden: promoten via bijvoorbeeld studentverenigingen, Whatsapp-groepen, studenten communities.

Voorbeeld: nieuwsbrief voor studenten met een functiebeperking.

In te zetten middelen



Canvas

Canvas is de digitale leeromgeving van de VU. Via Canvas communiceren docenten met studenten over hun vak, worden mededelingen gedaan over vakken, documenten gedeeld, voorlopige cijfers bijgehouden, toetsen gemaakt etc. Op Canvas worden enkel onderwijs-gerelateerde berichten, of calamiteiten die direct invloed op het onderwijs hebben (denk aan brand in het HG), gedeeld.



VU.nl - Mededeling

Een mededeling wordt geplaatst voor een belangrijk of een urgent bericht (bijv. i.v.m. protesten zijn er bepaalde ingangen gesloten). Een mededeling heeft altijd een einddatum aangezien het maar een bepaalde tijd urgent is.



Narrowcasting

In de gebouwen van de VU hangen TV-schermen en posters die onderdeel zijn van het VU Narrowcasting systeem. Nice-to-know informatie kan via Narrowcasting gedeeld worden om mensen binnen de VU te bereiken. Het plaatsen van beelden en video's is gratis. Je kunt zelf een slide opmaken via brandportal.vu.nl en het laten plaatsen via narrowcasting@vu.nl.



VU.nl

VU.nl is de basis van de informatievoorziening van en over de VU. Op de website is zowel must, need, als nice-to-know informatie te vinden, met actieve triggers voor must-know informatie. Informatie moet goed te vinden zijn en up to date zijn.



VU.nl - Evenement

Evenementen worden aangemaakt om een activiteit te promoten, activiteiten die voor de gehele doelgroep (medewerker, student, pre-student) zijn. Dit betreft bijna altijd nice-to-know informatie. In de beknopte tekst staat alle belangrijke informatie die het wat, waarom, waar en wanneer duidelijk maakt.



Mailings

Voor need-to-know informatie kan een VU-brede mail of een mailing naar een bepaalde groep studenten verstuurd worden. Een mail wordt verstuurd voor relevante en urgente informatie of belangrijke wijzigingen. Neem voor praktische hulp bij de uitvoering contact op met jouw contactpersoon van team **Selligent**.



VU.nl - Dashboard

Het startpunt op VU.nl is het persoonlijke dashboard. Het dashboard geeft een overzicht van het meest recente nieuws, mededelingen, aankomende evenementen en taken uit het service portal. Per bericht (nieuwsbericht, mededeling, evenement en banner) is er is een onderscheid te maken in doelgroep (medewerker, student of pre-student).



VU.nl - Banner

Een banner op VU.nl wordt ingezet voor belangrijke tijdgebonden informatie. Dit kan gaan om een calamiteit (er is NU een dreiging op de campus) of studie-gerelateerde informatie (je hebt nog een week om je in te tekenen voor je vakken). Een banner geeft in een of twee zinnen heel beknopte informatie en linkt door naar de relevante pagina op VU.nl.



Nice-to-know mailing

In Q4 van 2024 worden er een aantal nice-to-know mailings naar alle studenten verstuurd met een studentenredactie. De redactie selecteert informatie waarvan zij denken dat het interessant is voor andere studenten. Om content aan te dragen kun je contact opnemen met contactpersoon **Emma van Wolferen**.



VU.nl - Nieuwsbericht

Een nieuwsbericht wordt geplaatst voor inhoudelijk interessante of belangrijke informatie. Het is een kort actief geschreven bericht. Een nieuwsbericht heeft (bijna) altijd een einddatum, aangezien het na een aantal dagen of weken niet meer relevant is. Irrelevante informatie vertroebelt het online landschap.



Socials

De VU is actief op Instagram via een Broadcast Channel waar nice-to-know campus info wordt gecommuniceerd. Neem voor advies contact op met de communicatieadviseur van jouw dienst of faculteit.



Opt-in nieuwsbrieven

Het is mogelijk om een nieuwsbrief op te zetten waar studenten zichzelf voor kunnen aanmelden (bijv de Pride nieuwsbrief). Dit soort nieuwsbrieven worden voor nice-to-know informatie gebruikt of informatie die relevant is voor een specifieke groep (bijv een nieuwsbrief voor studenten met een functiebeperking). Van belang hierbij is dat studenten zichzelf elk moment kunnen aan- én afmelden.