

COVID 19

RCA x INDIVILLE



# Goeiemorgen,



Jan Van der Cruysse

Jochem Goovaerts

- > Senior consultants in crisiscommunicatie
- > Ex-woordvoerders van crisisgevoelige bedrijven (NMBS, Brussels Airport)



Jo Steyaert

Jurgen Minnebo

- > Senior researchers in maatschappelijke thema's

# Wat mag u verwachten?

De overheidscommunicatie in deze coronacrisis

1. Communicatie was en is de achilleshiel van deze crisis
2. Onderzoek: de Vlaming én de overheidscommunicatie in de voorbije weken
3. Crisiscommunicatieprincipes als houvast

Q&A

**Communicatie was/is de  
achilleshiel van deze crisis**

# Minnen en Plussen na 2 maanden

- Opeenvolgende koerswijzigingen
- Gebrekkige ruggenspraak met stakeholders
- Onduidelijke communicatie over de bestellingen van mondmaskers
- Woordvoerders die elkaar tegenspreken
- Experts en politici en belangengroepen die vanuit de eigen belangen blijven spreken, geen eenheid van boodschap
- Te snelle aankondigingen die voor chaos en meer onduidelijkheid zorgden

# Minnen en Plussen na 2 maanden

- Onvoldoende tijd tussen aankondiging en implementatie
- Stuntelige persconferentie(s)
- Timing van de aankondigingen
- Gebrek aan bevlogenheid en empathie bij sommige communicatoren
- Vorm van de communicatie, keuze van medium niet aangepast aan doelstelling en publiek
- 8 ministers van volksgezondheid en evenveel experten-virologen
- Daadkrachtige houding bij start corona-maatregelen
- Rol gezondheidsexperten
- Dagelijkse persconferentie 'cijfers': onderbouw voor besluitvorming
- Safety first als leitmotif
- "Blijf in uw kot": een lucky shot maar wat voor een!
- Transparante communicatie (maar in de foute vorm)

de burgers hadden te veel gehoopt, ook al door het eerste lek. Het is een perfect recept om er een soep van te maken. Het wordt wel heel snel vergeten dat deze crisis onuitgegeven is. Er bestaan geen draaiboeken voor de crisiscommunicatie die ons nu overkomt. Het is zoeken en tasten met een blinddoek om. En voorzichtig uitproberen. Het had vrijdag veel duidelijker gesteld moeten worden. Men moet niet proberen te lopen voor men kan stappen, is een Vlaamse en universele wijsheid die we niet zomaar overboord kunnen gooien.

Bron: Het Nieuwsblad, commentaarstuk van Peter Mijlemans, 27/04/2020

# En wat denkt dé Vlaming daar nu van?

Onderzoek: evaluatie van de communicatievorm

# Onderzoeksmethode

## BEVOLKING 18+ VLAANDEREN

Bevragingsmethode:

- 7' survey – online
- Via Bpact impact panel
- N=1022
- De data werden gewogen om representatief te zijn op geslacht x leeftijd volgens de bevolkingscijfers voor Vlaanderen op 1 januari 2019 (Bron: FOD Economie, Algemene Directie Statistiek).

## VELDWERK

- Onderzoeksperiode: 25 april 2020 – 04 mei 2020.

# Vertrouwen in experts

Insights

# Vertrouwen in experts Eigenaarschap

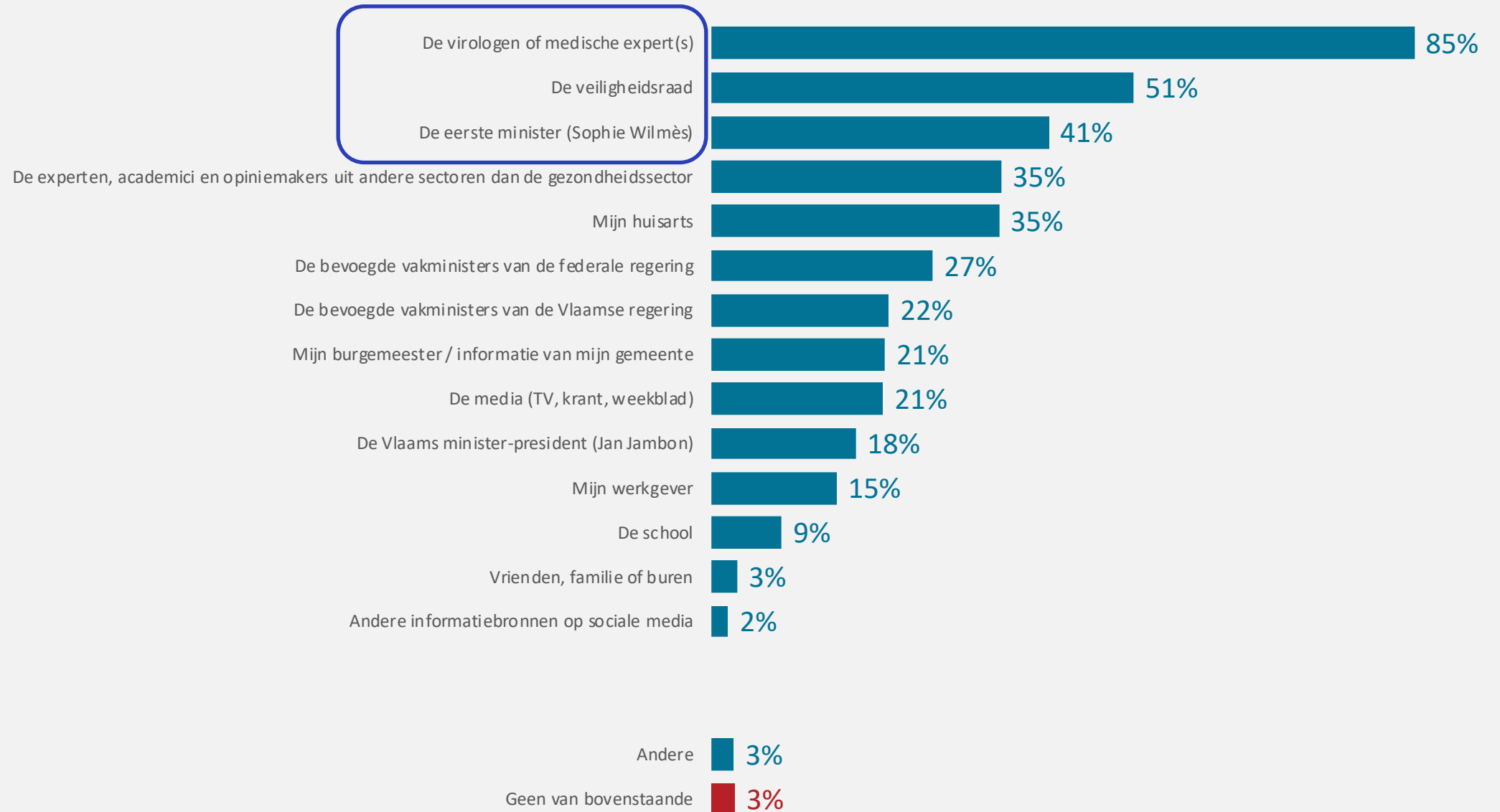
Insights

# Vertrouwen in experts Eigenaarschap Heerlijk helder

Insights

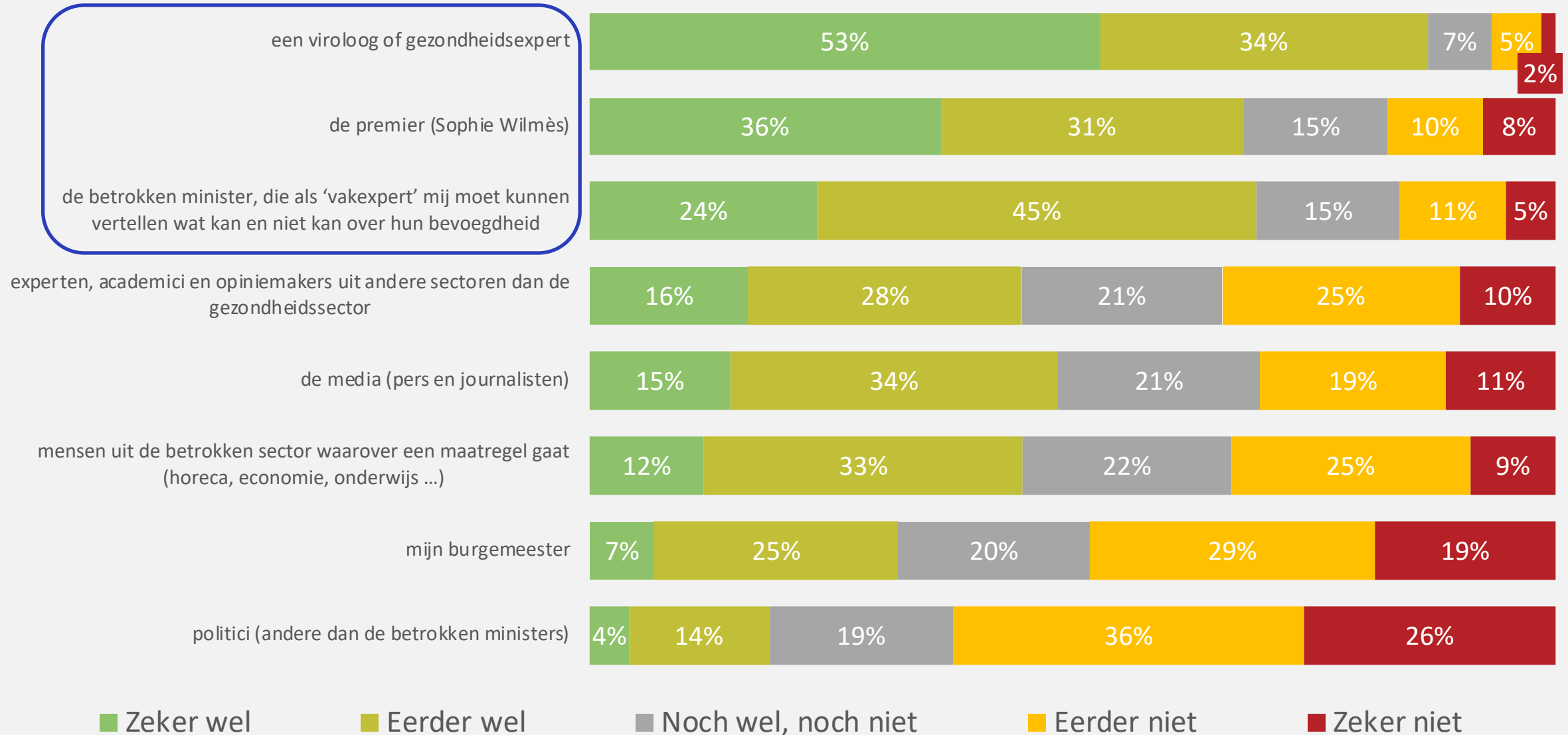
# COMMUNICATIE VERTROUWEN

*Er wordt in deze corona crisis vanuit diverse mensen, organisaties en bronnen informatie verspreidt. Welke vertrouwt u?*



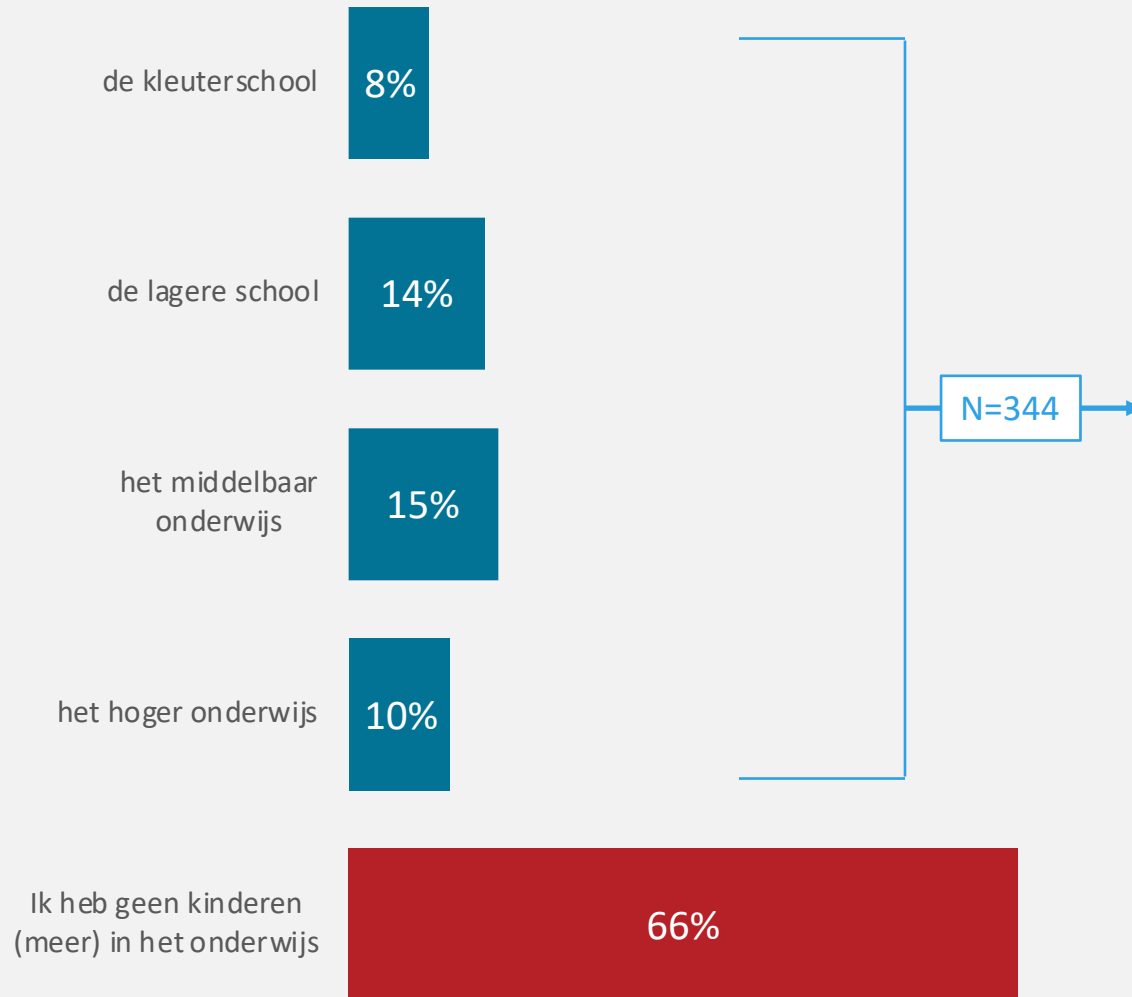
# COMMUNICATIE VOORKEUR INFORMATIEBRON

*Als er moet gecommuniceerd worden over de coronacrisis en de coronamaatregelen gebeurt dat naar mijn mening het best door ...*

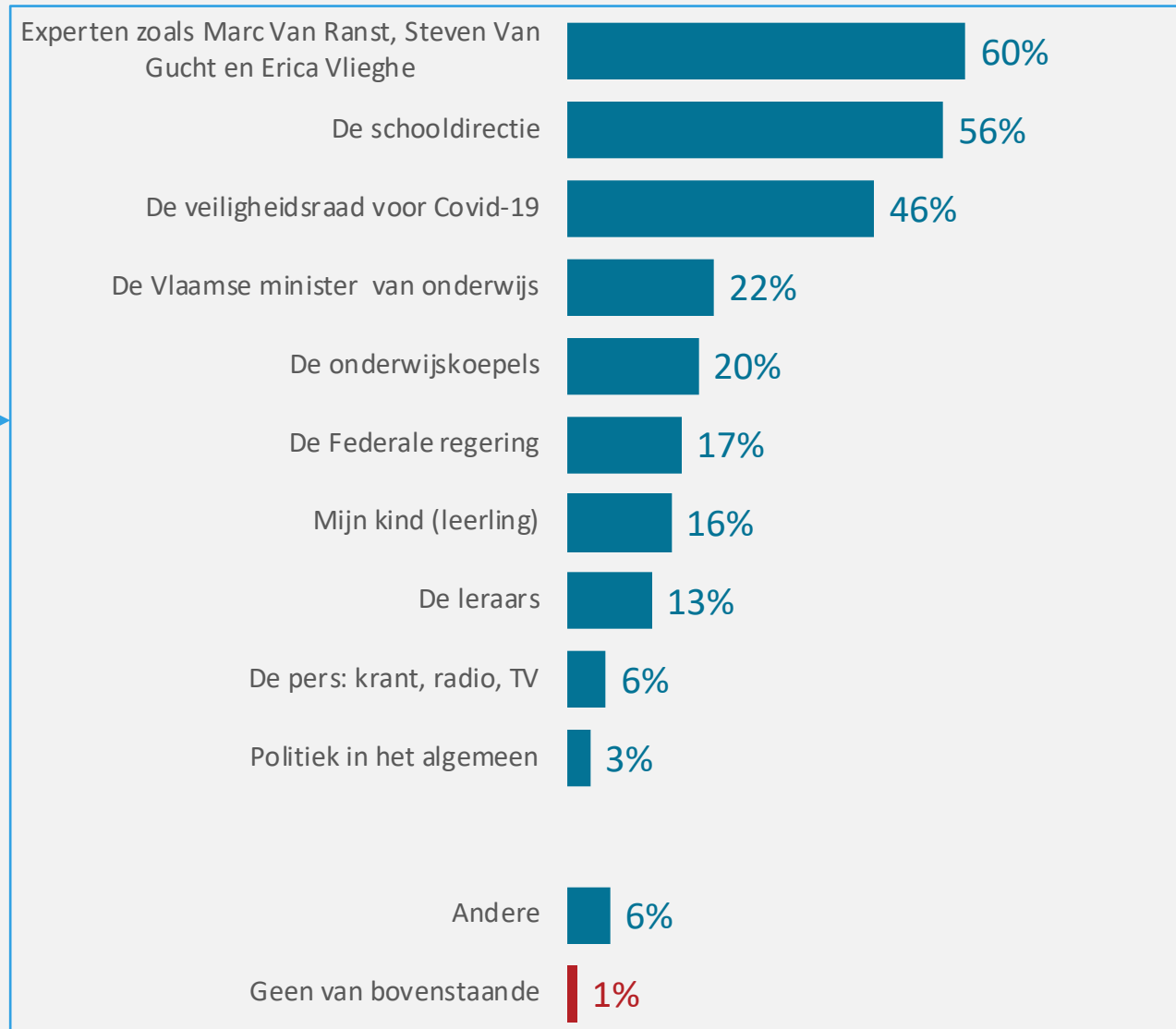


# COMMUNICATIE TERUG NAAR SCHOOL

Heeft u kinderen in ... ?

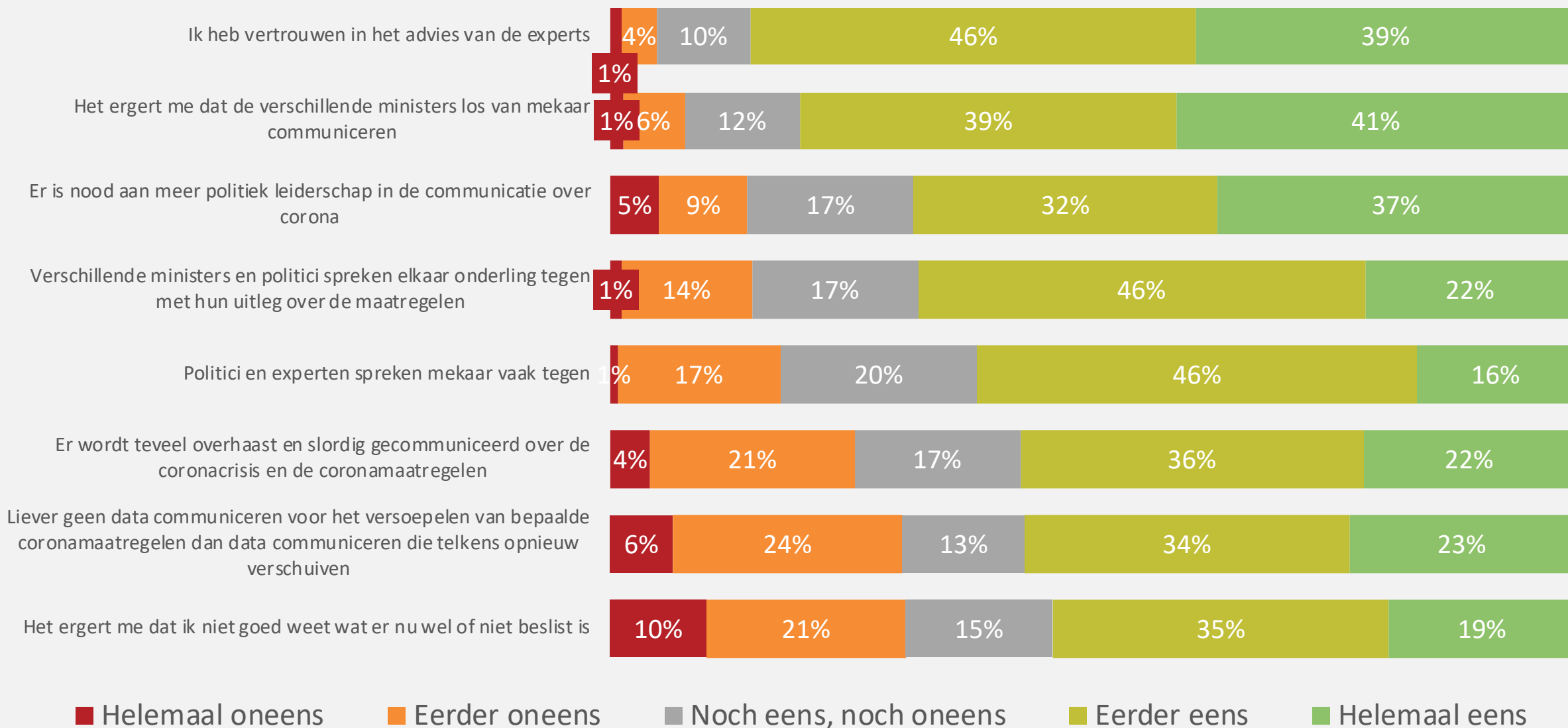


Op wiens oordeel zal u zich baseren wanneer u beslist of uw kind(eren) terug naar school gaat (gaan)?



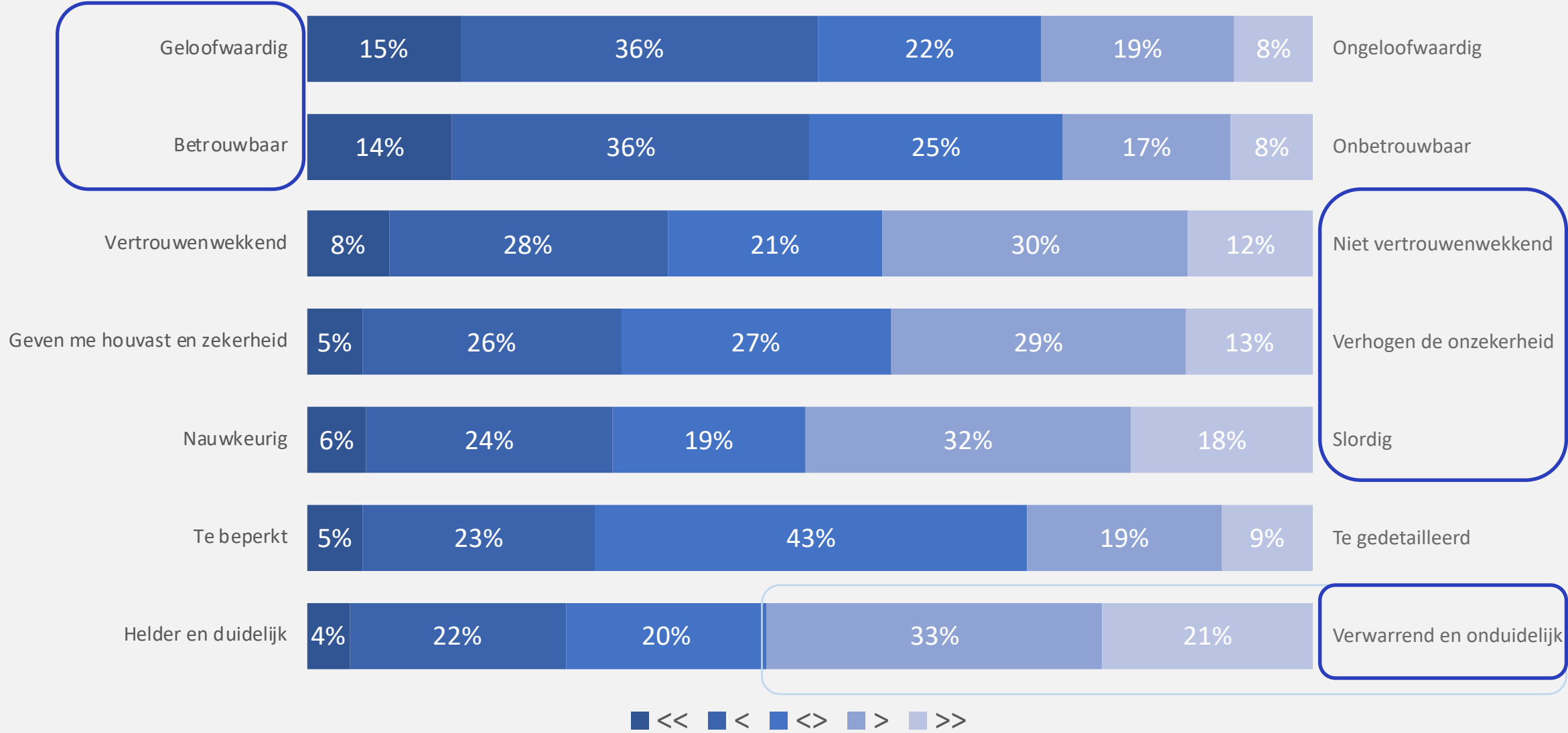
# COMMUNICATIE STELLINGEN

*In welke mate bent u het eens of oneens met elk van onderstaande uitspraken over de communicatie over de coronacrisis?*



# VERSOEPELING MAATREGELEN OVERHEIDSINFORMATIE

Hieronder vindt u een aantal tegengestelde begrippen. Gelieve telkens aan te geven welk van beide begrippen u meer van toepassing vindt op de informatie die overheid verstrekt heeft gegeven op vrijdag 24 april over de versoepeling van de coronamaatregelen. Ik vind de informatie van de overheid over de coronamaatregelen over het algemeen...



# Vertrouwen in experts Eigenaarschap Heerlijk helder

Insights

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

COVID-19 is (op dit moment)  
geen vliegtuigcrash maar een  
herstructurering

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

Voor een betere, krachtigere, duidelijkere communicatie:



Cf. aanpak en stappen bij **HERSTRUCTURERING**: eerst het proces en modaliteiten vastleggen, dan de communicatie uitwerken, pas dan aankondigen

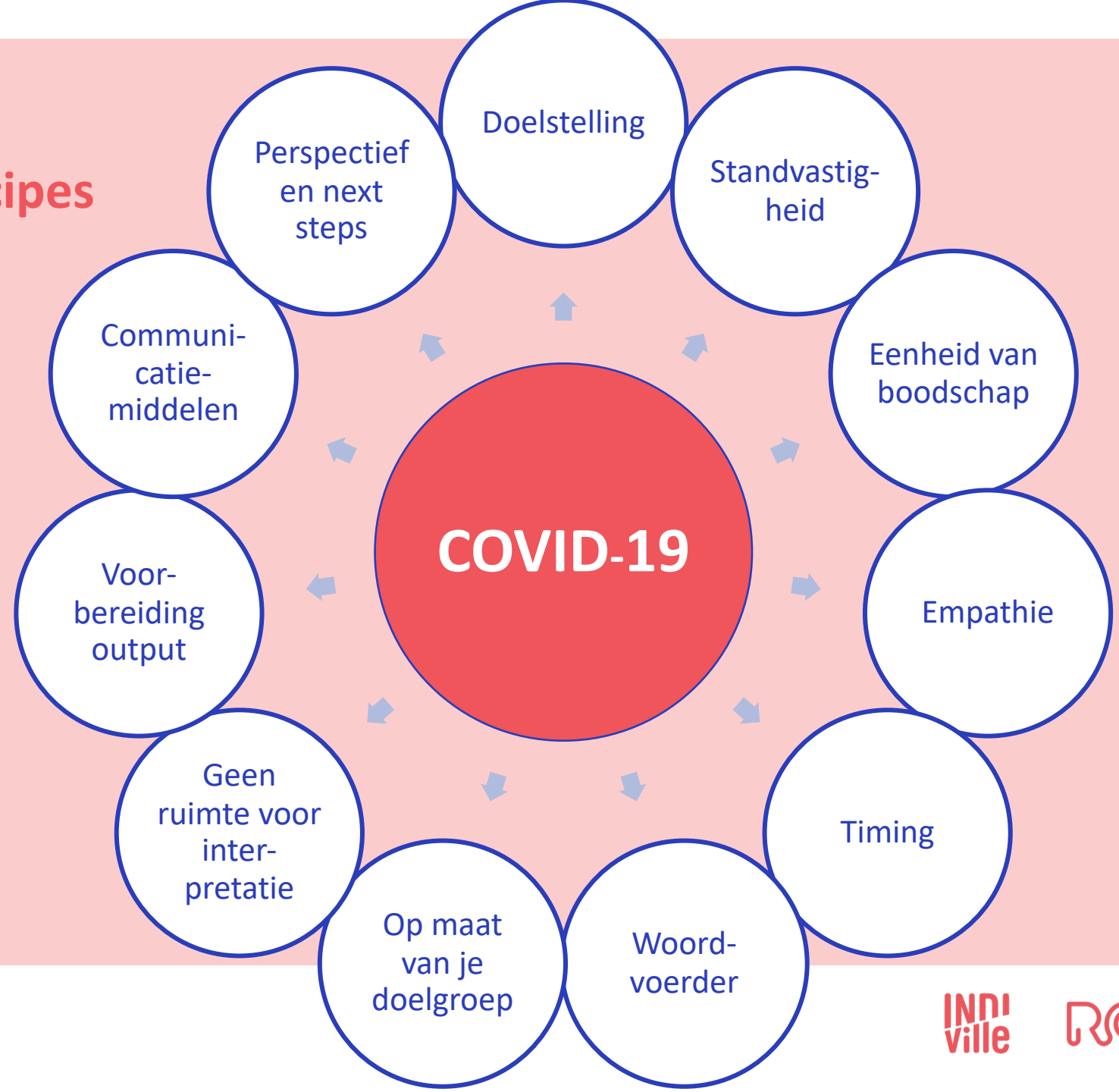
# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

## Specifieke karakteristieken:

- Safety first
- Onbekend terrein
- Schoenmakers en leesten (experten en politici)

## Let op:

- 'jij bent de schuldige'
- Evenwicht
- Motivated reasoning



# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

STAP 1: overleg met alle noodzakelijke stakeholders

**DRAAGVLAK VERGT VERTROUWEN**

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

Wat willen de burgers/werknemers/klanten/stakeholders/... horen?

**VERTROUWEN + LEIDERSCHAP**

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

Wanneer over beslissingen communiceren?

Eerst = communicatie op punt

**CONCRETE AFSPRAKEN** = ruim genoeg vooraf aankondigen



# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

## Maak **AFSPRAKEN MET DE MEDIA**

Geef info onder embargo

- Statements, quotes
- Persberichten
- Achtergrond
- Q&A's
- Praktische uitwerking modaliteiten

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast



Wie communiceert? Experts inschakelen?  
Burgemeester, CEO, ...?

Opnieuw: vertrouwen + draagvlak

**WIE GELOOFT DE BURGER HET MEEST?**

(maar in de praktijk spelen eigenbelangen, electorale belangen, ego's, ...)

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

Begin van iedere fase van een crisis:

Zeer heldere communicatie over richtlijnen,  
**GEEN RUIMTE VOOR PERSOONLIJKE INTERPRETATIE**

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

## Vorbereiding!

Kernboodschappen, Q&A, statements, website, interne comm, social media, ...

⇒ Telkens **AANGEPAST VOOR VERSCHILLENDE DOELGROEPEN**

⇒ Afspraken over woordvoerderschap

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast



Hoe brengen we de boodschap? (1)

*Binnen ons complexe Belgische staatsbestel...*

**LEIDERSCHAP** en **HELDERE COMMUNICATIE** vragen in deze

1) **AANKONDIGING** = grote lijnen, wat iedereen zeker moet weten

2) Beschikbare **Q&A**: pers, werknemers, externe stakeholders, ... ifv de specifieke en persoonlijke vragen

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast



Hoe brengen we de boodschap? (2)

**OP MAAT:** keuze van platform of vorm ifv bereik

**WOORDKEUZE** (heldere taal, 'kleur' van woorden, ...)

**PRAKTISCH:** veelheid aan sprekers, overload aan details, niet alles overdadig herhalen (bv. o.w.v. de taal), gebarentaal of niet?

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

Timing maatregelen aankondigen?

Timing is **BELANGRIJKE HOUVAST** voor publiek

Maar: **MANAGING EXPECTATIONS**

In crisis *alleen het zeker haalbare* communiceren, indien voorbehoud:  
alleen over doelstellingen zonder specifiek tijds kader

# Crisiscommunicatieprincipes als houvast

## Zorg voor **OPVOLGING**

- FAQ / Q&A / draaiboek(en) beschikbaar
- Contactpunt voor burger/klant/stakeholder (mailbox?)
- Blijvende aandacht voor stakeholders (opvolging, nieuwe fase, betrokkenheid, impact)
- Interne communicatie

# Dus...

## Eigenaarschap

1. Straal vertrouwen en leiderschap uit
2. Overleg met je stakeholders > draagvlak
3. Kondig de principes aan, de rest (details) kan burger/stakeholder zelf raadplegen
4. Opvolging!

## Experts

5. Communicator moet geloofwaardig zijn (maar er is ook de realiteit...)
6. Eerst afspraken over het wat, pas dan de modaliteiten (hoe) en finaal het wanneer: gefaseerd communiceren

# Dus...

## Heerlijk helder

7. Heldere en eenduidige communicatie om alle interpretatiemogelijkheden weg te nemen
8. Communicatie op maat van je publiek (vorm, taal, praktisch, medium)

## Afspraken

9. Maak duidelijke afspraken met de media (embargo!) – media als partner
10. Timing: managing expectations

Q&A



**Jochem Goovaerts,**  
*sr. consultant*  
+32 478 20 53 07  
jochem@rca.be

**Jan Van der Cruysse,**  
*sr. consultant*  
+32 490 57 33 88  
jan@rca.be

**RCA**  
Koningin Astridlaan 38, 3500 Hasselt  
Bessenveldstraat 25, 1831 Diegem

+32 11 590 590  
info@rca.be



**Jo Steyaert,**  
*partner*  
+32 472 530 941  
jo@indiville.be

**Jurgen Minnebo,**  
*partner*  
+32 478 380 369  
jurgen@indiville.be

**Indiville**  
Vaartstraat 73, 3000 Leuven

info@indiville.be