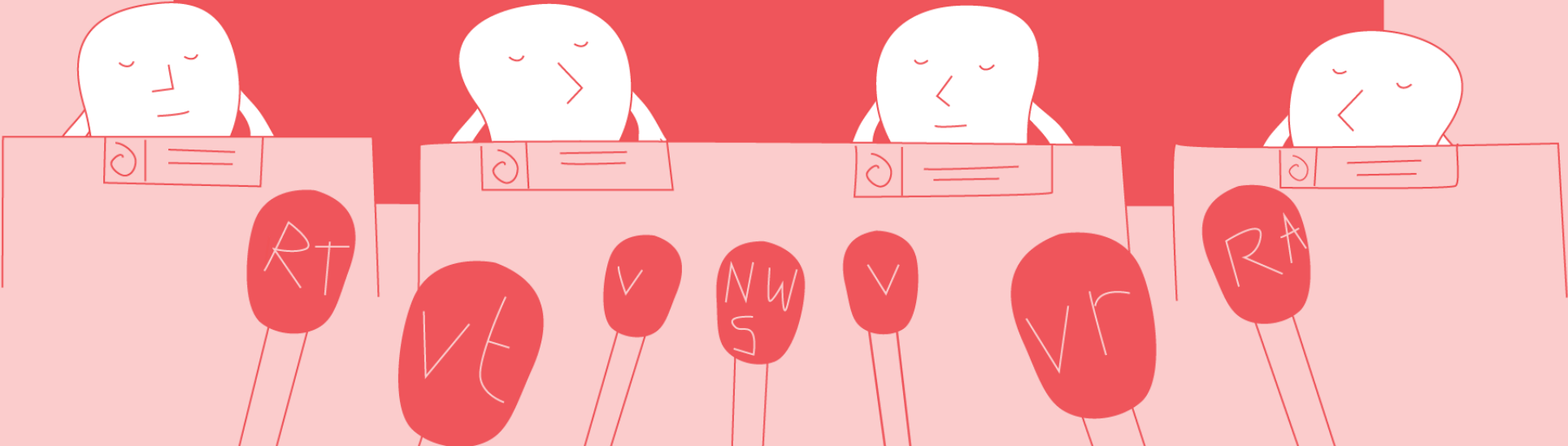


COVID 19

RCA × 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

# 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

- Onderzoekperiode: 25 april 2020 – 04 mei 2020.

# Vertrouwen in experts

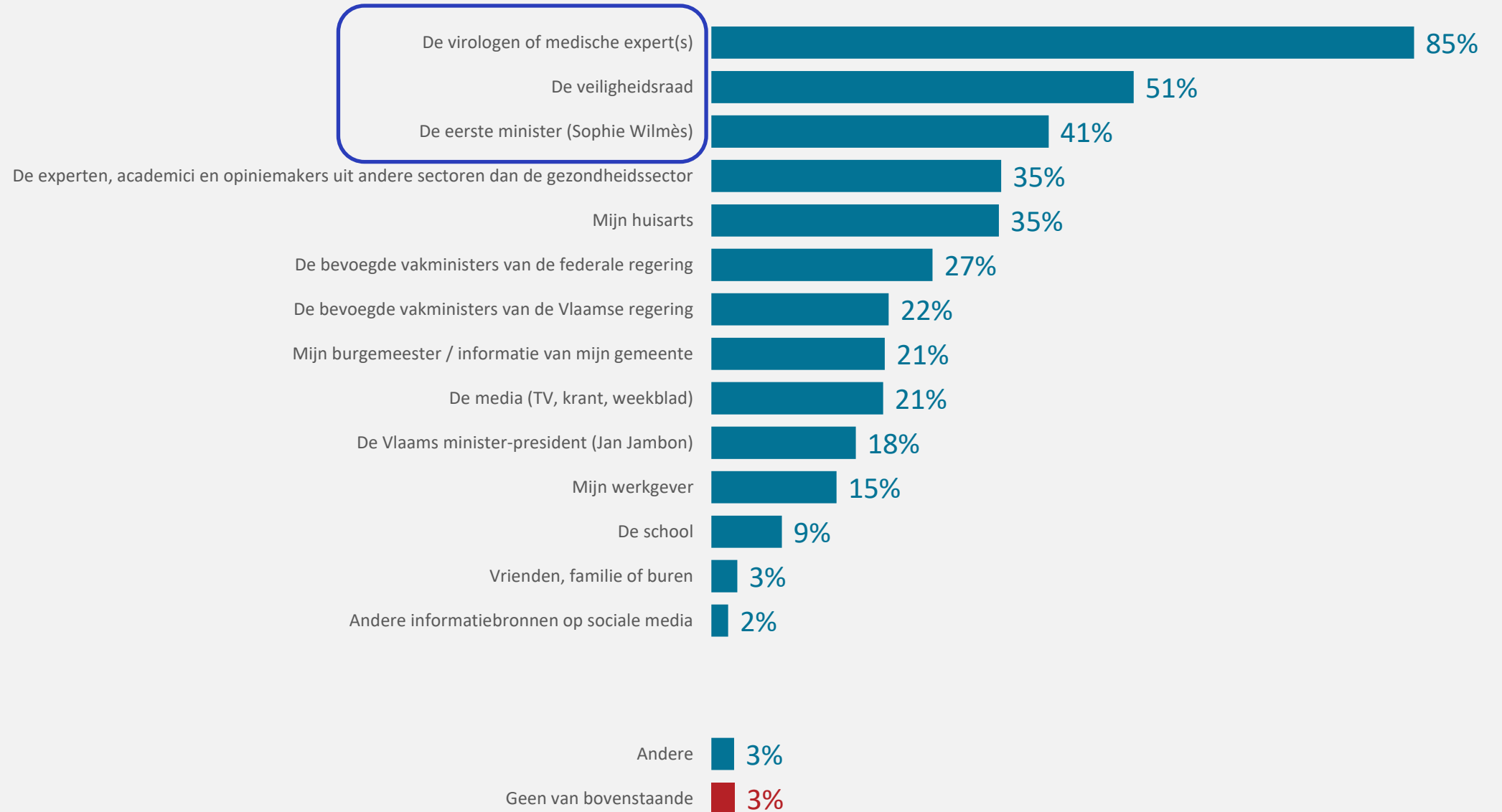
## Eigenaarschap

## Heerlijk helder

Insights

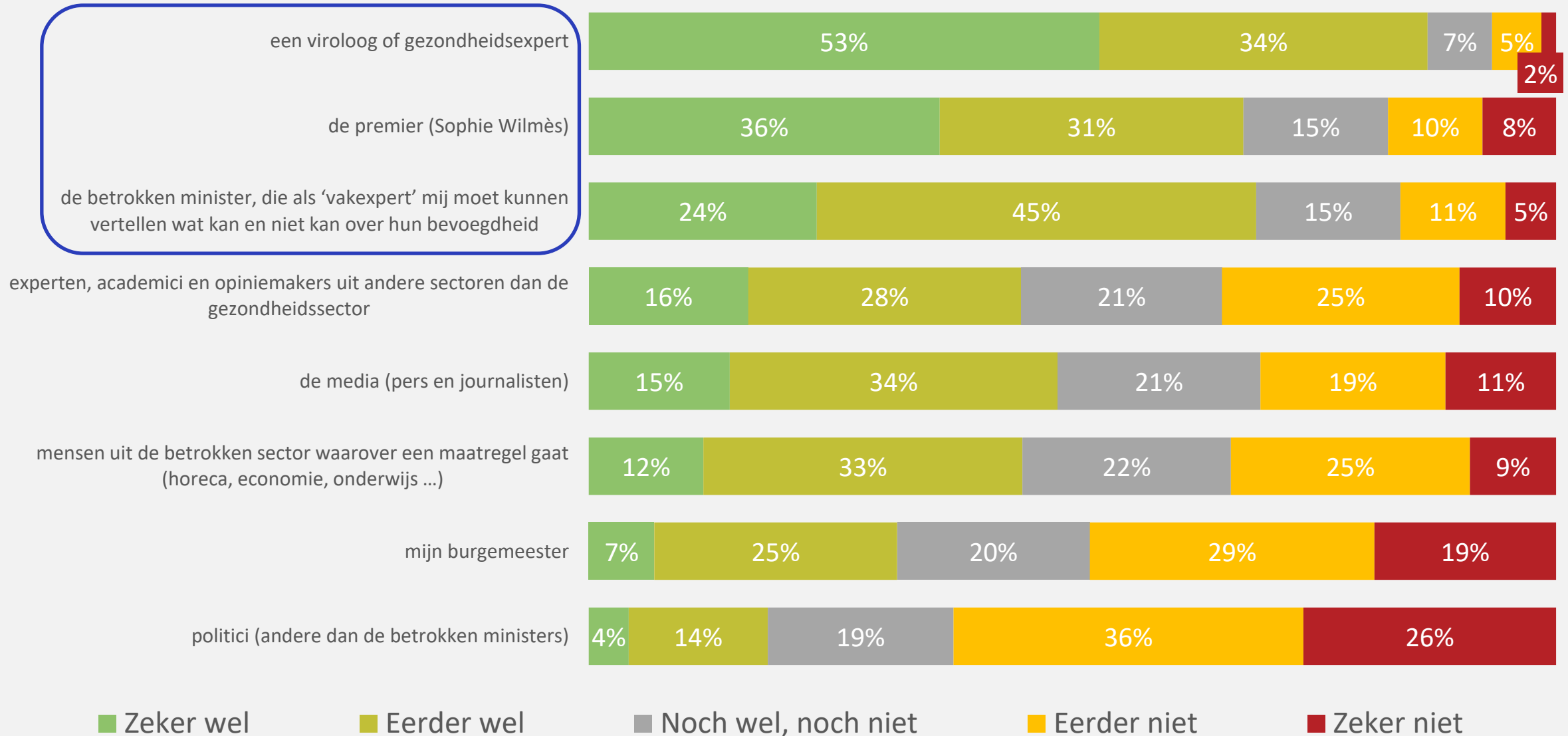
# COMMUNICATIE VERTROUWEN

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



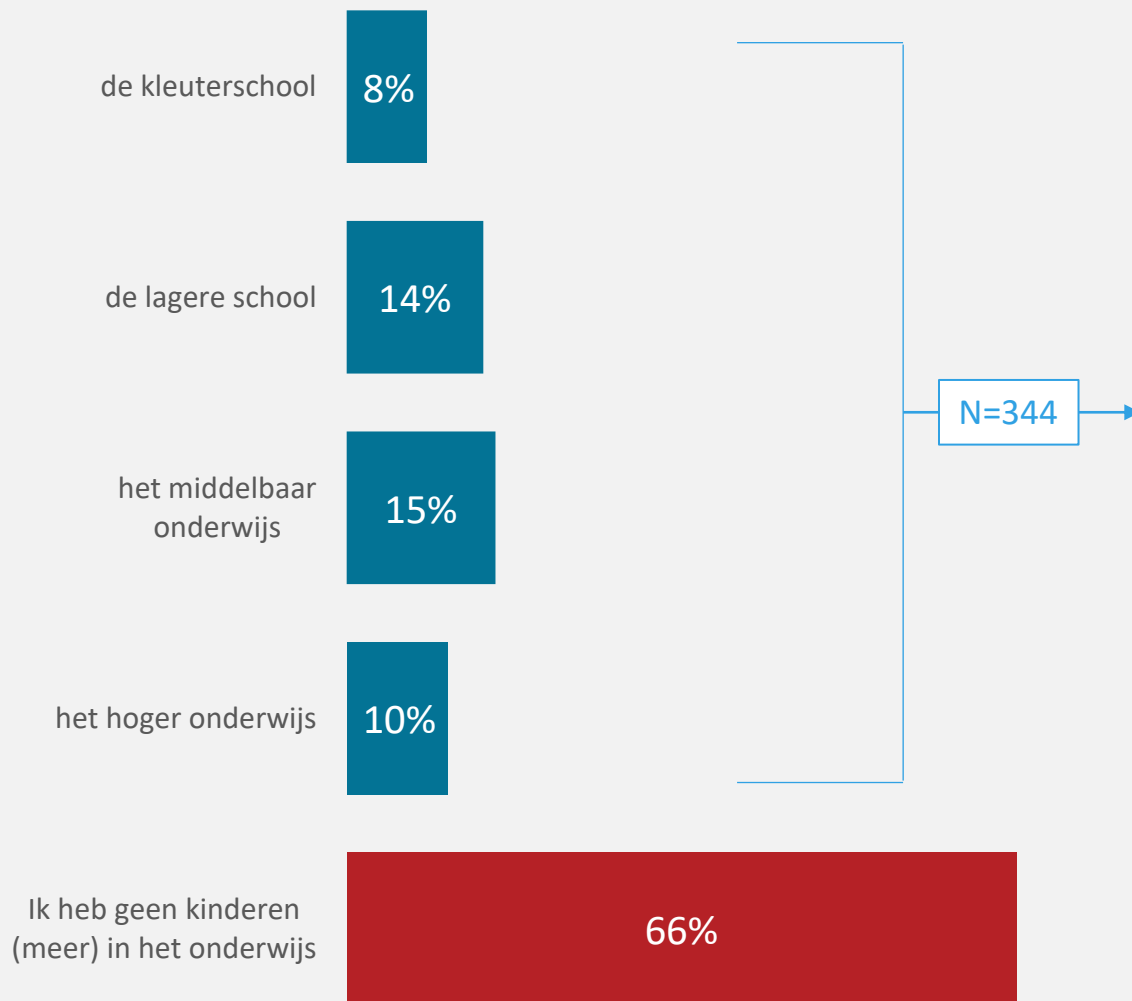
# COMMUNICATIE VOORKEUR INFORMATIEBRON

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

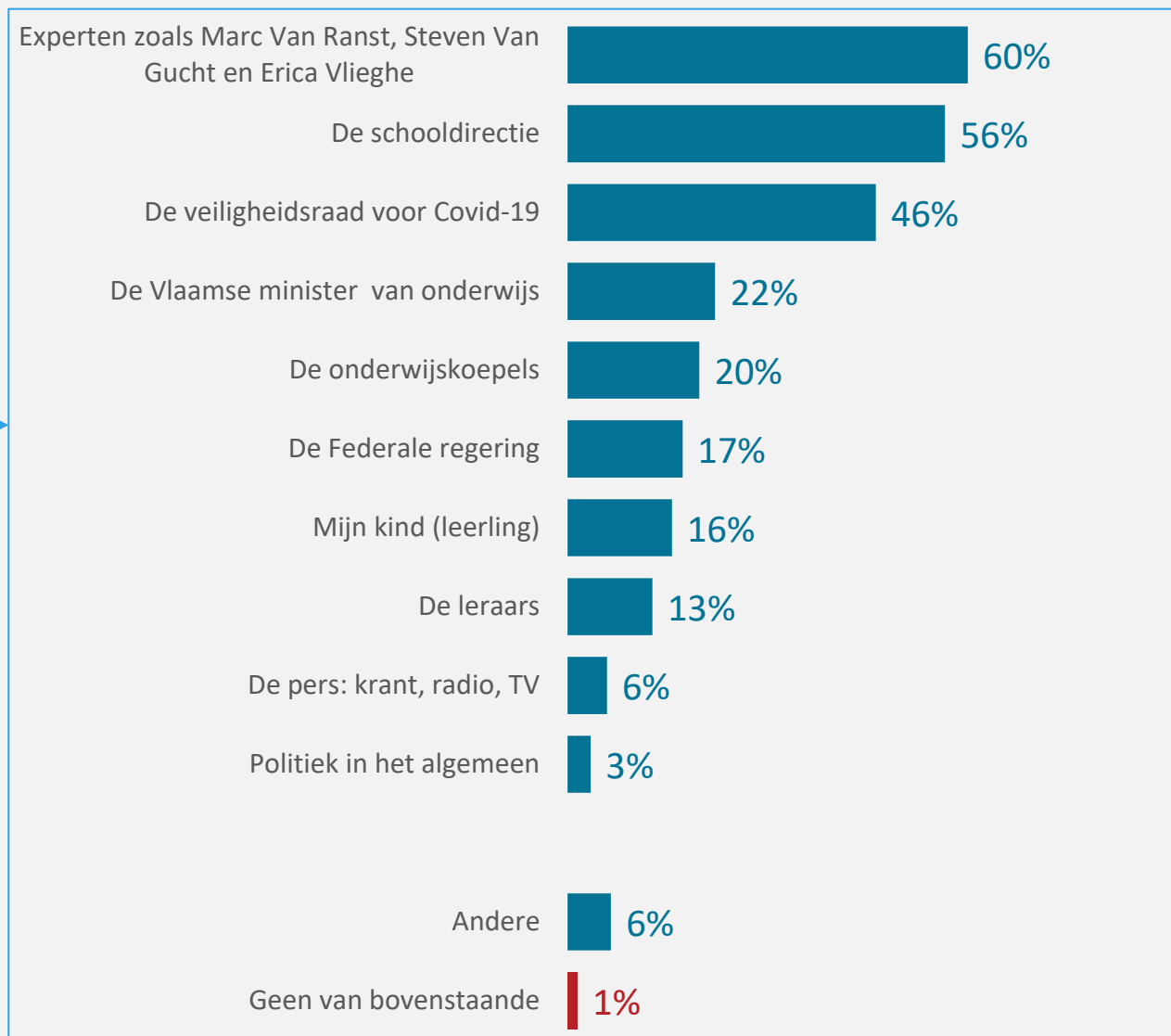


# COMMUNICATIE TERUG NAAR SCHOOL

Heeft u kinderen in ... ?



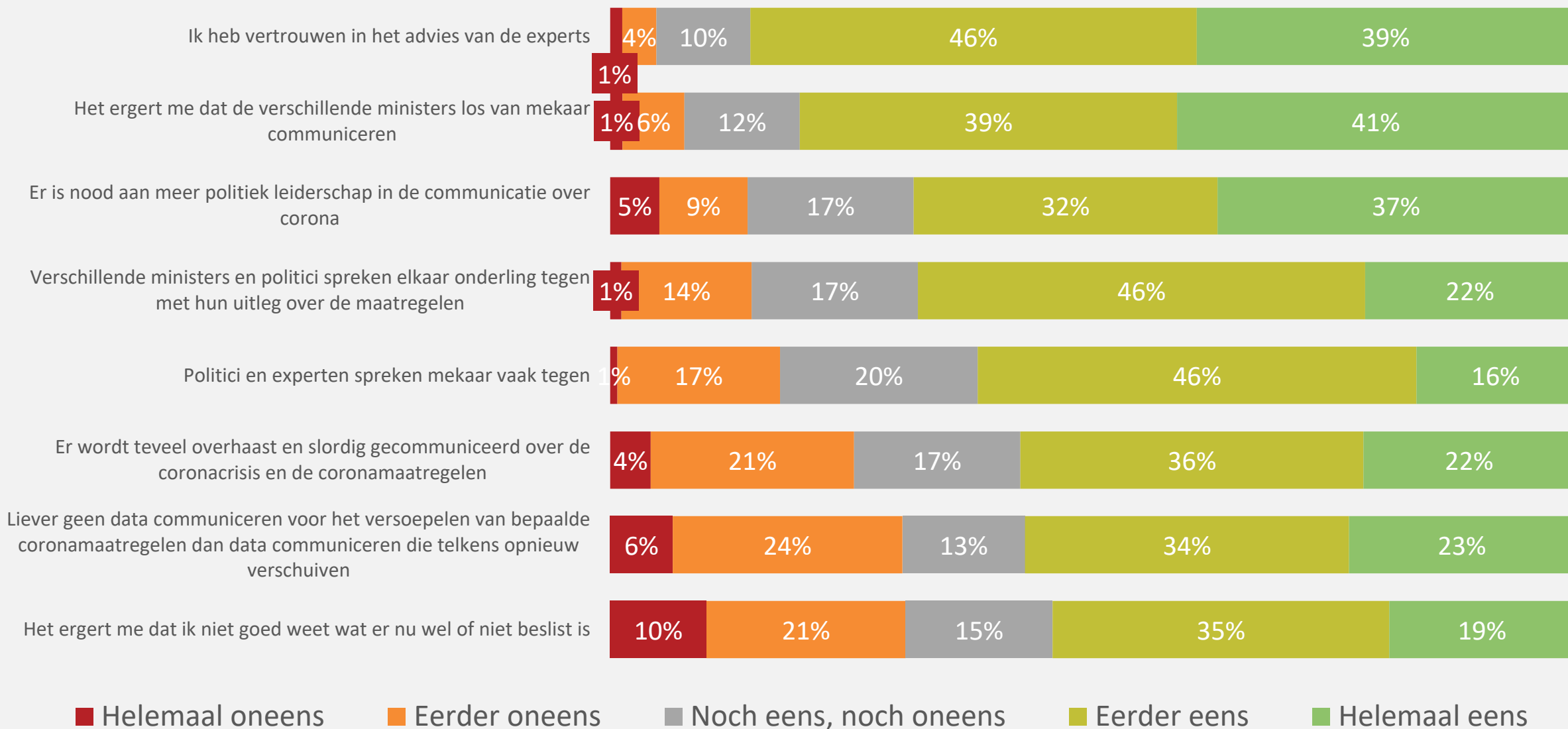
Op wiens oordeel zal u zich baseren wanneer u beslist of uw kind(eren) terug naar school gaat (gaan)?





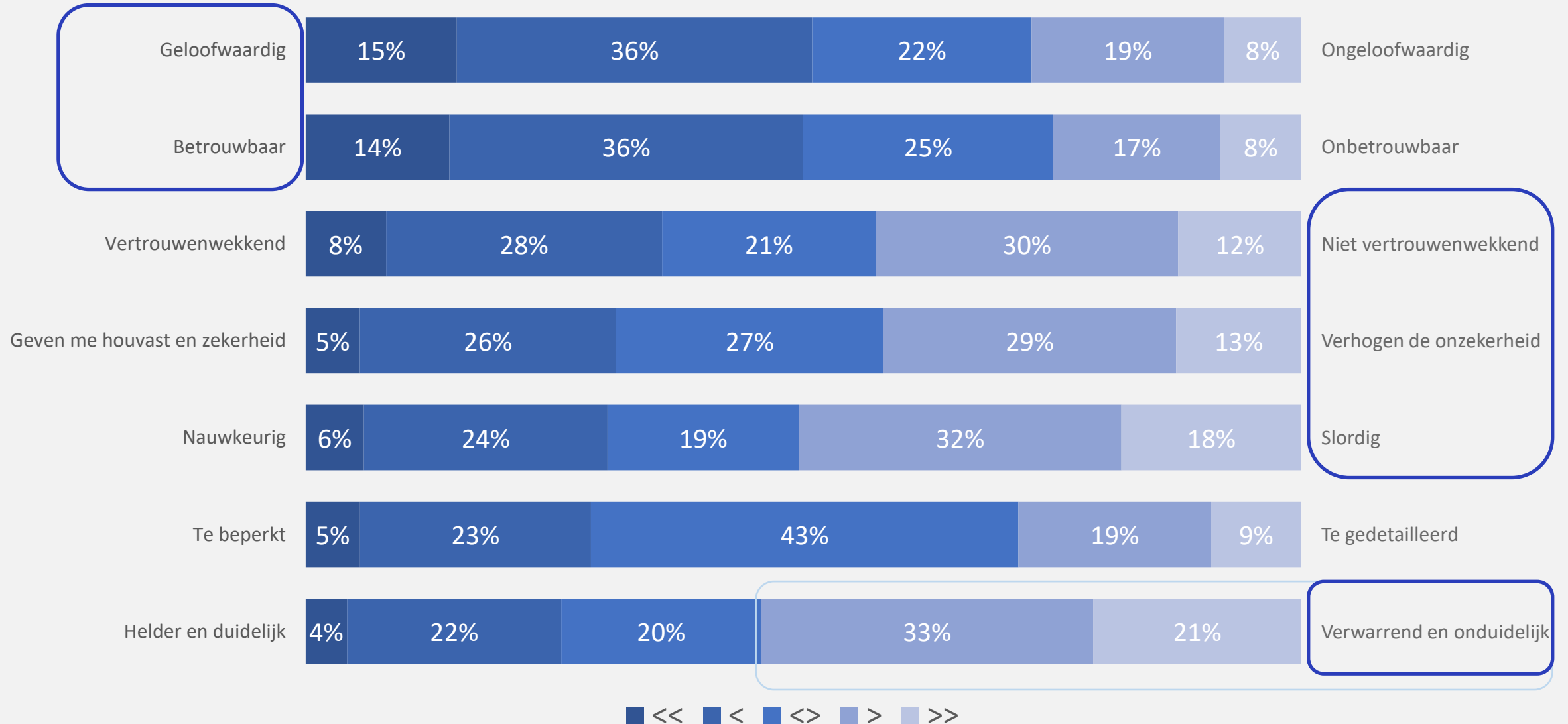
# COMMUNICATIE STELLINGEN

*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

# 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



**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