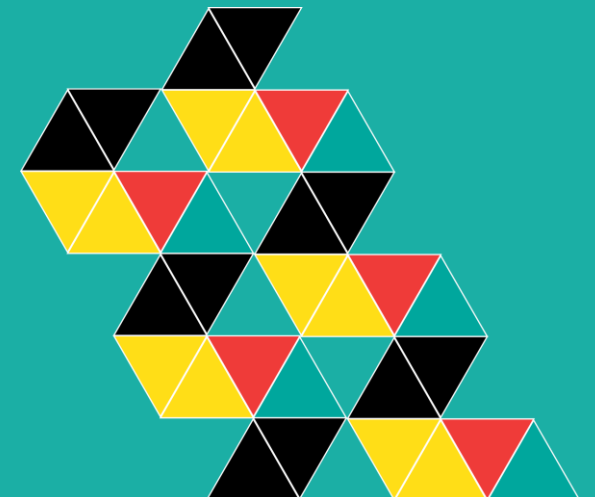


How PWS can support crisis communication

The use case of BE-Alert in the COVID-19 communication



The use case of BE-Alert in the COVID-19 communication

- ▶ 0. The concept of BE-Alert for public warning
- ▶ 1. Strategic goals
- ▶ 2. You've got mail
- ▶ 3. Challenges
- ▶ 4. Reactions
- ▶ 5. Lessons learned



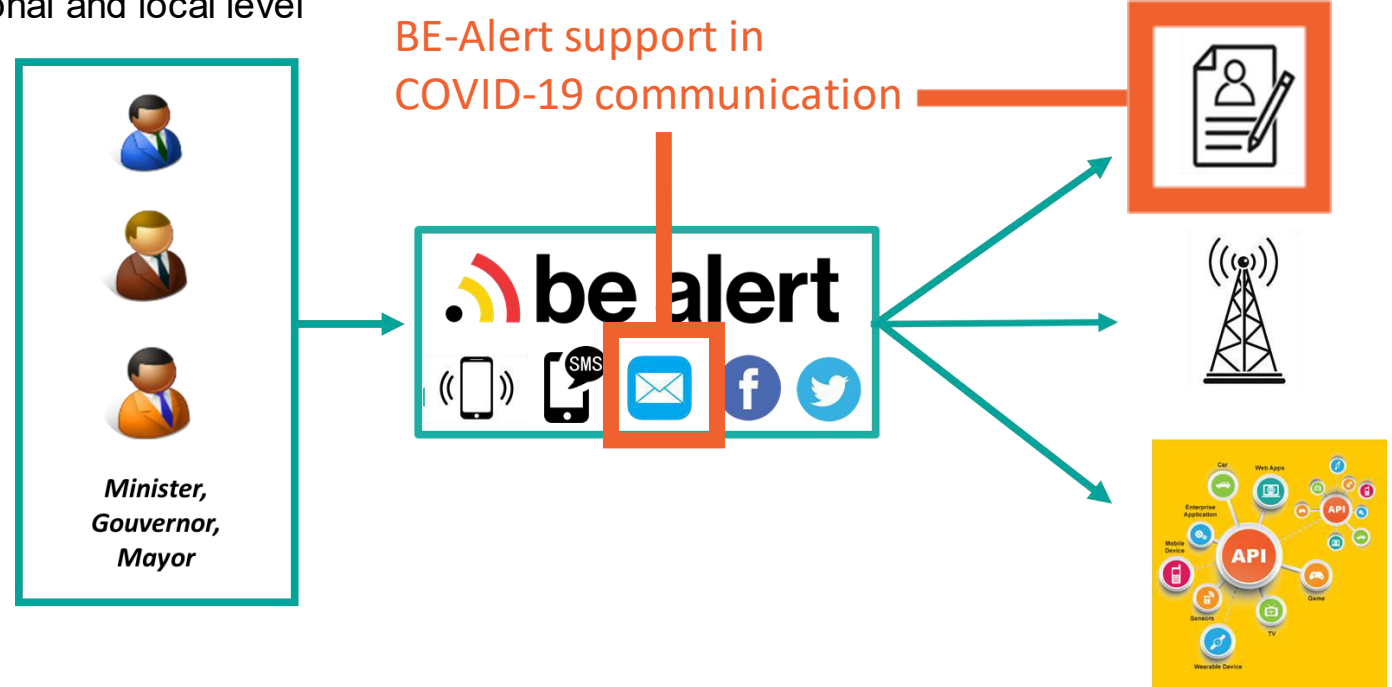
0. THE CONCEPT OF BE-ALERT FOR PUBLIC WARNING



1. STRATEGIC GOALS FOR THE BE-ALERT USERS IN SUPPORT OF COVID-19 COMMUNICATION

To support crisis communication by:


- Distributing accurate and validated information
- Complementing spoken communication with written communication
- Informing the public on measures taken on national and local level
- Avoiding disproportionate communication




2. YOU'VE GOT MAIL

half March – end June:


10 national campaigns

 7,246,058


More than 165 local campaigns

 332,333

 51,448

 13,112

BE-Alert - Afbouw: opstart van fase 2 vanaf 18 mei

 no-reply@be-alert.be
Wed 5/13/2020 3:45 PM
To: You



Bericht van de Eerste Minister, Sophie Wilmès

Vandaag, woensdag 13 mei, is de Nationale Veiligheidsraad (NVR) uitgebreid met de ministers-presidenten bijeengekomen. De NVR heeft op basis van het verslag van de experts van de GEES beslist **om vanaf 18 mei fase 2 van het afbouwplan op te starten**.

De volgende stap in het afbouwplan zal niet vóór 8 juni plaatsvinden. En na fase 3 zullen er nog meer fases volgen. Er zijn veel activiteiten die weer opstarten en dat heeft een impact op de contacten tussen mensen. Het is de bedoeling om mensen gespreid in de tijd hun gewoontes weer te laten opnemen, om dat zo veilig mogelijk te kunnen doen.

Meer informatie over de aanpassingen van de maatregelen in fase 2 lees je hier: <https://crisiscentrum.be/nl/news/afbouw-opstart-van-fase-2-vanaf-18-mei>

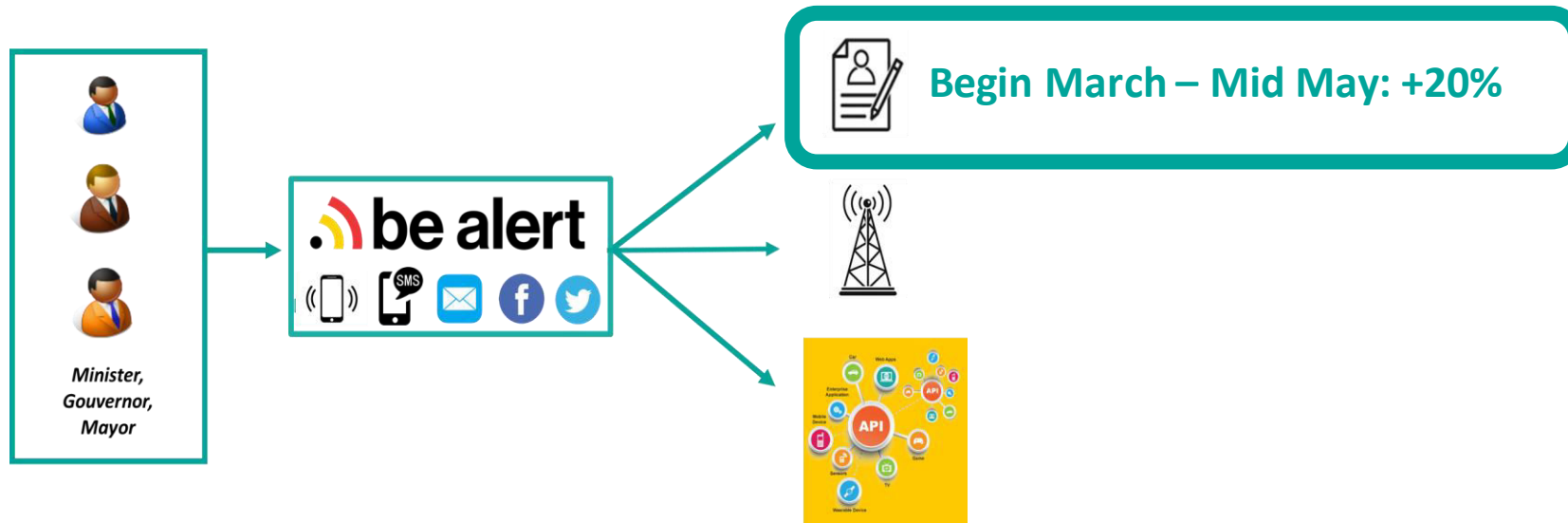
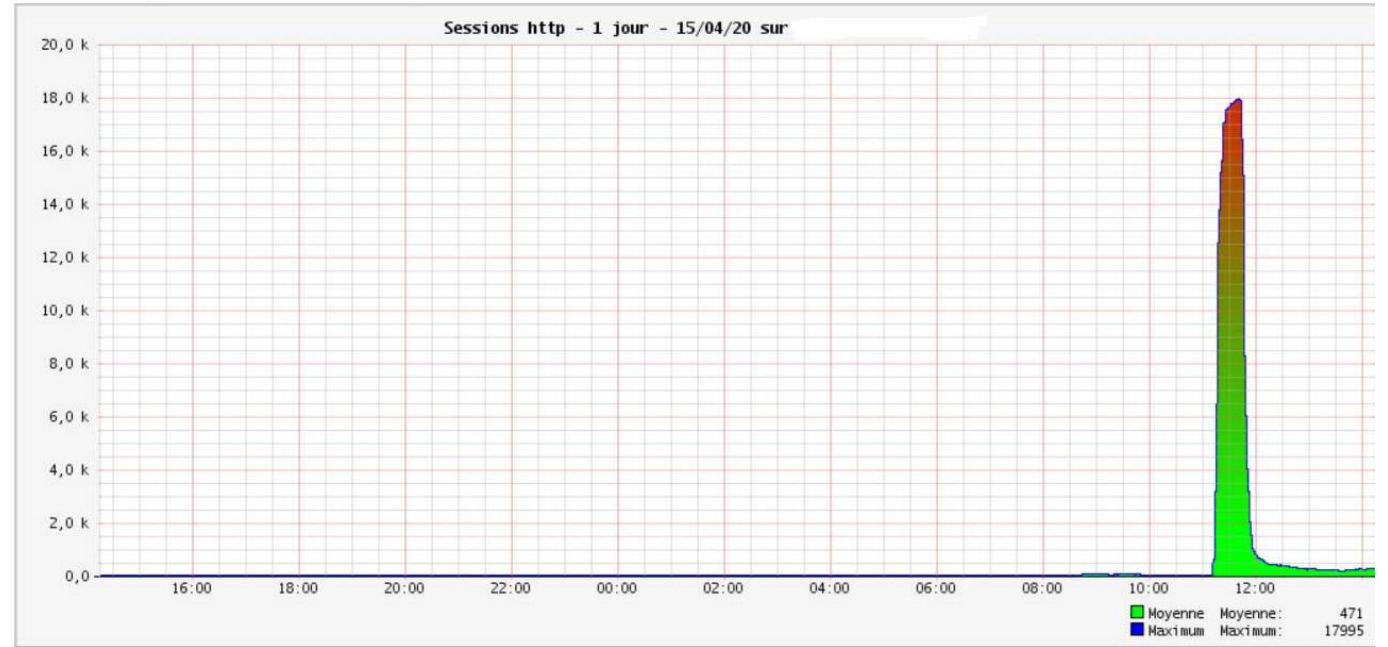
GEEF HET VOORBEELD,
STOP HET VIRUS.
WWW.INFO-CORONAVIRUS.BE


De website van de Belgische overheid

[Uitschrijven](#) - [Se désinscrire](#) - [Sich abmelden](#)

3. CHALLENGES

- Speed of sending / capacity > scalable solution
- How to avoid a bad spam reputation?
- Subscription peaks
- How to deal with replies?



4. PUBLIC PERCEPTION OF THE BE-ALERT SUPPORT



Nee we krijgen enkel een be-alert met een link naar de tekst. De tekst in de mail zetten was te moeilijk precies. Nut van be-alert = 0 dus...

Vind ik leuk · Beantwoorden · 14u



Criticism on the contents



Ja hoor. Reeds elke keer stipt een mail gekregen. Als je de link daarin opent, kun je perfect lezen wat ze VANDAAG beslist hebben. Geen overbodige teksten of vorige beslissingen. Helemaal in orde, correcte info.

Vind ik leuk · Beantwoorden · 14u



Reliable, concise, on time



Altijd gekregen. En zonder problemen kunnen openen en lezen. Groetjes uit leper.

Vind ik leuk · Beantwoorden · 14u · Bewerkt



Reliable, easily accessible



Elke keer netjes in de mailbox ... want and sich lijkt de schriftelijke versie mij duidelijker ... 😊

Vind ik leuk · Beantwoorden · 31 min



Reliable, e-mail as right channel

5. CONCLUSIONS

- Multi-channel approach
- Look for strategic partnerships on all levels (politics, technical support, corporate responsibility...)
- Invest in support for citizens and users alike
- Do not be afraid to use your PWS and put forward your successes...
- *...without forgetting what can and should be better*



Koen De Budt
koen.debudt@ibz.fgov.be

<https://crisiscentrum.be>

    **@CrisiscenterBE**

