

GO

# ECONOMIE



Tips of suggesties?  
Mail de economieredactie van het ED:  
economie@ed.nl.

► **Bedrijf gespecialiseerd in crisiscommunicatie**

## Bex managet bedrijf door crisis

Ook bij Bex Communicatie viel door de coronacrisis werk stil. Maar er kwam ook werk van klanten die hulp willen bij het managen van de coronacrisis en nu het weer opstarten uit de lockdown.

Harrie Verrijt  
h.verrijt@ed.nl  
Eindhoven

**H**et is rustig in de professioneel ogende studio's van BBC (Bex Broadcasting Company) en BNR (Bex Nieuws Radio) in Eindhoven. Geen topmensen of managers van grote bedrijven die er oefenen om onder stress in een talkshow, actualiteitenprogramma of voor een groot publiek de crisis bij hun bedrijf toe te lichten.

Crisiscommunicatie is een specialiteit van Bex Communicatie, dat 36 werknemers heeft, waarvan acht in Amsterdam. Ze hebben klanten die na een beschamende productiefout of fraudezaak de schade willen beperken en hun reputatie beschermen. „De coronacrisis is anders dan alle andere crises”, zegt directeur Monique Hendriks. „Om te beginnen omdat iedereen erin zit. Onze klanten willen hulp bij de communicatie hierover. Daarvoor hebben we een strategie opgesteld.”

Mededirecteur Jhorna Erkens legt uit dat de eerste weken bij hun klanten vooral in het teken stonden van gezondheid en veiligheid. „We hielpen ze met heldere instructies over hoe het bedrijf draaiende te houden. Die werden goed opgevolgd, want het crisisgevoel was algemeen en RIVM en overheid waren duidelijk. In de volgende fase moesten bedrijven zich aanpassen en dan blijkt dat onder druk dingen vloeibaar worden. Bij een klant, een groot IT-bedrijf, werden in no time systemen aangepast en aangepast zodat iedereen thuis kon werken. Bij andere klanten werden de productiemethodes aangepast.”

Het gevaar is dat als dit eenmaal loopt de bedrijven het hierbij laten,



▲ Monique Hendriks (rechts) en Jhorna Erkens in de BBC-studio. FOTO KEES MARTENS/DCI MEDIA

terwijl emoties ook meespelen, zegt Hendriks. „Mensen worden bang, boos en bezorgd. Maar hoe weet je dat met al die mensen thuis aan het werk? Managers moeten systematisch hun oor te luister leggen, belondes maken. Je moet weten wat er leeft bij je mensen en troost en ondersteuning bieden waar dat nodig is. Benader de mensen met een compliment of een attentie. Laat zien dat je als bedrijf weet dat er hard gewerkt wordt thuis en dat dat niet altijd makkelijk is.”

In de derde fase ging Bex focussen op de betrokkenheid van de mensen met het bedrijf. „Je hebt je bedrijfscultuur te bewaken”, zegt Hendriks. „Normaal horen de werknemers op de werkvloer of bij de koffieautomaat alle nieuwtjes en hoe het weekend was. Of

anders wel op de vrijdagmiddagborrel. Dat kun je met een dagelijks online overleg niet opvangen. Misschien moet je vaker vergaderen of alternatieven organiseren zoals een online pubquiz of online borrelen.”

### Trots

Erkens adviseert haar klanten ook de ondernemingszin van de medewerkers te blijven stimuleren. „Bazen moeten niet op microniveau gaan managen, maar vertrouwen in de mensen houden, ook al zie je ze niet werken. De innovatiekracht van de werkvloer moet je blijven stimuleren door signalen te geven en initiatieven toe te juichen. Ook moet je de trots op het eigen bedrijf aanwakkeren door collectieve prestaties aan te prijzen.”

Hendriks zegt te popelen om de laatste fase in deze coronacrisis mede vorm te geven. „Het is heel spannend wat het nieuwe normaal wordt. Een klant, topman van een bedrijf met 1200 mensen, zegt dat hij met al dat thuiswerken 50.000 euro per maand aan kosten bespaart terwijl de productiviteit eerder stijgt dan daalt. Zijn mensen zijn blij dat ze niet in de file hoeven aan te schuiven. Hij zegt dat hij nooit voor thuiswerken was, maar dat hij helemaal om is. Ook processen en omgangsregels zullen veranderen. Hoe gaan we met elkaar om en wanneer schudden we weer handen? Het zijn processen die bedrijven in een open communicatie met hun mensen moeten doormaken en daar kunnen wij bij helpen.”

► **Advies: ondernemingszin medewerker blijven stimuleren**