

Auteur Michiel Haighton

‘Met mijn podcasts deel ik mijn ervaringen’

Wie beroepsmatig te maken heeft met crisiscommunicatie óf het heerlijk vindt zich onder te dompelen in een goed crisisverhaal, moet eens luisteren naar ‘De Crisispodcast’ van Tom Compaijen. Elke week behandelt hij een casus uit de praktijk. “Aangezien we niet zoveel crises hebben, moet je het vak toch vooral leren van anderen.”

Eigenlijk was neurowetenschapper Compaijen voorbestemd voor een leven in het laboratorium. “Tijdens mijn studie moest ik stage lopen in een lab, in de weer met reageerbuisjes en pipetjes. Toen wist ik: dit is niks voor mij.” Als trainee bij het ministerie voor Volksgezondheid ontdekte hij zijn ware roeping: het managen van crisissituaties. Hij werd er als trainee verantwoordelijk voor het OTO-programma: het Opleiden, Trainen en Oefenen van functionarissen in de crisisorganisatie.

Veilig in het busje

Bij het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport kan Compaijen de theorie meteen in praktijk brengen. Een brand bij Chemie-Pack in Moerdijk in 2011 groeit uit tot een grote veiligheids crisis. Hij ondervindt dat het managen van een crisis zich niet in hand- en draaiboeken laat vatten. En dat beeldvorming, óók bij een crisis cruciaal is. “De ministers Opstelten en Schippers brachten een werkbezoek aan het rampgebied in Moerdijk. Niet aangekondigd bij de media, maar die waren natuurlijk wel aanwezig om verslag te doen van de brand. Om de hulpverle-

ners niet voor de voeten te lopen bleven de ministers tijdens hun bezoek in het busje zitten. Dat was achteraf een verkeerde keuze. De officiële boodschap was dat inwoners geen gezondheidsrisico liepen: ‘Maar waarom blijven de ministers dan veilig in hun busje zitten terwijl wij de boodschap krijgen dat we veilig naar buiten kunnen?’ Het voedde de argwaan”, zegt Compaijen.

Kleurrijke anekdotes

Praat een uur met Compaijen over crisiscommunicatie en de kleurrijke anekdotes vliegen je om de oren. Het is precies dat wat hij beoogt met zijn wekelijkse podcast over crisismanagement en crisiscommunicatie. “Ik geef aan heel veel organisaties training over crisiscommunicatie en crisisbeheersing. Het meest geïnteresseerd zijn cursisten in casuïstiek. Heel begrijpelijk. De meeste bedrijven en organisaties worden niet vaak getroffen door een grote crisis. Je moet en kunt je daarop goed voorbereiden, maar daarmee ben je nog niet verzekerd van een goede uitvoering. Daarvoor heb je praktijkervaring en vlieguren nodig. Met mijn podcast probeer ik iets van die praktijk over te brengen.”

Het idee voor een podcast ontstond aan het begin van de coronapandemie. Voor een opdracht voor GGD GHOR Nederland zat Compaijen elke dag anderhalf uur in de auto naar Zeist. Om de tijd te doden zocht hij naar podcasts over crisismanagement of crisiscommunicatie. Zoiets bestond nog niet, niet in Nederland en niet in het buitenland. “Toen ben ik het zelf maar gaan maken. Aan verhalen en medewer-

king geen gebrek. En ik leer er zelf ook weer veel van; elk gesprek levert mij nieuwe inzichten en kennis op. Die ik dan weer kan gebruiken in mijn trainingen.”

Beeldvorming

De eerste podcast van Compaijen is met Elles in ‘t Hout, woordvoerder van het OLVG-ziekenhuis in Amsterdam. Met haar heeft hij een openhartig gesprek over de waarde van communicatie in het beheersen van de coronacrisis. “Communicatie is ontegenzeggelijk heel belangrijk in deze crisis. Door corona hebben veel communicatieafdelingen zich goed op de kaart kunnen zetten. Nog niet zo lang geleden had communicatie geen hoofdrol in crisismanagement. Dan werd er het aan het einde van een BOB-rondje (beeldvorming, oordeelvorming en besluitvorming) gezegd: ‘Laat communicatie hier nog even een persbericht van maken’. Die tijd is wel voorbij. Het grappige is dat ik het nu weer vind doorschieten. Ik hoor bestuurders steeds vaker zeggen: ‘Tachtig procent van crisisbeheersing komt neer op goede communicatie’. Kijk ook maar naar de notulen van het kabinet over de toeslagenaffaire; het gaat vooral over de beeldvorming. Mijn motto

is: voeg de daad bij het woord. Succesvol crisismanagement is actie én communicatie. Communicatie is geen wondermiddel, je moet wel de goede maatregelen en besluiten nemen waarmee de getroffen echt geholpen zijn.”

Slachtoffers van een crisis

In zijn podcasts spreekt Compaijen niet alleen met professionals maar ook met slachtoffers of nauwe verwanten. Zo interviewde hij Ferry Zandvliet die de aanslag op de Bataclan in Parijs in 2015 overleefde. “Ik heb van zijn boek en de gesprekken die ik met hem voerde echt wakker gelegen. Zo indrukwekkend hoe hij daarover kan vertellen. Ik raad iedereen aan die werkt in crisismanagement naar het gesprek te luisteren.”

In een nog te publiceren podcast spreekt Compaijen met de tante van Ruben. Als 9-jarig jongetje overleefde hij als enige een vliegcrash bij het Libische Tripoli en verloor daarbij zijn ouders en broertje. “Het is heel louterend en leerzaam om te horen hoe in dit geval verwanten van slachtoffers een crisis beleven.” —



Tom Compaijen

Zijn hele werkzame leven is Tom Compaijen actief in crisismanagement en crisiscommunicatie. Eerst bij het ministerie van VWS, daarna volgde de gemeente Amsterdam waar hij zowel in de ‘warme als koude fase’ betrokken was bij grote crises (of de voorbereiding daarop). Zoals het bezoek van president Obama aan Nederland, de witte heroïne waarschuwingcampagne (2014), 188 miljoen euro die ten onrechte werd uitgekeerd aan minima door de gemeentelijke Belastingdienst en de waterleidingbreuk en evacuatie van het VUMC. In 2017 startte Compaijen zijn eigen bedrijf. Zijn crisispodcasts zijn te vinden op alle grote muziek- en podcastplatforms onder de naam ‘De Crisispodcast’.