



DE INTERNE COMMUNICATIEMONITOR:

*Hoe organiseren Vlaamse bedrijven en organisaties
hun interne communicatie?*

Oktober 2023

Eric Goubin
Michelle Lenaerts

Methodologie & respons

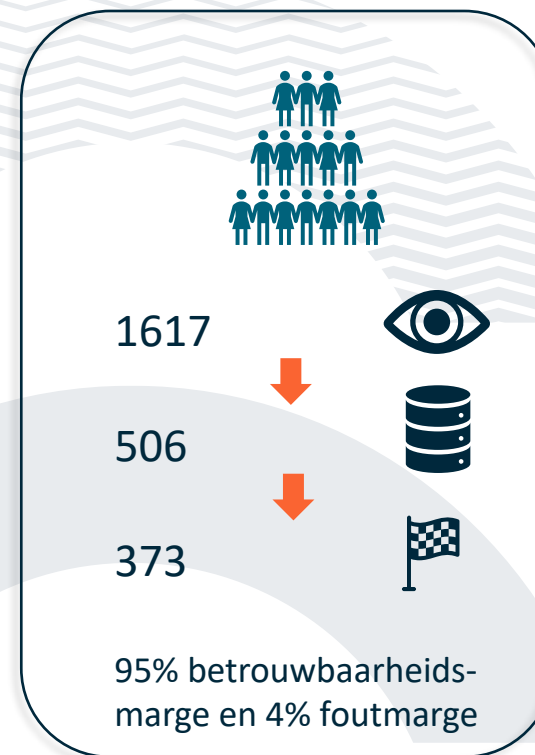
Doelgroep:

Vlaamse communicatieprofessionals bij organisaties, overheden en bedrijven



netwerk voor
interne communicatie

Populatie: N=1754

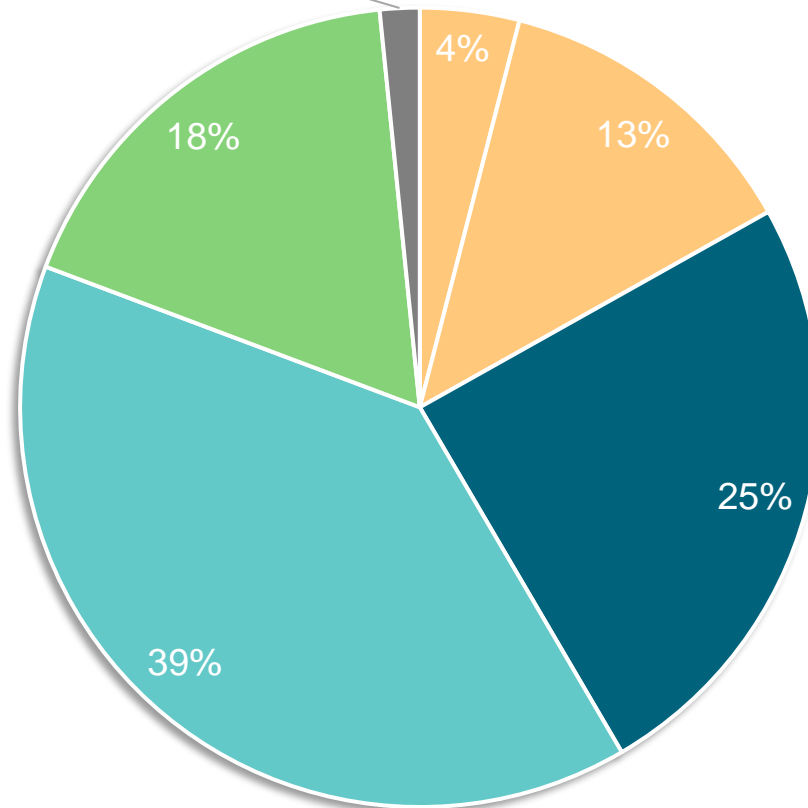




Wie vulde de survey in?

TYPE ORGANISATIE

Je werkt voor...(n=498)

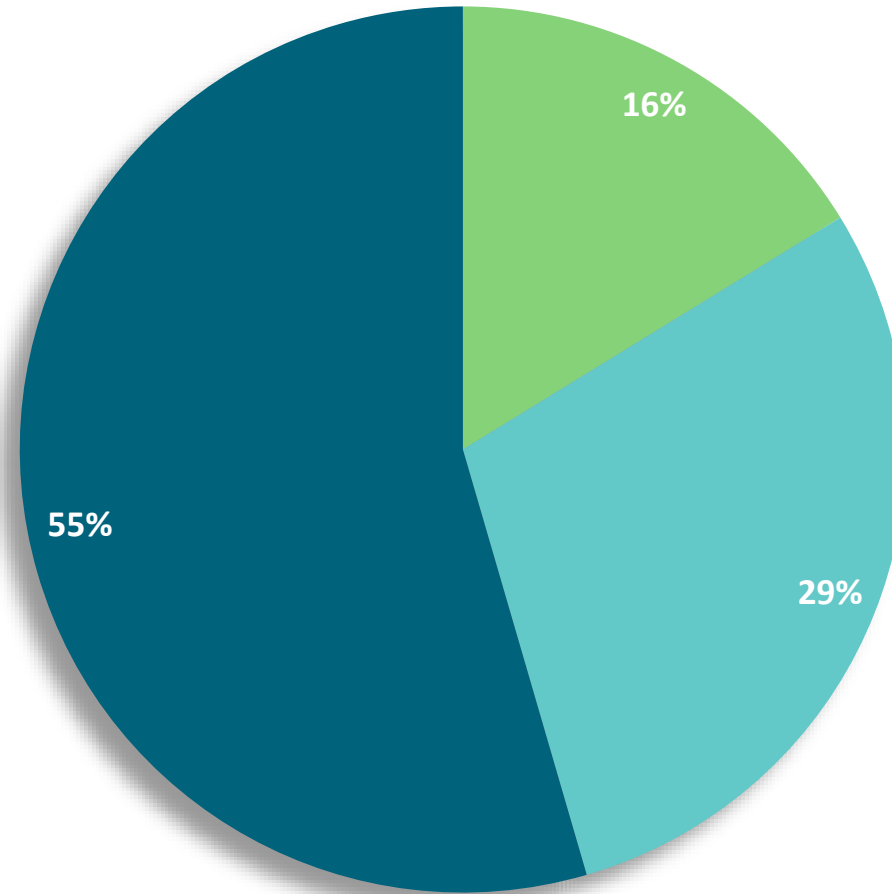


- een hybride onderneming (privaat-publiek)
- een private onderneming
- een socialprofit-organisatie
- een lokale overheid
- een federale, Vlaamse, Brusselse of provinciale overheid
- ~~jezelf: je werkt als zelfstandige / freelancer~~



Wie vulde de survey in?

Aantal medewerkers in organisatie (n=499)

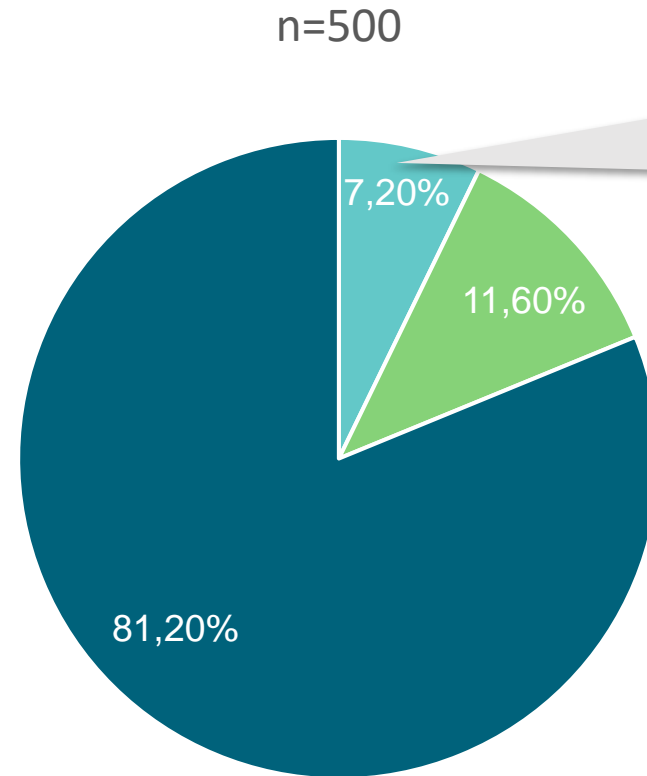


- minder dan 50 medewerkers
- 50 tot 250 medewerkers
- meer dan 250 medewerkers

Welk type communicatie doe je vanuit je HR- of communicatiebaan?



Wie vulde de survey in?



Wie enkel met externe communicatie bezig is kreeg slechts een beperkt deel van de vragen in te vullen

- enkel met externe communicatie bezig
- enkel met interne communicatie bezig
- zowel met interne als externe communicatie bezig

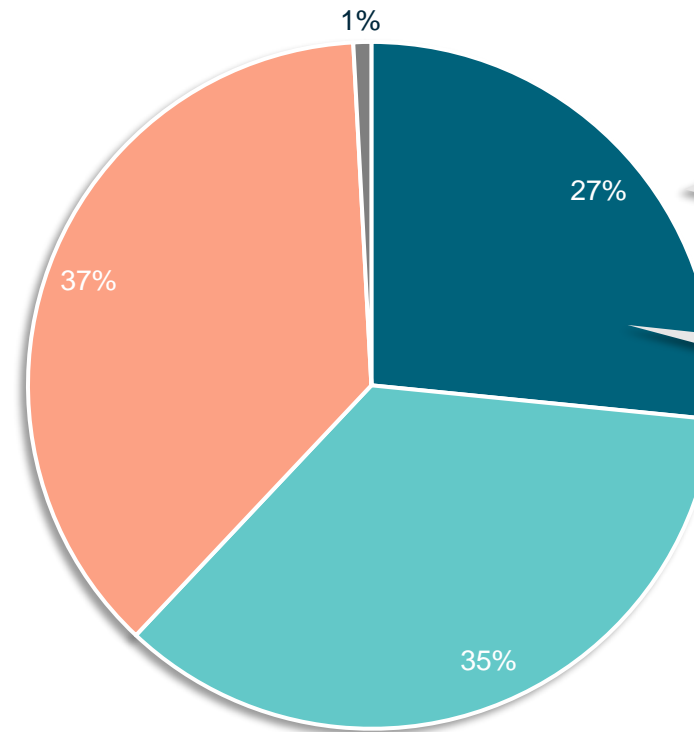
Vaststelling 1

**Eigenaarschap en inzet voor interne
communicatie zijn alsnog begrensd**



Inzet van interne
communicatie in de
organisatie

Is er een coördinator interne communicatie? (n=474)



Slechts bij 27% van organisaties en bedrijven is het helder wie er de coördinator interne communicatie is. Bij 37% neemt niemand die functie waar, ook niet informeel.

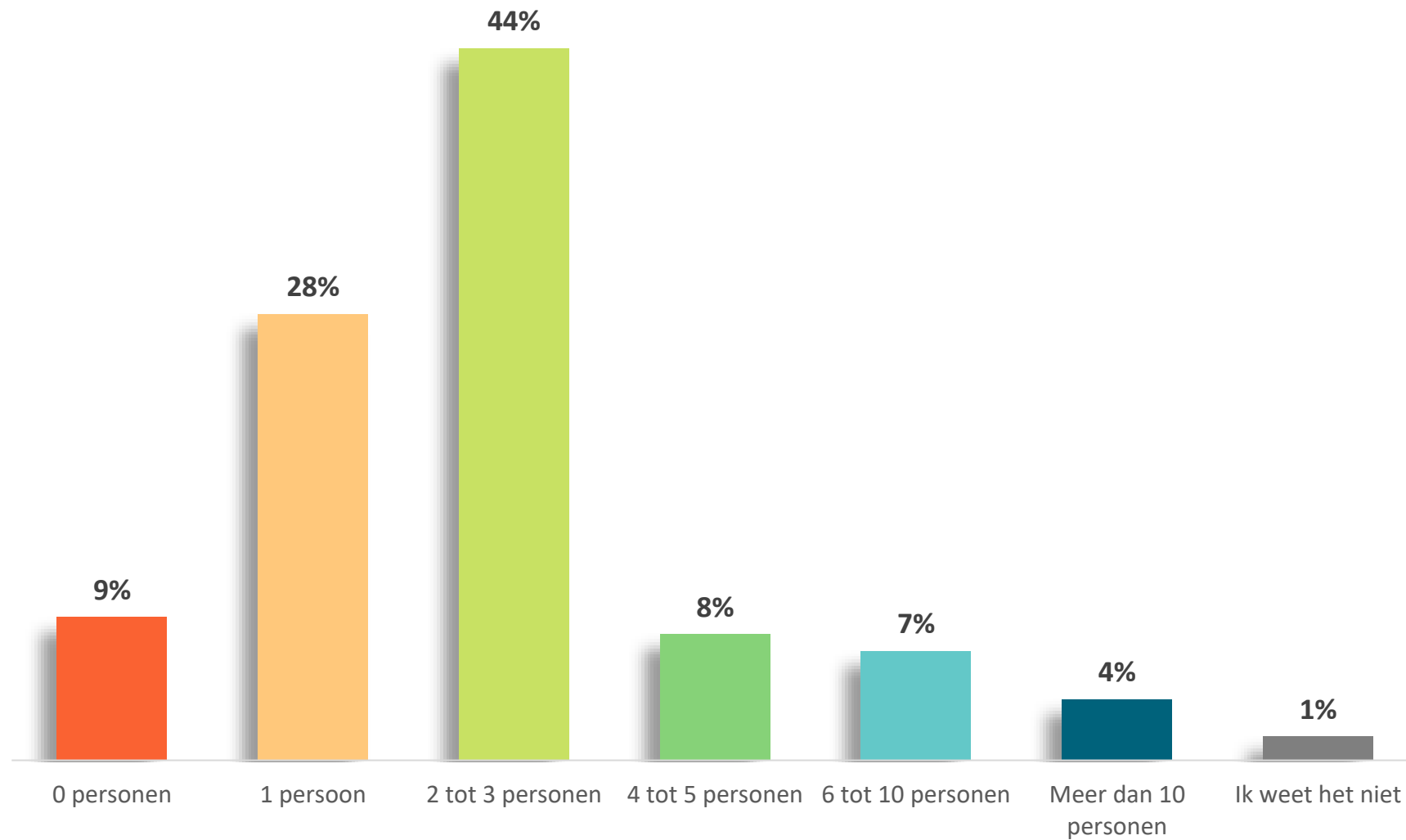
Prov/VI/Br/Fed: 51%
Ondernemingen: 33%
Lokale overheid: 20%
Social Profit: 17%

- Ja
- Er is niemand met die functietitel maar in de praktijk is er wel iemand die de coördinatie van interne communicatie op zich neemt
- Neen

Hoeveel verschillende mensen zijn werkzaam als medewerker interne communicatie (n=476)



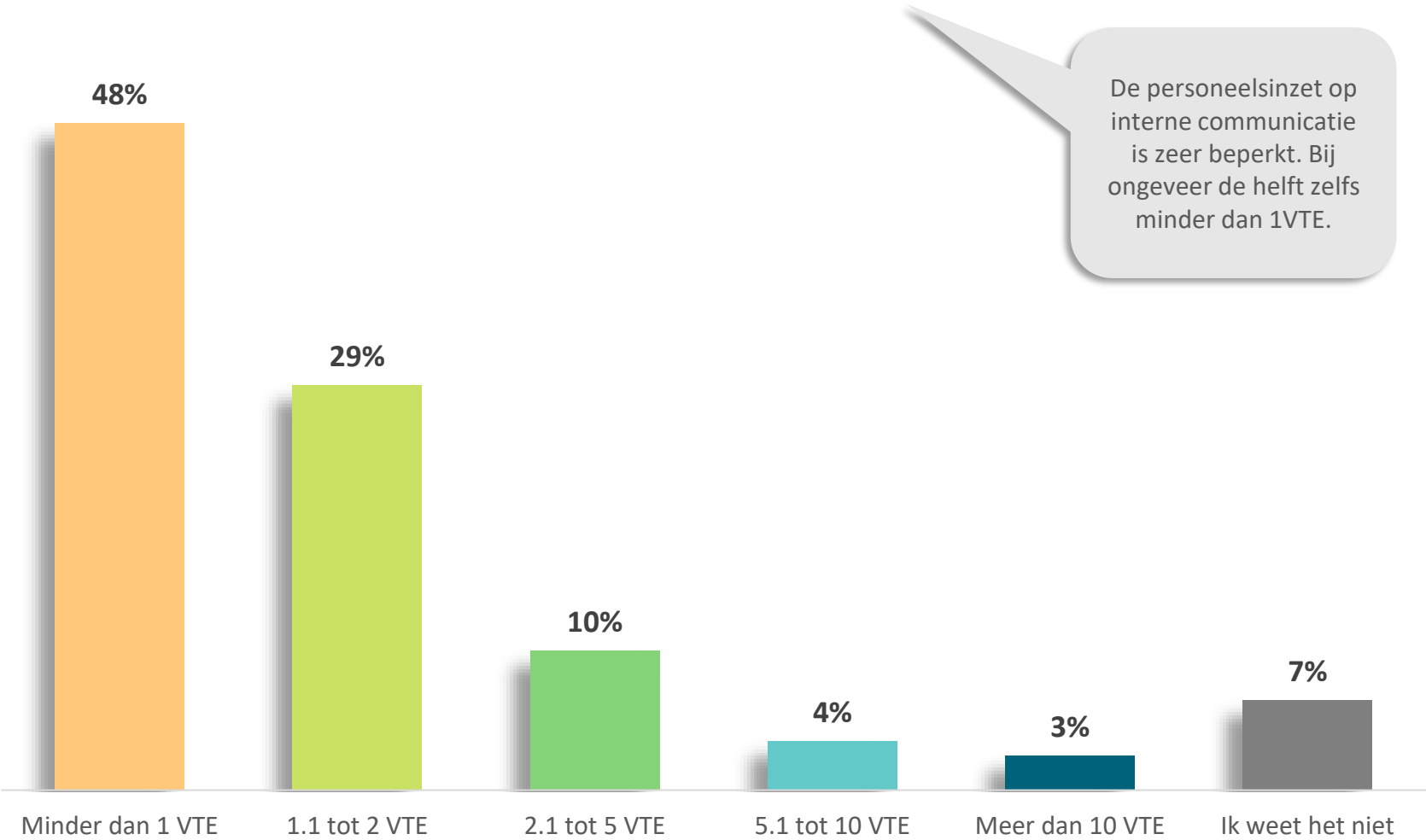
Inzet van medewerkers
voor interne
communicatie



Hoeveel VTE is werkzaam als medewerker interne communicatie (n=476)



Inzet van medewerkers voor interne communicatie



De personeelsinzet op interne communicatie is zeer beperkt. Bij ongeveer de helft zelfs minder dan 1VTE.

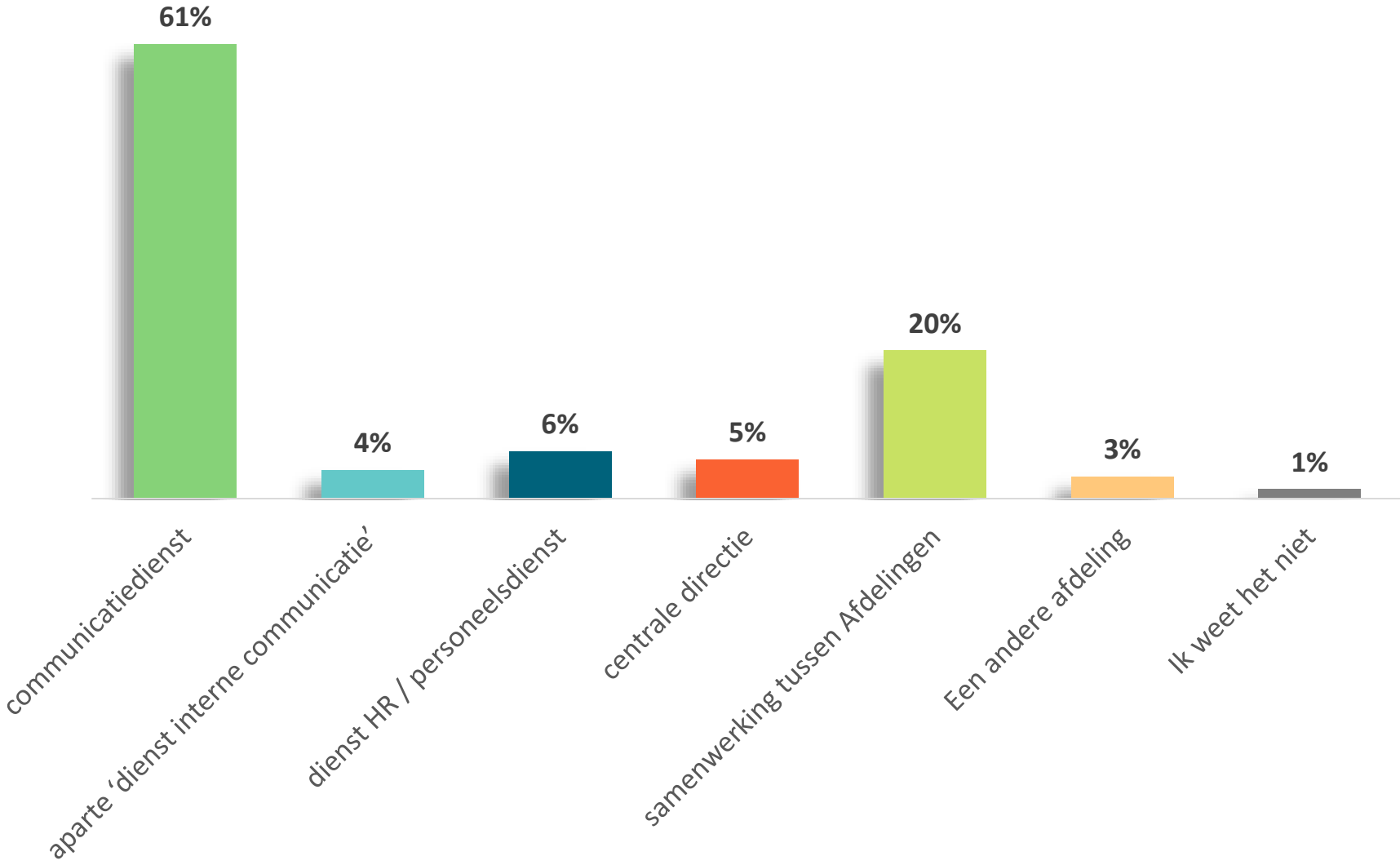
Vaststelling 2

**Interne communicatie wordt vooral
opgenomen vanuit de communicatiedienst**

Welke afdeling staat in voor de organisatie van de interne communicatie? (n=476)



Opzet van de interne communicatie



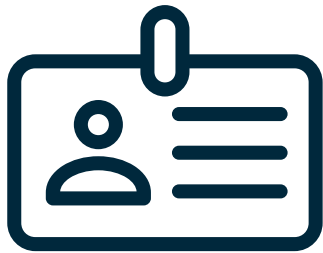
Vaststelling 3

**Gezocht en gevonden: 'de gemiddelde
medewerker interne communicatie'**

De interne communicatiescan 2023

Wie werkt bij organisaties en bedrijven als medewerker interne communicatie?

(n = 506)



Profiel

81%



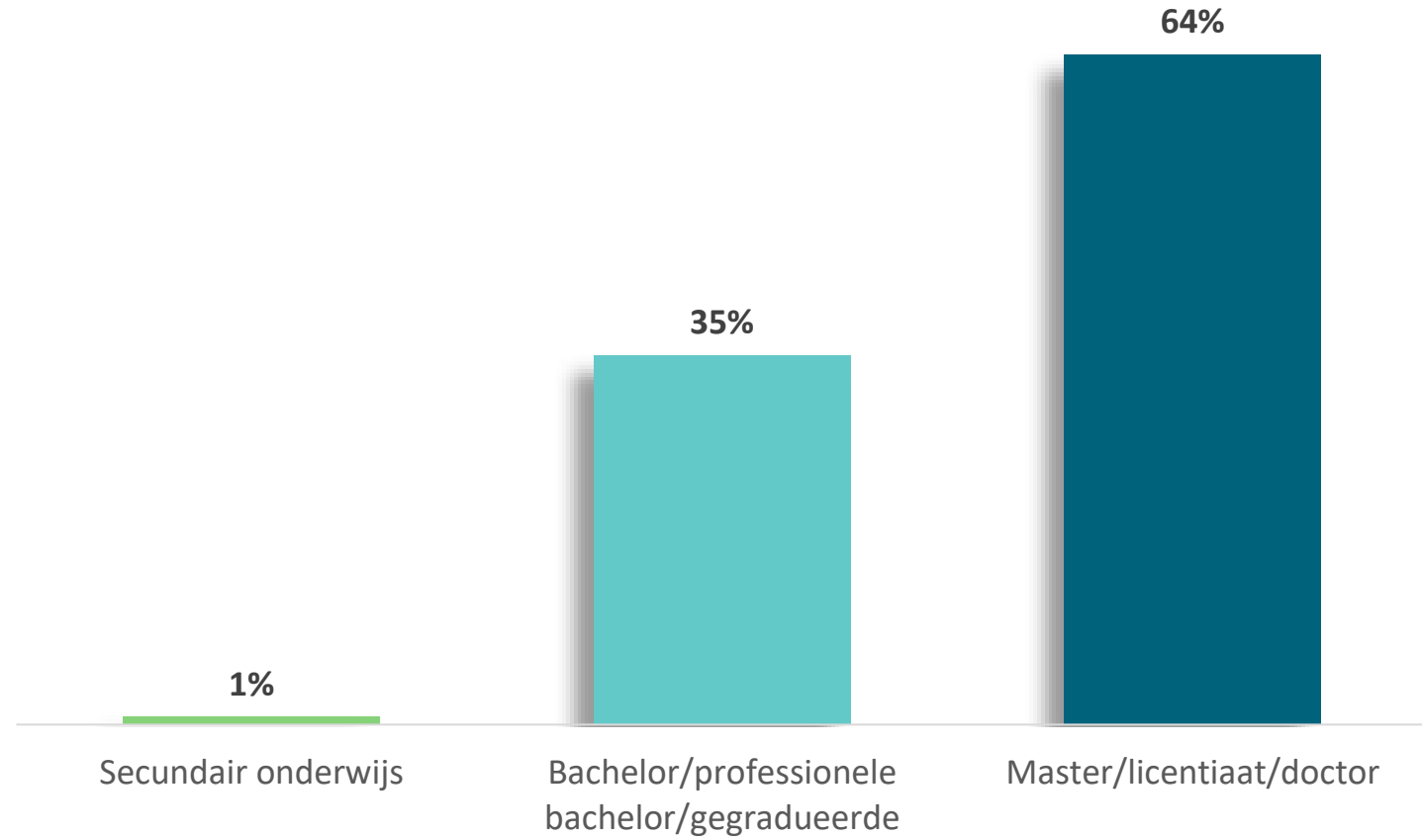
19%

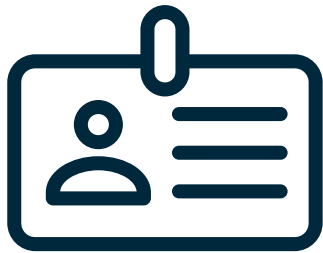




Profiel

Hoogst behaalde getuigschrift of diploma (n=400)





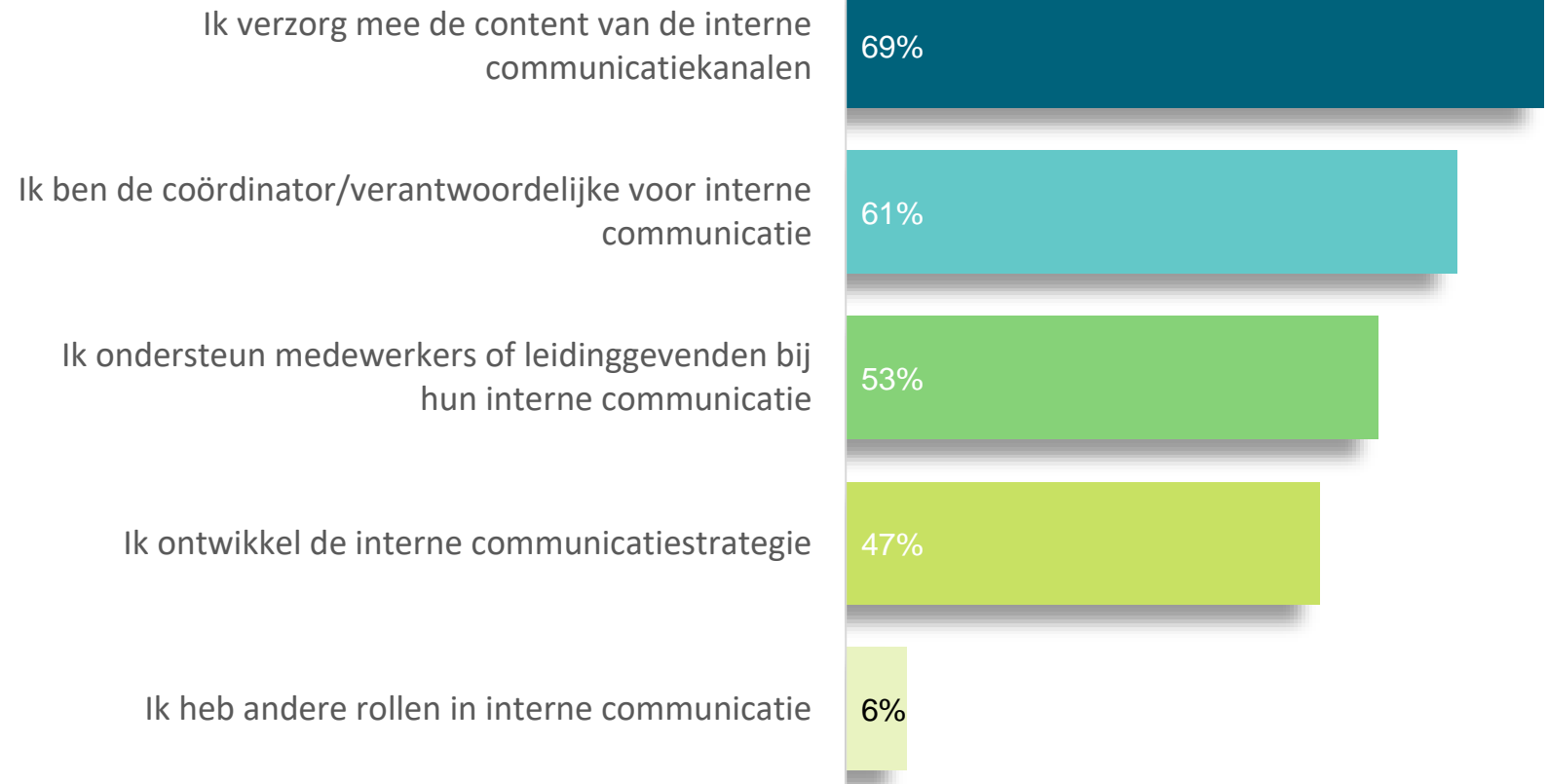
Profiel

Wat is jouw rol in interne communicatie?

(meerdere antwoorden mogelijk)

Rol in interne communicatie

(multiple response, n=462)

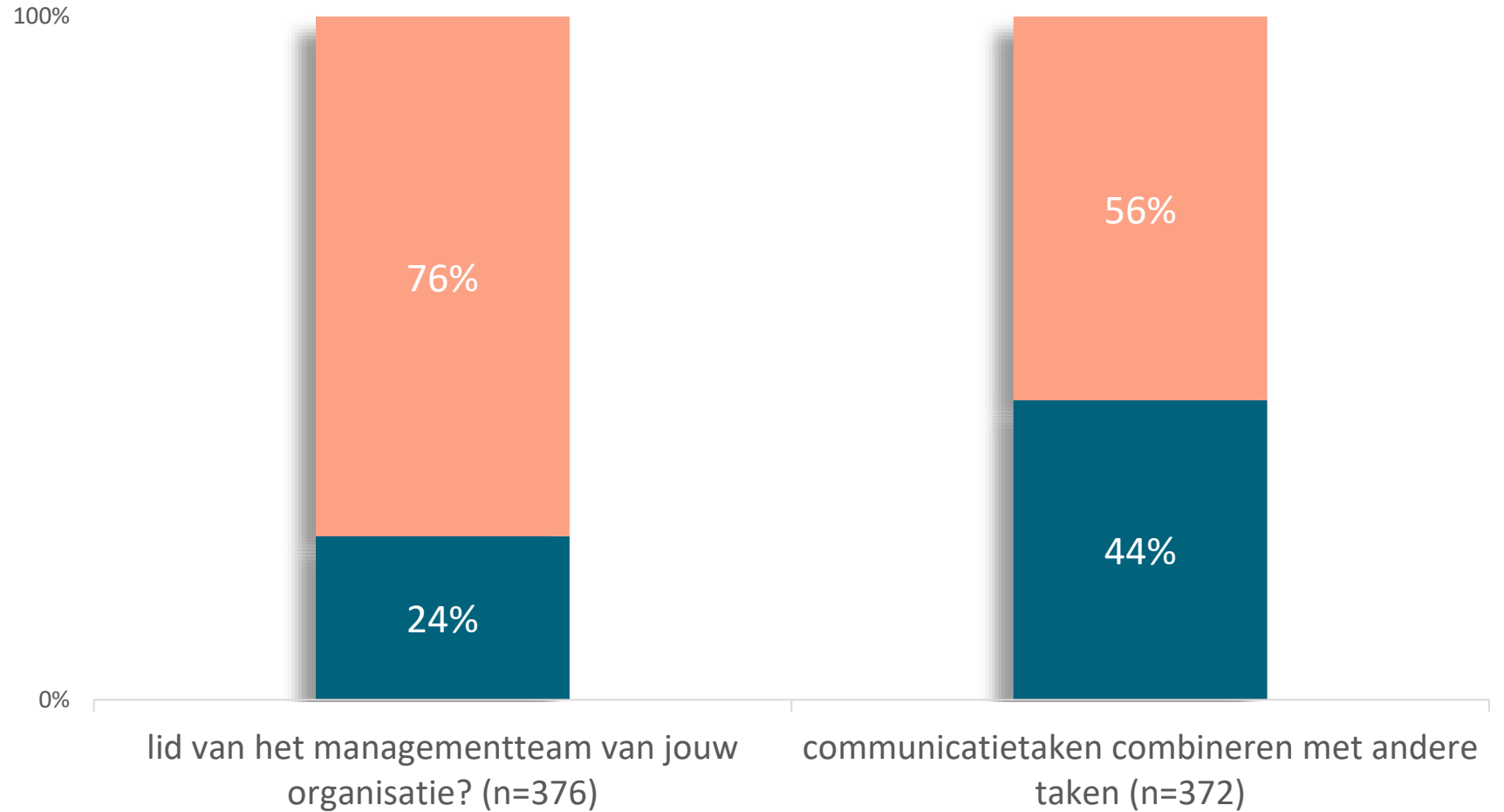




Profiel

Inbedding in de organisatie

■ ja ■ neen

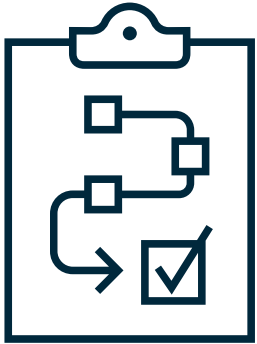


De 'gemiddelde medewerker interne communicatie' is...

- ... een **vrouw** (81%)
- ... **van 40 jaar** (dit is +/- 5 jaar ouder in vergelijking met eerder, gelijkaardig onderzoek: Kortom socialprofit scan 2021 => dit onderzoek betrof ook medewerkers externe communicatie)
- ... **hoger opgeleid** (99%)
- ... met een **master** diploma (64%)
- ... met een communicatie- of marketinggericht **diploma** (67%)
- ... met gemiddeld **11 tot 15 jaar ervaring** als communicatieprofessional
- ... met 1 kans op 4 dat ze lid is van het **management team**
- ... die in 44% van de gevallen ook **andere verantwoordelijkheden** en taken heeft dan communicatie

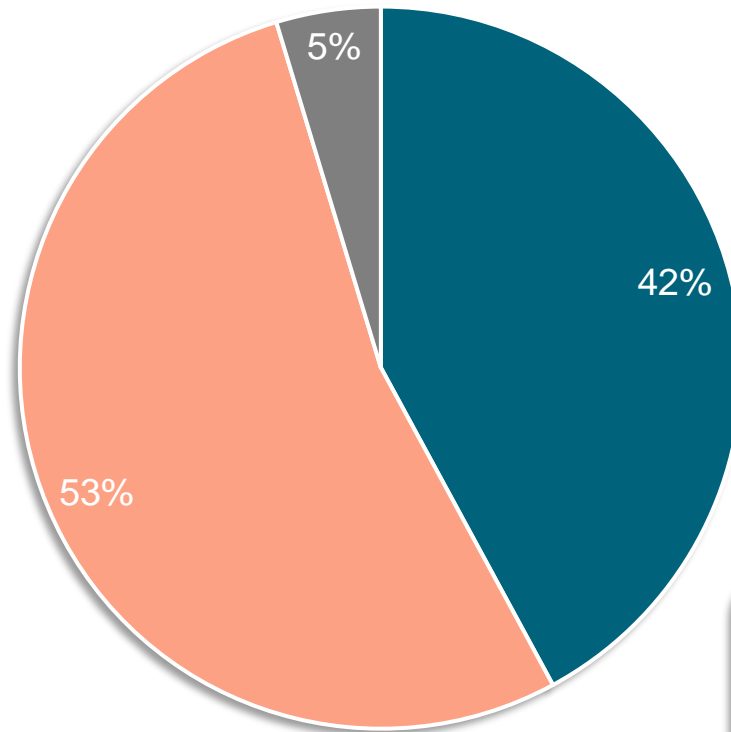
Vaststelling 4

**Nood aan helder krijgen
van intern communicatie'beleid'**



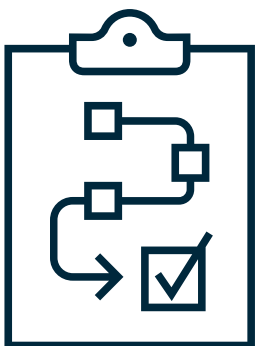
Plannen, richtlijnen,
afspraken

Heeft jouw organisatie heldere doelen voor interne communicatie? (n=449)



- Ja
- Neen
- Ik weet het niet

Er zijn wel heldere doelen bij iets meer dan de helft (53%) van de ondernemingen en bij de andere dan lokale overheden. Lagere scores bij lokale overheden (38%) en socialprofit (35%).



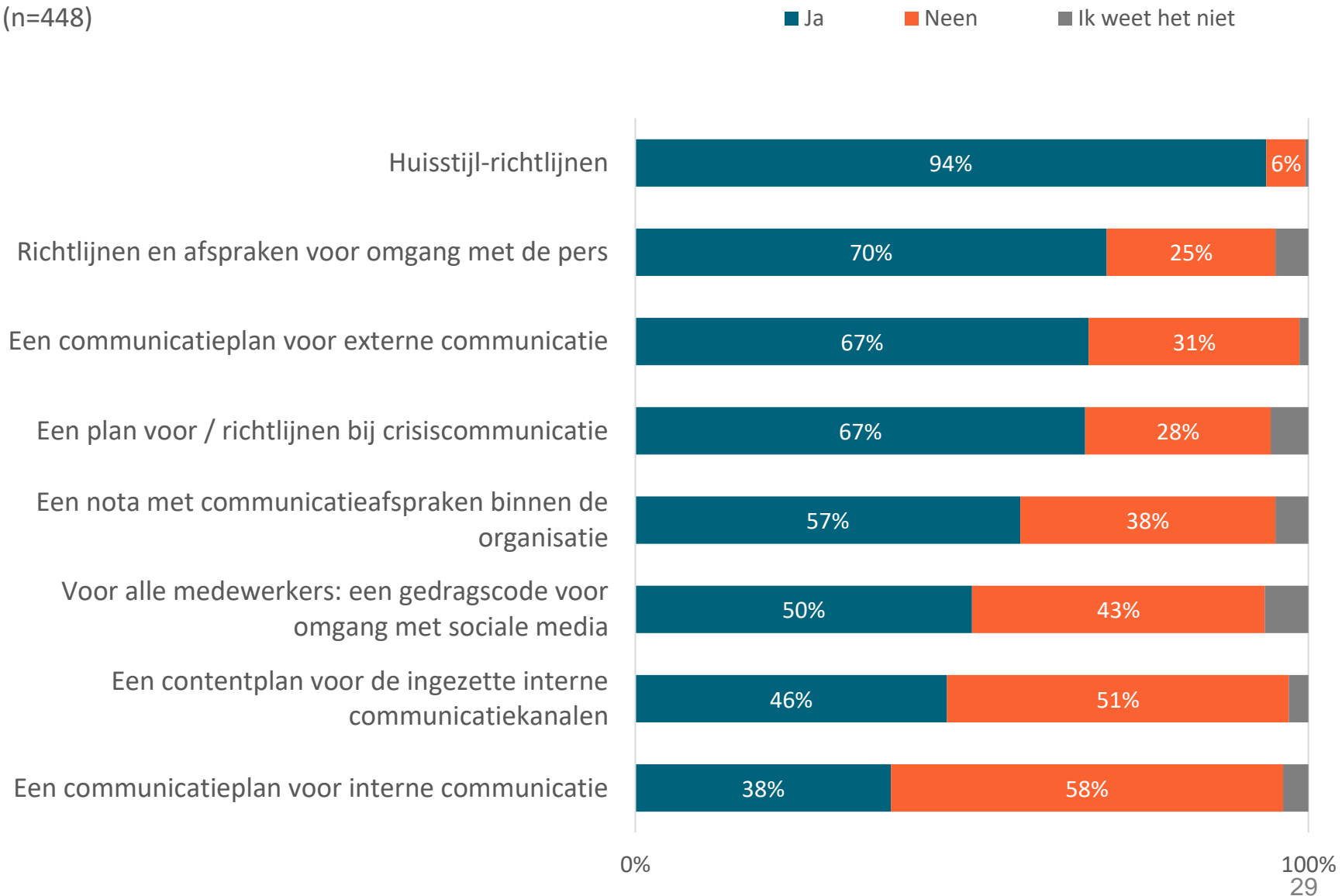
Plannen, richtlijnen, afspraken

Ondernemingen en hogere overheden hebben vaker dan gemiddeld een plan voor interne communicatie.

Lokale overheden hebben vaker richtlijnen: voor pers, crisiscommunicatie, comm. afspraken.

Hoe planmatig en onderling afgestemd verloopt de interne en externe communicatie?

(n=448)





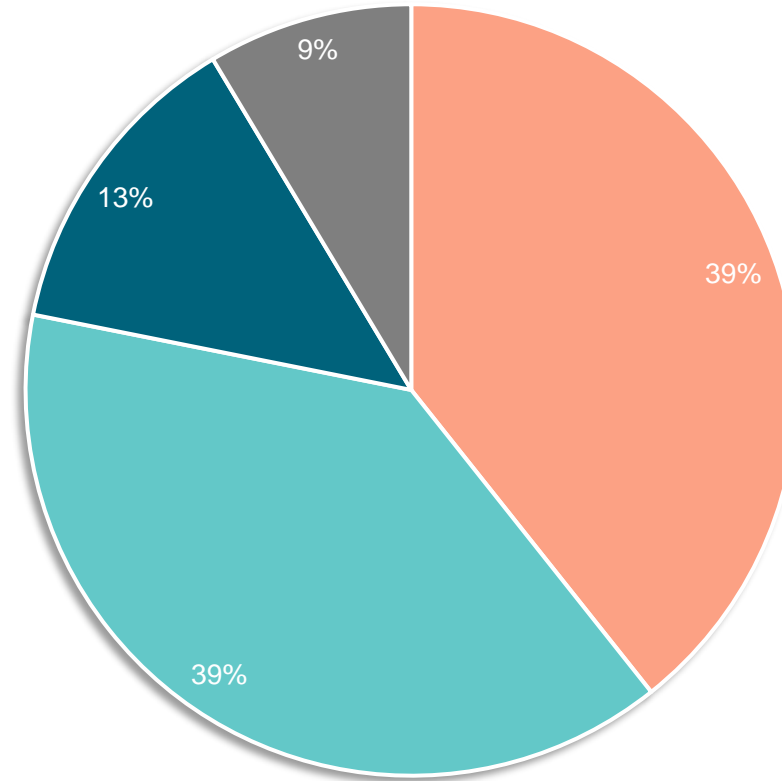
Budget voor interne communicatie

Ondernemingen en hogere overheden hebben vaker dan gemiddeld een budget voor interne communicatie.

Bij 54% van de organisaties met minder dan 250 mws is er géén (gemeenschappelijk noch afzonderlijk) budget voor interne communicatie

Is er in de begroting een budget voor interne communicatie?

(n=407)

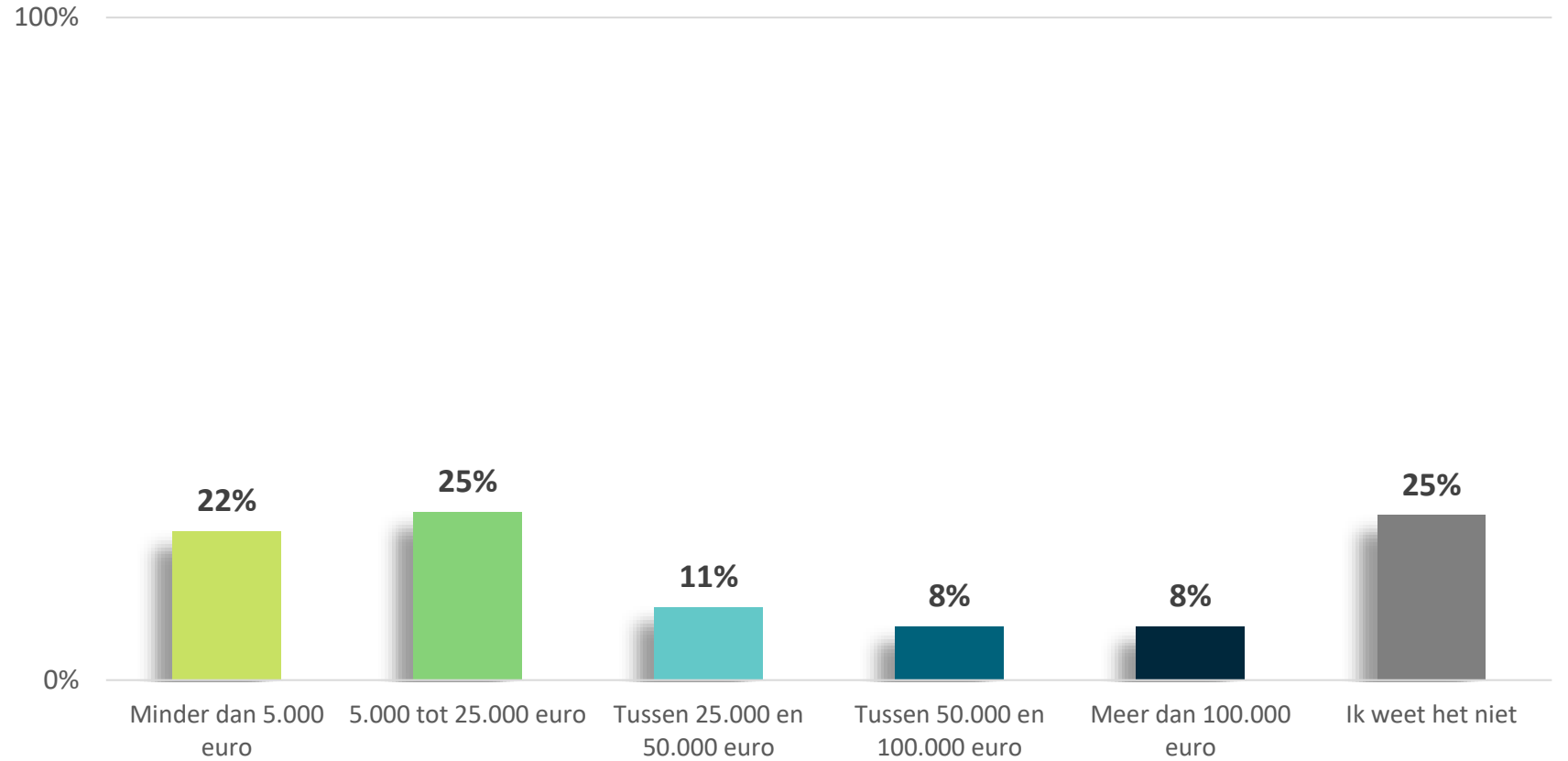


- Neen
- Ja, in een gemeenschappelijk budget voor externe en interne communicatie
- Ja, in een afzonderlijk budget voor interne communicatie
- Ik weet het niet



Begroting en budget

Hoe groot is in 2023 het interne communicatiebudget? (n=209)





Invalshoeken voor interne communicatie

HR-informatie: medewerkers informeren over verlofregelingen, arbeidsreglement, verloning, ...

Werkinformatie: medewerkers informeren over hun dagelijkse taken, workflow, manier van werken...

Motiverende informatie: boeiende en verbindende informatie, die respect en waardering toont voor medewerkers, en die bijdraagt tot een prettige, motiverende sfeer

Organisatie-informatie: medewerkers informeren over de verschillende afdelingen en hun activiteiten en projecten, wie is wie, ...

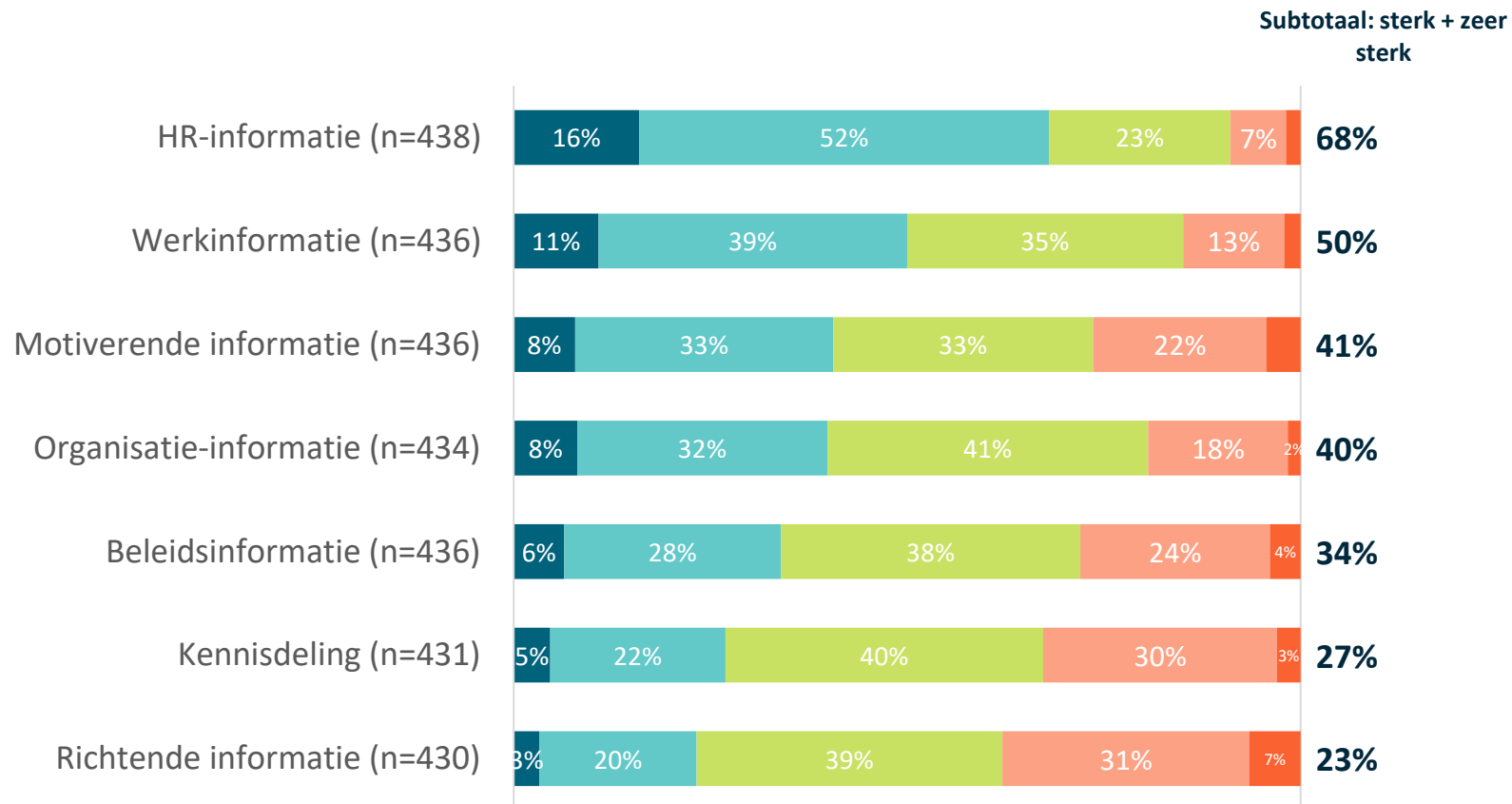
Beleidsinformatie: medewerkers informeren over beleidsbeslissingen, toekomstplannen...

Kennisdeling: informatie die leidt tot samenwerken en het delen van kennis en expertise

Richtende informatie: informatie die helpt om de neuzen in dezelfde richting te krijgen, en die draagvlak ontwikkelt voor veranderingen

Hoe sterk of zwak zetten we in op de verschillende types interne informatie?

■ zeer sterk ■ sterk ■ noch sterk/noch zwak ■ zwak ■ zeer zwak



De interne communicatie focust met HR- en werkcommunicatie op de praktijk van het dagelijkse werk. Het betreft communicatie die vooral gericht is op actie, en veel minder op interactie.

Vaststelling 5

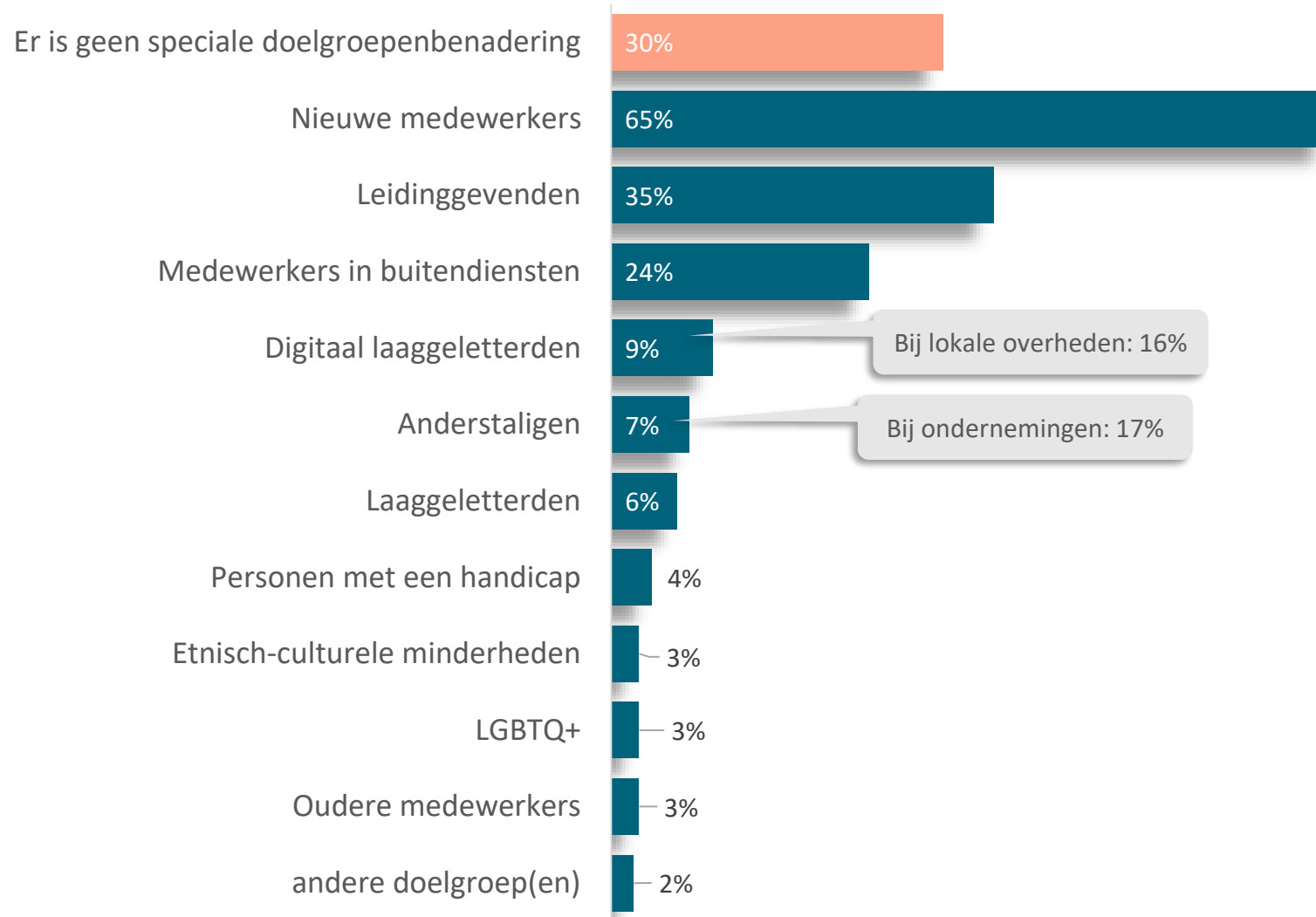
**De inzet van aanvullende communicatie-
initiatieven naar specifieke doelgroepen is
veeleer beperkt**



Doelgroepen-communicatie

Voor welke specifieke doelgroepen doen organisaties en bedrijven extra inspanningen voor de interne communicatie?

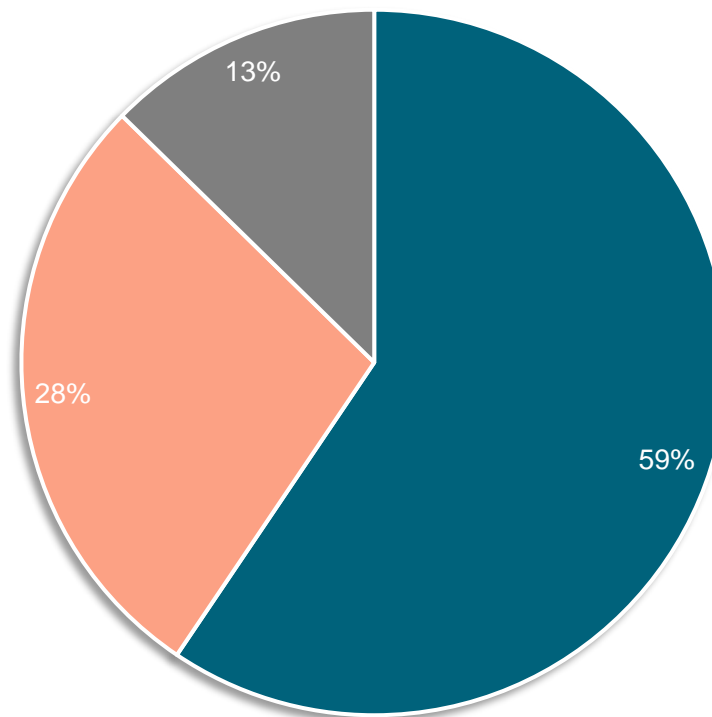
(multiple response, n=434)





Doelgroepen-
communicatie

Onderneemt jouw bedrijf of organisatie initiatieven om medewerkers zonder computer (bijv. poetspersoneel) te informeren? (n=434)



■ Ja

■ Neen

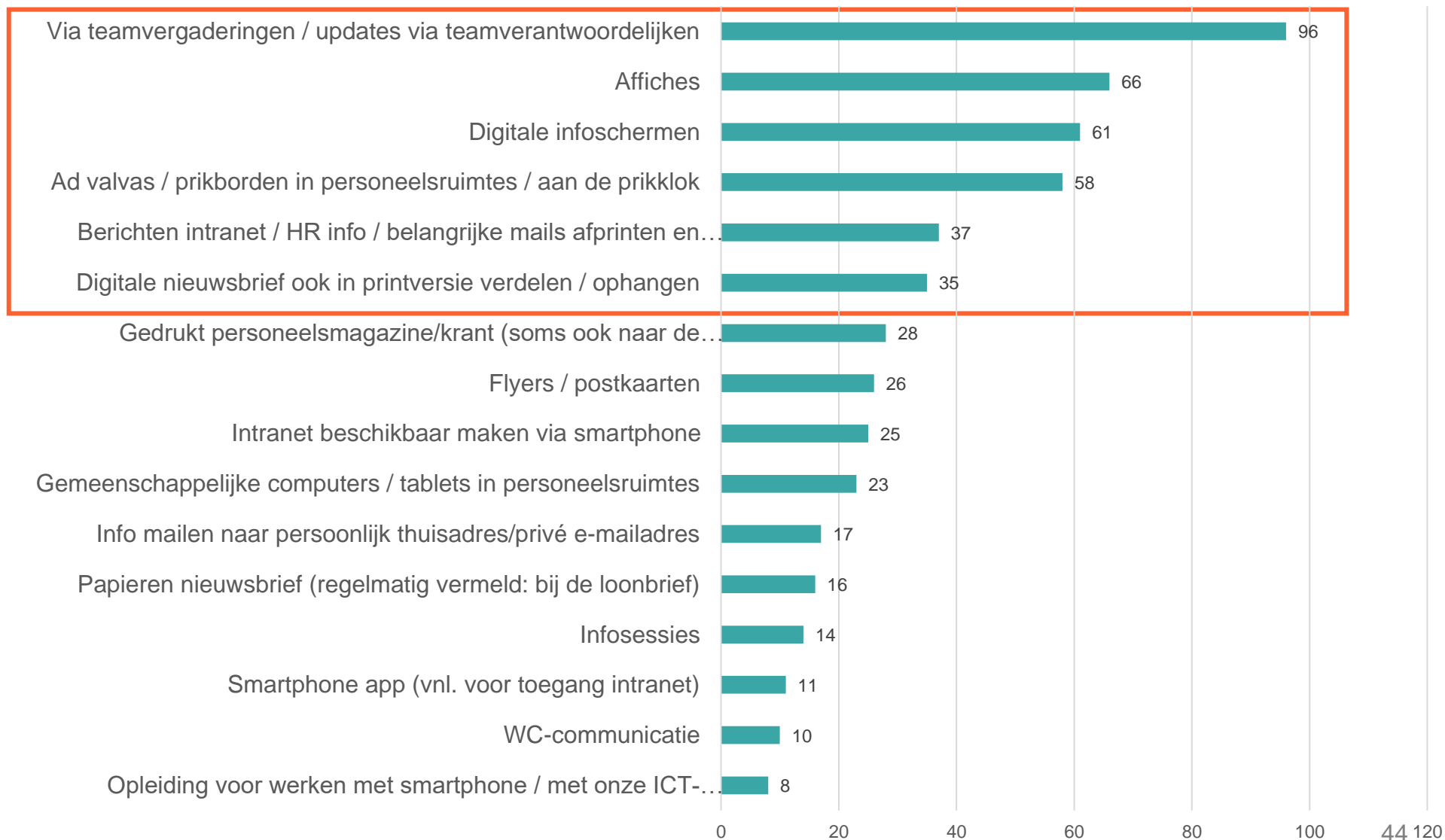
■ Ik weet het niet

Aanpak informeren medewerkers zonder computer:

(open vraag, 582 vermeldingen)



Doelgroepen-
communicatie



Vaststelling 6

**Inzet van kanalen: de interne
communicatie verloopt omnimediaal,
met een batterij aan kanalen**



Kanalen

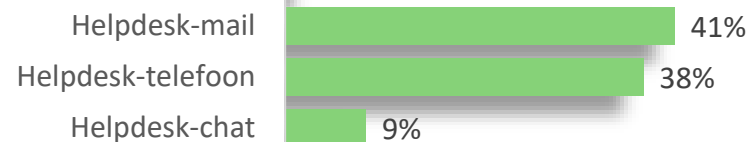
Welke kanalen zet men in voor interne communicatie?

(multiple response, n=422)

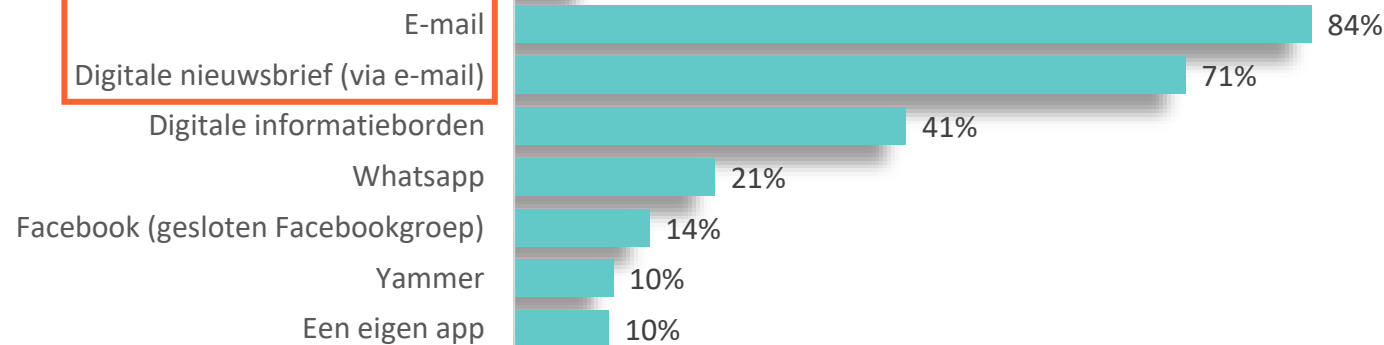
TOOLS



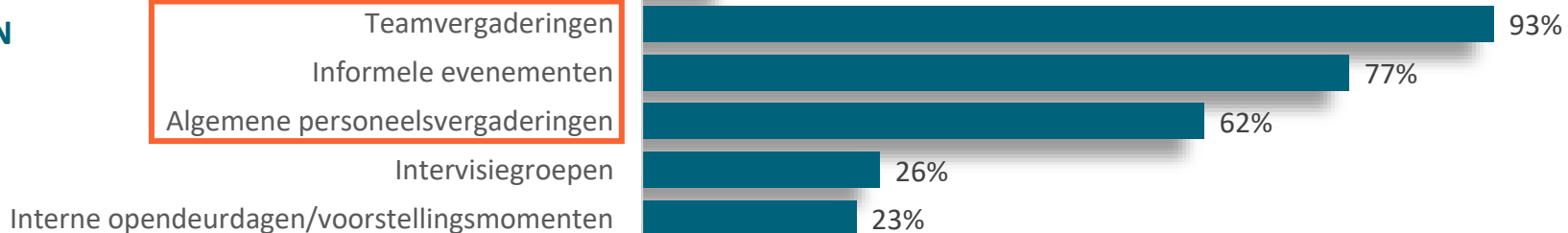
HELPDESK



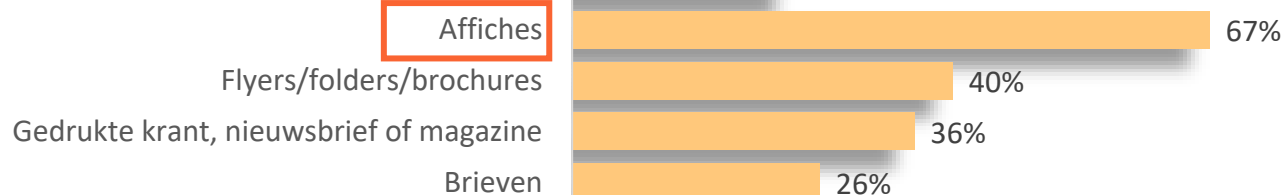
DIGITALE KANALEN



VERGADERINGEN EN EVENEMENTEN



GEDRUKTE COMMUNICATIE

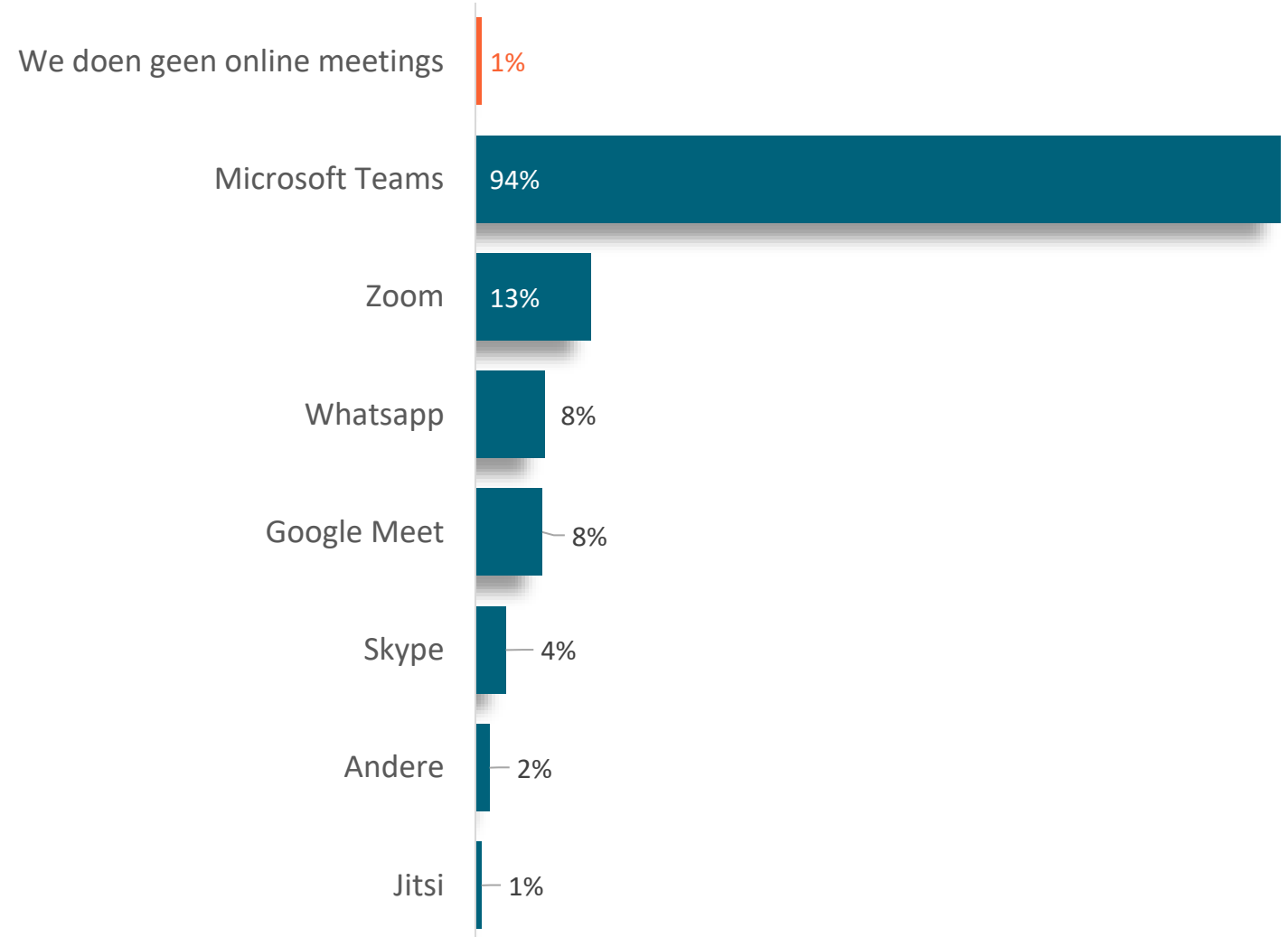


Platformen voor online meetings

(multiple response, n=424)



Kanalen



Vaststelling 7

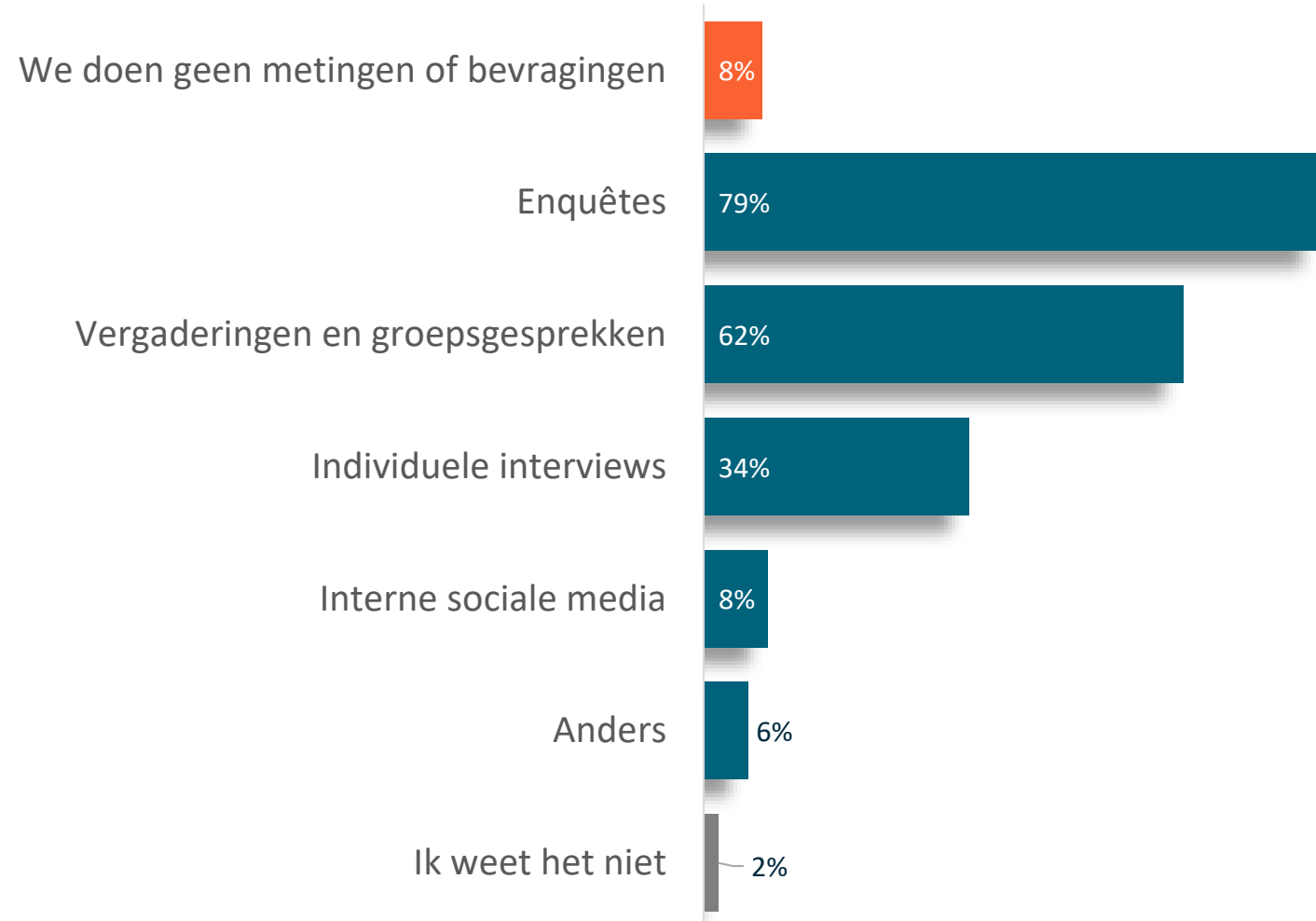
**Er wordt hier en daar wel wat gemeten,
maar er gebeurt alsnog weinig met data**



Meten is weten

(Meet)instrumenten om feedback van medewerkers te verzamelen

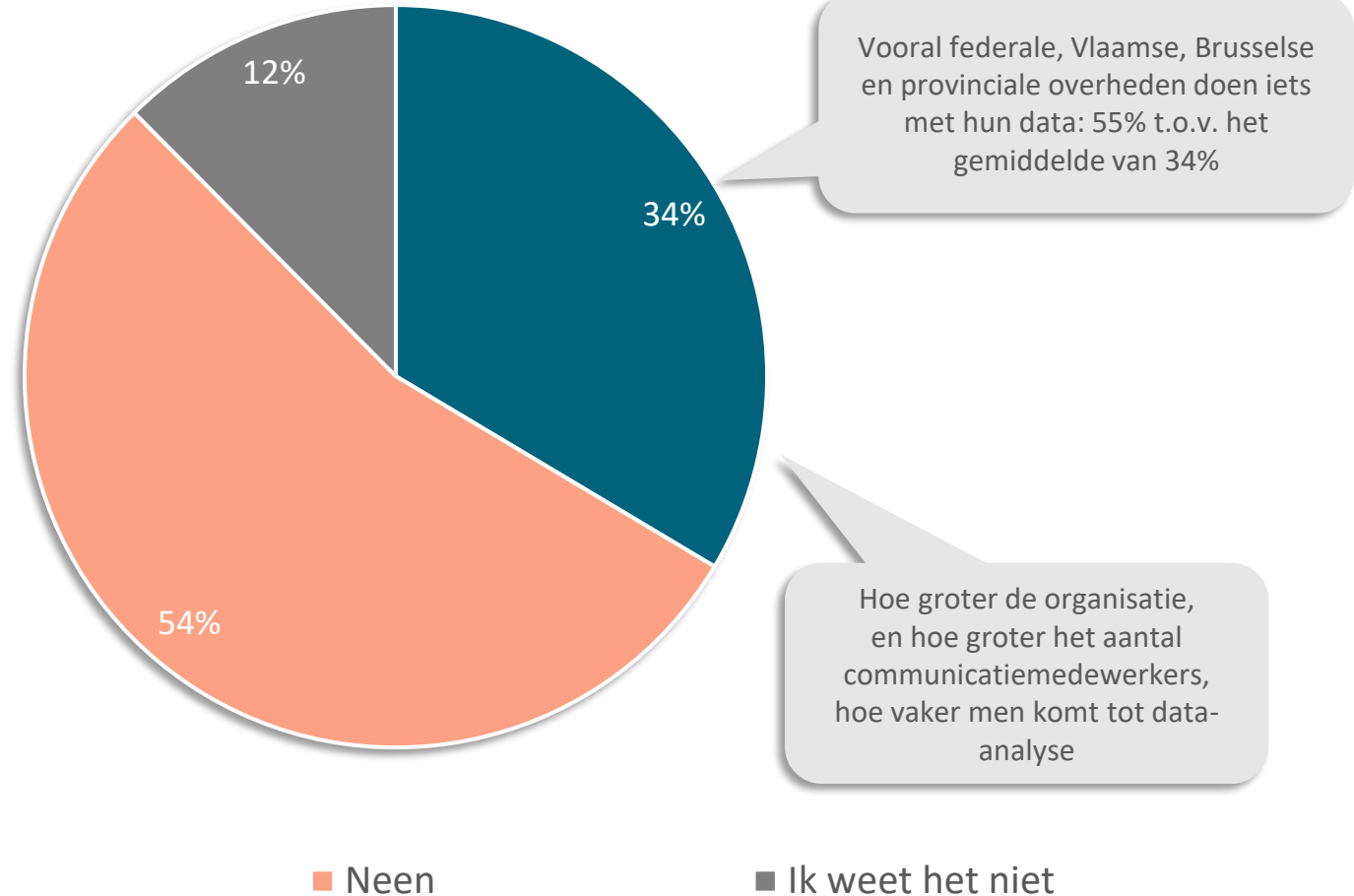
(multiple response, n=425)





Meten is weten

Doet jouw organisatie of bedrijf aan analyse van interne data, waaruit iets te leren valt over interne communicatie? (n=426)



Welke informatie haalt men uit die analyse van interne data? (open vraag, 171 vermeldingen)



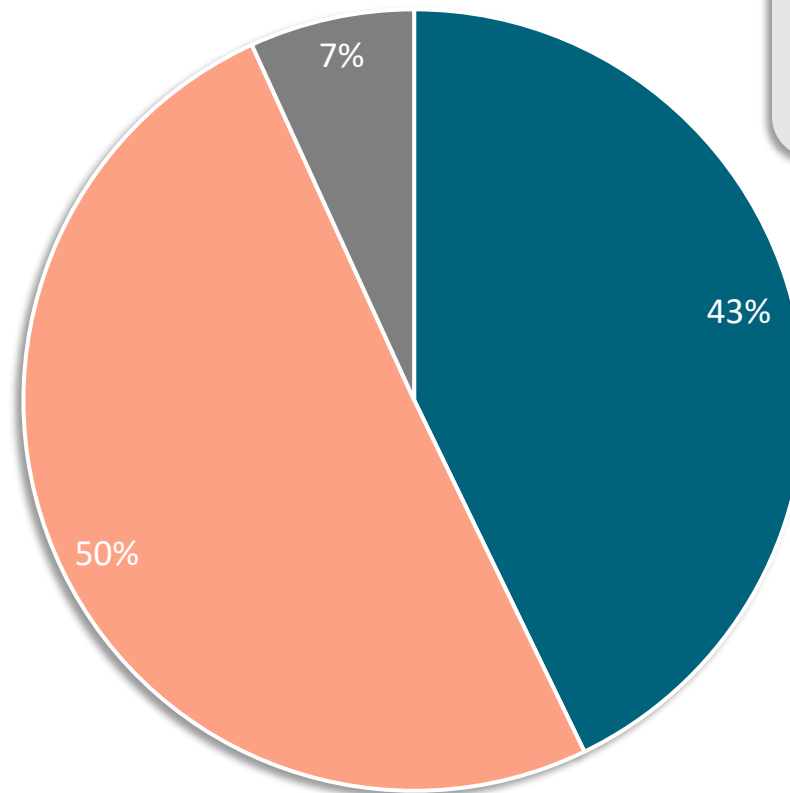
Meten is weten



Meet men op een of andere manier het bereik van je interne communicatie(kanalen)? (n=425)



Meten is weten



Hoe groter de organisatie hoe groter de kans op meting van bereik:

- Bij 55% van de grote organisaties (250+ mws)
- Bij 33% van de middelgrote organisaties (50-250 mws)
- Bij 16% van de kleine organisaties (-50 mws)

■ Ja

■ Neen

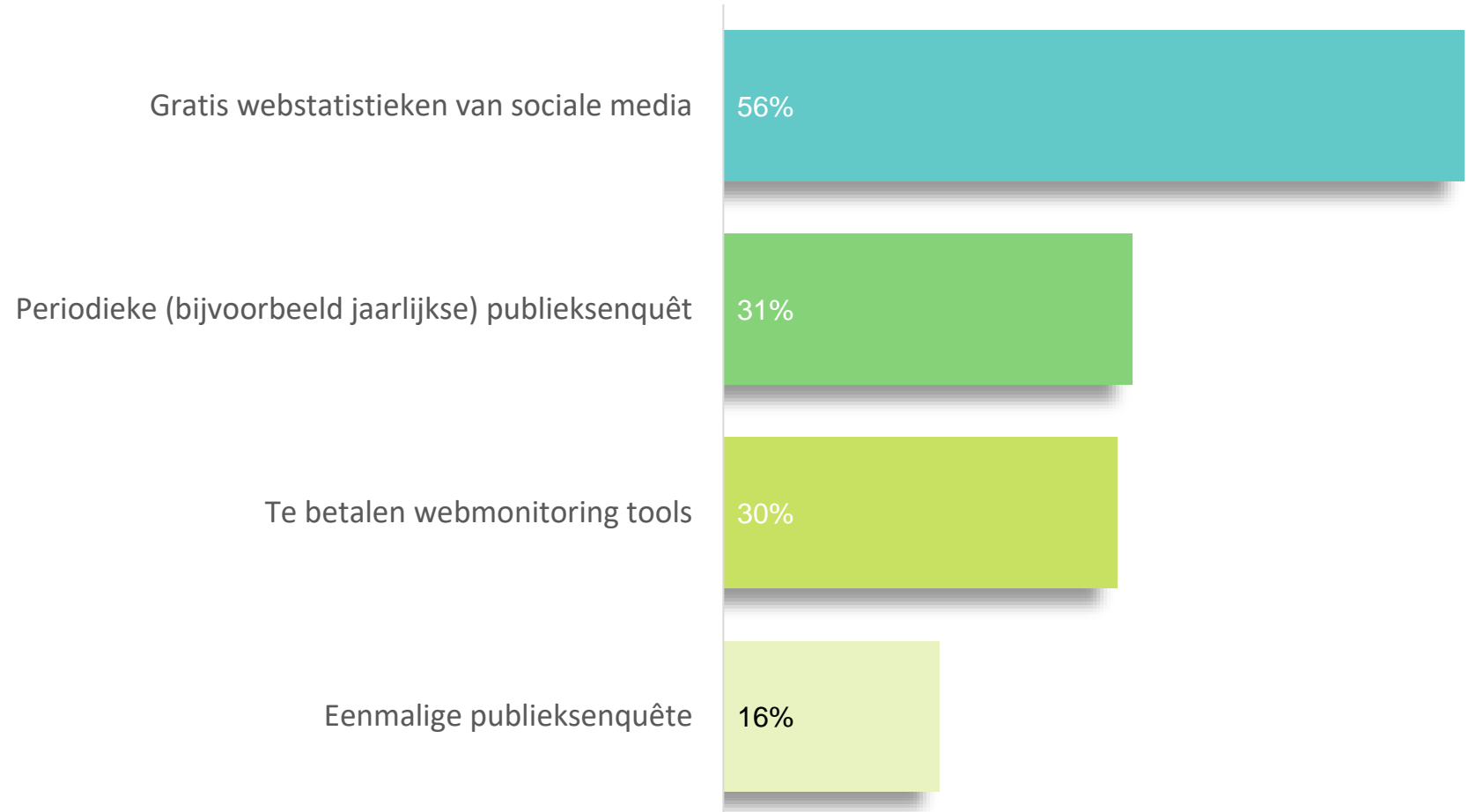
■ Ik weet het niet



Meten is weten

Meetinstrumenten bereik interne communicatie

(multiple response, n=171)

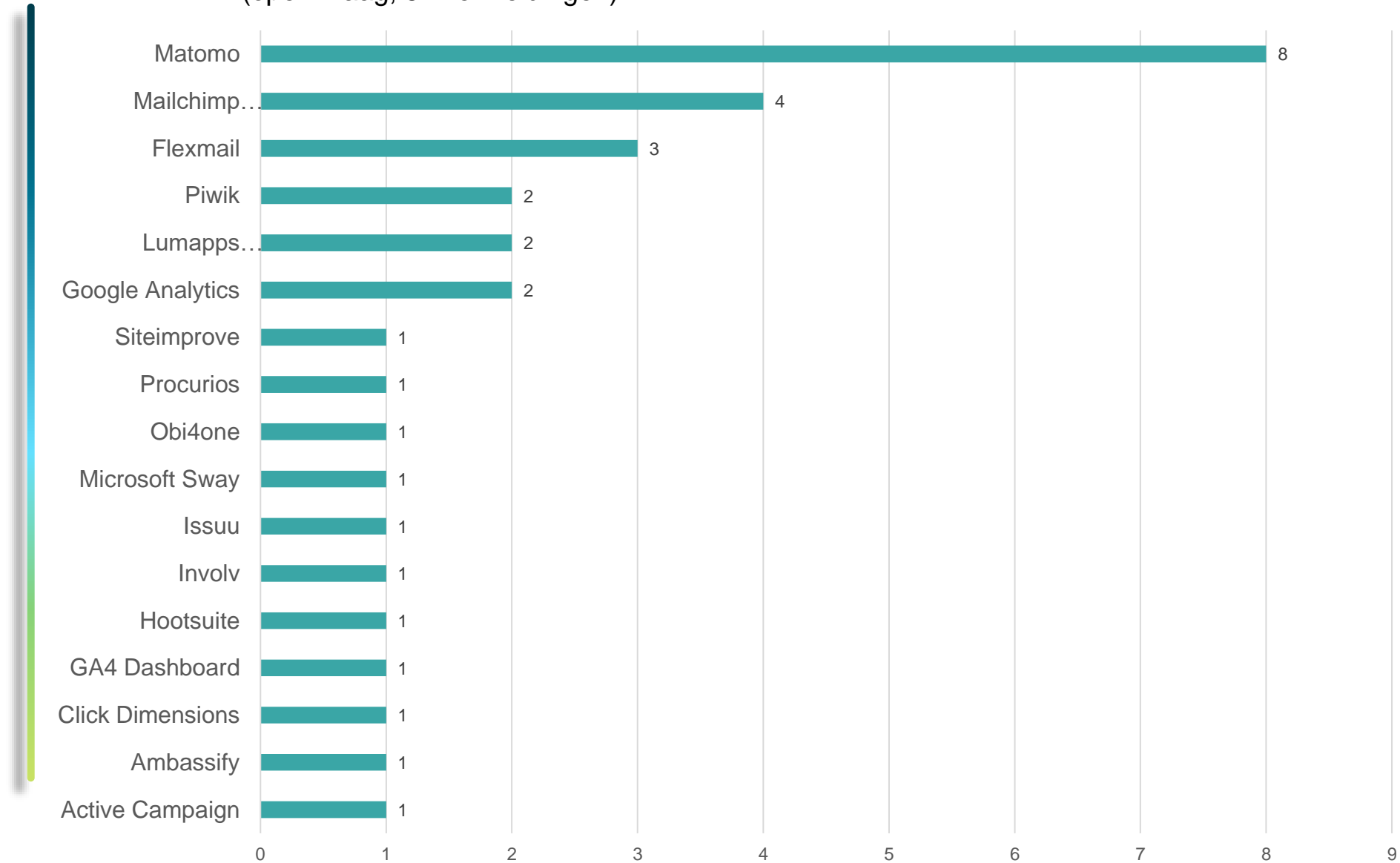


Welke betalende webmonitoring tools gebruikt men?

(open vraag, 32 vermeldingen)



Meten is weten



Vaststelling 8

De interne communicatie is -bij de meeste organisaties- zo kwaad nog niet.

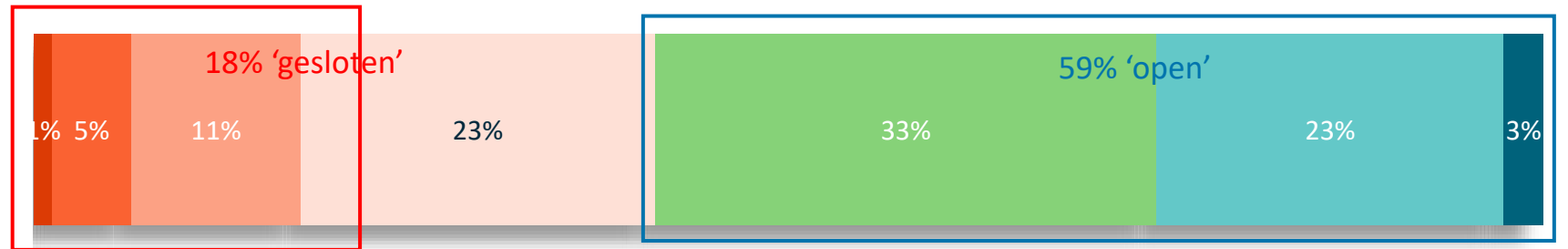
***Hoewel: dat vinden de interne communicatoren zelf.
Bovendien is een grote minderheid hier minder positief over.***



Communicatiecultuur

De communicatiecultuur is...

(n=418)



1

2

3

4

5

6

7

Zeer gesloten

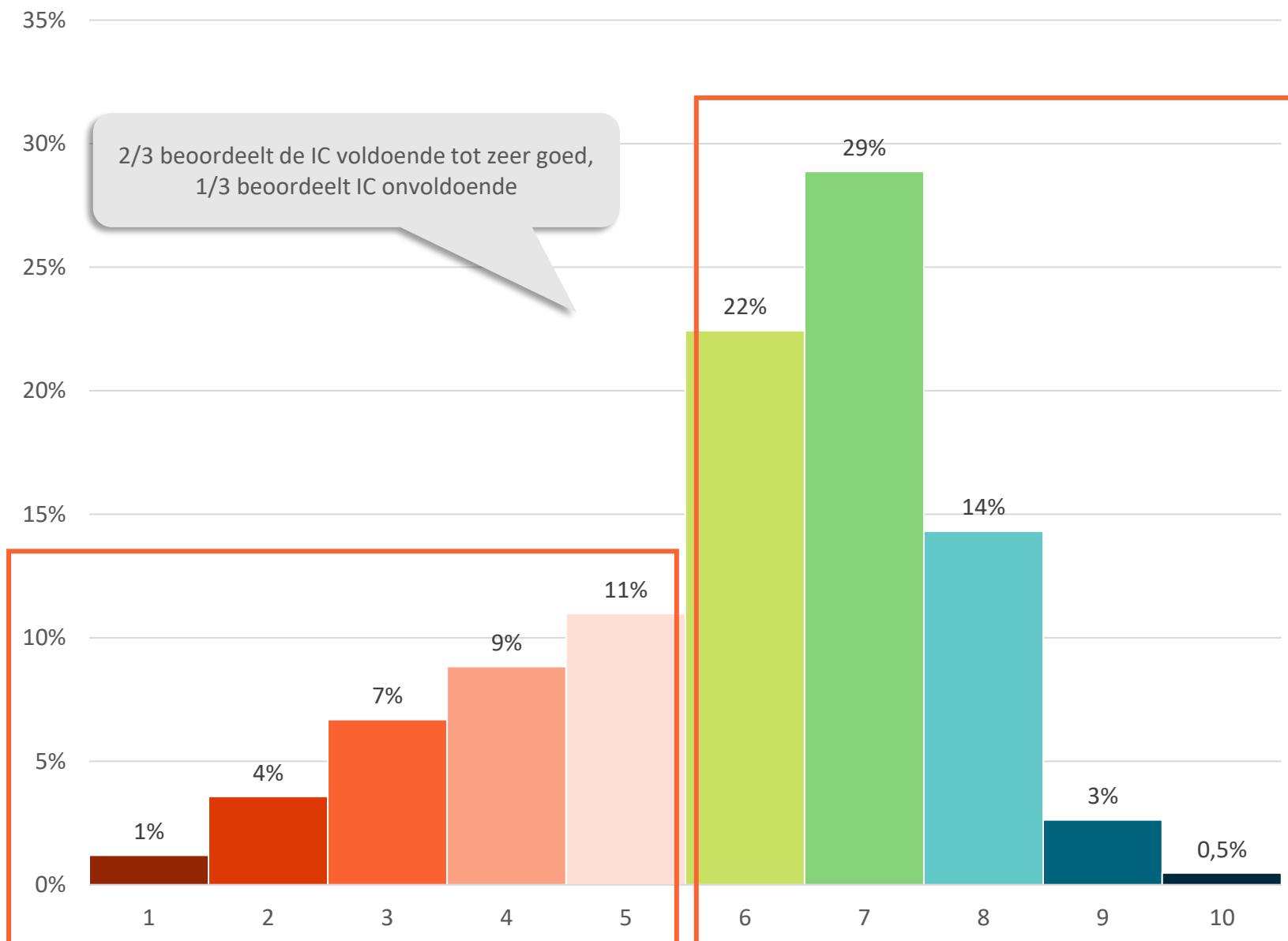
Zeer open



Score voor de kwaliteit van de interne communicatie

Gemiddeld
5,98/10

Algemene waardering van de kwaliteit van de interne communicatie binnen eigen bedrijf of organisatie (n=419)



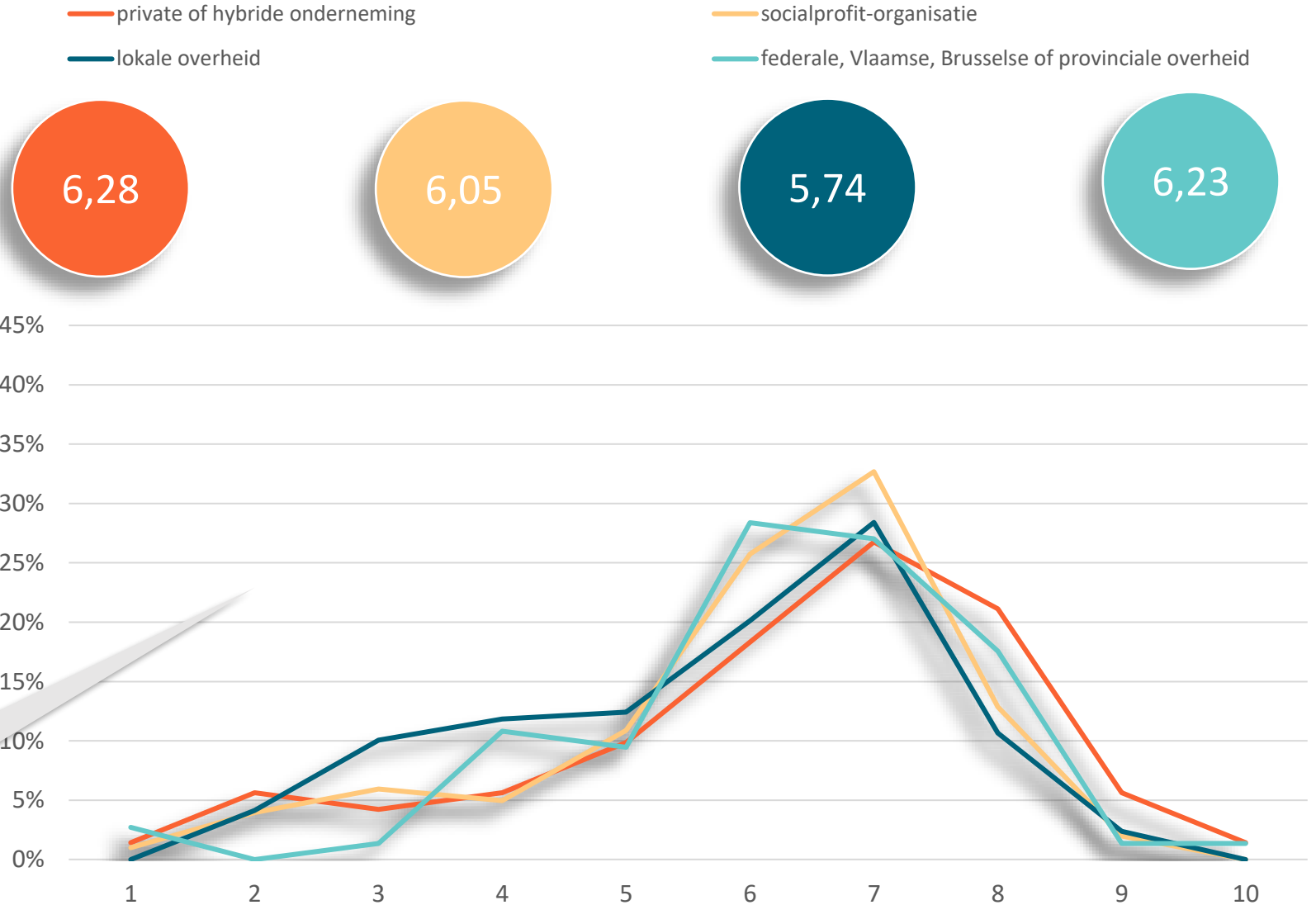
Algemene waardering interne communicatie

Gemiddeld
5,98



Waardering

Lokale overheden: lagere score dan gemiddeld
Socialprofit: gemiddelde score
Ondernemingen en hogere overheden: hogere score dan gemiddeld



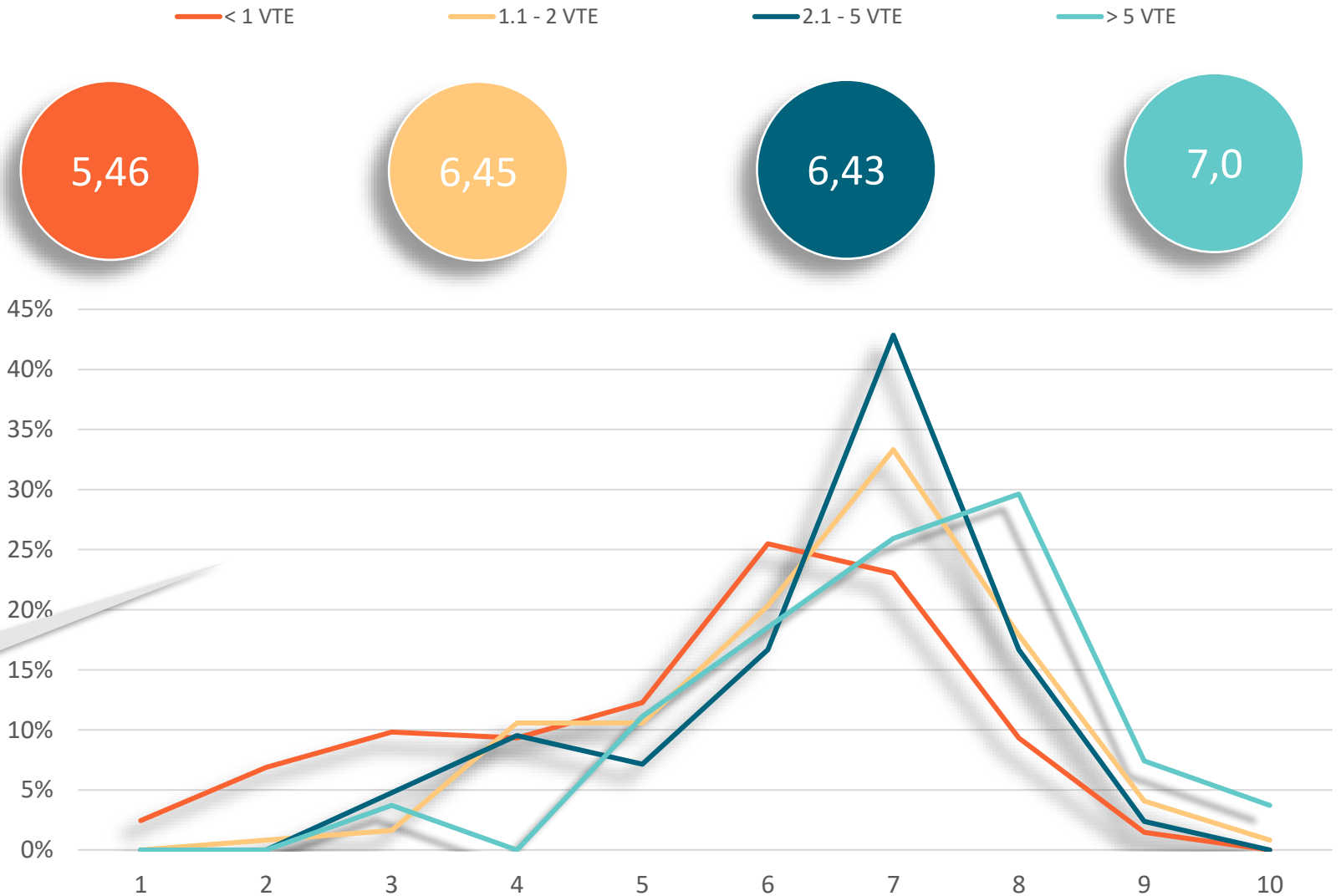
Algemene waardering interne communicatie

Gemiddeld
5,98



Waardering

Laagste tevredenheid indien maar **1 of minder dan 1VTE** interne communicatiemedewerker.
Sterkste tevredenheid bij **grote teams** interne communicatie (> 5 VTE)



Vaststelling 9

De interne communicator voelt zich goed in de job. Alhoewel...

Jobtevredenheid bij de interne communicatoren

Hoe goed voelt de interne communicatiemedewerker zich in die baan?

7,4

Wellbeing

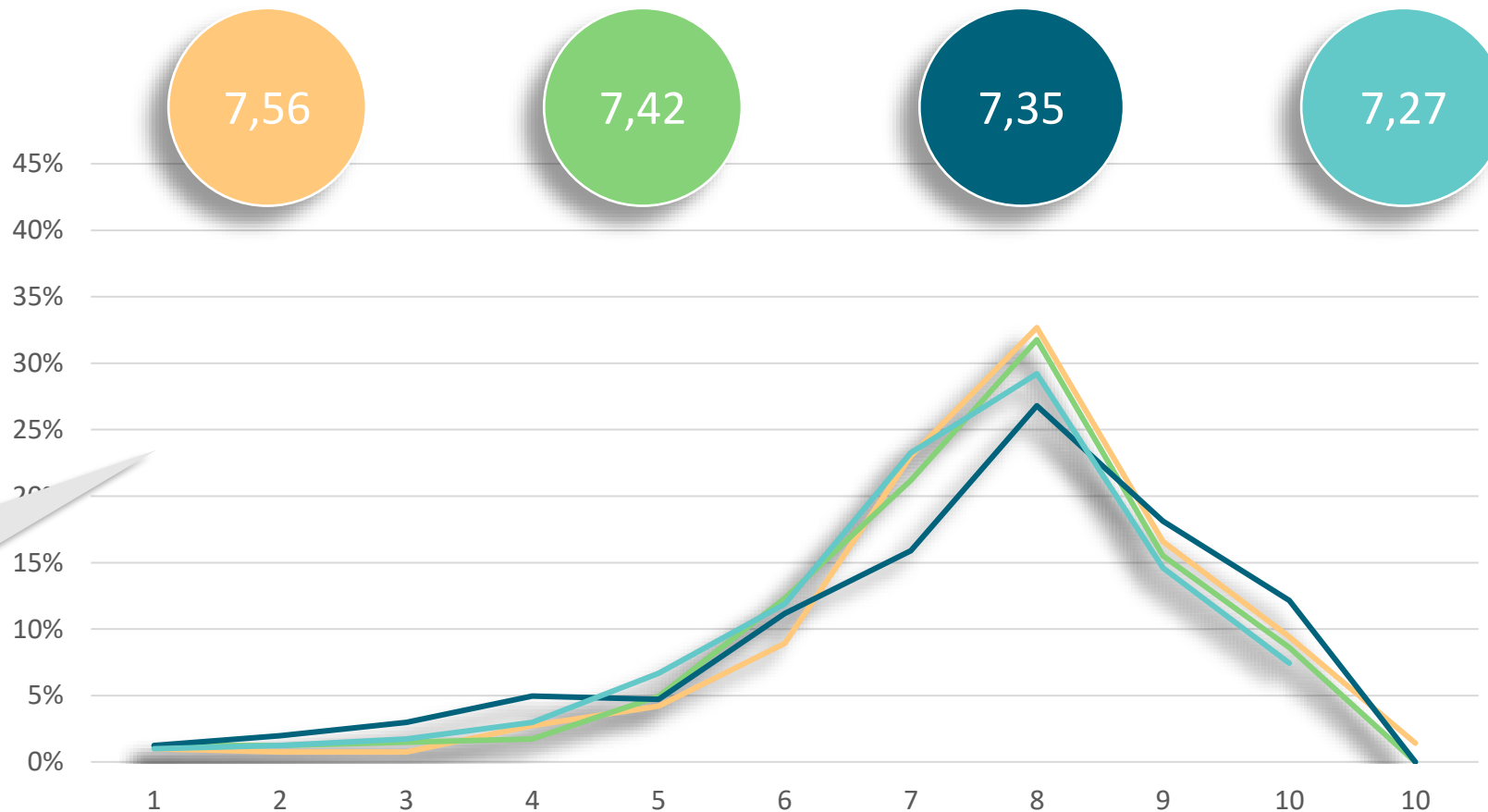
Laagste scores:

- daar waar 1 of minder dan 1 VTE de interne comm. behartigt
- bij bedrijven

Hoogste scores:

- waar er 2,1 tot 5 VTE mws zijn
- bij de hogere overheden

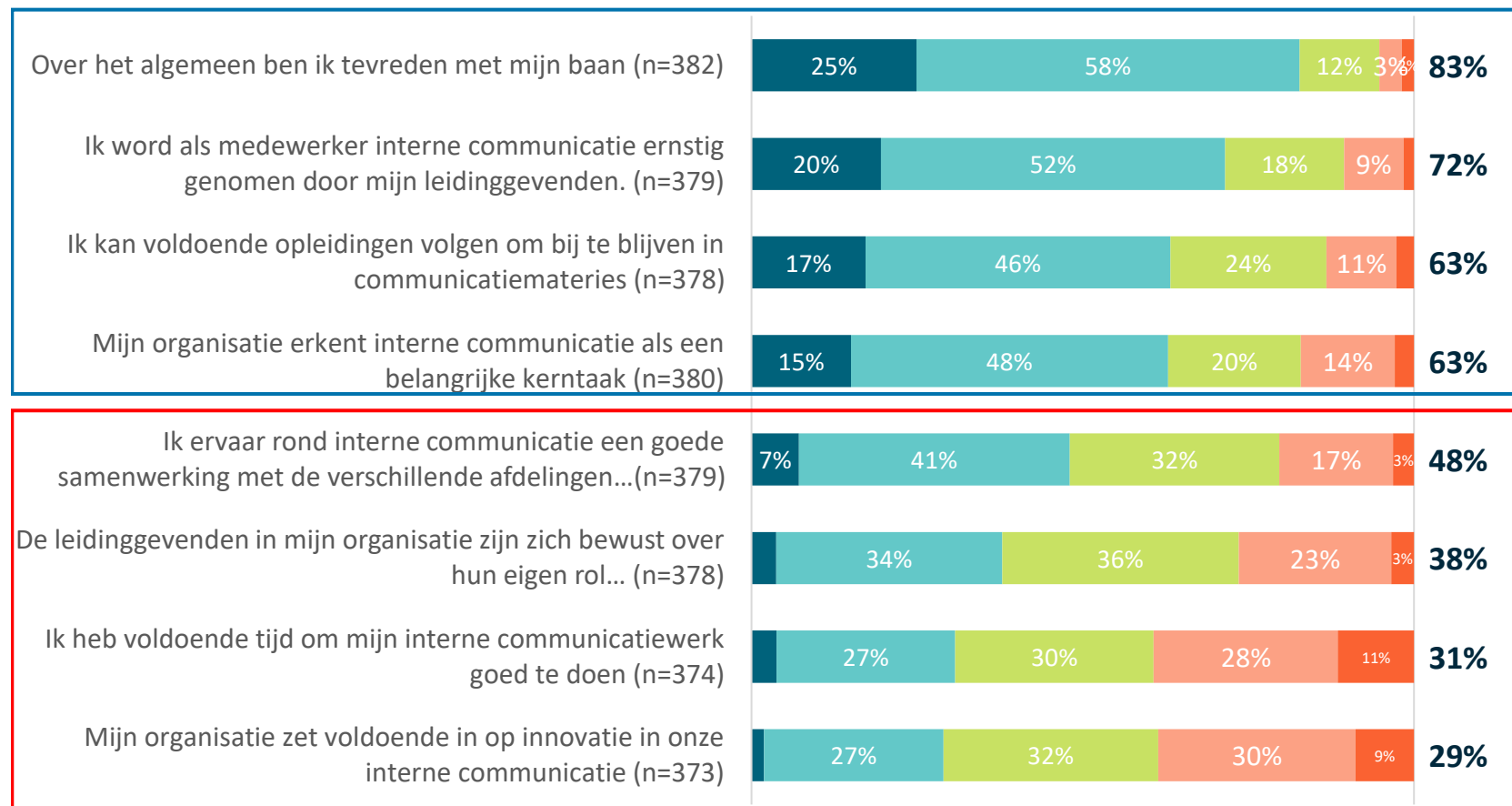
- In welke mate ben je in het algemeen tevreden over jouw huidige job?
- In welke mate zou je jouw job aanraden?
- Hoe waarschijnlijk zal je jouw huidige job blijven uitoefenen?
- In welke mate slaag je er in om gemotiveerd te blijven in het uitoefenen van jouw job?



Beleving van de interne communicatie door interne communicatoren:

■ sterk eens
 ■ eens
 ■ noch eens, noch oneens
 ■ niet eens
 ■ helemaal niet eens

Subtotaal: sterk eens + eens



Stellingen beleving
interne communicatie in
de organisatie

Vaststelling 10

Prominente uitdagingen en trends:
**betrokkenheid van medewerkers stimuleren
in de vertwijfeling van het hybride werken**

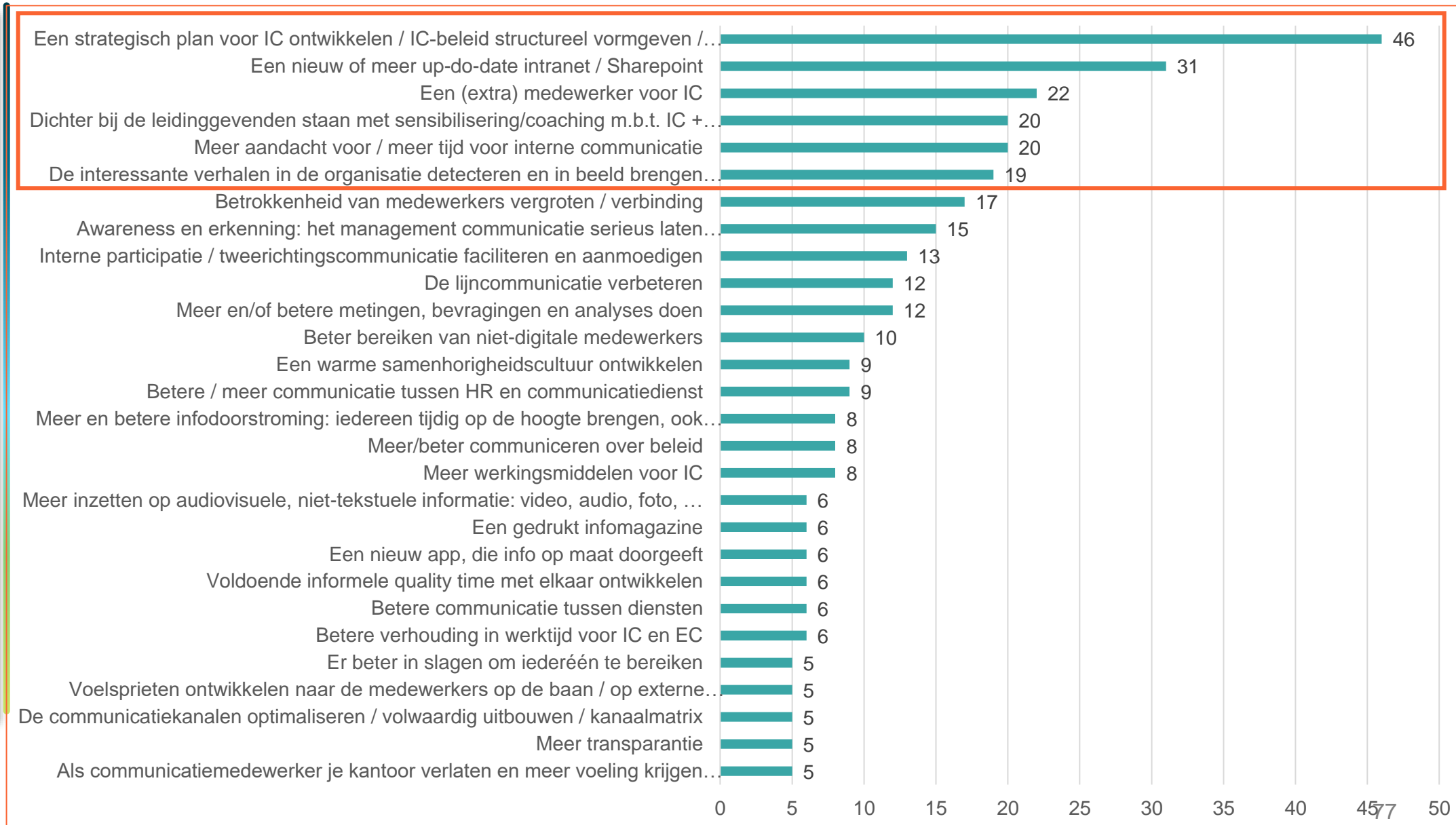


Uitdagingen voor interne communicatie

(gesloten vraag, multiple response, n=407)

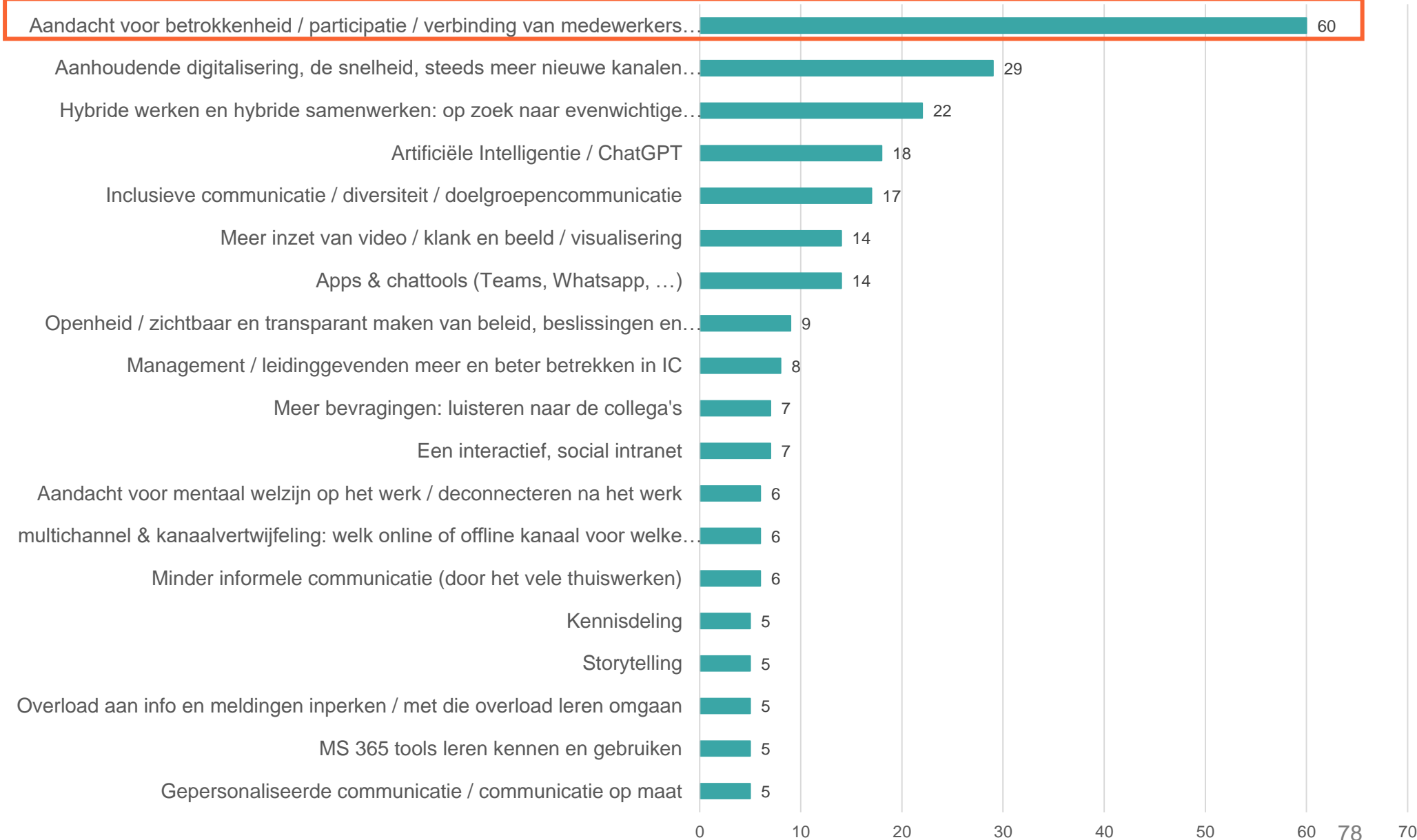


Wat zou je anders of extra willen doen in de interne communicatie van jouw bedrijf of organisatie? (open vraag, 242 antwoorden)



Wat zijn de belangrijkste trends bij interne communicatie (open vraag)

(open vraag, 302 antwoorden)



**Interne communicatie bij Vlaamse
organisaties en ondernemingen:
de 10 belangrijkste conclusies**

De 10 belangrijkste conclusies

1. **Eigenaarschap en inzet** voor interne communicatie zijn alsnog begrensd
2. Interne communicatie wordt vooral opgenomen **vanuit de communicatiedienst**
3. Gezocht en gevonden: 'de **gemiddelde medewerker** interne communicatie'
4. Er is nood aan het helder krijgen van intern **communicatie'beleid'**
5. De inzet van aanvullende communicatie-initiatieven naar specifieke **doelgroepen** is veeleer beperkt
6. Inzet van kanalen: de interne communicatie verloopt **omnimediaal**, met een batterij aan kanalen
7. Er wordt hier en daar wel wat gemeten, maar er gebeurt alsnog weinig met **data**
8. De **interne communicatie is** -bij de meeste organisaties- **zo kwaad nog niet**. Tenminste: dat vinden de interne communicatoren zelf. Bovendien is een grote minderheid hier minder positief over.
9. De interne communicator **voelt zich doorgaans goed** in de job.
10. Prominente uitdagingen en trends: **betrokkenheid** van medewerkers stimuleren **in** de vertwijfeling van het **hybride werken**

Eric.Goubin@thomasmore.be

Michelle.Lenaerts@thomasmore.be