PERSBERICHT

Benchmark interne communicatie voor Nederland en Vlaanderen: organisaties zetten veel kanalen in, maar meten er weinig van

Slechts een kwart van de communicatieprofessionals is tevreden over het bereik van interne communicatie. Zes op de tien werken zonder vastgelegde doelstellingen.

Brussel, 16 oktober 2026. Organisaties zetten volop kanalen in voor interne communicatie, maar meten er weinig van en vergelijken hun resultaten zelden. Dat blijkt uit de benchmark interne communicatie voor Nederland en Vlaanderen, die vonk, netwerk voor interne communicatie, vandaag presenteert op zijn jaarcongres in Brussel. Ruim zeshonderd communicatieprofessionals deelden hun cijfers. Wie in interne communicatie werkt, kan nu het eigen bereik per kanaal vergelijken met dat van vakgenoten.

De meetkloof: veel inzetten, weinig meten

Intranet (90%) en e-mail (88%) zijn veruit de meest gebruikte interne kanalen. Maar waar 69% van de organisaties het bereik van het intranet meet, doet amper 16% dat voor e-mail. Digital signage hangt bij meer dan de helft van de organisaties aan de muur en wordt door minder dan 1% gemeten. Teams- en Viva Engage-berichten worden door 58% ingezet en door 10% gemeten. Veel kanalen draaien op gewoonte, zonder dat iemand zicht heeft op wat ze opleveren.

Wie wel meet, kijkt vooral naar views. Of medewerkers een boodschap ook begrijpen, meet slechts 17% van de organisaties die meten. De kanalen die het meeste bereik halen, zijn de kanalen die naar de medewerker toe komen: van de organisaties die e-mail meten, schat 65% dat een bericht de helft of meer van de medewerkers bereikt. Bij intranet is dat 28%.

Zonder doelstelling geen oordeel

Bijna zes op de tien organisaties (59%) werken zonder vastgelegde doelstellingen en zeven op de tien vergelijken hun resultaten met niets of niemand. Slechts 5% benchmarkt extern. Dat zie je terug in de tevredenheid: 25% van de professionals is tevreden over het huidige bereik, 32% is ontevreden en 43% kiest voor neutraal. Zonder referentiepunt kun je immers geen succes claimen, maar ook geen probleem benoemen.

Houvast loont. Organisaties met vastgelegde doelstellingen zijn vaker tevreden over hun bereik (32% tegenover 22%) en wie intern benchmarkt is bijna twee keer zo vaak tevreden als wie niets vergelijkt (39% tegenover 21%). Die verbanden blijven overeind na correctie voor organisatiegrootte. Het gaat om een samenhang, niet om een bewezen oorzaak.

Een spiegel voor het vak

"Interne communicatie is de afgelopen jaren volwassener geworden. We meten meer dan vroeger. Toch stuiten vakgenoten telkens op dezelfde muur zodra ze hun cijfers willen duiden", zegt Erwin Van Overloop, directeur van vonk. "Is een open rate van 40 procent goed of zorgwekkend? Bij gebrek aan gedeelde referentiepunten blijft het antwoord vaak een kwestie van onderbuikgevoel. En dat maakt het lastig om de waarde van ons vak hard te maken bij directie en management."

"De grootste kans voor het vak ligt niet in nog een extra kanaal, maar in beter meten van wat we al doen", zegt onderzoeker Sander Dorst. "Wie vandaag een baseline vastlegt en een streefcijfer afspreekt, loopt binnen het vak meteen voorop. De benchmark geeft daar een referentiepunt bij."

Zelf vergelijken per sector, land en organisatiegrootte

De resultaten zijn gebundeld in het benchmarkrapport en in een interactief dashboard. Daarin kunnen communicatieprofessionals zelf filteren op sector, land en organisatiegrootte en zo in een paar klikken zien hoe zij het doen ten opzichte van vergelijkbare organisaties. Rapport en dashboard zijn vrij toegankelijk via https://vonknetwerk.be/ic-benchmarkrapport/. Vonk herhaalt het onderzoek de komende jaren, zodat de benchmarks scherper worden en organisaties hun voortgang kunnen volgen.

Over het onderzoek

Het benchmarkonderzoek interne communicatie is een uitgave van vonk, netwerk voor interne communicatie, met steun van KBC. Het onderzoek werd uitgevoerd door Sander Dorst en Jeroen Naudts (Starfish Consultancy). Van 18 maart tot 30 juni 2026 begonnen 617 communicatieprofessionals uit Nederland en Vlaanderen aan een online vragenlijst, ongeveer de helft uit elk land. Daarvan vulden 397 deelnemers de vragenlijst volledig in. Aanvullend werden dertien organisaties diepgaand geïnterviewd. Het bereik per kanaal is een inschatting van de organisaties die dat kanaal meten. Het gaat om een zelfselecterende steekproef, dus de cijfers geven vermoedelijk eerder een gunstig dan een ongunstig beeld van de meetpraktijk.

Noot voor de redactie, niet voor publicatie

Contact: Erwin Van Overloop, erwin@vonknetwerk.be -+32 478849717

Het volledige rapport en beeldmateriaal (cover rapport, grafieken, screenshot dashboard, portretfoto's) is te downloaden via https://vonknetwerk.be/ic-benchmarkrapport/.

Sander Dorst en Jeroen Naudts zijn beschikbaar voor interviews en toelichting op de cijfers.