



De crisiscommunicatie van bedrijven en instellingen met hun werknemers

Een gezamenlijk initiatief van



en

DEDICATED



April 2020







Een maand na het begin van de quarantaine voor het coronavirus/Covid-19, hebben het PR-bureau Whyte en het onderzoeksbureau Dedicated besloten een gezamenlijke studie uit te voeren naar de meningen en de standpunten van de Belgen die met deze uitzonderlijke crisis geconfronteerd worden. Tijdens het paasweekend werd een grote enquête afgenomen bij een representatieve steekproef van de Belgische bevolking tussen 15 en 75 jaar (1.500 effectieve respondenten). Dit onderzoek had tot doel volgende informatie te meten:

- hoe de Belgen de berichtgeving van de media over de crisis volgen:
 - beoordeling van de berichtgeving door de media,
 - informatieverwachting van de Belgen,
 - de wens dat de media hun redactionele inhoud (niet) uitbreiden naar andere thema's dan de crisis, en met welke thema's/onderwerpen
- beoordeling van de standpunten en uitspraken van de belangrijkste actoren in de samenleving in deze uitzonderlijke periode,
- voor mensen die in loondienst werken:
 - de veranderingen in werkgewoontes en de beoordeling van de eventuele communicatie die deze personen hebben met het bedrijf en/of de instelling waarvoor zij werken, alsmede de soorten informatie die zij ontvangen en verwachten te ontvangen,
 - de impact van de crisis - die een groot deel van de werknemers in gedeeltelijke of volledige werkloosheid en/of telewerk heeft doen belanden - op het gevoel deel uit te maken van hun bedrijf en/of instelling,
- voor de bevraagde Belgen: de impact die de quarantaine – en meer in het algemeen de coronacrisis/Covid-19 – reeds heeft gehad op hun meningen en standpunten, alsook de impact die de crisis op lange termijn zal hebben op deze meningen en standpunten
- ten slotte onderzoekt de enquête de meningen van de Belgen over de quarantainemaatregelen/instructies en hun perceptie van de naleving van deze regels, in de eerste plaats door henzelf en ten tweede door de bevolking in het algemeen.



2. Methodologie en steekproef

In het kader van deze enquête werden **1.500 Belgen tussen 15 en 75 jaar** bevroegd. Hiervan zijn er momenteel nog 647 werkzaam in hun bedrijf en/of instelling. Sinds het begin van de coronacrisis is 1% van de werknemers in onze steekproef ontslagen uit hun bedrijf en/of instelling.

Meer specifiek:

- Alle respondenten werden willekeurig geselecteerd uit het Dedicated @panel (Ded@panel), op basis van quota's van de belangrijkste socio-demografische criteria, namelijk
 - de provincie waarin de woonplaats gelegen is (de gemeenten in Brussel),
 - het geslacht,
 - de leeftijd,
 - de sociale klasse (vastgesteld op basis van opleidingsniveau en beroepssituatie),
 - en de gezinssituatie,
- de vragenlijst is ontwikkeld door Dedicated in samenwerking met Whyte,
- De enquêtes werden afgenomen van **10 tot 14 april 2020**,
- de gemiddelde tijd die nodig was om de online vragenlijst in te vullen bedroeg 16 minuten,
- op de totale steekproef (**N = 1.500**) bedraagt de maximale foutenmarge (d.w.z. voor waargenomen frequenties in de buurt van 50 %) **± 2,5 %**.



3. Beschrijving van de steekproef

De geanalyseerde steekproef is samengesteld als volgt :

Quota's		Gecorrigeerde steekproef *		Steekproef van werknemers (na de crisis nog in dienst)*	
De regio	Vlaanderen	700	45 %	291	45%
	Brussel	300	20 %	146	23%
	Wallonië	500	35 %	211	33%
Het geslacht	Mannen	730	49 %	325	49%
	Vrouwen	770	51 %	322	51%
De leeftijd	15-24 jaar	201	13%	34	5%
	25-44 jaar	489	33%	360	56%
	44-55 jaar	256	17%	156	24%
	55+ jaar	554	37 %	97	15%
TOTAAL		N = 1.500	100 %	647	100%

1% van de werknemers is als gevolg van de crisis ontslagen en heeft onze vragen niet beantwoord.

43 % van de totale steekproef

*Om een voldoende grote analysebasis te hebben voor elk van de drie gewesten van het land, hebben we een zogenaamde "niet-proportioneel gestratificeerde steekproef" uitgevoerd: de ruwe steekproef bestaat uit 700 respondenten in Vlaanderen, 300 in Brussel en 500 in Wallonië. Op het niveau van de verwerking hebben we de nodige afwegingen gedaan om het effectieve gewicht van elk van de drie regio's in het "totaal" te corrigeren. Dit "totaal" kan dus worden gelezen als zijnde perfect representatief voor de nationale bevolking tussen 15 en 75 jaar. De regionale basissen zijn groot genoeg om betrouwbare extrapolaties van de resultaten per regio mogelijk te maken.



4. Presentatie van grafieken en analysecriteria

Elke dia wordt op dezelfde manier opgesteld: de titels geven het thema aan en de vraag wordt boven de grafiek hernomen.

Onderaan de pagina specificeren we

- de basis (de aard van en het aantal respondenten waarop de vraag betrekking heeft). De meeste vragen zijn gericht aan de gehele steekproef, maar sommige vragen worden "gefilterd", dat wil zeggen dat de vraag alleen aan bepaalde categorieën respondenten werd gesteld. Bijvoorbeeld: vragen over de communicatie met het bedrijf en/of de instelling waar ze werken worden alleen gesteld aan werknemers ...
- evenals het type antwoorden: in dit geval hebben we voor deze enquête alleen "begeleide antwoord-vragen" gesteld, namelijk vragen waarbij de respondenten de mogelijkheid kregen om –afhankelijk van het type vraag- één of meer antwoorden te kiezen [*deze verschijnen op het scherm*]. Dit is de gebruikelijke manier van werken voor online enquêtes.

Wat de grafieken betreft, zijn de resultaten over de werknemers onderverdeeld volgens 3 criteria:

- de regio: Vlaanderen (VI), Brussel (Bru) en Wallonië (Wall),
- het geslacht: mannen en vrouwen
- en de leeftijdscategorie : van 15 tot 24 jaar, van 25-34 jaar, van 35 tot 54 jaar, en 55+ jaar.

Totaal N = 647	Vlaanderen N = 290	Brussel N = 146	Wallonia N = 211	Mannen N = 325	Vrouwen N = 322	15-24 jaar N = 34	25-34 jaar N = 360.	35-54 jaar N = 156	55 + jaar N = 97
--------------------------	------------------------------	---------------------------	----------------------------	--------------------------	---------------------------	-----------------------------	-------------------------------	------------------------------	----------------------------



5. Technische fiche van de enquête (over te nemen bij publicatie aub)

De volgende informatie wordt idealiter in het “kadertekst” opgenomen wanneer de enquête wordt gepubliceerd (gebruikelijke technische fiche):

De enquête werd afgenomen door Dedicated, onder leiding van Marc en Sacha Dumoulin, bij een representatieve steekproef van 1.500 Belgen tussen 15 en 75 jaar, waarvan momenteel nog 647 werknemers in dienst zijn van hun bedrijf en/of instelling, d.w.z. 43% van de totale steekproef [1% is sinds het begin van de coronacrisis ontslagen]. De steekproef werd genomen volgens de quotamethode die de belangrijkste sociaaldemografische criteria omvat, namelijk provincie (de gemeenten in Brussel), geslacht, leeftijd, sociale klasse en gezinssituatie.

Op de totale steekproef van 647 werknemers bedraagt de maximale foutenmarge (d.w.z. voor waargenomen frequenties in de buurt van 50 %) $\pm 3,9\%$.

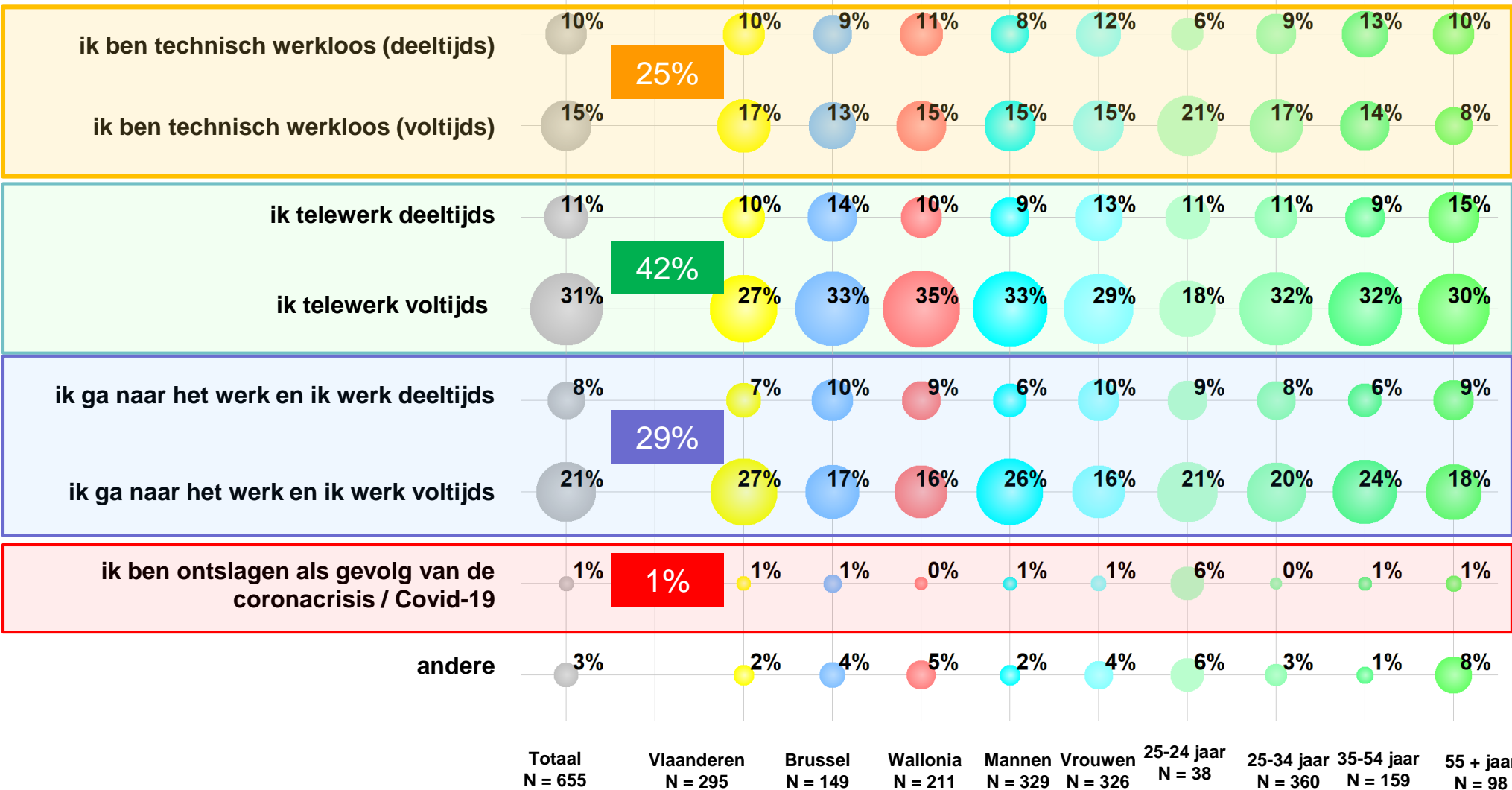
De enquêtes werden afgenomen van **10 tot 14 april 2020**.





1.1. De gevolgen van de crisis op technische werkloosheid en het telewerken

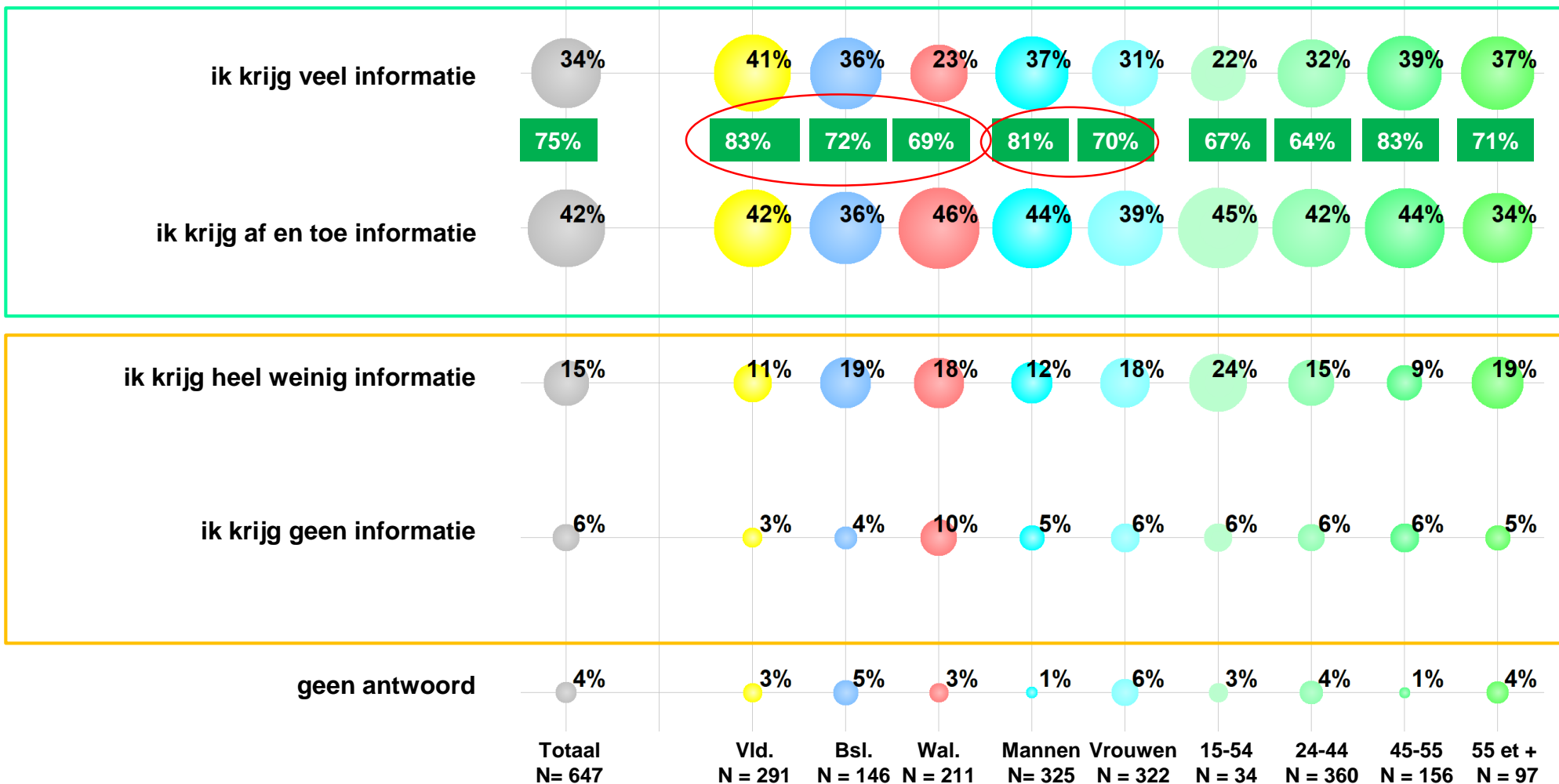
V. 5. a) Wat is uw huidige situatie?



[% "geholpen antwoorden-vraag"; basis : respondenten die voor de crisis in loondienst waren; N = 655]

1.2. Veel bedrijven/instellingen communiceren met hun medewerkers

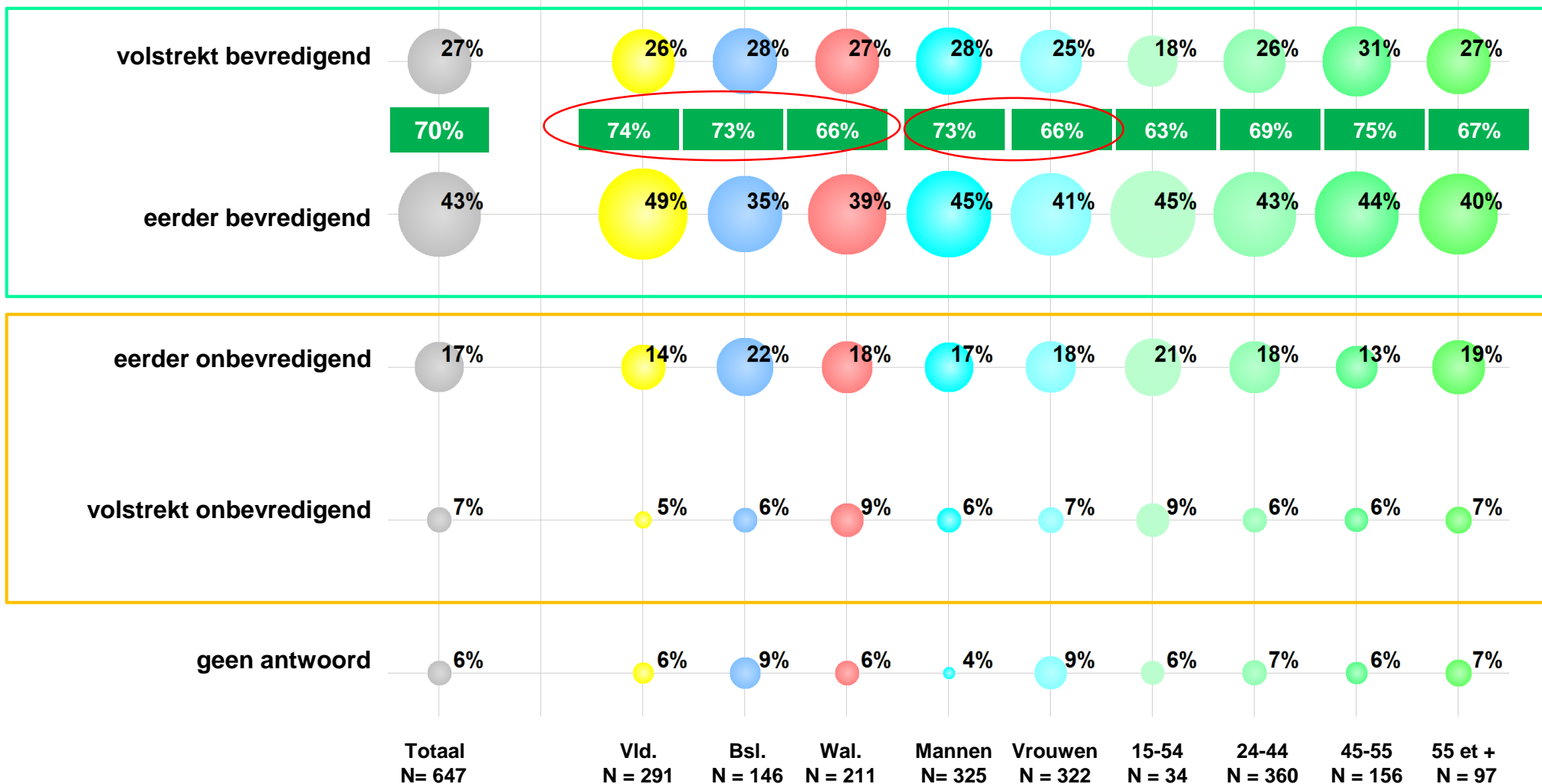
V. 5 b) [Niet aan diegenen die zijn ontslagen. Indien dit het geval is, ga rechtstreeks naar Q.6.] Heeft het bedrijf of de organisatie waarvoor u werkt sinds het begin van de coronacrisis / Covid-19 informatie met u gedeeld (van welke aard dan ook) ?



[%, "geholpen antwoorden-vraag"; basis : respondenten die voor de crisis in loondienst waren en die sindsdien niet ontslagen zijn; N = 647]

1.3. Werknemers beoordelen de crisis communicatie van hun bedrijf/instelling positief

V. 5 e) Vindt u de communicatie sinds het begin van de coronacrisis / Covid-19 van de leiders van het bedrijf of de instelling waarvoor u werkt ...



[%, "geholpen antwoorden-vraag"; basis : respondenten die voor de crisis in loondienst waren en die sindsdien niet ontslagen zijn; N = 647]

1.4. Informatie die door de werknemers wordt verwacht

V. 5 d) Kunt u in de volgende lijst

1°) aangeven welke informatie u momenteel ontvangt van het bedrijf of de instelling waarvoor u werkt,

2°) de informatie die u (nog) niet ontvangt maar wel graag zou ontvangen van het bedrijf of de instelling waarvoor u werkt?

1.4.1. Overzicht: top 10 van informatie die werknemers ontvangen en informatie die werknemers wensen te ontvangen

Ontvangen informatie		Gewenste informatie	
1. aanmoediging, vriendelijke woorden, erkenning...	55%	1. een vergoeding voor telewerken	65%
2. informatie over gezondheidsrisico's	49%	2. de financiële gezondheid van het bedrijf	65%
3. boodschappen om het gevoel van verbondenheid met het bedrijf/instelling te versterken	49%	3. het verwachte tijdstip dat u uw werk kan hernemen	64%
4. garanties/intenties van uw werkgever voor het behoud van uw werk	45%	4. de voornemens van het bedrijf met betrekking tot de ontwikkeling van telewerk na de crisis	64%
5. hoe de crisis de activiteiten van de onderneming zou kunnen beïnvloeden	45%	5. de gevolgen van de crisis voor de partners van het bedrijf/instelling	64%
6. het (niet) stopzetten van bepaalde strategische projecten	45%	6. De voortzetting (of stopzetting) van aanwervingen	63%
7. de maatregelen die zullen worden genomen om de werknemers sociale bescherming te bieden	42%	7. nieuws over medewerkers	62%
8. nieuws over medewerkers	40%	8. de maatregelen die zullen worden genomen om de werknemers sociale bescherming te bieden	60%
9. de voortzetting (of stopzetting) van aanwervingen	38%	9. het (niet) stopzetten van bepaalde strategische projecten	58%
10. de gevolgen van de crisis voor de partners van het bedrijf/instelling (leveranciers, onderaannemers, enz...)	37%	10. hoe de crisis de activiteiten van de onderneming zou kunnen beïnvloeden	55%



1.4.2. Informatie die werknemers reeds (of op dit moment) ontvangen

V. 5 d) Kunt u in de volgende lijst aangeven welke informatie u momenteel ontvangt van het bedrijf of de instelling waarvoor u werkt?

aanmoediging, vriendelijke woorden, erkenning...	55%	61%	54%	48%	57%	53%	36%	57%	58%	49%
informatie over gezondheidsrisico's binnen de onderneming	49%	55%	49%	42%	54%	45%	46%	48%	53%	50%
boodschappen om het gevoel van verbondenheid met het bedrijf/instelling te versterken	49%	56%	40%	45%	49%	49%	51%	50%	50%	42%
garanties/intenties van uw werkgever	45%	46%	45%	44%	49%	42%	46%	49%	40%	39%
hoe de crisis de activiteiten van de onderneming zou kunnen beïnvloeden	45%	50%	42%	41%	48%	42%	49%	46%	44%	41%
het (niet) stopzetten van bepaalde strategische projecten	45%	48%	46%	39%	45%	44%	51%	46%	39%	45%
de maatregelen die zullen worden genomen om de werknemers sociale bescherming te bieden	42%	42%	37%	45%	43%	40%	55%	43%	43%	32%
nieuws over medewerkers	40%	39%	42%	39%	43%	36%	48%	39%	42%	35%
voortzetting (of stopzetting) van aanwervingen	38%	44%	34%	33%	39%	37%	42%	40%	38%	32%
de gevolgen van de crisis voor de partners van het bedrijf/instelling	37%	39%	36%	34%	41%	33%	45%	39%	33%	31%
de voornemens van het bedrijf met betrekking tot de ontwikkeling van telewerk na de crisis	36%	40%	35%	32%	36%	36%	53%	37%	36%	28%
het verwachte tijdstip dat u uw werk kan hernemen	36%	38%	37%	33%	39%	33%	46%	40%	32%	26%
de financiële gezondheid van het bedrijf	36%	40%	35%	30%	40%	31%	33%	38%	35%	30%
het (niet) bevroren van bepaalde investeringen	35%	36%	33%	36%	39%	31%	51%	35%	34%	33%
een vergoeding voor telewerken	35%	36%	34%	35%	38%	32%	40%	34%	40%	30%
Andere	78%	76%	84%	78%	79%	78%	88%	78%	79%	77%

Totaal N = 647 Vld. N = 291 Bsl. N = 146 Wal. N = 211 Mannen N = 325 Vrouwen N = 322 15-54 N = 34 24-44 N = 360 45-55 N = 156 55 et + N = 97



1.4.3. Informatie die werknemers wensen (maar nog niet ontvangen!)

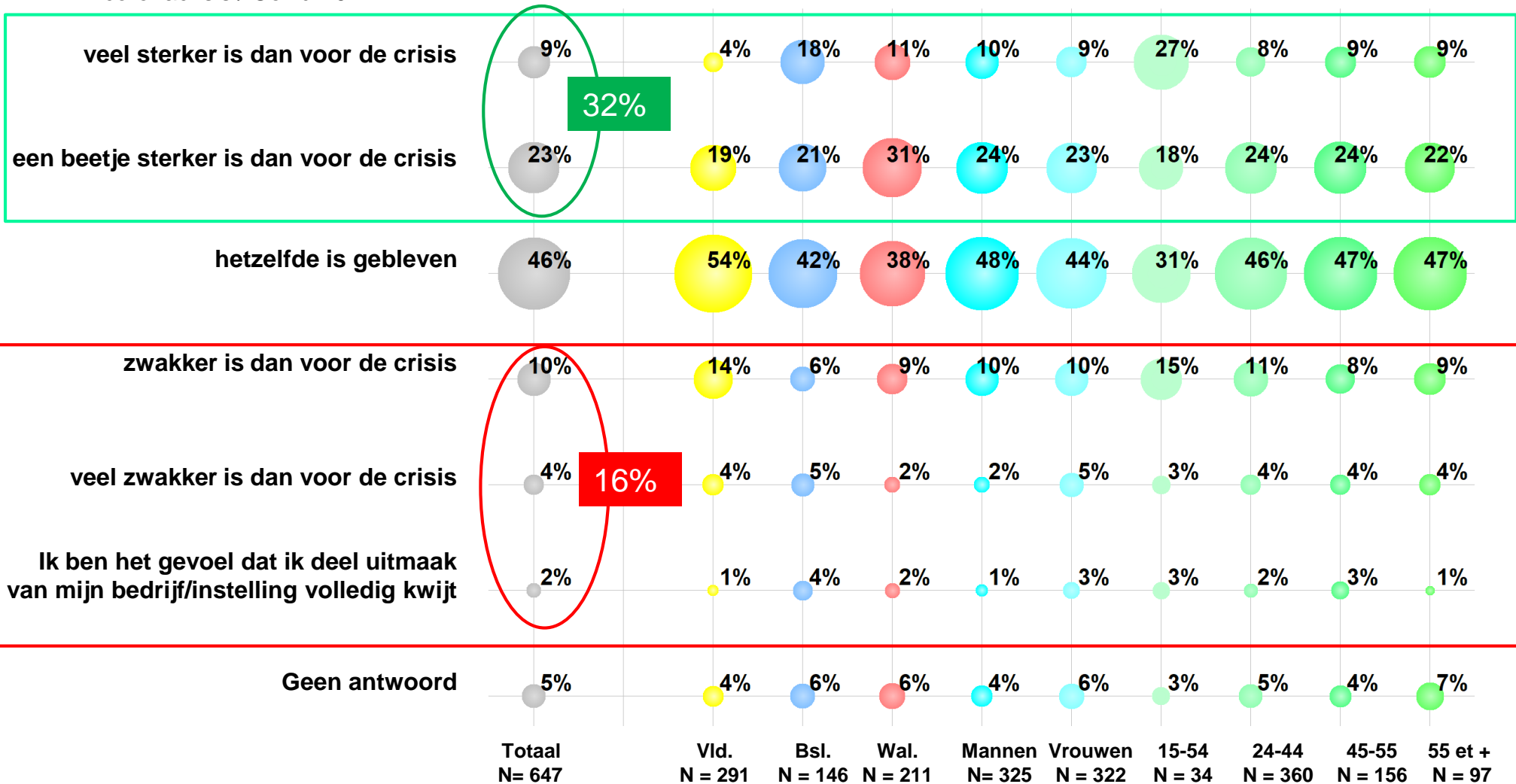
V. 5 d) Kunt u in de volgende lijst de informatie die u (nog) niet ontvangt maar wel graag zou ontvangen van het bedrijf of de instelling waarvoor u werkt?

een vergoeding voor telewerken	65%	64%	66%	65%	62%	68%	60%	66%	60%	70%
het (niet) bevrozen van bepaalde investeringen	65%	64%	67%	64%	61%	69%	49%	65%	66%	67%
de financiële gezondheid van het bedrijf	64%	60%	65%	70%	60%	69%	67%	62%	65%	70%
het verwachte tijdstip dat u uw werk kan hernemen	64%	62%	63%	67%	61%	67%	54%	60%	68%	74%
de voornemens van het bedrijf met betrekking tot de ontwikkeling van telewerk na de crisis	64%	60%	65%	68%	64%	64%	47%	63%	64%	72%
de gevolgen van de crisis voor de partners van het bedrijf	63%	61%	64%	66%	59%	67%	55%	61%	67%	69%
voortzetting (of stopzetting) van aanwervingen	62%	56%	66%	67%	61%	63%	58%	60%	62%	68%
nieuws over medewerkers	60%	61%	58%	61%	57%	64%	52%	61%	58%	65%
de maatregelen die zullen worden genomen om de werknemers sociale bescherming te bieden	58%	58%	63%	55%	57%	60%	45%	57%	57%	68%
het (niet) stopzetten van bepaalde strategische projecten	55%	52%	54%	61%	55%	56%	49%	54%	61%	55%
hoe de crisis de activiteiten van de onderneming zou kunnen beïnvloeden	55%	50%	58%	59%	52%	58%	51%	54%	56%	59%
garanties/intenties van uw werkgever	55%	54%	55%	56%	51%	58%	54%	51%	60%	61%
boodschappen om het gevoel van verbondenheid met het bedrijf/instelling te versterken	51%	44%	60%	55%	51%	51%	49%	50%	50%	58%
informatie over gezondheidsrisico's binnen de onderneming	51%	45%	51%	58%	46%	55%	54%	52%	47%	50%
aanmoediging, vriendelijke woorden, erkenning...	45%	39%	46%	52%	43%	47%	64%	43%	42%	51%
Andere	22%	24%	16%	22%	21%	22%	12%	22%	21%	23%
	Totaal N = 647	Vld. N = 291	Bsl. N = 146	Wal. N = 211	Mannen N = 325	Vrouwen N = 322	15-54 N = 34	24-44 N = 360	45-55 N = 156	55 et + N = 97

[%, "geholpen antwoorden-vraag"; basis : respondenten die voor de crisis in loondienst waren en die sindsdien niet ontslagen zijn; N = 647]

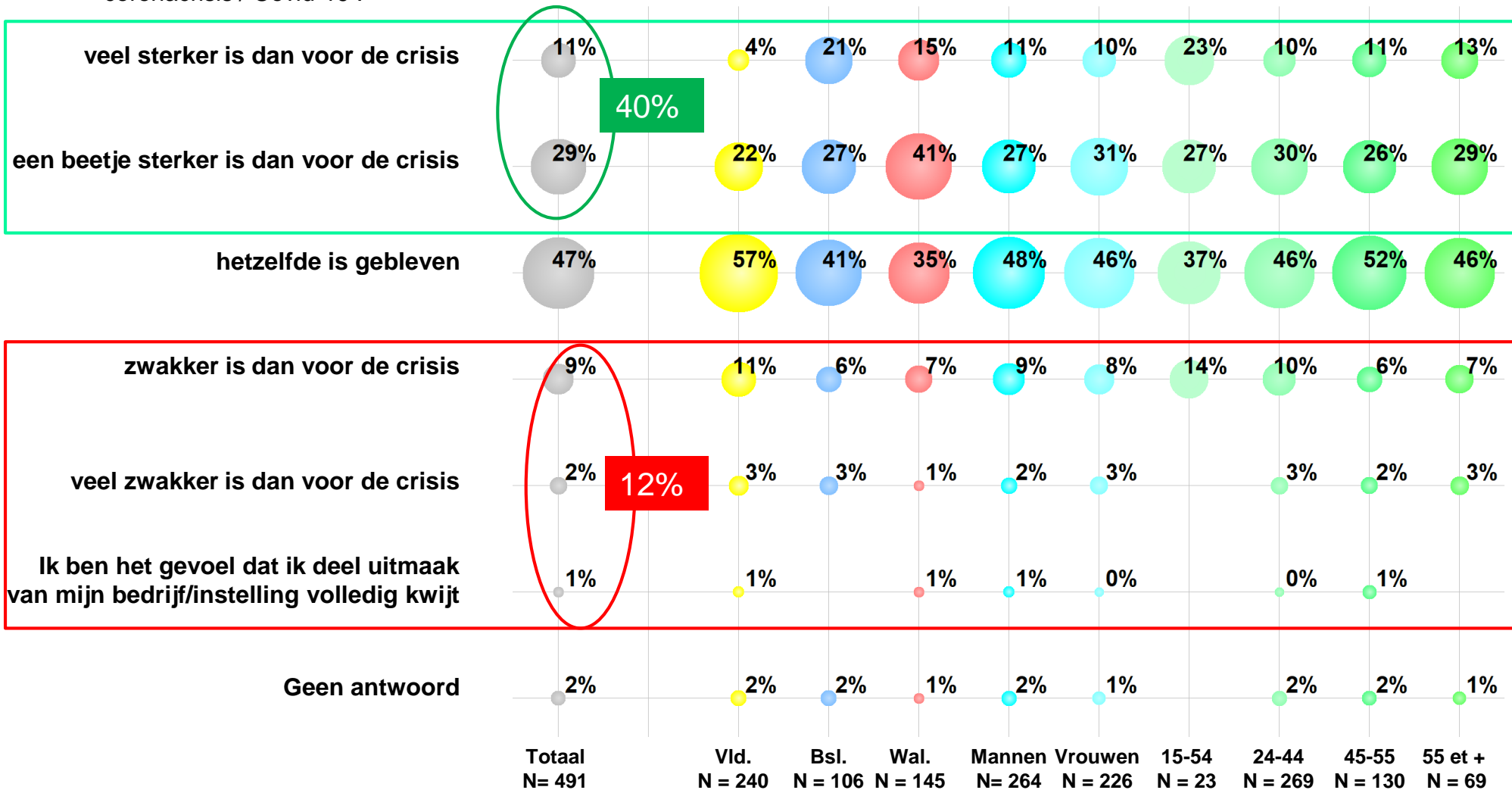
1.5.1. In een derde van de gevallen versterkt de crisis het gevoel deel uit te maken van het bedrijf/instelling

V. 5 e) Zou u zeggen dat uw gevoel deel uit te maken van het bedrijf of de instelling waarvoor u werkt sinds het begin van de coronacrisis / Covid-19 :



1.5.2. De crisis versterkt het gevoel deel uit te maken van het bedrijf/instelling bij mensen die op zijn minst "af en toe" informatie krijgen

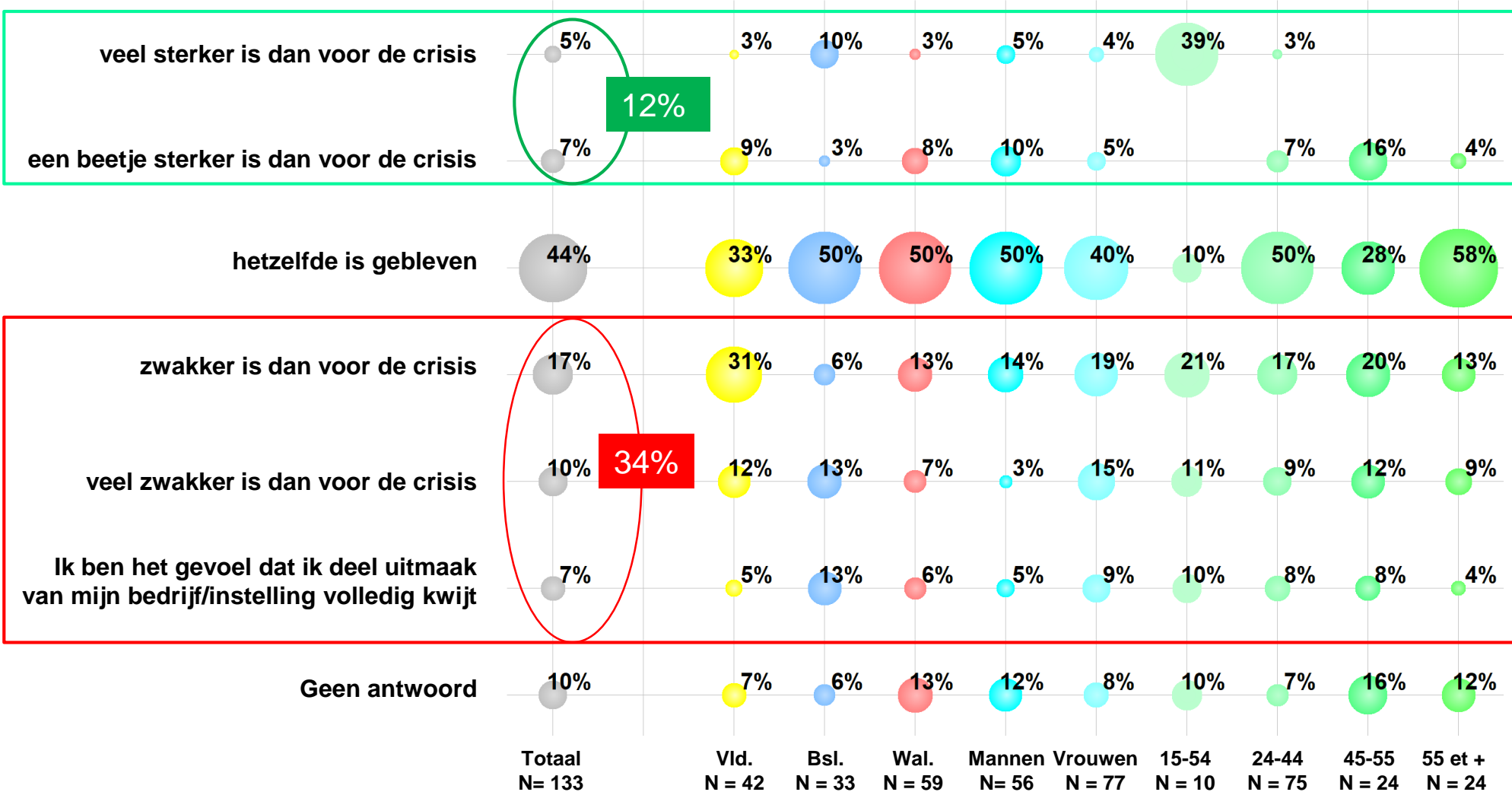
V. 5 e) Zou u zeggen dat uw gevoel deel uit te maken van het bedrijf of de instelling waarvoor u werkt sinds het begin van de coronacrisis / Covid-19 :



[%, "geholpen antwoorden-vraag"; basis : werknemers die af en toe of veel informatie krijgen; N = 491]

1.5.3. De crisis **verzwakt** het gevoel deel uit te maken van het bedrijf/instelling bij mensen die **weinig of geen informatie ontvangen**

V. 5 e) Zou u zeggen dat uw gevoel deel uit te maken van het bedrijf of de instelling waarvoor u werkt sinds het begin van de coronacrisis / Covid-19 :



[%, "geholpen antwoorden-vraag"; basis : werknemers die zeer weinig of geen informatie ontvangen; N = 133]