

HET RAPPORT - RESULTATEN

ALGEMEEN



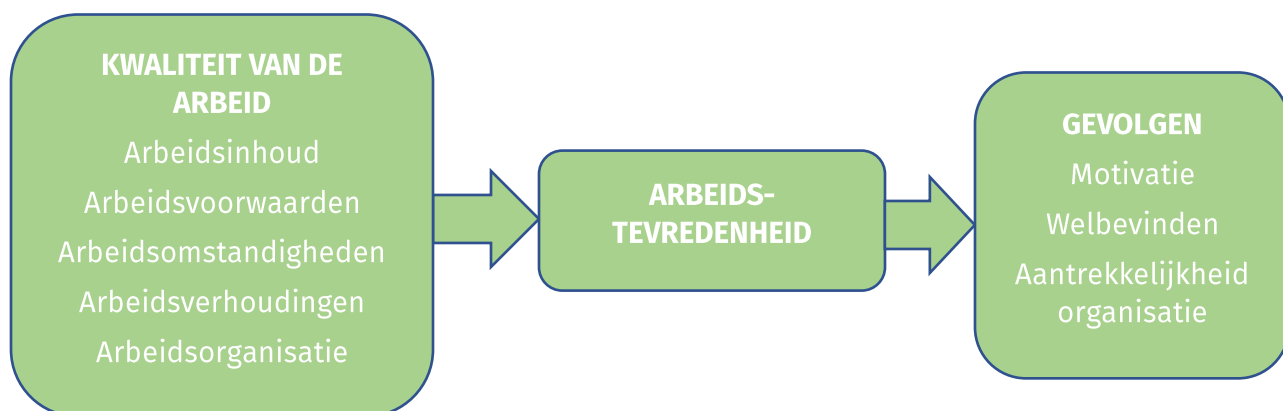
ACV Openbare Diensten onderzocht de arbeidstevredenheid van het personeel in de lokale besturen.

Inleiding

2024 is opnieuw een sleuteljaar voor de lokale besturen. De gemeenteraadsverkiezingen leggen nieuwe machtsverhoudingen vast in de besturen. Besturen zullen hun beleid voor de nieuwe legislatuur vormgeven. Voor ons is dat de gelegenheid om de belangen van het personeel op tafel te leggen. We doen dat aan de hand van een meting van de arbeidstevredenheid van het personeel.

Arbeidstevredenheid is het welbevinden in de arbeidssituatie. Het is het resultaat van een affectief proces en een afweging van positieve en negatieve elementen eigen aan een werksituatie.

Er wordt uitgegaan van een model waarbij arbeidstevredenheid bepaald wordt door de kwaliteit van de arbeid in de arbeidssituatie waarin men zich bevindt. Die wordt bepaald door vijf dimensies (5 A's) van arbeid: arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsorganisatie. Arbeidstevredenheid heeft tal van gevolgen. Dit model wordt besproken in ons achtergronddocument en werd vertaald in onze vragenlijst.



Dit rapport bevat de algemene resultaten van onze bevraging van het personeel van de Vlaamse lokale besturen. Gezien we deze bevraging ook al deden in 2018 kunnen we nu ook evoluties bekijken. Ook die komen aan bod.

Naast dit algemeen rapport publiceren we 226 specifieke rapporten met de resultaten per bestuur.

Dankwoord

Onze dank gaat uit naar iedereen die onze vragenlijst heeft ingevuld en iedereen die vrijwillig acties heeft ondernomen om antwoorden te verzamelen. Zonder jullie zouden we onze rapporten niet hebben kunnen maken!

1 Bereik, respons en representativiteit

Dit jaar hebben 8880 personeelsleden van de lokale besturen onze vragenlijst volledig ingevuld. Dat kon online of op papier. Dat leverde 8879 bruikbare antwoorden op. In 2018 waren dat er 11.739. De bevraging vond plaats van 23 januari 2024 tot 29 april 2024. De kaap van 4.000 antwoorden werd bereikt op 20 februari. Bij de aanvang van de bevraging werd een mailing naar alle leden bij de lokale besturen uitgestuurd. Dat zorgde mee voor 1523 antwoorden tijdens die eerste week. In de week van 19 februari werd de mailing herhaald en ontvingen we 1526 antwoorden. De personeelsleden werden verder bereikt via berichten op onze website, facebook en affiches. Door onze militanten werden vele acties opgezet waarbij antwoorden werden verzameld. Op 1 maart stond de teller op 6000 antwoorden. Op 29 april werd afgeklokt op 8880.

De volgende groepen hebben iets meer geantwoord op onze bevraging: contractuelen; personeelsleden van gemeenten en OCMW's en zorgentiteiten¹; personeelsleden van hulpverleningszones; voltijdsen en ACV-leden. Ondervertegenwoordigd zijn dan weer statutairen, provinciepersoneel, personeel van intercommunales, deeltijdsen en niet-ACV-leden. Gelet op deze achtergrondkenmerken blijven de verschillen tussen onze steekproef en populatie dus beperkt. De grootste verschillen nemen we waar op vlak van lidmaatschap van het ACV, maar ook daar bereiken we nog bijna 45% niet-leden. Niet slecht, gezien we uiteraard niet over contactgegevens beschikken van niet-leden. De steekproef bevat dus zeker niet de louter de ACV-leden.

8879 antwoorden tegenover een populatie van 171.333 personeelsleden (2e kwartaal 2023) zorgt voor een respons van 5,18% in 2024. In 2018 bedroeg die 7,02%.

We concluderen dat, naar deze kenmerken, de steekproef sterk lijkt op de populatie. De personeelsleden die de bevraging hebben ingevuld zijn daardoor representatief voor alle personeelsleden van de lokale besturen in Vlaanderen.

Tabel 1 Vergelijking populatie en steekproef naar contextvariabelen

		Populatie	Steekproef
Statuut	Contractuelen (%)	70,85	74,78
	Benoemden (%)	29,15	25,22
Bestuur	Gemeente, OCMW en zorg (%)	86,31	90,96
	Provincie (%)	3,91	2,33
	Intercommunale (%)	6,70	2,70
	Hulpverleningszone (%)	3,09	4,01
Verhouding	Voltijds (%)	57,33	63,34
	Deeltijds (%)	42,67	36,66

¹ Omwille van de vergelijkbaarheid met de populatiegegevens worden deze groepen samengevoegd.

2 Algemene resultaten

2.1 Werkgevers

Over 594 verschillende besturen hebben we antwoorden ontvangen. Op basis daarvan konden we voor 226 besturen een specifiek rapport opstellen. Soms werden daartoe verwante besturen samengevoegd. Bijvoorbeeld: de gemeente en het OCMW van Heist-op-den-Berg werden samengevoegd met het Autonoom Gemeentebedrijf Heist-op-den-Berg.

Tabel 2 Aantal rapporten per type bestuur

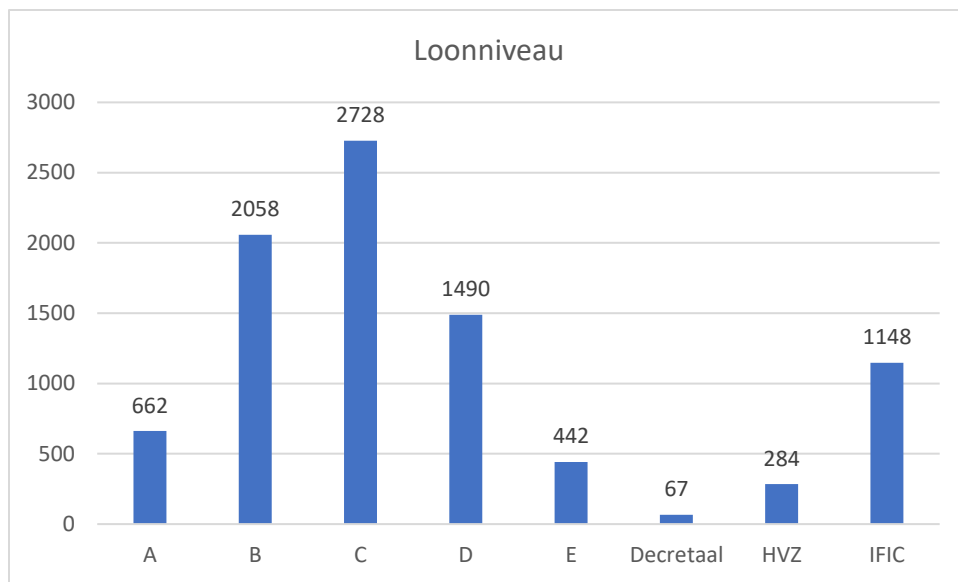
Gemeente en OCMW	148
Zorginstelling	45
Hulpverleningszone	8
Ziekenhuis	6
Intercommunale	5
Woonmaatschappij	4
Provincie	4
Autonoom gemeentebedrijf	3
Andere	3
Eindtotaal	226

2.2 Kenmerken van de steekproef

In het kader van de representativiteit stelden we al een aantal kenmerken van de steekproef voor: statuut, type bestuur, tewerkstellingsregime en vakbondslidmaatschap.

Daarnaast bevroegen we ook de loonschaal, het al dan niet geven van leiding en het werkregime.

Wat de loonschaal betreft zien we een concentratie van de antwoorden in en rond het C-niveau (30,72%). Daarna volgen het B-niveau (23,18%), D-niveau (16,78%), IFIC (12,93%), A-niveau (7,46%), E-niveau (4,98%), Hulpverleningszones (HVZ) (3,2%) en tot slot decretale graden (0,75%).



16,8% van de bevroagden geeft leiding aan één of meerdere andere personeelsleden. Wat de werkregimes betreft komt voltijds werken het meest voor: 63,34% werkt voltijds². Daarna werkt 19,02% van de respondenten 4/5^e, 9,93% halftijds, 6,33% 3/4^e en 1,37% minder dan halftijds.

Binnen het personeel van de hulpverleningszones stelt 96% te behoren tot het operationeel kader en slechts een kleine 4% tot het administratief en technisch kader.

² Bij onze bevraging van 2018 werkte nog slechts 59,55% van het personeel van de lokale besturen voltijds. Deze evolutie zien we ook in de globale tewerkstellingsverhouding die bij de lokale besturen is gestegen van 0,7544% in 2013 tot 0,8044% in 2023 (bron: <https://www.vlaanderen.be/statistiek-vlaanderen/overheidspersoneel/personeel-lokale-besturen>).

3 Algemene tevredenheid en welzijn

Arbeidstevredenheid wordt beschouwd als een meerduidig concept dat bestaat uit een affectieve component en een rationele afweging van positieve en negatieve elementen eigen aan een werksituatie. Daarom stelden we verschillende vragen die arbeidstevredenheid als geheel meten. Naast de algemene tevredenheid met het werk, bevroegen we ook de tevredenheid met de werkgever, de motivatie, het zich goed voelen op het werk en de intentie om de werkgever te verlaten.

Bij een factoranalyse werden hoge factorladingen waargenomen³. Die duiden erop dat de verschillende items eenzelfde concept meten. De vijf vragen werden dan ook bij de verdere analyse samengenomen.

De tevredenheid van het personeel van de lokale besturen bedraagt 7,08 op 10⁴. Dus het gemiddelde antwoord benadert “eerder akkoord” op de vragen over de arbeidstevredenheid. De hoogste score zien we voor motivatie (8,05). Deze wordt gevolgd door de afwezigheid van een verloopintentie⁵ (7,5), het zich goed voelen op het werk (6,68) en de tevredenheid met het werk (6,55). De tevredenheid met de werkgever scoort het laagst (6,43).

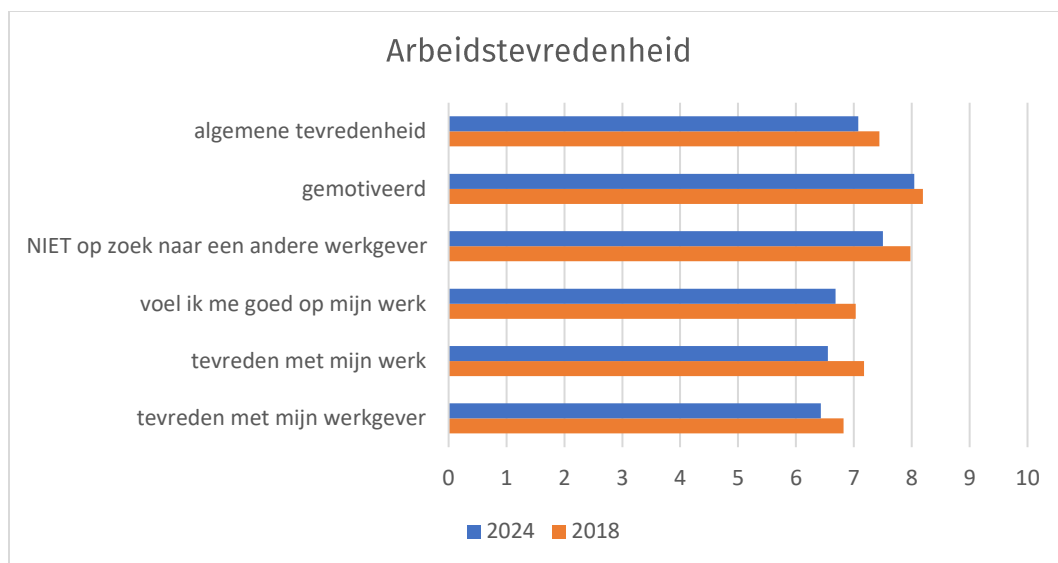
In vergelijking met 2018 gaat de arbeidstevredenheid achteruit. In 2018 bedroeg de algemene tevredenheidsscore nog 7,44 op 10. De globale daling bedraagt dus -0,36 en is significant⁶. Alle facetten van de arbeidstevredenheid scoren lager. De grootste daling zien we bij de tevredenheid met het werk (-0,62), de afwezigheid van een verloopintentie (-0,48), de tevredenheid met de werkgever (-0,39), het zich goed voelen op het werk (-0,35) en de motivatie om het werk goed te doen (-0,15).

³ De factorladingen voor de vijf items zijn: ,891; ,801; ,662; ,88; -0,57 (2018: ,872; ,794; ,675; ,872 en -,499). Ze drukken uit hoe sterk de items het achterliggende concept meten. Waarden kleiner dan -,40 of groter dan ,40 wijzen op een voldoende meetkwaliteit.

⁴ Scores: niet akkoord =0; eerder niet akkoord=2,5; noch akkoord, noch niet akkoord=5; eerder akkoord=7,5; akkoord=10. We verkiezen de resultaten grotendeels te presenteren aan de hand van deze scores op 10 omdat we daarmee de spreiding van de antwoorden mee in rekening brengen.

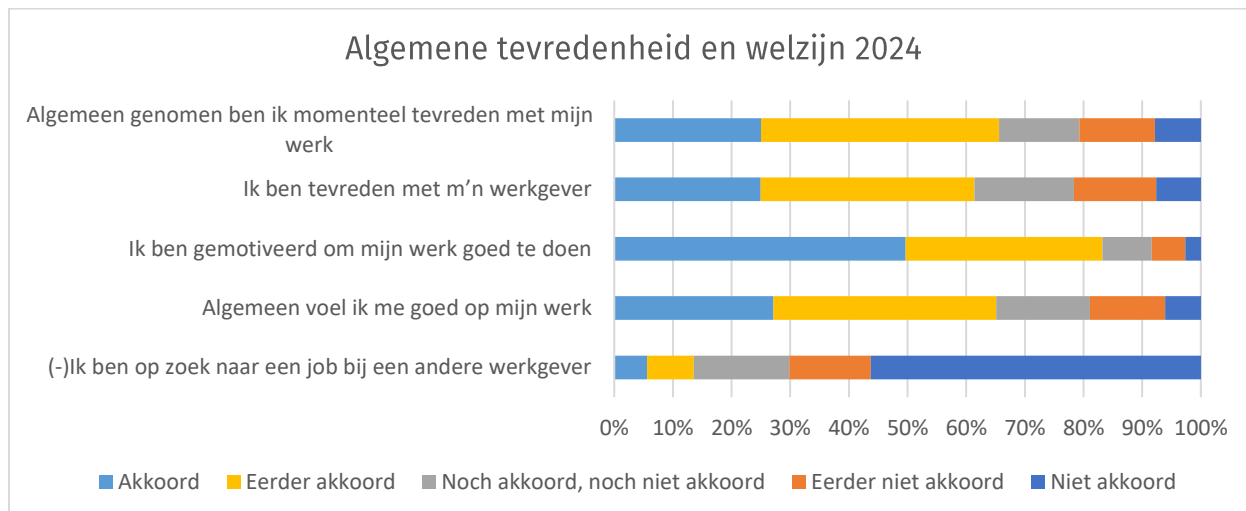
⁵ Inverse score op basis van de score voor verloopintentie.

⁶ Two-sided $p < .001$



Algemeen 55,88% van het personeel tevreden, 6,44% ontevreden en 37,67% is noch tevreden, noch ontevreden⁷. In 2018 61,86% tevreden en 3,94% ontevreden. In 2024 klokken we af op 55,88% en 6,44%. Er is dus zowel een afname van de groep tevredenen, als een toename van de groep ontevredenen.

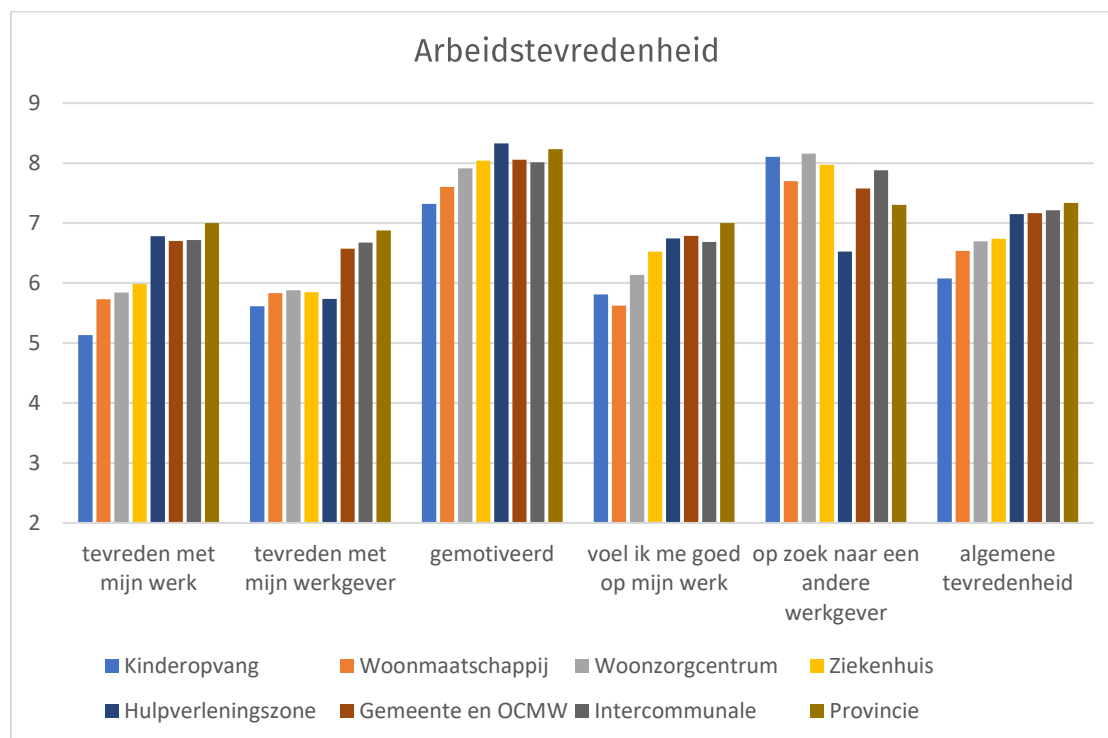
Kijken we naar de resultaten voor de afzonderlijke vragen, dan stellen we vast dat 61,41% tevreden is met de werkgever; 83,21% gemotiveerd is; 65,13% zich goed voelt op het werk en 70,15% niet uitkijkt naar ander werk. Daar staat tegenover dat 21,64% ontevreden is met de werkgever; 8,39% niet gemotiveerd is; 18,91% zich niet goed voelt op het werken 13,58% uitkijkt naar ander werk.



We zien de hoogste tevredenheid bij provinciepersoneel (7,34). Ook zien we bovengemiddelde scores bij intercommunales (7,21), gemeenten en OCMW's (7,16) en hulpverleningszones (7,15). De kinderopvang laat de laagste scores optekenen (6,08). Ook woonmaatschappijen (6,53), woonzorgcentra (6,69) en ziekenhuizen (6,74) scoren lager dan het gemiddelde. Specifiek voor hulpverleningszones valt hoge verloopintentie en de lage tevredenheid met de werkgever op. Omdat die gecompenseerd worden

⁷ Teverden= gemiddelde score $\geq 7,5/10$; ontevreden= gemiddelde score $\leq 2,5/10$.

door een hogere tevredenheid met het werk, een hogere motivatie en een hoge score op zich goed voelen blijft de algemene score bovengemiddeld.



Om de algemene scores te beoordelen maken we waar mogelijk de vergelijking met de resultaten van de Personeelspeiling 2022 van de Vlaamse overheid⁸. Er wordt daarbij gewerkt met een schaa score van 1 tot 5⁹.

In vergelijking met het personeel van de Vlaamse overheid is het personeel van de lokale besturen minder tevreden. Het personeel van de lokale besturen scoort gemiddeld 3,62 op 5 op de eerste vraag over algemene tevredenheid. Het personeel van de Vlaamse overheid scoort op een gelijkaardige vraag significant hoger: 4,2 op 5¹⁰. Het personeel van de lokale besturen voelt zich ook iets minder goed op het werk dan het personeel van de Vlaamse overheid. De score van de lokale medewerkers bedraagt hier 3,67 op 5. Die van de medewerkers van de Vlaamse overheid eveneens 4,2 op 5¹¹.

Op basis van deze elementen moeten we besluiten dat het personeel van de lokale besturen een lagere arbeidstevredenheid heeft dan het personeel van de Vlaamse overheid. Opmerkelijk is dat de scores bij de Vlaamse overheid licht verbeterd zijn tegenover 2018 terwijl deze bij de lokale besturen erop achteruitgaan.

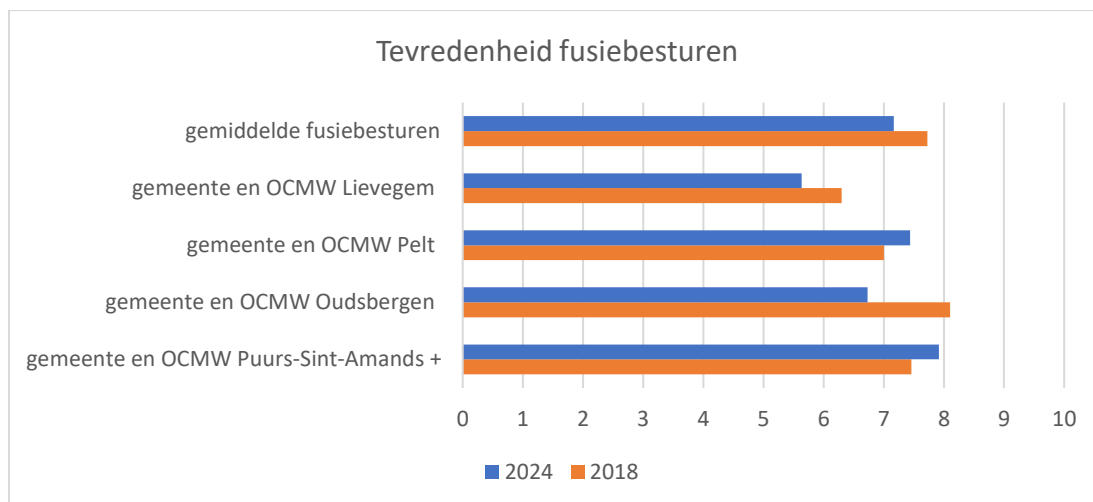
⁸ Beschikbaar op: <https://www.vlaanderen.be/intern/personeel/personeelspeiling>

⁹ 'Niet akkoord'=1; 'Eerder niet akkoord'=2; 'Noch akkoord, noch niet akkoord'=3; 'Eerder akkoord'=4 en 'Akkoord'=5. Bij de Vlaamse overheid wordt ook gebruik gemaakt van de categorie 'Weet niet / niet van toepassing'=0, maar die antwoorden worden weggelaten om de schaa score te berekenen. We besluiten dat de schaa scores vergelijkbaar zijn. Enkel significante ($p < ,05$) verschillen worden opgenomen.

¹⁰ Stelling: 'In het algemeen ben ik tevreden met mijn huidige werk'.

¹¹ Stelling: 'In het algemeen voel ik me goed op mijn werk'.

In dit kader kunnen we ook de tevredenheid nagegaan in besturen die tijdens de afgelopen legislatuur zijn samengegaan met een ander bestuur. We hebben vier dergelijke besturen waarvoor we voldoende antwoorden ontvingen in een analyse opgenomen. We stellen vast dat de algemene tevredenheid 7,17 op 10 bedraagt en daarmee hoger ligt dan het gemiddelde (7,08). We zien echter wel vrij grote verschillen tussen individuele besturen. Gemiddeld neemt de tevredenheid sinds de fusie wel af (-0,56) en die afname is groter dan de algemene afname van de tevredenheid die we zien (-0,36). Maar opnieuw zijn er grote verschillen tussen besturen. Twee besturen slagen er in de tevredenheid te laten toenemen en twee besturen slagen daar niet in. Bij een fusie kan het dus alle kanten uit voor het personeel.



4 Kwaliteit van de arbeid

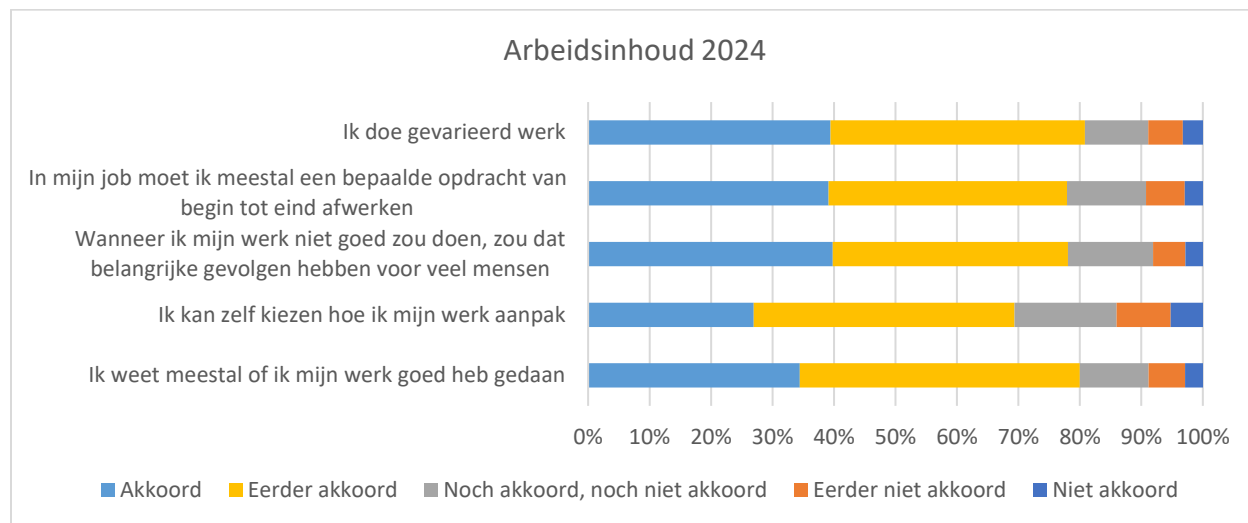
Vervolgens brengen we de kwaliteit van de arbeid in kaart om de arbeidstevredenheid te kunnen verklaren. De kwaliteit van de arbeid bestaat uit vijf dimensies (5 A's) van arbeid: arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsorganisatie. Daarna bespreken we de resultaten voor elk van de vijf dimensies.

Aan de hand van een factoranalyse werden telkens de vragen geïdentificeerd die eenzelfde achterliggend concept meten.

Ter beoordeling vergelijken we de resultaten verder met de resultaten van 2018 en de 'Personeelspeiling 2022' van de Vlaamse overheid.

4.1 Arbeidsinhoud

De arbeidsinhoud verwijst naar de aard en het niveau van het werk en de wijze waarop die taken moeten worden verricht. Ook hier onderscheiden we vijf dimensies die telkens worden gemeten aan de hand van één vraag. Taakvariatie, taakidentiteit, taakbelangrijkheid, autonomie en feedback.

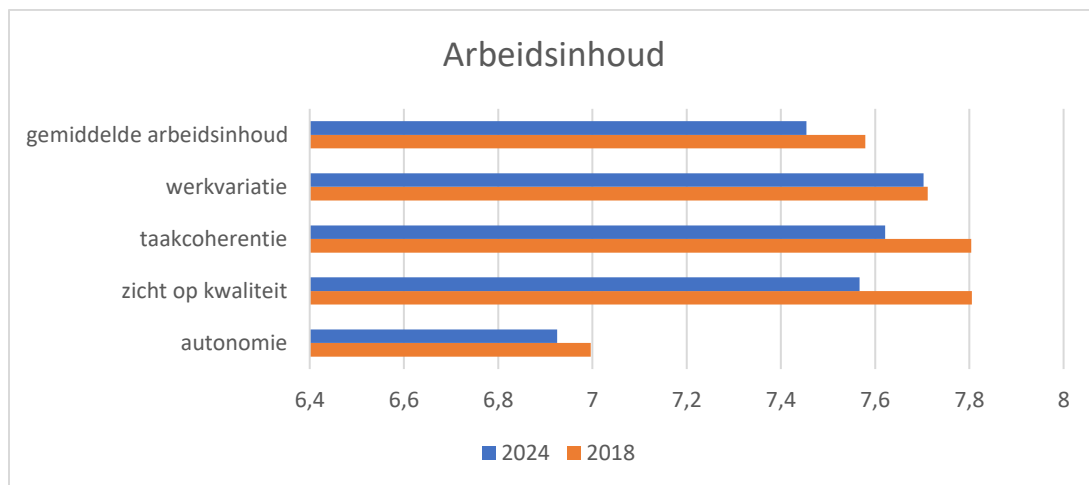


Bij de factoranalyse werden vier vragen gevonden die één achterliggend concept meten¹². Daarbij viel de vraag over taakbelangrijkheid af.

De score op arbeidsinhoud bedraagt gemiddeld 7,45. Dat is .13 lager dan in 2018 (7,57). Neem daarbij dat uit de regressieanalyse blijkt dat arbeidsinhoud aanzienlijk bijdraagt aan de arbeidstevredenheid (zie verder; .124) en hiermee is dus al -.016 van de daling van de arbeidstevredenheid -.36 verklaard. De daling van de score op arbeidsinhoud is daarmee de op één na belangrijkste verklaring voor de daling van de globale tevredenheid.

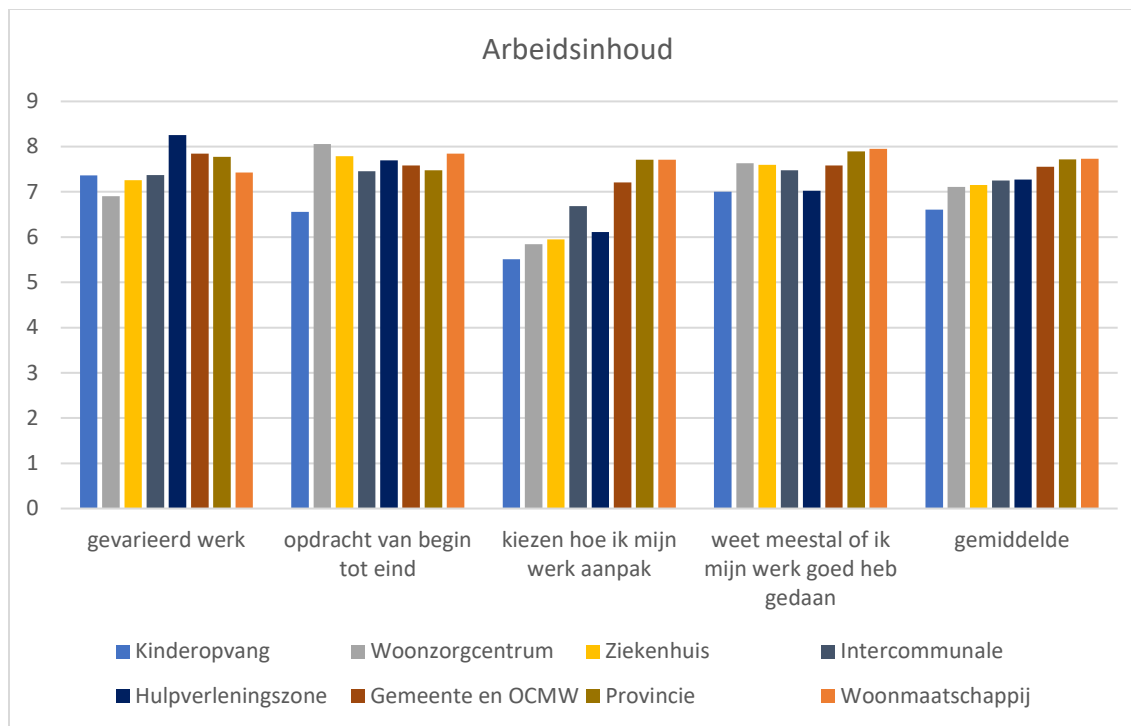
¹² De factorloadingen voor de vijf items zijn: ,467; ,403; ,284; ,532; ,488 (2018; ,517; ,477; ,332; ,525 en ,507). Waarden kleiner dan -,40 of groter dan ,40 wijzen op een voldoende meetkwaliteit dus item 3 valt af.

Wat opvalt is dat de daling van de arbeidsinhoud zich vooral situeert in de taakcoherentie en het zicht hebben op de kwaliteit van het werk dat men verricht en veel minder in werkvariatie en autonomie. Een verklaring hiervoor hebben we niet.



De score voor autonomie bedraagt 6,93 op 10. Die score wordt bepaald aan de hand van de stelling: 'Ik kan zelf kiezen hoe ik mijn werk aanpak'. De globaal lagere score baart zorgen. Onvoldoende autonomie wordt immers beschouwd als een risicofactor die de werkbaarheid van een job aantast.

De gemiddelde scores op arbeidsinhoud liggen dicht bij elkaar. Woonmaatschappijen (7,74), provincies (7,71), gemeenten en OCMW's (7,55) scoren bovengemiddeld (7,45). Zoals gezegd zijn we bezorgd over de lage autonomiescores. We zien daarenboven dat ze zich concentreren in een aantal sectoren en personeelsgroepen. Lage autonomie zien we bij de kinderopvang, woonzorgcentra, ziekenhuizen, hulpverleningszones en intercommunales.



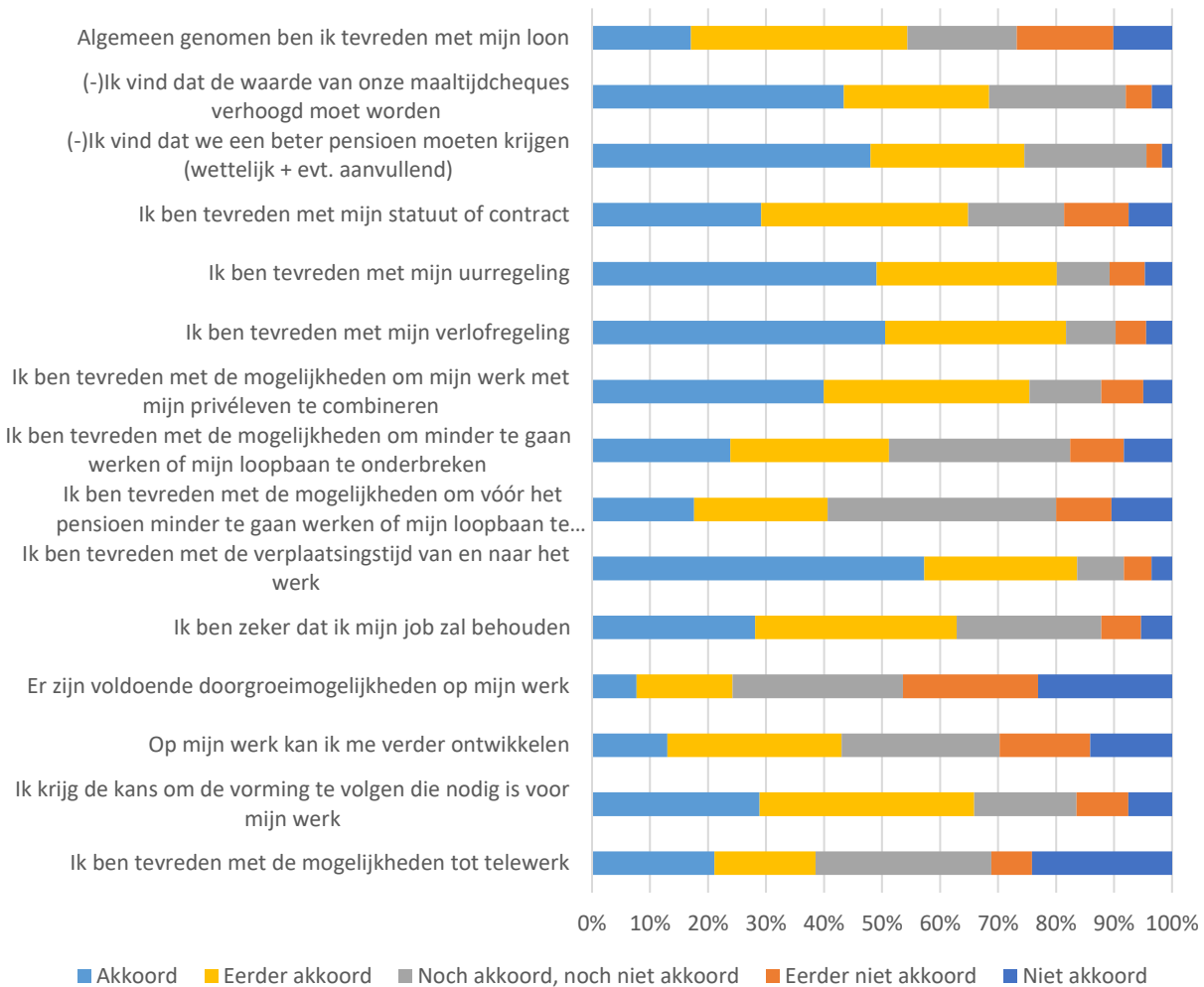
De autonomie bij de lokale besturen blijft ook lager dan bij de Vlaamse overheid. Vlaamse ambtenaren scoren gemiddeld 4,3 op 5 voor autonomie .

4.2 Arbeidsvoorwaarden

De arbeidsvoorwaarden zijn alle voorwaarden die verbonden zijn aan de uitvoering van een bepaalde job.

- loon en andere voordelen: de wens tot een hogere waarde van maaltijdcheques en een betere pensioenregeling.
- Statuut of contract
- uurregeling
- verlofregeling
- evenwicht privé-werk
- mogelijkheden om minder te gaan werken
- mogelijkheden om minder te gaan werken voorafgaand aan het pensioen
- verplaatsingstijd van en naar het werk
- jobzekerheid
- doorgroeimogelijkheden
- ontwikkelingsmogelijkheden
- de mogelijkheid om de vorming te volgen die men nodig heeft
- de mogelijkheid tot telewerk

Arbeidsvoorwaarden 2024



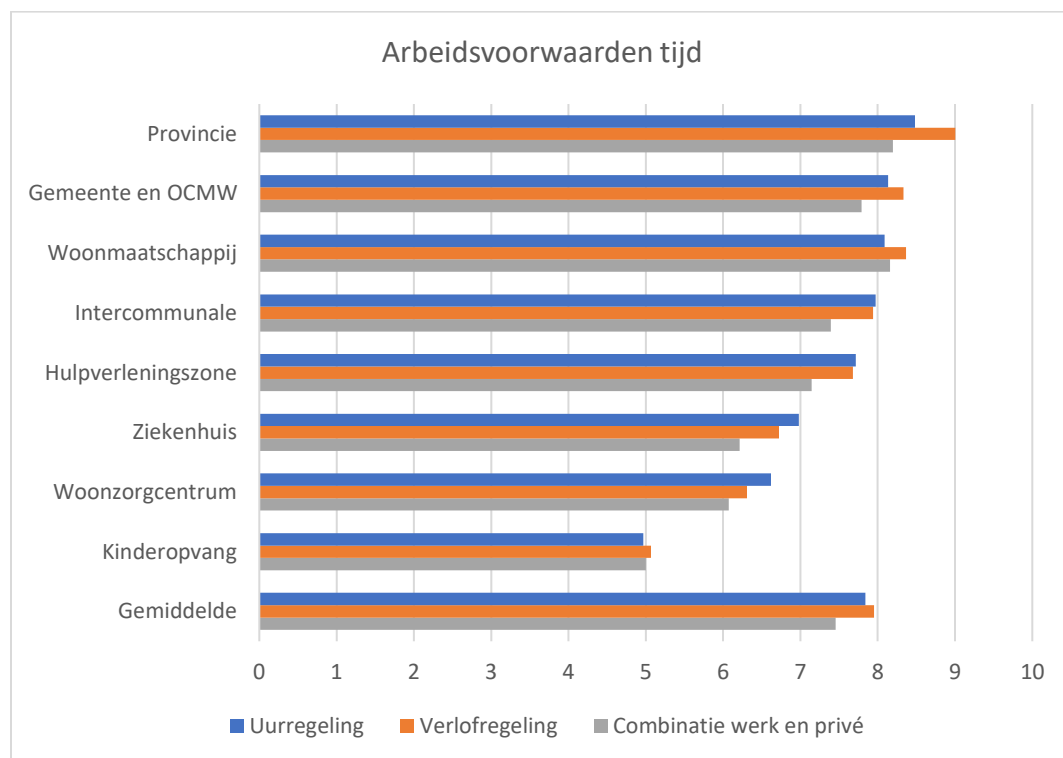
Aan de hand van een factoranalyse konden we twee clusters onderscheiden¹³. De vragen over uurregeling, verlofregeling en combinatiemogelijkheden werk en privé meten een achterliggend concept dat we benoemen als tijd-gerelateerde arbeidsvoorwaarden. De vragen over ontwikkelings-, doorgroei- en vormingsmogelijkheden meten een achterliggend concept dat we benoemen als ontwikkeling-gerelateerde arbeidsvoorwaarden. We behandelen ze hierna.

Tijd

Na de verplaatsingstijd is het personeel van de lokale besturen het meest tevreden over de arbeidsvoorwaarden 'uurregeling', 'verlofregeling', en de 'combinatie werk en privé'. De gemiddelde scores op deze items bedragen respectievelijk 7,84, 7,95 en 7,46. Dat brengt het globaal gemiddelde voor deze scores op 7,75. De factoranalyse duidt deze vragen aan als een cluster. Door de hoge tevredenheidsscores op deze items vormen ze de troeven van de lokale besturen. Hoewel de scores op

¹³ De factorladingen voor de items zijn: Tijd: ,785; ,747; ,797 (2018; ,625; ,568; ,635). Ontwikkeling: ,712; ,966; ,616 (2018; ,599; ,743; ,540). Waarden kleiner dan -,40 of groter dan ,40 wijzen op een voldoende meetkwaliteit.

al deze items een gelijkaardig hoog patroon volgen, is de tevredenheidsscore voor de 'combinatie werk en privé' duidelijk de zwakkere van de drie. Bij bepaalde types instellingen is de tevredenheid over deze arbeidsvoorwaarden echter merkbaar lager. In de zorgsector en in het bijzonder in de kinderopvang, woonzorgcentra en ziekenhuizen, en ook wel in de hulpverleningszones staan net deze arbeidsvoorwaarden onder druk. In de kinderopvang bedragen de respectievelijke tevredenheidsscores 4,97 voor de uurregeling, 5,07 voor de verlofregeling en 5 voor de combinatie werk en privé. Het is duidelijk dat dergelijke lage scores voor een aanzienlijk probleem zorgen bij de arbeidskwaliteit.



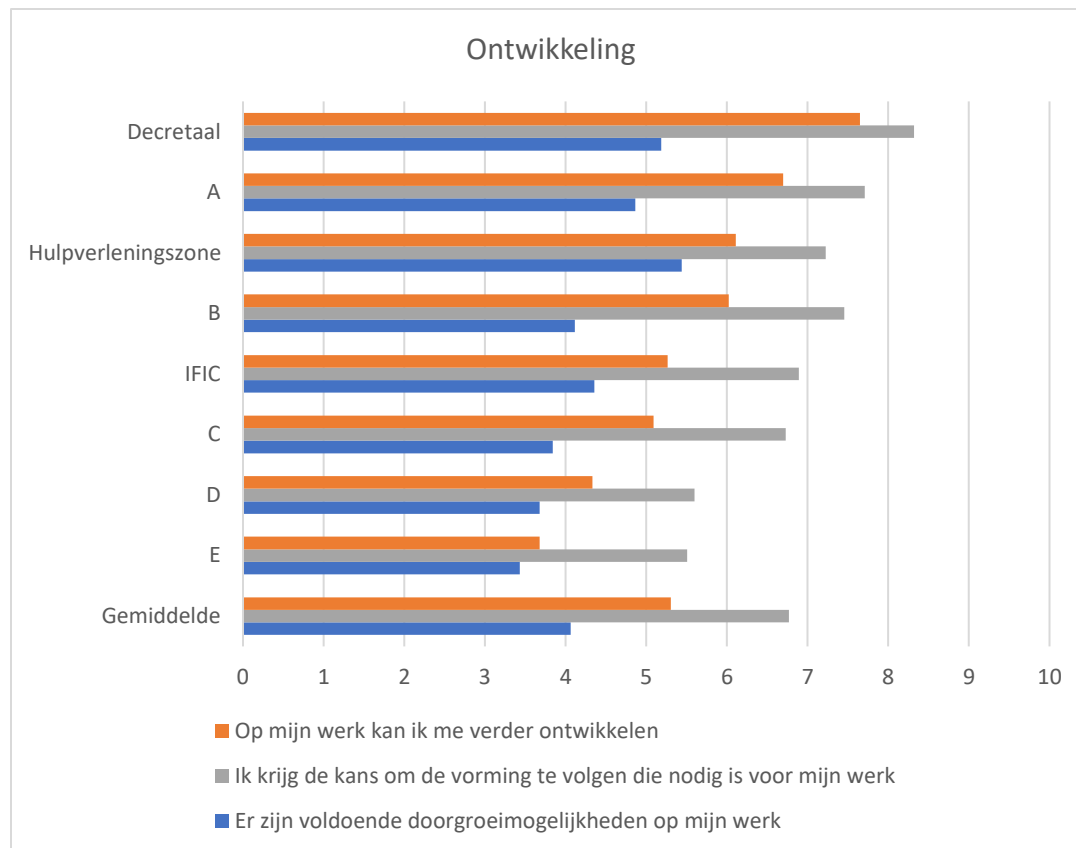
Ontwikkeling

De vragen over ontwikkelings-, doorgroe- en vormingsmogelijkheden meten een achterliggend concept dat we benoemen als ontwikkeling-gerelateerde arbeidsvoorwaarden. De gemiddelde score voor deze items bedraagt 5,38 op 10. Algemeen is dat een lage score. De scores op de verschillende items liggen uiteen. Ontwikkelingsmogelijkheden halen 5,3; vormingsmogelijkheden doen het beter met 6,77, maar doorgroeimogelijkheden worden als ruim onvoldoende ervaren en halen slechts een tevredenheidsscore van 4,06 op tien.

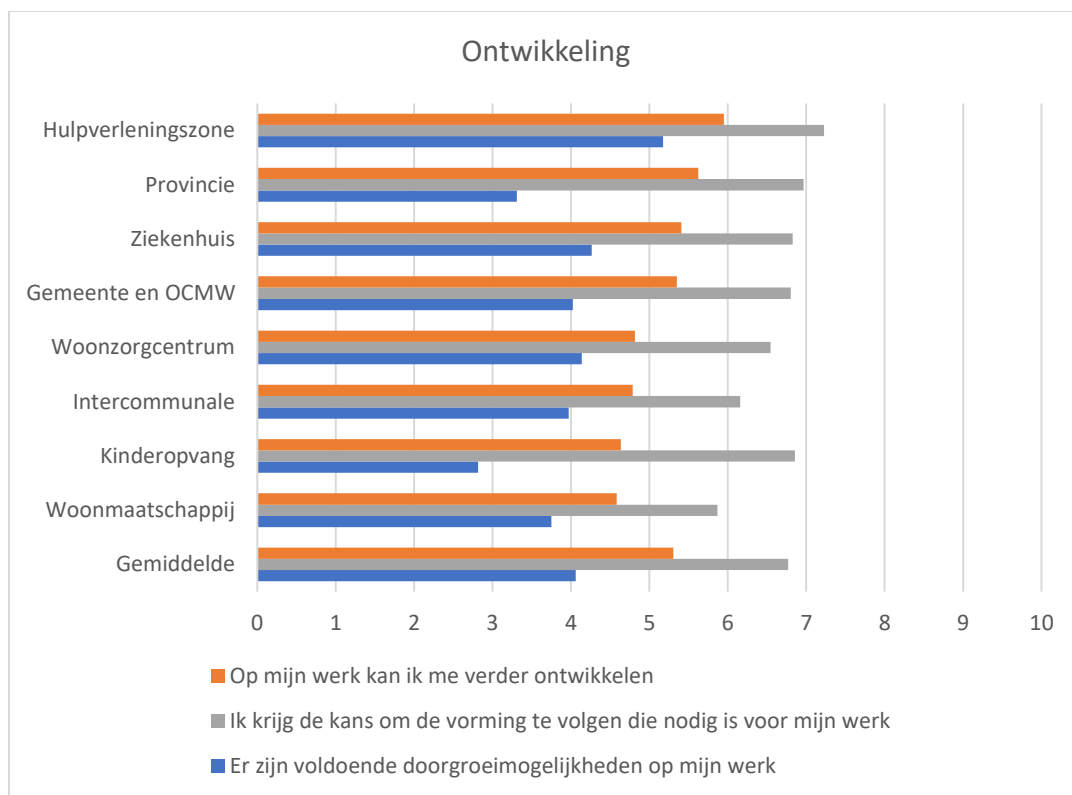
Die scores zijn quasi dezelfde als in 2018. Toen noteerden we globaal 5,31 respectievelijk 5,17; 6,76 en 4,01.

We zien een sterke samenhang met de loonschaal en het type bestuur. Wie verloond wordt in de functies met de schalen E, D en in mindere mate ook C geeft aan zich minder te kunnen ontwikkelen op het werk, geeft aan minder vormingskansen te krijgen én geeft minder vaak aan dat er voldoende doorgroeimogelijkheden zijn. De resultaten duiden op een onderinvestering voor wie al een lager scholingsniveau heeft. Dat kan leiden tot een dualiteit onder het personeel. Meer ontwikkelingskansen bieden aan wie geen hoger diploma heeft is noodzakelijk.

De hogere loonniveaus en hulpverleningszones ervaren meer ontwikkelingsmogelijkheden en laten ook een hogere score voor vorming optekenen. Doorgroeimogelijkheden halen enkel een voldoende bij de decretale graden en hulpverleningszones. Voor het creëren van doorgroeimogelijkheden en bij uitbreiding ontwikkelingsmogelijkheden in het algemeen, kunnen de andere lokale besturen dus nog wat leren van de hulpverleningszones.



Dezelfde deficieten als bij de lagere loonschalen zien we in woonmaatschappijen, bij de kinderopvang, intercommunales en woonzorgcentra. We zien opnieuw dat hulpverleningszones hier richtinggevend zijn.

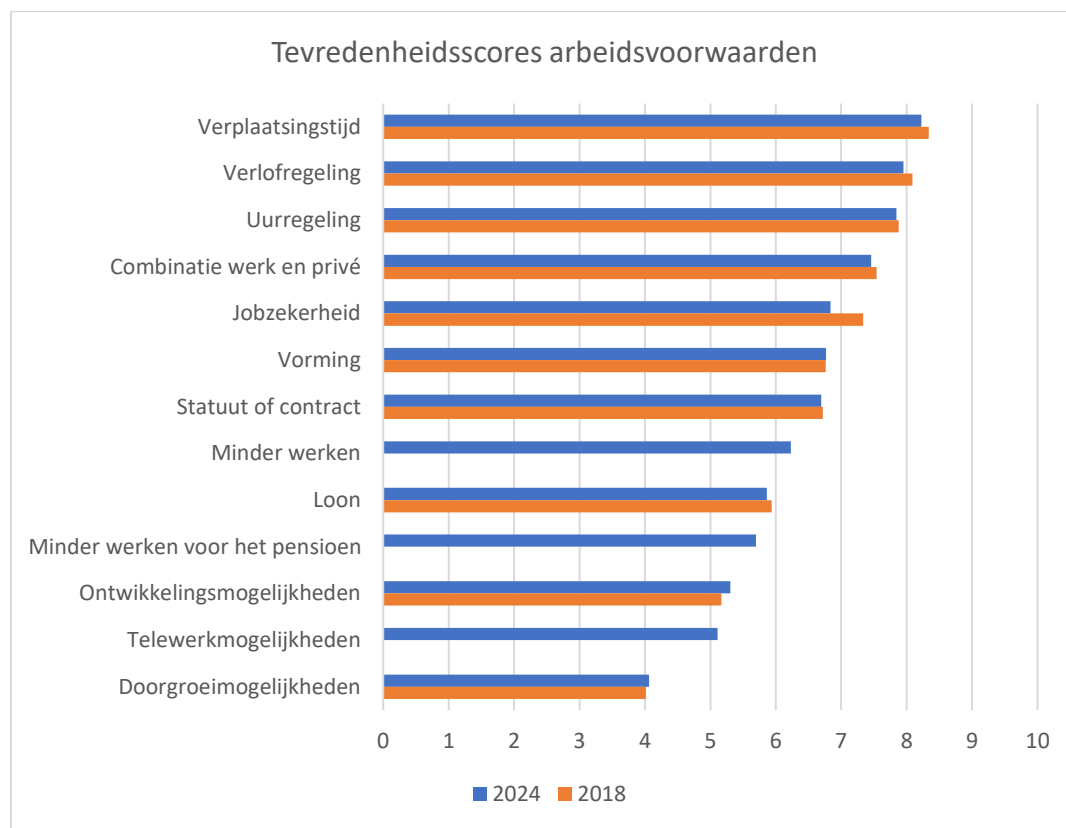


Deze lage scores voor doorgroeimogelijkheden komen ook terug bij het personeel van de Vlaamse overheid¹⁴. Doorgroeimogelijkheden scoren er 2,6 op 5. Precies even laag als bij de lokale besturen.

¹⁴ Stelling: 'Binnen de Vlaamse overheid heb ik voldoende kansen op promotie'.

Algemeen

Los van de verklaring van arbeidstevredenheid staan we nog eens stil bij scores voor alle stellingen over arbeidsvoorwaarden.

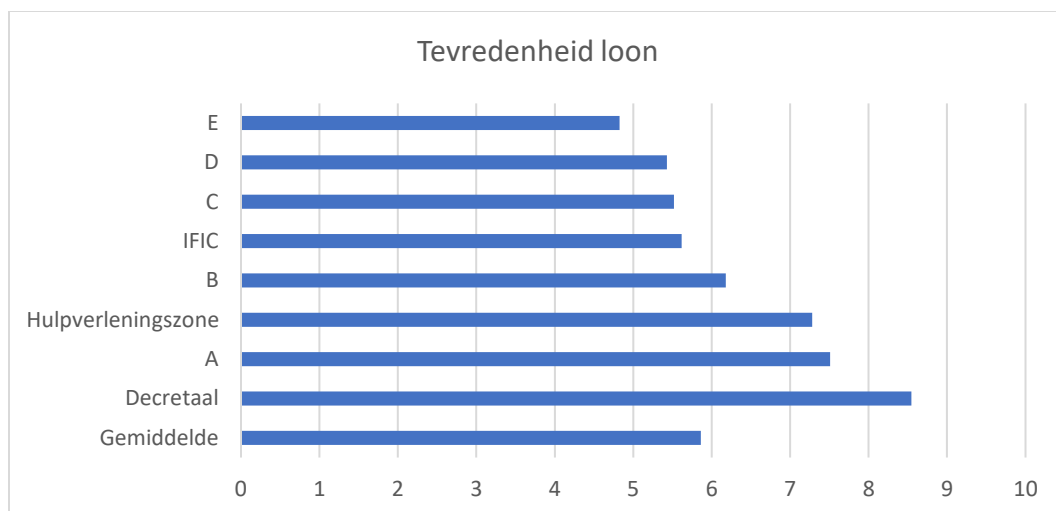


Wat arbeidsvoorwaarden betreft moeten lokale besturen het veel meer hebben van secundaire arbeidsvoorwaarden: verplaatsingstijd, verlofregeling, uurregeling, mogelijkheden tot combinatie werk en privé, jobzekerheid, het vormingsaanbod, het statuut of contract en de mogelijkheden om minder te werken. Daarna pas volgt het loon. De doorgroei-, telewerk, ontwikkelingsmogelijkheden en de mogelijkheid om minder te werken voor het pensioen doen het nog minder goed dan loon.

De evolutie tegenover 2018 is beperkt. Veelal daalt de tevredenheid zeer licht, maar voor de laagste scores, nl. die voor doorgroei en ontwikkelingsmogelijkheden liggen de scores iets hoger in 2024.

Loon

Algemeen is 54,38% van het personeel tevreden met het loon. 26,77% is niet tevreden. De gemiddelde tevredenheidsscore bedraagt 5,86 op 10. De tevredenheid gaat samen met het loonniveau. Decretale graden, de niveaus A en B en het personeel van de hulpverleningszones scoren boven het gemiddelde. Wie verloond wordt in de IFIC-schalen en de niveau's C, D en E is duidelijk minder tevreden met het loon.

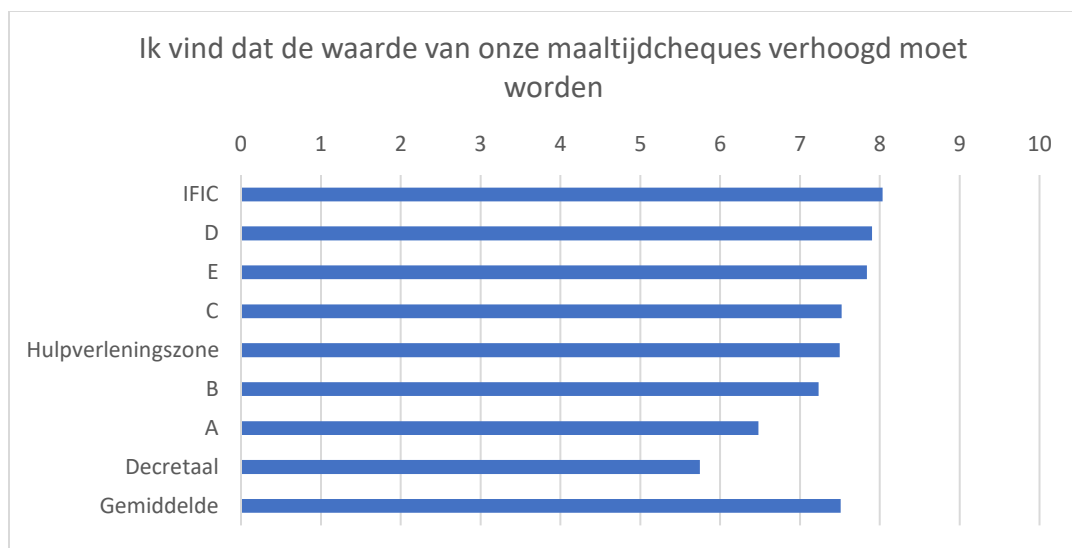


Het personeel van de lokale besturen is even tevreden over het loon als het personeel van de Vlaamse overheid. Daar bedraagt de tevredenheid 3,4 op 5¹⁵, tegenover 3,35 op 5 voor de personeelsleden bij de lokale besturen.

Maaltijdcheques

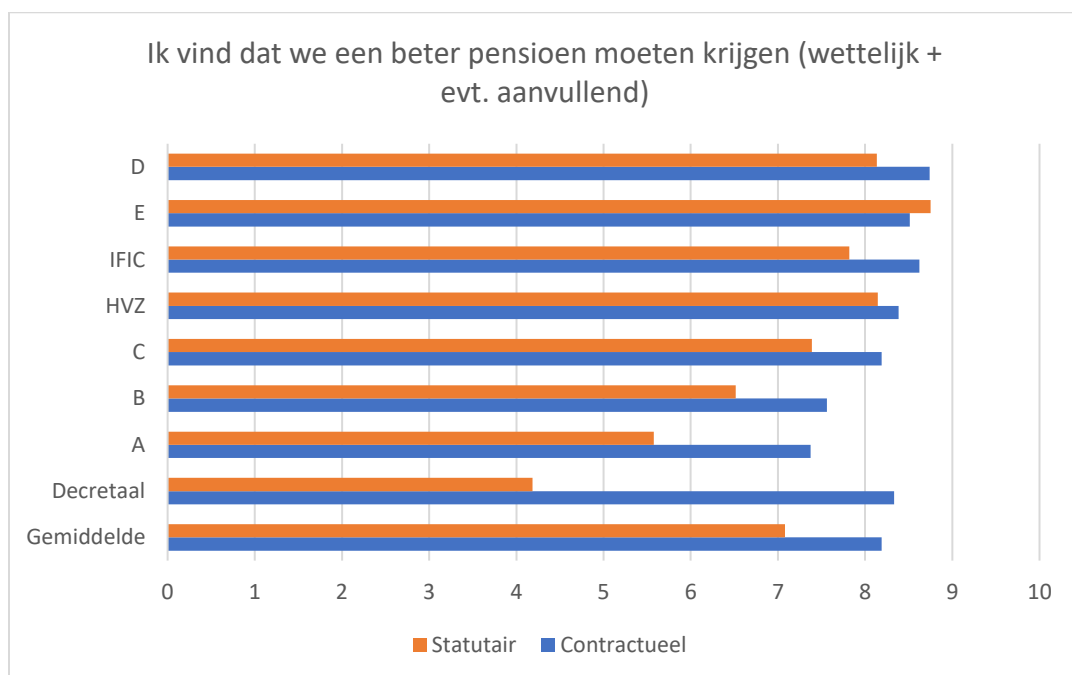
68,45% van het personeel vindt dat de waarde van de maaltijdcheques verhoogd moet worden. Enkel bij wie verloond wordt in niveau A en als decretale graad wordt deze vraag in mindere mate gesteund: daar onderschrijven slechts 52,41% en 40,29% de vraag. Wat hier wordt voorgelegd, is een beperkte koopkrachtverhoging. Die wordt vermoedelijk vooral gewaardeerd door wie het moet stellen met een bescheidener loon. Niettemin blijft de slotsom dat er brede steun is voor koopkrachtverhogende maatregelen.

¹⁵ Gemiddelde van de score op de stellingen: 'Vergeleken met collega's met een gelijkaardige functie binnen de Vlaamse overheid word ik correct betaald' en 'Vergeleken met andere werknemers buiten de Vlaamse overheid word ik correct betaald'.



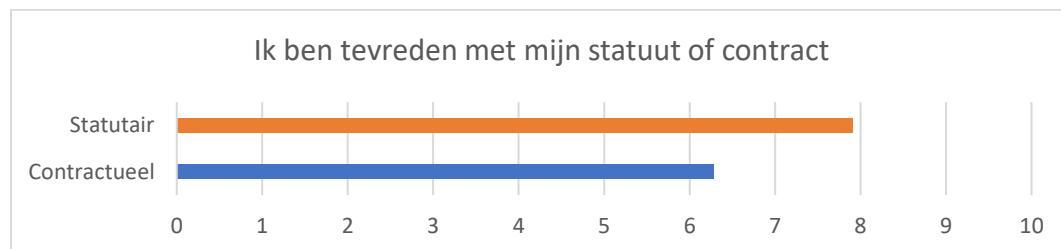
Pensioenregeling

Er is een bredere steun voor een betere pensioenbescherming. In het bijzonder contractuelen, en wie behoort tot de lagere loonniveaus vindt dat er een betere pensioenregeling moet komen. Wie een lager loon heeft, wenst een hoger pensioen ongeacht het statuut. Bij de hogere loonniveaus wensen vooral contractuelen een betere pensioenbescherming. Niet onlogisch, want net daar is de pensioenkloof met de statutairen het grootst. De nood aan een verdere ontwikkeling van de 2^e pijler laat zich hier dus voelen.



Statuut

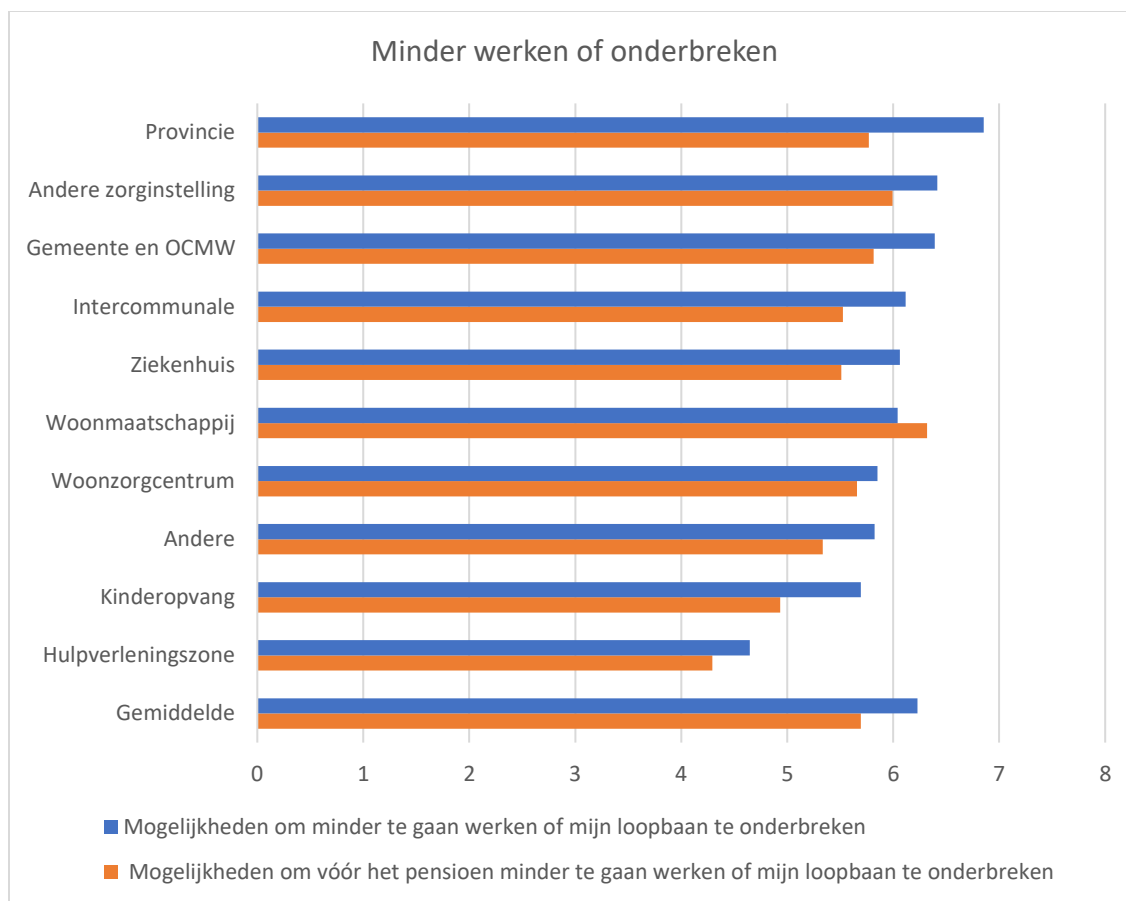
Globaal bedraagt de tevredenheidsscore over het statuut of contract 6,70. Dat resultaat wijzigt naargelang het statuut of contract dat men heeft. Statutairen zijn aanzienlijk tevredener over hun statuut of contract. Hun gemiddelde score bedraagt 7,91 tegenover slechts 6,29 voor contractuelen. Er is dus nog veel werk aan de winkel als men tot evenwaardige arbeidsvoorwaarden wil komen.



Minder gaan werken of onderbreken

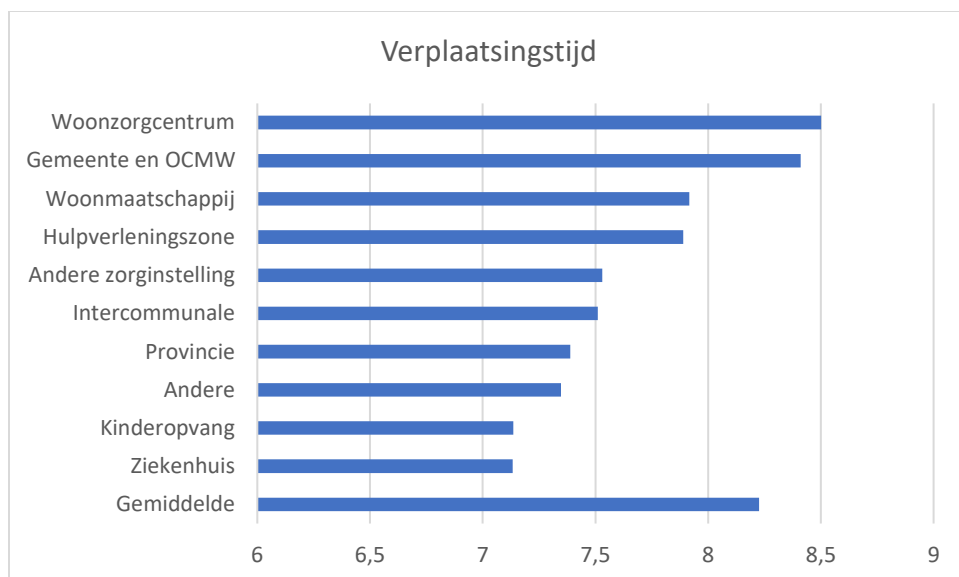
De algemene tijdgerelateerde arbeidsvoorwaarden kwamen hiervoor aan bod. In de bevraging van 2024 werden twee nieuwe vragen toegevoegd naar 'de mogelijkheden om minder te gaan werken of mijn loopbaan te onderbreken' in het algemeen en 'de mogelijkheden om vóór het pensioen minder te gaan werken of mijn loopbaan te onderbreken'. In 2016 werd drastisch gesnoeid in deze mogelijkheden met de vervanging van loopbaanonderbreking door het zorgkrediet en onbetaald verlof. De tevredenheid over deze specifieke loopbaanmogelijkheden is laag: over de beide items gemiddeld 5,96. Daarbij scoort algemeen minder werken of onderbreken gemiddeld 6,23 en voor het pensioen minder werken of onderbreken gemiddeld 5,7. In de sectoren Hulpverleningszones en Kinderopvang liggen de scores zeer laag met 4,47 en 5,31 gemiddeld over de beide vragen.

De tevredenheid over de mogelijkheden tot minder werken of onderbreken is dus drastisch lager dan over de tijdgerelateerde arbeidsvoorwaarden (-1,79), in het bijzonder betreffende de mogelijkheden voorafgaand aan het pensioen (-2,05). De lokale besturen in het algemeen beantwoorden hier niet aan de verwachtingen van het personeel.



Verplaatsingstijd

Zoals gesteld is verplaatsingstijd dé troef van de lokale besturen voor wat betreft de arbeidsvoorwaarden. Dat neemt echter niet weg dat er belangrijke verschillen zijn tussen verschillende types lokale besturen. Woonzorgcentra, gemeenten en OCMW's scoren hier het hoogst. Kinderopvang en ziekenhuizen hinken achterop. Eerder gecentraliseerde instellingen, die zich vooral in grote agglomeraties bevinden, lijken hier lager te scoren dan eerder lokale instellingen. Al lijkt dat voor de kinderopvang niet op te gaan.

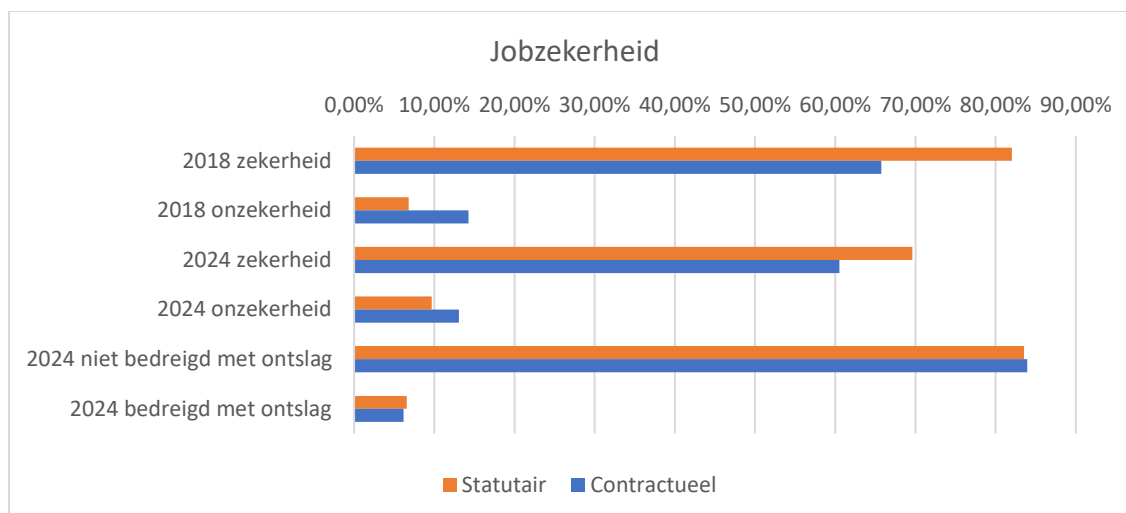


Job(on)zekerheid

In 2018 antwoordde 71,52% van de respondenten bevestigend op de stelling 'Ik ben zeker van mijn huidig werk'. 11,63% was het eerder oneens of oneens met die stelling. Omdat die stelling aanleiding leek te geven tot verschillende interpretaties werd ze in de bevraging van 2024 vervangen door "Ik ben zeker dat ik mijn job zal behouden". Daarmee sluit ze beter aan bij het beoogde concept van jobzekerheid. Slechts 62,87% van de respondenten bevestigt nog de stelling en 12,21% ontkent. De groep die het noch eens, noch oneens is nam dus sterk toe van 16,85% tot 24,62%. De jobzekerheid lijkt dus af te nemen, maar zonder dat de jobonzekerheid toeneemt.

De evolutie van de jobzekerheid is belangrijk in het kader van drastische versoepeling van de ontslagmogelijkheden van statutairen ten gevolge van het ontslagdecreet van 16 juni 2023. Dat decreet maakt het vanaf 1 oktober 2023 mogelijk om statutairen op dezelfde wijze als contractuelen te ontslaan.

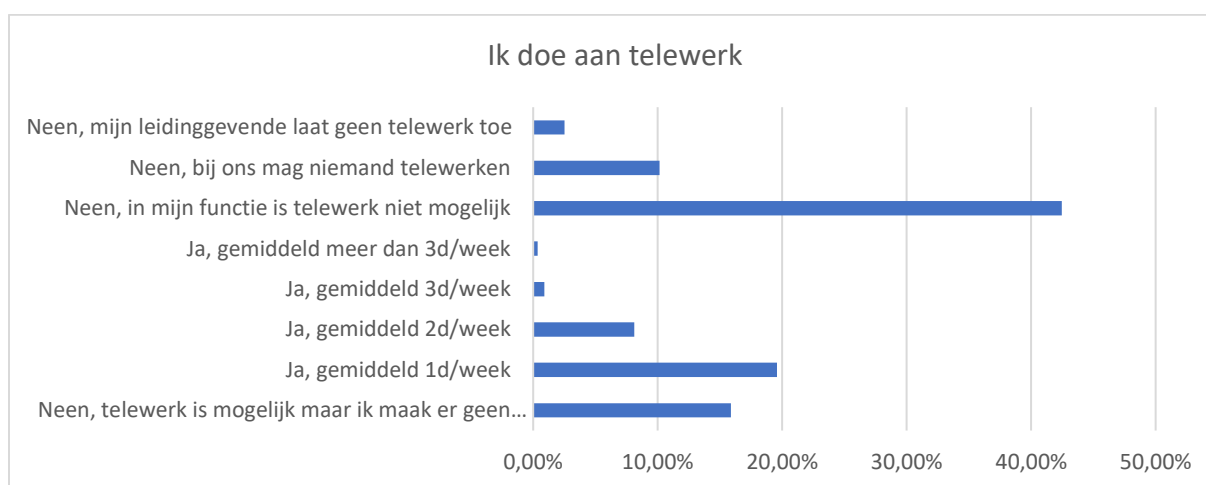
Om de impact van het ontslagdecreet na te gaan, kijken we naar de evolutie van de jobzekerheid en jobonzekerheid bij statutairen en contractuelen. Voor contractuelen is de ontslagregeling dezelfde gebleven. Zij kunnen dus fungeren als een controlegroep. We zien dat bij de contractuelen de jobzekerheid tussen 2018 en 2024 is afgenomen, maar dat tegelijk de onzekerheid niet is toegenomen. Er valt dus niet echt een duidelijk evolutie waar te nemen. De beperkte verschillen gaan in een verschillende richting: (-5,21 procentpunt en -1,21 procentpunt). Ze zouden kunnen te maken hebben met de verschillende vraagverwoording. Bij statutairen ligt dat anders. Daar zien we een aanzienlijke afname van de jobzekerheid (-12,38 procentpunt) en toename van de jobonzekerheid (+2,88 procentpunt). Het patroon is daar dat de zekerheid afneemt en de onzekerheid toeneemt. De verschillen tussen contractuelen en statutairen in jobzekerheid worden daardoor ruim gehalveerd.



Ook met het oog op de beoordeling van de impact van het ontslagdecreet werd in de bevraging 2024 aan de algemene tevredenheidsbeoordeling een stelling toegevoegd 'ik voel me bedreigd met ontslag'. De antwoorden op die stelling zijn voor contractuelen én statutairen nagenoeg dezelfde. Dat duidt er ook op dat door het ontslagdecreet de jobzekerheid van statutairen werd verlaagd naar het niveau van de contractuelen.

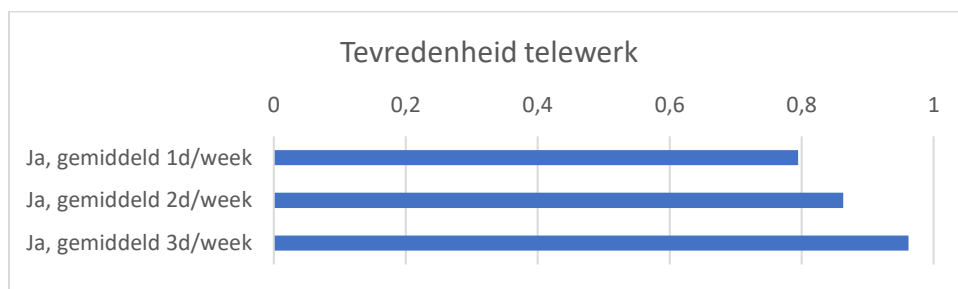
Telewerk

Sinds de Coronacrisis is telewerk sterk toegenomen. Toch geeft 55,14% van de respondenten aan niet te kunnen telewerken. 44,86% kan het dus wel en 28,97% doet het effectief. Dat is iets minder dan algemeen bij de loontrekkenden, waar 32,2% kan aan telewerk doet¹⁶. Wie telewerkt, doet dat gemiddeld één dag per week. Een derde van wie telewerkt, doet dat 2 dagen of meer per week.

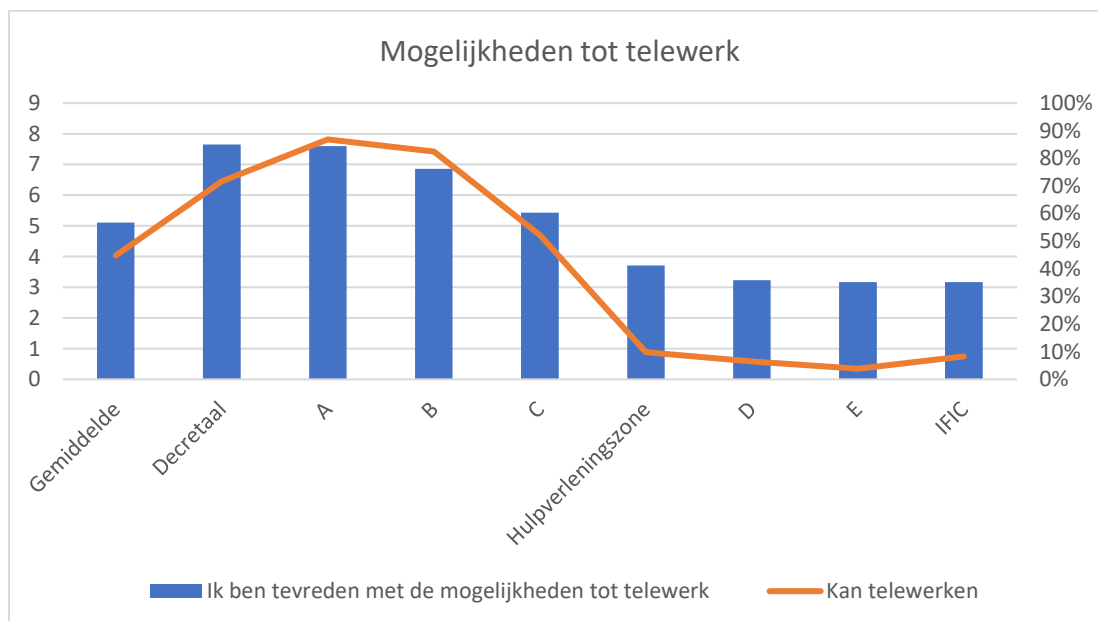


¹⁶ <https://statbel.fgov.be/nl/themas/werk-opleiding/arbeidsmarkt/thuiswerken>

Hoe meer dagen men kan telewerken, hoe tevredener men is over de mogelijkheden. Er bestaat dus een duidelijke wens om meer dagen te kunnen telewerken.



We zien een sterke samenhang tussen de mogelijkheid om te telewerken enerzijds en de looncategorie en ook wel het type lokaal bestuur anderzijds. Wie in een hogere verloningsschaal zit, heeft vaker een job die telewerk toelaat. Tevens zien we een sterke samenhang tussen de mogelijkheid om te telewerken en de tevredenheid daarover.



4.3 Arbeidsomstandigheden

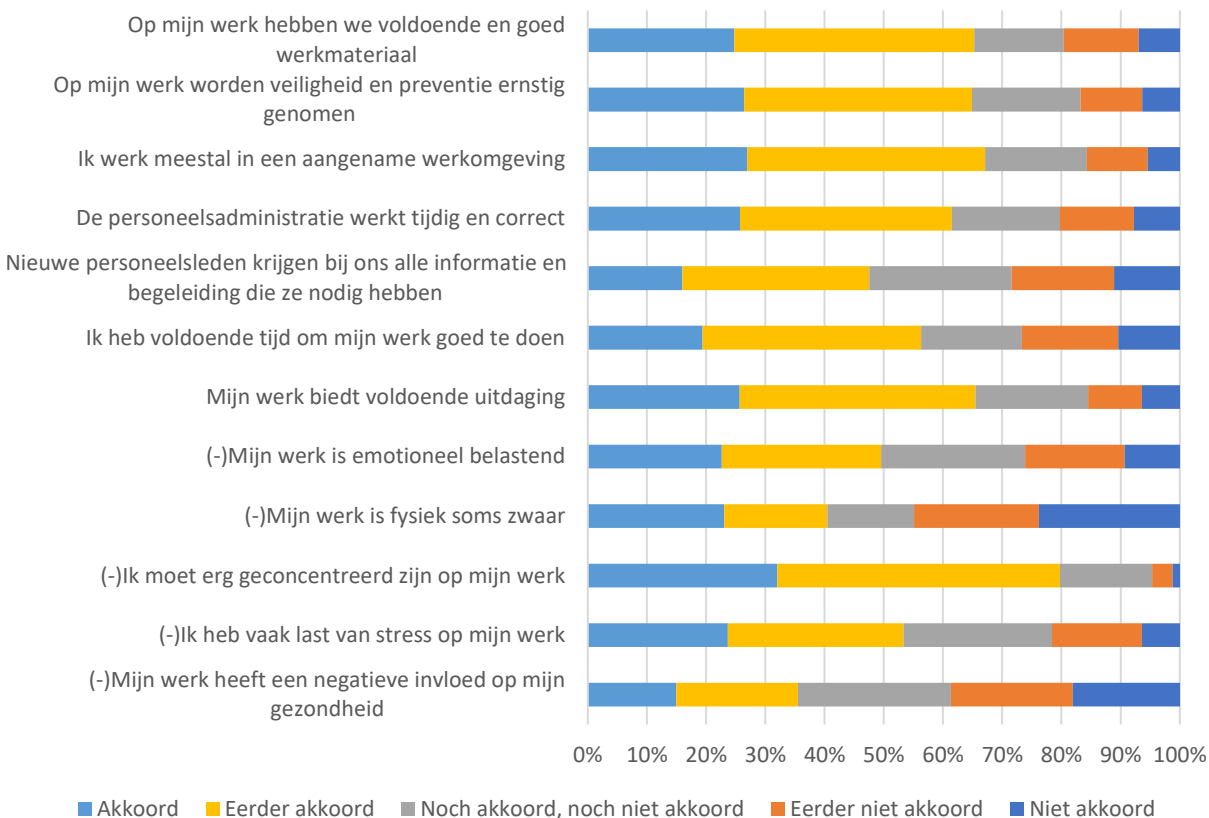
Arbeidsomstandigheden zijn de fysieke omstandigheden, maar ook een goede ondersteuning en de afwezigheid van een te sterke belasting. Volgende aspecten werden bevraagd:

- werkmateriaal
- veiligheid en preventie
- werkomgeving
- het niveau van het personeelsbeleid: onder meer de aanwezigheid van een goed werkende personeels- en loonadministratie en de inzet van personeelsinstrumenten op verschillende terreinen (in dit geval werd het onthaalbeleid bevraagd).
- arbeidsbelasting
- emotionele belasting
- fysieke belasting
- mentale belasting: aandachtsniveau
- stress
- gezondheidsklachten

Wat betreft werkmateriaal, veiligheid en preventie, werkomgeving en personeelsadministratie is telkens om en bij de 2/3^e van het personeel tevreden en een kleine 1/5^e ontevreden. Onthaalbeleid van nieuwe personeelsleden scoort heel wat minder goed. Net niet de helft van het personeel geeft het onthaalbeleid een voldoende.

Vervolgens komt een aantal stressoren aan bod. 56,28% van de personeelsleden stelt voldoende tijd te krijgen om het werk goed te doen en 65,49% vindt voldoende uitdaging in het werk. Daarna komt een aantal negatieve stressoren. Voor 49,56% is het werk emotioneel belastend; zware fysieke belasting komt voor bij 40,44% van het personeel; 79,75% moet erg geconcentreerd zijn; 53,33% heeft last van stress en bij 35,5% is er een negatieve invloed van het werk op de gezondheid.

Arbeidsomstandigheden 2024



Aan de hand van een factoranalyse konden we twee clusters onderscheiden¹⁷. De vragen over werkmateriaal, veiligheid, werkomgeving, personeelsadministratie en onthaalbeleid meten een achterliggend concept dat we benoemen als arbeidsomstandigheden. De vragen over emotionele belasting, stress en gezondheidsklachten meten een achterliggend concept dat we benoemen als stress.

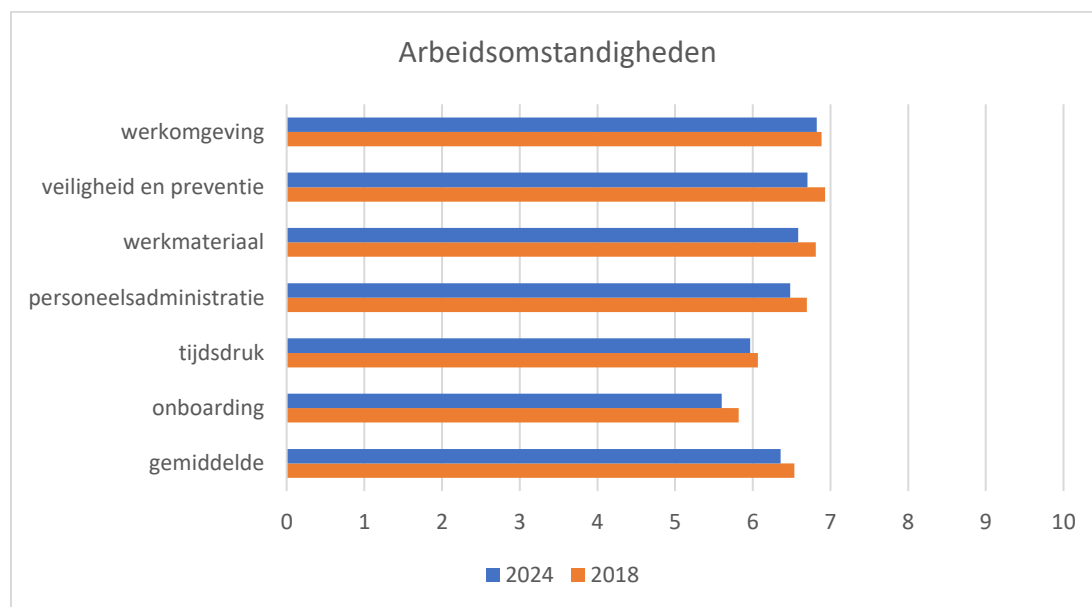
Arbeidsomstandigheden

Kijken we naar de arbeidsomstandigheden dan zien we een vrij hoge tevredenheid over de werkomgeving (6,82), veiligheid en preventie (6,70), werkmateriaal (6,58) en personeelsadministratie (6,48). De gemiddelde tevredenheidsscore over deze items bedraagt 6,65. Het onthaal van nieuwe personeelsleden doet het minder goed en scoort 5,60. Die laatste score baart zorgen. Ze is een indicatie voor een mindere ontwikkeling van meer geavanceerde HR-instrumenten.

Voor alle items daalt de tevredenheid tegenover 2018 gemiddeld met 0,19 procentpunt. De daling is vrij consistent met ongeveer -0,22 procentpunt op de meeste items. Enkel over de werkomgeving is de daling minder uitgesproken. De stelling dat men een aangename werkomgeving heeft, krijgt minder steun, maar de daling van -0,06 is relatief beperkt.

¹⁷ De factorladingen voor de items zijn: omstandigheden: ,657; ,744; ,653; ,559; ,675 (2018: ,550; ,600; ,659; ,497; ,591); stress: ,631; ,886; ,754 (2018: -,462; -,648; -,718). Waarden kleiner dan -,40 of groter dan ,40 wijzen op een voldoende meetkwaliteit.

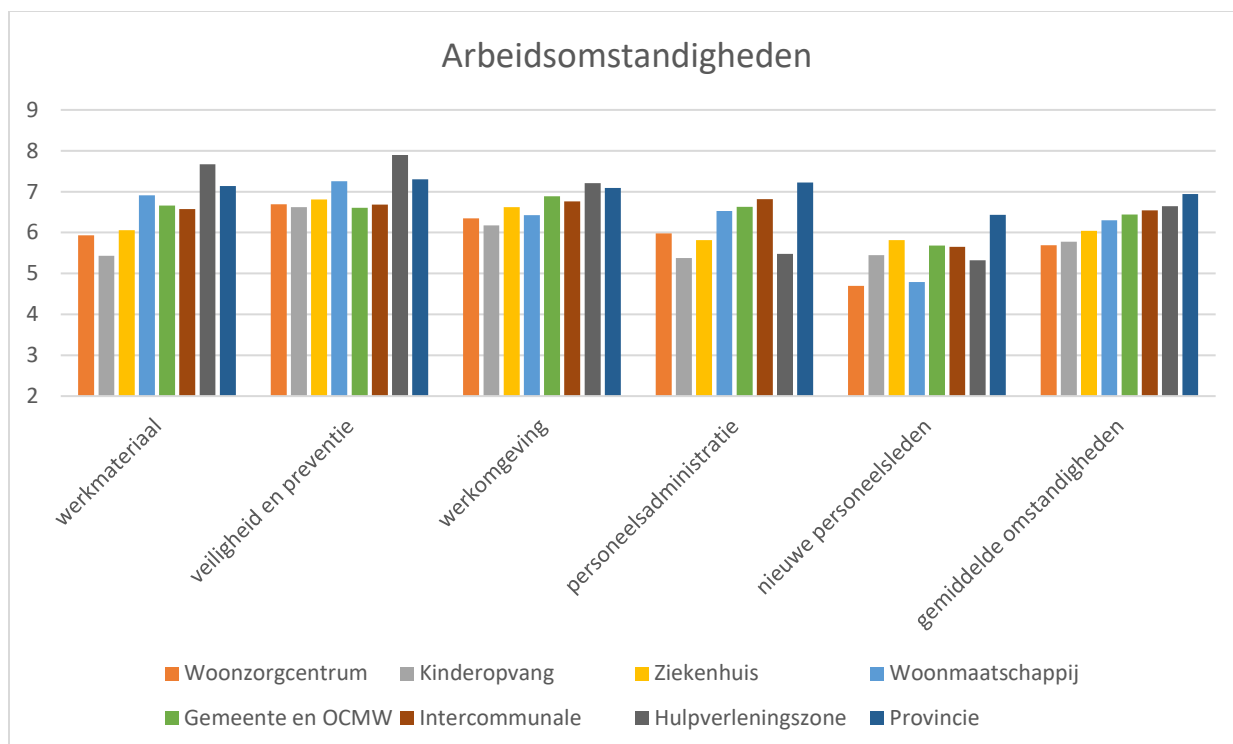
De score op arbeidsomstandigheden bedraagt gemiddeld 6,44. Dat is .19 lager dan in 2018 (6,63). Neem daarbij dat uit de regressieanalyse blijkt dat arbeidsomstandigheden aanzienlijk bijdragen aan de arbeidstevredenheid (zie verder; .08) en hiermee is dus al -.015 van de daling van de arbeidstevredenheid -.36 verklaard. Deze daling is daarmee de derde verklaring voor de dalende arbeidstevredenheid.



We zien aanzienlijke verschillen naar arbeidsomstandigheden volgens het type bestuur. Zorginstellingen scoren hier vaak aanzienlijk lager en provincies en hulpverleningszones hoger. Enkel voor veiligheid en preventie zitten de zorginstellingen ongeveer op het gemiddelde.

Kijken we naar de individuele items dan zien we een lagere tevredenheid over werkmateriaal in de zorgsector en een gemiddelde score bij de gemeenten en OCMW's en de intercommunales. Hulpverleningszones, provincies en woonmaatschappijen zijn duidelijk beter uitgerust. De tevredenheid over veiligheid en preventie is duidelijk hoger bij hulpverleningszones, provincies en woonmaatschappijen. Over de werkomgeving zijn vooral de eerste twee meer tevreden. Bij personeelsadministratie zien we een goede score bij de provincies. Opnieuw doet de zorgsector het minder goed, maar ook in de hulpverleningszones zien we hier een probleem. Het probleem rond onthaalbeleid stelt zich ook bij de hulpverleningszones. Op vlak van HR-instrumenten is er daar dus werk aan de winkel.

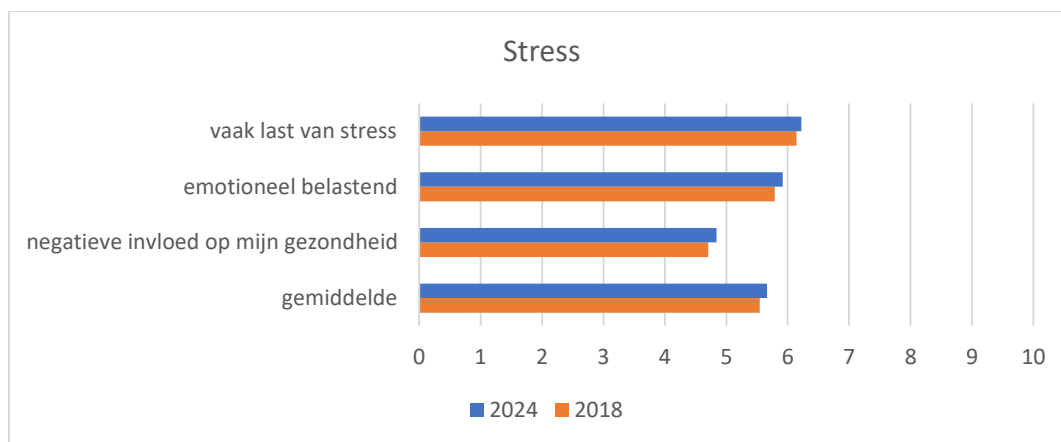
Niet alleen hulpverleningszones scoren laag op onthaalbeleid. Zoals gezegd zijn de scores algemeen laag. Maar naast de hulpverleningszones zijn ze ook voor de woonzorgcentra en huisvestingsmaatschappijen bijzonder laag. Dat we die lage scores zien in sectoren met een zeer hoge personeelskrapte is problematisch. Tegelijk geeft het die besturen handvatten om hiermee aan de slag te gaan.



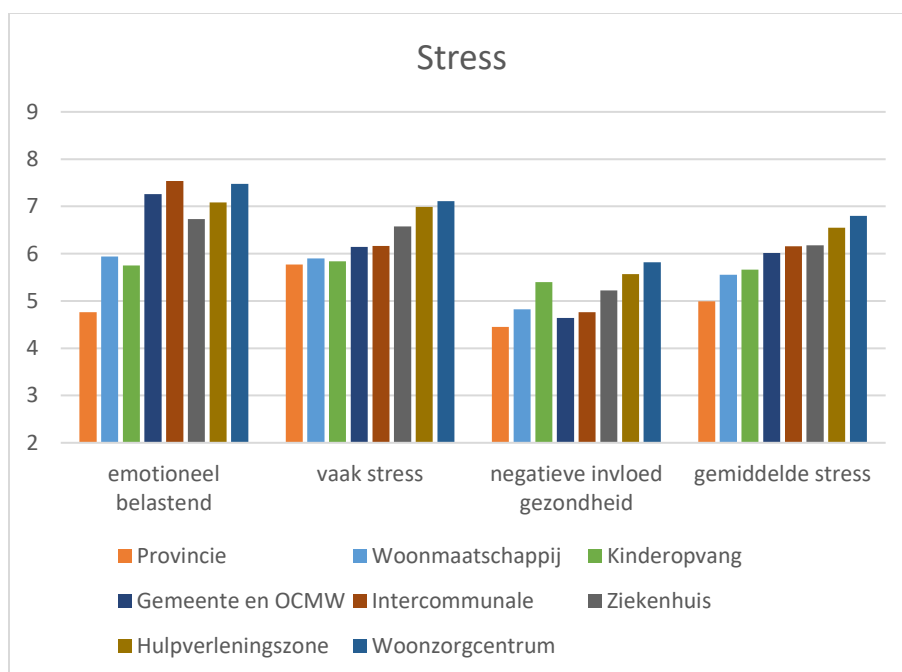
Stress

Op vlak van stress zien we een vrij hoge blootstelling met een gemiddelde score van 5,66. Men geeft aan vaak last te hebben van stress (6,22) en ook dat het werk emotioneel belastend is (5,92). In mindere mate heeft het een negatieve invloed op de gezondheid (4,84).

Tegenover 2018 zien we nog een verdere toename van stress van 5,54 naar 5,66. De stressstijging bij het personeel van de lokale besturen is op zich zorgwekkend, maar draagt ook bij aan de daling van de arbeidstevredenheid. Stress is immers de derde factor die we konden identificeren aan de hand van de regressieanalyse. Elke eenheid stress zorgt voor een daling van de tevredenheid met 0,196. De toename van stress verklaart zo .024 van de daling van de arbeidstevredenheid met .36. Ze vormt zo de belangrijkste verklaring voor de daling van de arbeidstevredenheid.

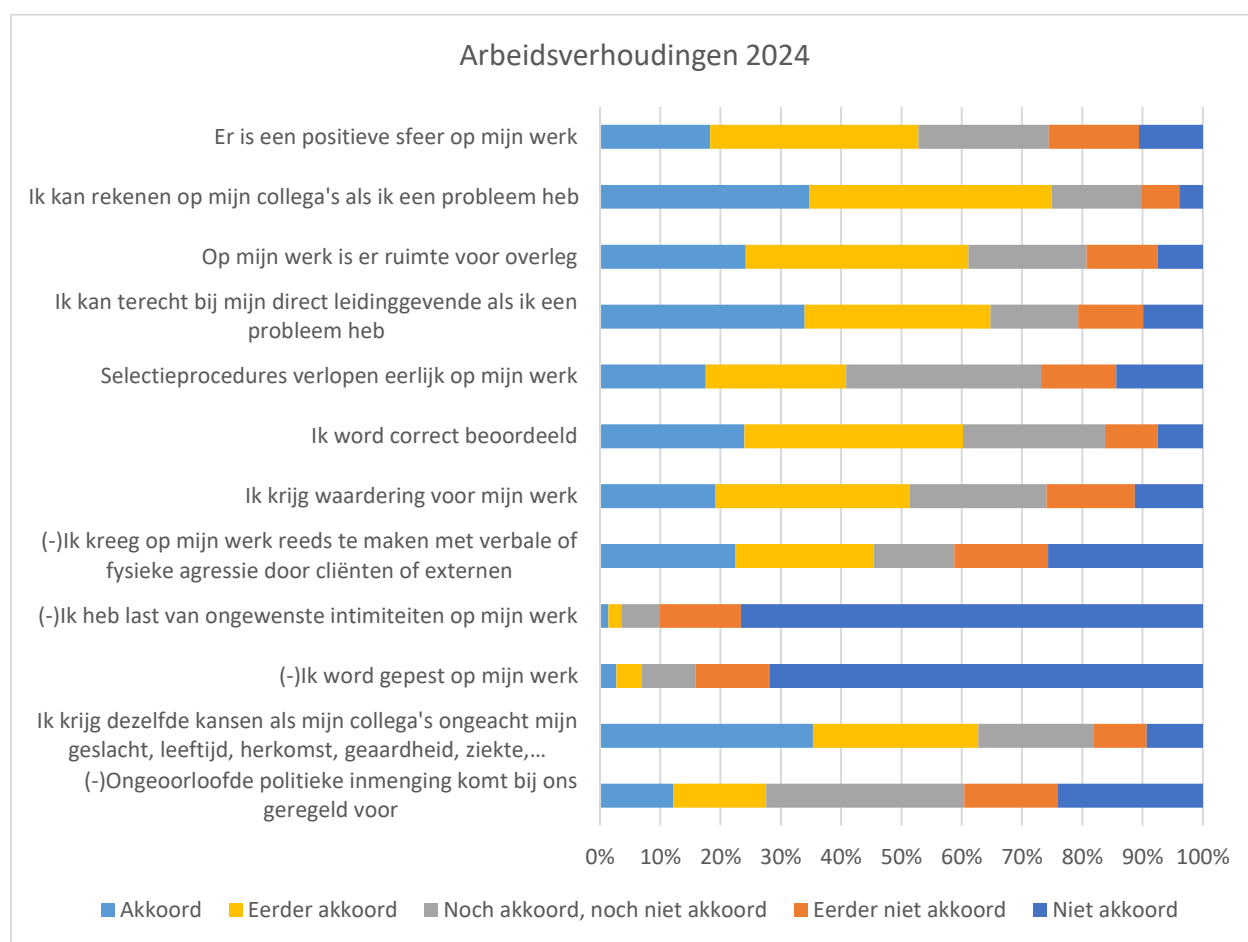


We zien vooral hoge stressscores in woonzorgcentra en hulpverleningszones. Al zien we de scores op de verschillende items in de verschillende sectoren uiteen lopen. De emotionele belasting ligt vooral hoog bij de intercommunales, woonzorgcentra, gemeente en OCMW en hulpverleningszones. Stress wordt vooral ervaren in woonzorgcentra hulpverleningszones en ziekenhuizen. Een negatieve gezondheidsimpact zien we dan weer vooral in woonzorgcentra hulpverleningszones, maar ook in de kinderopvang.



4.4 Arbeidsverhoudingen

Arbeidsverhoudingen zijn de relaties tussen verschillende belangrijke partijen in de organisatie. Goede relaties op het werk zijn een belangrijke voorwaarde voor werktevredenheid. Ze leiden ook tot een bepaalde werksfeer. Belangrijk is de wijze waarop er samengewerkt wordt, of collega's elkaar voldoende steunen en de manier waarop onderlinge conflicten opgelost worden. Daarnaast zijn formele inspraakmogelijkheden of medezeggenschap in de organisatie bepalend. Ook de mate waarin men door anderen gewaardeerd wordt om wat men doet is belangrijk. Ook grensoverschrijdend gedrag komt aan bod. We bevragen agressie, ongewenste intimiteiten, pesten, discriminatie en ongeoorloofde politieke druk.



Personeelsleden van de lokale besturen in Vlaanderen zijn het meest positief over de steun die ze krijgen van collega's in geval van problemen. Met de tweede stelling over arbeidsverhoudingen gaat 74,93% akkoord of eerder akkoord. Een meerderheid is ook positief over de werksfeer (52,81%), de ruimte voor overleg (61,13%), de steun van de direct leidinggevende (64,79%), de correctheid van de beoordeling die men krijgt (60,22%), de waardering die men ontvangt (51,42%) en wat verder meent

ook een ruime meerderheid (62,75%) niet gediscrimineerd te worden. Een pijnpunt is de perceptie van de eerlijkheid van de selectieprocedures: slechts 40,83% meent dat die eerlijk verlopen.

Agressie, verbaal of fysiek, door cliënten of externen blijkt opnieuw¹⁸ een gigantisch probleem. Maar liefst 45,41% van wie geantwoord heeft kreeg hiermee te maken. Ander grensoverschrijdend gedrag komt voor bij een minderheid van het personeel. 3,51% stelt te maken te hebben met ongewenste intimiteiten en 6,87% zegt gepest te worden. Ruim een kwart van de personeelsleden meent dat er geregeld ongeoorloofde politieke inmenging plaatsvindt (27,57%).

Bij de factoranalyse konden opnieuw 2 clusters onderscheiden worden¹⁹. De vragen over werksfeer, steun van collega's, ruimte voor overleg, steun van de leidinggevende, eerlijkheid van de selecties, correctheid van de beoordeling, waardering en non-discriminatie kunnen gelinkt worden aan éénzelfde achterliggend concept: arbeidsverhoudingen. De vragen over ongewenste intimiteiten en pesterijen hebben ook een link. Die duidt op één achterliggend concept: grensoverschrijdend gedrag.

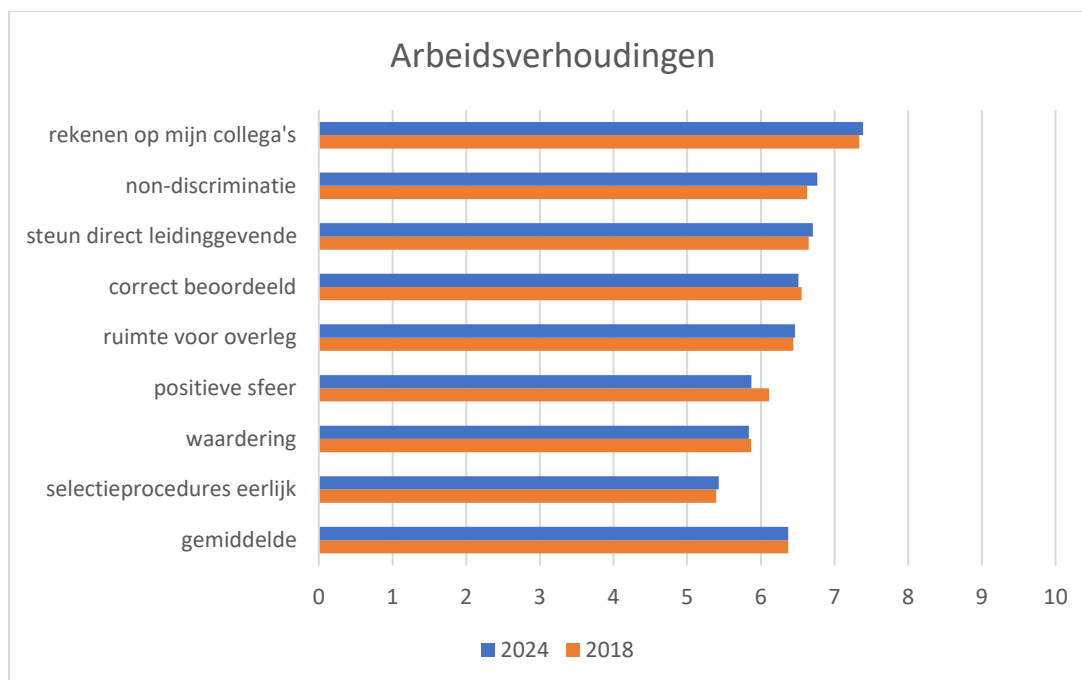
Arbeidsverhoudingen

De gemiddelde score over arbeidsverhoudingen bedraagt 6,37. Binnen de cluster 'arbeidsverhoudingen' behaalt de stelling "Ik kan rekenen op mijn collega's als ik een probleem heb" een tevredenheidsscore van gemiddeld 7,39. De steun van collega's is daarmee de belangrijkste positieve kracht in de arbeidsverhoudingen. Daarna volgen non-discriminatie (6,76) of het krijgen van dezelfde kansen als collega's ongeacht het geslacht, de leeftijd, herkomst, geaardheid, ziekte, beperking, ... Ook van de direct leidinggevende ervaart men meestal steun (6,70). De beoordeling gebeurt wordt meestal als correct ervaren (6,51). Daarna komt de ruimte voor overleg (6,46). Op al deze items zien we ook een positieve tendens tegenover 2018.

Onder het gemiddelde (6,35) valt een sterke daling van de werksfeer op van 6,11 naar 5,87 (-0,24). Waardering krijgen blijft vrij laag scoren (5,84), maar het zorgenkind van de arbeidsverhoudingen blijft de eerlijkheid van de selectieprocedures (5,43).

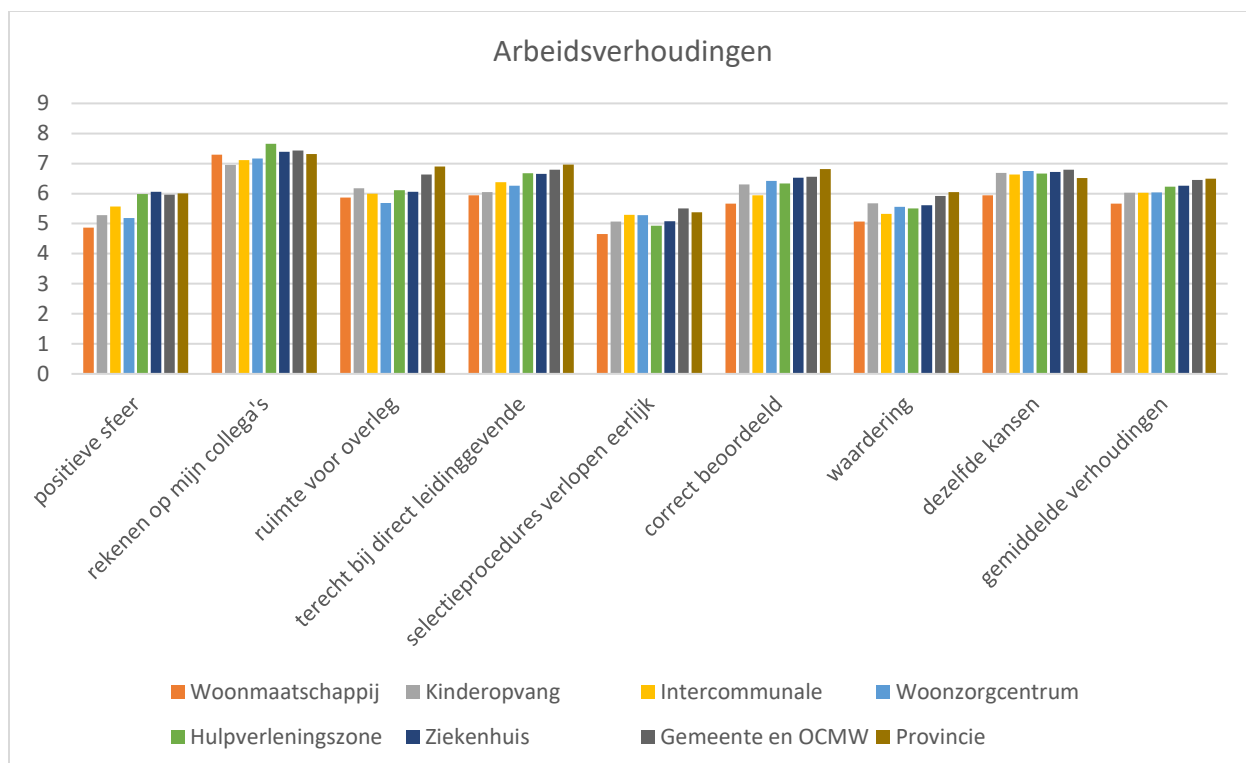
¹⁸ Zie de resultaten van onze agressiebevraging: <https://www.hetacv.be/acv-openbare-diensten/job-zonder-geweld>

¹⁹ De factorladingen voor de items zijn: verhoudingen: ,741; ,638; ,815; ,763; ,661; ,81; ,795; ,628 (2018: ,741; ,637; ,798; ,743; ,643; ,79; ,772; ,595); geweld: ,615; ,615 (2018: -,246; -,515) Waarden kleiner dan -,40 of groter dan ,40 wijzen op een voldoende meetkwaliteit.



De gemiddelde score over arbeidsverhoudingen bedraagt zoals gezegd 6,37 in 2018 bedroeg ze 6,37. Deze score is dus stabiel. De regressieanalyse laat zien dat de arbeidsverhoudingen de belangrijkste factor zijn in de verklaring die we kunnen bieden voor arbeidstevredenheid. Elke eenheid toename in score voor arbeidsverhoudingen levert een stijging van de arbeidstevredenheid op van .282. Omdat er geen evolutie is van de score voor arbeidsverhoudingen, kan die echter niet bijdragen aan de verklaring van de daling van de arbeidstevredenheid.

De provincies en Gemeenten en OCMW's scoren beide boven het gemiddelde, met respectievelijk 6,49 en 6,45. Vooral op vlak van ruimte voor overleg, steun van de leidinggevende, eerlijke selecties, correcte beoordeling en waardering doen ze het beter. De arbeidsverhoudingen in woonmaatschappijen scoren het laagst (5,66). Met lage scores voor positieve sfeer, ruimte voor overleg, steun van de leidinggevende, eerlijke selecties, correcte beoordeling, waardering, en gelijke kansen. Dan volgen kinderopvang (6,02), intercommunales (6,03) en woonzorgcentra (6,04). Met lage scores voor positieve sfeer, ruimte voor overleg en steun van de leidinggevende. Hulpverleningszones (6,22) en ziekenhuizen (6,23) blijven net onder het gemiddelde. Er is een positieve sfeer en in hulpverleningszones vindt men veel steun bij collega's, maar de ruimte voor overleg, eerlijke selecties en waardering scoren minder goed.

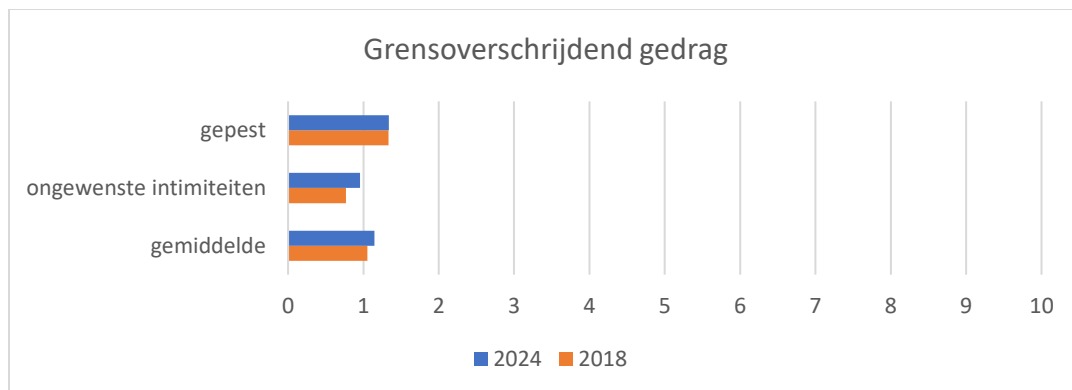


Grensoverschrijdend gedrag

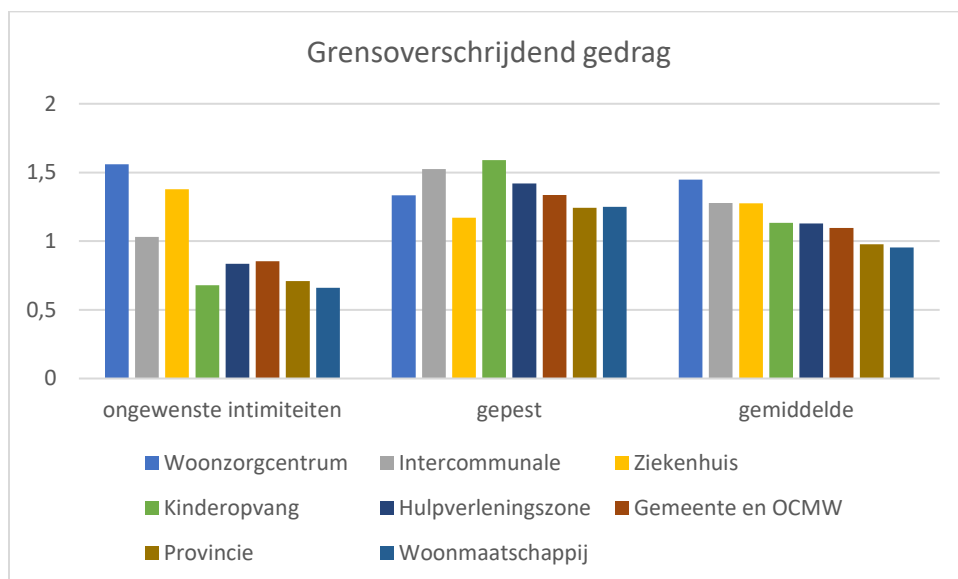
Binnen de cluster grensoverschrijdend gedrag zien we dat pesterijen stagneren. Met een score van 1,34 tegenover 1,33 in 2018. Zoals eerder aangegeven geeft 6,87% van het personeel aan gepest te worden op het werk. In 2018 was dat 6,76%. Ongewenste intimiteiten op het werk worden vaker ervaren. We tekenen een score op van 0,96 tegenover 0,77 in 2018. De percentages zeggen hier meer: 3,51% stelt er mee te maken te hebben tegenover 2,65% in 2018. Dat stemt overeen met een toename met maar liefst een derde²⁰. Naar een verklaring voor die toename is het gissen. Mogelijks was de bewustwording rond #MeToo die eind 2017 ontstond nog niet zichtbaar in de cijfers van 2018, maar is ze dat nu wel.

De globale conclusie is hier dat lokale besturen niet gespaard blijven van grensoverschrijdend gedrag. Een specifiek beleid in het kader van psychosociaal welzijn is dan ook geen overbodige luxe.

²⁰ Meer bepaald gaat het om een toename van 311 op 11739 tot 312 op 8879.



Woonzorgcentra scoren samen met intercommunales en ziekenhuizen onder het gemiddelde. Wat opvalt zijn de hoge scores voor ongewenste intimiteiten in de zorginstellingen. Bij intercommunales scoren zowel ongewenste intimiteiten als pesterijen hoger.



Agressie

Anno 2024 geeft 45,41% van het personeel van de lokale besturen aan op het werk al te maken gekregen te hebben met verbale of fysieke agressie door cliënten of externen. Bijna de helft van het personeel van de lokale besturen ervaart dus een blootstelling aan geweld door burgers.

Bij gevolg zien we ook een hoge score van 5,03 op 10. Bij de factoranalyse bleek dat de vraag niet langer een cluster vormt met ander grensoverschrijdend gedrag voor de verklaring van de arbeidstevredenheid. Daarom behandelen we de vraag hier afzonderlijk.

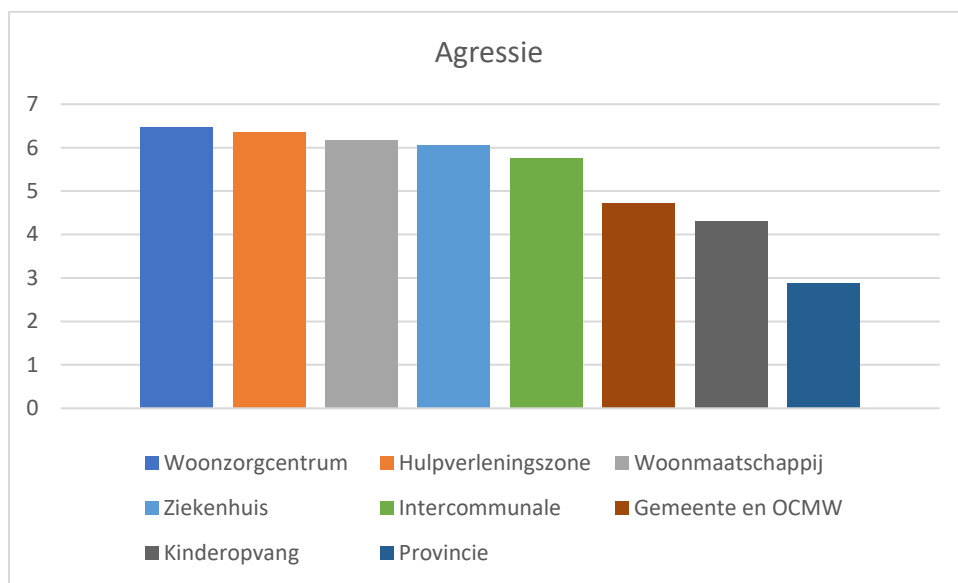
Om de hoge waarden in 2024 te evalueren kunnen we gaan kijken naar de resultaten van onze bevraging in 2018. Toen stelden we echter een iets andere vraag. Er werd de stelling voorgelegd: *"Ik werd reeds bedreigd op mijn werk door cliënten of externen"*. 22,68% van de deelnemers aan de bevraging was toen akkoord of eerder akkoord. De score bedroeg toen 2,95 op 10. De waarden vandaag

liggen dus opmerkelijk hoger, maar door de gewijzigde stelling kunnen we hier echter geen tendens uit afleiden.



Ander onderzoek schat de blootstelling aan agressie door externen in de overheidssector tijdens de zes maanden voor de bevraging in op 18,7%²¹. Maar door de tijdsbeperking die hier gehanteerd wordt, valt hier evenmin een tendens uit af te leiden.

Agressie door externen scoort bovengemiddeld in woonzorgcentra, hulpverleningszones, woonmaatschappijen, ziekenhuizen en intercommunales.



Ongeoorloofde politieke inmenging

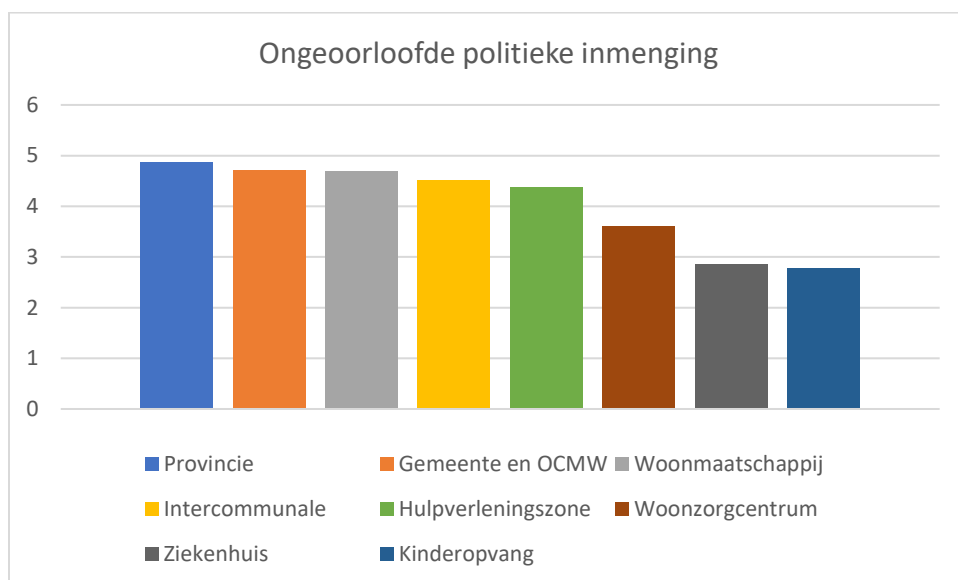
Ongeoorloofde politieke inmenging blijft een constante bij de lokale besturen. Anno 2024 bevestigt 27,57% dat het geregeld voorkomt, tegenover 27,59% in 2018.

De omvang van de ongeoorloofde politieke inmenging varieert naargelang het type bestuur.

²¹ Delvaux, E., Vandenbroeck, S., Schouteden, M. et al. Agressie in Belgische werkcontext. TBV - Tijdschr Bedrijfs- en Verzekeringsgeneesk 32, 16–22 (2024). Zie: <https://www.tbv-online.nl/magazine-artikelen/agressie-in-belgische-werkcontext/>



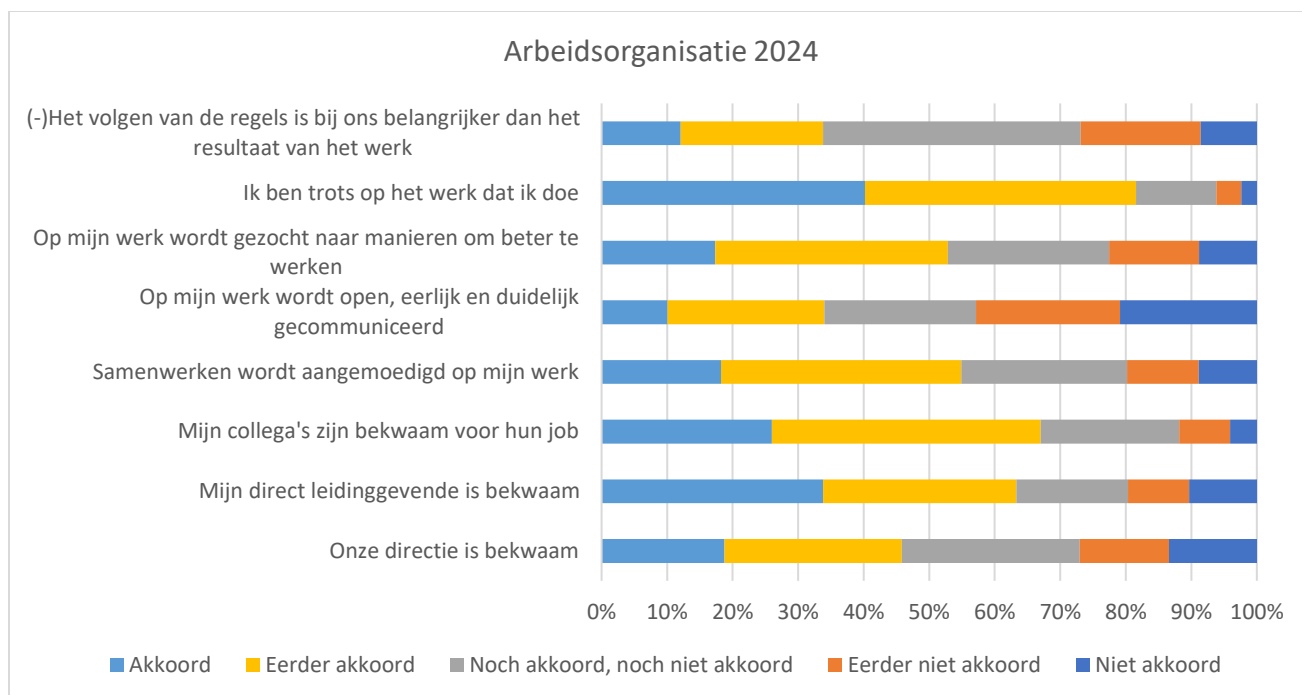
Ongeoorloofde politieke inmenging komt bovengemiddeld voor bij provincies, gemeenten en OCMW's, woonmaatschappijen en intercommunale.



4.5 Arbeidsorganisatie

De manier waarop het werk georganiseerd wordt is ook belangrijk voor de tevredenheid van het personeel. Het bureaucratisch gehalte van de organisatie werd bevraagd, het imago van het werk, de mate waarin men inzet op leren, interne communicatie, samenwerken, de kwaliteit van collega's, de leidinggevende en de directie.

Het valt nogal mee met het bureaucratisch gehalte van de lokale besturen. Het volgen van regels gaat slechts volgens 33,79% van het personeel voor op het resultaat van het werk. 81,54% van de personeelsleden is trots op het werk dat men verricht. In 52,83% van de gevallen wordt gezocht naar verbetering van de werkprocessen. Communicatie is een knelpunt. Slechts in 34,01% van de gevallen wordt open, eerlijk en duidelijk gecommuniceerd. Verder wordt samenwerken aangemoedigd (54,90%) en vooral collega's (67,01%) en de leidinggevende (63,31%) worden bekwaam geacht. De directie wordt slechts door 45,82% van het personeel bekwaam geacht.



Bij de factoranalyse werd vastgesteld dat de eerste vraag niet aansluit bij de andere en waarschijnlijk samenhangt met een ander achterliggend concept²². De laatste vraag werd toegevoegd en heeft evenmin voldoende samenhang. De andere vragen worden verondersteld het concept arbeidsorganisatie te meten.

Arbeidsorganisatie

Het personeel van de lokale besturen scoort anno 2024 6,34 op 10 voor arbeidsorganisatie. Daarbij is men vooral trots op het werk dat men verricht (7,83). Verder worden collega's bekwaam geacht (6,93), net als de direct leidinggevende (6,68), samenwerken wordt aangemoedigd (6,11) en er wordt gezocht naar manieren om beter te werken (5,97). Zoals gezegd is het knelpunt op vlak van arbeidsorganisatie de open, eerlijke en duidelijke communicatie (4,51).

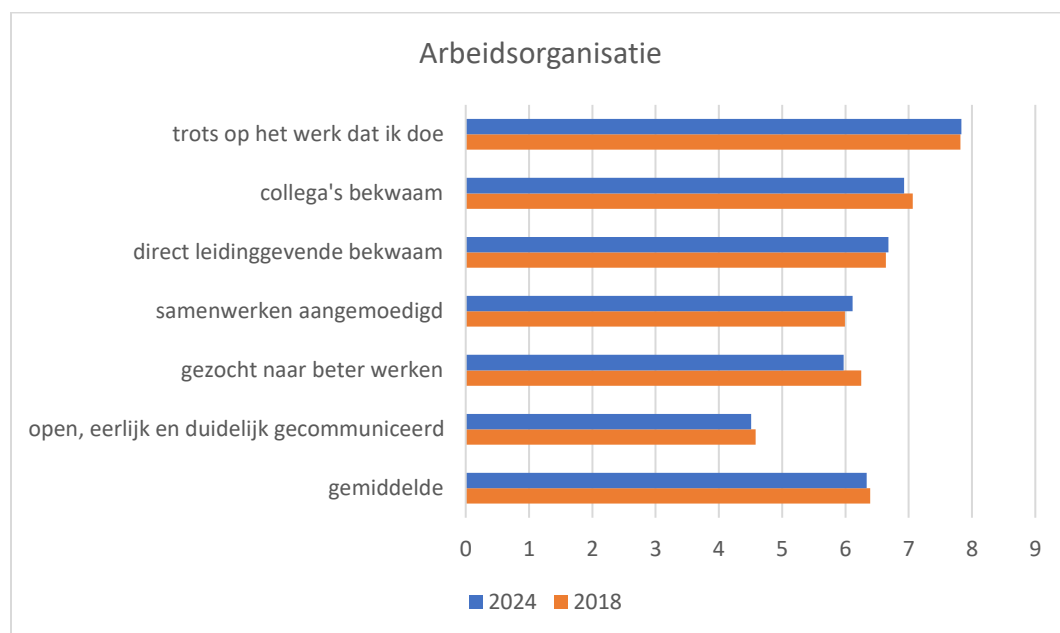
Tegenover 2018 zien we een kleine daling met .05 van de globale score van arbeidsorganisatie. De regressieanalyse laat echter zien dat arbeidsorganisatie de op één na belangrijkste factor is in de verklaring die we kunnen bieden voor arbeidstevredenheid. Elke eenheid toename in score voor arbeidsorganisatie levert een stijging van de arbeidstevredenheid op van 0,23. Ondanks het feit dat de evolutie van de score slechts 0,05 bedraagt kan zo toch een daling van de arbeidstevredenheid met 0,01 verklaard worden. De daling van de scores op arbeidsorganisatie zijn daarmee de vierde factor ter verklaring van de daling van de globale tevredenheid.

Kijken we naar de individuele items dat doet de grootste verschuiving doet zich voor op het vlak van het zoeken naar manieren om beter te werken. De score op dat item daalt met 0,28.

Het aanmoedigen van samenwerking, zoeken naar verbetering en open communicatie zijn voorwaarden om te komen tot een lerende organisatie. De lokale besturen blijven hier beduidend

²² De factorladingen voor de zes items zijn: ,488; ,771; ,804; ,773; ,551; ,685 (2018: ,456; ,756; ,796; ,777; ,514; ,673). Waarden kleiner dan -,40 of groter dan ,40 wijzen op een voldoende meetkwaliteit.

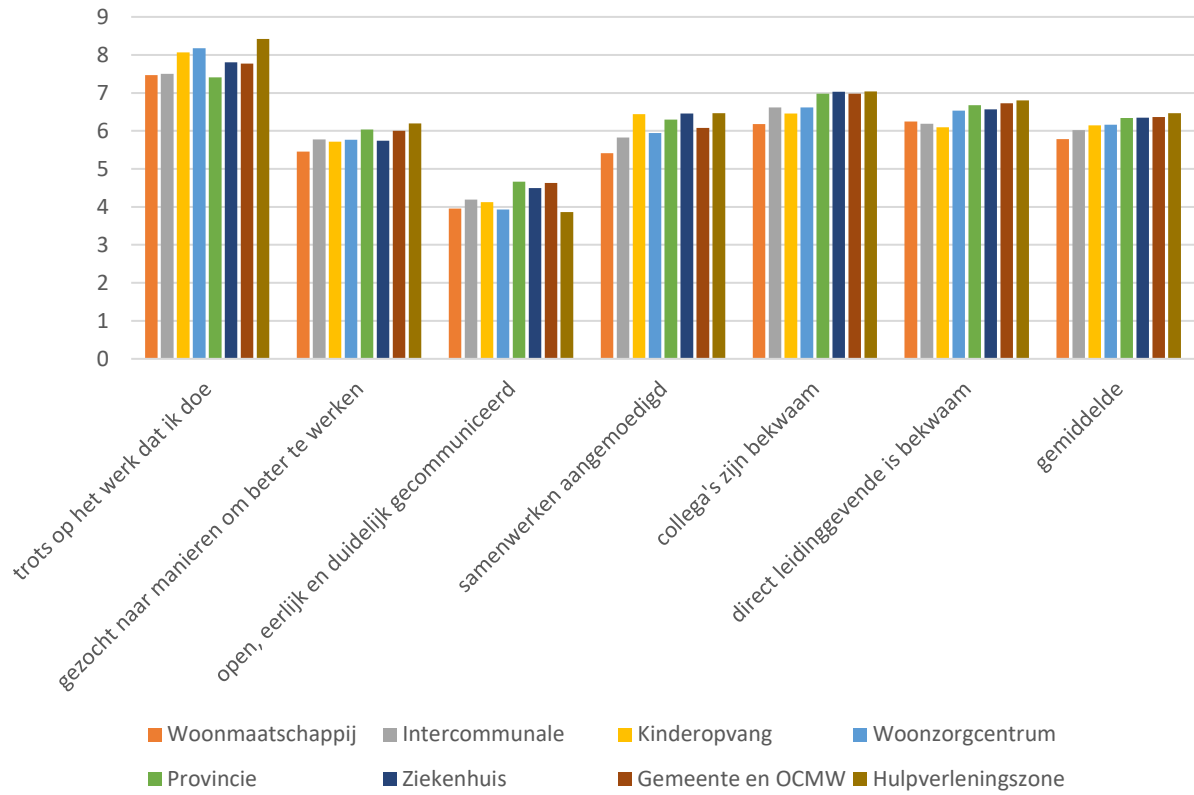
zwakker dan de Vlaamse overheid²³. Zoeken naar beter werken krijgt bij de lokale besturen een 3,4 op 5 tegenover 4,2 bij de Vlaamse overheid. Open communicatie krijgt een 2,8 op 5 tegenover 3,5 bij de Vlaamse overheid. Het aanmoedigen van samenwerking krijgt een 3,4 tegenover 4,1 op 5 bij de Vlaamse overheid. Deze lage scores bij de lokale besturen duiden op een minder ontwikkelde leercultuur.



De gemiddelde score voor arbeidsorganisatie bedraagt 6,34. Boven het gemiddelde zitten de hulpverleningszones (6,46), gemeenten en OCMW's (6,36), ziekenhuizen (6,35) en provincies (6,34). Onder het gemiddelde treffen we de woonmaatschappijen (5,79), intercommunales (6,02), kinderopvang (6,15) en woonzorgcentra (6,16). Verder vallen twee zaken op. Op vlak van de trots op het werk springen drie sectoren er bovenuit: hulpverleningszones, woonzorgcentra en kinderopvang. Hulpverleningszones laten dan wel globaal de hoogste score noteren, op vlak van open, eerlijke en duidelijke communicatie doen ze het slecht.

²³ Stellingen: 'In mijn directe werkomgeving wordt er gezocht naar manieren om beter te werken'; gemiddeld van 'Ik ervaar een open cultuur in mijn organisatie' en 'Het management van mijn organisatie communiceert op een open en eerlijke manier'; 'Er wordt goed samengewerkt in mijn directe werkomgeving'.

Arbeidsorganisatie



5 Arbeidstevredenheid in de lokale besturen verklaard

5.1 Correlatieanalyse

Op basis van de factoranalyse werden verschillende dimensies geïdentificeerd. Daarvan worden nu de correlaties nagegaan met de arbeidstevredenheid van het personeel. Alle dimensies hangen vrij sterk samen met arbeidstevredenheid, behalve grensoverschrijdend gedrag. De sterkste samenhang is die met arbeidsverhoudingen, gevolgd door arbeidsorganisatie en arbeidsomstandigheden. Alle verbanden zijn significant.

Pearson Correlation	Tevredenheid	Inhoud	Voorwaarden - tijd	Voorwaarden - ontwikkeling	Omstandigheden	Omstandigheden - stress	Verhoudingen	Verhoudingen - Grensoverschrijdend	Organisatie
Tevredenheid	1	0,490	0,463	0,576	0,632	-0,560	0,749	-0,377	0,721

5.2 Regressieanalyse

Vervolgens werd de analyse uitgediept aan de hand van een regressieanalyse. De dimensies van de kwaliteit van de arbeid verklaren 66,5%²⁴ van de verschillen in tevredenheid van het personeel. Dat duidt erop dat we een vrij sterke verklaring kunnen bieden voor de arbeidstevredenheid van het personeel. Alle dimensies leveren een significante verklaring, behalve grensoverschrijdend gedrag. Daarvan moeten we dus besluiten dat voor de globaliteit van het personeel van de lokale besturen grensoverschrijdend gedrag niet bijdraagt tot meer ontevredenheid.

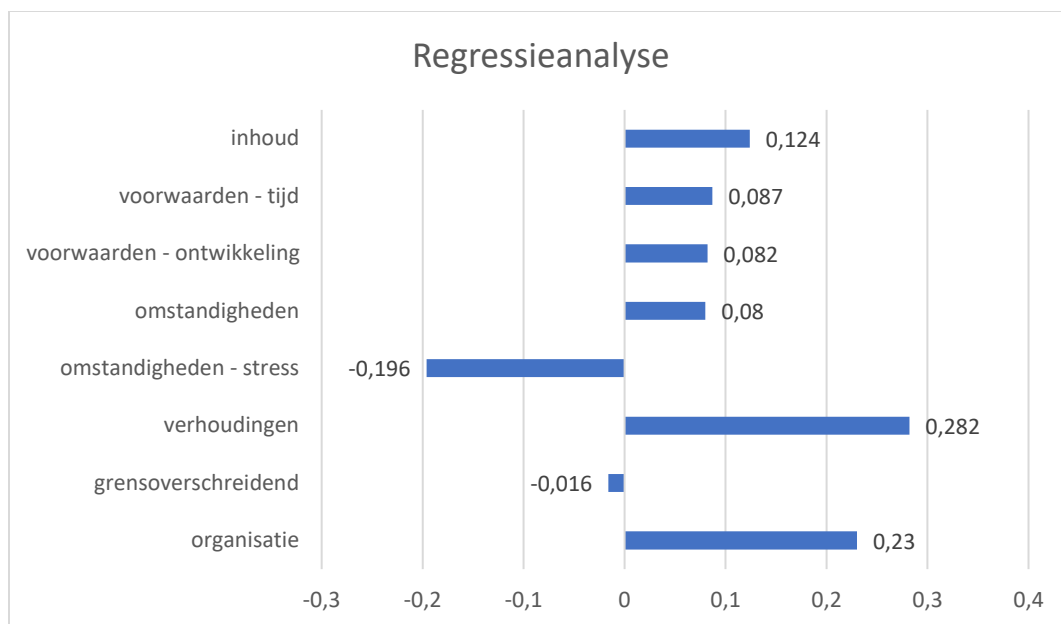
Van de verschillende dimensies van de arbeidskwaliteit zorgen arbeidsverhoudingen het sterkst voor tevredenheid (,282). Een goede score op werksfeer, steun van collega's, ruimte voor overleg, steun van de leidinggevende, eerlijkheid van de selecties, waardering en afwezigheid van discriminatie zorgt voor meer arbeidstevredenheid. Per punt meer op arbeidsverhoudingen stijgt de tevredenheid met ,282.

Op de tweede plaats wordt arbeidstevredenheid bepaald door arbeidsorganisatie (,23). Hoe trotser men is over het werk, hoe meer gezocht wordt naar manieren om beter te werken, hoe opener, eerlijker en duidelijker de communicatie, hoe meer samenwerken aangemoedigd wordt en hoe bekwaamer de collega's en direct leidinggevend; des te meer tevreden is men over het werk.

Op de derde plaats is de afwezigheid van te veel stress een bepalende factor (-,196). Een te hoge emotionele belasting, stress en gezondheidsklachten zorgen voor minder arbeidstevredenheid.

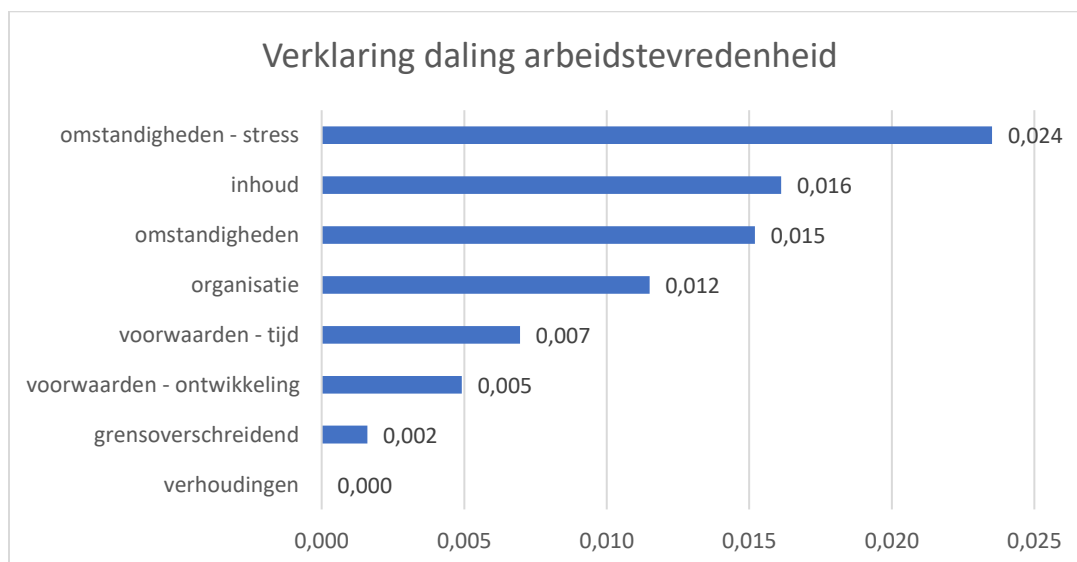
Op de vierde plaats zorgt de inhoud van het werk voor tevredenheid (,124). Gevarieerd werk, een evenwichtige job die een geheel vormt, autonomie en voldoende feedback zorgen ook voor meer tevredenheid bij wie die job verricht.

²⁴ R Square: .665



5.3 Verklaring daling arbeidstevredenheid

De resultaten van de regressieanalyse kunnen we vervolgens combineren met de waargenomen evoluties voor de verschillende dimensies van de arbeidskwaliteit. Op die manier kan de algemene daling van de arbeidstevredenheid met -0,36 verklaard worden. De belangrijkste verklaring voor de daling van de arbeidstevredenheid is de toename van stress. Een verdere verklaring wordt geboden door een daling van de scores voor arbeidsinhoud, -omstandigheden en -organisatie als vierde factor. In mindere mate is er ook een bijdrage van lagere waarden voor arbeidsvoorwaarden en meer grensoverschrijdend gedrag. De waarden in de onderstaande tabel geven omvang van de daling van de arbeidstevredenheid weer die verklaard wordt per dimensie.



5.4 Theoretisch model

Tegenover ons theoretisch model vinden we geen steun voor de theorie van Herzberg die stelt dat arbeidsinhoud zorgt voor tevredenheid en dat aan de andere dimensies van arbeidskwaliteit moet voldaan zijn om ontevredenheid te vermijden. Arbeidsinhoud komt in ons onderzoek pas op de vierde plaats als verklaringsgrond voor arbeidstevredenheid.

Het vermijden van te veel stress is wel belangrijk voor arbeidstevredenheid. Een evenwicht tussen taakeisen en sturingsmogelijkheden zorgt voor meer arbeidstevredenheid via het onder controle houden van stress.

6 Besluit

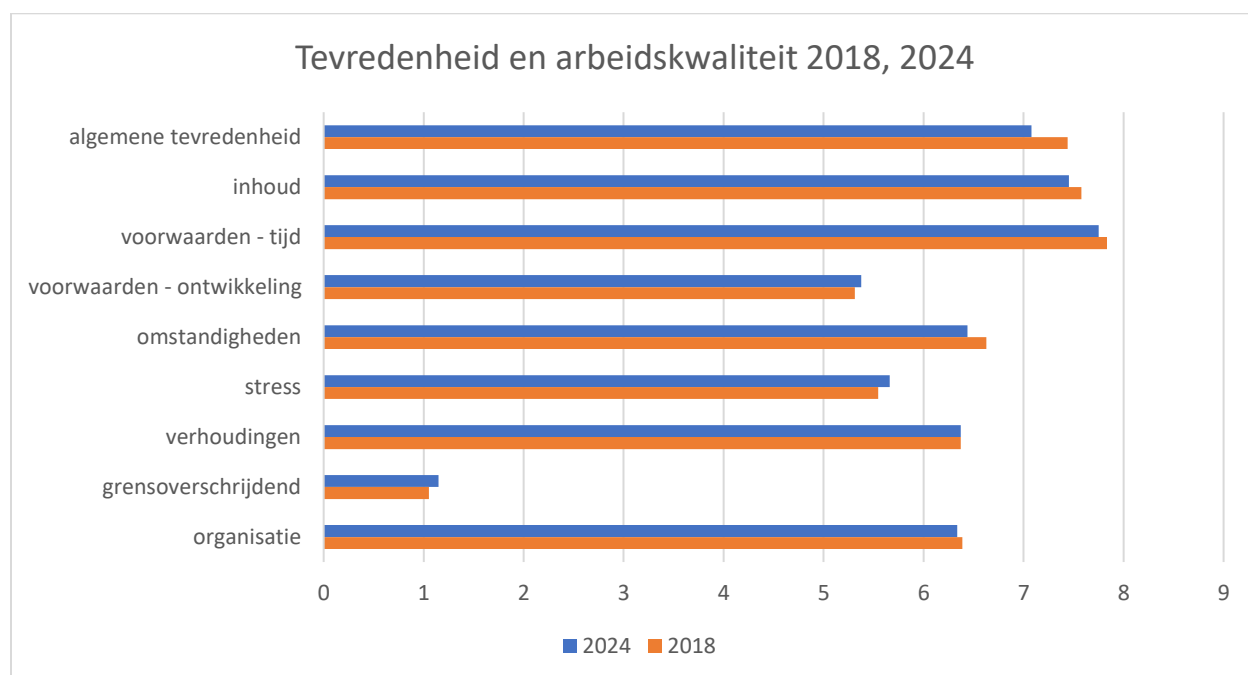
Anno 2024 bedraagt de globale arbeidstevredenheid van het personeel van de lokale besturen in Vlaanderen 7,08 op 10. Daarbij is 55,88% van het personeel tevreden, 6,44% ontevreden en 37,67% is noch tevreden, noch ontevreden. De hoogste score zien we voor motivatie (8,05). Deze wordt gevolgd door de afwezigheid van een verloopintentie (7,5), het zich goed voelen op het werk (6,68) en de tevredenheid met het werk (6,55). De tevredenheid met de werkgever scoort het laagst (6,43).

We zien de hoogste tevredenheid bij provinciepersoneel (7,34). Ook zien we bovengemiddelde scores bij intercommunales (7,21), gemeenten en OCMW's (7,16) en hulpverleningszones (7,15). De kinderopvang laat de laagste scores optekenen (6,08). Ook woonmaatschappijen (6,53), woonzorgcentra (6,69) en ziekenhuizen (6,74) scoren lager dan het gemiddelde. We stellen ook vast dat een gemeentefusie zowel kan zorgen voor een stijging als een daling van de arbeidstevredenheid.

Algemeen zien een daling in tevredenheid in vergelijking met onze bevraging in 2018. Toen bedroeg die nog 7,44 op 10. De globale daling bedraagt dus -0,36 en is significant. De globale tevredenheid is en blijft ook aanzienlijk lager dan bij het personeel van de Vlaamse overheid.

Ter verklaring van de arbeidstevredenheid brachten we de verschillende dimensies van de kwaliteit van de arbeid in kaart. Meer bepaald gaat het om arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsorganisatie. De belangrijkste factor die we kunnen identificeren ter verklaring van de dalende arbeidstevredenheid is de toename van stress, naast slechtere scores voor arbeidsinhoud, -omstandigheden en -organisatie. Wat stress betreft zien we een toename van stress zelf, een hogere emotionele belasting én grotere impact op de gezondheid. Onze analyse toont aan dat vooral de toename van stress zorgt voor een lagere tevredenheid bij het personeel.

De onderstaande grafiek biedt een overzicht van de algemene scores voor tevredenheid en de kwaliteitsdimensies.



De score op arbeidsinhoud bedraagt gemiddeld 7,45. Dat is .13 lager dan in 2018 (7,57) en zo de op één na belangrijkste verklaring voor de lagere globale tevredenheid. Wat opvalt is dat de daling van de arbeidsinhoud zich vooral situeert in de taakcoherentie en het zicht hebben op de kwaliteit van het werk dat men verricht. We stellen daarnaast opnieuw een gebrek aan autonomie vast. Lage autonomie zien we bij de kinderopvang, woonzorgcentra, ziekenhuizen, hulpverleningszones en intercommunales. Die lage autonomie tast de werkbaarheid van het werk bij de lokale besturen aan.

Het personeel van de lokale besturen is het meest tevreden over de arbeidsvoorwaarden “verplaatsingstijd”, ‘uurregeling’, ‘verlofregeling’, en de ‘combinatie werk en privé’. Door de hoge tevredenheidsscores op deze items vormen ze de troeven op vlak van arbeidsvoorwaarden van de lokale besturen. Bij bepaalde types instellingen is de tevredenheid over deze arbeidsvoorwaarden echter merkkelijk lager: in de zorgsector en in het bijzonder in de kinderopvang, woonzorgcentra en ziekenhuizen en ook wel in de hulpverleningszones staan net deze arbeidsvoorwaarden onder druk. Overigens is de tevredenheid over de mogelijkheden tot minder werken of onderbreken drastisch lager dan over de tijd-gerelateerde arbeidsvoorwaarden (-1,79), in het bijzonder betreffende de mogelijkheden voorafgaand aan het pensioen (-2,05). Evenmin tevreden is het personeel van de lokale besturen over het loon, de doorgroei-, telewerk- en ontwikkelingsmogelijkheden. De lokale besturen in het algemeen beantwoorden hier niet aan de verwachtingen van het personeel.

We keken ook naar ontwikkeling-gerelateerde arbeidsvoorwaarden. De gemiddelde score voor deze items bedraagt 5,38 op 10. Algemeen is dat een lage score. Wie verloond wordt in de schalen E, D en in mindere mate ook C geeft aan zich minder te kunnen ontwikkelen op het werk, geeft aan minder vormingskansen te krijgen én geeft minder vaak aan dat er voldoende doorgroeimogelijkheden zijn. De resultaten duiden op een onderinvestering in wie al een lager scholingsniveau heeft. Ze brengt de inzetbaarheid van medewerkers en de werkbaarheid van het werk in gevaar. Dat zorgt voor een dualiteit onder het personeel. Voor het creëren van doorgroeimogelijkheden en bij uitbereiding ontwikkelingsmogelijkheden in het algemeen, kunnen de andere lokale besturen nog wat leren van de hulpverleningszones. Daar zijn de verschillen tussen de ontwikkelingskansen van deze personeelsgroepen veel kleiner.

Het ontslagdecreet laat zich ook voelen bij de lokale besturen. Bij statutairen zien we een aanzienlijke afname van de jobzekerheid en toename van de jobonzekerheid. De verschillen tussen contractuelen en statutairen in jobzekerheid worden daardoor ruim gehalveerd.

Tot slot zien we dat net geen derde van de personeelsleden bij de lokale besturen telewerkt. Dat is iets minder dan het gemiddelde bij alle loontrekkenden. Meestal wordt er één dag per week getelewerkt.

Kijken we naar de arbeidsomstandigheden dan zien we een vrij hoge tevredenheid over de werkomgeving (6,82), veiligheid en preventie (6,70), werkmateriaal (6,58) en personeelsadministratie (6,48). De gemiddelde tevredenheidsscore over deze items bedraagt 6,65. Het onthaal van nieuwe personeelsleden doet het minder goed en scoort 5,60. Die laatste score baart zorgen. Ze is een indicatie voor een mindere ontwikkeling van meer geavanceerde HR-instrumenten. We zien lage scores bij de hulpverleningszones, woonzorgcentra en huisvestingsmaatschappijen. Algemeen is de daling van de score op arbeidsomstandigheden de derde verklaring voor de lagere arbeidstevredenheid.

Op vlak van stress zien we een vrij hoge blootstelling met een gemiddelde score van 5,66. Men geeft aan vaak last te hebben van stress (6,22) en dat het werk emotioneel belastend is (5,92). In mindere mate heeft het een negatieve invloed op de gezondheid (4,84). Tegenover 2018 zien we nog een verdere toename van stress van 5,54 naar 5,66. En, die zoals gezegd, zien we als de belangrijkste verklaring voor de daling van de werktevredenheid bij het personeel van de lokale besturen.

De gemiddelde score over arbeidsverhoudingen bedraagt 6,37. Binnen de cluster 'arbeidsverhoudingen' behaalt de stelling "Ik kan rekenen op mijn collega's als ik een probleem heb" een tevredenheidsscore van gemiddeld 7,39. De steun van collega's is daarmee de belangrijkste positieve kracht in de arbeidsverhoudingen. Onder het gemiddelde (6,35) valt een sterke daling van de werksfeer op van 6,11 naar 5,87 (-0,24). Waardering krijgen blijft vrij laag scoren (5,84), maar het zorgkind van de arbeidsverhoudingen blijft de eerlijkheid van de selectieprocedures (5,43).

Binnen de cluster grensoverschrijdend gedrag zien we dat pesterijen stagneren. Met een score van 1,34 tegenover 1,33 in 2018. Zoals hiervoor reeds aangegeven geeft 6,87% van het personeel aan gepest te worden op het werk. In 2018 was dat 6,76%. Ongewenste intimiteiten op het werk worden vaker ervaren. We tekenen een score op van 0,96 tegenover 0,77 in 2018. De percentages zeggen hier meer: 3,51% stelt er mee te maken te hebben tegenover 2,65% in 2018. Dat stemt overeen met een toename met maar liefst een derde.

Anno 2024 geeft 45,41% van het personeel van de lokale besturen ook aan op het werk reeds te maken gekregen te hebben met verbale of fysieke agressie door cliënten of externen. Een zorgwekkend cijfer. Agressie door externen scoort bovengemiddeld in woonzorgcentra, hulpverleningszones, woonmaatschappijen, ziekenhuizen en intercommunales.

Tot slot blijft ongeoorloofde politieke inmenging een constante bij de lokale besturen. 27,57% van de bevrageden bevestigt dat het geregeld voorkomt, tegenover 27,59% in 2018.

Het personeel van de lokale besturen scoort anno 2024 6,34 op 10 voor arbeidsorganisatie. Daarbij is men vooral trots op het werk dat men verricht (7,83). Open, eerlijke en duidelijke communicatie (4,51) is het knelpunt. Ook in vergelijking met de Vlaamse overheid zien we lage scores. Dit staat het leervermogen binnen de organisatie in de weg. De lagere score op arbeidsorganisatie is de vierde verklaring voor de daling van de arbeidstevredenheid.

ACV Openbare Diensten, Lokale en Regionale Besturen
Brussel, 24 september 2024

Nathalie Hiel, nationaal secretaris lokale en regionale besturen

Joris Lermytte, studiedienst