

# WERKTEVREDENHEID BIJ PERSONEEL LOKALE BESTUREN DAALT

**De algemene werktevredenheid in lokale besturen daalt. Dat is de conclusie van een rapport dat ACV Openbare Diensten maakte na een ruime bevraging bij 8.880 personeelsleden van lokale besturen.**

2024 is een sleuteljaar voor de lokale besturen. De gemeenteraadsverkiezingen zullen nieuwe bestuursakkoorden opleveren. Voor ACV Openbare Diensten is dat de gelegenheid om de belangen van het personeel op tafel te leggen. Dat gebeurde met een ruime bevraging naar de werktevredenheid van het personeel in het kader van onze campagne Onmisbaar Openbaar. Maar liefst 8.880 personeelsleden van de lokale besturen vulden een vragenlijst in. De respondenten werken bij 594 verschillende besturen. Voor 226 besturen waren er voldoende antwoorden om een specifiek rapport op te stellen. De conclusies uit deze rapporten brengen we zeker aan tijdens het syndicaal overleg in deze besturen.

## Wat was het uitgangspunt van de bevraging?

**Joris Lermytte, studiedienst ACV Openbare Diensten:**

“We gingen uit van een model waarbij werktevredenheid bepaald wordt door de kwaliteit van arbeid. Die meten we aan de hand van de 5 A's: arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsorganisatie. Uit de analyse van de resultaten bleek dat de werktevredenheid van het personeel van de lokale besturen 7,08 op 10 is. De hoogste score, 8,05, zien we voor motivatie, de werktevredenheid met de werkgever scoort met 6,43 het laagst. De opvallendste conclusie is dat in vergelijking met eenzelfde bevraging in 2018 de werktevredenheid erop achteruitgaat. In 2018 lag de werktevredenheidsscore nog op 7,44, nu op 7,08.”

TEKST  
Willem-Jan van Ekert

FOTOGRAFIE  
Eva Beeusaert

## De tevredenheid lijkt in het algemeen te dalen in de samenleving. Zou dat een rol hebben gespeeld bij de resultaten?

**JORIS:** “Ik denk het niet, want uit de werktevredenheidsbevraging van werknemers bij de Vlaamse overheid blijkt eerder een toename. De daling is wel degelijk een fenomeen dat zich voordoet onder het personeel van de lokale besturen. De grootste oorzaak daarvan die wij kunnen identificeren, is de toename van stress, gezondheidsklachten en meer emotionele belasting.”

**Nathalie Hiel, nationaal secretaris lokale en regionale besturen ACV Openbare Diensten:** “Een mogelijke reden voor de toename van deze stress zijn de personeelstekorten in heel wat diensten, zeker in de zorg.”



**Koen Drubbel is hoofdmilitant van ACV Openbare Diensten. Hij werkt bij de dienst Aankopen van de Stad Roeselare en het OCMW.**

“We scoren globaal bovengemiddeld goed, qua werktevredenheid iets beter dan gemiddeld. In Roeselare hebben we een constructieve relatie met de werkgever. Dat is tegenwoordig niet zo evident. Op een aantal zaken scoren we minder goed. Ongeoorloofde politieke inmenging komt te vaak voor, bijvoorbeeld. We

hebben een bijzonder gedreven burgemeester die de lat hoog legt, ook voor het personeel. Is dat ongeoorloofd? Werken voor een stad of gemeente blijft een uniek samenspel van beleid, politiek en uitvoering. Daar kan niet iedereen goed mee om. Het blijft een hiërarchisch getrapte organisatie waar heel wat niveaus overbrugd moeten worden. Maar we werken met gemeenschapsgeld, moeten budgettair, en moeten bij Audit Vlaanderen verantwoording afleggen. De meeste beslissingen van het schepencollege of de

gemeenteraad worden openbaar gemaakt. Dat is nu eenmaal hoe de overheid werkt. De vraag is of het de samenwerking aanmoedigt als je weet dat er nog iemand boven je moet valideren.

Wat ik jammer vind is dat sommige collega's minder bekwaam worden geacht voor hun job. Ik denk dat die conclusie samenvalt met het feit dat er minder doorgroei mogelijkheden zijn dan gemiddeld. Het is ook niet leuk als je 20 jaar je job doet, op een promotie hoopt en er wordt gekozen voor een externe kandidaat.”

## “Dit rapport maakt ons meer zichtbaar”

Ongeveer een derde van alle respondenten komt uit Limburg. Reden genoeg om eens het licht op te steken in de Limburgse gemeente Bilzen, waar **Jorn Herremans, zorgkundige in het OCMW-rusthuis, sinds drie jaar militant is voor ACV Openbare Diensten.**

“Vóór mij was er tien jaar geen

militant. Ik heb meteen gefocust op de tevredenheid van de werknemers, het rapport komt dan ook als geroepen. Bilzen is een grote gemeente en met de komende fusie met Hoeselt komt er natuurlijk nog meer op je af. Voor mij is dit rapport een hulpmiddel, daarom beschouw ik het als iets positiefs, want het zal mij helpen om te zien waar mogelijke problemen zitten. Er werken zo’n 500 mensen voor de gemeente Bilzen, voor de gemeente Hoeselt ook nog eens 100. We zijn met

vier afgevaardigden voor 600 mensen. Het rapport maakt ons meer zichtbaar op het werk. We scoren goed op vrijwel alle vlakken en beter dan het gemiddelde. Het bewijst dat Bilzen een aantrekkelijke werkgever is. Persoonlijk ben ik ook tevreden, de verhouding met het bestuur is goed. We worden gehoord en we werken goed samen. Daarom zal ook het bestuur positief omgaan met dit rapport. Want we mogen niet vergeten dat zo’n rapport ook voor de besturen zelf een handig hulpmiddel is.”



## Hebben de resultaten jullie verrast?

**NATHALIE:** “Op syndicaal vlak zien we een aantal verschuivingen die voor ons te verwachten waren. Bijvoorbeeld wat betreft de mogelijkheden om minder te gaan werken in aanloop van de pensioenleeftijd. De stijgende ontevredenheid bij personeelsleden ten opzichte van onze vorige bevraging is het resultaat van de afschaffing in 2016 van de loopbaanonderbreking zonder motief in de lokale sector. De ontevredenheid over het loon was ook te voorspellen: de loonschalen ‘Kelchtermans’ zijn sinds 1993 niet meer gewijzigd, op indexeringen na. Ondertussen kunnen besturen een eigen loonhuis uitwerken, dus het is duidelijk dat daar dringend iets mee gedaan moet worden. De voorbije jaren hebben we al onderhandeld voor een betere pensioenregeling voor contractuelen in de sector maar het aanvullend pensioen moet nog verhoogd worden, zodat het pensioen van contractuelen op een gelijkwaardig niveau komt als dat van statutairen. Uit de bevraging blijkt eens te meer dat we ons voor al deze elementen terecht inzetten. Ook de toegenomen problemen op het vlak van agressie en grensoverschrijdend gedrag baren ons zorgen.”

## Hoe gaan jullie dit aankaarten?

**JORIS:** “We hebben niet alleen een analyse in de globaliteit gemaakt, maar ook voor 226 besturen maken we een individueel rapport. ACV Openbare Diensten gaat dat tijdens het overleg in die besturen op de agenda zetten. Op die manier activeren we onze lokale werking en hebben we een toegangsticket om bij de werkgever op gesprek te gaan.”

**NATHALIE:** “Vooral nu er binnenkort nieuwe bestuursakkoorden worden gesloten, zou het goed zijn dat ze een aantal zaken mee opnemen. Heel wat zaken worden door een lokaal bestuur zelf beslist, ze hebben heel wat autonomie gekregen. Maar het echte werk zal vooral gebeuren door de collega’s op de werkvloer.”

## Is de boodschap eensluidend negatief?

**JORIS:** “De bedoeling blijft natuurlijk dat de arbeidskwaliteit voor het personeel verbetert. Maar we brengen ook de positieve punten in beeld.

De lokale besturen hebben een aantal troeven die ze kunnen uitspelen en waar mensen ook tevreden over zijn, zoals de verplaatsingstijd, uur- en verlofregeling en de werk-privébalans. Maar als je op die laatste doorvraagt, zijn voor een aantal mensen de mogelijkheden rond loopbaanonderbreking en het opnemen van langdurige verloven ondermaats. De mogelijkheden tot telewerk kunnen ook beter. Dat wordt relatief weinig gedaan in vergelijking met andere overheden: meestal één dag per week.”

**NATHALIE:** “Op gemeentelijk vlak willen sommige politici dat de ambtenaar steeds aanwezig is omdat ze het gewoon zijn om vlot met dringende zaken bij de diensten terecht te kunnen.”

**JORIS:** “Dan kom je al dicht bij de politieke inmenging. Net als bij de vorige bevraging uit 2018 zegt ruim een kwart van het personeel dat ongeoorloofde politieke inmenging geregeld voorkomt. Door de statutaire tewerkstelling volledig aan de kant te schuiven, wordt het personeel afhankelijker van de politiek.”

**NATHALIE:** “We zien dat ook in de resultaten. De jobonzekerheid bij statutaire personeelsleden stijgt als direct gevolg van het ontslagdecreet.”

## Zijn er goede leerlingen in de klas?

**JORIS:** “Lokale besturen zijn niet uniform qua tevredenheid. Er zijn er die het goed doen en die het minder goed doen. Zo zijn er problemen in de zorgsector, daar staan de arbeidsvoorwaarden onder grote druk. Bij kinderopvang, woonzorgcentra en ziekenhuizen scoort de tevredenheid opmerkelijk lager. Maar er zijn wel degelijk goede praktijken. In hulpverleningszones is er een goed ontwikkelingsbeleid, daar krijgen mensen kansen om door te groeien op alle niveaus. In die zones wordt ook breed geïnvesteerd in personeel. Het kan dus wel degelijk anders.”

**NATHALIE:** “Het is belangrijk om de nieuwe besturen na de verkiezingen duidelijk te maken dat tevreden personeel een betere dienstverlening oplevert. En dus een grotere tevredenheid bij de burgers. En dat is ook voor het politiek bestuur toch wel een belangrijke doelstelling.”



Ontdek het rapport van jouw lokaal bestuur op [www.rapportlokalebesturen.be](http://www.rapportlokalebesturen.be).

## BEST SCORENDE BESTUREN

8,91	GEMEENTE EN OCMW <b>Lendelede</b>
8,86	GEMEENTE EN OCMW <b>Wachtebeke</b>
8,56	GEMEENTE EN OCMW <b>Zutendaal</b>
8,54	GEMEENTE EN OCMW <b>Deinze</b>
8,40	GEMEENTE EN OCMW <b>Oostkamp</b>
8,38	GEMEENTE EN OCMW <b>Sint-Gillis-Waas</b>
8,35	GEMEENTE EN OCMW <b>Bornem</b>
8,35	GEMEENTE EN OCMW <b>Boechout</b>
8,35	GEMEENTE EN OCMW <b>Boutersem</b>
8,27	GEMEENTE EN OCMW <b>Sint-Katelijne-Waver</b>

## HOGE SCORE VOOR AGRESSIE

45,41%

van het personeel van de lokale besturen geeft aan dat ze op het werk al te maken kreeg met verbale of fysieke agressie door cliënten of externen. Die agressie door externen scoort nog hoger in woonzorgcentra, hulpverleningszones, woonmaatschappijen, ziekenhuizen en intercommunales.

27,57%

van de respondenten bevestigt dat ongeoorloofde politieke inmenging regelmatig voorkomt bij hun bestuur.

## WIE IS HET MEEST EN HET MINST TEVREDEN?

7,34  
PROVINCIEPERSONEEL7,21  
INTERCOMMUNALES7,16  
OCMW'S7,15  
HULPVERLENINGSZONES6,08  
KINDEROPVANG6,53  
WOONMAATSCHAPPIJEN6,69  
WOONZORGCENTRA6,74  
ZIEKENHUIZENMOETEN DE PROVINCIES  
BLIJVEN BESTAAN?

Wat is de meerwaarde van een provinciebestuur als je weet dat twee aankomende regeringspartijen ze willen afschaffen? N-VA en Vooruit zien liever meer slagkrachtige gemeentebesturen en overleg binnen regionaden.



Emeritus professor Bestuurskunde Filip De Rynck analyseert: "Voor alle duidelijkheid: regionaden bestaan formeel niet. Er zijn wel verschillende overlegverbanden tussen lokale besturen onderling, al dan niet intercommunales, en in sommige gevallen is er ook gestructureerd overleg tussen lokale besturen en de Vlaamse overheid, bijvoorbeeld in de vervoerregio's. Dat zijn nuttige vormen van overleg, maar het zijn geen raden zoals de provincieraden die rechtstreeks verkozen zijn."

Er wordt al jaren gesproken over beter en efficiënter binnenlands bestuur in Vlaanderen.

"Op de agenda van de werkgroep Binnenland van de onderhandelende partijen stonden vooral deze vier thema's op de agenda: de verplichte fusies tussen gemeenten, de provinciebesturen afschaffen, het plattelandspact en de ondersteuning van de kleine gemeenten en de herfinanciering van de gemeenten. Over geen enkele van die vier thema's is er een akkoord. De knelpunten worden nu naar de centrale werkgroep doorverwezen. Ik verwacht daar nog heel wat discussies. N-VA en Vooruit hebben zowel de fusies van gemeenten als de afschaffing van de provinciebesturen op de politieke agenda gezet. Het is een publiek geheim dat CD&V het daarmee niet eens is."

Provinciebesturen doen er al tijden alles aan om het publiek uit te leggen waarom ze zo belangrijk zijn. Slagen ze daarin?

"De kennis van de mensen over de provincie en de provinciale bestuurders is zeer beperkt, maar dat is geen reden om ze af te schaffen. In het huidige model hebben de provincieraden nog wel hun nut. De

provincies hebben nog bevoegdheden over waterbeheer, recreatiedomeinen en toerisme. Of dat beperkte pakket van bevoegdheden volstaat om de provinciebesturen als politiek niveau te behouden en daarvoor verkiezingen te organiseren is een andere discussie.”

“In het Steunpunt Bestuurlijke Vernieuwing hebben Lieven Janssens (UA) en ik intensief gewerkt aan een toekomstvisie voor het lokaal en binnenlands bestuur. Kort samengevat pleiten wij voor sterkere lokale besturen. Er zijn op dit moment zeer grote problemen met de bestuurskracht van heel wat gemeenten, zeker – maar niet alleen – bij de kleinere gemeenten. We hebben sterke lokale besturen nodig. Maar de

kwetsbaarheid van de organisatie van veel gemeenten is bijzonder groot, zeker wat personeelsbestanden betreft. Er zijn gemeenten die moeite hebben om nog aan een stedenbouwkundige ambtenaar te geraken. Slechts een vijfde van onze gemeenten heeft iemand in dienst voor de integrale veiligheid. En ik zou zo kunnen doorgaan. Het is duidelijk dat de lokale besturen vandaag hun maatschappelijke taken als draaischijf van lokale

samenwerkingsverbanden onvoldoende kunnen uitvoeren. Het geloof in sterke lokale besturen is aanwezig: hun takenprofiel is alleen maar toegenomen en complexer geworden. In vergelijking daarmee is het personeelsbestand, naar capaciteit en competenties, ondermaats.”

### Kunnen de provinciebesturen nog een rol van betekenis spelen?

“We moeten naar sterkere lokale besturen en dus ook naar fusies van gemeenten vanuit een meer kwalitatief en gebiedsdekkende aanpak voor heel Vlaanderen. Ook de Vlaamse overheid moet beter georganiseerd worden om met lokale besturen en gebiedsproblematieken om te gaan. Voor ons is de conclusie: in het kleine gebied dat Vlaanderen is, zijn er geen 300 lokale besturen, 5 provinciebesturen en dan nog eens een Vlaamse (en federale en Europese) overheid nodig. Er is in dat perspectief geen toekomst meer voor een rechtstreeks verkozen politiek niveau tussen het lokale en het Vlaamse niveau.”

“We staan met deze visie niet alleen. Na de afbouw van de provinciale bevoegdheden rond welzijn en cultuur was al duidelijk dat een volgende stap in het verschieft lag. Veel hangt af van de regeringsonderhandelingen. Het slechtste zou zijn dat men weer een halfslachtig compromis maakt door wat verder te prutsen aan de bevoegdheden maar geen duidelijke beslissing neemt. Dat zou niet alleen inefficiënt zijn, maar ook een belediging voor mensen die op provinciaal niveau werken. Die verdienen dat niet. Zij zouden vooral geïntegreerd moeten worden in een beter functionerende Vlaamse overheid om hun veldkennis verder te kunnen inzetten. De mensen die bijvoorbeeld vanuit de provinciebesturen professioneel bezig zijn op het vlak van waterbeheer moeten we absoluut behouden.”

Op [www.toekomstvisievlaanderen.be](http://www.toekomstvisievlaanderen.be) is zowel het uitgebreide rapport van het Steunpunt Bestuurlijke Vernieuwing, als een samenvatting ervan terug te vinden.



### Reactie van Nathalie Hiel, nationaal secretaris lokale en regionale besturen ACV Openbare Diensten:

“De studie over de provinciebesturen gaat eigenlijk uit van een theoretische benadering van een praktijk die er niet is: als besturen krachtadiger worden en de bevoegdheden van de provincies overnemen met ondersteuning van Vlaanderen, dan zijn de provinciebesturen niet meer nodig. Maar dat is niet de realiteit. De huidige besturen zijn niet krachtig genoeg om die bevoegdheden over te nemen. Ook Vlaanderen heeft in het verleden bewezen niet happig te zijn om de taken en kosten over te nemen. Wij staan met deze visie niet alleen. In Vlaams-Brabant kwamen er onlangs nog reacties van Voka en UNIZO die aangeven dat provincies wel degelijk nodig zijn voor het ondersteunen van een gezond ondernemersklimaat. De Vlaamse overheid en kleinere gemeenten staan gewoon te veraf van de realiteit om de overkoepelende rol van de provinciebesturen over te nemen.”

“In het verleden zijn er al bevoegdheden op vlak van cultuur en persoonsgebonden materie weggenomen bij de provincies. In de praktijk stelden we vast dat gemeenten wel bepaalde bevoegdheden overgeheveld kregen, maar niet de nodige middelen en personeel. De bevoegdheden die naar Vlaanderen gingen, hebben ze veelal quasi onmiddellijk doorsluisd naar allerlei vzw's om die dan vaak een stille dood te laten sterven. De afschaffing van de provincies gaat eerder over een politieke idee-fixe dan om een betere dienstverlening. Provincies hebben wel degelijk een belangrijke rol te spelen op bovenlokaal en coördinerend vlak. Ze hebben een grote ondersteunende rol voor gemeenten die ze zelf niet kunnen opnemen door gebrek aan personeel en middelen.”

“We hebben inderdaad veel bestuursniveaus in Vlaanderen maar blijkbaar zijn die ook wel nodig. Vlaanderen wil de provinciebesturen afschaffen, maar introduceert in de plaats wel ‘regiovorming’ als supralokaal niveau. Als de professor het heeft over de volgens hem noodzakelijke gemeentefusies, dan zien we dat de meeste puur vanuit financieel oogpunt tot stand zijn gekomen, eerder dan omwille van de versterking van de bestuurskracht. Het gaat enkel om het binnenrijven van de bonus van de schuldovername door Vlaanderen. Vrijwillige fusies van kleinere gemeenten zijn wel zinvol. Maar burgers zijn daar geen vragende partij voor. De gemeentebesturen moeten er zijn voor de burger, niet omgekeerd. Misschien moet men daar ook wel eens rekening mee houden. Hoort dit niet zo in een zichzelf respecterende democratie zoals Vlaanderen er beweert een te zijn?”

DE AFSCHAFFING VAN DE PROVINCIES GAAT EERDER OVER EEN POLITIEKE IDEE-FIXE DAN OM EEN BETERE DIENSTVERLENING.

De ouderenzorg, thuiszorg en kinderopvang staan onder toenemende druk. Er zijn personeelstekorten, een hoge werkdruk en veel uitval van personeel. Loont het nog wel voor een lokaal bestuur om deze taken op zich te nemen, zeker als er ook private initiatieven zijn?

## EXTRA INVESTERINGEN NODIG VOOR OPENBARE ZORG EN WELZIJN BIJ LOKALE BESTUREN

Jan Mortier, coördinator Openbare Zorgsector voor ACV Openbare Diensten vindt van wel. Sterker nog:

“Lokale besturen moeten juist meer gaan investeren”. “Publieke diensten werden opgericht vanuit de vaststelling dat er noden waren op het vlak van zorg en welzijn die niet werden ingevuld. De OCMW’s speelden sinds hun ontstaan in 1977 hierin een zeer cruciale rol. Het lokaal bestuur moet die rol blijven spelen als democratisch verkozen bestuur. Elke burger heeft verwachtingen en wil in elke fase van het leven kunnen rekenen op betaalbare en kwaliteitsvolle zorg. Die rol overlaten aan private actoren gaat niet op, want zij kunnen de continuïteit van dienstverlening niet waarborgen.”

### Waarom is een lokaal bestuur beter geplaatst?

“Een lokaal bestuur kan als eerste en beter dan wie ook de noden detecteren omdat ze een globaal overzicht heeft van de situatie in de gemeente of regio. Openbare zorg zal ook steeds zorg op maat zijn. Een openbare aanbieder is genoodzaakt om de prijs van haar dienstverlening betaalbaar te houden omdat haar dienstverlening voor iedere burger toegankelijk moet zijn. Toegankelijkheid wil ook zeggen dat iedereen op een gelijke manier toegang krijgt tot de dienstverlening en dat er objectieve criteria gelden. Denk bijvoorbeeld aan het opnamebeleid in openbare woonzorgcentra versus de weinig transparante regels in private en commerciële woonzorgcentra. De gemiddelde dagprijs in woonzorgcentra lag in 2023 voor openbare woonzorgcentra 10 euro lager dan voor commerciële centra. Doordat die lager is, zal dat ook regulerend werken voor andere zorgaanbieders. In regio’s waar er geen openbaar aanbod is, zijn de dagprijzen hoger.”

### Lossen ze het personeelstekort op?

“Voor een deel wel. Eigen zorg- en welzijnsdiensten uitbouwen biedt tewerkstellingskansen aan de bevolking

binnen de regio. Door een breed gamma van openbare zorg- en welzijnsdiensten uit te bouwen, gekoppeld aan opleidingsprojecten is een lokaal bestuur het ideale niveau om mensen naar de zorg toe te leiden.”

### Sommigen zijn van mening dat de privésector garant staat voor innovatie en investeringen.

“Juist de openbare sector speelde vaak een pioniersrol. De lokale dienstencentra zijn ontstaan vanuit een initiatief van het Provinciebestuur West-Vlaanderen. Nu zijn ze niet meer weg te denken. Er is het innoverend beleid rond dementie, de woonkamers binnen de woonzorgcentra, professionalisering van de ouderenzorg, oprichting van dagverzorgingscentra ... De kwaliteitsnormen in de kinderopvang zijn er gekomen vanuit de publieke sector. En recent: de pedagogische coaches in de kinderopvang waren al op bepaalde plaatsen aanwezig in de publieke sector. Door middelen vanuit VIA6 hiervoor uit te trekken, kon ook de private kinderopvang pedagogische coaches aanwerven.”

### Hebben gemeenten nog wel de middelen?

“Waarom zou de publieke sector niet aan schaalvergroting mogen doen of efficiëntiewinsten behalen? Het zou de dotatie die de gemeente moet geven beperken. Maar dan moet je ook willen samenwerken met andere openbare besturen. Het kost natuurlijk geld, maar de vraag is welke prioriteiten een openbaar bestuur heeft. Als besturen hun verantwoordelijkheid nemen voor de burgers, dan moeten zij er alles aan doen om zelf de touwtjes in handen te nemen en bijkomend te investeren in zorg en welzijn.”