

HET RAPPORT

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

RESULTATEN

LEESWIJZER



Naar aanleiding van de lokale verkiezingen legt ACV Openbare Diensten de noden van het personeel van de lokale besturen op tafel. We brengen de arbeidstevredenheid van het personeel in kaart om zo een gesprek te openen met de besturen. Onze bedoeling is dat de kwaliteit van het werk verbetert, waardoor het personeel meer tevreden is en waardoor de dienstverlening beter wordt.

In het begin van 2024 werd het personeel van de lokale besturen bevraagd over hun arbeidstevredenheid. Er wordt uitgegaan van een model waarbij arbeidstevredenheid bepaald wordt door de kwaliteit van de arbeid. Die wordt bepaald door de vijf dimensies (5 A's) van arbeidskwaliteit: arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsorganisatie. Al deze elementen komen in elk rapport aan bod.

Elk rapport bestaat uit acht rubrieken. Tevredenheid en arbeidskwaliteit biedt een samenvatting van het rapport. Vervolgens komen de vragen over arbeidstevredenheid. Daarna volgen de vijf dimensies van arbeidskwaliteit en ten slotte de context: dat zijn de kenmerken van wie geantwoord heeft. De scores voor 2024 worden eerst vergeleken met het gemiddelde voor 2024 en vervolgens met de score van het bestuur in 2018. De kleuren geven aan of een bestuur gunstig of ongunstig scoort tegenover het gemiddelde of tegenover de score van 2018.

Bestuur

Gemeente en OCMW Sint-Katelijne-Waver +

Gemeente en OCMW + Autonomo Gemeentebedrijf

Bovenaan elk rapport staat het bestuur waarover het rapport gaat. Om voldoende antwoorden te hebben per rapport werd er soms voor gekozen om verwante besturen

samen te voegen. Als er zo'n samenvoeging is gebeurd krijgt het bestuur een '+' achter de naam en worden de verschillende deelbesturen afzonderlijk vermeld.

Scores

7,99

7,96

8,71

7,82

1,12

Het rapport bevat scores op 10. Het gaat om de gemiddelde score¹ van wie behoort tot het betreffende bestuur. Bij de bevraging kon men antwoorden op een stelling met: 'Niet akkoord'; 'Eerder niet akkoord'; 'Noch akkoord; noch niet akkoord'; 'Eerder akkoord' en 'Akkoord'. De antwoorden kregen als volgt een score: niet akkoord=0; eerder niet akkoord=2,5; noch akkoord, noch niet akkoord=5; eerder akkoord=7,5; akkoord=10. We verkiezen de resultaten te presenteren aan de hand van deze scores op 10 omdat we daarmee de spreiding van de antwoorden mee in rekening brengen.

De scores in de eerste rubriek zijn iets anders. Het zijn samengestelde scores die werden berekend op basis van de coherente vragen². Daarbij werden de scores op individuele vragen soms gespiegeld om ze te laten aansluiten bij de andere vragen die één concept vormen. Bijvoorbeeld: om de score voor het concept algemene tevredenheid en welzijn te berekenen (dat is het eerste cijfer in elk

¹ We werken enkel met gemiddelde scores en geven dus geen informatie over de verdeling van de antwoorden over de verschillende categorieën. Bijkomende spreidingsgegevens opnemen zou de rapporten evenwel veel complexer hebben gemaakt. Daarom werd gekozen enkel te werken met een gemiddelde score.

² Het gaat om dimensies die werden geïdentificeerd aan de hand van een factoranalyse. De gegevens daarvan zijn terug te vinden in het algemeen rapport.

rapport) worden de scores op de eerste vier vragen van de rubriek 'algemene tevredenheid en welzijn' samengevoegd met de gespiegelde score op de vijfde vraag. Die gaat immers over de verloopintentie en wijst dus op ontevredenheid.

De cijfers in de laatste rubriek beschrijven de kenmerken van de deelnemers die behoren tot het betreffende bestuur.

Vergelijking

Arbeidsvoorwaarden

1. Algemeen genomen ben ik tevreden met mijn loon	5,75	5,86	-0,12	5,27	0,48
2. Ik vind dat de waarde van onze maaltijdcheques verhoogd moet worden	8,05	7,51	0,54	9,13	-1,08 *
3. Ik vind dat we een beter pensioen moeten krijgen (wettelijk + evt. aanvullend) (N)	7,47	7,91	-0,44	7,55	-0,08

In de eerste kolom staan, per vraag, de scores voor het bestuur. Telkens worden die vergeleken met het gemiddelde. De tweede kolom bevat de gemiddelde scores voor alle lokale besturen. Het verschil tussen het gemiddelde van het bestuur en het algemeen gemiddelde wordt telkens aangegeven in de derde kolom. Wanneer de score van het bestuur hoger is dan de algemene score is het verschil positief. Wanneer de score lager is dan de algemene score is het verschil negatief.

In de vierde kolom staan de scores van het bestuur bij de vorige bevraging in 2018. In de vijfde kolom wordt het verschil weergegeven tussen de score in 2024, tegenover die in 2018. Een positieve score wil zeggen dat de score in 2024 hoger is dan die in 2018. Een negatieve score wil zeggen dat de score in 2024 lager ligt dan die in 2018.

Een negatieve score is echter niet altijd slechter en een positieve niet altijd beter. Sommige vragen werden immers negatief geformuleerd of wijzen op ontevredenheid of op een slechtere arbeidskwaliteit. Dat is bijvoorbeeld zo bij de 11^e stelling bij arbeidsomstandigheden: *"Ik heb vaak last van stress op mijn werk"*. Wie daarop lager scoort laat een negatief verschil optekenen. Die negatieve score wijst evenwel op een betere arbeidskwaliteit en is dus een beter resultaat.

De kleur van de verschillen geeft meer of minder tevredenheid of arbeidskwaliteit aan. Een groene score in de derde kolom geeft aan dat de score van het bestuur beter is dan het algemeen gemiddelde. Een groene score in de vijfde kolom geeft aan dat de score van het bestuur in 2024 beter is dan die in 2018. Rood staat voor een slechtere score dan het gemiddelde voor alle besturen of tegenover 2018.

Er wordt ook nagegaan of de verschillen statistisch significant zijn. Significante verschillen worden aangegeven met een '*' naast het betreffende verschil. Met een betrouwbaarheid van minstens 95% kunnen we dan zeggen dat het resultaat van het bestuur in 2024 daadwerkelijk hoger of lager is dan het algemeen resultaat in 2024, of dan het resultaat van het bestuur in 2018. We sluiten zo uit dat het waargenomen verschil het resultaat is van toeval omdat we zijn uitgegaan van een steekproef met een beperkt aantal enquêtes.

Meer over significantie

We hanteren een 0,95-betrouwbaarheidsinterval. We beschouwen enerzijds een steekproefgemiddelde van 2024 als significant verschillend van het algemeen gemiddelde van 2024 wanneer we vaststellen dat het buiten het interval ligt. Anderzijds beschouwen we het steekproefgemiddelde van 2018 significant

verschillend van dat in 2024 wanneer de beide gemiddelden buiten elkaars intervallen liggen. Zoals gezegd: significante verschillen worden aangegeven met een ‘*’.

In de figuur hiervoor zien we bijvoorbeeld een ‘*’ staan naast het verschil -1,08. Dat duidt er op dat we er met een betrouwbaarheid van minstens 95% van uit kunnen gaan dat de score van het bestuur in 2024 lager is dan die in 2018. De betrouwbaarheid dat het om daadwerkelijke verschillen gaat is minstens 95%, maar zou dus ook net zo goed nog hoger kunnen zijn. We kennen echter de werkelijke betrouwbaarheid niet omdat we met een interval werken en niet de werkelijke betrouwbaarheid nagaan.

Het betrouwbaarheidsinterval dat we gebruiken om de significantie te bepalen wordt berekend op basis van de steekproefomvang en de variantie van de antwoorden op elke vraag afzonderlijk. Het betrouwbaarheidsinterval verschilt dus van vraag tot vraag omdat de variantie van de antwoorden voor elke vraag verschillend is. Het is dus mogelijk dat een bepaalde afwijking bij de ene vraag significant is en bij de andere niet. De oorzaak is dan een grotere variantie van de antwoorden waardoor het betrouwbaarheidsinterval groter is. Bijgevolg is een grotere afwijking nodig om buiten het betrouwbaarheidsinterval te vallen.

Tevredenheid en arbeidskwaliteit

De eerste rubriek van het rapport biedt een samenvatting van de resultaten. Naast de algemene tevredenheidsscore wordt een score weergegeven voor acht concepten³. De score voor elk concept wordt berekend op basis van de scores op de verschillende vragen die samen het concept uitmaken. Bij die samenvoeging worden sommige vraagscores gespiegeld om de scores van de verschillende vragen dezelfde richting te geven.

De score voor algemene tevredenheid en welzijn wordt berekend op basis van de vijf vragen over algemene tevredenheid en welzijn. Daarbij wordt de score op de vijfde vraag *“Ik ben op zoek naar een job bij een andere werkgever”* gespiegeld.

Vervolgens komen de concepten die maken deel uitmaken van arbeidskwaliteit aan bod: arbeidsinhoud (uitgezonderd impact op anderen), tijd-gerelateerde arbeidsvoorwaarden (uurregeling, verlofregeling en combinatiemogelijkheden werk en privé), ontwikkeling-gerelateerde arbeidsvoorwaarden (ontwikkelings-, doorgroei- en vormingsmogelijkheden), arbeidsomstandigheden (werkmateriaal, veiligheid, werkomgeving en personeelsadministratie), stress (emotionele belasting, stress en gezondheidsklachten), arbeidsverhoudingen (werksfeer, steun van collega's, ruimte voor overleg, steun van de leidinggevende, eerlijkheid van de selecties, correctheid van de beoordeling, waardering, discriminatie), grensoverschrijdend gedrag (ongewenste intimiteiten en pesterijen) en arbeidsorganisatie.

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.

³ De concepten zijn groepen vragen met een inhoudelijk link die geïdentificeerd werden aan de hand van factoranalyse. Deze werkwijze wordt beschreven in het algemeen rapport.

Arbeidskwaliteit

De **arbeidsinhoud** is de eerste dimensie van arbeidskwaliteit. Ze verwijst naar de aard en het niveau van het werk en de wijze waarop die taken moeten worden verricht.

De **arbeidsvoorwaarden** zijn alle voorwaarden die verbonden zijn aan de uitvoering van een bepaald werk.

Arbeidsomstandigheden zijn de fysieke omstandigheden, maar ook een goede ondersteuning en de afwezigheid van een te sterke belasting.

Arbeidsverhoudingen zijn de relaties tussen verschillende belangrijke partijen in de organisatie. Goede relaties op het werk zijn een voorwaarde om tevreden te kunnen zijn.

In deze dimensie wordt het aspect van grensoverschrijdend gedrag bevraagd. Het gaat daarbij onder meer om agressie, pesten en ongewenst seksueel gedrag, discriminatie en politieke druk.

Arbeidsorganisatie staat voor de manier waarop het werk georganiseerd wordt en is ook belangrijk voor de tevredenheid van het personeel.

Context

Onder de rubriek context wordt de verdeling van de steekproef gegeven voor een aantal kenmerken. Telkens wordt de verdeling voor de steekproef van 2024 uit het bestuur beschreven. Ter vergelijking wordt daarnaast de verdeling opgenomen voor de volledige steekproef van 2024.

ACV Openbare Diensten, Lokale en Regionale Besturen

Brussel, 24 september 2024