

HET RAPPORT

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

RESULTATEN

Leeswijzer rapporten



Naar aanleiding van de lokale verkiezingen legt ACV Openbare Diensten de noden van het personeel van de gemeenten, OCMW's, provincies en intercommunales 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 voorjaar van 2018 werd bij 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.

Bestuur



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

score /10
8,23
8,00
8,56

Het rapport bevat scores op 10. Het gaat voor elke vraag of item 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 op deze vijfpuntenschaal werden herrekend naar een elfpuntenschaal om de score op tien te bekomen. Daarbij staat 0 dus voor 'Niet akkoord' en 10 voor 'Akkoord'².

De scores in de eerste rubriek zijn iets anders. Het zijn samengestelde scores die werden berekend op basis van de coherente vragen³. 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 rapport) worden de scores op de eerste vier vragen

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 De omrekening van een vijfpuntenschaal naar een elfpuntenschaal verloopt aan de hand van de formule $(x-1)*10/4$. Zo komt niet-akkoord (1) overeen met 0 en akkoord (5) met 10, enz... .

³ De coherentie van de vragen werd nagegaan aan de hand van een factoranalyse en is terug te vinden in het algemeen rapport.

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.

Let op: de scores op 10 in het specifieke rapport zijn niet vergelijkbaar met de percentages in het algemene rapport. We hebben in de specifieke rapporten omwille van de interpreteerbaarheid gewerkt met scores op 10. Bij veel rapporten is dat gebruikelijk.

De cijfers in de laatste rubriek beschrijven de kenmerken van de deelnemers aan de bevraging op basis waarvan het rapport werd gemaakt.

Vergelijking

score /10	gemiddelde	verschil	*=sign.p<.05
8,23	7,44	0,79	
8,00	7,58	0,43	
8,56	7,83	0,72	*
5,19	5,31	-0,12	
7,84	6,53	1,30	*

De scores van de deelnemers van het bestuur worden vergeleken met de scores van alle deelnemers aan de bevraging. Of met andere woorden, het gemiddelde op elke vraag voor het bestuur wordt vergeleken met het algemeen gemiddelde dat we konden berekenen op basis van alle antwoorden die we ontvingen. Die werden verzameld bij de lokale besturen (Gemeente, AGB, OCMW, OCMW vereniging, Intercommunale, Provincie, Andere). We gaan er van uit dat het

algemeen gemiddelde representatief is en dus de gemiddelde score benaderd voor alle besturen in Vlaanderen. Het verschil tussen het gemiddelde van het bestuur en het algemeen gemiddelde wordt telkens aangegeven. 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.

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.

Het feit of een score van een bestuur wijst op meer tevredenheid of een betere arbeidskwaliteit wordt duidelijk aan de hand van de kleur van de verschillen. Groen geeft aan dat de score van het bestuur beter is dan het algemeen gemiddelde. Rood staat voor een slechtere score dan het gemiddelde voor alle besturen.

Vervolgens wordt nagegaan of het verschil tussen de score van het bestuur en de algemene score statistisch significant is. Er wordt nagegaan of het verschil zou kunnen te wijten zijn aan de beperkte steekproefomvang. Dat doen we door het 0,95-betrouwbaarheidsinterval te berekenen voor het steekproefgemiddelde. Wanneer we vaststellen dat het algemeen gemiddelde buiten het interval ligt rond het steekproefgemiddelde wordt dat aangegeven met een '*'. Met een betrouwbaarheid van minstens 95% kunnen we dan zeggen dat het resultaat van het bestuur daadwerkelijk hoger of lager is dan het algemeen resultaat. 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.

In de figuur hierboven zien we bijvoorbeeld een ‘*’ staan naast het verschil 0,72 en 1,30. Dat duidt er op dat we er met een betrouwbaarheid van minstens 95% van uit kunnen gaan dat het gemiddelde van het bestuur hoger is dan het algemeen gemiddelde. 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. In de waarden hierboven zien we dat de eerste afwijking van 0,79 niet significant is, terwijl dat voor een latere afwijking van 0,72 wel het geval is. De oorzaak is een grotere variantie van de antwoorden op de eerste vraag 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 in negen concepten⁴. 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. Op die manier wijst een hoge score voor deze eerste rubriek altijd op arbeidstevredenheid of een goede arbeidskwaliteit.

Het eerste concept is arbeidstevredenheid: algemene tevredenheid en welzijn. De score 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.

De overige acht maken deel uit van de arbeidskwaliteit: arbeidsinhoud, tijd-gerelateerde arbeidsvoorwaarden (uurregeling, verlofregeling en combinatiemogelijkheden werk en privé), ontwikkeling-gerelateerde arbeidsvoorwaarden (ontwikkelings-, doorgroei- en vormingsmogelijkheden), arbeidsomstandigheden (werkmateriaal, veiligheid, werkomgeving, personeelsadministratie en tijdsdruk), 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 (bedreigingen, 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,

⁴ 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.

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.

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.

Arbeidsvoorwaarden

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

- loon en andere voordelen (we vroegen daarbij specifiek naar de wens om hogere maaltijdcheques te ontvangen en een betere pensioenregeling te krijgen).
- statuut, aard van het contract
- uurregeling
- verlof en vakantieregeling
- evenwicht privé-werk
- verplaatsingstijd van en naar het werk
- jobzekerheid
- carrière- en doorgroeimogelijkheden
- ontwikkelingsmogelijkheden (en daaraan toegevoegd specifiek de mogelijkheid om vorming te volgen die men nodig heeft).

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

Arbeidsverhoudingen

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

In deze dimensie wordt het aspect van grensoverschrijdend gedrag bevraagd. Het gaat daarbij onder meer om:

- bedreiging, geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag
- discriminatie
- politieke druk

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 en de leidinggevende.

Context

Onder de rubriek context wordt de verdeling van de steekproef gegeven voor een aantal kenmerken. Telkens wordt de verdeling voor de steekproef uit het bestuur beschreven en vervolgens de verdeling voor de volledige steekproef uit alle besturen. De kenmerken die beschreven worden zijn steekproefomvang, geslacht, leeftijd, statuut, het niveau van de loonschaal, het geven van leiding en de prestatieverhouding.

ACV Openbare Diensten, Lokale en Regionale Besturen

Brussel, 16 september 2018