

HET RAPPORT

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

RESULTATEN

Persbericht



74% personeel van de gemeenten en OCMW's tevreden over werkgever

- 74% van het personeel van de gemeenten en OCMW's is tevreden met hun job.
- Gemeenten doen het minder goed dan de Vlaamse overheid.
- Wat zorgt ervoor dat mensen tevreden zijn bij de lokale besturen? Op de eerste plaats zijn dat de arbeidsverhoudingen. De steun van collega's, de werksfeer, de ruimte voor overleg, de steun van de leidinggevende, de beoordeling die men krijgt en de waardering die men ontvangt.
- Te verbeteren: autonomie, de lagere lonen, ontwikkelingsmogelijkheden, werksfeer, waardering, vertrouwen in eerlijke selecties, ongeoorloofde politieke inmenging en het leervermogen van de organisatie.
- Topbesturen qua arbeidstevredenheid: RVT MOLENKOUTER (Wichelen), OCMW Veurne, Gemeente Dentergem, MI-WA (Sint-Niklaas) en Gemeente Bredene.

“Die 74% is toch wel hét cijfer van de enquête. Het is een vrij goede score, waaruit we afleiden dat lokale besturen een relatief goede werkgever zijn. Maar dat neemt niet weg dat er ruimte is voor verbetering”, zegt Joris Lermytte van ACV Openbare Diensten. “Zeker omdat die score toch net iets hoger is bij de Vlaamse overheid.”

“Collega's krijgen vooral veel steun van elkaar, het onderzoek toont aan dat net die steun ervoor zorgt dat het personeel tevreden is in hun job.”

Reactie voorzitter van de Vereniging van Steden en Gemeenten (VVSG), Wim Dries:

“Uit het rapport blijkt dat de tevredenheid bij personeelsleden van lokale besturen vrij groot is, zeker op vlak van loon- en arbeidsvoorwaarden en de organisatie van het werk. Er is ook ruimte voor verbetering: we moeten nog meer inzetten op goede communicatie met het personeel en personeelsleden meer ruimte geven om zich te ontwikkelen. Coachend leiderschap dus. Daar is de VVSG zelf vragende partij voor, ” stelt Wim Dries, algemeen voorzitter van de VVSG.

Naar aan leiding van de lokale verkiezingen wil ACV Openbare Diensten de belangen van het personeel van de lokale besturen op tafel leggen. “We proberen met deze enquête een gesprek te openen naar de besturen toe. 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 gemeenten en OCMW's bevestigd over hun arbeidstevredenheid. Daaruit blijkt dat 74% tevreden is met zijn of haar job.

“Die 74% is toch wel hét cijfer van de enquête. Het is een vrij goede score, waaruit we afleiden dat lokale besturen een relatief goede werkgever zijn. Maar dat neemt niet weg dat er ruimte is voor verbetering”, zegt Joris Lermytte van ACV Openbare Diensten. “Zeker omdat die score toch net iets hoger is bij de Vlaamse overheid.”

Hoe verklaar je nu de arbeidstevredenheid op de werkvloer? Daarvoor wordt uitgegaan van de vijf dimensies van kwaliteit van arbeid: arbeidsinhoud, arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden, arbeidsverhoudingen en arbeidsorganisatie. Op elk van die dimensies is er ingezoomd en gekeken waar er verbetering mogelijk is en wat goed loopt.

Te weinig autonomie

De arbeidsinhoud verwijst naar de aard en het niveau van het werk. De meerderheid van de bevrageerden is tevreden over de jobinhoud, alleen op het vlak van autonomie kan het beter. "Dat is een probleem, want autonomie zorgt ervoor dat mensen beter met werkdruk kunnen omgaan. Als het personeel zelf de taken kan indelen, is er minder stress. Zo niet verhoogt het risico op onwerkbaar werk. Wat dan weer een impact heeft op de kwaliteit van dienstverlening."

Lagere lonen zijn té laag

De arbeidsvoorwaarden zijn de core business van de vakbond: loon, extra voordelen, contracten, ... Uit de enquête kwam het loon als een pijnpunt naar voren, zeker als we het loonniveau erbij halen. "Dat is ook vrij logisch, personeel in de hogere loonklassen is heel tevreden met wat ze verdienen, personeel in de lagere loonklassen is dat niet. Zeker als we dan zien dat de mensen in die lagere loonklassen aangeven dat hogere maaltijdcheques broodnodig zijn. Dat gaat uiteindelijk om een klein bedrag. Als dat al het verschil maakt, zegt het genoeg over hoe nipt sommige personeelsleden zitten qua verloning. Die spanning tussen hogere en lagere loonniveaus zien we ook terug bij de pensioenregeling. Wie een laag loon heeft en ook de contractuelen willen een betere pensioenregeling."

Te weinig ontwikkelingsmogelijkheden

Ook als het gaat over ontwikkelingsmogelijkheden en vorming is er nog veel beterschap mogelijk. Slechts 41% kan zich verder ontwikkelen op het werk en slechts 65% mag noodzakelijke opleidingen volgen. "Dat zijn erg lage cijfers. Ze vormen een potentieel probleem in de toekomst. Vormingen en ontwikkeling worden steeds belangrijker omdat onze werkomgeving voortdurend verandert. Als mensen geen kansen krijgen om zich te ontwikkelen, kunnen ze zich minder makkelijk aanpassen. En dat vertaalt zich opnieuw in een minder werkbare job."

Stressbeleid is essentieel

Bij de arbeidsomstandigheden is men minder tevreden over het werkmateriaal dan bij de Vlaamse overheid. Ook springen vooral het onthaalbeleid en de emotionele en fysieke belasting van het personeel eruit. Zo vindt minder dan de helft dat nieuwe medewerkers goed opgevangen en ondersteund worden. "Dat is een zeer zwakke score. Een goed onthaalbeleid is namelijk een belangrijke tool om goed om te gaan met personeel."

Verder zien we wat verwacht kan worden: een hoge emotionele belasting bij hogere functies en een zwaardere fysieke belasting bij lagere functies. "Opvallend is dat vooral stress zorgt voor gezondheidsproblemen op de werkvloer. Er moet dus in de eerste plaats worden ingezet op een stressbeleid. Een beter evenwicht tussen werkdruk en autonomie is cruciaal en net daar knelt het schoentje bij de lokale besturen."

Steun van collega's

De arbeidsverhoudingen verwijzen zowel naar interne als externe contacten. Verbeteringen zijn onder meer mogelijk op vlak van werksfeer, waardering en vertrouwen in eerlijke selecties. Het meest voorkomende grensoverschrijdend gedrag zijn bedreigingen van externen. 23% van het personeel van de lokale besturen krijgt er mee te maken. "Bij OCMW's komt dit vooral voor op B-niveau en bij de gemeenten op D-niveau. Veel mensen komen daar soms onder zware druk te staan." Pesterijen en ongewenste intimiteiten worden gemeld door 7% en 3% van het personeel. Die cijfers liggen lager dan het gemiddelde. "Al is elk percentage er één te veel." Ten slotte heeft 18% van het personeel last van discriminatie en vindt 27,59% van het personeel dat er ongeoorloofde politieke inmenging voorkomt.

Op het vlak van de persoonlijke relaties en contacten op de werkvloer, zien we iets opmerkelijk. Personeel van lokale besturen kan vooral rekenen op de collega's als er een probleem is.

“Collega’s krijgen vooral veel steun van elkaar, het onderzoek toont aan dat net die steun ervoor zorgt dat het personeel tevreden is in hun job.”

Leervermogen

Hoe het werk georganiseerd wordt, bepaalt op de tweede plaats de arbeidstevredenheid. Sterke punten zijn hier dat medewerkers veelal trots zijn op hun werk, en dat medewerkers en leidinggevenden relatief bekwaam worden bevonden. Lokale besturen schieten te kort qua zoeken naar verbetering, open communicatie en inzetten op samenwerking. “Daardoor wordt het leervermogen onvoldoende ontwikkeld en blijft er marge voor verbetering van de arbeidstevredenheid.”

Persoonlijk rapport per bestuur

Wat zorgt ervoor dat mensen tevreden zijn bij de lokale besturen? Op de eerste plaats zijn dat de arbeidsverhoudingen. De werksfeer, de collega’s, ruimte voor overleg ... die zaken zorgen ervoor dat mensen elke dag tevreden naar hun werk vertrekken. Op de tweede plaats komt er open en eerlijke communicatie en slechts op de derde plaats de jobinhoud. Op de vierde plaats staat de afwezigheid van stress.

We hebben ook 194 afzonderlijke rapporten gemaakt per bestuur. Zo krijgen ze elk een eigen gedetailleerd verslag. “We willen op een positieve manier naar de besturen stappen door zelf met voorstellen te komen en niet enkel af te kraken wat slecht gaat.” De topbesturen qua arbeidstevredenheid in Vlaanderen zijn:

	<i>deelbesturen</i>	<i>score/10</i>	
RVT MOLENKOUTER (Wichelen)		9,17	*
OCMW Veurne+	<i>(OCMW Veurne; WZC TER LINDEN)</i>	8,94	*
Gemeente Dentergem+	<i>(Gemeente Dentergem; OCMW Dentergem)</i>	8,75	*
MI-WA (Sint-Niklaas)		8,75	*
Gemeente Bredene		8,67	*
Stad Peer+	<i>(Stad Peer; OCMW Peer)</i>	8,66	*
Gemeente Langemark-Poelkapelle+	<i>(Gemeente Langemark-Poelkapelle; OCMW Langemark-Poelkapelle)</i>	8,63	*
OCMW Wervik+	<i>(OCMW Wervik; Woon en Zorgbedrijf Wervik)</i>	8,61	*
OCMW Balen+	<i>(OCMW Balen; TER VEST)</i>	8,58	*
OCMW Beernem		8,58	*

**=sign.p<,05*

Alle rapporten: www.rapportlokalebesturen.be

Joris Lermytte
joris.lermytte@acv-csc.be
Stafmedewerker pensioenen en lokale besturen
ACV Openbare Diensten
02 208 23 84 | 0486 75 63 58

Nathalie Debast
nathalie.debast@VVSG.be
Verantwoordelijke Perszaken
Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten vzw
02 211 55 77 | 0497 31 80 77