



Tevredenheid van het onderwijzend personeel 2012

Resultaten

Kabinet van Faouzia HARICHE
Schepen van Openbaar onderwijs, Jeugd en het Jonge Kind

Stadhuis - 1, Grote Markt - 1000 Brussel
Tel. : 02/279.49.10 - Fax : 02/279.49.21
E-Mail : cabinet.f.hariche@brucity.be

Voorwoord

Het Departement Openbaar Onderwijs wil er in zijn onderwijsinstellingen op toezien dat een participatief en proactief beleid wordt uitgewerkt en gevoerd. Daarom werd beslist meerdere tevredenheidsenquêtes te houden om zo inzicht te krijgen in uw tevredenheid - of ontevredenheid - en uw verwachtingen over de Inrichtende Macht.

Met meer dan 5000 personeelsleden (waaronder 4000 leerkrachten), is het niet altijd evident voor het Departement Openbaar Onderwijs om op wetenschappelijk verantwoorde manier te achterhalen hoe de medewerkers zich voelen, nu het tweede decennium van de 21e eeuw is aangebroken.

Het doel van de enquête is om de indrukken en geruchten te objectiveren met feiten, en vervolgens een actieplan op te stellen met de middelen die voorhanden zijn om de aan het licht gekomen knelpunten te verhelpen.

In 2010 hielden we al een tevredenheidsenquête bij het directiepersoneel: 97 van de 107 directieleden werkten toen mee. Het resultaat van die enquête was een tevredenheidsgraad die hoger lag dan het gemiddelde in de Belgische overheidssector. Die eerste enquête was een uitstekende barometer en hét beleidsmiddel bij uitstek om een actieplan af te stemmen op de noden op het terrein.

Na afloop van de enquête werden overigens verscheidene stappen ondernomen door diverse werkgroepen:

- de aanwerving van 'vliegend' personeel
- de uitwerking van een informaticasysteem voor het opvolgen van de werkbonden
- de ontwikkeling van een e-mailadres met informatie over de loopbaan: monstatut@brunette.brucity.be

Het is duidelijk dat dergelijke tevredenheidsenquêtes ons toelaten maatregelen te treffen op basis van de reële noden op het terrein en dat ze dus de ontplooiing van ons personeel in de hand kunnen werken. Dit jaar wilden we een tevredenheidsenquête houden bij ons onderwijzend personeel en gelijkgestelden. Een dergelijke enquête is des te interessanter als we de tevredenheid van onze directieleden kunnen vergelijken met die van ons onderwijzend personeel, en bij uitbreiding, met die van alle personeelsleden in de overheidssector.

In de komende jaren willen we nog verscheidene andere enquêtes houden om na te gaan of onze maatregelen uw tevredenheid positief beïnvloeden.

De enquête liep van 19 november 2012 tot 17 december 2012 en werd naar 3650 personen verstuurd.

Werkwijze van Securex

Als tweede grootste inrichtende macht van België moest de Stad Brussel, goed voor meer dan 5000 personeelsleden, voor deze enquête een wetenschappelijk verantwoorde werkwijze met doelgerichte criteria ontwikkelen. Daarom schakelden we voor het beheer van de gegevens en de analyse van de resultaten de hulp in van een onafhankelijke instelling. Het was immers belangrijk een neutrale partner onder de arm te nemen (om de vertrouwelijkheid van alle antwoorden te vrijwaren) die over krachtige statistische software beschikt om alle gegevens te verwerken.

Na uitvoerig onderzoek, zoals voorgeschreven door de wet, vertrouwden we de opdracht toe aan een onderneming (Securex) die de taak op professionele wijze tot een goed einde zou brengen.

Op basis van de volgende criteria werd de aanbesteding aan Securex gegund:

- De instelling beschikt over een indrukwekkende databank met gegevens over verschillende overheidsdiensten. Hun resultaten kunnen bijgevolg als benchmark dienen voor onze eigen resultaten.
- Het tevredenheidsmodel werd ontwikkeld in samenwerking met universitair, HR-consultants, arbeidspsychologen en statistici.
- Securex garandeert ook de vertrouwelijkheid van alle gegevens tijdens het verzamelen en het verwerken ervan.

Het tevredenheidsmodel van Securex omvat een 60-tal standaardvragen. Het model en de bijhorende vragenlijst zijn het resultaat van een nauwe samenwerking tussen arbeidspsychologen, statistici, academici en HR-consultants.

Voor dit onderzoek baseerde Securex zich op academische publicaties en gesprekken met managers met HR-ervaring uit verschillende Europese ondernemingen en organisaties. Het tevredenheidsmodel omvat 11 deeldomeinen, ook wel Key Performance Indicators genaamd:

- Loopbaan
- Arbeidsomstandigheden
- Arbeidsvoorwaarden
- Management
- Motivatie & Betrokkenheid
- Jobinhoud
- Waarden & Cultuur
- Teamwerk & Collega's
- Communicatie

De personeelstevredenheid staat in dit model centraal als afhankelijke variabele, en wordt in verband gebracht met de verschillende Key Performance Indicators. Het gaat hier om een **perceptiestudie**: Securex wil bij personeelsleden de perceptie van verscheidene onderwerpen meten.

Zoals eerder al werd vermeld, is het concept 'tevredenheid' opgebouwd uit meerdere **KPI's** (Key Performance Indicators). Elke KPI bestaat op zijn beurt dan weer uit verschillende **factoren**. Een factor is

dus een deel van een KPI en bestaat uit meerdere vragen die samen de vragenlijst vormen. Verder zullen we zien dat voor de Stad Brussel een reeks extra en specifieke vragen werden toegevoegd.

Participatiegraad

1335 van de 3651 betrokken personeelsleden hebben de vragenlijst beantwoord. Zo komen we tot een participatiegraad van 36,57 % of 1 op 3. Dat kan worden beschouwd als een uitstekende participatiegraad.

1335 respondenten op 3651 = 36,57 %!

Naast de participatiegraad is het ook belangrijk na te gaan of de steekproef (de groep die de vragenlijst heeft ingevuld - 35 %) representatief is. Met andere woorden: zijn alle categorieën personeelsleden in de steekproef vertegenwoordigd? Wij deden de analyse.

Ons personeelsbestand bestaat voor 70,19 % uit vrouwen. Zij vertegenwoordigen 71,87 % van de respondenten. Er zijn dus geen significante verschillen tussen de steekproef en de totale populatie. Toch is het opmerkelijk dat de leeftijdsgroep van 45- tot 54-jarigen lichtjes oververtegenwoordigd is, terwijl de 55-plussers ietwat ondervertegenwoordigd zijn.

Hetzelfde geldt voor het basisonderwijs, dat lichtjes ondervertegenwoordigd is, tegenover het secundair (en hoger) onderwijs dat lichtjes oververtegenwoordigd is.

Sociodemografische criteria	Representativiteitsgraad van de personeelsleden die de tevredenheidsenquête hebben ingevuld	Representativiteitsgraad in verhouding met de globale populatie die werd gevraagd om de enquête in te vullen.
1. Geslacht		
Man	29,29 %	28,12 %
Vrouw	70,19 %	71,87 %
2. Taal		
Nederlands	12,28 %	11,93 %
Frans	87,64 %	88,06 %
3. Leeftijd		
Onder de 25 jaar	3,75 %	3,51 %
25-29 jaar	13,71 %	13,15 %
30-34 jaar	14,38 %	14,81 %
35-39 jaar	11,24 %	11,61 %
40-44 jaar	13,48 %	11,77 %
45-49 jaar	13,78 %	12,65 %
50-54 jaar	16,70 %	14,89 %
55 jaar en ouder	12,66 %	16,67 %
4. Scholingsgraad		
Kleuter- + basisonderwijs	33,56 %	40,83 %
Secundair onderwijs	38,05 %	33,83 %
Gespecialiseerd basis- en secundair onderwijs	6,44 %	5,75 %
Onderwijs voor sociale promotie + secundair kunstonderwijs met beperkt leerplan	7,79 %	9,35 %
Hoger onderwijs	13,41 %	9,50 %

Tevredenheidsgraad

Het verheugt ons te kunnen vaststellen dat het onderwijzend en gelijkgesteld personeel een hogere tevredenheidsgraad scoort dan het gemiddelde van de Belgische overheidsdiensten waar een dergelijke enquête werd gevoerd.

De tevredenheidsgraad bij de directieleden ligt echter wel hoger dan bij het onderwijzend en gelijkgesteld personeel.

<i>Tevredenheidsgraad volgens de enquête voor leerkrachten en gelijkstelden</i>	<i>Tevredenheidsgraad volgens de benchmark van de Belgische overheidsdiensten uit 2012</i>	<i>Tevredenheidsgraad volgens de enquête voor de directieleden uit 2011</i>
6,54/10	6,39/10	6,72/10

In het groen, onze meest hoge prestatie indicatoren; in het rood, de meest zwakke.

KPI Score 10	Openbaar Onderwijs van de Stad Brussel	Belgische Benchmark Overheidsdiensten
Loopbaan	6,10	5,89
Arbeidsomstandigheden	6,57	6,70
Arbeidsvoorwaarden	6,48	5,70
Management	7,29	6,37
Motivatie & Betrokkenheid	6,81	6,68
Jobinhoud	7,69	7,20
Waarden & Cultuur	6,09	6,30
Teamwerk & Collega's	6,72	6,72
Communicatie	6,32	6,73
Veranderingsbereidheid	5,84	5,92
Beleid & Verandering	5,99	6,11

Resultaat per key indicator

Uit een diepgaande analyse per key performance indicator (KPI) blijkt dat er tussen de KPI's onderling grote ongelijkheden bestaan:

Resultaten Per Key Indicator

	ONZE ZWAKKEN PUNTEN (-3,5/6) :	ONZE STERKEN PUNTEN (+ 4,2/6) :
Loopbaan	Promotiemogelijkheden	2,62
	Loopbaanplan	2,88
	Loopbaankansen	3,31
Arbeidsomstandigheden	Termijn	3,16
	Werkomgeving	3,46
Arbeidsvoorwaarden	Bezoldigingsbeleid	3,39
Management		
Motivatie & Betrokkenheid	Strategie	3,47
Jobinhoud		
Waarden & Cultuur	Maatschappelijk ondernemen	3,38
Teamwerk & Collega's		
Communicatie	Snelheid van informatie	3,24
Veranderingsbereidheid	Inspraak	2,91
	Vertrouwen	3,43
Beleid & Verandering	Informatie	3,11

Analyse van de significante verschillen

De tabel met de significantieanalyse geeft aan dat er voor een bepaalde KPI significante verschillen bestaan tussen de voorgedefinieerde sociodemografische groepen. Dankzij de tabel kunnen we nagaan of de antwoorden van de verschillende groepen personeelsleden overeenkomen.

➤ Geslacht

De resultaten komen overeen wanneer men de key indicatoren vergelijkt per geslacht van de bediendes die hun functie uitoefenen bij het Openbaar Onderwijs van de Stad Brussel behalve voor de indicator "Inhoud van de functie" waar de vrouwen een veel hoger significant resultaat scoren.

➤ Leeftijd (Minder dan 25 jaar - 25 tot 29 jaar - 30 tot 34 jaar - 35 tot 39 jaar - 40 tot 44 jaar - 45 tot 49 jaar - 50 tot 54 jaar - 55 jaar en meer)

De leerkrachten en gelijkgestelden van minder dan 25 jaar scoren een significant hoger resultaat op de competentie-indicatoren zoals de Loopbaan, Management, Motivatie en Betrokkenheid, Waarden en Cultuur, Teamwerk en Collega's, Veranderingsbereidheid en Beleid en Verandering. In tegenstelling scoort het personeel in de leeftijdsgroep van 45 - 49 jaar beduidend lager op deze indicatoren dan de andere groepen personeelsleden.

➤ Onderwijzer of niet

De onderwijzers behalen lagere resultaten dan de personeelsleden die een andere functie uitoefenen in onze scholen.

➤ **Anciënniteit (Minder dan 5 jaar - 5 tot 10 jaar - 11 jaar en meer)**

Volgens dat men meer anciënniteit heeft, variëren ook de indicatoren. De personeelsleden met de minste anciënniteit (minder dan 5 jaar) hebben relatief hogere resultaten in elk van de indicatoren.

➤ **Behaalde diploma's**

Hoe hoger het diploma, hoe minder de personen tevreden zijn.

➤ **Akte van pedagogische bekwaamheid.**

De personeelsleden met een pedagogisch diploma zijn minder tevreden dan deze die er geen hebben.

➤ **Onderwijsniveau**

De personeelsleden die in het lager onderwijs werken zijn relatief meer tevreden dan de personeelsleden die in de andere niveau's tewerkgesteld zijn.

Conclusies

Het doel van dit project was om op wetenschappelijk verantwoorde wijze een beeld te krijgen van hoe een leerkracht zich in dit tweede decennium van de 21e eeuw voelt op het werk. Door met sociodemografische criteria te werken, konden we uw verwachtingen beter plaatsen, bijvoorbeeld per scholingsgraad, anciënniteit, enz.

Anderzijds kunnen we dankzij deze enquête nu ook de indrukken en geruchten met cijfers staven en de zorgen objectief bekijken. Vervolgens moet de enquête leiden tot een actieplan om, in de mate van het mogelijke, onze negatieve punten bij te schaven en onze talrijke positieve punten, vooral op het vlak van management, in de verf te zetten.

Deze enquête werd tijdens het eerste trimester van 2013 voorgesteld aan de directies, aan het onderwijzend personeel en gelijkgestelden en aan de syndicale organisaties.

De hoge representativiteitsgraad laat ons toe om vanaf nu belangrijke conclusies te trekken en ons op enkele cruciale punten te focussen. In het kader daarvan zullen vier workshops worden georganiseerd om mogelijke stappen uit te diepen en zo de knelpunten die dankzij de enquête aan het licht zijn gekomen, te verhelpen.

Afgaand op de resultaten, zullen de volgende thema's tijdens de workshops behandeld worden:

1. Missie, Waarden en Cultuur :

- Hoe kunnen de waarden en de cultuur van de IM aan de personeelsleden worden overgebracht?
- Hoe kunnen we aantonen dat de door de IM ondernomen stappen daarmee overeenstemmen?
- Hoe kunnen we de IM meer bij de bedrijfssfeer betrekken of informatie over onze activiteiten doorspelen?
- Hoe kunnen we de band met de IM en het gevoel bij te dragen aan een betere samenleving versterken?

2. Veranderingsbereidheid - Beleid & Verandering :

- Hoe zorgen we voor meer inspraak van de leerkrachten bij veranderingen?
- Hoe kunnen we de communicatie rond de strategie van het departement en de doorgevoerde veranderingen verbeteren?
- Hoe kunnen we een positief beeld over de instelling in de toekomst vrijwaren?

3. Werkomgeving :

- Hoe kunnen we het beheer van de gebouwen, de temperatuur in de gebouwen en de voorziening van meubilair verbeteren?

4. Loopbaanplan, promotie en behoud van huidige kader :

- Hoe kunnen we de transparantie rond loopbaanbeheer en promoties verder uitwerken?
- Hoe blijven we aantrekkelijk voor jonge leerkrachten zonder dat de oudere leerkrachten zich benadeeld voelen?

De Workshops « Werkomgeving » en « loopbaan » werden georganiseerd eind mei. De twee anderen zullen doorgaan tijdens de maand september.

Al deze workshops zijn samengesteld uit vaste leden zoals: 2 personeelsleden van het basisonderwijs, 2 personeelsleden van het secundair onderwijs, 2 personeelsleden van het onderwijs voor sociale promotie, 1 personeelslid van het hoger kunstonderwijs en 1 syndicaal afgevaardigde. De 7 pedagogische inspecteurs, de verantwoordelijke van de cel beheer immobiëlen en van de cel Human Resources evenals de administratieve directeurs van het hoger onderwijs, financiën en logistiek en de directeur-generaal van het Departement van het Openbaar Onderwijs nemen deel aan enkele workshops. Afgevaardigden van de aankoopcentrale en de dienst urbanisme, partners van de stad, zullen deelnemen aan de werkgroepen.

Dankzij deze workshops kan het departement een actieplan uitwerken en doorvoeren. Dit plan wordt opgesteld in samenspraak met de vakbondsorganisaties en zal vervolgens worden voorgesteld. Het budget voor 2014 van het Departement zal bepaald worden op basis van de besproken prioriteiten tijdens deze workshops.