



## Rapport

# Werkbaarheidsprofiel banken en verzekeringen 2019

Sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004 - 2019

Brussel, september 2020

Ria Bourdeaud'hui, Frank Janssens, Stephan Vanderhaeghe





Een onderzoek met financiële ondersteuning van de Vlaamse minister bevoegd voor Werk

De Vlaamse werkbaarheidsmonitor is een initiatief van de Vlaamse sociale partners en werd ontwikkeld door de Stichting Innovatie & Arbeid. Alle publicaties kunnen geraadpleegd worden en werkbaarheidscijfers interactief opgevraagd op [www.werkbaarwerk.be](http://www.werkbaarwerk.be)

Bij gebruik van gegevens en informatie uit deze publicatie wordt een correcte bronvermelding op prijs gesteld.

# Inhoud

<b>Samenvatting</b> .....	<b>4</b>
<b>Inleiding</b> .....	<b>6</b>
<b>1 De werkbaarheidsgraad in de financiële sector</b> .....	<b>7</b>
<b>2 Werkbaarheidsknelpunten in de financiële sector</b> .....	<b>9</b>
2.1 Werkstress en burn-out .....	10
2.2 Motivatie .....	11
2.3 Leermogelijkheden .....	12
2.4 Werk-privébalans.....	13
<b>3 Determinanten van werkbaarheidsknelpunten in de financiële sector</b> .....	<b>15</b>
3.1 Werkbaarheidsrisico's in de financiële sector.....	16
3.1.1 Werkdruk .....	16
3.1.2 Emotionele belasting .....	17
3.1.3 Taakvariatie .....	18
3.1.4 Autonomie .....	19
3.1.5 Ondersteuning door de directe leiding .....	20
3.1.6 Arbeidsomstandigheden .....	21
3.2 Risicoprofielen voor de financiële sector.....	22
3.2.1 Risicoprofiel voor werkstress .....	22
3.2.2 Risicoprofiel voor motivatie .....	24
3.2.3 Risicoprofiel voor leermogelijkheden .....	25
3.2.4 Risicoprofiel voor werk-privé-balans .....	26
<b>4 Aanvullende informatie over de arbeidssituatie van werknemers in de financiële sector</b> .....	<b>27</b>
4.1 Opleidingsparticipatie .....	27
4.2 Atypische werktijden .....	27
4.3 Telewerken .....	29
4.4 Woon-werk-verkeer en pendeltijden .....	30
4.5 Grensoverschrijdend gedrag.....	30
4.6 Indicatoren voor duurzame inzetbaarheid .....	31
<b>Referentielijst</b> .....	<b>33</b>

## Samenvatting

**Dit rapport is gebaseerd op de werkbaarheidsmeting 2019 en levert geen informatie over de gevolgen van de Corona-cisis (voor de jobs) in de sector.**

Terwijl de werkbaarheidsgraad in banken en verzekeringen tussen 2004 en 2007 een sprong vooruit maakte van 51,4% naar 60,7%, laten de meetresultaten nadien een systematische daling zien van het aandeel werknemers met een werkbare job naar 51,3% in 2016. In 2019 registreren we een sectorale werkbaarheidsgraad van 55,5%: deze toename in vergelijking met de meetresultaten uit 2016 blijft evenwel onder de statistische significantiedrempel. De financiële sector volgt daarmee in het voorbije decennium slechts gedeeltelijk de trend op de Vlaamse arbeidsmarkt: bij de meest recente meting laat de bedrijfstak een (significant) gunstiger werkbaarheidscore optekenen in vergelijking met het Vlaamse sectorgemiddelde.

Een blik op de onderliggende werkbaarheidsindicatoren geeft een duidelijk zicht op (het voorkomen van) knelpunten in de werksituatie van werknemers in de sector in 2019:

- 34,9% wordt geconfronteerd met werkstressklachten, bij 13,3% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van burn-outsymptomen;
- 23,2% kampt met motivatieproblemen, bij 11,8% gaat het om ernstige demotivatie;
- 8,1% heeft onvoldoende leermogelijkheden in de job, bij 1,1% is er een ernstig leerdeficit;
- 10,7% signaleert problemen in de werk-privé-combinatie, bij 2,0% gaat het om een acuut werk-privé-conflict.

De terugval van meetresultaten voor de werkbaarheidsgraad in de sector sinds 2007 komt op rekening van de eerstgenoemde werkbaarheidsindicatoren: we registreren een toename van het aandeel werknemers met werkstressklachten (van 28,8% in 2007 naar 34,9% in 2019) en met motivatieproblemen (van 15,8% in 2007 naar 23,2% in 2019). De vooruitgang die de sector tussen 2004 en 2013 boekte op het vlak van de werk-privé-balans (een daling van het aandeel werknemers in een problematische situatie van 13,9% naar 9,8%), kon niet worden doorgetrokken naar 2019: in vergelijking met de nulmeting 2004 registreren we geen significante verschuiving in de sectorale kengetallen. De in 2007 gerealiseerde verbetering van competentie-ontwikkelingskansen werd wel geconsolideerd: het percentage medewerkers in bank- en verzekeringsondernemingen met onvoldoende leermogelijkheden daalde significant van 14,9% in 2004 naar 8,1% in 2019.

De opgemaakte risicoprofielen voor de financiële sector leren ons dat een hoge werkdruk een belangrijke determinant vormt van werkstressklachten, werk-privé-combinatiemoeilijkheden en motivatieproblemen. In 2019 wordt 45,7% van de werknemers met een hoge werkdruk geconfronteerd: dit is een gevoelige stijging in vergelijking met 2013 (36,6%).

Daarnaast vormt ook emotionele belasting een ernstige risicofactor voor werkstress en de werk-privé-balans. Het aandeel van de werknemers in banken en verzekeringen dat in 2019 geconfronteerd worden met emotioneel belastend werk bedraagt 19,5%.

Routinematig werk en onvoldoende autonomie zijn werkkenmerken die aan de basis liggen van een leerdeficit en het ontstaan van motivatieproblemen. In 2019 ligt het aandeel werknemers in de sector met routinematig werk op 21,5% en met autonomieproblemen op 10,7%.

Ook een gebrek aan ondersteuning door de directe leiding vormt een belangrijk risico voor (alle) werkbaarheid(sknel)punten: in 2019 bevindt 11,6% van de werknemers in de sector zich op dit vlak in een problematische situatie.

De monitor 2019 brengt niet alleen de werkbaarheidsgraad en -indicatoren in kaart, maar peilt ook naar aanvullende informatie over jobkenmerken en werkbeleving. We zetten een aantal opvallende vaststellingen voor de banken en verzekeringen op een rijtje:

- 65,4% van de werknemers in de sector nam in het voorbije jaar deel aan een bijscholing of bedrijfstraining (Vlaamse arbeidsmarkt: 60,0%);
- 48,7% presteert regelmatig overwerk (Vlaamse arbeidsmarkt: 42,1%);
- 24,2% behandelt regelmatig van thuis uit e-mails buiten de werkuren (Vlaamse arbeidsmarkt 32,8%);
- 49,8% (tele)werkt sporadisch of regelmatig van thuis uit (Vlaamse arbeidsmarkt: 21,2%);
- 24,7% besteedt dagelijks twee uur of meer aan het woon-werk-verkeer (Vlaamse arbeidsmarkt: 10,3%);
- 11,4% was in het afgelopen jaar slachtoffer van intimidatie of bedreiging (Vlaamse arbeidsmarkt: 18,6%);
- 10,8% was in het voorbije jaar frequent ( $\geq 3$  keer) afwezig op het werk door ziekte of ongeval (niet significant verschillend van het referentiecijfer voor de Vlaamse arbeidsmarkt);
- 6,3% was in het voorbije jaar langdurig ( $> 20$  dagen) afwezig op het werk door ziekte of ongeval (Vlaamse arbeidsmarkt: 10,0%);
- 10,7% is actief op zoek naar ander werk (niet significant verschillend van het referentiecijfer voor de Vlaamse arbeidsmarkt);
- 65,2% ziet doorwerken in de huidige job tot het pensioen als een haalbare opdracht (Vlaamse arbeidsmarkt: 57,9%).

## Inleiding

De Vlaamse sociale partners dragen al vele jaren de boodschap uit dat langer werken maar kan lukken als dit ook haalbaar is voor de betrokkenen en banen voldoende kwaliteitsvol zijn. Ze zetten daarom resoluut in op 'werkbaar werk': jobs waarvan je niet overspannen of ziek wordt, die boeiend en motiverend zijn, kansen bieden op blijven/bijleren en voldoende ruimte laten voor gezin en privéleven.

Om de vinger aan de pols te houden brengt de Stichting Innovatie & Arbeid sinds 2004 de werkbaarheid van de jobs in Vlaanderen in kaart via een grootschalige, driejaarlijkse schriftelijke bevraging. Met de zopas opgeleverde resultaten van de enquête 2019 (Bourdeaud'hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2019a) is de werkbaarheidsmonitor voor werknemers inmiddels aan zijn zesde editie toe.

Werkbaarheid wordt - conform de vermelde beleidsdefinitie - in de monitor geoperationaliseerd aan de hand van vier werkbaarheidsindicatoren: psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden in het werk (motivatie, werkbetrokkenheid), leermogelijkheden en werk-privé-balans.

De werkbaarheidsmonitor beoordeelt niet enkel in welke mate jobs werkbaar zijn voor de betrokken werknemers, maar registreert ook een aantal achterliggende risicofactoren. Daartoe werden zes risico-indicatoren ontwikkeld: werkdruk, emotionele belasting, taakvariatie (afwisseling in het werk), autonomie (zelfstandigheid in het werk), ondersteuning door de directe leiding en (belastende fysieke) arbeidsomstandigheden.

Daarnaast levert de werkbaarheidsbevraging ook aanvullende informatie op over de arbeidssituatie en de werkbeleving: participatie aan opleiding en bijscholing, arbeidstijdregelingen, telewerk, woon-werk-verkeer, confrontatie met grensoverschrijdend gedrag, ziekteverzuim, verloopintentie, werkonzekerheid en inschatting van de haalbaarheid om door te werken tot de pensioenleeftijd.

Dit rapport brengt - op basis van de databank van de opeenvolgende werkbaarheidsmetingen - de werkbaarheidssituatie van werknemers uit de financiële sector in beeld en is opgedeeld in vierhoofdstukken:

- het eerste hoofdstuk bekijkt de evolutie van de werkbaarheidsgraad in banken en verzekeringen en vergelijkt de sectorgegevens met de werkbaarheid(sevolutie) op de Vlaamse arbeidsmarkt;
- het tweede hoofdstuk gaat in op de afzonderlijke werkbaarheidsdimensies en de aanwezigheid van specifieke werkbaarheidsknelpunten in de sector;
- in het derde hoofdstuk worden op basis van de kengetallen voor de risico-indicatoren sectorspecifieke risicoprofielen opgemaakt voor werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privé-balans;
- het vierde hoofdstuk inventariseert de aanvullende informatie over de arbeidssituatie en werkbeleving van werknemers uit de financiële sector.

# 1 De werkbaarheidsgraad in de financiële sector

De Vlaamse sociale partners hebben de beleidsnotie 'werkbaarheid' concreet gemaakt aan de hand van vier kwaliteitscriteria: psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden in het werk (motivatie, werkbetrokkenheid), leermogelijkheden en werk-privé-balans. De werkbaarheidsgraad verwijst dan naar het percentage werknemers dat een kwaliteitsvolle job heeft/geen knelpunten signaleert voor alle vier genoemde werkbaarheidsdimensies.

Terwijl de werkbaarheidsgraad in banken en verzekeringen tussen 2004 en 2007 een sprong vooruit maakte van 51,4% naar 60,7%, laten de meetresultaten nadien een systematische daling zien van het aandeel werknemers met een werkbare job naar 51,3% in 2016. In 2019 registreren we een sectorale werkbaarheidsgraad van 55,5%: deze toename in vergelijking met de meetresultaten uit 2016 blijft evenwel onder de statistische significantiedrempel.

Tabel 1: Evolutie van de werkbaarheidsgraad 2004-2019 in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt

	werkbaarheidsgraad					
	2004	2007	2010	2013	2016	2019
	%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	51,4	60,7	56,3	54,1	51,3	55,5
<i>N</i>	428	336	318	542	421	445
Vlaamse arbeidsmarkt	52,3	54,1	54,3	54,6	51,0	49,6
<i>verschiltoetsing</i>	<i>ns</i>	<i>s</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>s</i>

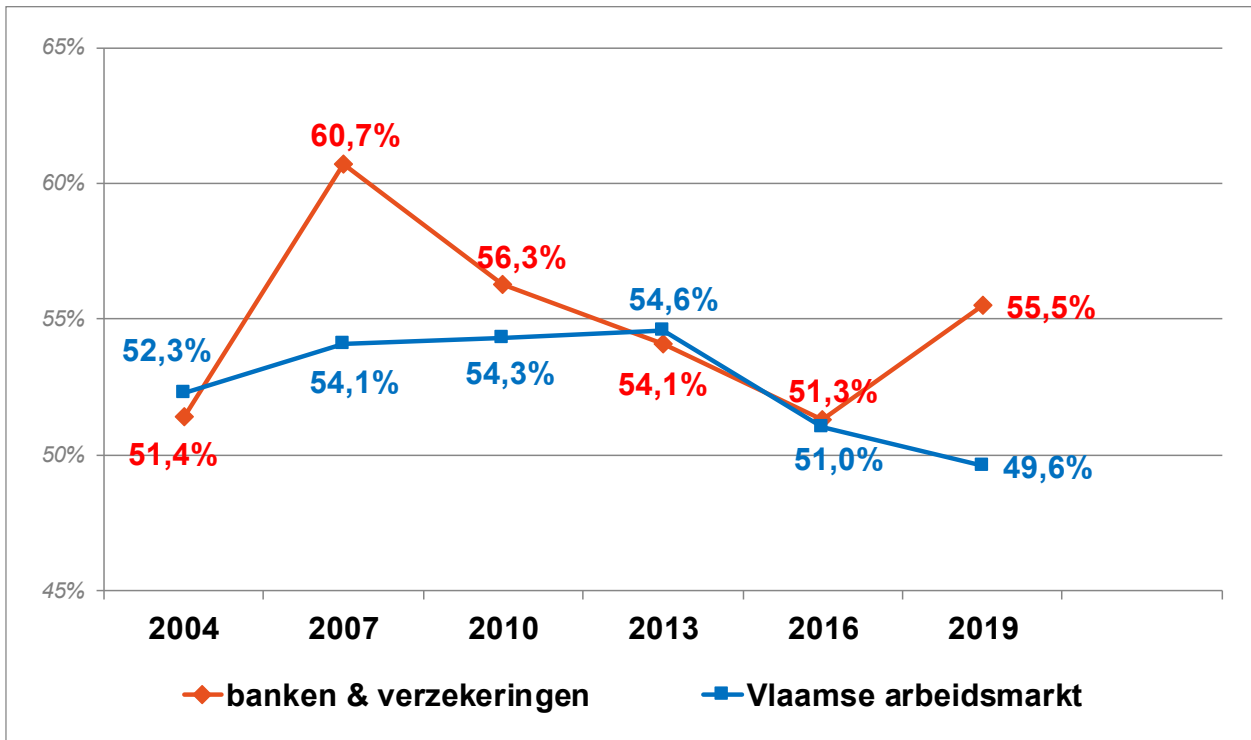
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

#### Leeswijzer:

- **Cijfers in het groen** resp. **in het rood** wijzen op een significante (Pearson  $\chi^2$ ;  $p < 0,05$ ) toename resp. afname van de werkbaarheidsgraad ten opzichte van het vorige meetpunt.
- Cijfers in een **groen kader** resp. **rood kader** wijzen op een significante (Pearson  $\chi^2$ ;  $p < 0,05$ ) toename resp. afname van de werkbaarheidsgraad bij een vergelijking van de meetpunten 2004 en 2019.
- De verschiltoetsing (**s** versus **ns**) vergelijkt het sectorkengetal met het (ongewogen) gemiddelde voor alle sectoren op de Vlaamse arbeidsmarkt en besluit op basis van effectcoderingen en logistische regressie tot een al dan niet significante afwijking (Wald  $\chi^2$ , **s** indien  $p < 0,05$  versus **ns** indien  $p \geq 0,05$ ).

De financiële sector volgt daarmee in het voorbije decennium slechts gedeeltelijk de trend op de Vlaamse arbeidsmarkt: bij de meest recente meting laat de bedrijfstak een (significant) gunstiger werkbaarheidsscore optekenen in vergelijking met het Vlaamse sectorgemiddelde. Figuur 1 brengt met de vergelijking van de werkbaarheidscurves voor de sector en de globale arbeidsmarkt deze vaststellingen visueel in beeld.

Figuur 1: Evolutie van de werkbaarheidsgraad 2004-2019 in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019



## 2 Werkbaarheidsknelpunten in de financiële sector

De beoordeling van de werkbaarheid van een job (en daarmee de werkbaarheidsgraad) wordt afgeleid uit informatie van de vier werkbaarheidsindicatoren: psychische vermoeidheid (werkstress), welbevinden in het werk (werkbetrokkenheid, motivatie), leermogelijkheden in de job (kansen op blijven en competentie-ontwikkeling) en werk-privébalans (combinatie van arbeid met gezin en sociaal leven).

Tabel 2: Overzicht en omschrijving werkbaarheidsindicatoren Vlaamse werkbaarheidsmonitor

Indicator	Omschrijving
<b>Psychische vermoeidheid</b>	de mate waarin de door psychosociale arbeidsbelasting opgebouwde (mentale) vermoeidheid recuperabel is dan wel leidt tot spanningsklachten en verminderd functioneren <i>(problemen met) werkstress</i>
<b>Welbevinden in het werk</b>	de mate waarin werknemers door de aard van de job(inhoud) werkbetrokken zijn/blijven dan wel gedemotiveerd raken <i>(problemen met) werkbetrokkenheid en motivatie</i>
<b>Leermogelijkheden</b>	de mate waarin werknemers door formele opleidingskansen en de dagdagelijkse ervaring op de werkplek hun competenties al dan niet op peil kunnen houden en verder ontwikkelen i.f.v. hun inzetbaarheid op langere termijn <i>(onvoldoende) kansen op blijven/competentieontwikkeling</i>
<b>Werk-privébalans</b>	de mate waarin de taakeisen in de werksituatie al dan niet belemmerende effecten hebben op de handelingsmogelijkheden in de 'thuis'situatie <i>(problemen met) combinatie van arbeid met privéleven</i>

Voor elk van de vier werkbaarheidsdimensies en -indicatoren zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet (acuut) problematisch is (Bourdeaud'hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2019b). Bij een problematische situatie spreken we over een werkbaarheidsknelpunt, bij een acuut-problematische situatie over een acuut werkbaarheidsknelpunt. In de werkbaarheidsmonitor wordt met andere woorden met 'gelede kengetallen' gewerkt. Naar analogie met de kleurensymboliek van een verkeerslicht, wordt niet enkel een problematische groep afgebakend en becijferd ('oranje knipperlicht' - knelpunt), maar daarbinnen ook een subgroep die als 'acuut problematisch' kan gelabeld worden ('rood alarmsignaal' - acuut knelpunt).

Niet problematische, problematische en acuut-problematische situaties worden voor de onderscheiden werkbaarheidsdimensies als volgt benoemd:

Tabel 3: Terminologie voor de kengetallen voor de werkbaarheidsindicatoren

	Niet problematisch = geen knelpunt	Problematisch = knelpunt	Acuut-problematisch = acuut knelpunt
<b>Psychische vermoeidheid</b>	geen werkstress	werkstressproblemen	symptomen burn-out
<b>Welbevinden in het werk</b>	geen motivatieproblemen	motivatieproblemen	ernstige demotivatie
<b>Leermogelijkheden</b>	voldoende leermogelijkheden	onvoldoende leermogelijkheden	ernstig leerdeficit
<b>Werk-privébalans</b>	haalbare werk-privé- combinatie	problemen werk-privé- combinatie	acuut werk-privé-conflict







In dit hoofdstuk nemen we de (evolutie in de) kengetallen voor de vier werkbaarheidsindicatoren onder de loep en vergelijken we de sectorgegevens met de referentiecijfers voor de Vlaamse arbeidsmarkt.

## 2.1 Werkstress en burn-out

In 2019 wordt 34,9% van de werknemers in de banken en verzekeringen geconfronteerd met werkstressproblemen, bij 13,3% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van burn-outsymptomen.

We registreren geen significante verschuivingen in de relatieve omvang van de groep met werkstressproblemen en met burn-outklachten tussen de opeenvolgende bevestigingen en over de volledige meetperiode 2004-2019.

Tabel 4 Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers met werkstressproblemen en burn-outsymptomen in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004	2007	2010	2013	2016	2019
		%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	 werkstressproblemen	34,1	28,8	34,7	33,2	35,0	34,9
	 symptomen burn-out	13,6	11,0	11,7	11,9	14,0	13,3
<i>N</i>		434	354	349	561	429	458
Vlaamse arbeidsmarkt	 werkstressproblemen	28,9	28,8	29,8	29,3	34,2	36,8
	 symptomen burn-out	10,2	9,7	9,4	9,6	12,3	13,6
verschiltoetsing	 werkstressproblemen	<i>s</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>
	 symptomen burn-out	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>	<i>ns</i>

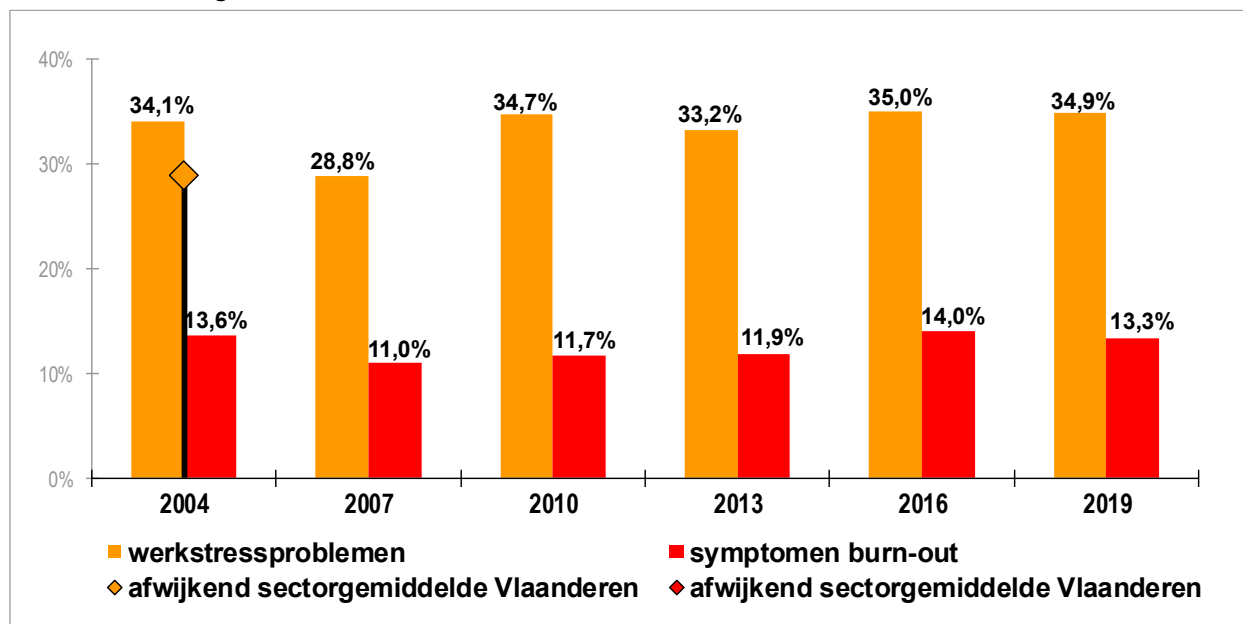
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje ‘symptomen burn-out’ is een subgroep binnen de groep ‘werkstressproblemen’ maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Cijfers in het groen resp. in het rood wijzen op een significante (Pearson  $\chi^2$ ;  $p < 0,05$ ) afname resp. toename van het aandeel werknemers met werkstressproblemen/burn-outklachten ten opzichte van het vorig meetpunt.
- Cijfers in een groen resp. rood kader wijzen op een significante (Pearson  $\chi^2$ ;  $p < 0,05$ ) afname resp. toename van het aandeel werknemers met werkstressproblemen/burn-outklachten over het voorbije decennium bij een vergelijking van de meetpunten 2004 en 2019.
- De verschiltoetsing (*s* versus *ns*) vergelijkt het sectorkengetal met het (ongewogen) gemiddelde voor alle sectoren op de Vlaamse arbeidsmarkt en besluit op basis van effectcoderingen en logistische regressie tot een al dan niet significante afwijking (Wald  $\chi^2$ , *s* indien  $p < 0,05$  versus *ns* indien  $p \geq 0,05$ ).

Tabel 4 en figuur 2 leren ons dat aandeel werknemers in de financiële sector met werkstressklachten – met uitzondering van de hogere probleemscore voor het meetmoment 2004 – niet significant afwijkt van het Vlaamse sectorgemiddelde. Ook voor burn-outsymptomen laat de sector geen significant afwijkende kengetallen optekenen.

**Figuur 2: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers met werkstressproblemen en burn-outsymptomen in de financiële sector, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

## 2.2 Motivatie

In 2019 kampen 23,2% van de werknemers in de banken en verzekeringen met motivatieproblemen, bij 11,8% is er sprake van ernstige demotivatie.

In 2013 registreerden we een significante toename van het aandeel werknemers met motivatieproblemen (van 16,4% naar 23,8%) en met ernstige demotivatie (van 9,2% naar 14,1%). Uit tabel 5 en figuur 3 kunnen we afleiden dat de bij dit meetpunt opgetekende sectorkengetallen in ongunstige zin afwijken van het Vlaamse sectorgemiddelde; bij de andere meetmomenten worden geen significante verschillen vastgesteld.

**Tabel 5: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers met motivatieproblemen in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt**

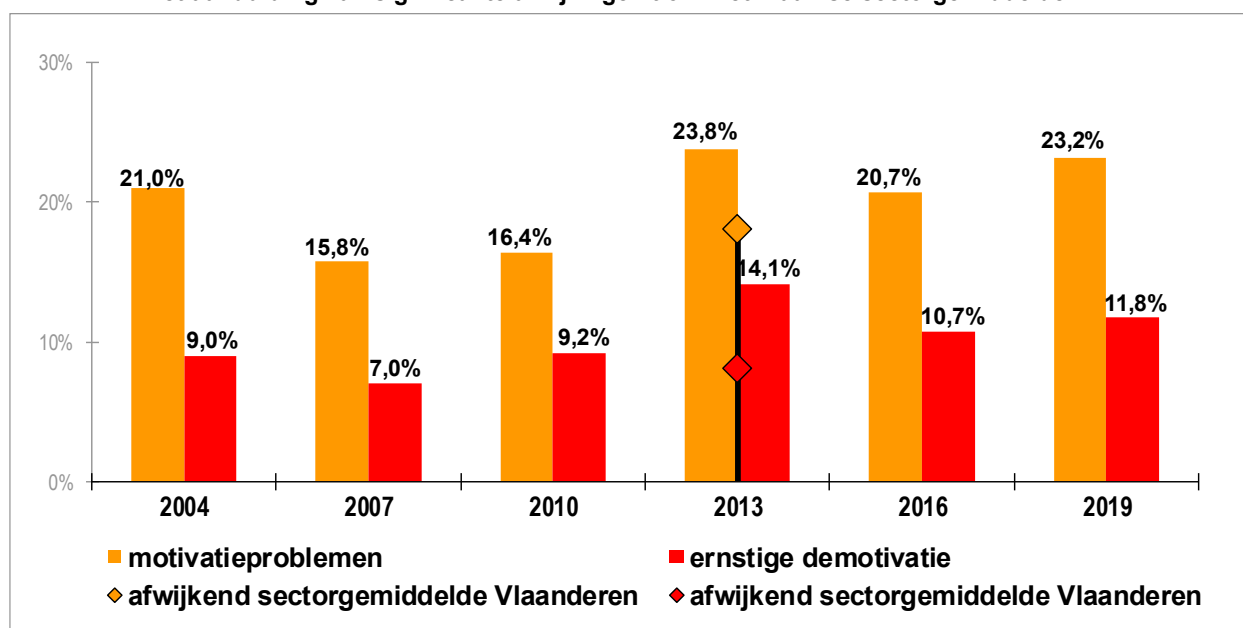
		2004	2007	2010	2013	2016	2019
		%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	motivatieproblemen	21,0	15,8	16,4	23,8	20,7	23,2
	ernstige demotivatie	9,0	7,0	9,2	14,1	10,7	11,8
	N	434	355	347	562	429	457
Vlaamse arbeidsmarkt	motivatieproblemen	18,7	18,1	16,6	18,1	19,8	21,1
	ernstige demotivatie	8,0	7,9	7,5	8,1	8,5	10,0
verschiltoetsing	motivatieproblemen	ns	ns	ns	s	ns	ns
	ernstige demotivatie	ns	ns	ns	s	ns	ns

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'symptomen ernstige demotivatie' is een subgroep binnen de groep 'motivatieproblemen' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 4 onder 2.1 'Werkstress en burn-out'.

**Figuur 3: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers met motivatieproblemen in de financiële sector, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

## 2.3 Leermogelijkheden

In 2019 hebben 8,1% van de werknemers uit banken en verzekeringen af te rekenen met onvoldoende leermogelijkheden, bij 1,1% is er sprake van een ernstig leerdeficit.

Uit tabel 6 blijkt dat daarmee een significante verbetering werd geboekt op het vlak van competentie-ontwikkeling sinds de nulmeting 2004 (toen nog 14,9% werknemers met onvoldoende leermogelijkheden werd geregistreerd). Deze vooruitgang voor leermogelijkheden in de sector spoort met de vastgestelde ontwikkelingen op de Vlaamse arbeidsmarkt. Uit tabel 6 en figuur 4 kunnen we afleiden dat het aandeel werknemers in de financiële sector met een (ernstig) leerdeficit evenwel bij alle metingen substantieel lager ligt dan het Vlaamse sectorgemiddelde.

**Tabel 6: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers met onvoldoende leermogelijkheden en een ernstig leerdeficit in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt**

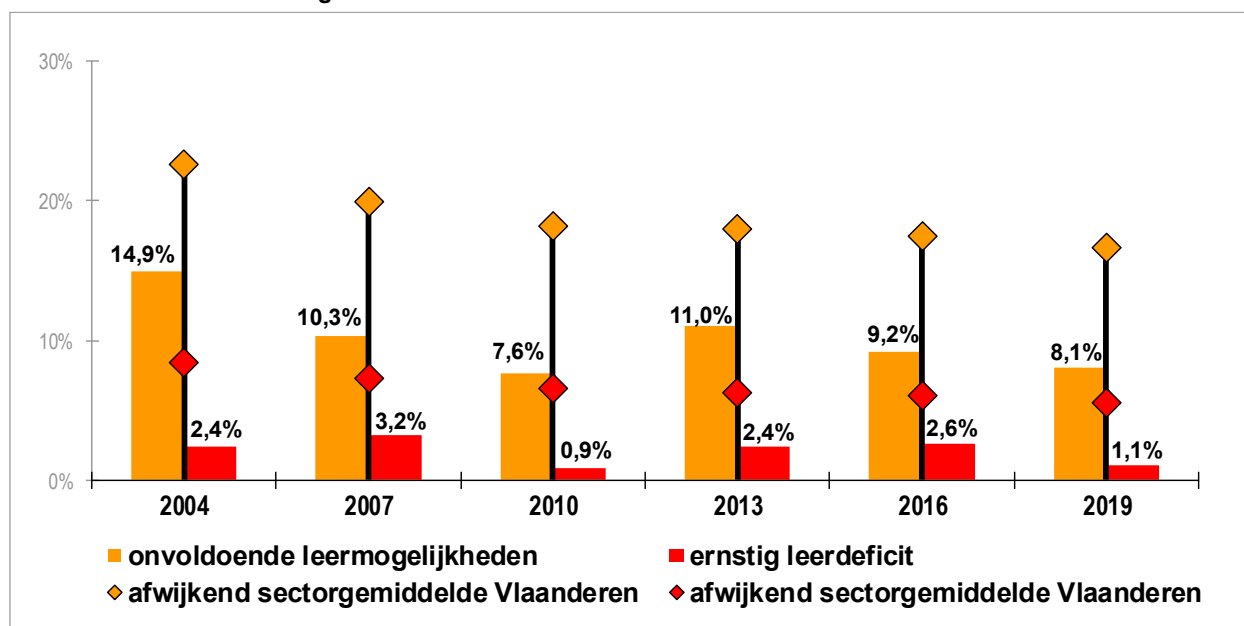
		2004	2007	2010	2013	2016	2019
		%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	onvoldoende leermogelijkheden	14,9	10,3	7,6	11,0	9,2	8,1
	ernstig leerdeficit	2,4	3,2	0,9	2,4	2,6	1,1
	N	463	339	329	553	426	455
Vlaamse arbeidsmarkt	onvoldoende leermogelijkheden	22,6	19,9	18,2	18,0	17,5	16,6
	ernstig leerdeficit	8,4	7,3	6,6	6,3	6,1	5,5
	verschiltoetsing	s	s	s	s	s	s
	ernstig leerdeficit	s	s	s	s	s	s

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'ernstig leerdeficit' is een subgroep binnen de groep 'onvoldoende leermogelijkheden' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 4 onder 2.1 'Werkstress en burn-out'.

**Figuur 4:** Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers met onvoldoende leermogelijkheden en een ernstig leerdeficit in de financiële sector, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

## 2.4 Werk-privébalans

In 2019 kampt 10,7% van de werknemers uit financiële sector met werk-privé-combinatieproblemen, bij 2,0% is er zelfs sprake van een acuut werk-privé-conflict.

De vooruitgang die banken en verzekeringen tussen 2004 en 2013 op dit terrein boekten (een daling van het aandeel werknemers in een problematische situatie van 13,9% naar 9,8%), kon in 2016 en 2019 niet worden geconsolideerd: in vergelijking met de nulmeting 2004 laten de sectorale monitorresultaten voor 2019 geen significante verschuiving in de sectorale kengetallen voor de werk-privé-balans zien.

**Tabel 7:** Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers met een (acuut) problematische werk-privébalans in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004	2007	2010	2013	2016	2019
		%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	problemen werk-privé-combinatie	13,9	12,1	10,8	9,8	11,2	10,7
	acuut werk-privé-conflict	2,8	1,7	2,0	2,8	2,6	2,0
	N	462	356	351	562	427	460
Vlaamse arbeidsmarkt	problemen werk-privé-combinatie	11,8	10,8	10,6	10,8	12,2	12,8
	acuut werk-privé-conflict	3,1	2,4	2,3	2,7	3,2	3,5
	verschiltoetsing	ns	ns	ns	ns	ns	ns
	acuut werk-privé-conflict	ns	ns	ns	ns	ns	ns

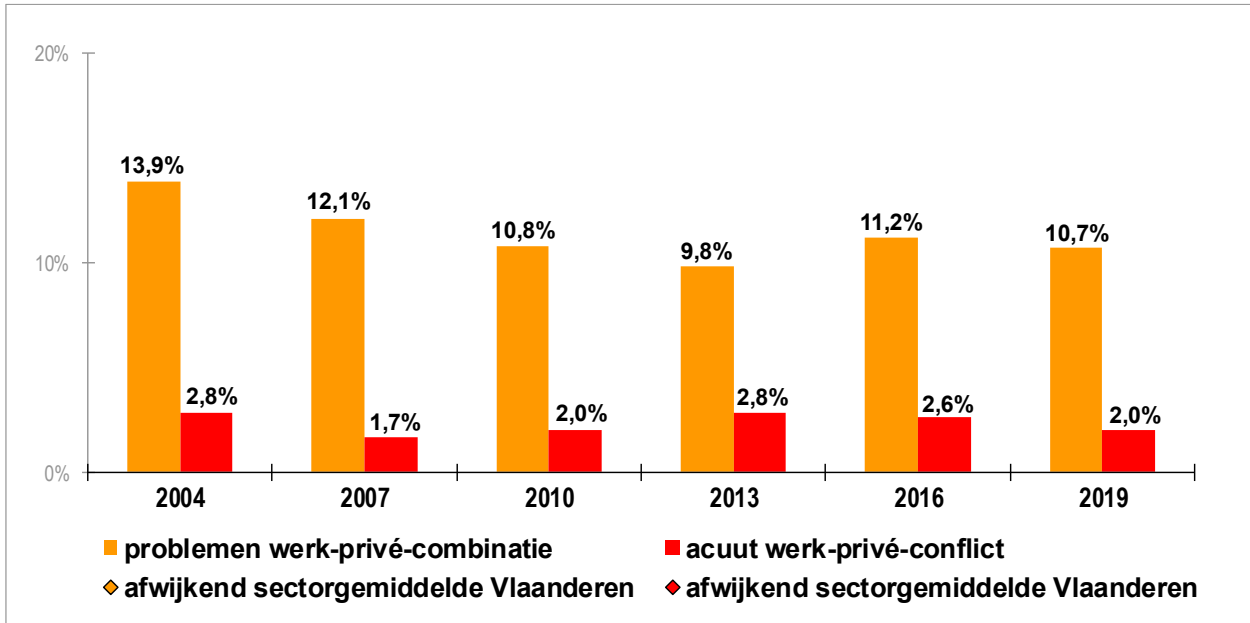
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'acuut werk-privé-conflict' is een subgroep binnen de groep 'problemen met de werk-privé-combinatie' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 4 onder 2.1 'Werkstress en burn-out'.

Uit tabel 7 en figuur 5 blijkt dat - voor alle meetpunten - het aandeel werknemers met (acute) werk-privé-combinatieproblemen in de bank- en verzekeringssector niet significant afwijkt van het Vlaamse sectorgemiddelde.

**Figuur 5: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers met een (acuut) problematische werk-privébalans in de financiële sector, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

### 3 Determinanten van werkbaarheidsknelpunten in de financiële sector

Omdat het vanuit beleidsoogpunt uiteraard ook relevant is om de werkbaarheid van jobs oorzakelijk te kunnen duiden (*wat maakt werk (on)werkbaar?*), wordt in de werkbaarheidsmonitor ook gepeild naar een aantal kenmerken van de arbeidssituatie die de kwaliteit van jobs bedreigen dan wel bevorderen.

In de monitor voor werknemers worden zes jobkenmerken via zogenaamde risico-indicatoren in kaart gebracht: werkdruk, emotionele belasting, taakvariatie (afwisseling in het werk), autonomie (zelfstandigheid in het werk), ondersteuning door de directe leiding en (belastende fysieke) arbeidsomstandigheden.

Tabel 8: Overzicht en omschrijving risico-indicatoren Vlaamse werkbaarheidsmonitor

Indicator	Omschrijving
<b>Werkdruk</b>	de mate van arbeidsbelasting vanuit kwantitatieve taakeisen, zoals werkvolume, werktempo, deadlines
<b>Emotionele belasting</b>	de mate van arbeidsbelasting vanuit contactuele taakeisen, inz. bij omgang met klanten (patiënten, leerlingen) of coördinatieopdrachten
<b>Taakvariatie</b>	de mate waarin de functie-inhoud een afwisselend takenpakket omvat en beroep doet op vaardigheden van werknemers
<b>Autonomie</b>	de mate waarin werknemers invloed hebben op de planning en organisatie van hun eigen werk – ‘regelmogelijkheden’
<b>Ondersteuning directe leiding</b>	de mate waarin werknemers door hun rechtstreekse chef adequaat gecoacht en sociaal gesteund worden
<b>Arbeidsomstandigheden</b>	de mate waarin werknemers blootgesteld worden aan fysieke inconvenianten in de werkomgeving en lichamelijke belasting

Ook voor deze zes werkbaarheidsrisico’s zijn grenzen bepaald die aangeven of de situatie al dan niet (acuut) problematisch is (Bourdeaud’hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2019b). Niet problematische, problematische en acuut-problematische situaties worden voor de onderscheiden werkbaarheidsrisico’s als volgt benoemd:

Tabel 9: Terminologie voor de kengetallen voor de risico-indicatoren

	Niet problematisch	Problematisch	Acuut-problematisch
<b>Werkdruk</b>	geen hoge werkdruk	hoge werkdruk	zeer hoge werkdruk
<b>Emotionele belasting</b>	geen emotioneel belastend werk	emotioneel belastend werk	emotionele overbelasting
<b>Taakvariatie</b>	geen routinematig werk	routinematig werk	extreem routinematig werk
<b>Autonomie</b>	voldoende autonomie	gebrek aan autonomie	acuut gebrek aan autonomie
<b>Ondersteuning door de directe leiding</b>	voldoende steun door de directe leiding	onvoldoende steun door de directe leiding	negatieve relatie met de directe leiding
<b>Arbeidsomstandigheden</b>	geen belastende arbeidsomstandigheden	belastende arbeidsomstandigheden	zeer hoge fysieke belasting

In dit hoofdstuk tekenen we op basis van de kengetallen voor de risico-indicatoren in de financiële sector sector specifieke risicoprofielen uit voor de onderscheiden werkbaarheidsdimensies (werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privébalans).

### 3.1 Werkbaarheidsrisico's in de financiële sector







In een eerste stap analyseren we de kengetallen voor de zes risicovelden, die voor de banken en verzekeringen werden berekend. We bekijken daarbij de evolutie in de risico-indicatoren en vergelijken de sectorgegevens met de kengetallen voor de Vlaamse arbeidsmarkt.

#### 3.1.1 Werkdruk

In 2019 heeft 45,7% van de werknemers uit banken en verzekeringen af te rekenen met een (problematisch) hoge werkdruk, bij 22,1% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van een zeer hoge werkdruk.

Waar de werkdrukindicator tussen 2004 en 2013 een significante daling van de omvang van de 'problematische groep' laat zien, registreren we sindsdien een gevoelige stijging van de sectorscores voor hoge werkdruk (van 36,6% naar 45,7%) en voor zeer hoge werkdruk (van 15,0% naar 22,1%).

Tabel 10: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers geconfronteerd met een (zeer) hoge werkdruk in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004	2007	2010	2013	2016	2019
		%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	 hoge werkdruk	43,7	37,9	37,6	36,6	48,6	45,7
	 zeer hoge werkdruk	17,7	15,4	15,5	15,0	23,0	22,1
	N	462	338	330	554	426	457
Vlaamse arbeidsmarkt	 hoge werkdruk	31,0	30,6	30,9	29,0	36,8	37,6
	 zeer hoge werkdruk	12,8	12,5	12,3	11,1	16,3	16,9
verschiltoetsing	 hoge werkdruk	s	s	s	s	s	s
	 zeer hoge werkdruk	s	ns	ns	s	s	s

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

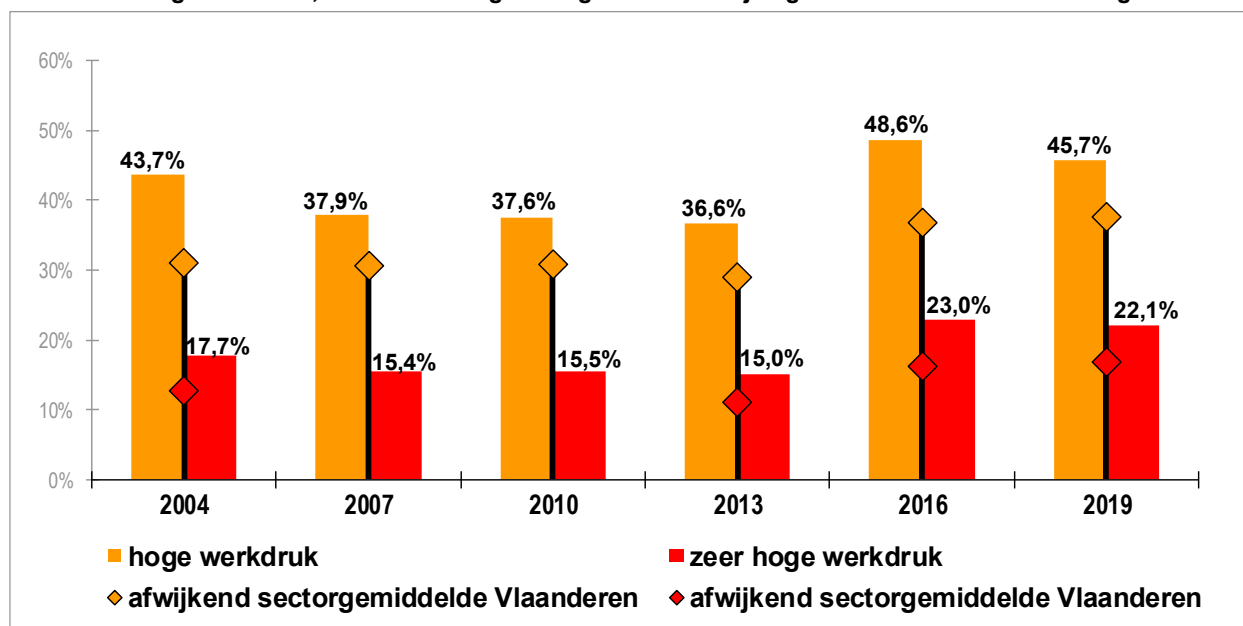
**Leeswijzer:**

- De categorie met het rode balkje 'zeer hoge werkdruk' is een subgroep binnen de groep 'hoge werkdruk' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Cijfers in het groen resp. in het rood wijzen op een significante (Pearson chi<sup>2</sup>; p < 0,05) afname resp. toename van het aandeel werknemers in een (zeer) hoge werkdruk-situatie ten opzichte van het vorig meetpunt.
- Cijfers in een groen resp. rood kader wijzen op een significante (Pearson chi<sup>2</sup>; p < 0,05) afname resp. toename van het aandeel werknemers in een (zeer) hoge werkdruk-situatie bij een vergelijking van de meetpunten 2004 en 2016.
- De verschiltoetsing (s versus ns) vergelijkt het sectorkengetal met het (ongewogen) gemiddelde voor alle sectoren op de Vlaamse arbeidsmarkt en besluit op basis van effectcoderingen en logistische regressie tot een al dan niet significante afwijking (Wald chi<sup>2</sup>, s indien p < 0,05 versus ns indien p ≥ 0,05).

De sectorale kengetallen voor hoge werkdruk – zo blijkt uit tabel 10 en figuur 6 – liggen systematisch en significant boven het Vlaamse sectorgemiddelde.



**Figuur 6: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers in de financiële sector geconfronteerd met een hoge werkdruk, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

### 3.1.2 Emotionele belasting

In 2019 heeft 19,5% van de werknemers in de financiële sector emotioneel belastend werk, bij 1,8% is er sprake van emotionele overbelasting. Tegenover de nulmeting 2004 registreren we een significante daling in het aandeel werknemers dat te maken heeft met emotioneel belastend werk.

**Tabel 11: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers met emotioneel belastend werk in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt**

		2004	2007	2010	2013	2016	2019
		%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	emotioneel belastend werk	26,1	22,7	22,7	20,3	22,9	19,5
	emotionele overbelasting	2,6	5,3	3,3	3,3	2,6	1,8
N		463	339	330	553	424	456
Vlaamse arbeidsmarkt	emotioneel belastend werk	20,5	20,7	20,4	20,0	23,0	24,9
	emotionele overbelasting	4,0	4,3	4,1	4,0	5,0	5,9
verschiltoetsing	emotioneel belastend werk	s	s	s	s	s	s
	emotionele overbelasting	ns	s	ns	ns	ns	ns

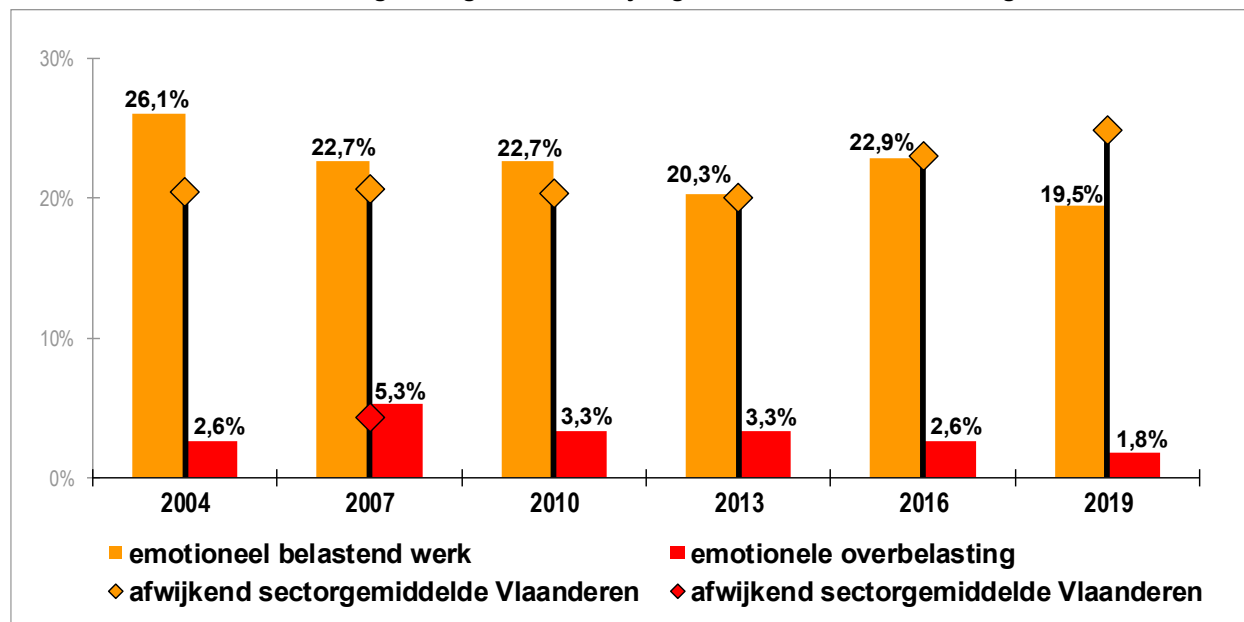
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

**Leeswijzer:**

- De categorie met het rode balkje ‘emotionele overbelasting’ is een subgroep binnen de groep met ‘emotioneel belastend werk’ maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 10 onder 3.1.1 ‘Werkdruk’.

Uit tabel 11 en figuur 7 blijkt dat het aandeel werknemers met emotioneel belastend werk in banken en verzekeringen voor alle meetpunten significant afwijkt van het Vlaamse sectorgemiddelde.

**Figuur 7: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers in de financiële sector met emotioneel belastend werk, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

### 3.1.3 Taakvariatie

In 2019 heeft 21,5% van de werknemers uit de banken en verzekeringen routinematig werk, bij 7,0% is de situatie acuut-problematisch en is er sprake van extreem routinematig werk.

Terwijl het aandeel routinejobs in de sector tussen 2004 en 2010 daalde van 21,4% naar 16,1%, registreren we daarna opnieuw een toename naar 21,5% in 2019: dit verklaart waarom risico-indicator ‘taakvariatie’ over de volledige meetperiode 2004-2019 geen significante verschuivingen laat optekenen.

**Tabel 12: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers met routinematig werk in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt**

		2004	2007	2010	2013	2016	2019
		%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	■ routinematig werk	21,4	19,2	16,1	20,8	23,5	21,5
	■ extreem routinematig werk	8,9	6,2	7,6	7,0	9,9	7,0
	N	463	338	330	554	426	456
Vlaamse arbeidsmarkt	■ routinematig werk	23,8	23,5	22,8	23,7	24,0	23,0
	■ extreem routinematig werk	11,5	10,5	10,5	10,3	10,5	10,2
verschiltoetsing	■ routinematig werk	ns	s	s	s	ns	ns
	■ extreem routinematig werk	ns	s	s	s	ns	s

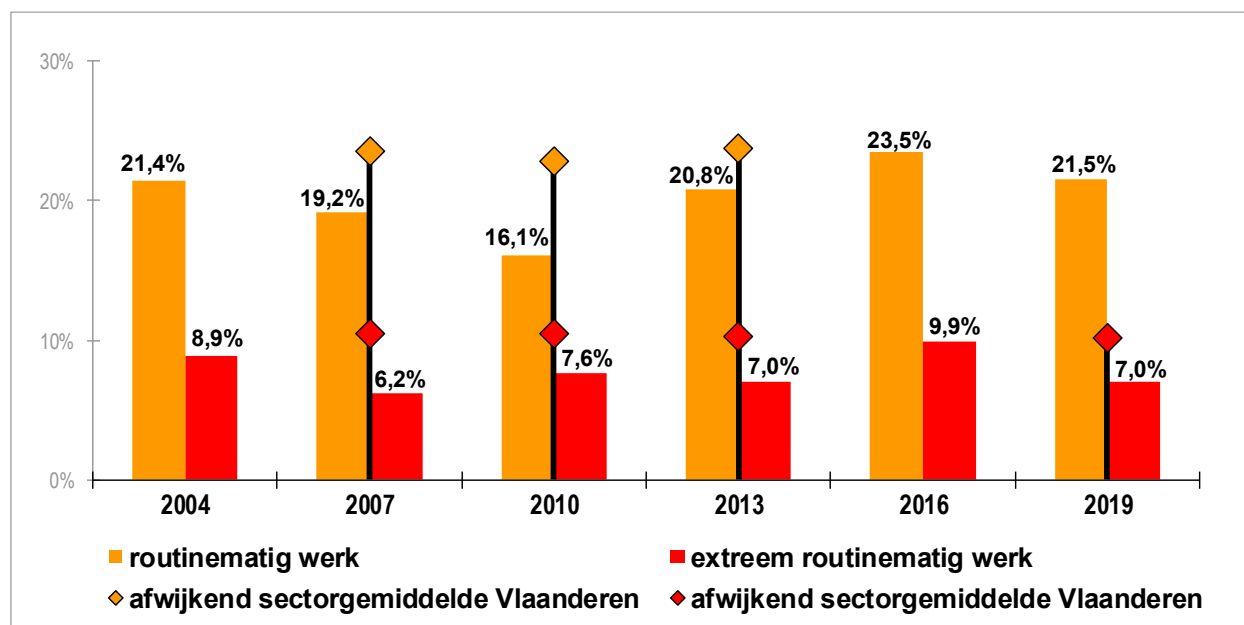
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje ‘extreem routinematig werk’ is een subgroep binnen de groep met ‘routinematig werk’ maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 10 onder 3.1.1 ‘Werkdruk’.

Tabel 12 en figuur 8 laten tevens zien dat - voor de meetpunten 2007, 2010 en 2013 - het aandeel werknemers met routinematig werk in de financiële sector lager ligt dan het Vlaamse sectorgemiddelde. Bij de meest recente bevragingen 2016 en 2019 wordt niet langer een significant afwijkende sectorscore voor deze risico-indicator opgetekend.

**Figuur 8: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers in de financiële sector met routinematig werk, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

### 3.1.4 Autonomie

In 2019 wordt 10,7% van de werknemers uit banken en verzekeringen geconfronteerd met een gebrek aan autonomie bij de taakuitvoering, bij 2,2% is er sprake van een acuut gebrek aan autonomie. In vergelijking met de nulmeting 2004 registreren we voor de sector geen significante verschuivingen op het vlak van autonomie.

**Tabel 13: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers geconfronteerd met een gebrek aan autonomie in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt**

		2004	2007	2010	2013	2016	2019
		%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	gebrek aan autonomie	11,9	14,2	8,8	11,5	10,1	10,7
	acuut gebrek aan autonomie	1,7	3,6	1,5	2,2	3,1	2,2
N		463	338	330	555	425	456
Vlaamse arbeidsmarkt	gebrek aan autonomie	20,8	20,2	19,5	19,0	19,4	18,5
	acuut gebrek aan autonomie	7,3	7,5	6,5	6,4	6,2	5,7
verschiltoetsing	gebrek aan autonomie	s	s	s	s	s	s
	acuut gebrek aan autonomie	s	s	s	s	s	s

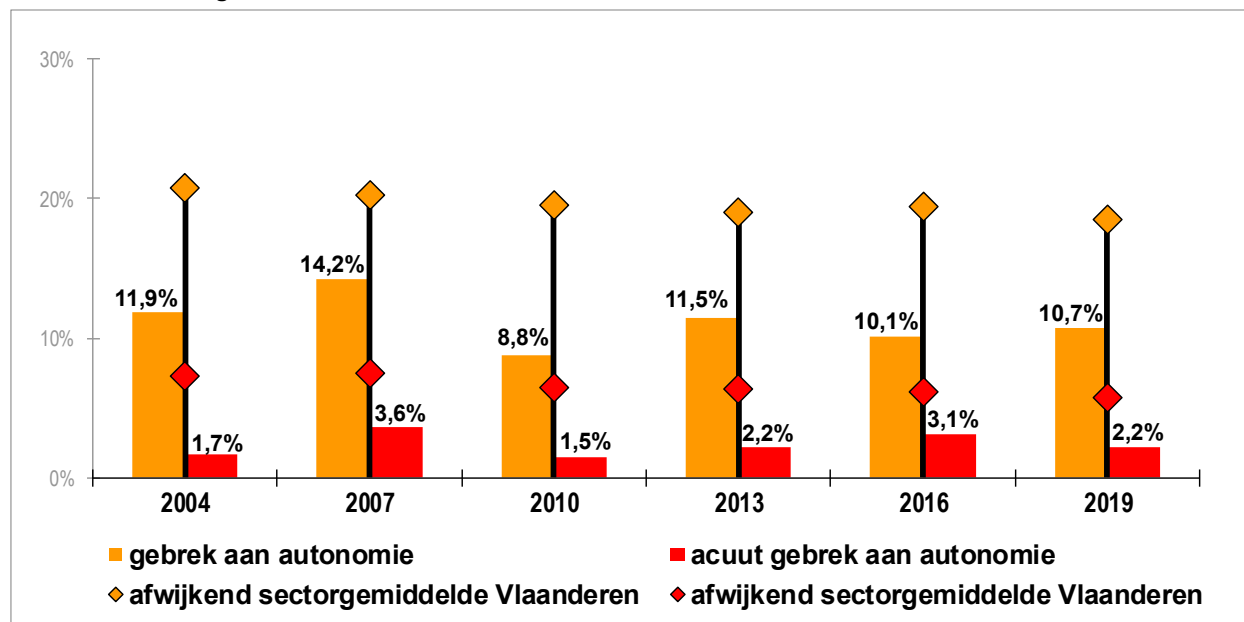
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

**Leeswijzer:**

- De categorie met het rode balkje 'acuut gebrek aan autonomie' is een subgroep binnen de groep met 'autonomieproblemen' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 10 onder 3.1.1 'Werkdruk'.

Uit tabel 13 en figuur 9 blijkt evenwel dat de financiële sector voor alle meetmomenten gevoelig gunstiger kengetallen laat optekenen in vergelijking met het Vlaamse sectorgemiddelde.

**Figuur 9: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers in de financiële sector geconfronteerd met een gebrek aan autonomie, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

### 3.1.5 Ondersteuning door de directe leiding

In 2019 krijgt 11,6% van de werknemers uit banken en verzekeringen onvoldoende steun van de directe leiding, bij 4,2% is er zelfs sprake van een negatieve relatie met de leiding. Uit tabel 14 en figuur 10 blijkt dat deze sectorale probleemscores voor ‘coachend leiderschap’ in 2019 niet significant verschillen van het Vlaamse sectorgemiddelde.

Tussen de opeenvolgende werkbaarheidsmetingen en over de volledige meetperiode 2004-2016 tekenen we voor de sector geen significante verschuivingen op voor deze risico-indicator.

**Tabel 14: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers geconfronteerd met onvoldoende steun vanuit/negatieve relatie met de directe leiding in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt**

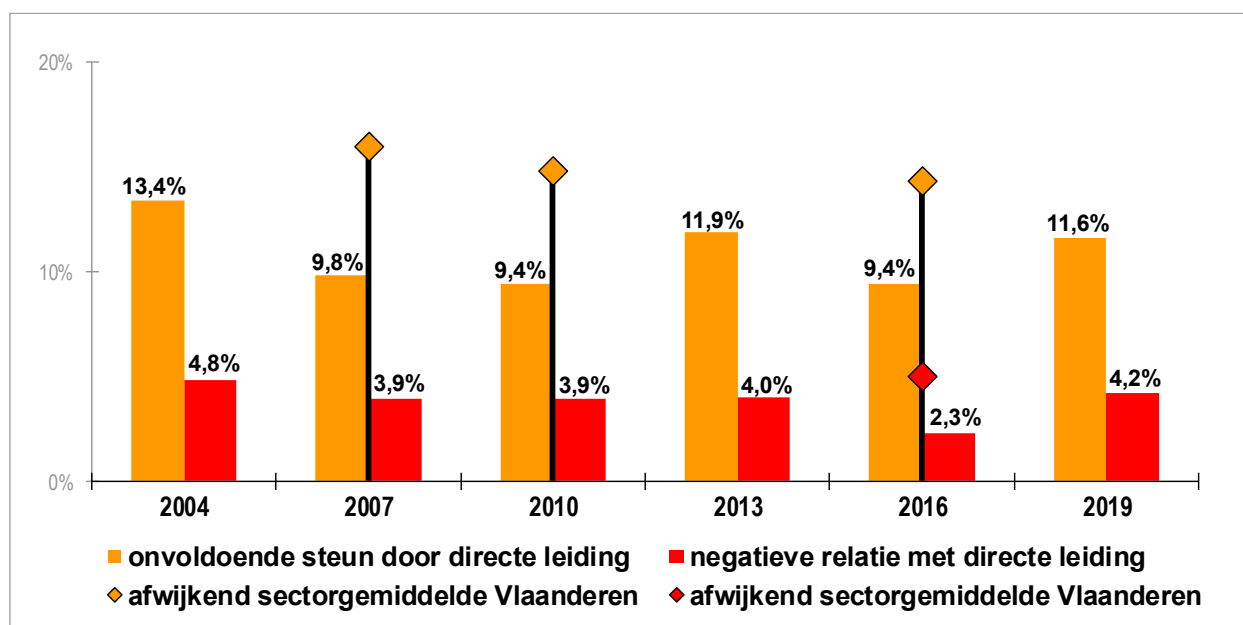
		2004	2007	2010	2013	2016	2019
		%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	onvoldoende steun leiding	13,4	9,8	9,4	11,9	9,4	11,6
	negatieve relatie met leiding	4,8	3,9	3,9	4,0	2,3	4,2
	N	462	337	330	554	426	457
Vlaamse arbeidsmarkt	onvoldoende steun leiding	16,1	16,0	14,8	14,4	14,3	14,4
	negatieve relatie met leiding	6,1	6,2	5,4	5,3	5,0	5,5
verschiltoetsing	onvoldoende steun leiding	ns	s	s	ns	s	ns
	negatieve relatie met leiding	ns	ns	ns	ns	s	ns

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje ‘negatieve relatie met de directe leiding’ is een subgroep binnen de groep ‘onvoldoende steun vanuit de directe leiding’ maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 10 onder 3.1.1 ‘Werkdruk’.

Figuur 10: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers in de financiële sector geconfronteerd met onvoldoende steun vanuit/negatieve relatie met de directe leiding, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

### 3.1.6 Arbeidsomstandigheden

In 2019 wordt 1,1% van de werknemers uit banken en verzekeringen geconfronteerd met belastende arbeidsomstandigheden; werksituaties gekenmerkt door een zeer hoge fysieke belasting worden bij deze meting niet gedetecteerd. Over de volledige meetperiode - zo blijkt uit tabel 15 - registreren we geen significante verschuivingen in deze kengetallen.

Tabel 15: Evolutie 2004-2019 van het aandeel werknemers geconfronteerd met belastende arbeidsomstandigheden in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt

		2004	2007	2010	2013	2016	2019
		%	%	%	%	%	%
banken & verzekeringen	belastende arbeidsomstandigheden	2,0	1,1	0,9	0,4	0,9	1,1
	zeer hoge fysieke belasting	0,4	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0
	N	449	352	352	566	431	463
Vlaamse arbeidsmarkt	belastende arbeidsomstandigheden	12,1	13,7	13,0	12,9	14,9	15,3
	zeer hoge fysieke belasting	4,5	5,3	4,4	4,5	5,7	5,7
verschiltoetsing	belastende arbeidsomstandigheden	s	s	s	s	s	s
	zeer hoge fysieke belasting	s	s	s	s	s	s

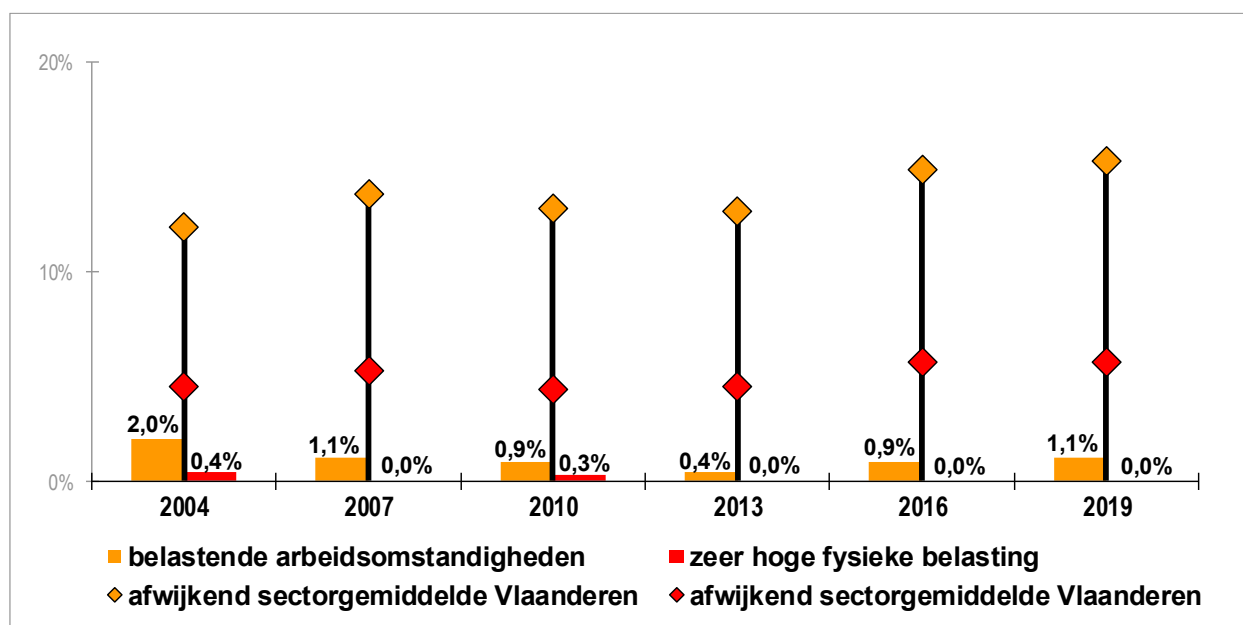
Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2019

Leeswijzer:

- De categorie met het rode balkje 'zeer hoge fysieke belasting' is een subgroep binnen de groep 'belastende arbeidsomstandigheden' maar het aandeel wordt berekend op de totale populatie.
- Voor de betekenis van de **kleurencodes** (groene/rode cijfers en kaders) en de **verschiltoetsing** (s versus ns): zie tabel 10 onder 3.1.1 'Werkdruk'.

Uit tabel 15 en figuur 11 kunnen we afleiden dat het aandeel werknemers uit de financiële sector, die te maken krijgen met belastende arbeidsomstandigheden, substantieel lager ligt dan het Vlaamse sectorgemiddelde.

**Figuur 11: Evolutie 2004-2016 van het aandeel werknemers in de financiële sector geconfronteerd met belastende arbeidsomstandigheden, met aanduiding van significante afwijkingen t.o.v. het Vlaamse sectorgemiddelde**



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2004-2016

## 3.2 Risicoprofielen voor de financiële sector

Op basis van de kengetallen voor de onderscheiden risico-indicatoren en de recent gepubliceerde analyses over de samenhang tussen werkbaarheids- en risico-indicatoren (Bourdeaud’hui, Janssens, Vanderhaeghe, 2020), kunnen we een aantal risicoprofielen ‘op maat van de financiële sector’ construeren.

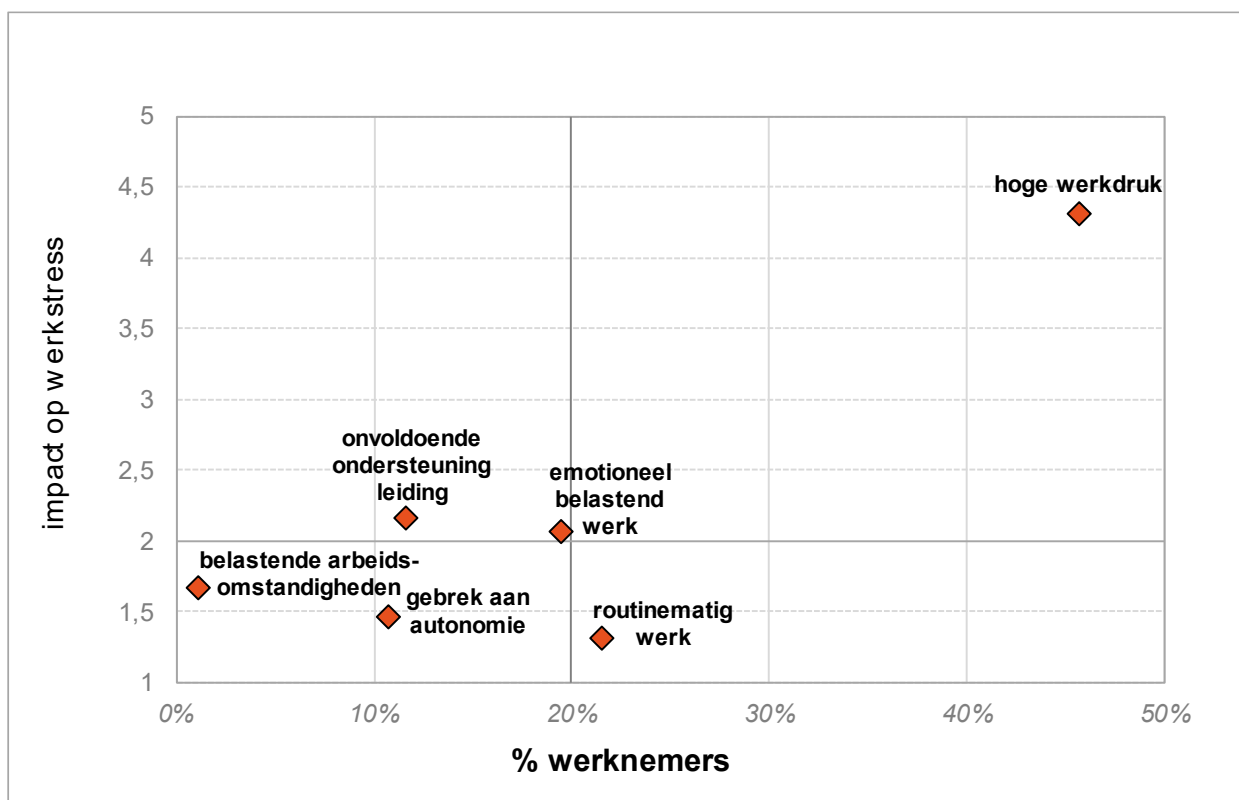
Deze profielen verschaffen ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren in de arbeidssituatie van specifieke werknemersgroepen: een risico is ernstiger naarmate er meer werknemers mee geconfronteerd worden én er een grotere kans bestaat dat werknemers door dit risico met een specifiek werkbaarheidsknelpunt af te rekenen krijgen.

In wat volgt bespreken we achtereenvolgens de sectorspecifieke risicoprofielen voor werkstress, motivatie, leermogelijkheden en werk-privé-balans.

### 3.2.1 Risicoprofiel voor werkstress

Werkstress kan uiteraard allerlei oorzaken hebben. Naast personele onderbezetting, kunnen afstemmingsproblemen door een onaangepaste arbeidsorganisatie, een gebrekkige communicatie op de werkplaats en een weinig adequate aansturing en ondersteuning van het personeel door leidinggevenden een rol spelen. In figuur 12 wordt de ‘ernstgraad’ van zes werkstressrisico’s in de arbeidssituatie geïllustreerd voor de werknemers in banken en verzekeringen.

Figuur 12: Risicoprofiel voor werkstressproblemen in de financiële sector 2019



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

**Leeswijzer:**

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van werkstressproblemen in de financiële sector. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

- De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormt een hoge werkdruk (ruim verviervoudiging van de kansverhouding werkstress/geen werkstress) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van werkstress dan routinematig werk (de kansverhouding werkstress/geen werkstress verhoogt met factor lager dan anderhalf).
- Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector beduidend meer werknemers die met een hoge werkdruk (45,7%) dan met onvoldoende ondersteuning door de directe leiding (11,6%) worden geconfronteerd.

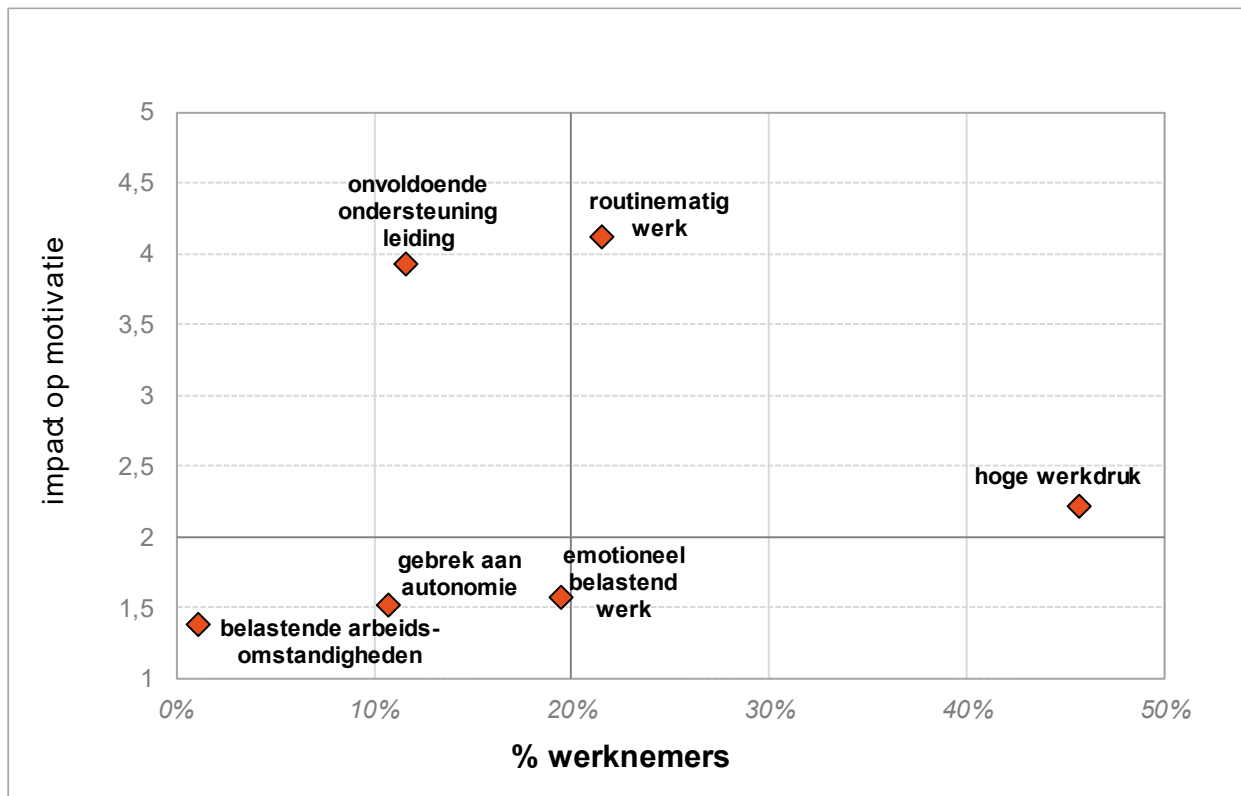
Werkdruk en emotionele belasting vormen de voornaamste risicofactoren voor werkstress in banken en verzekeringen. Hoge werkdruk en emotioneel belastend werk komen niet alleen vaak voor (45,7% respectievelijk 19,5% van de werknemers uit de sector wordt er mee geconfronteerd), maar verhogen ook aanzienlijk de kans op werkstressproblemen (een verviervoudiging respectievelijk verdubbeling van de kansverhouding).

Ook een gebrek aan een ondersteuning door de directe leiding manifesteert zich als een relevant risico (verdubbeling van de kansverhouding): 11,6% van de werknemers in de financiële sector bevindt zich op dit vlak in een problematische situatie.

### 3.2.2 Risicoprofiel voor motivatie

In figuur 13 wordt de ‘ernstgraad’ van zes motivatierisico’s in de arbeidssituatie van werknemers in de financiële sector geïllustreerd.

Figuur 13: Risicoprofiel voor motivatieproblemen in de financiële sector 2019



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

**Leeswijzer:**

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van motivatieproblemen in de financiële sector. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

- De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormen routinematig werk en onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (ruim verviervoudiging van de kansverhouding motivatieproblemen/geen motivatieproblemen) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van motivatieproblemen dan fysiek belastende arbeidsomstandigheden (de kansverhouding motivatieproblemen/geen motivatieproblemen verhoogt met factor kleiner dan anderhalf).
- Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector beduidend meer werknemers die met hoge werkdruk (45,7%) dan met onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (11,6%) worden geconfronteerd.

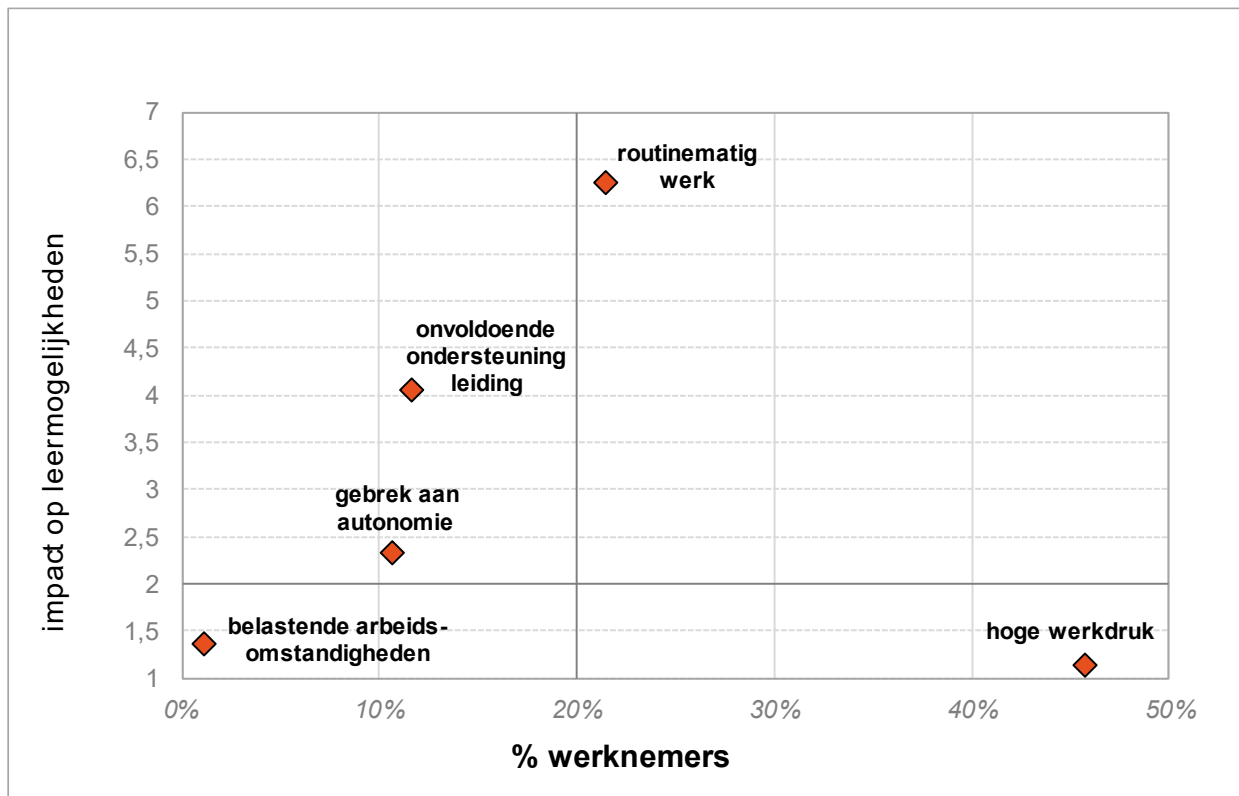
Routinematig werk en een gebrekkige ondersteuning door de directe leiding halen het motivatiepeil sterk naar beneden (verviervoudiging van het risico op motivatieproblemen). In de bank- en verzekeringssector heeft 21,5% van de werknemers routinematig werk en krijgt 11,6% onvoldoende steun van de directe leiding. Omwille van de impact (verdubbeling van het risico) en van het groot aantal betrokken werknemers is ook hoge werkdruk (45,7%) een relevante risicofactor voor het motivatievraagstuk in de sector. Gevarieerd werk en een voldoende ondersteuning door de directe leiding zijn noodzakelijke maar geen voldoende voorwaarde om werknemers te motiveren. Wanneer de prestatiedruk bepaalde grenzen overschrijdt, heeft dit een negatieve impact op de motivatie.



### 3.2.3 Risicoprofiel voor leermogelijkheden

In figuur 14 wordt de ‘ernstgraad’ van de vijf risicofactoren voor het ontstaan van een leerdeficit bij werknemers in de financiële sector in beeld gebracht.

Figuur 14: Risicoprofiel voor onvoldoende leermogelijkheden in de financiële sector 2019



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

**Leeswijzer:**

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van een deficit op het vlak van leermogelijkheden in de financiële sector. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

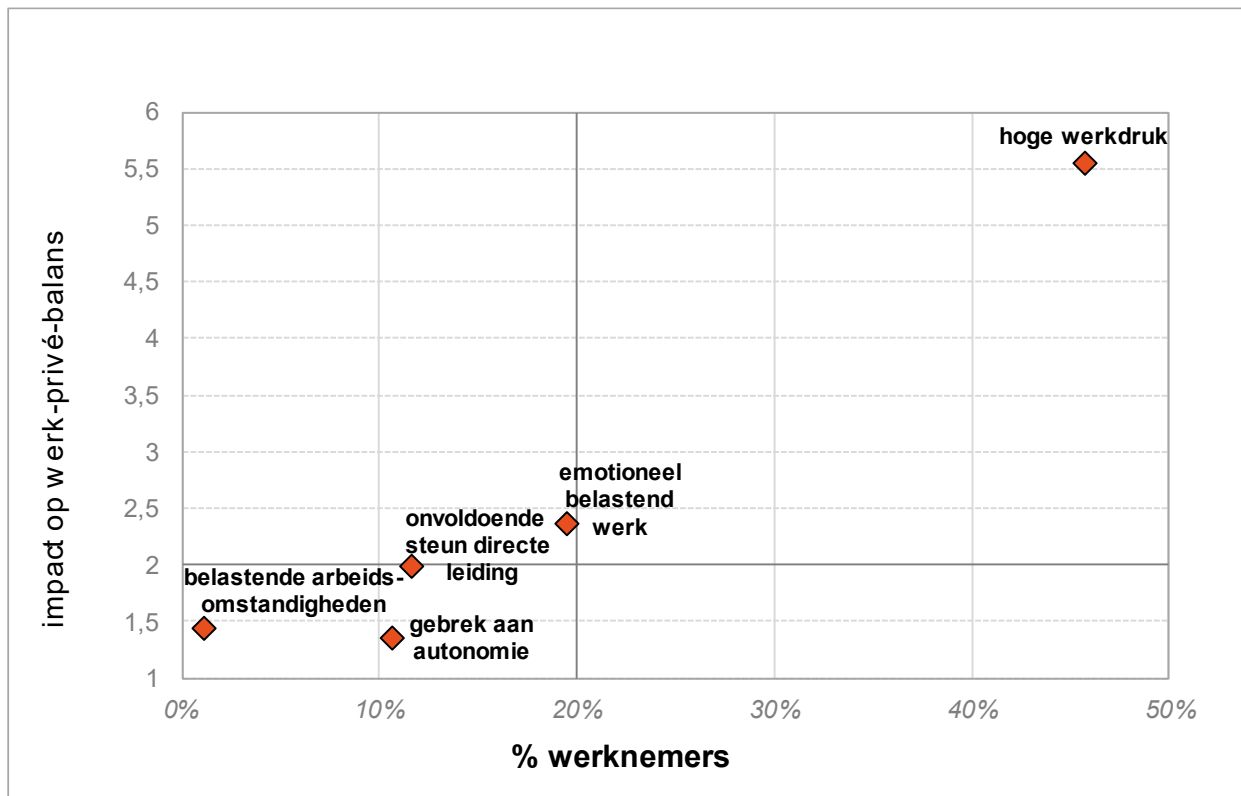
- De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormt routinematig werk (ruim verzesvoudiging van de kansverhouding onvoldoende leermogelijkheden/voldoende leermogelijkheden) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van een leerdeficit dan een hoge werkdruk (de kansverhouding onvoldoende leermogelijkheden/voldoende leermogelijkheden verhoogt met een factor 1,15).
- Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector meer werknemers die met routinematig werk (21,5%) dan met onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (11,6%) worden geconfronteerd.

Routinematig werk verhoogt het risico op problemen op het vlak van leermogelijkheden in hoge mate (een verzesvoudiging van de kansverhouding). Dat men van het ‘steeds herhalen van korte, eenvoudige handelingen’ niet veel bijleert verrast uiteraard niet. In de banken en verzekeringen heeft 21,5% van de werknemers een routinematige job. Onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding is een ander aandachtspunt voor de sector: 11,6 % wordt hiermee geconfronteerd en de impact op de leerkansen in de job is relatief groot (verviervoudiging van het risico op onvoldoende leermogelijkheden). Verder valt ook op dat een relatief beperkte groep van werknemers in de sector kampt met problemen op het vlak van autonomie (10,7%), een andere belangrijke risicofactor voor leermogelijkheden.

### 3.2.4 Risicoprofiel voor werk-privé-balans

Figuur 15 evalueert de relevantie van de vijf risicofactoren voor een problematische werk-privé-balans bij werknemers in de financiële sector.

Figuur 15: Risicoprofiel voor problemen met de werk-privé-combinatie in de financiële sector 2019



Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

**Leeswijzer:**

De figuur verschaft ons inzicht in de relevantie van diverse risicofactoren voor het ontstaan van problemen met de werk-privé-combinatie in de financiële sector. De ernstgraad van specifieke risicofactoren wordt bepaald door 2 elementen:

- De impact van een specifieke risicofactor (verticale positionering van de onderscheiden buttons, berekend o.b.v. een logistische regressie-analyse en de daaruit resulterende odds ratio's). Zo vormt een hoge werkdruk (ruim vervijfvoudiging van de kansverhouding problemen met de werk-privé-combinatie/haalbare werk-privé-combinatie) duidelijk een hoger risico voor het ontstaan van een problematische werk-privé-balans dan een gebrek aan autonomie (de kansverhouding problemen met de werk-privé-combinatie/haalbare werk-privé-combinatie verhoogt met een factor kleiner dan anderhalf).
- Het aandeel werknemers dat zich in een problematische situatie voor een specifieke risicofactor bevindt (horizontale positie van de onderscheiden buttons). Zo zijn er in de sector beduidend meer werknemers die met emotioneel belastend werk (19,5%) dan met onvoldoende ondersteuning vanuit de directe leiding (11,6%) worden geconfronteerd.

Werkdruk blijkt veruit de belangrijkste risicofactor voor de werk-privé-balans in de financiële sector. Een hoge werkdruk komt niet alleen vaak voor (45,7% van de werknemers uit de sector wordt er mee geconfronteerd), maar verhoogt ook aanzienlijk (ruim vervijfvoudiging van) het risico op een onevenwicht in de werk-privé-balans. Ook emotionele belasting vormt een belangrijk aandachtspunt voor het werk-privé-combinatievraagstuk in de sector: 19,5% van de werknemers heeft met emotioneel belastend werk te maken en de impact op de werk-privé-balans is (met een verdubbeling van het risico) relatief groot. Onvoldoende steun door de directe leiding heeft eenzelfde risicoverhogend effect, maar komt in de sector minder frequent voor (11,6% van de werknemers heeft er mee af te rekenen).

## 4 Aanvullende informatie over de arbeidssituatie van werknemers in de financiële sector

In de werkbaarheidsenquêtes wordt - naast de besproken indicatoren - ook aanvullende informatie opgevraagd over de arbeidssituatie en werkbeleving. Bij de meting 2019 werden gegevens verzameld over opleidingsparticipatie, arbeidstijdregelingen, telewerk, pendeltijden, grensoverschrijdend gedrag, ziekteverzuim, verloopintentie en de haalbaarheid om door te werken tot de pensioenleeftijd. We brengen in dit hoofdstuk deze informatie voor de financiële sector bijeen en vergelijken daarbij de sectorscores met de situatie op de Vlaamse arbeidsmarkt.

### 4.1 Opleidingsparticipatie

In tabel 16 vinden we cijfergegevens over opleidingsparticipatie. Het aandeel werknemers in banken en verzekeringen, dat in het afgelopen jaar deelnam aan een bijscholing of bedrijfstraining, bedraagt 65,4%. Deze participatiegraad ligt boven het niveau van de Vlaamse arbeidsmarkt, waar een percentage van 60,0% wordt opgetekend.

Tabel 16: Opleidingsparticipatie van werknemers in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019

	banken & verzekeringen	Vlaamse arbeidsmarkt	verschiltoetsing
	%	%	
deelname aan bijscholing of bedrijfstraining in het afgelopen jaar	65,4	60,0	s

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

Leeswijzer:

- De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson chi<sup>2</sup>;  $p < 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de financiële sector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

### 4.2 Atypische werktijden

De informatie over het aandeel werknemers in specifieke arbeidstijdregelingen (deeltijds werk, onvoorspelbare werkroosters, nacht arbeid, overwerk, behandeling e-mails of telefonische bereikbaarheid buiten de werkuren) wordt opgelijst in tabel 17.

In 2019 werkt 67,0% van de werknemers in de banken en verzekeringen voltijds en 33,0% deeltijds (met 28,9% 'grote' en 4,1% 'kleine' deeltijdse contracten). Het aandeel 'grote' deeltijders ligt in de sector hoger en het aandeel 'kleine' deeltijders ligt lager dan op de Vlaamse arbeidsmarkt (waar respectieve percentages van 22,7% en 8,9% worden opgetekend).

Van de werknemers in de financiële sector wordt 30,0% sporadisch en 8,9% systematisch met wijzigingen in het uurrooster geconfronteerd. Het aandeel werknemers in de sector dat met onvoorspelbare werkroosters te maken krijgt ligt beduidend lager dan op de ruimere arbeidsmarkt, waar percentages van 35,7% en 16,6% worden opgetekend.

Tabel 17: Arbeidstijdregimes van werknemers uit de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019

	banken & verzekeringen	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil- toetsing
	%	%	
<b>verdeling voltijders - deeltijders</b>			
voltijders	67,0	68,4	
deeltijders ≥ 60%	28,9	22,7	s
deeltijders < 60%	4,1	8,9	
<b>roosterwijzigingen</b>			
geen	61,1	47,7	
sporadisch	30,0	35,7	s
frequent	8,9	16,6	
<b>nachtarbeid</b>			
geen nachtwerk	96,8	87,0	
1-2 nachtprestaties/maand	2,6	4,6	s
3-10 nachtprestaties/maand	0,4	6,7	
>10 nachtprestaties/maand	0,2	1,7	
<b>overwerk</b>			
geen/sporadisch overwerk	51,3	57,9	
frequent overwerk met recuperatie	22,9	18,0	s
frequent overwerk zonder recuperatie	25,8	24,1	
<b>behandeling e-mails buiten de werkuren</b>			
neen	43,8	40,9	
sporadisch	32,0	26,3	s
regelmatig	24,2	32,8	
<b>telefonische bereikbaarheid buiten de werkuren</b>			
neen	46,1	26,0	
sporadisch	32,0	33,3	s
regelmatig	21,9	40,7	
<b>effectieve gemiddelde wekelijkse arbeidsduur voltijders (aantal uren per week)</b>			
	40,7	41,5	s

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

Leeswijzer:

■ De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson  $\chi^2$  of ANOVA-F;  $p < 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de financiële sector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

In de banken en verzekeringen doet 3,2% van de werknemers op regelmatige basis nachtwerk (dit zijn prestaties tussen 23u00 en 5u00). Jobs met nachtprestaties komen in de financiële sector minder frequent voor dan op de Vlaamse arbeidsmarkt (13,0%).

Zowat de helft van de werknemers (48,7%) uit banken en verzekeringen werkt regelmatig over, bij 25,8% gaat het om structureel overwerk zonder inhaalrust. Overwerk komt meer voor in de sector in vergelijking met de Vlaamse arbeidsmarkt (42,1%).

Het aandeel werknemers in de financiële sector dat buiten de werkuren thuis regelmatig e-mails behandelt ligt met 24,2% lager dan op de Vlaamse arbeidsmarkt (32,8%). Het aandeel van de werknemers in de sector, die regelmatig buiten de werkuren telefonisch bereikbaar (moeten) zijn, ligt met 21,9% eveneens ruim beneden het overeenstemmende arbeidsmarktpercentage (40,7%).

De gemiddelde effectieve arbeidsduur van voltijdse werknemers in de banken en verzekeringen ligt met 40,7 uur per week significant lager dan het gemiddelde op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (41,5 uur/week).

### 4.3 Telewerken

Tabel 18 bevat informatie over de verspreiding van telethuiswerk in de banken en verzekeringen in 2019 en vergelijkt deze gegevens met de andere bedrijfstakken en de Vlaamse arbeidsmarkt.

Tabel 18: Aandeel telethuiswerkers in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019

	banken & verzekeringen	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
geen telethuiswerk	50,2	78,8	
sporadisch telethuiswerk (< 1 dag/week)	11,0	9,8	s
systematisch telethuiswerk (≥ 1 dag/week)	38,8	11,4	

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

Leeswijzer:

- De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson  $\chi^2$ ;  $p < 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de financiële sector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

De telethuiswerkformule is in de financiële sector (met 38,8% systematische telethuiswerkers) breder ingeburgerd dan op de ruimere arbeidsmarkt (11,4% systematische telethuiswerkers).

## 4.4 Woon-werk-verkeer en pendeltijden

Ruim twee op de tien (22,3%) van de werknemers uit de banken en verzekeringen is dagelijks minder dan een half uur op weg 'van en naar het werk', een ander vijfde (21,4%) besteedt tussen een half uur en een uur aan het woon-werk-verkeer, bij een derde (31,6%) ligt de dagelijkse pendeltijd tussen een uur en twee uur en een vierde (24,7%) is dagelijks twee uur of langer onderweg.

Tabel 19: Dagelijkse pendeltijd van werknemers in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019

	banken & verzekeringen	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
minder dan een half uur	22,3	35,4	
minstens een half uur maar minder dan een uur	21,4	29,5	s
minstens een uur maar minder dan twee uur	31,6	24,7	
twee uur of meer	24,7	10,3	

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

Leeswijzer:

- De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson chi<sup>2</sup>; p < 0,05) tussen de meetgegevens voor de financiële sector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

Tabel 19 leert ons dat pendeltijden van werknemers uit de sector significant afwijken van die van hun collega's uit andere bedrijfstakken: het aandeel werknemers met een dagelijkse verplaatsingstijd van meer dan twee uur ligt met 24,7% ruim boven het overeenstemmende Vlaamse arbeidsmarktpercentage (10,3%).

## 4.5 Grensoverschrijdend gedrag

Tabel 20 inventariseert de informatie uit de werkbaarheidsenquête 2019 over het voorkomen van verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt: (verbale) intimidatie of bedreiging, ongewenst seksueel gedrag, (fysieke) agressie en pesten.

Het aandeel werknemers uit de banken en verzekeringen dat in het afgelopen jaar slachtoffer werd van intimidatie of bedreiging (9,5% sporadisch en 1,9% regelmatig), pestgedrag (6,9% sporadisch en 0% regelmatig) en lichamelijk geweld (0% sporadisch of 0% regelmatig) ligt significant lager dan op de (rest van de) Vlaamse arbeidsmarkt (waar respectievelijk slachtofferpercentages van 15,7% en 2,9%, 9,0% en 1,9%, 5,4% en 0,8% worden opgetekend). Voor de confrontatie met ongewenst seksueel gedrag verschillen de sectorscores (2,2% is sporadisch en 0% regelmatig slachtoffer) niet significant van de situatie op de rest van de arbeidsmarkt.

Tabel 20: Aandeel werknemers slachtoffer van grensoverschrijdend gedrag in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019

	banken & verzekeringen	Vlaamse arbeidsmarkt	verschiltoetsing
	%	%	
<b>slachtoffer van lichamelijk geweld</b>			
nooit	100,0	93,7	
sporadisch	0,0	5,4	s
regelmatig	0,0	0,8	
<b>slachtoffer van intimidatie of bedreiging</b>			
nooit	88,6	81,4	
sporadisch	9,5	15,7	s
regelmatig	1,9	2,9	
<b>slachtoffer van ongewenst seksueel gedrag</b>			
nooit	97,8	96,2	
sporadisch	2,2	3,6	ns
regelmatig	0,0	0,2	
<b>slachtoffer van pesten</b>			
nooit	93,1	89,0	
sporadisch	6,9	9,0	s
regelmatig	0,0	1,9	

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

Leeswijzer:

- De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson  $\chi^2$ ;  $p < 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de financiële sector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

## 4.6 Indicatoren voor duurzame inzetbaarheid

Tabel 21 bevat een aantal indicatoren van duurzame inzetbaarheid voor 2019, met gegevens over (frequent en langdurig) ziekteverzuim, de verloopintentie en werkonzekerheid bij werknemers en hun inschatting van de haalbaarheid om (in de huidige job) door te werken tot de pensioenleeftijd.

Tabel 21: Gerapporteerd ziekteverzuim, verlooptententie, inschatting werkonzekerheid en haalbaarheid om door te werken tot het pensioen bij werknemers in de financiële sector en op de Vlaamse arbeidsmarkt 2019

	banken & verzekeringen	Vlaamse arbeidsmarkt	verschil-toetsing
	%	%	
<b>ziekteverzuim</b>			
frequent ziekteverzuim (≥ 3 keer afwezig/in afgelopen jaar)	10,8	10,3	ns
langdurig ziekteverzuim ( > 20 dagen afwezig/in afgelopen jaar)	6,3	10,0	s
<b>verlooptententie en werkonzekerheid</b>			
regelmatig op zoek naar ander werk	10,7	10,5	ns
kans op jobverlies groot	3,5	2,9	ns
<b>haalbaarheid pensioen</b>			
doorwerken in huidige job tot pensioen haalbaar	65,2	57,9	
doorwerken tot pensioen haalbaar, mits aangepast werk	29,9	36,5	s
doorwerken tot pensioen niet haalbaar	4,9	5,7	

Bron: Vlaamse Werkbaarheidsmonitor Werknemers 2019

Leeswijzer:

- De codering **s/ns** wijst er op dat bij toetsing een al dan niet significant verschil werd vastgesteld (Pearson  $\chi^2$ ;  $p < 0,05$ ) tussen de meetgegevens voor de financiële sector en (de rest van) de Vlaamse arbeidsmarkt.

Frequent ziekteverzuim komt in de financiële sector niet minder (of meer) voor dan in andere bedrijfstakken: 10,8% van de medewerkers was in het afgelopen jaar drie keer of meer afwezig op het werk wegens ziekte of ongeval. We registreren in sector wel een lagere prevalentie voor langdurig ziekteverzuim: 6,3% van de werknemers uit de banken en verzekeringen was in het afgelopen jaar meer dan 20 dagen afwezig wegens ziekte of ongeval (tegenover gemiddeld 10,0% op de Vlaamse arbeidsmarkt).

Voor verlooptententie en werkonzekerheid wijken de indicatoren voor de bank- en verzekeringssector niet significant af van de situatie op de rest van de arbeidsmarkt: bij 10,7% van de werknemers registreren we een hoge verlooptententie en 3,5% schat de kans om in de nabije toekomst werkloos te worden hoog in.

Gepeild naar de haalbaarheid om in de huidige job door te werken tot het pensioen, beoordeelt 65,2% van de werknemers uit de banken en verzekeringen daartoe in staat te zijn is, geeft 29,9% aan dat langer doorwerken enkel kan mits aangepast werk (lichter werk, deeltijds werk) en schat 4,9% dit in als een onhaalbare opdracht. Het 'langer werken'-rapport van de financiële sector oogt daarmee gunstiger dan dat van de globale Vlaamse arbeidsmarkt (waar 57,9%, 36,5% en 5,7% als corresponderende inschattingspercentages worden opgetekend).



## Referentielijst

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2017). *Werkbaar werk in banken en verzekeringen. Sectorale analyse op de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004-2016*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/12138>

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2019a). *Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2019 - werknemers*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/13448>

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2019b). *Methodologie Vlaamse werkbaarheidsmonitor*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/13437>

Bourdeaud'hui, R., Janssens, F., & Vanderhaeghe, S. (2020). *Wat maakt werk werkbaar voor werknemers? Onderzoek naar determinanten van werkbaar werk op basis van de Vlaamse werkbaarheidsmonitor 2004-2019*. Brussel: SERV-Stichting Innovatie & Arbeid. Geraadpleegd op <http://www.serv.be/node/13638>