

Verkaufen, Druck und Provisionen

Probleme von Beschäftigten im Finanzdienstleistungsbereich Versicherungen
Ergebnisse einer Arbeitsklima-Index-Befragung

Salzburg 2008

Renate Böhm, Hilla Lindhuber
unter Mitarbeit von Sabine Pötzelsberger



AK. FÜR RECHT UND GERECHTIGKEIT.

ak-salzburg.at

Impressum:

Medieninhaber und Verleger: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Salzburg

Autorinnen: Renate Böhm, Hilla Lindhuber – Bereich Lebens- und Arbeitswelt, Abteilung Wirtschaft, alle 5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Str. 10.

ISBN: 978-3-901817-03-8

Inhaltsverzeichnis

Einleitung S. 4

Strukturmerkmale und Gruppenbesonderheiten S. 5

Index und Subindices S. 8

Wünsche und Wertigkeiten S. 11

Ergebnisse im Einzelnen

Zufriedenheit S. 12

Mitbestimmung S. 14

Informationsmanagement S. 15

Führungsstil S. 17

Aufstieg und Weiterbildung S. 18

Einkommen S. 20

Arbeitszeit und Vereinbarkeit S. 25

Belastungen S. 30

Kumuliert S. 36

Stressarten (Funktion, Betriebsgröße, Geschlecht) S. 36

Sonstige Belastungen

Umstrukturierungsfolgen S. 38

Erwartungen S. 43

Risiko Arbeitsplatzverlust S. 45

Veränderungswünsche S. 46

Wünsche und Anliegen der Beschäftigten S. 47

Zusammenfassung S. 48

EINLEITUNG

Wozu ein Arbeitsklima-Index Versicherungen?

Der Arbeitsklima-Index wird österreichweit seit 1997 und in Salzburg seit 2003 berechnet, um die Arbeitsbedingungen und das Wohlbefinden der Beschäftigten zu beobachten und zu analysieren. Die Arbeiterkammer Salzburg legt dabei besonderen Wert darauf, auch BetriebsrätInnen und GewerkschaftsfunktionärInnen von Berufsgruppen und/oder Branchen konkretes Datenmaterial über die Lage der von ihnen betreuten Beschäftigten zur Verfügung zu stellen.

Beschäftigte im Finanzdienstleistungsbereich zählten bis dato traditionell zu angesehenen, vergleichsweise gut entlohnten Berufsgruppen im Bereich qualifizierter Angestellter mit sicheren Arbeitsplätzen. Dieses Image wird zusehends brüchiger. Call-Center haben die persönlichen Kundenkontakte minimiert, Zentralisierungen haben in der Region ganze Abteilungen eliminiert, große Konzerne kaufen Kleine auf. Konkurrenz und Preisdruck steigen.

Die BetriebsrätInnen der Gruppe Versicherungen haben in Zeiten wie diesen viel zu tun. Sie wünschten sich von der Arbeiterkammer eine Erhebung, um durch Daten abgesicherte Klarheit zu erlangen, ob und in welcher Hinsicht die Arbeitsbedingungen von Beschäftigten positiv oder negativ wahrgenommen werden, welche Probleme nach dringenden Lösungen verlangen, und wie das Arbeitsklima im Vergleich zu anderen Berufsgruppen bzw. im Salzburger Ranking anzusiedeln wäre.

Methode und Respons

1358 Beschäftigte des Versicherungswesens erhielten unter Zusicherung der Anonymität einen schriftlichen Fragebogen. 25 Fragebögen kamen wegen Unzustellbarkeit retour. Insgesamt langten 484 Antworten ein, 3 davon waren so verspätet, dass sie in die Berechnung des Index nicht mehr einbezogen werden konnten. Der Rücklauf beläuft sich demnach auf bemerkenswerte 36%. Die Datenverarbeitung und Berechnung der Indexwerte erfolgte bei IFES. Die Auswertung und Analyse der Ergebnisse wurde von der AK Salzburg durchgeführt.

STRUKTURMERKMALE UND BESONDERHEITEN DER BEFRAGTEN

Mit Stichtag 31.07.2007 waren bei der Salzburger Gebietskrankenkasse 1383 Beschäftigte in der Klasse Versicherungswesen gemeldet. 61% der Beschäftigten sind Männer, 39% sind Frauen. Der Angestelltenanteil liegt bei fast 97%.

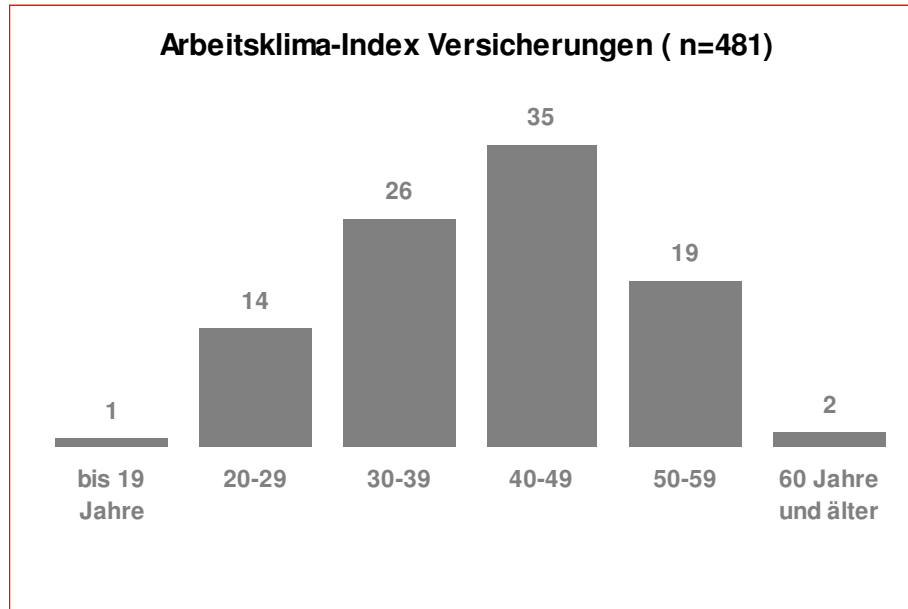
Vor 10 Jahren erfasste der Hauptverband der Sozialversicherungsträger in der Wirtschaftsklasse „Versicherungswesen“ noch 2046 Beschäftigte in Salzburg. Bis 2007 reduzierte sich die Beschäftigtenzahl um 34,8%. Besonders stark war der Rückgang bei den männlichen Beschäftigten mit 42,1%.

Demographische Merkmale der befragten VersicherungsmitarbeiterInnen

Geschlecht	59% Männer/ 40% Frauen	<i>Der Respons deckt fast exakt die tatsächliche Geschlechteraufteilung in dieser Branche ab.</i>
Alter	50% der Beschäftigten sind unter 40 Jahre alt	<i>Der Altersdurchschnitt bei Frauen ist niedriger als der bei Männern. Generationenmanagement: Die Alterskurven zeigen bei beiden Geschlechtern massiven Abbau ab.</i>
Familienstand	76% leben in einer Partnerschaft, 23,4% allein	<i>Männer leben häufiger in einer Partnerschaft (81%) als Frauen (70%).</i>
Kinder	53% der Beschäftigten haben Kinder.	<i>46% der Frauen, aber 58% der Männer haben Kinder.</i>
Berufliche Stellung	9% Führungskräfte 45,6% MA im Innendienst 39,2% MA im Außendienst 3,7% in Ausbildung (1-3 Dienstjahr) 1% Lehrlinge	<i>Zwischen Männern und Frauen bestehen massive Unterschiede im Einsatz: Trotz prinzipiell etwas besserer Ausbildung sind nur 2% der Frauen aber 14,7% der Männer Führungskräfte. Frauen sind zu drei Vierteln im Innendienst beschäftigt, aber nur ein Viertel der Männer.</i>
Schulbildung	2% Pflichtschulabschluss 36% Lehrabschluss 25% Matura 22% Fachschule 13% Hochschulausbildung	<i>Mehr Frauen als Männer haben eine qualifizierte Schulausbildung. Nur bei universitärer Bildung überwiegen die Männer mit 5 Prozentpunkten.</i>

Alter

Das Durchschnittsalter der Beschäftigten liegt bei 42, der Median bei 40; Das Durchschnittsalter im Innendienst ist etwas niedriger als im Außendienst. Führungskräfte sind mit einem mittleren Alter von 45 Jahren relativ jung.

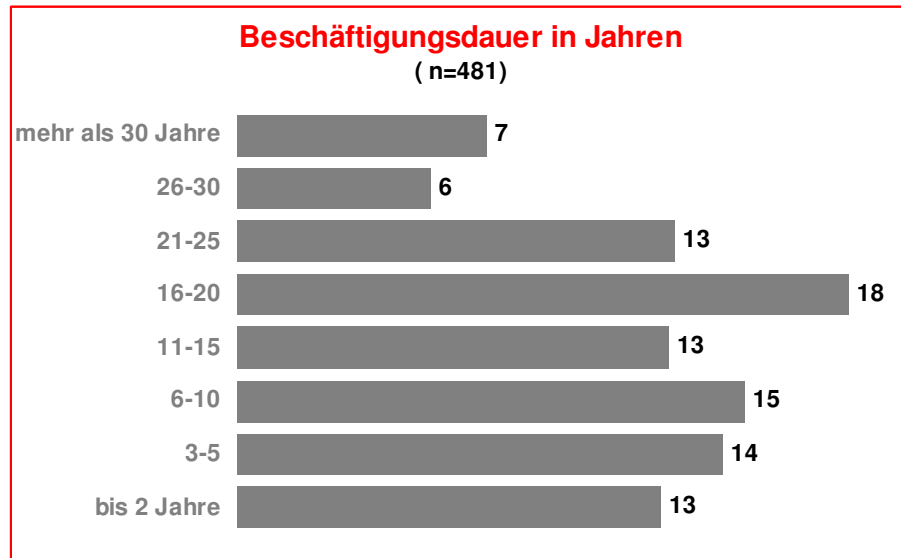


Funktion im Betrieb	Mittelwert	N
	Alter	
Führungskraft	44,72	47
MA im Innendienst	41,81	219
MA im Außendienst	43,94	189
MA im Außendienst in Ausbildung (1.- 3. Dienstjahr)	34,17	18

Die Versicherungsunternehmen werden in ihrer Personalpolitik in den nächsten Jahren verstärkt das Generationenmanagement im Auge haben müssen: Im Lauf der nächsten 10 Jahre wird der Großteil der Belegschaft "50 +", während nur wenige junge „nachwachsen“.

Besonders dringend notwendig wird Generationenmanagement bei den ganz Großen der Branche werden: Dort, wo es 2000 und mehr Beschäftigte gibt, bleiben die unter 19-jährigen unter 1% - sind also statistisch nicht mehr vorhanden, die jungen Beschäftigten bis 29 Jahre sind im Vergleich zur gesamten Branche unterdurchschnittlich vertreten, und im Alter von 40 bis 49 Jahre sind 51% der Beschäftigten.

Beschäftigungsdauer



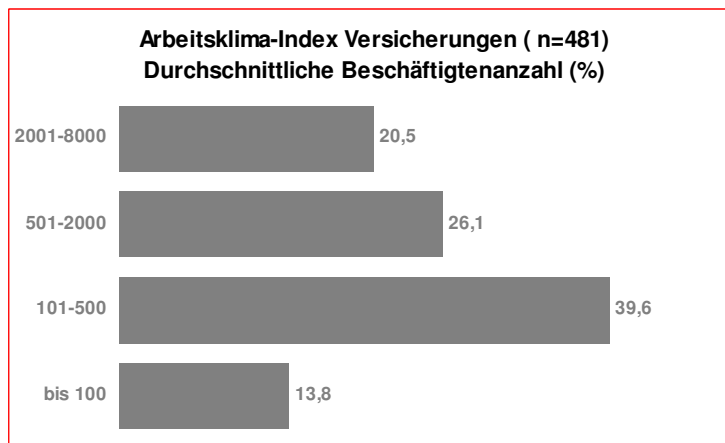
Die durchschnittliche Beschäftigungsdauer ist erstaunlich hoch. Ein Viertel der Beschäftigten ist länger als 20 Jahre und ebenfalls ein Viertel ist kürzer als viereinhalb Jahre im Betrieb beschäftigt. Der Median der Beschäftigungsdauer liegt bei 13,3 Jahren. Männer sind durchschnittlich 15,3 Jahre, Frauen hingegen nur 11,3 Jahre beim derzeitigen Arbeitgeber beschäftigt. Führungskräfte sind mit 15,3 Jahren länger im Betrieb als Mitarbeiter im Innendienst mit 14,3 Jahren und Mitarbeiter im Außendienst mit 14 Jahren.

Dienstgeber-Anzahl

Auffällig ist, dass die Dienstgeber-Anzahl kaum vom Alter abhängig

Dienstgeber-Anzahl	In % der Beschäftigten
1 Dienstgeber	20
2-4 Dienstgeber	60
5-10 Dienstgeber	17
mehr als 10 Dienstgeber	3

ist. Im Alter zwischen 30 und 60 Jahren haben die Beschäftigten konstant rd. 3,4 Dienstgeber – was dafür spricht, dass die Fluktuation innerhalb der Branche zunimmt.



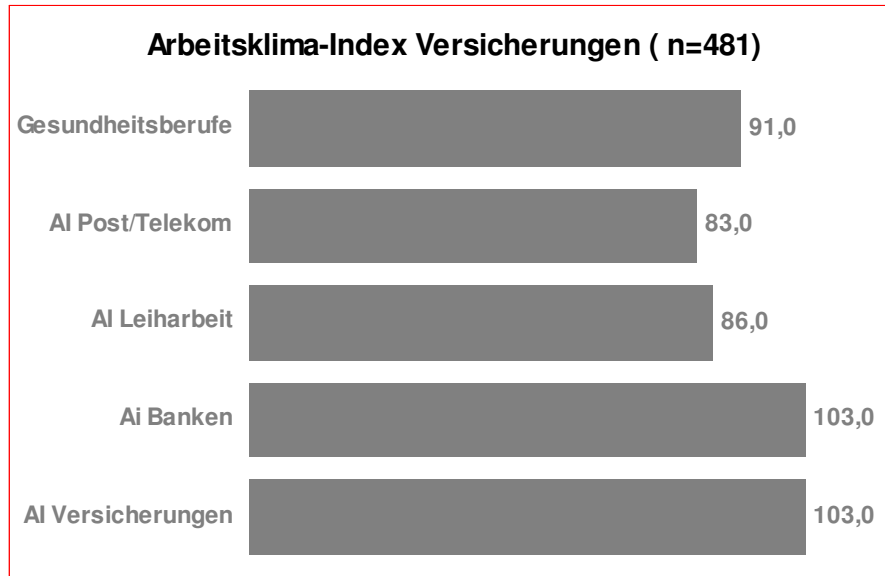
Beschäftigte im Betrieb

50% der Beschäftigten arbeiten in einem Betrieb, der unter 425 Beschäftigte hat. Ein Viertel arbeitet in einem Betrieb, der zwischen 500 und 1500 Beschäftigte hat und 25% arbeiten in einem Betrieb über 1500 Beschäftigten. (4% in Konzernen über 6000 MA).

INDEX UND SUBINDICES

Der Arbeitsklima-Index (Gesamtindex) im Überblick:

Der Gesamtindex der Beschäftigten in der Versicherungsbranche liegt mit 103 Indexpunkten *erkennbar unter dem Durchschnittsindex von 120 Punkten der SalzburgerInnen insgesamt*. Durch die Unterschiede in der Erhebungsmethode - der Salzburger Index wird in einer face-to-face Befragung erhoben – ist mit einem direkten Vergleich relativ vorsichtig umzugehen.

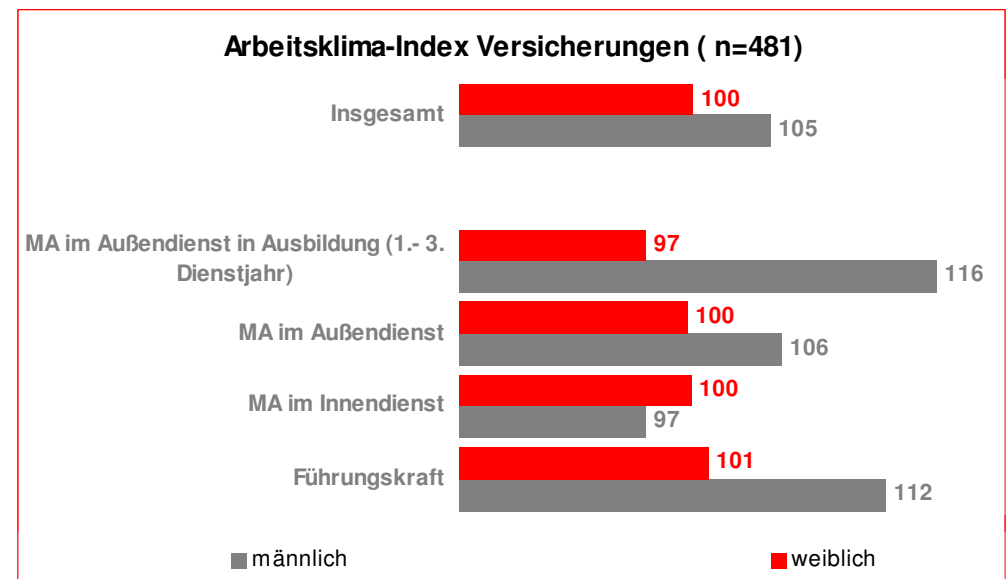


Auffällig ist, dass Frauen durchwegs einen niedrigeren Index als Männer haben.

Nach Funktion im Betrieb haben männliche AußendienstmitarbeiterInnen, insbesondere jene, die noch in Ausbildung sind, und Führungskräfte besonders hohe Indexwerte.

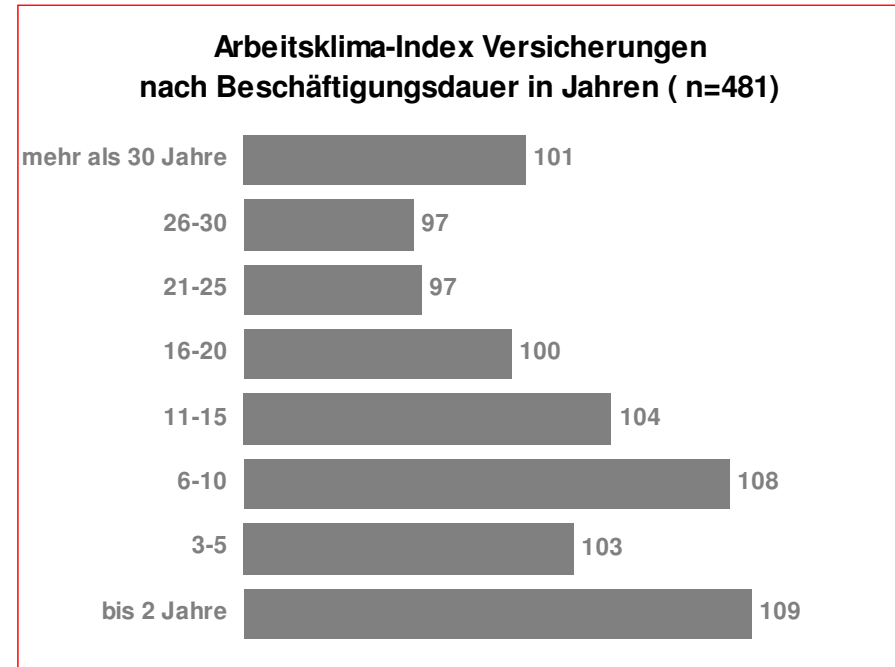
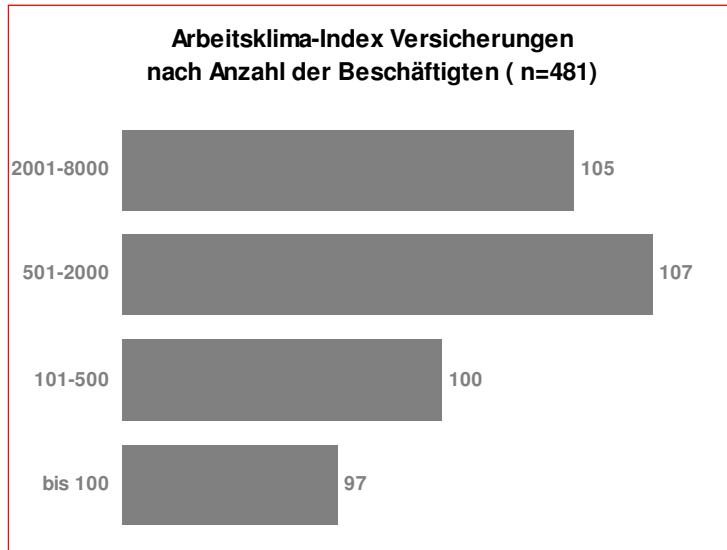
Nach Ausbildungsstand weisen einen überdurchschnittlichen Index alle auf, die eine universitäre Ausbildung haben (105), und jene, die Pflichtschulausbildung haben – das sind einige Beschäftigte im Innendienst und im Außendienst.

Die bisher nach der gleichen Methode untersuchten Branchen - Gesundheitsberufe, LeiharbeiterInnen, Beschäftigte von Post/Telekom - liegen hinter den Versicherungen und Banken. Ein Blick auf Details zeigt aber, dass es in der Versicherungsbranche Gruppen gibt, die auf besonders niedrige Durchschnittswerte kommen.

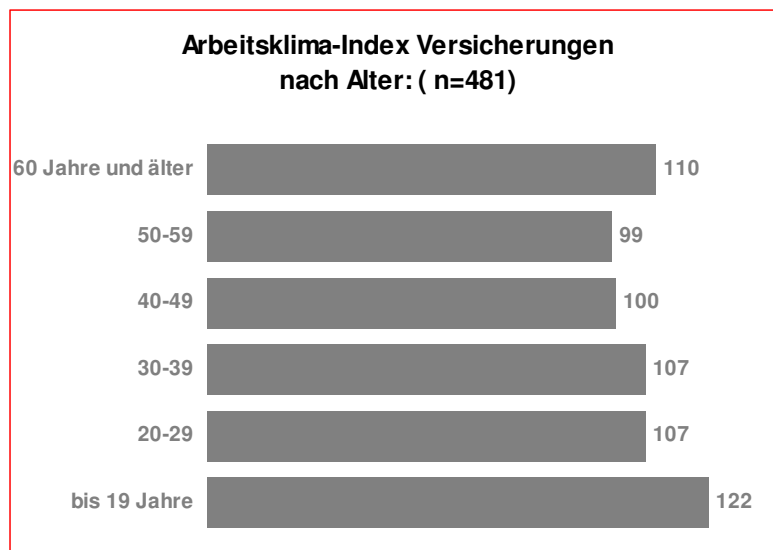


Nach Betriebsgröße fällt auf, dass das Wohlbefinden der ArbeitnehmerInnen besonders in kleinen Betrieben bis 100 Beschäftigte nicht gut ist und mit der Betriebsgröße steigt.

Je länger die Beschäftigungsdauer im selben Betrieb ist, umso schlechter wird das tätigkeitsbezogene Wohlbefinden der Beschäftigten. Nur kurz vor der Pension – mit mehr als 30 Jahren Beschäftigungsdauer – steigt es wieder an.



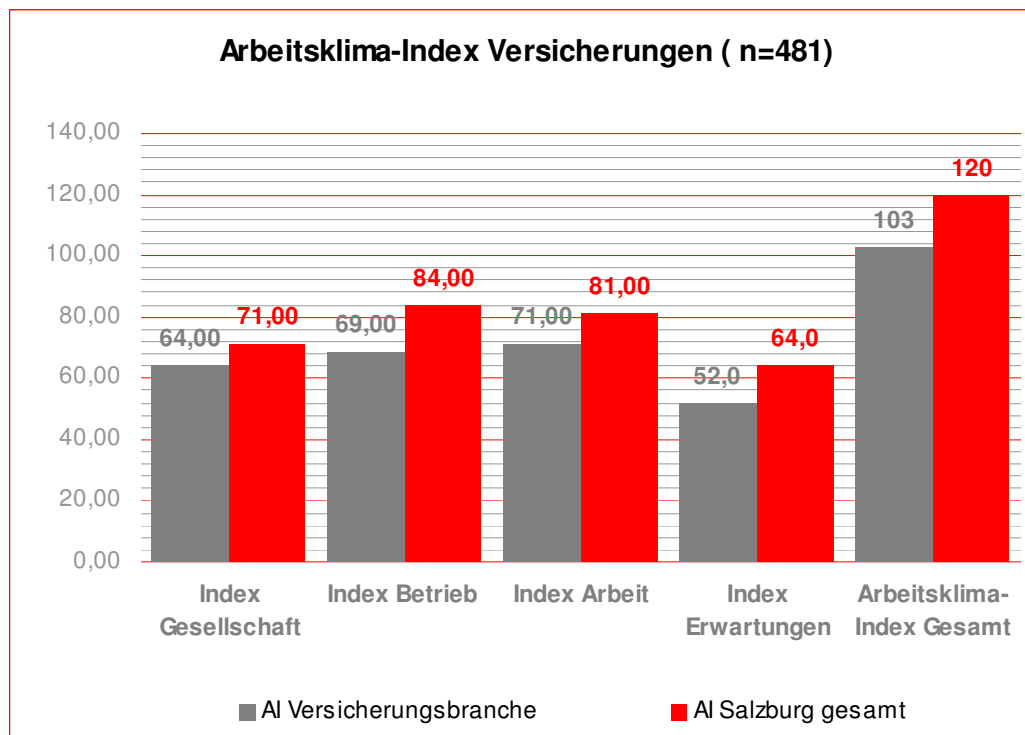
Dies bestätigen die Indexwerte, die nach dem Alter berechnet werden.



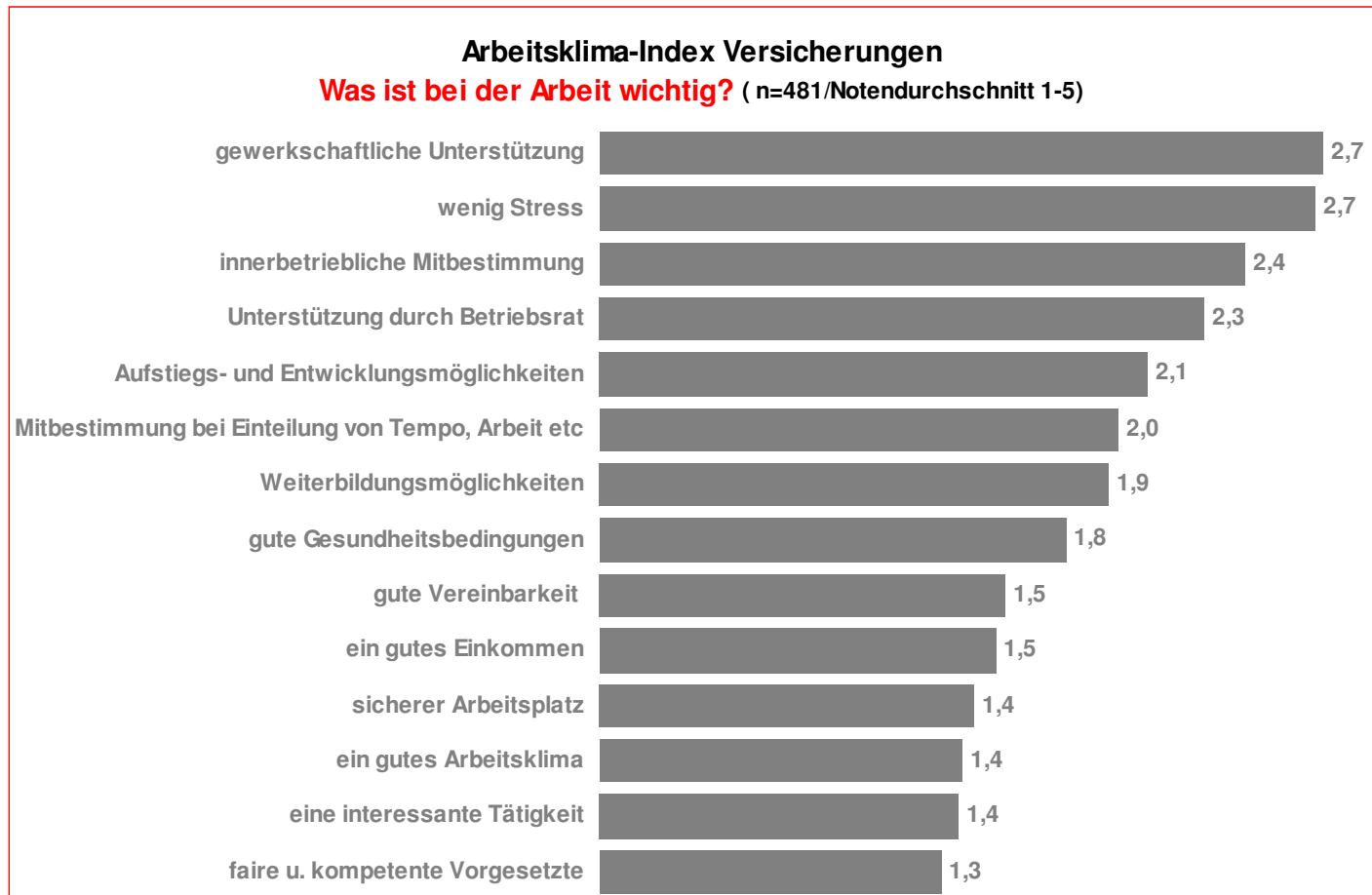
Subindices

Auf Indexebene erkennbar ist, dass es einige Krisenherde in der Versicherungsbranche gibt, die die Befindlichkeit der Beschäftigten besonders beeinträchtigen: Die Entwicklungen der letzten Jahre haben die Arbeitsbedingungen verschlechtert:

- Der Psychische Stress und der Innovationsstress liegen markant über dem Durchschnitt der SalzburgerInnen.
- Die Sorgen um die wirtschaftliche Zukunft des Betriebs sind größer.
- Die Zufriedenheit mit dem innerbetrieblichen Klima ist unterdurchschnittlich, vor allem mit der Führung.
- Die grundsätzlichen gesellschaftlichen und die individuellen Zukunftsaussichten werden pessimistischer beurteilt.



WÜNSCHE UND WERTIGKEITEN DER BESCHÄFTIGTEN



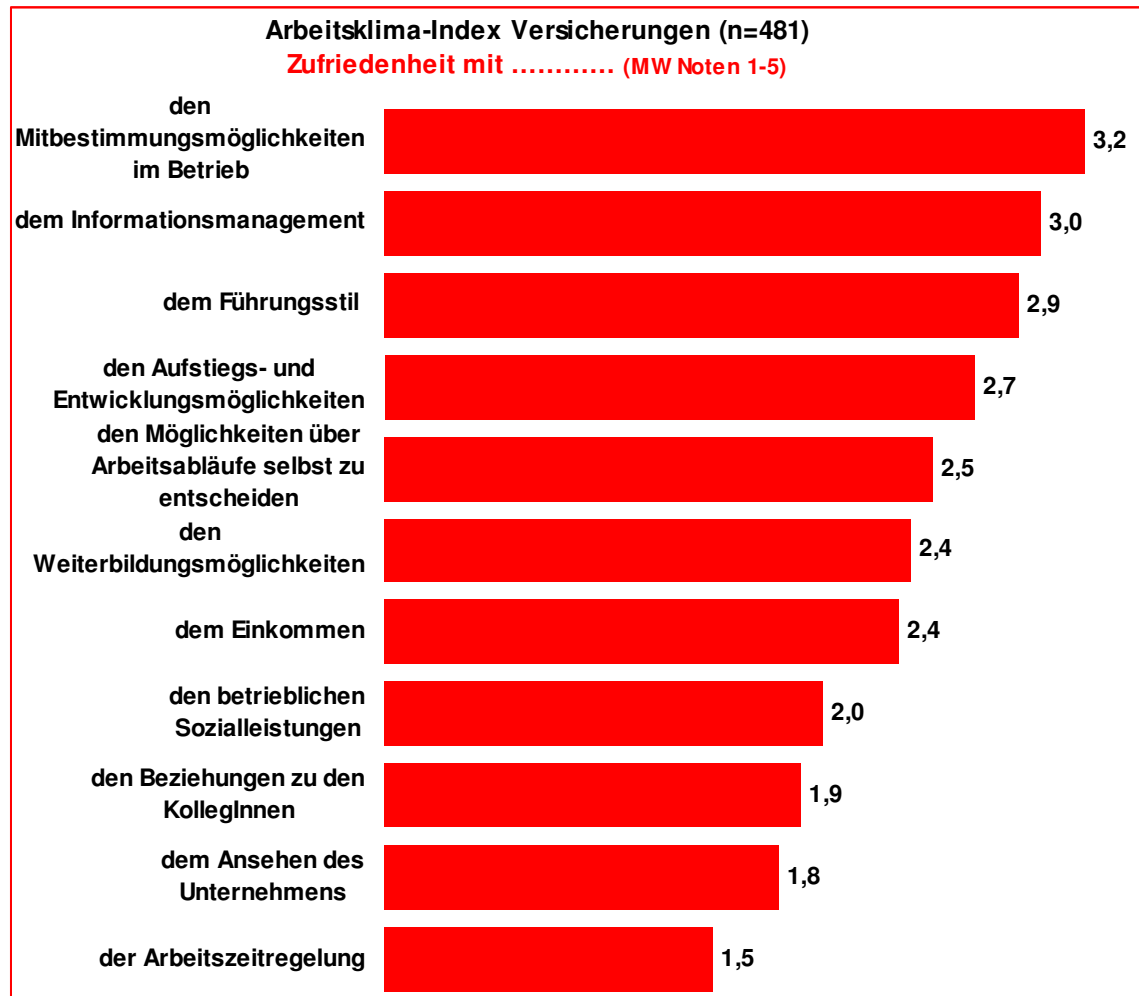
Frauen wünschen sich faire Vorgesetzte, gute Vereinbarkeit und einen sicheren Arbeitsplatz noch stärker als Männer. Zwischen Innendienst und Außendienst gibt es geringere Unterschiede als man glaubt: Im Innendienst ist der Wunsch nach fairen Vorgesetzten und einem guten Arbeitsklima etwas stärker ausgeprägt als im Außendienst. Dafür ist das Einkommen im Außendienst wichtiger (1,4).

ERGEBNISSE IM EINZELNEN

WOMIT SIND DIE BESCHÄFTIGTEN ZUFRIEDEN UND WOMIT SIND SIE UNZUFRIEDEN?

Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten beruflicher Tätigkeit

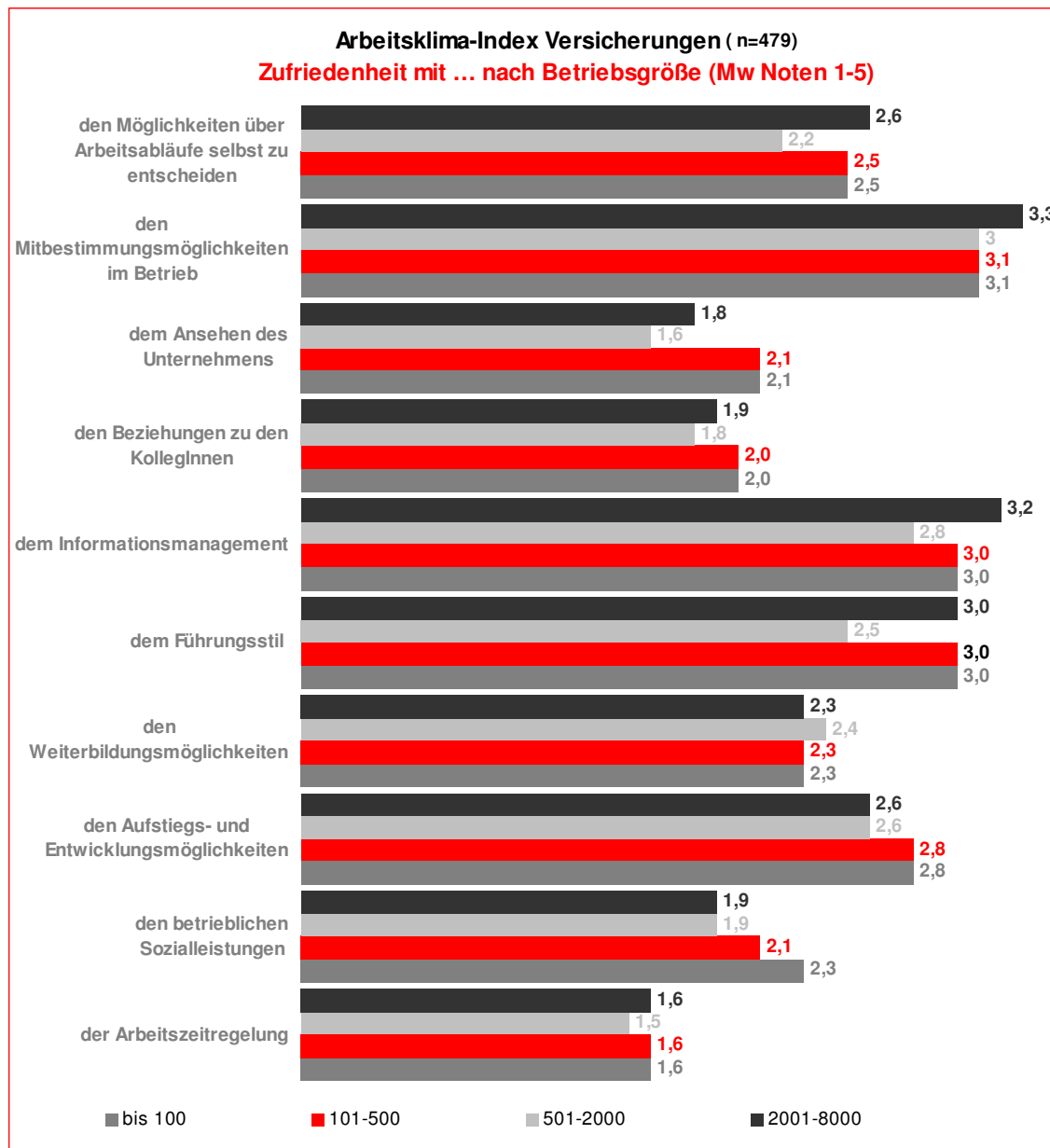
Die Durchschnittsnote, die die Beschäftigten ihrer beruflichen Tätigkeit geben, liegt bei 2,1. Unterdurchschnittlich zufrieden sind lediglich die MA im Innendienst. Überdurchschnittliche berufliche Zufriedenheit insgesamt haben Führungskräfte.



Führungsstil, Mitbestimmungsmöglichkeiten und Informationsmanagement werden von den Beschäftigten durchwegs am negativsten beurteilt.

Im Mittelfeld liegen Einkommen, Weiterbildung, Entwicklungschancen und Selbstbestimmungsmöglichkeiten bei der Einteilung der Arbeit.

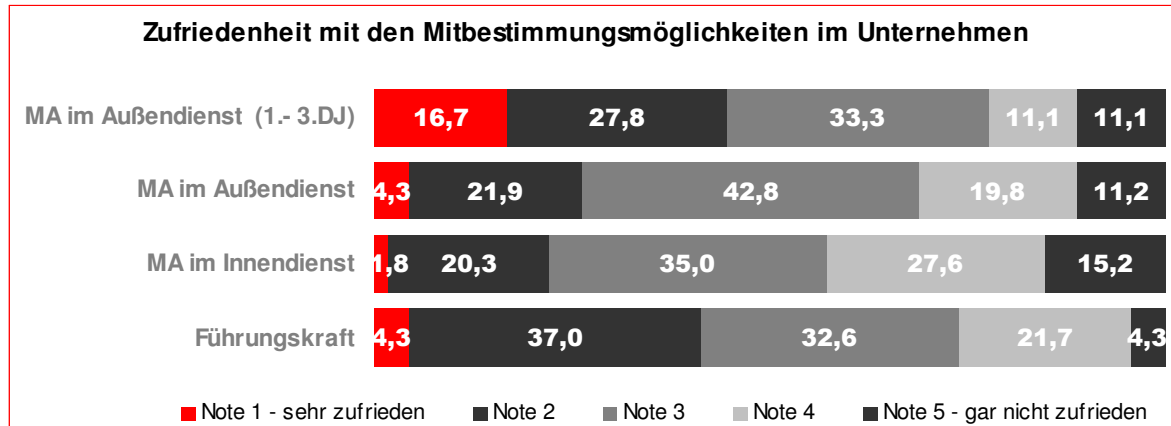
Überdurchschnittlich zufrieden sind die Beschäftigten mit der Arbeitszeitregelung. Die Beziehungen zu den Kolleginnen werden vergleichsweise gut, im Salzburg-Vergleich aber etwas schlechter beurteilt.



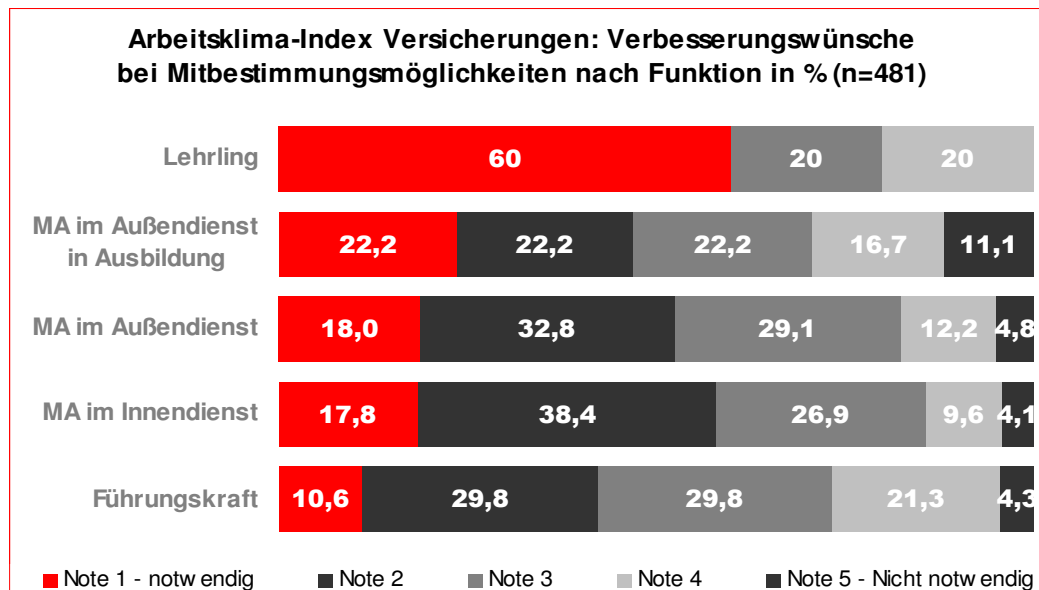
Je größer der Betrieb ist, umso schlechter ist es um Mitbestimmung, Führungsstil und Informationsmanagement bestellt.

In kleineren Betrieben dürfte das Klima unter den KollegInnen etwas getrübt sein.

Mitbestimmung

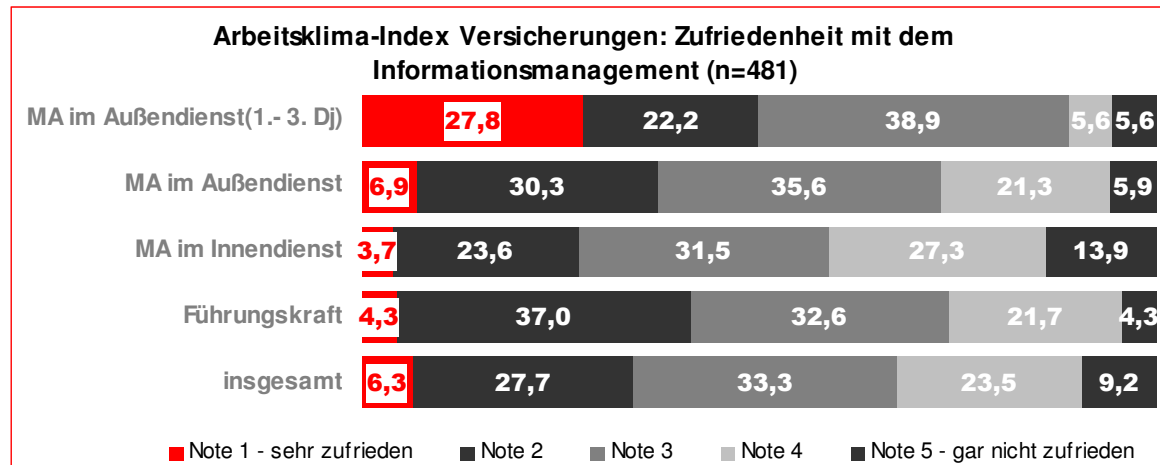


12,2% der Beschäftigten sind mit ihren Mitbestimmungsmöglichkeiten im Betrieb gar nicht und 23% eher nicht zufrieden. Dieses Ergebnis ist sehr auffällig. Nur 3,8% sind sehr zufrieden. Überwiegend setzen sich die sehr zufriedenen aus MitarbeiterInnen, die erst kurz im Unternehmen sind oder Führungskräften zusammen.

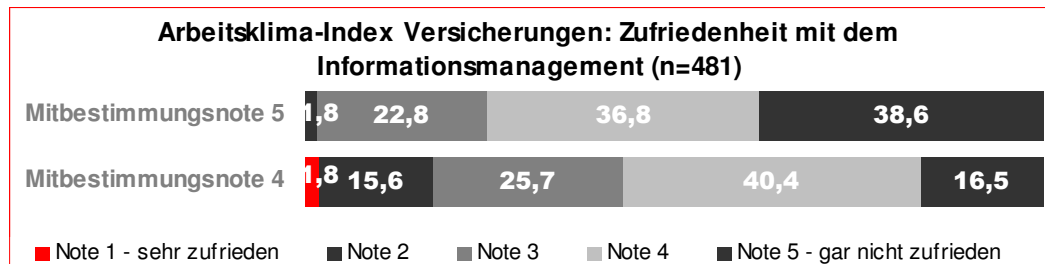


Ziemlich spiegelbildlich sehen die Verbesserungswünsche aus: Jene Führungskräfte, die mit der Mitbestimmung sehr zufrieden sind, halten auch Verbesserungen nicht für notwendig, usw. Den größten Bedarf an Verbesserungen sehen die MA im Innendienst, gefolgt vom Außendienst. Auch im Bereich der Führungskräfte gibt es viele, die sich wünschen, dass die Mitbestimmungsmöglichkeiten verbessert werden.

Informationsmanagement



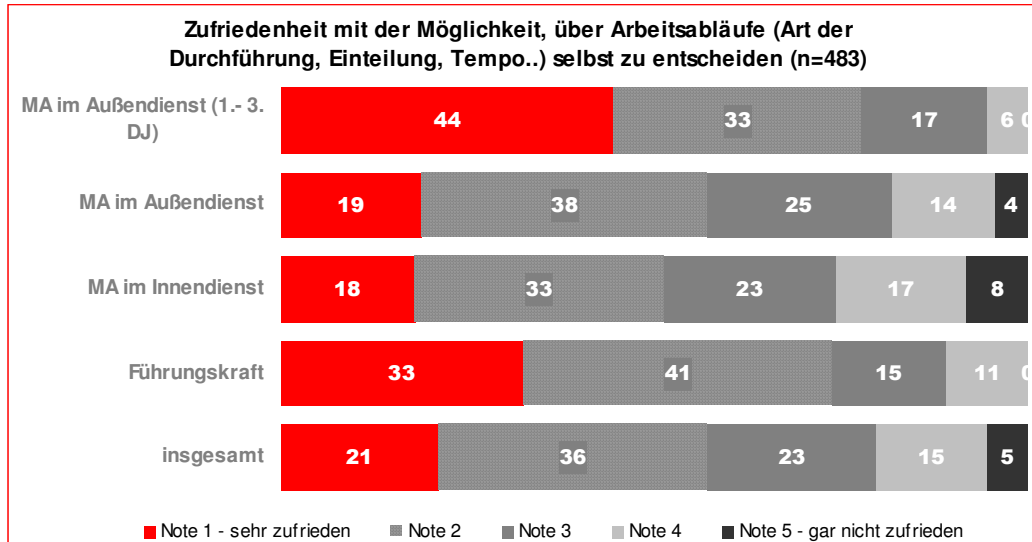
Das Informationsmanagement ist offensichtlich das größte Problem im Innendienst. Auch bei Führungskräften halten sich die sehr und die gar nicht zufriedenen die Waage.



Zufriedenheit mit Mitbestimmung und Informationsmanagement hängen eng miteinander zusammen. Von denen, die Mitbestimmung mit der Note 5 beurteilen, sind mehr als zwei Drittel auch mit dem Informationsmanagement eher nicht oder gar nicht zufrieden.

Mitbestimmung bei Arbeitsabläufen

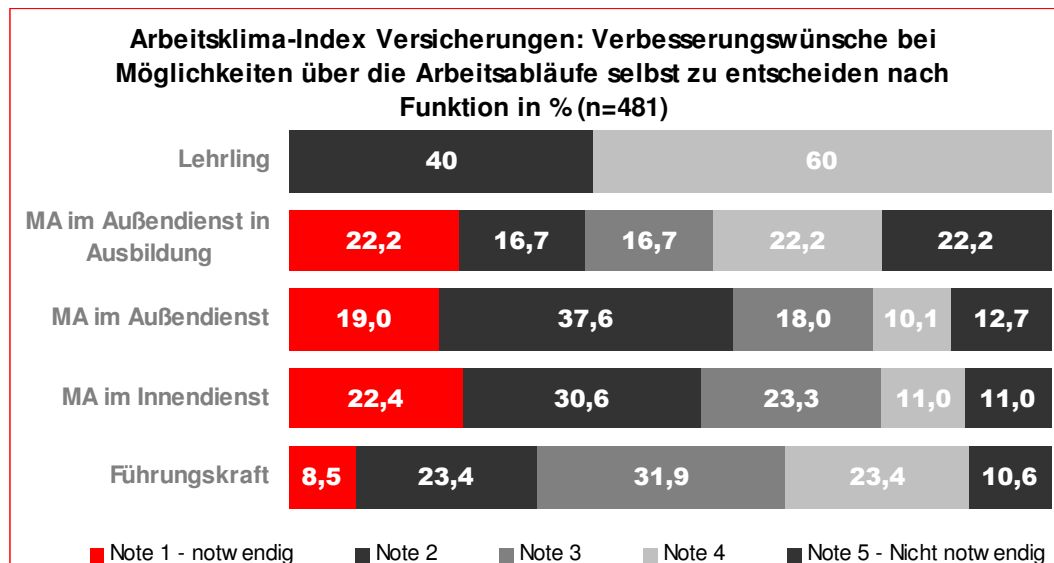
Nur ein Fünftel der Beschäftigten ist mit den Möglichkeiten, auf den Arbeitsablauf Einfluss zu nehmen, sehr zufrieden.



Je älter und je länger beschäftigt, umso geringer ist die Zufriedenheit der Beschäftigten.

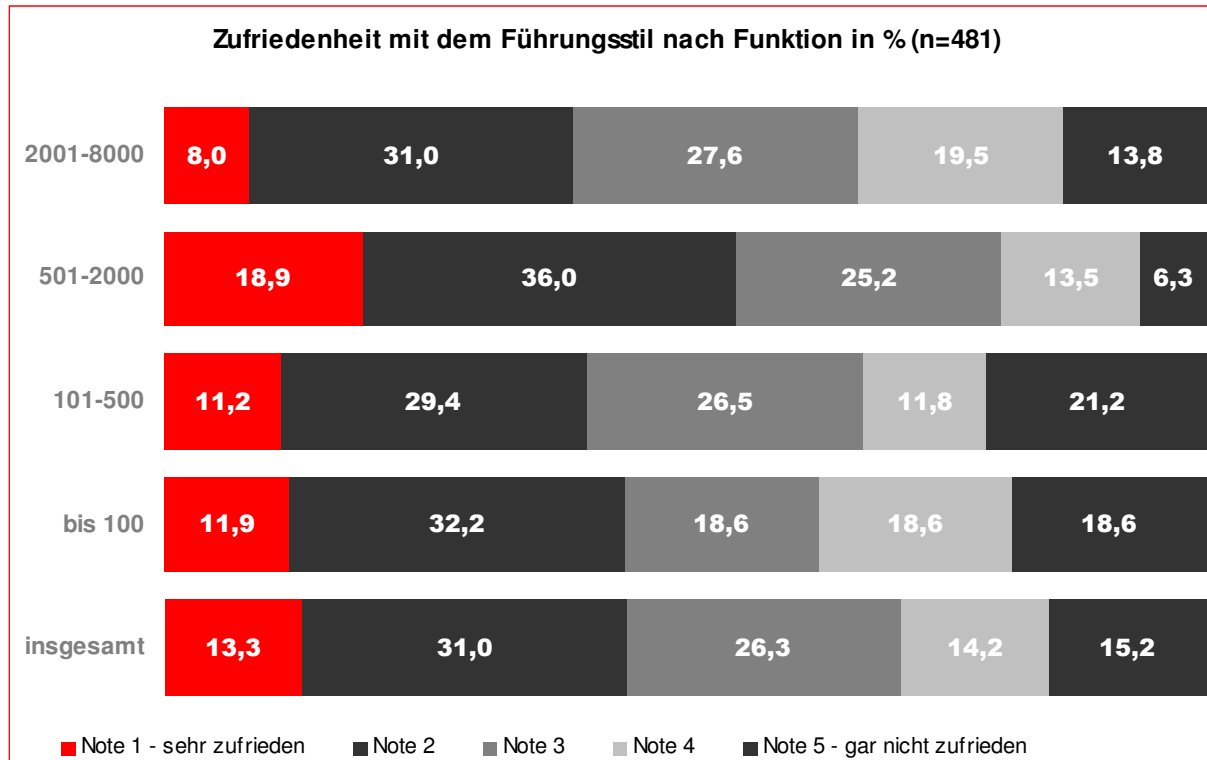
Mw nach Betriebsgrösse	
insgesamt	2,5
bis 100	2,5
101-500	2,6
501-2000	2,2
2001-8000	2,6

Nur in Betrieben zwischen 500 und 2000 Beschäftigten ist die Zufriedenheit überdurchschnittlich.



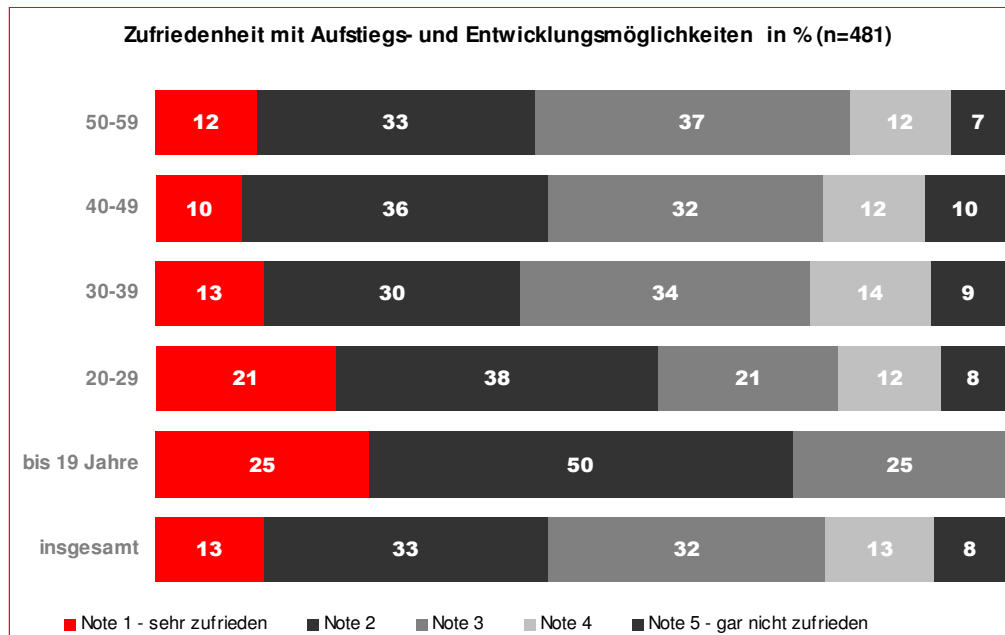
Mehr als die Hälfte der Beschäftigten im Außendienst und im Innendienst halten Verbesserungen für dringend nötig.

Führungsstil

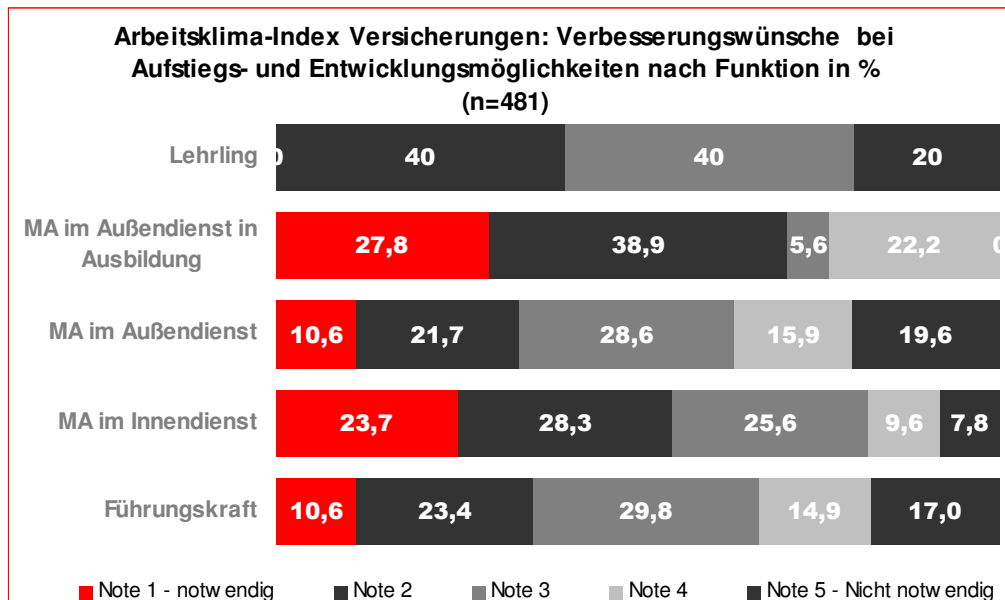


Knapp ein Drittel der Beschäftigten ist mit dem Führungsstil seiner Vorgesetzten eher oder gar nicht zufrieden. Dieser Wert liegt deutlich über dem Salzburger Durchschnitt, wo nur 6 % eher oder gar nicht zufrieden sind. Die Unzufriedenheit steigt mit dem Alter der ArbeitnehmerInnen: 38% der 50-59-Jährigen ist eher nicht oder gar nicht zufrieden.

Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten



46% der Beschäftigten sind mit ihren Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten sehr zufrieden oder zufrieden, 21% sind eher nicht oder gar nicht zufrieden. Die Unzufriedenheit ist in den mittleren Altersgruppen am höchsten, bei jungen Beschäftigten und solchen, die noch nicht lange im Unternehmen sind, kaum bemerkbar. Je kleiner die Unternehmen, umso schlechter werden die Entwicklungschancen beurteilt. Nach der Funktion im Beruf sehen alle Gruppen ihre Chancen als überdurchschnittlich intakt an, nur im Innendienst herrscht große Unzufriedenheit: 29% der Beschäftigten sind mit ihren Aufstiegs- und Entwicklungschancen nicht zufrieden.



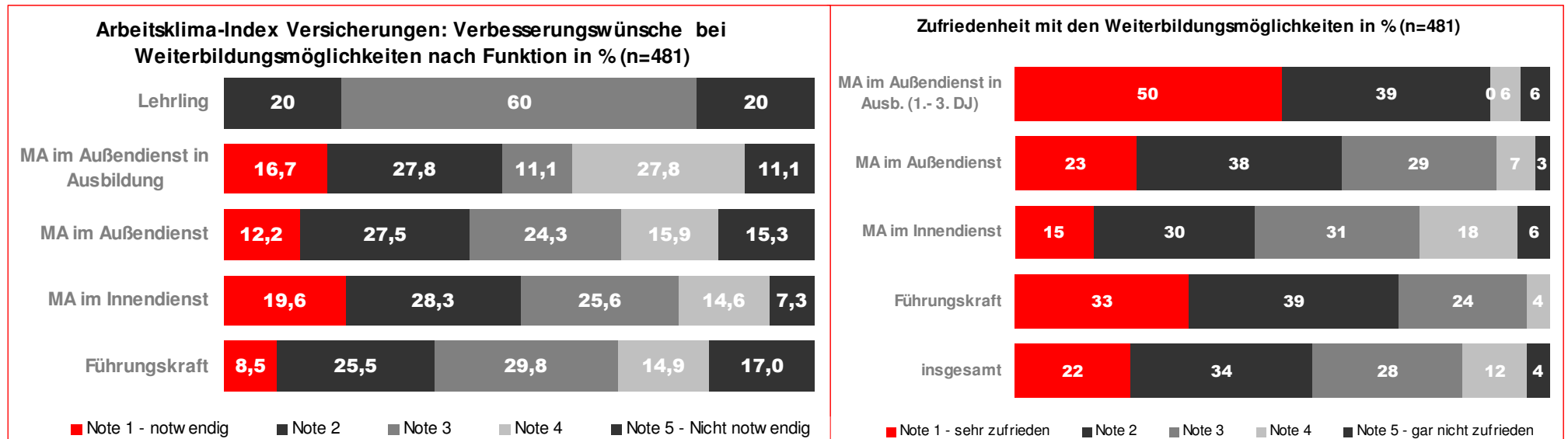
Verbesserungen in diesem Bereich halten aber MA im Außendienst in Ausbildung gleichermaßen stark für notwendig wie MA im Innendienst.

Zufriedenheit mit der Weiterbildung

Für Beschäftigte im Innendienst besteht offensichtlich der Eindruck, dass in sie nicht genug investiert wird. Währenddessen gibt es bei Führungskräften niemanden, der gar nicht zufrieden ist. Im Außendienst wird anscheinend für die Beschäftigten mehr getan. Nach Betriebsgröße ist die Zufriedenheit bei den großen und den kleinen Betrieben am größten, bei den mittleren ist sie eine Spur geringer. Am wenigsten zufrieden sind vergleichsweise die 30-49 jährigen Beschäftigten.

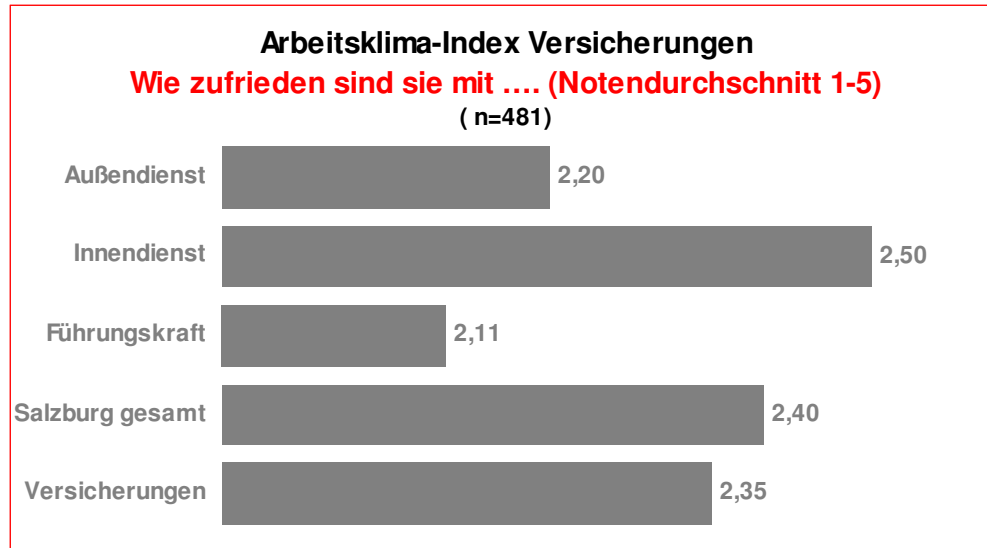
Frauen sind mit den Weiterbildungsmöglichkeiten deutlich weniger zufrieden als Männer.

Es gibt – mit Ausnahme der Führungskräfte und der Lehrlinge- einen ausgesprochenen Hunger nach Weiterbildung: Weit mehr als jene, die mit der Weiterbildungssituation in ihrem Unternehmen unzufrieden sind, halten Verbesserungen bei Weiterbildungsmöglichkeiten für sehr oder eher sehr notwendig.



Einkommen

Allgemeine Zufriedenheit mit dem Einkommen

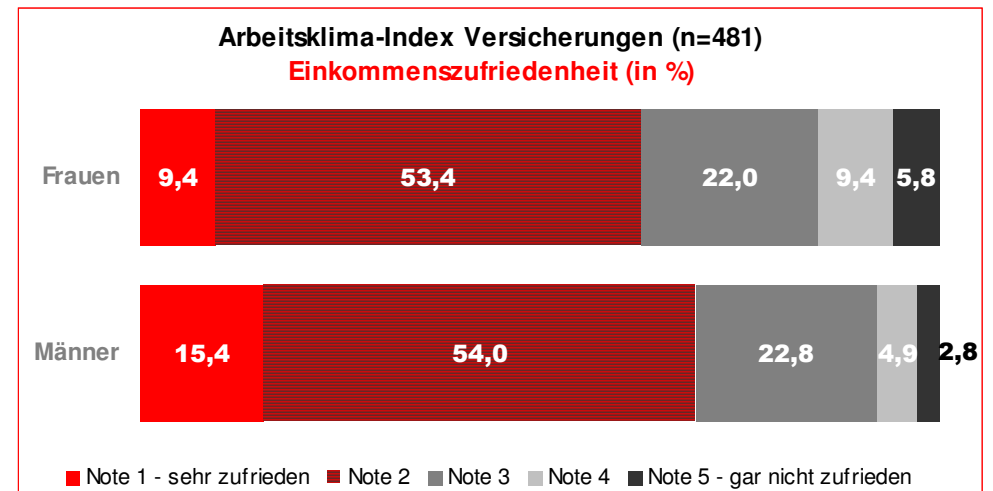


Die Einkommenszufriedenheit steigt mit dem Alter: Junge Beschäftigte im Alter zwischen 20 und 39 Jahren sind weniger, ab 40 Jahren mehr zufrieden.

Kein Zusammenhang besteht damit, dass die, denen ein gutes Einkommen wichtig ist, weniger zufrieden wären als jene, denen gutes Einkommen weniger wichtig ist.

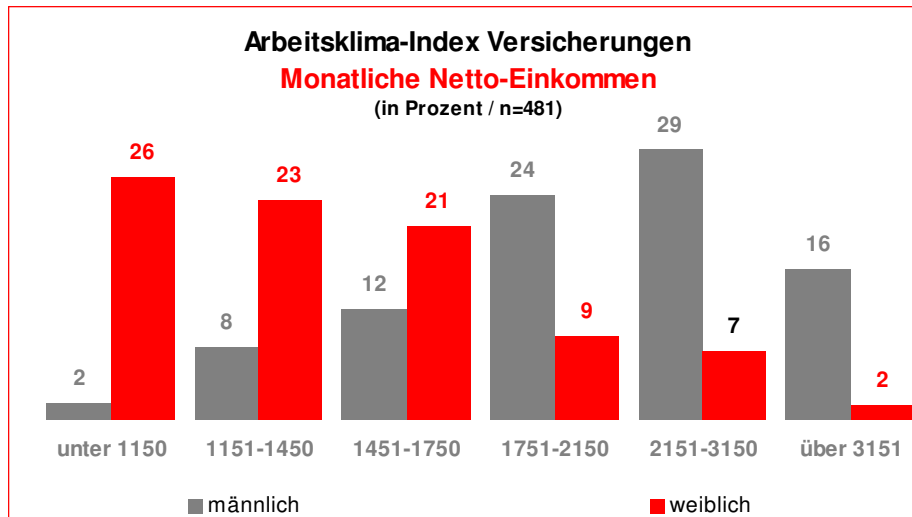
Die geringere Zufriedenheit der Frauen hängt vor allem mit der Höhe und dem Einkommensgap zwischen Männern und Frauen zusammen.

Beschäftigte im Versicherungsbereich sind etwas zufriedener mit ihrem Einkommen als der Salzburger Durchschnitt. Zu berücksichtigen ist, dass es fast keine ArbeiterInnen gibt. Der gute Wert wird stark getragen von den überwiegend männlichen Führungskräften und dem ebenfalls stark männlich besetzten Außendienst. Frauen sind deutlich weniger zufrieden als Männer.



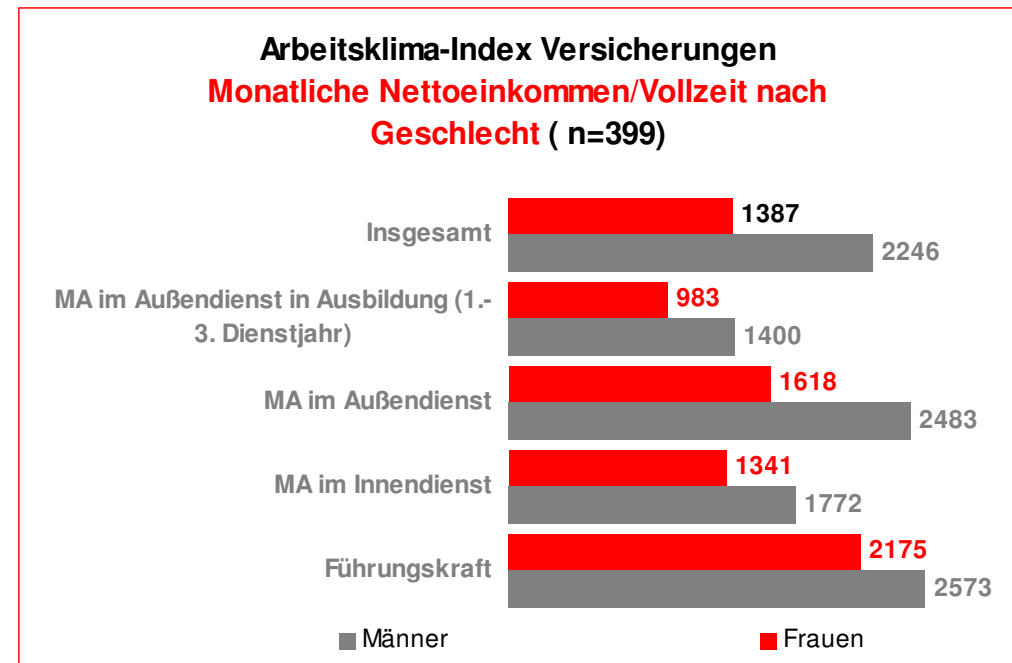
Einkommenshöhe

Das Durchschnittseinkommen der Beschäftigten in der Versicherungsbranche beträgt rund € 1860.—

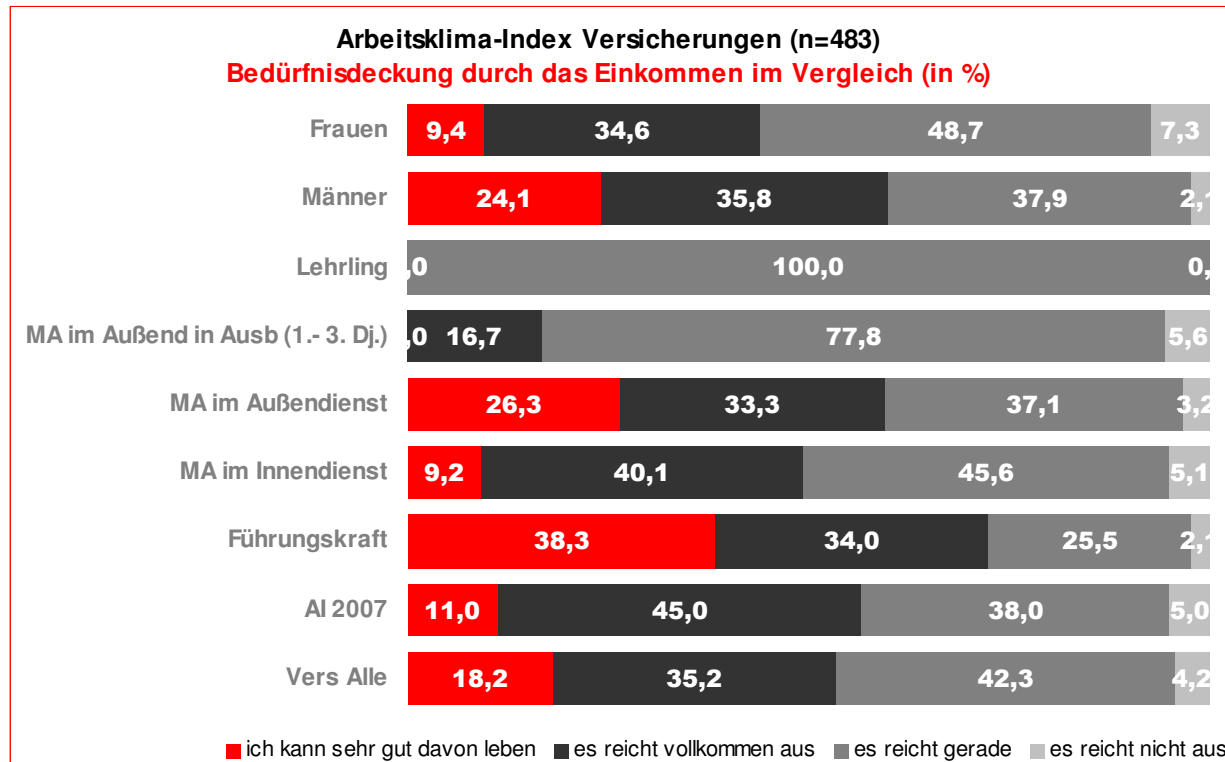


Die Lohndifferenz zwischen Männern und Frauen (Vollzeit) beträgt 859 € im Durchschnitt und bei Führungskräften noch immer knapp 400 € und im Innendienst rund 430 €. Frauen sind auch in weit geringerem Umfang mit ihrem Einkommen sehr zufrieden oder eher zufrieden. Keine einzige der Frauen, die in Außendienst-Ausbildung sind, sind mit ihrem Einkommen sehr zufrieden.

In der Versicherungsbranche besteht ein eklatanter Lohngap zwischen Männern und Frauen, der sich weder durch die Arbeitszeitregelung, noch durch andere Faktoren plausibel erklären lässt, wie z.B. Alter, Ausbildung. Dazu kommt, dass die Frauen, die Vollzeit arbeiten (insbesondere in gehobener Position) nur wenig bis gar keine Kinder haben.

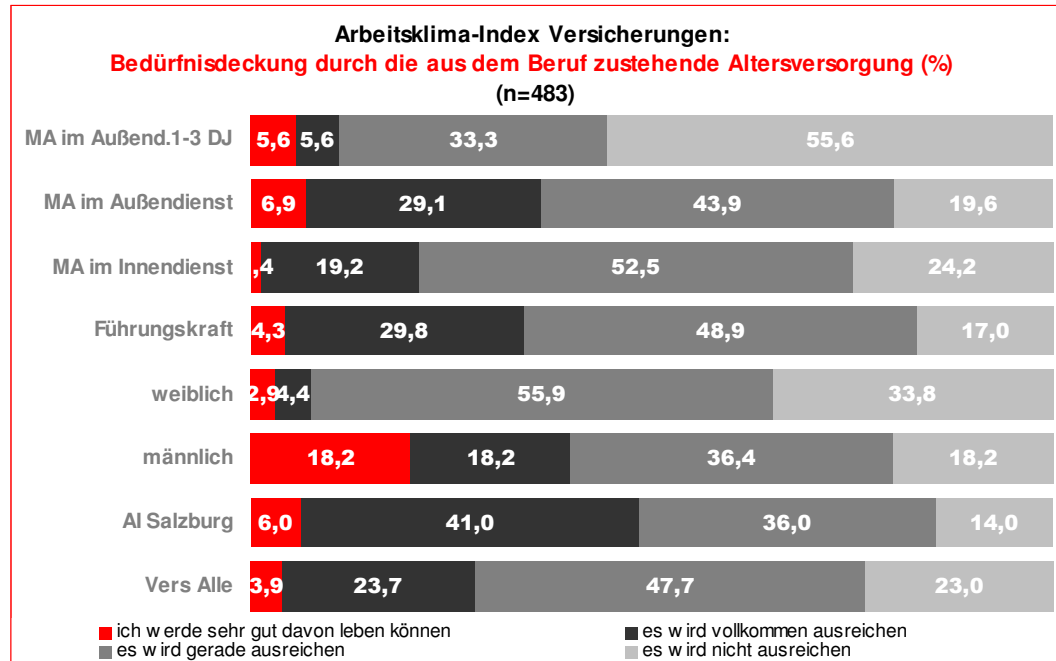


Bedürfnisdeckung durch das Einkommen



Insgesamt ist die Chance, sehr gut von seinem Einkommen leben zu können, in der Versicherungsbranche deutlich besser als im Salzburger Durchschnitt. Im Außendienst und in der Führung findet ein unvergleichlich hoher Anteil der Beschäftigten ein sehr gutes Auskommen mit seinem Verdienst. Ganz anders die Frauen – nicht nur, dass 7 % das Einkommen gar nicht reicht, - es ist auch der Anteil der Frauen, die sehr gut oder vollkommen ausreichend von ihrem Einkommen leben können unter dem Durchschnitt der SalzburgerInnen gelegen. Das ist ein äußerst bedenklicher Wert. Bei Teilzeitbeschäftigten Frauen sinkt die Zahl derer, die sehr gut leben können weiter auf 5,9% und jenen, denen es vollkommen ausreicht auf 32,3%. 51,5% reicht es gerade und 10,3% reicht das Einkommen gar nicht mehr.

Zu erwartende Altersversorgung



Versicherungsangestellte haben offensichtlich die beruflichen Verkaufargumentationen für private Vorsorge auch in ihre eigene Sicht übernommen: Nicht einmal im Salzburger Durchschnitt gibt es so viele Pessimisten wie in der Versicherungsbranche.

Kritik am Einkommen

Zitate aus den schriftlichen Kommentaren:

Die Innendienstarbeit werde sukzessive auf den Außendienst übergewälzt, aber nicht bezahlt: „Wesentliche Erhöhung des Grundgehalts im AD zur Abgeltung des zusätzlichen administrativen Aufwandes“.

„Man muss immer mehr verkaufen, um das gleiche Einkommen zu haben. Das Kilometergeld ist abhängig von den aktuellen Produkten, kein Leistungsbestandteil, sondern freiwillig. Ein Witz, derzeit 37,70!“

„Mehr Motivation durch leistungsbezogene Anreize!“

„Am Gewinn des Unternehmens (steigen und steigen) beteiligt werden“

„Gleichstellung Kollektivvertrag Innendienst und Außendienst“

„KV-Löhne für Außendienst-MA gehören erhöht. Betreuungsarbeiten im Kundenbestand gehören honoriert (Betreuungsfolgeprovisionen), Diäten oder Spesenersatz für Kundeneinladungen.“

„Fixgehalt gehört wesentlich erhöht.“

Existenz: „Da wir auch sehr viel Bestandsarbeit machen (ohne Folgeprovision) finde ich ein Grundgehalt von Euro unter 300.—einfach zu wenig! Bei wenig Neugeschäft kann man leider oftmals die Fixkosten nicht bezahlen! Viele „gute Monate“ sind notwendig, um Rückstände aufzuholen. Viele schaffen das nicht. Da sollte sich was ändern, um Kunden auch betreuen zu können.“

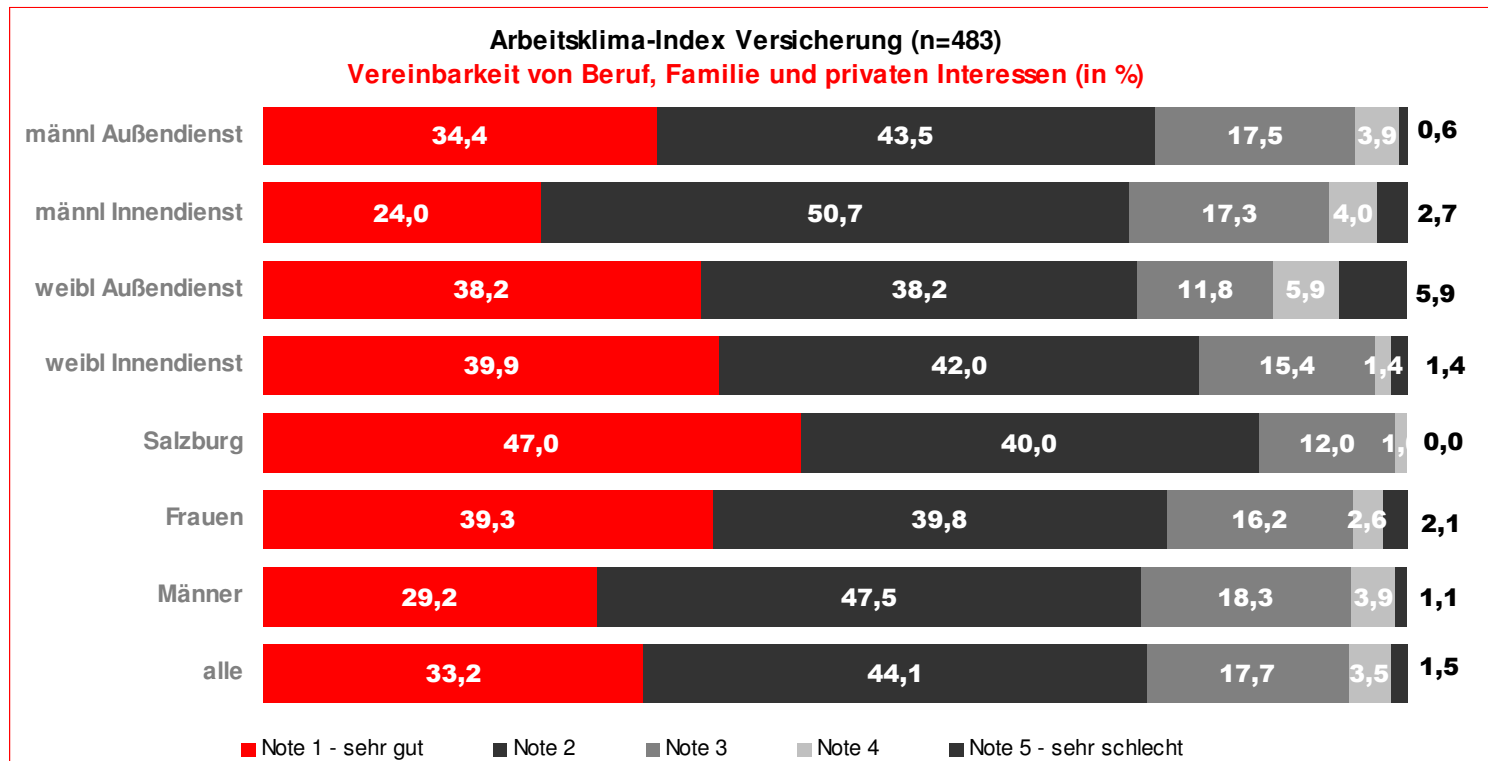
Indexerhöhungen

„Grundgehalt von 700 Euro empfinde ich als Wahnsinn. Alleine schon der Gedanke an einen gebrochenen Fuß löst Existenzängste aus.“ Ähnlich: „Dass der Kollektivgehalt etwas höher ist, damit man nicht nur von Provisionen abhängig ist, vor allem wenn man krank ist, oder auf Urlaub ist!“

„1000 Euro Mindesteinkommen ist ein Slogan.....ich habe 230 €/Monat!....“

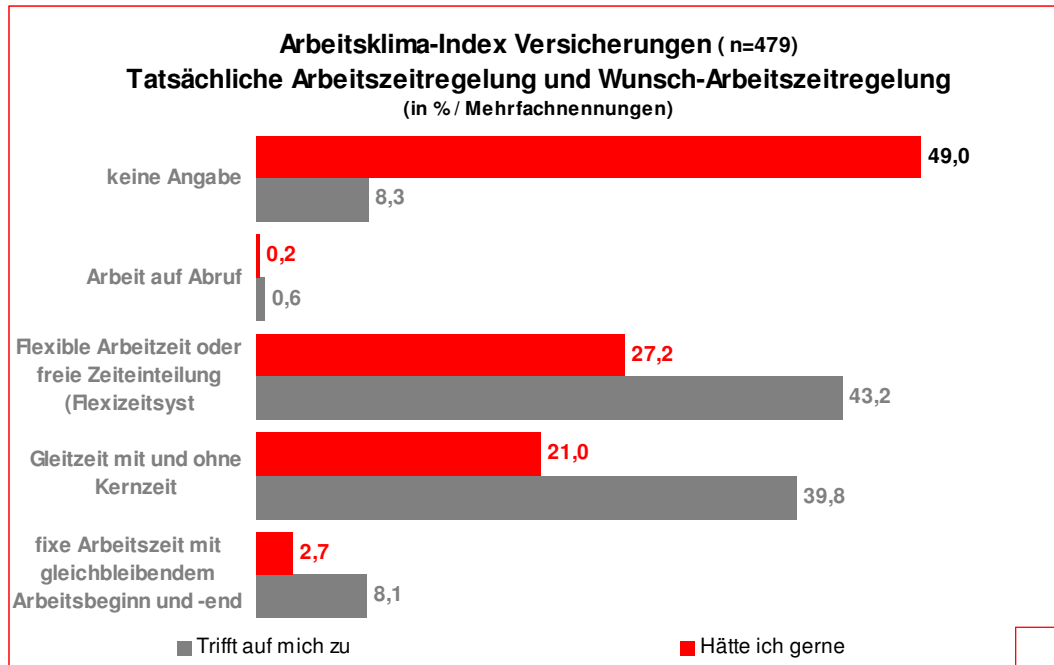
Arbeitszeit und Vereinbarkeit

Prinzipiell sind die Beschäftigten mit ihrer Arbeitszeit sehr zufrieden. Die Durchschnittsnote 1,5 deckt sich mit jener aller SalzburgerInnen und ist die beste Note, die im Zusammenhang mit beruflicher Zufriedenheit genannt wird. 89% der vollzeitbeschäftigten Männer und 92% der vollzeitbeschäftigten Frauen sind mit ihrer Arbeitszeitregelung sehr zufrieden oder zufrieden. Es arbeiten nur sehr wenige Männer Teilzeit (von allen Männern knapp 4%) – aber diese sind mit ihrer Arbeitszeitregelung noch zufriedener (Durchschnittsnote 1,3). Teilzeit arbeitende Frauen sind gleich zufrieden wie Vollzeit arbeitende.



Ähnlich sieht es mit der Vereinbarkeit von Beruf und Familie und Freizeit aus: Der Durchschnitt der Zufriedenheit fällt hier etwas geringer aus als im Salzburger Schnitt. 4,5% und sogar 5% der Männer können Beruf und Familie eher nicht oder sehr schlecht vereinbaren. Auffällig ist in diesem Zusammenhang, dass sich von schlechter Vereinbarkeit knapp 12% der weiblichen Außendienstmitarbeiterinnen betroffen fühlen.

Dementsprechend fallen auch die Aussagen über die Wunsch und Realität bei Arbeitszeitregelungen aus:

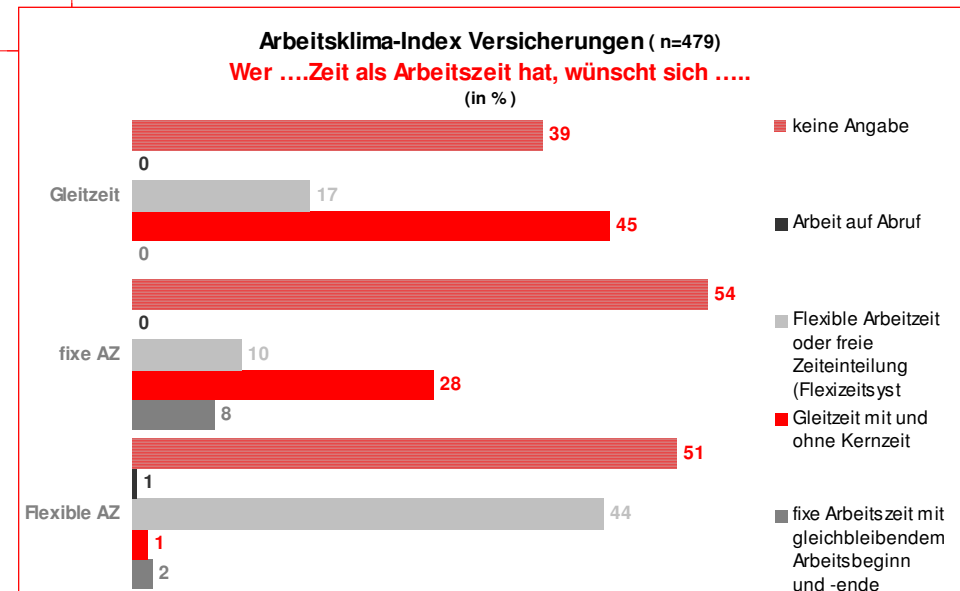


Die Wünsche der ArbeitnehmerInnen im Detail lassen sich etwas schwerer lesen:

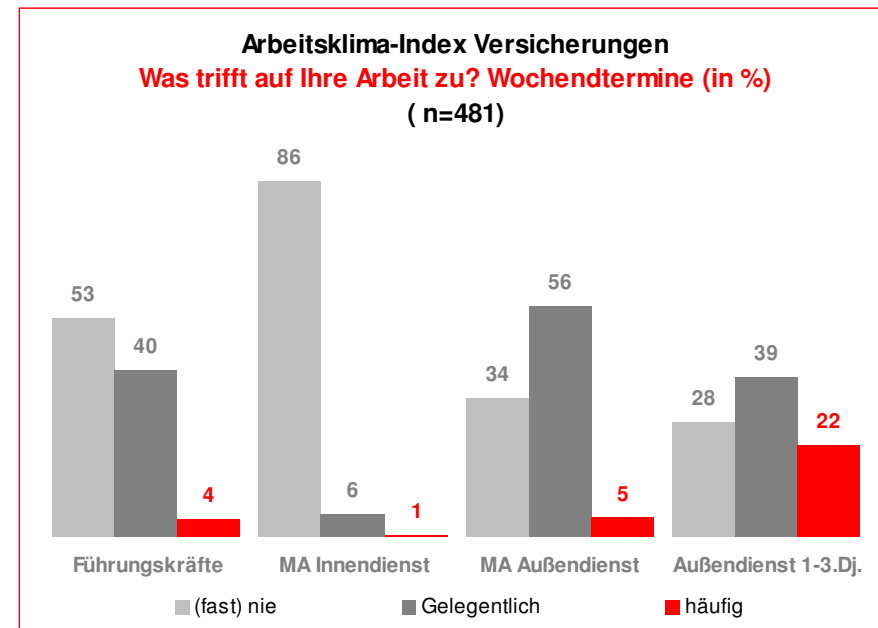
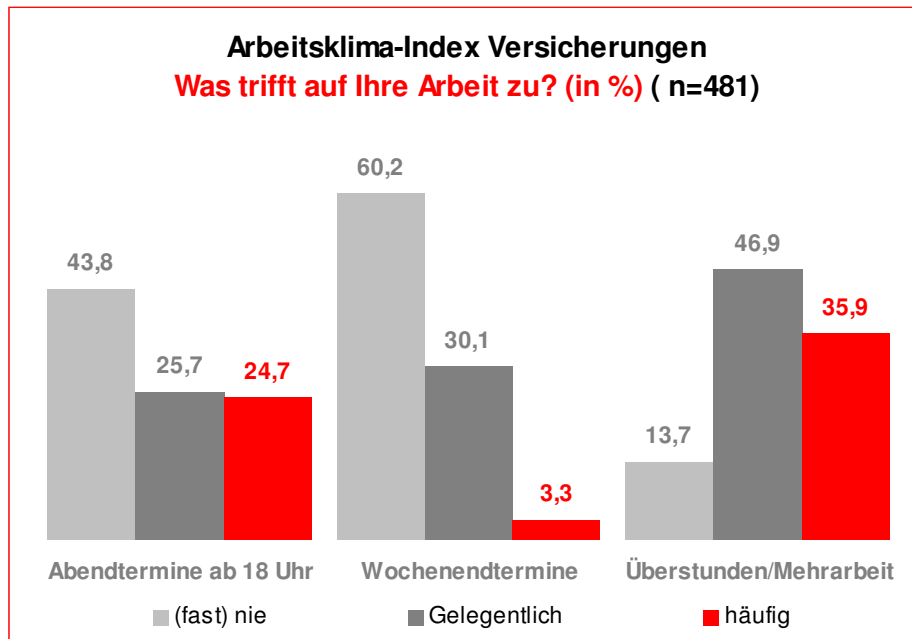
Eindeutig ist Arbeit auf Abruf kein Thema. Von der relativ geringen Anzahl derer, die eine fixe Arbeitszeit haben, wünschen sich konkret 28% ein Gleitzeitmodell und 10% ein Flexiarbeitszeitmodell. Die Mehrheit hat dazu keine Meinung.

Wer Gleitzeitarbeit hat, ist damit auch überwiegend zufrieden, nur 17% hätten lieber Flexizeitsysteme oder freie Zeiteinteilung.

Flexizeitsysteme sind für Führungskräfte interessant – diese haben das auch. Innendienstmitarbeiter haben nur in seltenen Fällen freie Zeiteinteilung, sondern meist Gleitzeit. .



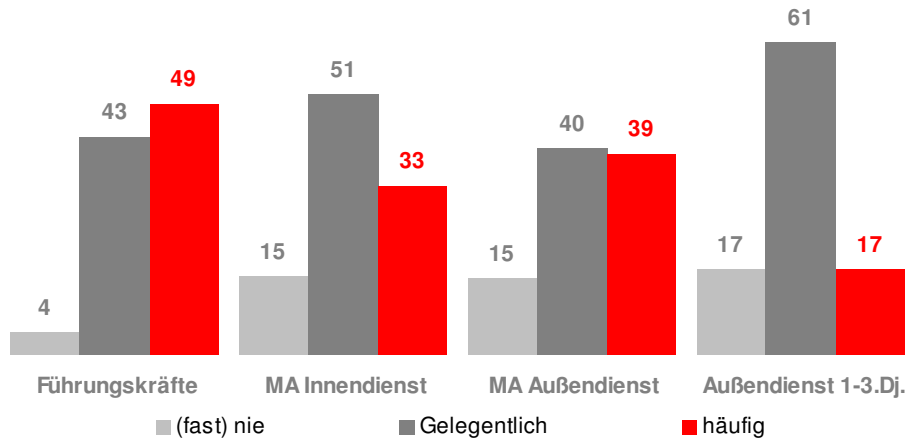
Abend-, Wochendtermine und Überstunden



Die Arbeitszeiten der Beschäftigten laufen teilweise jenseits von Normarbeitszeiten ab. Große Unterschiede bestehen zwischen den Berufsgruppen. Während häufige Wochendtermine insgesamt eine geringe Rolle spielen, beschäftigen sie aber doch 22% der AußendienstmitarbeiterInnen in den ersten 3 Dienstjahren.

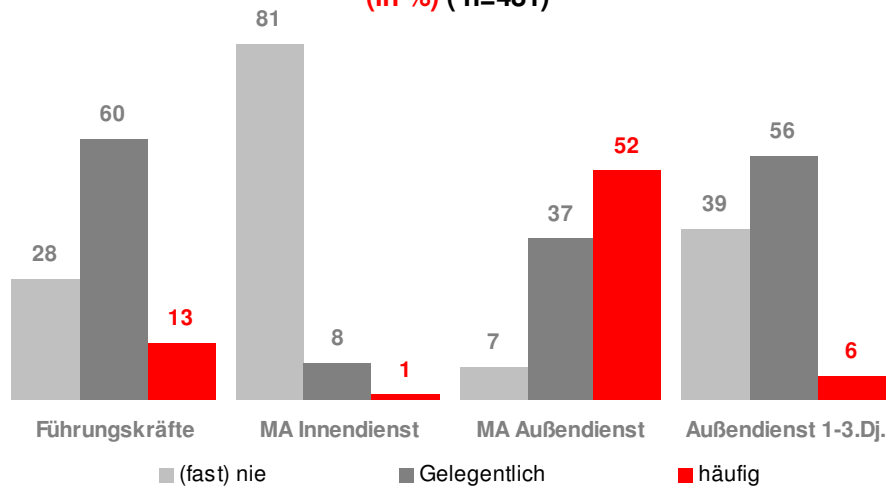
Häufige Überstunden sind das auffälligste Ergebnis der Arbeitszeitanalyse. Der Eindruck, dass für die Beschäftigten „zuviel“ Arbeit da ist, drängt sich auf. Die Einsparungen der letzten Jahren beim Personal finden sich bei dem Mehr an Arbeit, das nun von einzelnen geleistet werden muss, wieder.

Arbeitsklima-Index Versicherungen
Was trifft auf Ihre Arbeit zu? Überstunden/Mehrarbeit (in %) (n=481)



Überstunden sind zu allererst eine Domäne der Führungskräfte (49%). Allerdings machen auch fast 40% der Außendienstbeschäftigten und 33% der Innendienstbeschäftigten häufig Überstunden.

Arbeitsklima-Index Versicherungen
Was trifft auf Ihre Arbeit zu? Abendtermine ab 18 Uhr (in %) (n=481)



Naturgemäß spielt sich für mehr als die Hälfte der AußendienstmitarbeiterInnen die Kundenbetreuung bei Abendterminen ab. Sie bestreiten den Großteil dieser Arbeitszeitform. Für die anderen Gruppen ist Abendarbeit eher nur ein geringeres Thema.

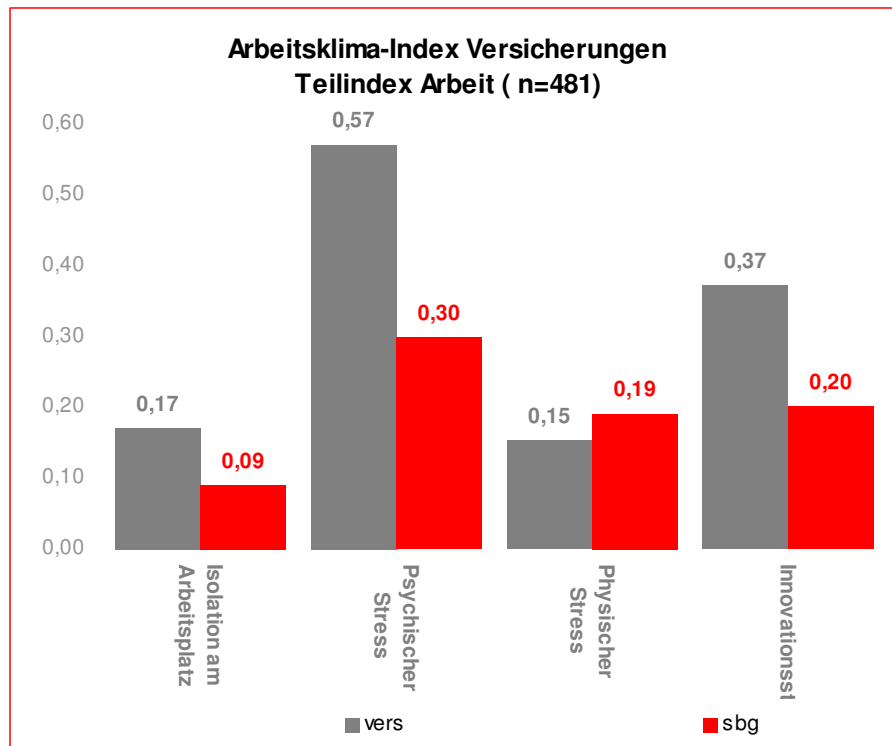
Wünsche zur Arbeitszeit

- 17% der ArbeitnehmerInnen mit Gleitzeit wünschen sich Flexizeit
- ArbeitnehmerInnen mit fixer Arbeitszeit:
 - + 10% wünschen sich Flexizeit
 - + 28% wünschen sich Gleitzeit
- 2% der ArbeitnehmerInnen mit Flexizeit wollen lieber eine fixe Arbeitszeit
- Flexizeit ist für Führungskräfte und AußendienstmitarbeiterInnen interessant und gewollt
- Wer im Innendienst Gleitzeit hat, ist sehr zufrieden, fixe Arbeitszeit ist eher unbeliebt

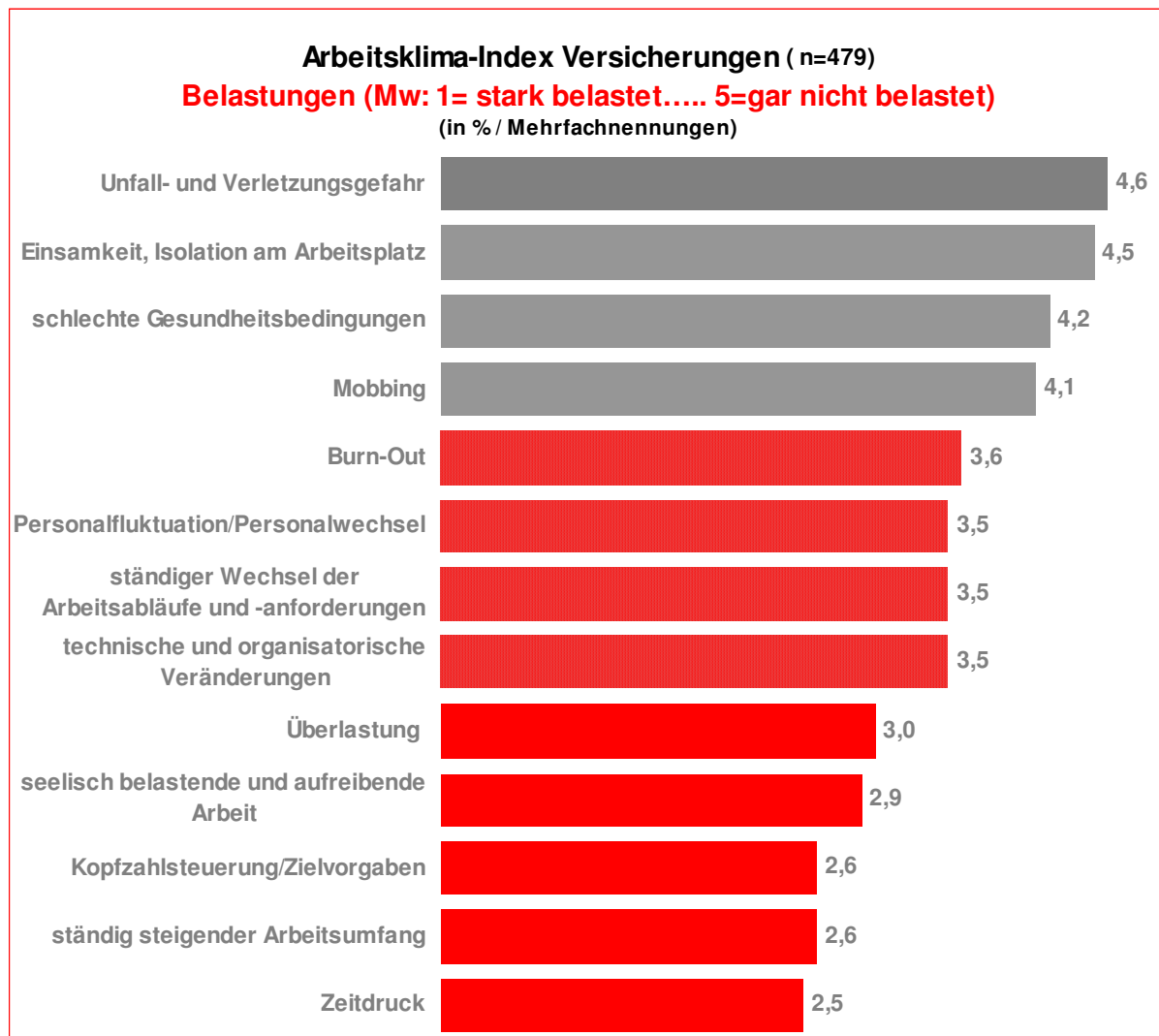
Frauen und Männer unterscheiden sich hinsichtlich ihrer Wünsche zur Arbeitszeit kaum. Unterschiede bestehen de facto nur in Zusammenhang mit der Funktion im Beruf.

BELASTUNGEN

Vergleicht man die Indexwerte der vier großen Belastungsformen am Arbeitsplatz, stehen zwei davon sofort ins Auge: Versicherungsbeschäftigte sind psychischem Stress und Innovationsstress deutlich stärker als im Salzburger Durchschnitt ausgesetzt.

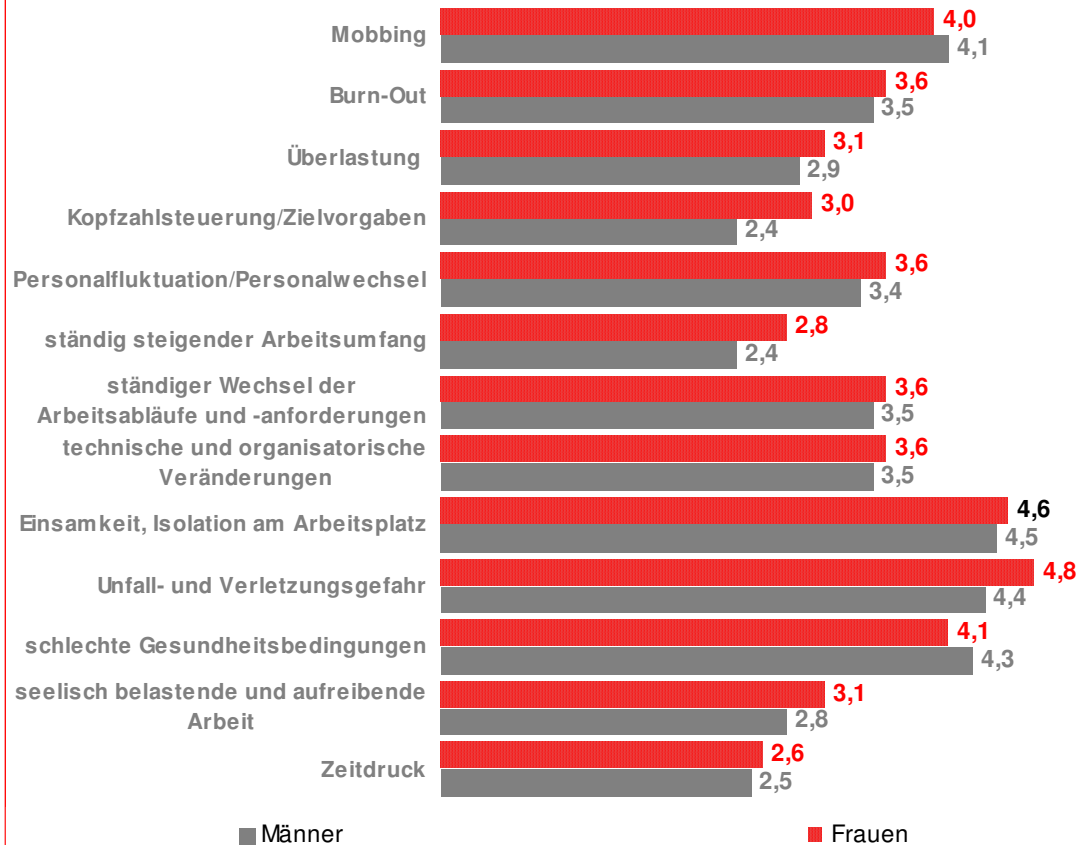


Beide Belastungstypen stehen in starkem Zusammenhang mit den Umstrukturierungsfolgen.
Dem stärksten Stress fühlen sich MitarbeiterInnen im Außendienst ausgesetzt.



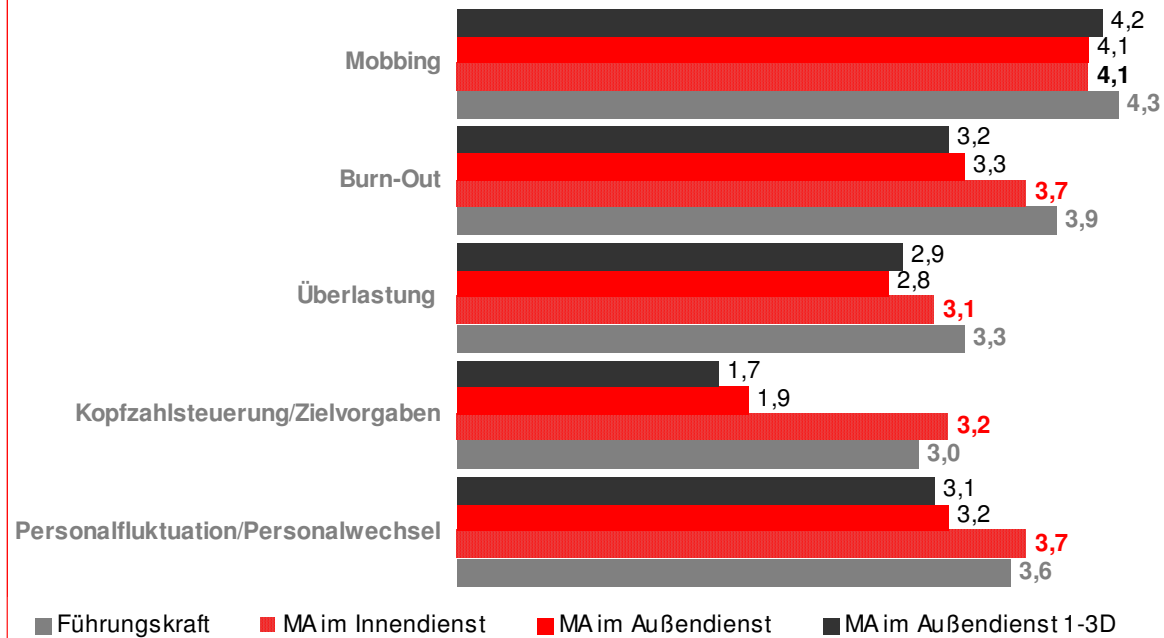
Im Ranking aller Belastungsformen sind fünf auffällig stark: Zeitdruck, ständig steigender Arbeitsumfang, Kopfzahlsteuerung/Zielvorgaben, seelisch belastende und aufreibende Arbeit und Überlastung. Alle fünf konkretisieren, was unter psychischem Stress zu verstehen ist. Innovationsstress beinhaltet vor allem Wechsel in technischer und organisatorischer Hinsicht und hinsichtlich der Arbeitsabläufe und –anforderungen. Sie haben idente Durchschnittswerte.

Arbeitsklima-Index Versicherungen (n=481)

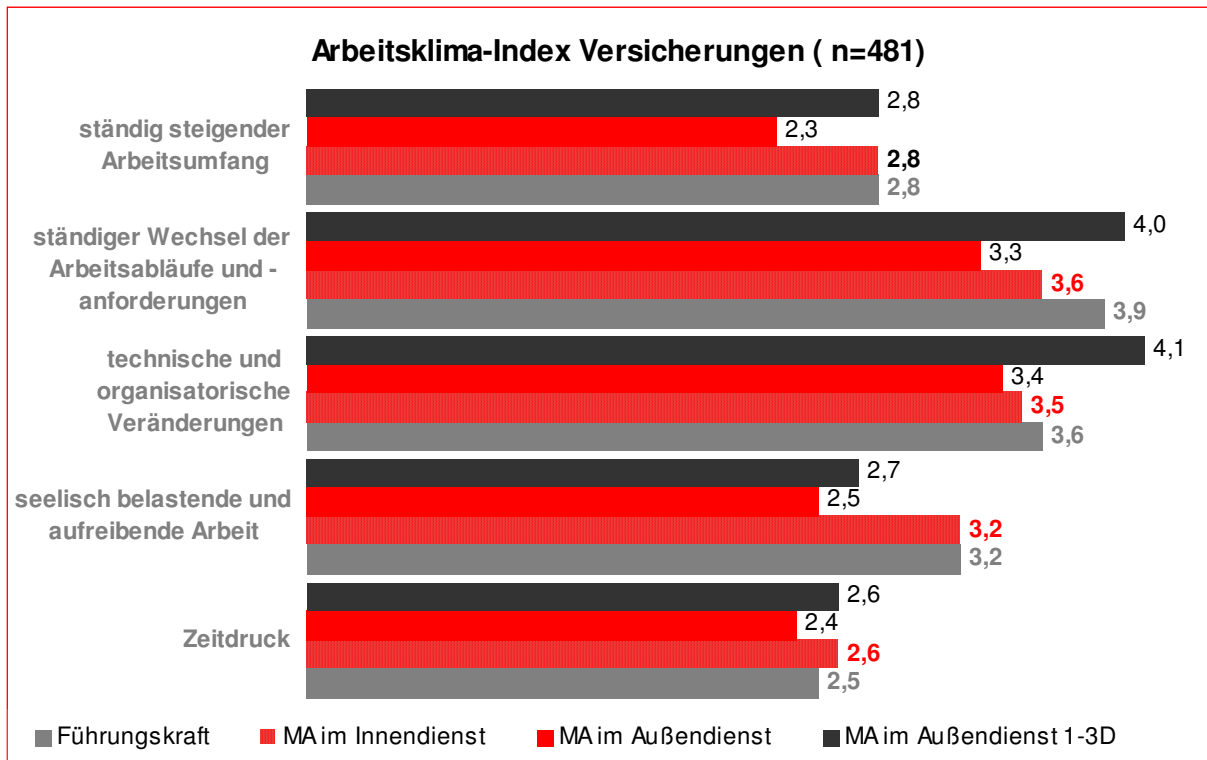


Die Belastungen von Männern und Frauen unterscheiden sich erkennbar: Vor allem in jenen Belastungsformen, die direkt oder indirekt als Folge der Veränderungen und Umstrukturierungen der letzten Jahre begriffen werden können, sind Frauen stärker betroffen als ihre männlichen Kollegen. Das deutet auch darauf hin, dass es in den Belastungen geschlechtsspezifische Unterschiede zwischen Innendienst und Außendienst gibt.

Arbeitsklima-Index Versicherungen: Belastungen nach Funktionen
(n=481)



Innendienst-MitarbeiterInnen sind von den nebenstehenden Belastungen – die bis auf Mobbing – Folgen des jahrelangen Personalsparkurses sind, mehr als Außendienstbeschäftigte und teilweise auch stärker als Führungskräfte belastet.



Der Außendienst kämpft mit dem anderen Teil der psychischen Belastungen und mit Innovationsstress. In diesem Bereich ist er eindeutig stärker belastet als alle anderen Funktionsgruppen.

Die Beschäftigten beschreiben ihren Stress auch ganz deutlich: Immer mehr Arbeit, immer weniger Innendienstsupport, unzufriedene Kunden, Verkaufsdruck und ständig sich verändernde Produkte, Polizzierungen, Aktionen, etc.

Zielvorgaben

Kopfzahlsteuerung und Zielvorgaben sind bei den Belastungstypen als besonders auffällige Stressform aufgetaucht. Im Überblick stellt sich für die Befragten wie folgt dar:

- **12,2% erhalten kurzfristige Zielvorgaben:**
+ 2,1% der Führungskräfte, 19% des ID, 7% des AD
- **64% erhalten längerfristige Zielvorgaben:**
+ 75% der Führungskräfte, 47% des ID, 85% des AD
- **5% erhalten lang- und kurzfristige Zielvorgaben;**
- 73% halten ihre Zielvorgaben für transparent und durchschaubar
- 61% halten sie für erreichbar und realistisch
- 54% halten sie für von Ihnen beeinflussbar

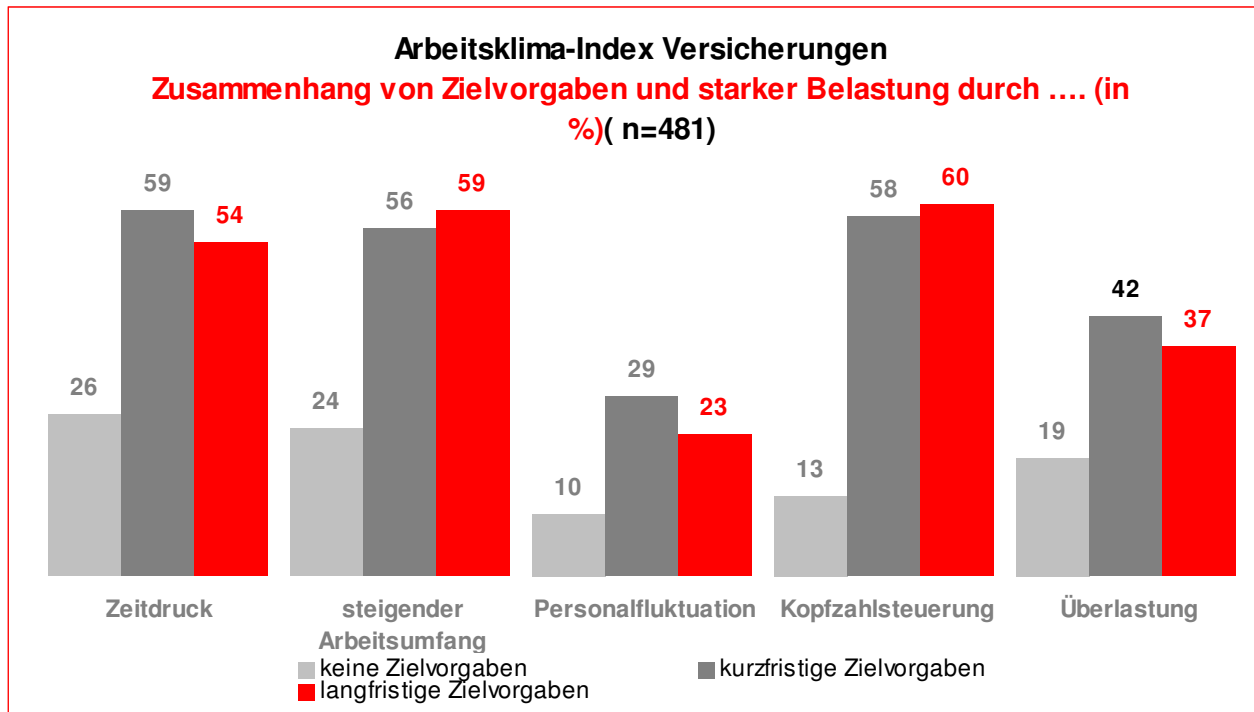
Das Vorhandensein von Zielvorgaben und ihre zeitlichen und qualitativen Eigenschaften stehen in einem starken und auffälligen Zusammenhang mit dem Indikator für tätigkeitsbezogenen Wohlbefinden:

Einen hohen Arbeitsklima-Index hat,

- wer lang- und kurzfristige Zielvorgaben hat (108),
- wer sie für voll transparent und durchschaubar hält (112),
- für voll erreichbar hält (115) und
- für voll durch ihn erreichbar hält (113)

Einen niedrigen Arbeitsklima-Index (82-94) haben Personen,

- die nur kurzfristige Vorgaben erhalten,
- sie nicht durchschauen,
- sie nicht für erreichbar halten oder
- nicht beeinflussen können



Geradezu stark auffällig ist der Zusammenhang von Zielvorgaben und starken Belastungen:

Personen mit kurzfristigen Zielvorgaben sind insgesamt am stärksten belastet. Nur etwas geringer sind die Belastungen bei langfristigen Zielvorgaben.

Wer keine Zielvorgaben hat, leidet auch nicht unter starken Belastungen.

Zusammenfassend ist folgendes festzustellen:

Stress ist vor allem ein *Problem der Kumulation unterschiedlicher Belastungen*

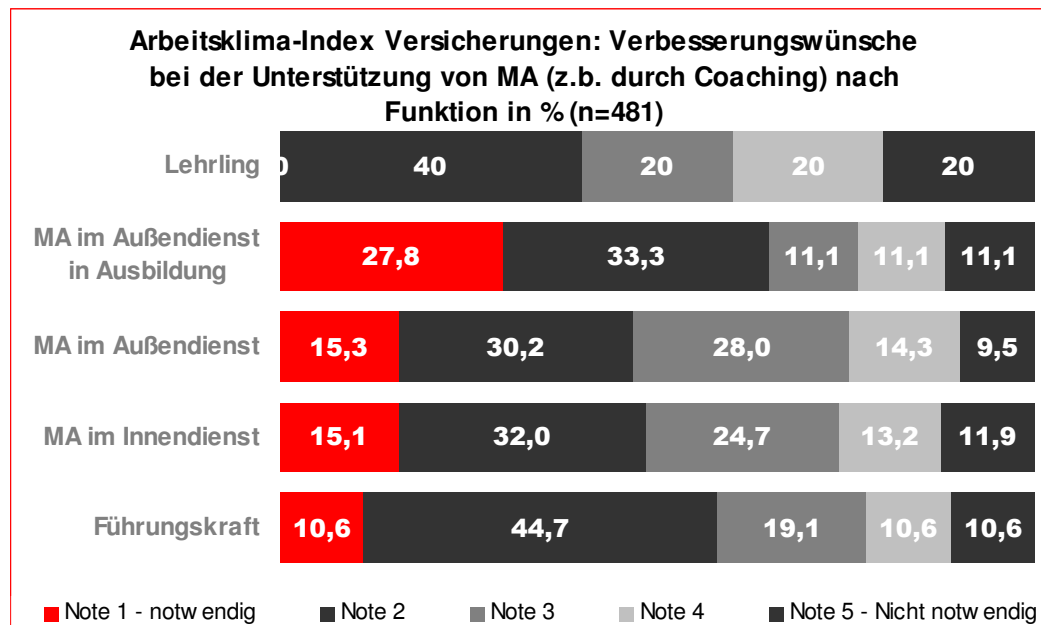
Am Beispiel der Gruppe, die „sehr starke Belastung durch Zeitstress“ angibt, zeigt sich wie stark sich Kumulationen auswirken können:

- + 87% sind zusätzlich durch ständig steigenden Arbeitsumfang stark belastet
- + 77% sind durch Kopfzahlsteuerung und Zielvorgaben stark belastet
- + 81% fühlen sich sehr stark überlastet
- + 52% fühlen sich von Burn-Out bedroht

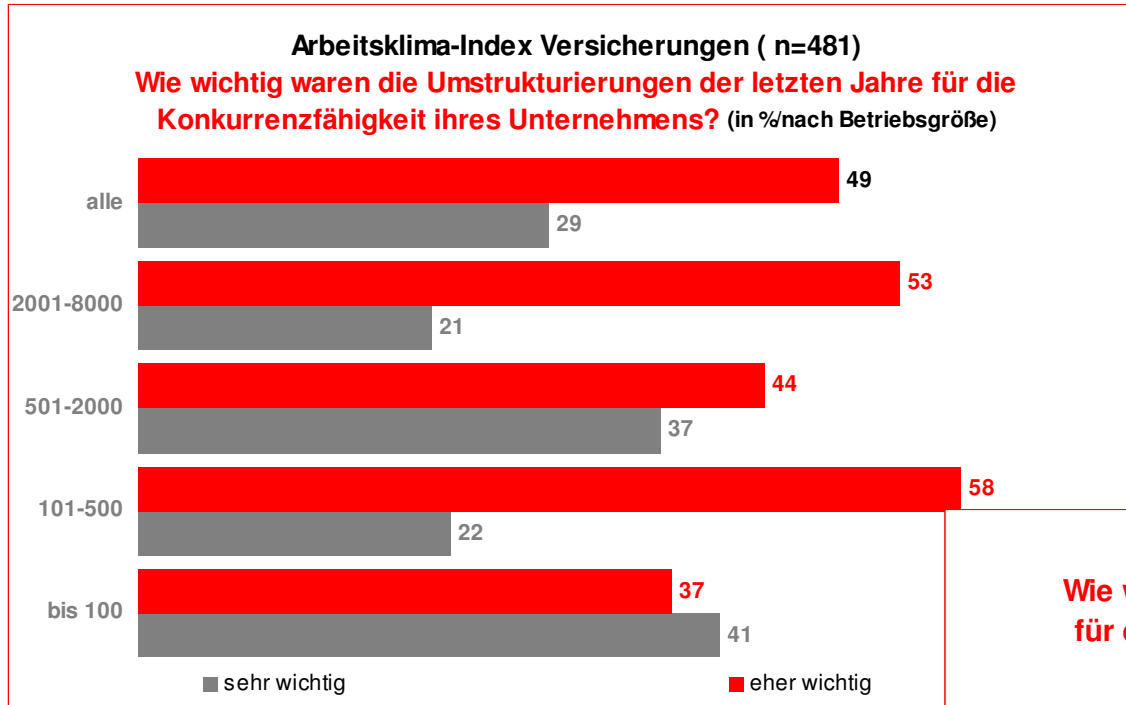
Am Beispiel der Gruppe, die sich sehr stark oder stark von Burn-Out betroffen fühlt: Die Gefahr ist am stärksten bei

- + 40-59 Jahre alten Personen
- + mit etwa 20-25-jähriger Betriebszugehörigkeit
- + hauptsächlich männlichen Geschlechts
- + die im Außendienst tätig sind.
- + Das stärkste Gefühl, ein Burn-Out zu haben, haben Außendienst-MA in Ausbildung!

Verbesserungswünsche

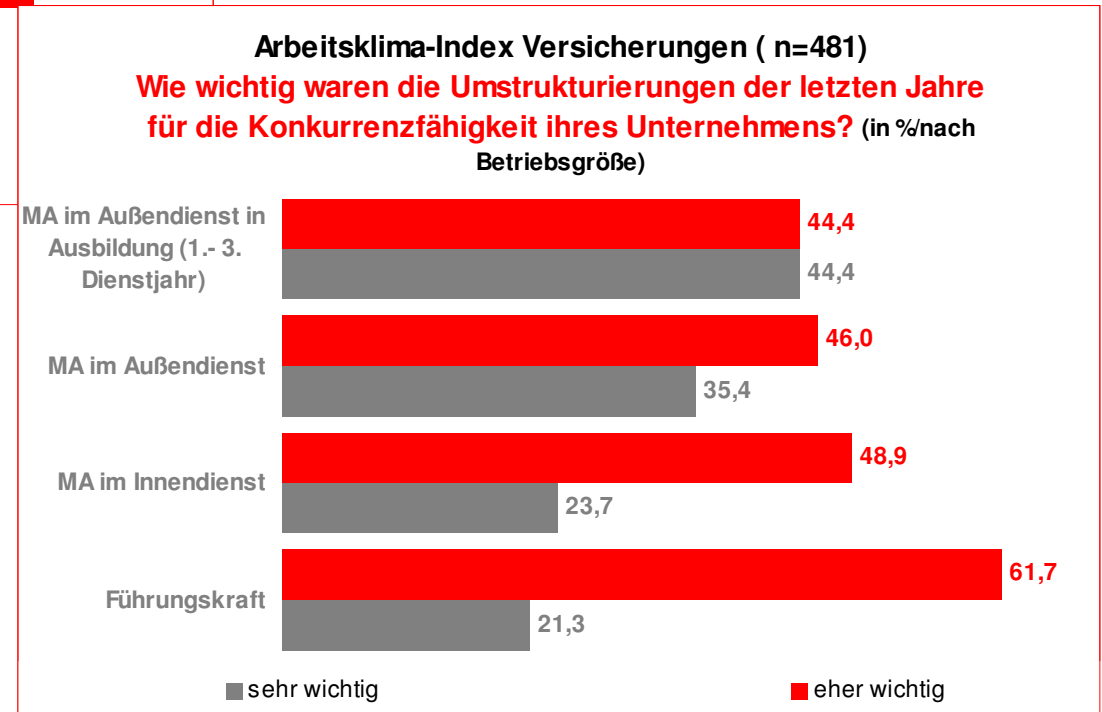


Umstrukturierungen und andere betriebliche Veränderungen und ihre Folgen

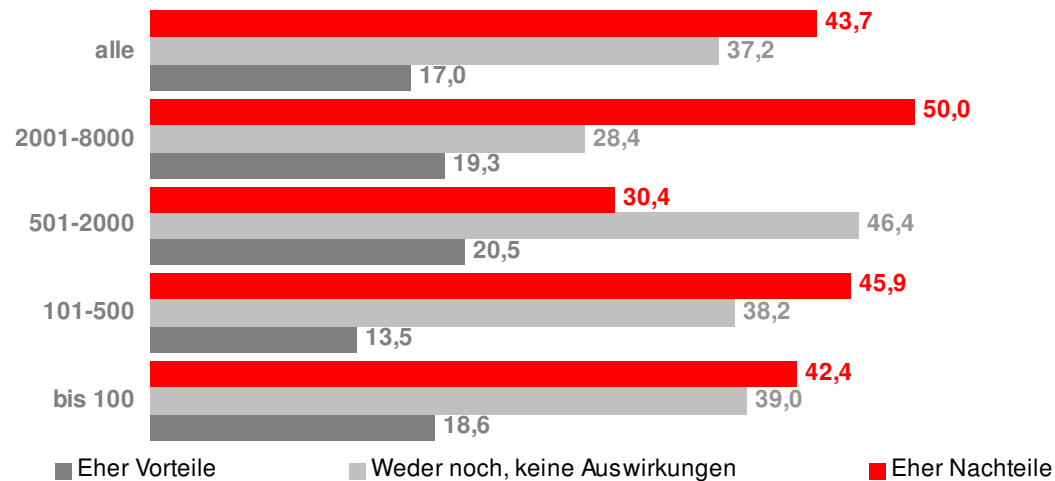


Nur 12% der Beschäftigten glauben, dass die Konkurrenzfähigkeit ihres Unternehmens auch ohne Umstrukturierungen intakt geblieben wäre. Der überwiegende Teil aber hält sie doch für eher wichtig. Überdurchschnittlich wichtig sind sie nach Ansicht der Befragten in kleinen und mittleren Unternehmen.

Interessant ist, dass Führungskräfte und Innendienstbeschäftigte die Bedeutung der Umstrukturierung für die Konkurrenzfähigkeit etwas distanzierter betrachten als der Außendienst.

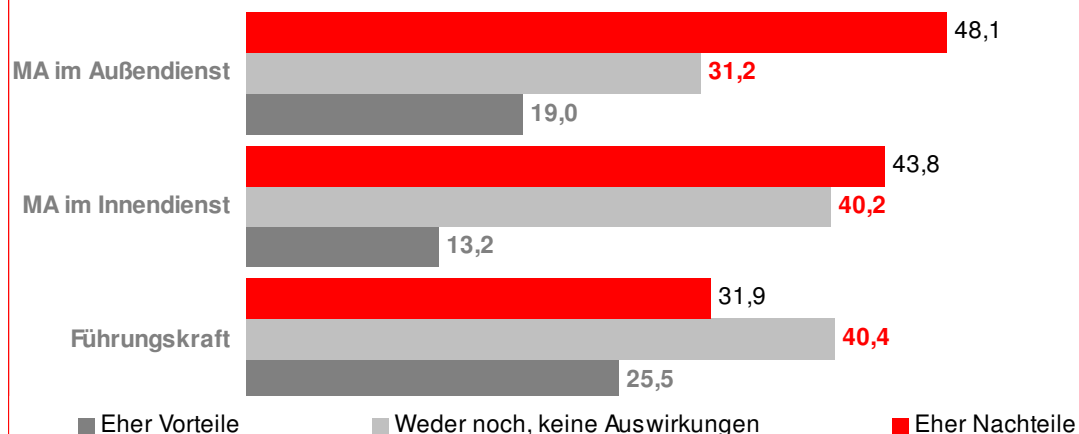


Arbeitsklima-Index Versicherungen (n=481)
Haben diese Veränderungen (Umstrukturierungen ...) für Ihre Arbeitssituation alles in allem eher Vorteile oder eher Nachteile gebracht? (%)



Vorteile für die eigene Arbeitssituation sind aus den Veränderungen der letzten Jahre nur in geringem Ausmaß und nur für eine kleine Gruppe entstanden. Je größer der Betrieb ist, umso größer wird die Zahl derer, denen vor allem Nachteile erwachsen.

Arbeitsklima-Index Versicherungen (n=481)
Haben diese Veränderungen (Umstrukturierungen ...) für Ihre Arbeitssituation alles in allem eher Vorteile oder eher Nachteile gebracht? (%)

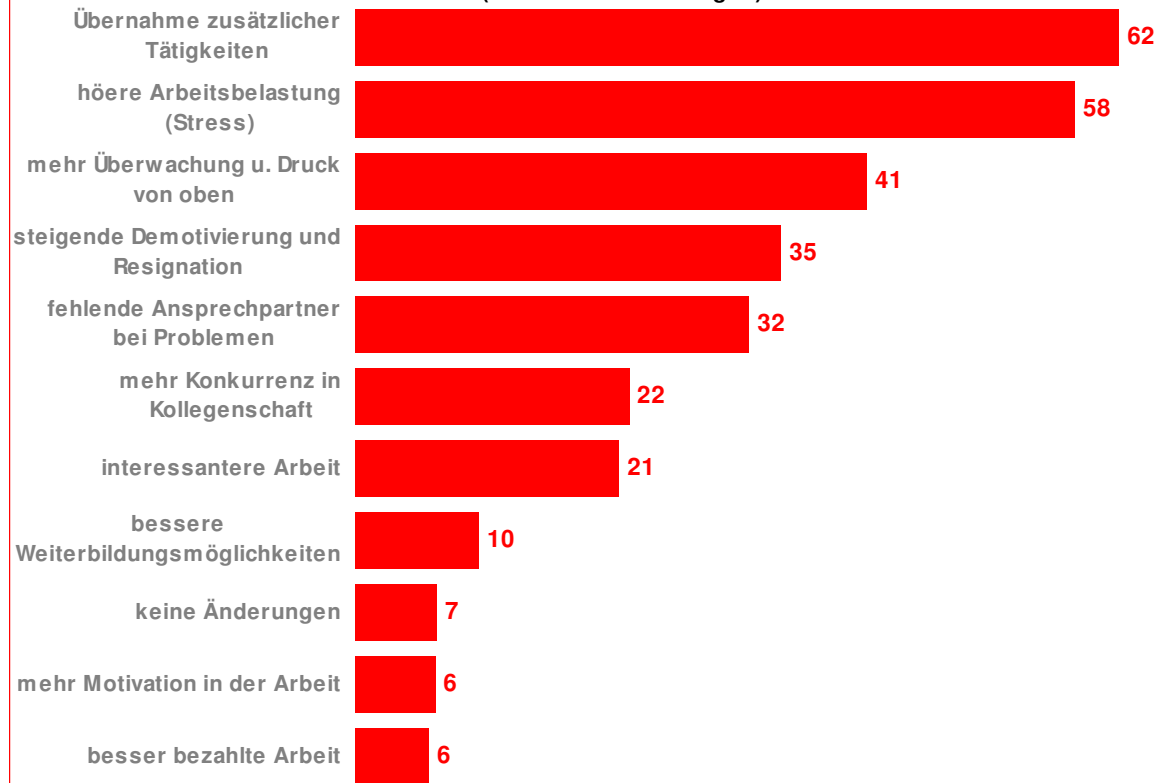


Während Vorteile durchwegs nur für kleine Gruppen von Beschäftigten das Resultat der Veränderungen waren, sind doch ein Viertel der Führungskräfte in den Genuß von Vorteilen gekommen. Tätigkeitsbezogenes Wohlbefinden und Umstrukturierungsfolgen hängen eng zusammen: Jene, die eher Vorteile daraus zogen, haben einen Index von 116. Wer keine Auswirkungen verspürt, hat einen Index von 106. Alle, für die die Veränderungen eher Nachteile gebracht haben, haben einen Arbeitsklima-Index-Wert von 95.

Arbeitsklima-Index Versicherungen (n=481)

Welche Auswirkungen der Umstrukturierungen treffen auf Sie selbst zu?

(% / Mehrfachnennungen)

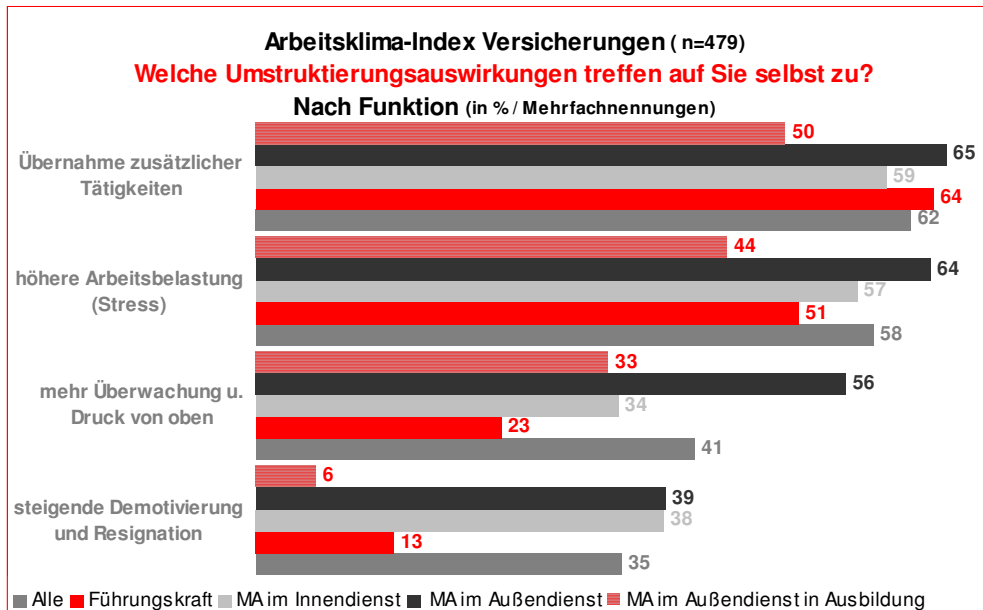


Sehr plastisch wird dieser Zusammenhang angesichts der einzelnen Auswirkungen. Konkret danach gefragt, überwiegen erkennbar eher negativ konnotierte Folgen:

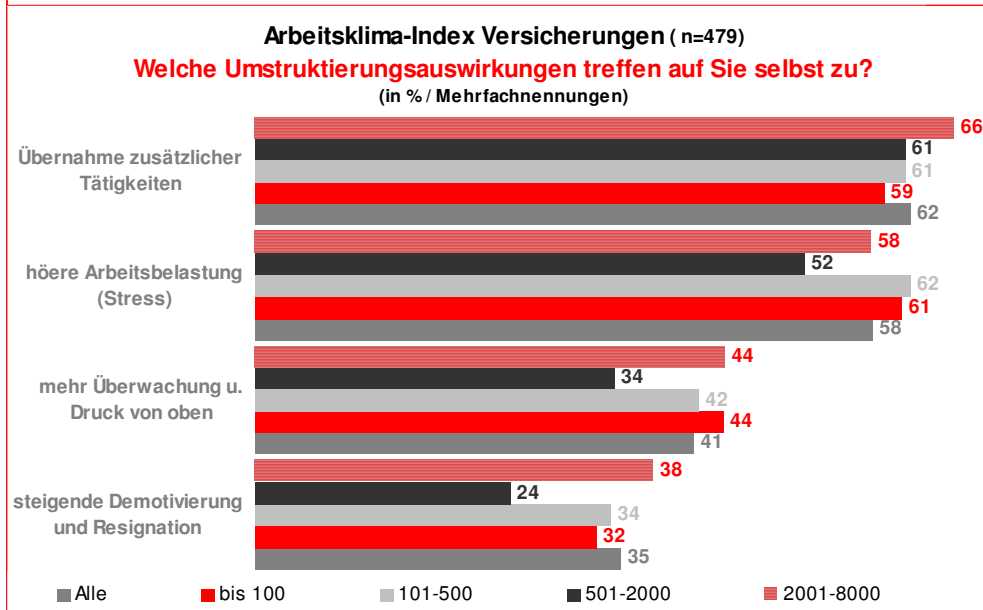
62% der Beschäftigten mussten zusätzliche Tätigkeiten übernehmen, 58% leiden nun unter höherer Arbeitsbelastung.

Auch Überwachung und Druck sind für 41% gestiegen. Mehr als ein Drittel fühlt sich demotiviert und resigniert.

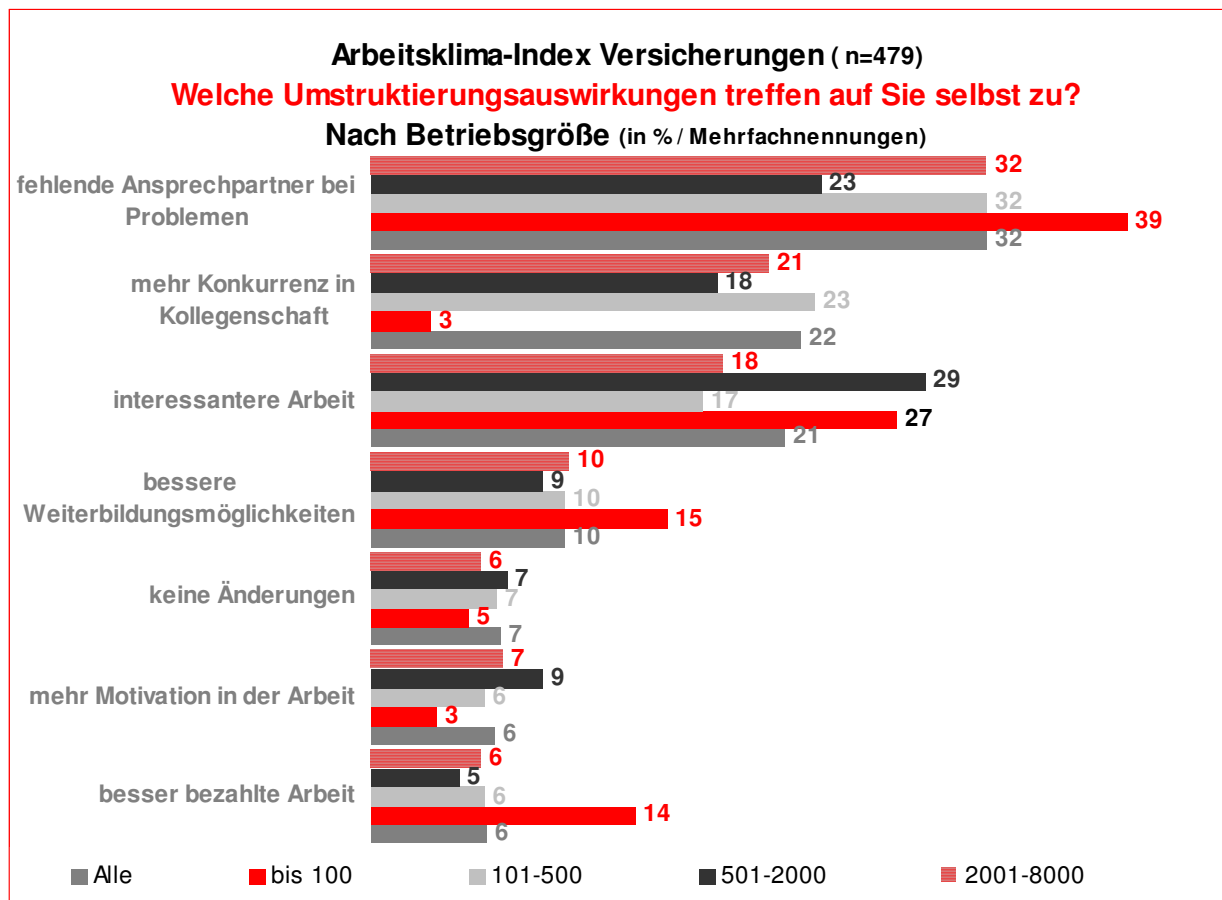
Immerhin ein Fünftel hat nun eine interessantere Arbeit, und jeweils 6% sind motivierter und werden besser bezahlt als früher.



Nach Funktion im Beruf fällt auf, dass die neu durch die Veränderungen der letzten Jahre aufgetretenen Belastungen in überwiegendem Ausmaß die AußendienstmitarbeiterInnen treffen.



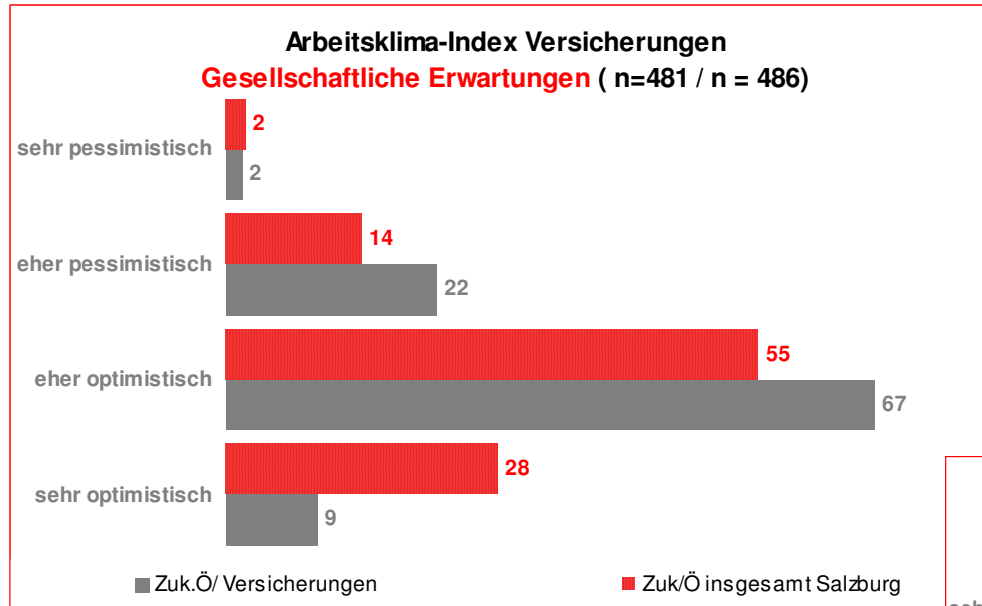
Nach Betriebsgröße sind sehr große und sehr kleine Betriebe besonders betroffen.



Am häufigsten scheinen MitarbeiterInnen kleiner Betriebe profitiert zu haben. Ihnen mangelt es aber andererseits am stärksten an AnsprechpartnerInnen bei Problemen. Dies ist im Übrigen – in allen Betriebsgrößen – vor allem ein Problem der Außendienst-MitarbeiterInnen.

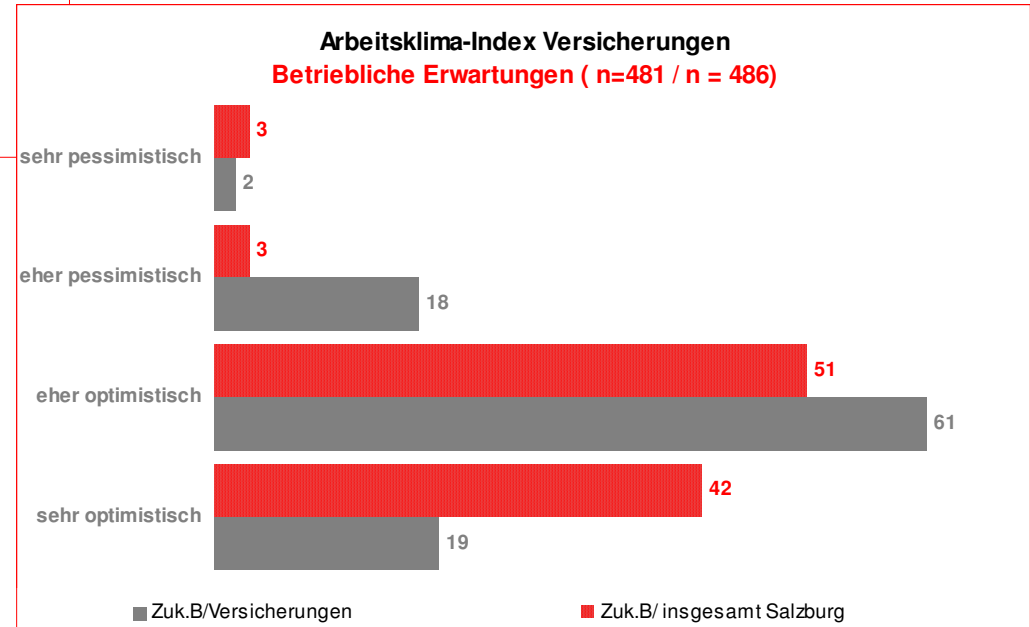
Interessantere Arbeit und mehr Motivation sind noch am häufigsten in Betrieben zwischen 500 und 2000 MitarbeiterInnen anzutreffen. In Bezug auf alle Betriebe sind diese beiden Effekte vor allem auf Führungskräfte konzentriert.

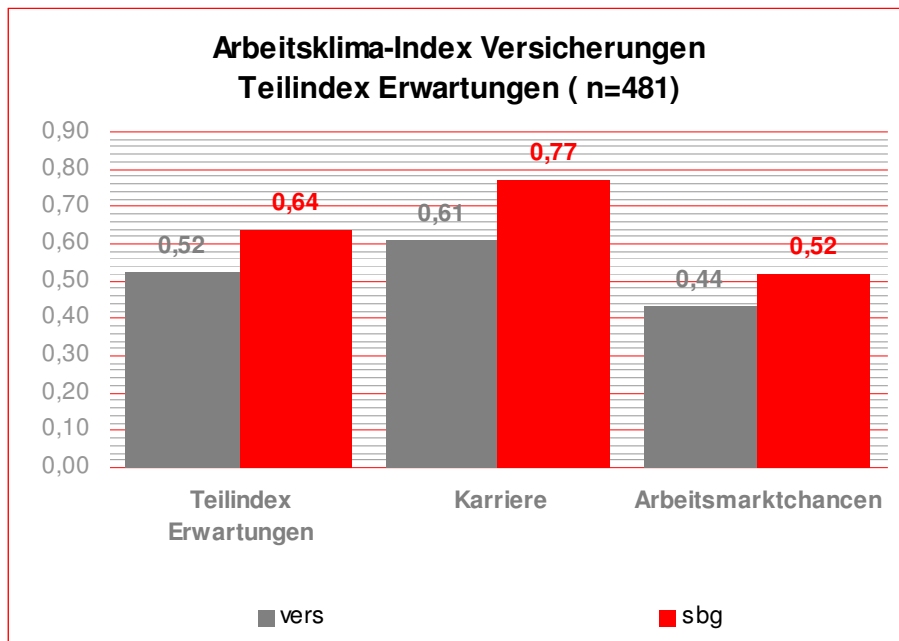
ERWARTUNGEN



Die betrieblichen Erwartungen sind – bezogen auf die landesweite Einschätzung – nicht viel besser. Nur halb so viele Beschäftigte wie im Salzburger Durchschnitt sind sehr optimistisch, was die betriebliche wirtschaftliche Zukunft in den nächsten 5 Jahren betrifft.

Auf die Frage, wie die Beschäftigten die wirtschaftliche Zukunft Österreichs in den nächsten 5 Jahren einschätzen, ist ein deutlicher Hang zum Pessimismus im Vergleich zur Salzburger Bevölkerung erkennbar. Die Altersgruppen nehmen da eher schwer nachvollziehbare, sehr unterschiedliche Positionen ein. Zwischen 20 und 29 Jahren sind fast 29% eher oder sehr pessimistisch, in der darauffolgenden Gruppe bis 39 Jahren ist niemand sehr pessimistisch, und nur 16% eher pessimistisch. Darauf folgt eine Gruppe sehr pessimistischer Beschäftigter, die noch einige Zeit zu arbeiten haben werden.



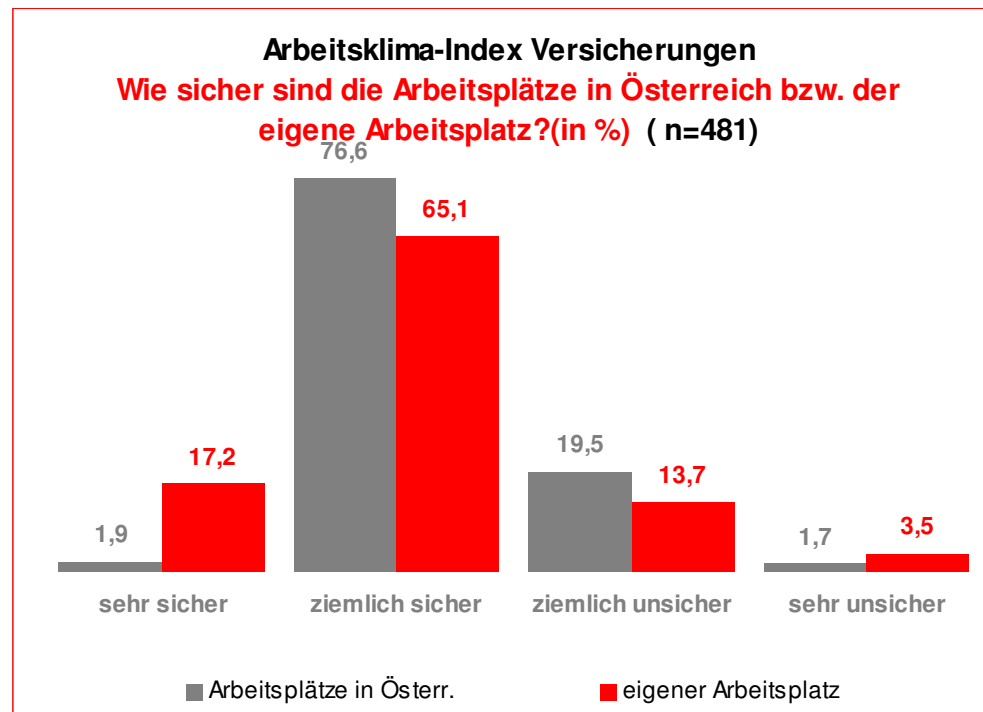


Die Erwartungen sind in allen Facetten deutlich pessimistischer als jene im Durchschnitt der SalzburgerInnen.

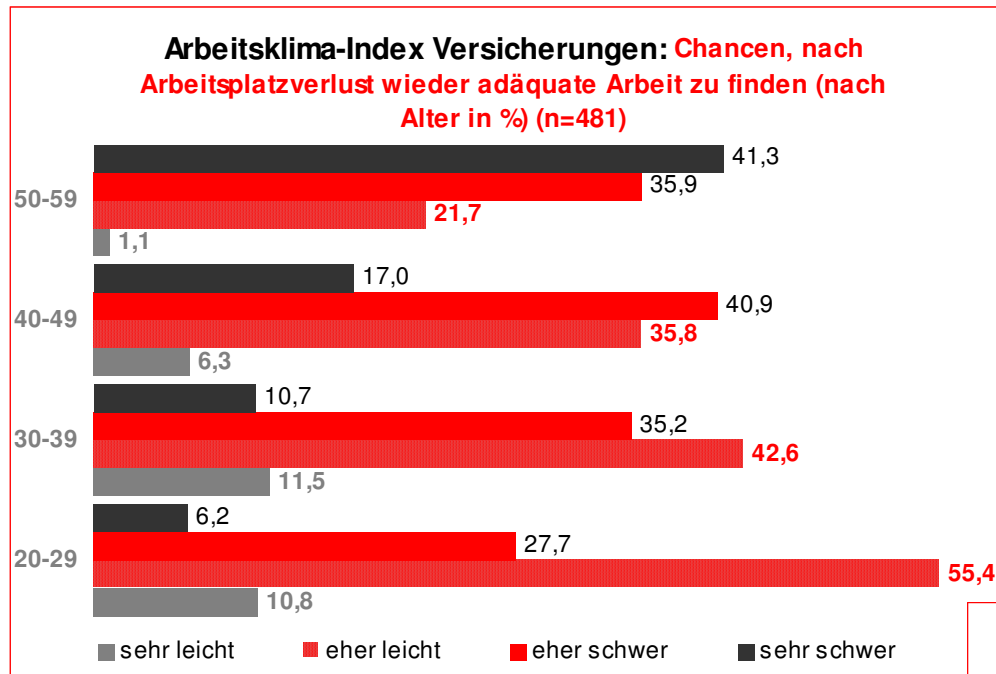
Ein sicherer Arbeitsplatz

Steht an 4. Stelle der Wünsche der Beschäftigten. Nur 10 Personen aller Befragten waren im Laufe des vergangenen Jahres einmal arbeitslos.

Insgesamt halten die Beschäftigten in Versicherungen die Arbeitsplätze in Österreich für sicherer, ihren eigenen aber für deutlich unsicherer als im Salzburger Durchschnitt.



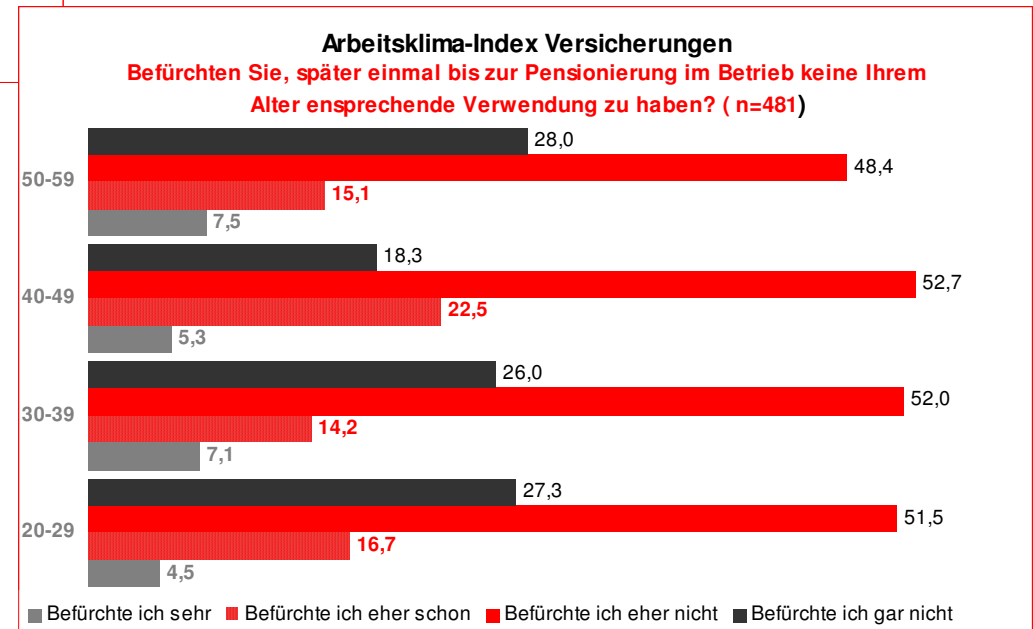
Das Risiko des Arbeitsplatzverlustes:



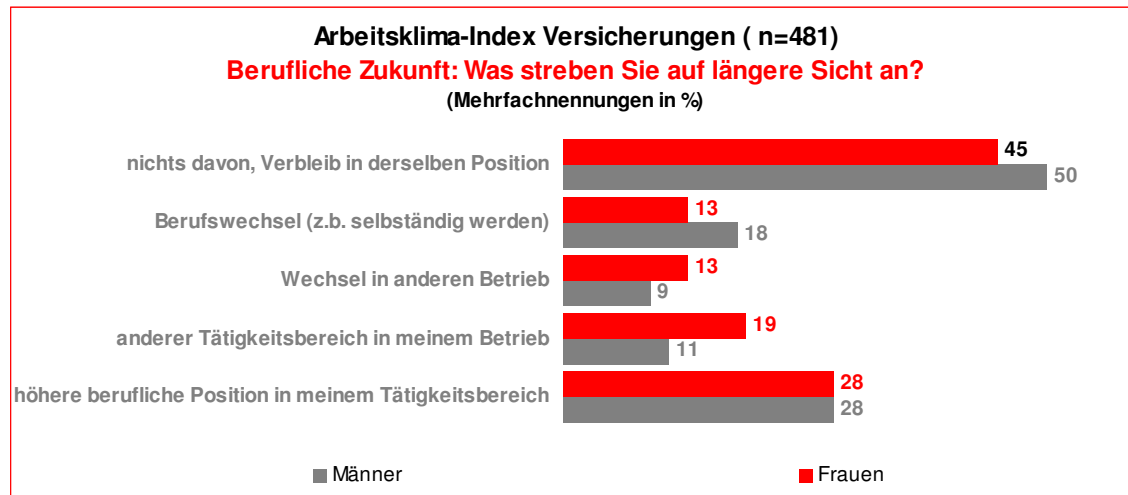
Im Falle eines Arbeitsplatzverlusts sind nur Junge eher zuversichtlich, wieder adäquate Arbeit zu finden. Je älter die Beschäftigten sind, umso schwieriger schätzen sie ihre Arbeitsmarktchancen ein.

Risiko Alter

Nur in der Gruppe der 40-49 Jahre alten Beschäftigten sorgt sich mehr als ein Viertel der Beschäftigten, nicht bis zur Pension im Betrieb Verwendung zu finden. Ansonsten sind immer rund drei Viertel unbesorgt.



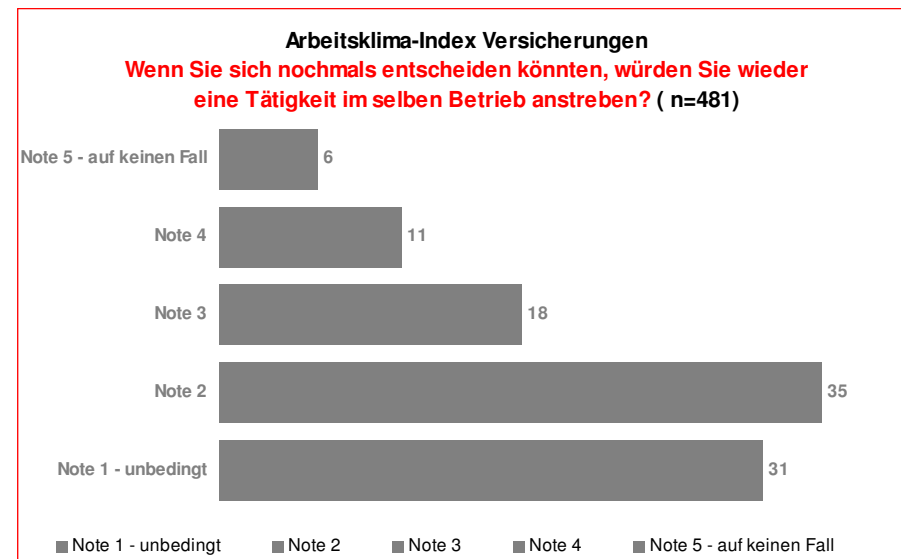
Dynamische Branche: Die Hälfte ist Veränderungen nicht abgeneigt!



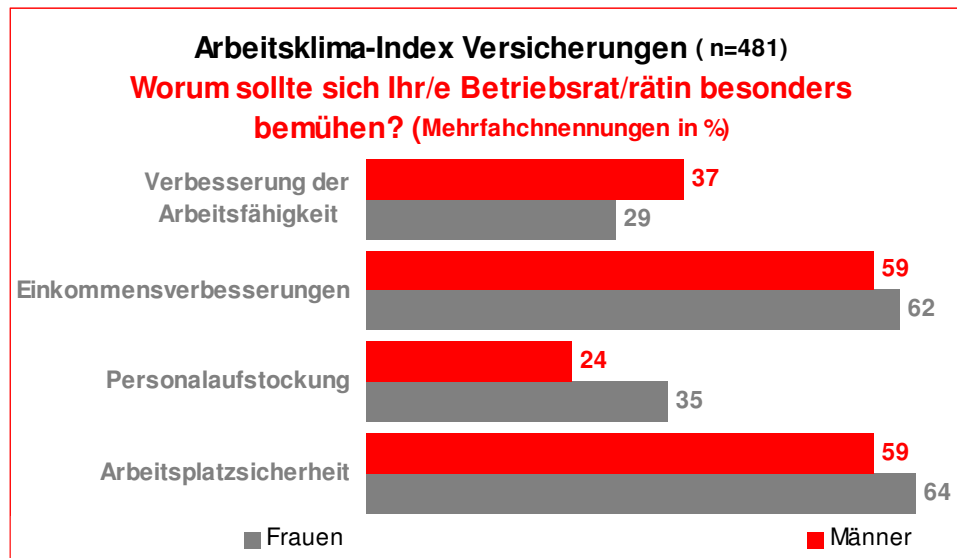
Die Versicherungsbranche ist eine vergleichsweise dynamische Branche: Frauen und Männer sind gleich zum Aufstieg ambitioniert. Während SalzburgerInnen nur zu 9% an einem Aufstieg interessiert sind, sind es hier deutlich mehr. Umgekehrt wollen sich salzburgweit 76% überhaupt nicht verändern, während das in der Versicherungsbranche nur knapp die Hälfte sind. Wenn man die älteren Beschäftigten (50-59) nicht berücksichtigt, dann sind es nur mehr knapp 40% die sich nicht verändern wollen. Nur 2% der SalzburgerInnen, aber 18% der männlichen und 13% der weiblichen Versicherungsbeschäftigten

möchten den Beruf wechseln bzw. selbständig werden. In der Altersgruppe der 40-49 sind es sogar mehr als 20%. Ein Betriebswechsel ist vor allem zwischen 20 und 29 ein Thema: 20% dieser Altersgruppe planen in diese Richtung.

Nochmals für eine Tätigkeit im selben Betrieb würden sich – vor die Wahl gestellt – 31% der Beschäftigten unbedingt und 35% eher schon entscheiden. Eher nicht oder auf keinen Fall mehr würden knapp 16% mehr in ihrem Betrieb arbeiten wollen, wenn sie sich noch einmal entscheiden könnten.



WÜNSCHE AN DEN BETRIEBSRAT



Die Versicherungsbranche ist innerbetrieblich gut organisiert. Nur 1,4% geben an, keinen Betriebsrat zu haben. Der gewerkschaftliche Organisationsgrad liegt bei 31% der Männer und 28% der Frauen .

Die Wünsche an die BetriebsrätInnen sind geschlechtsspezifisch etwas unterschiedlich: Männer wünschen sich eine Verbesserung der Arbeitsfähigkeit deutlich mehr als Frauen. Insgesamt sind Arbeitsplatzsicherheit und Einkommensverbesserungen bei beiden Geschlechtern der Hauptauftrag, mit dem sie ihre innerbetriebliche Interessenvertretung betrauen.

Wünsche/Kritikpunkte der Beschäftigten an die ArbeitgeberInnen

- **Gehaltsregelungen**
 - + Auf Ebene KV/ID/AD
 - + Höheres Grundgehalt: Existenzsicherung, alles wird teurer
 - + mehr leistungsbezogenes, mehr als 15% variable Gehaltsbestandteile
 - + Km-Geld-Regelung
 - + „Gerechtigkeit“ (innerhalb der KollegInnen)
- **Arbeitsqualität: mehr Innendienstkräfte, weniger Druck, weniger/realistische Vorgaben, immer häufiger Produktwechsel ohne ausreichende Schulung mit hohem Verkaufsdruck**
- **Führungskräfte müssen besser geschult werden/ soziale Kompetenz / Förderung weiblicher Führungskräfte**
- **Kritik an BetriebsrätInnen (sind Führungskräfte, „gekauft“, müssen sich auf die Füße stellen..)**
- **Veränderungen: Stopp dem Druck, Personalabbau, Abwanderungen ins Ausland, Auslagerungen**
- **Mehr Zeit für KundInnen, besserer KundInnen-support und KundInnenbindung (soll auch entlohnt werden)**

ZUSAMMENFASSUNG

Versicherungen

Der Arbeitsklima-Index der Versicherungsbeschäftigten liegt bei 103 Indexpunkten.

Am auffälligsten sind die Unterschiede in der Stimmung zwischen Männern und Frauen sowie zwischen den einzelnen Funktionen im Beruf.

Je älter Beschäftigte sind und je länger sie im Betrieb arbeiten, umso schlechter wird die Gesamtstimmung, die dann auf unter 100 fällt. Ebenfalls schlecht ist die Gesamtstimmung in Betrieben unter 500 MitarbeiterInnen. Sobald die Betriebe größer sind, steigt die Stimmung an.

Die Ursachen für die schlechte Stimmung und die großen Probleme der VersicherungsmitarbeiterInnen hängen grosso modo mit den Auswirkungen der Veränderungen der letzten Jahre zusammen:

1. Immer mehr Stress für immer weniger und immer ältere Beschäftigte:

In den vergangenen 10 Jahren wurden im Versicherungsbereich 34% der Beschäftigten eingespart.

Das führt dazu, dass im Laufe der nächsten Jahre bis zu drei Viertel der Belegschaften 50+ sein könnten - es sei denn - was sich niemand wünschen würde - bei den Älteren wird weiter Personal abgebaut. Wenn sich die Unternehmen nicht rechtzeitig auf Generationenmanagement konzentrieren, kann dies zu unerwünschten Entwicklungen führen.

Überlastung, Kopfzahlsteuerung, steigender Arbeitsumfang und Zeitdruck sind psychische Belastungen, die Versicherungsbeschäftigte fast doppelt so stark wie den Durchschnitt der SalzburgerInnen treffen. Diese Belastungen treten in der Regel kumuliert auf und steigen mit dem Alter der Beschäftigten. Am Beispiel der Gruppe, die sehr stark durch Zeitstress belastet ist, zeigt sich praktisch, was kumulierte Belastungen bedeuten:

- 87% sind zusätzlich durch ständig steigenden Arbeitsumfang stark belastet
- 77% sind durch Kopfzahlsteuerung und Zielvorgaben stark belastet
- 81% fühlen sich stark überlastet
- 52% fühlen sich von Burn-Out bedroht.

Kopfzahlsteuerung und Zielvorgaben sind dabei ein Instrument, das großen Einfluß auf das Wohlbefinden der Beschäftigten hat: Wer keine Zielvorgaben hat, leidet nicht unter starken psychischen Belastungen.

Einen niedrigen Arbeitsklima-Index (82 Punkte) hat, wer nur kurzfristige Vorgaben erhält, sie aber nicht durchschaut, sie nicht für erreichbar hält und nicht beeinflussen kann.

2. Die Effektivität der Sparpolitik profitiert auch vom Geschlechterverhältnis und von den Einkommensunterschieden

Der Personalabbau der letzten Jahre erfolgte überwiegend im (männlichen) Innendienst - jenem Bereich, in dem heute drei Viertel der Frauen tätig sind. Ihr Arbeitsklima-Index liegt um drei Punkte unter dem Gesamtindex aber noch drei Punkte über dem Index der männlichen Innendienst-Mitarbeiter. Der Hauptgrund für die geringere Zufriedenheit der Frauen insgesamt und besonders im Innendienst liegt am Einkommen:

Obwohl von den Frauen im Innendienst mit deutlich weniger Personal mehr Arbeit geleistet werden muss, verdienen sie trotz gleicher oder sogar höherer Ausbildung und bei gleicher Arbeitszeit um 25% weniger als Männer. Einige Frauen beschwerten sich ausdrücklich über den niedrigen Einsatz und die niedrige Entlohnung, die häufig eine Folge der Rückkehr aus der Karenz/Kinderpause sein dürfte: "Ich habe mein Gehirn nicht durch die Geburt der Kinder verloren" lautet etwa der Kritikpunkt einer Frau.

Geradezu horrend aber ist der Lohnunterschied zwischen Vollzeitbeschäftigten Männern und Frauen in der Versicherungsbranche insgesamt.

Nur 9,4% der Frauen in der Versicherungsbranche können von ihrem Einkommen sehr gut leben. Bei den Männern sind das ein Viertel aller Beschäftigten - fast doppelt so viel wie im Salzburger Durchschnitt!

Die guten Einkommen der meisten Außendienst-Beschäftigten werden aber auch mit einem hohen Risiko erkaufte, denn das meiste des Einkommens basiert auf Provisionen und die sind alles andere als sicher: "Ein Grundgehalt von 700 Euro finde ich einen Wahnsinn. Alleine schon der Gedanke an einen gebrochenen Fuß löst Existenzängste aus!"

Viele der AußendienstmitarbeiterInnen denken bei ihrer Einkommenskritik und ihrer Forderung nach Erhöhung des Grundgehalts indirekt aber auch an die Zukunft: Wer bei niedrigem Fixum ständig verkaufen muss, kann den Kundenstock nicht pflegen und dies wirkt sich mittelfristig negativ aus.

Ein interessantes Detail am Rande: Die Antworten auf die Frage nach der vermuteten Bedürfnisdeckung der zu erwartenden Altersversorgung sind ein Beleg dafür, dass Versicherungsbeschäftigte von der Notwendigkeit ihrer Produkte für private Vorsorge durchaus überzeugt sind: die Zahl derer, die dem Bedürfnisdeckungsgrad der eigenen Altersvorsorge kritisch gegenüber stehen, liegt - trotz höherer Einkommen - um 20 Prozentpunkte über dem Salzburger Durchschnitt!

3. Dynamik allein reicht nicht: Ohne Informationsmanagement, Mitbestimmung, gute Führung, Weiterbildung und Aufstiegschancen bleiben die MitarbeiterInnen auf der Strecke:

Es gibt einige auffällige Ergebnisse im Versicherungsindex:

Einerseits klagen die Beschäftigten über "Produkt-Aktionismus" der Zentralen, der zur Folge habe, dass ein Produkt kaum, dass es eingeführt wurde, wieder vom Markt genommen würde. Man könne gar nicht so viel geschult werden, als dass sich so überhaupt noch seriöse Verkäufe tätigen ließen. Aber auch insgesamt sei das Informationsmanagement verbesserbar: Fast ein Drittel ist damit eher nicht oder gar nicht zufrieden. Ein meßbarer Zusammenhang zwischen als schlecht aufgefasstem Informationsmanagement und Unzufriedenheit mit Mitbestimmung und Führungskräften ist nachweisbar: Zwei Drittel der Unzufriedenen mit Führung und Mitbestimmung sind auch mit dem Informationsmanagement unzufrieden.

Andererseits ist auffällig, dass die Beschäftigten zwar angesichts von Umstrukturierungen, Auslagerungen und Einsparungen einerseits ihre persönlichen Erwartungen in die Zukunft im Vergleich zum Salzburger Durchschnitt eher drosseln, sie aber prinzipiell alles tun wollen, um am Markt, gegenüber der Konkurrenz und für den Kunden bestehen zu können. Dies läßt sich aus den persönlichen Karriereplänen und aus den Wünschen im Hinblick auf Weiterbildung, Aufstiegschancen und Verbesserungen dazu sowie auf Coaching ablesen. Fast ein Drittel aller Beschäftigten strebt eine höhere berufliche Position in ihrem Tätigkeitsbereich an und 13% der Frauen und 18% der Männer können sich einen Berufswechsel in Form von Selbständigkeit vorstellen. Während sich salzburgweit 76% der ArbeitnehmerInnen nicht verändern wollen, sind es in Versicherungen nur knapp die Hälfte.

Mehr als die Hälfte der Innendienst-MitarbeiterInnen (überwiegend Frauen) halten Verbesserungen für Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten für dringend notwendig. Der Hunger nach Weiterbildung ist groß: Je nach Funktion im Beruf wünschen sich zwischen einem Drittel (Führungskräfte) und der Hälfte (Innendienst) der Beschäftigten Verbesserungen im innerbetrieblichen Weiterbildungsangebot.

Die Hälfte aller Beschäftigten wünscht sich Verbesserungen bei der Unterstützung von MitarbeiterInnen wie etwa in Form von Coaching.

Überhaupt ist die Hoffnung auf Unterstützung groß: Prinzipiell positiv ist, dass die innerbetriebliche Organisation in der Versicherungsbranche beinahe lückenlos ist. 97% der Beschäftigten gaben an, einen Betriebsrat zu haben.

Diesen statten die Befragten nun mit einem klaren Auftrag aus, dem sich die Unternehmen aufgrund seiner Eindeutigkeit kaum mehr entziehen können: