

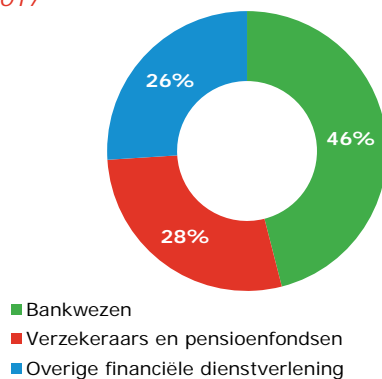
# Financiële dienstverlening

## Factsheet arbeidsmarkt

15 augustus 2018

### Werkgelegenheid: omvang, ontwikkeling en samenstelling

#### Banen per deelsector in de financiële dienstverlening 2017



Bron: CBS Statline (2018)

#### Vooral banenkrimp bij banken

De financiële dienstverlening bestaat uit banken, verzekeraars en pensioenfondsen en overige financiële dienstverleners (o.a. vermogensbeheer, hypotheekadviseurs, beurzen en effectenmakelaars).

In 2017 waren er **211 duizend banen van werknemers** in de sector. Dat zijn er 37 duizend minder dan in 2012 (-15%). Ook telt de sector zo'n 8 duizend banen van zelfstandigen: dit aantal blijft al jaren stabiel. Volgens het CBS is het aantal banen bij **banken** – goed voor 46% van de sector - tussen 2012 en 2017 met 22% gekrompen. Bij de deelsector **verzekeraars en pensioenfondsen** daalde het aantal banen met 13% en bij de overige financiële diensten was er sprake van een krimp van 2%.

#### De enige sector die structureel krimpt

De financiële dienstverlening is **de enige sector** in de economie **waar het aantal banen structureel krimpt**. UWV verwacht dat de banenkrimp ook de komende jaren doorzet, hoewel de relatieve omvang van de krimp iets afvlakt. Het aantal banen van werknemers daalt in 2018 en 2019 vermoedelijk met ongeveer 3.800 banen per jaar (gemiddeld 2% per jaar). Het aantal banen van zelfstandigen blijft min of meer stabiel, al wordt voor 2018 en 2019 een lichte krimp voorzien van circa 1% per jaar.

#### Internetdiensten en sluiten bankfilialen

De banenkrimp is in belangrijke mate toe te schrijven aan de opkomst van de **dienstverlening via internet**. Niet alleen kent internetbankieren een grote vlucht, ook het afsluiten en beheren van verzekeringen via internet neemt steeds grotere proporties aan.

Daarnaast speelden er enkele '**grote hervormingen**' bij banken. Zo kent Nederland in 2018 bijna 1.600 bankfilialen, terwijl dat er in 2011 nog ruim 2.200 waren. Het **sluiten van bankfilialen** doet zich vooral voor aan de randen van Nederland: Zeeland (-59%), Drenthe (-47%), Friesland (-43%) en Limburg (-41%).

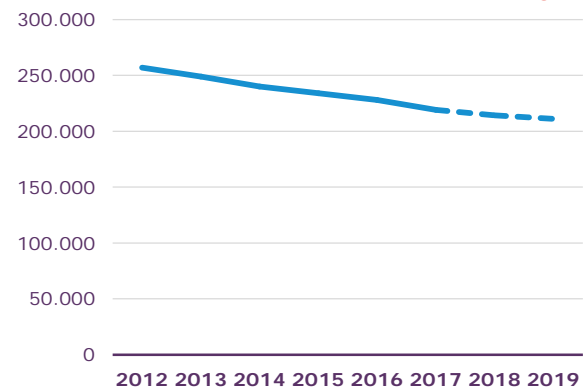
#### Toename hogere financiële en ICT-beroepen

Op basis van gegevens van het CBS kan een beeld worden geschetst van de beroepsamenstelling in de financiële dienstverlening over 2016-'17. Een vergelijking met de gegevens over 2013-'14 laat eveneens zien, welke beroepen krimpen en welke groeien.

- **Stevige groei** (>15%) bij bedrijfs- en organisatieanalisten en systeemanalisten;
- **Groei** (2%-15%) bij financieel en beleggingsadviseurs, accountants, taxateurs/schadebeoordelaars, informatieverstrekkers en directeurs van grote ondernemingen;
- **Krimp** (-2% tot -15%) bij verzekeringsagenten;

#### Ontwikkeling banen in de financiële dienstverlening

2012-2019, banen van werknemers én zelfstandigen



Bron: CBS (2018), UWV Arbeidsmarktprognose 2018-2019

- **Stevige krimp** (> -15%) bij algemeen administratief medewerkers, financieel-administratief personeel en filiaalhouders.

De conclusie is dat het aantal banen in het **hogere financiële segment** evenals de **specialistische ICT-beroepen toeneemt**. Daar staat tegenover dat de werkgelegenheid in het **lagere of middelbare (financieel-)administratief segment afneemt**.

### Grootste beroepsgroepen per beroepsrichting in de financiële dienstverlening

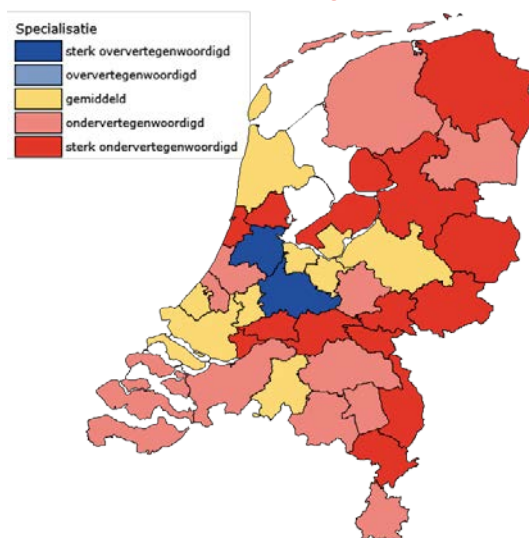
2016-2017, tweejaarsgemiddelde, ontwikkeling t.o.v. 2013-2014

Beroepsrichting	Beroepsgroep	Aantal in 2016/'17	Groei/krimp t.o.v. 2013/'14
Economisch-administratief	Financieel en beleggingsadviseurs	29.600	+
	Administratief medewerkers (divers)	13.500	- -
	Administratief personeel statistiek, financiën en verzekeringen	11.500	- -
	Medewerkers kredieten en leningen	9.600	0
	Bedrijfs- en organisatieanalisten	9.500	++
	Accountants	8.700	+
	Taxateurs en schadebeoordelaars	8.100	+
	Informatieverstrekkers	5.700	+
Commercieel	Verzekeringsagenten	18.900	-
Managers	Filiaalhouders op het gebied van financiële en verzekeringsdiensten	11.200	- -
	Directeuren van grote ondernemingen	7.900	+
ICT	Systeemanalisten	12.300	++

Bron: CBS maatwerktabellen (2018), op verzoek UWV

### Over- en ondervertegenwoordiging financiële sector naar regio

2017, naar 35 arbeidsmarktregio's



Bron: CBS, bewerking UWV

### Werkgelegenheid scheef over Nederland verdeeld

De werkgelegenheid in de sector financiële dienstverlening is **scheef** over Nederland verdeeld.

Eigenlijk zijn er maar twee arbeidsmarktregio's met een sterke oververtegenwoordiging: **Midden-Utrecht en Groot-Amsterdam**. In beide regio's staan hoofdkantoren van banken. Midden-Utrecht kenmerkt zich daarnaast door de aanwezigheid van veel grote verzekeraars.

Daar staat een groot aantal arbeidsmarktregio's tegenover waar de financiële dienstverlening maar een **klein aandeel** in de werkgelegenheid inneemt. Een sterke ondervertegenwoordiging is te zien in **Oost-Nederland, Noord- en Midden-Limburg, Groningen** en de arbeidsmarktregio's in **Rivierenland**. Ook de regio's **boven Groot-Amsterdam** en **Flevoland** laten een stevige ondervertegenwoordiging zien, maar hier speelt de pendel (naar Groot-Amsterdam) mogelijk een rol.

### Werkgelegenheid: kenmerken werkzame personen

#### Verschuiving in opleidingsniveau

In de sector financiële dienstverlening is de afgelopen jaren **veel laag en middelbare werkgelegenheid verdwenen**. Dat betreft vooral administratieve backoffice functies. Er is een verschuiving gaande naar beroepen waarvoor een hoog opleidingsniveau wordt gevraagd. Het aandeel werkenden met een lage of middelbare opleiding daalde tussen 2010 en 2016 met 15 procentpunt, het aantal hoog opgeleide werkenden nam in deze periode toe met 13 procentpunt.

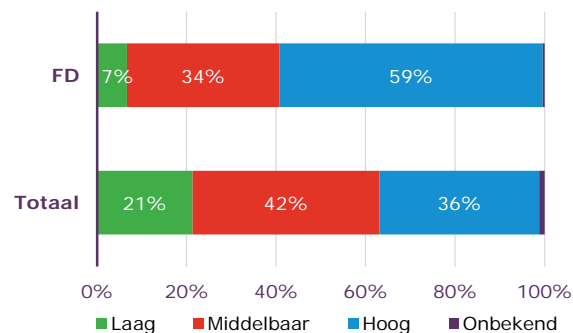
## 6 op 10 is hoogopgeleid

De sector kenmerkt zich door een **groot aandeel hoogopgeleide werknemers en zzp'ers**. Bijna 60% heeft een hbo- of universitaire achtergrond. Dat is veel meer dan in andere bedrijfstakken. Alle sectoren bijeengenomen heeft 36% van de werkenden een hoog opleidingsniveau.

Het aandeel werkenden met een laag opleidingsniveau bedraagt 7%, dit is aanzienlijk lager dan het gemiddelde over alle werkzame personen in Nederland (21%).

## Verdeling opleidingsniveau in de financiële dienstverlening

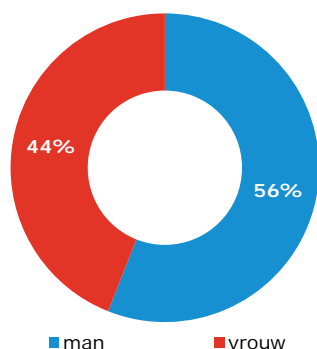
2016, naar werkzame personen



Bron: CBS Statline

## Verdeling naar geslacht in de financiële dienstverlening

2017, werkzame personen



Bron: CBS Statline

## Mannen iets oververtegenwoordigd

Circa 56% van het aantal werkzame personen in de sector financiële dienstverlening is man. Zo'n 44% is vrouw. Met name bij banken werken veel mannen (58%). In vergelijking met alle sectoren (54%) bijeengenomen werken er relatief iets meer mannen in de sector financiële dienstverlening.

Het aantal banen van vrouwen (-19%) is tussen 2010 en 2017 sterker gekrompen dan het aantal banen van mannen (-17%). Vrouwen werken vaker in **administratieve backoffice functies**: juist deze groep is de afgelopen jaren hard geraakt door **digitalisering** en de **economische crisis**.

## Uurloon van vrouwen lager dan van mannen

Het uurloon van vrouwen in de financiële dienstverlening ligt hoger dan dat van vrouwen in andere sectoren. Dat geldt zowel voor vrouwelijke deeltijders als voor fulltime werkende vrouwen.

Daar staat tegenover dat het **verschil** in uurloon tussen mannen en vrouwen bij de financiële diensten **veel groter is dan in andere sectoren**. Vrouwen werken vaak in andere beroepen (middelbaar administratief) dan mannen (vaker financieel-specialistisch).

Zo verdienen vrouwelijke deeltijders **76%** van het uurloon van mannelijke deeltijders. Voor alle sectoren bijeengenomen is dat uurloon voor mannelijke en vrouwelijke deeltijders gelijk. Ook het verschil in uurloon van vrouwelijke en mannelijke fulltimers is in de financiële dienstverlening groter dan in de andere sectoren. Wel is het **beloningsverschil** tussen 2009 en 2016 **kleiner** geworden.

## Gemiddeld uurloon in financiële dienstverlening

2016, naar geslacht, in euro's

	Alle sectoren	Financiële dienstverlening
Mannen, deeltijd	19,04	31,20
Mannen, fulltime	24,68	37,53
Vrouwen, deeltijd	19,09	23,85
Vrouwen, fulltime	21,40	28,81

Bron: CBS Statline

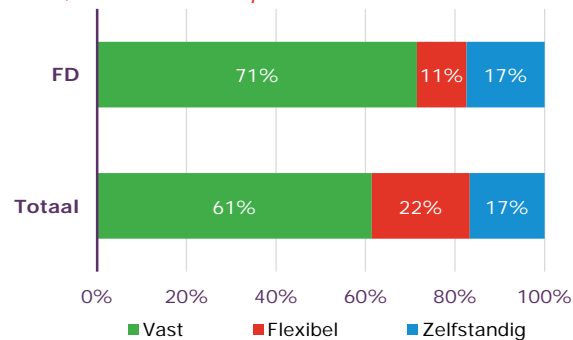
## Weinig flexibele banen, wel groei

De financiële dienstverlening kenmerkt zich door een **klein aandeel flexibele banen**. Het aandeel flex is met 11% de helft van het gemiddelde van alle sectoren (22%). Van alle vormen van flexibele arbeidsrelaties binnen de financiële sector komen uitzendkrachten (29%) en tijdelijke contracten met uitzicht op vast (26%) het vaakst voor. Met 17% is het aandeel zelfstandigen vergelijkbaar met het landelijk gemiddelde.

Tussen 2010 en 2016 is het **aantal flexibele werknemers wel gegroeid** en het aantal werknemers met een vast contract gekrompen. Zo daalde het aantal vrouwen met een vast contract met 3 procentpunt, terwijl het aantal flexibel werkende vrouwen met 2 procentpunt toenam. Bij de mannelijke werknemers is dezelfde substitutie te zien, maar dan met een meer bescheiden omvang.

## Positie in de werkkring in de financiële dienstverlening

2016, naar werkzame personen



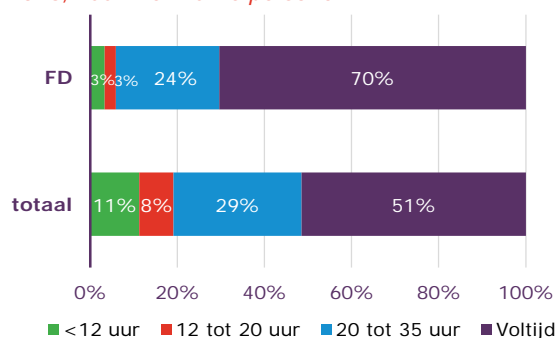
Bron: CBS Statline

## Toename aantal gewerkte uren per baan

De financiële dienstverlening kent maar een heel beperkt aantal kleine deeltijdbanen. Slechts 3% van de werkenden in de sector heeft een baan van minder dan 12 uur per week, terwijl dit gemiddeld over alle sectoren 11% is. En waar in alle sectoren bijeengenomen bijna een vijfde een baan heeft van minder dan 20 uur, ligt dit percentage in de financiële dienstverlening op 6%.

## Verdeling arbeidsduur in de financiële dienstverlening

2016, naar werkzame personen



Bron: CBS Statline

Opvallend is dat tussen 2010 en 2016 het aandeel werkenden met een **fulltime baan** in de sector financiële dienstverlening met **3 procentpunt is gegroeid**, waar dit in de andere sectoren met 2 procentpunt is gedaald.

Als resultante is het **aantal gewerkte uren per baan** tussen 2010 en 2017 **sterk toegenomen**. Bedraagt dit in 2010 1.482 uur, zeven jaar later is dit gegroeid tot 1.517 uur.

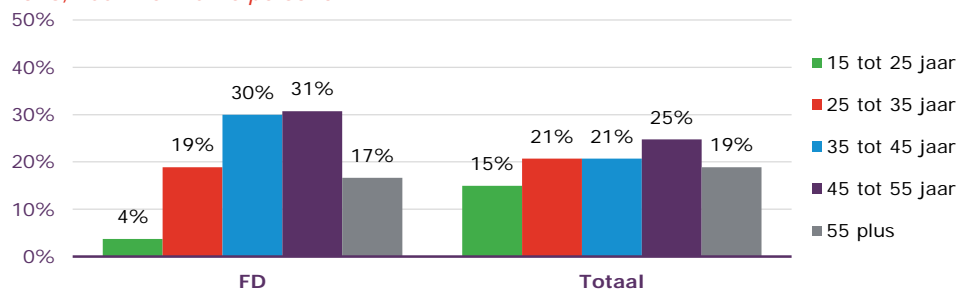
## Aantal jonge arbeidskrachten gekrompen, aandeel 45-plus stijgt

Het aandeel werkenden **jonger dan 25 jaar** ligt in de financiële dienstverlening met 4% **veel lager** dan in andere sectoren (gemiddeld 15%). Tussen 2010 en 2016 is het aantal werkzame personen in de leeftijd 25 tot 35 jaar met bijna 25% gekrompen, de sterkste daling van alle leeftijdsgroepen. Daarmee lijkt de economische crisis van de afgelopen jaren vooral de positie van jonge werkenden te raken.

Het aandeel 45-plussers is in dezelfde periode met 10%-punt gegroeid (naar ruim 47%). Er is sprake van **toenemende vergrijzing**.

## Verdeling van leeftijd in de financiële dienstverlening

2016, naar werkzame personen



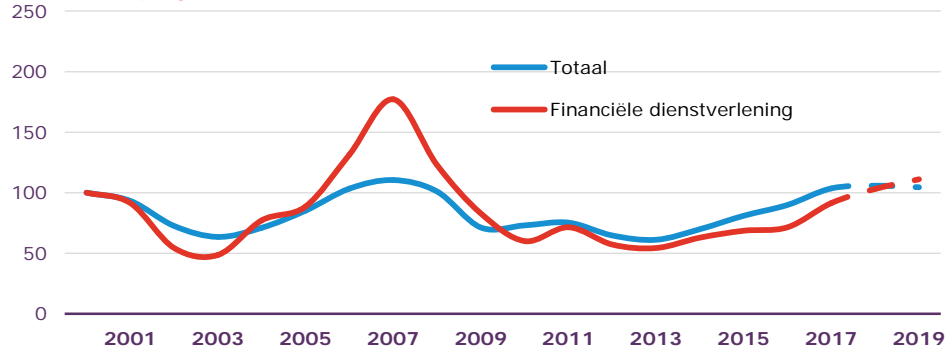
Bron: CBS Statline

## Vacatures

De vacaturemarkt in de financiële dienstverlening **fluctueert sterker** dan de totale vacaturemarkt. Vooral bij economische oplevingen stijgt het aantal vacatures in de financiële sector veel sterker dan in de andere sectoren. Zo lag het aantal vacatures in 2007 bijna **80% hoger** dan in het jaar 2000 (gemiddeld was dit een verschil van 10% hoger).

### Ontwikkeling ontstane vacatures

2000-2017, prognose 2018-2019, 2000=100



Bron: CBS, prognose UWW

De vacaturemarkt ontwikkelt zich in de sector financiële dienstverlening vanaf 2016 **gunstiger dan gemiddeld**. Ondanks de banenkrimp komen er veel vacatures bij. Dit heeft onder meer te maken met vervanging van personeel (door de vergrijzing) en verschuivingen in gevraagde beroepen (steeds meer financieel advies en ICT). In 2017 ontstonden er ongeveer **32 duizend** vacatures in de financiële sector. Naar verwachting worden dit er eind 2018 ruim **36 duizend**. Dit aantal groeit in 2019 mogelijk naar **39 duizend**.

De sector kent een **zeer hoge vacaturegraad**. De vacaturegraad is het aantal openstaande vacatures per 1.000 banen. In het tweede kwartaal van 2018 bedraagt dit in de financiële dienstverlening 43. Gemiddeld voor alle sectoren is de vacaturegraad 31.

### Meest vacatures voor commerciële beroepen

De meeste vacatures zijn in de **commerciële beroepen** te vinden, zoals commercieel medewerker binnendienst en de accountmanager. De tabel hiernaast toont de top 10 beroepen met de grootste vacaturegroei tussen 2016 en 2017. Het betreft een selectie van beroepen met meer dan 250 ontstane vacatures per jaar en een groei van circa 30% of meer. De beroepen zijn gerangschikt in volgorde van de meest ontstane vacatures.

Ondanks de krimp in dit segment zijn er in absolute zin nog steeds veel vacatures voor **(financieel-) administratief medewerkers**.

### Top 10 vacaturegroei financiële dienstverlening

Groei tussen 2016 en 2017

1.	Datamanager
2.	Medewerker klantenservice
3.	Controller
4.	Supervisor klantenservice
5.	Jurist
6.	Schadebehandelaar
7.	Beleggingsadviseur
8.	Systeemontwikkelaar ICT
9.	Assuranteadviseur
10.	Treasurer

Bron: UWW (2018)

## Trends, kansen en bedreigingen

### Invloed van IT in de sector

Professionals in de financiële sector verwachten dat de sector **in 2030 totaal is getransformeerd**. Zo verwacht 61% van de professionals dat de **banken van de toekomst IT-bedrijven** zijn.<sup>1</sup>

- 88% gelooft dat al het betalingsverkeer dan **realtime** zal plaatsvinden, waarbij transacties direct plaatsvinden en worden verwerkt;
- **Artificial intelligence en big data** vormen volgens 64% van de professionals de basis van iedere beslissing in de financiële sector van de toekomst. Data-analyse en het delen van informatie tussen klanten, werknemers en bedrijven wordt steeds belangrijker. De professionals verwachten dat de **robot-adviseur** de rol van de 'menselijke adviseur' overneemt. De robot-adviseur stelt op basis van calculaties en algoritmes bijvoorbeeld een beleggingsportefeuille op maat samen;

<sup>1</sup> Hays (2018), Baan van de toekomst: de financiële sector in 2030

Professionals zien ook dat **blockchain** in de sector financiële diensten een grote vlucht gaat nemen. Een blockchain bestaat uit een **netwerk van computers**, die samen een collectief digitaal Grootboek beheren. In het Grootboek worden transacties tussen deelnemende partijen rechtstreeks opgenomen **zonder tussenkomst van intermediairs**. Denk hierbij aan digitaal geld (bitcoin), maar ook aan contracten onroerend goed. Een belangrijke toepassing is het 'smart contract'. Alle voorwaarden van een overeenkomst worden hierin vastgelegd (geprogrammeerd). Deze contracten handhaven zichzelf en heffen zo de noodzaak van een controlerende partij (zoals de notaris) op. De rol van banken en verzekeraars wordt dan om blockchain te faciliteren.<sup>2</sup>

### Klanten willen gemak

De sector financiële dienstverlening drijft op klantcontact. Professionals verwachten<sup>3</sup> dat de 'verapping' zal doorzetten. Mensen willen graag zelf aan de slag met hun financiën, zelf een hypotheek afsluiten en zelf de kwaliteit van de verschillende financiële dienstverleners kunnen vergelijken. **Snelheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid in zelfservice** worden dan belangrijke wapenen in de concurrentiestrijd tussen banken of verzekeraars.

### Effecten op de werkgelegenheid

Volgens het onderzoek van Hays zullen veel banen veranderen of verdwijnen door technologische ontwikkelingen. Bijna de helft van de professionals meent dat IT-specialisten de rol van de boekhouder of financieel administrateur zullen overnemen.

Daarnaast zullen kostenbesparende maatregelen, agile werken en reorganisaties in front- en backoffice voor een **verdere daling van de werkgelegenheid**, met name in het middensegment en bij leidinggevendenden zorgen. Wel verwachten professionals<sup>4</sup> een stijgende vraag naar tijdelijke finance-medewerkers en interim-professionals om de backoffice te ondersteunen bij de implementatie van nieuwe wet- en regelgeving en nieuwe werkprocessen. Tegelijkertijd neemt de concurrentie toe, bijvoorbeeld omdat internet de vergelijking tussen kwaliteit en kosten van diensten veel gemakkelijker maakt. Die concurrentie zorgt ook voor de noodzaak om de kwaliteit in de dienstverlening verder te verhogen. Deze processen zullen zorgen voor een verdere **verkrapting** van de arbeidsmarkt voor **finance specialisten**.

## WW-uitkeringen

Per juni 2018 zijn er **bijna 16 duizend lopende WW-uitkeringen** vanuit de financiële sector. Mensen die in deze sector werkten en een WW-uitkering hebben, zijn gemiddeld **ouder, hoger opgeleid** en hadden vaker een **vast contract** dan de gemiddelde WW'er. Deze kenmerken komen overeen met het beeld in de werkgelegenheid.

Ondanks de krimpende werkgelegenheid, daalt het aantal nieuwe WW-uitkeringen al vanaf 2014. In de eerste twee kwartalen van 2018 werden er ruim 4 duizend nieuwe WW-uitkeringen verstrekt aan ex-werknemers uit de financiële dienstverlening. Dat is maar liefst **29% lager** dan in het eerst halfjaar van 2017.

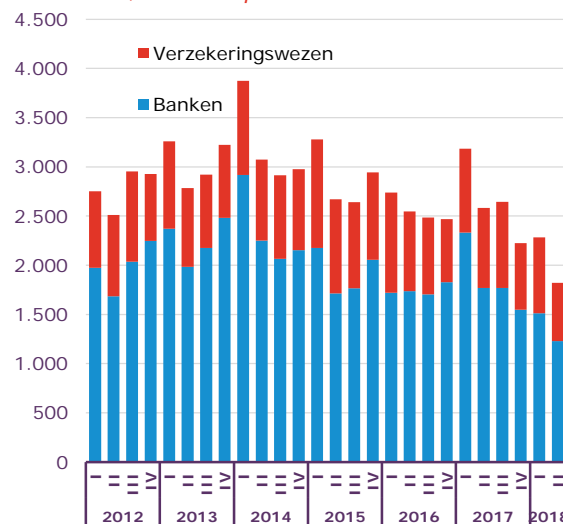
Het aantal lopende WW-uitkeringen **daalde slechts met 2%** in dezelfde periode: dat komt omdat de gemiddelde leeftijd van WW'ers afkomstig uit de financiële dienstverlening hoger ligt dan het gemiddelde van alle WW'ers. Ouderen stromen minder makkelijk uit naar werk dan jongeren en blijven daarmee langer in een uitkeringssituatie.

### Beschermen van klantgegevens

Vanaf mei 2018 is de **Algemene Verordening Persoonsgegevens (AVG)** van kracht die de bescherming van persoonsgegevens borgt. Veel financiële instellingen werken met financiële gegevens van hun klanten en met burgerservicenummers (BSN). Banken en verzekeraars zijn verplicht om het BSN van klanten te gebruiken om gegevens met de Belastingdienst uit te wisselen.

### Instroom in de WW, sector Financiële dienstverlening

2012-2018, instroom per kwartaal



Bron: UWV

<sup>2</sup> Zie ook: ABN Amro (2018). *Blockchain: de financiële wereld op z'n kop*. abnamro.com; fondsnieuws.nl (2018). 'Financiële sector zoekt toepassingen Blockchain'.

<sup>3</sup> Founders (2018), Trends in de zakelijke dienstverlening 2018

<sup>4</sup> Financieel Management.nl (februari 2018), 5 trends op de arbeidsmarkt voor banking&financial services

## Kansen voor werkzoekenden

### Beroepen met veel vraag en weinig aanbod (krapte)

Ook werkgevers in de financiële dienstverlening hebben te maken met **moeilijk vervulbare vacatures (MVV)**. In deze krapteberoepen zijn er goede baankansen voor werkzoekenden.

#### Beroepen met moeilijk vervulbare vacatures: Financieel specialisten

##### Hoger/wetenschappelijk beroepsniveau

Inkoper

Assistent-accountant, AA-accountant,  
registeraccountant

Belastingadviseur

Bron: UWV (2018)

#### Financieel specialisten moeilijk te vinden

UWV heeft een rapport opgesteld waarin beroepen die veel moeilijk vervulbare vacatures kennen, worden getoond.<sup>5</sup> Voor de financiële beroepen gaat het om enkele specifieke functies op **hoger niveau** zoals **inkopers** en **belastingadviseurs**.

Daarnaast zijn **assistent-accountants, AA-accountants en registeraccountants** moeilijk te vinden. Het tekort doet zich vooral voor op junior- en mediorniveau. Door de economische voorspoed hebben veel organisaties nu de mogelijkheid om hun teams uit te breiden. Medewerkers op middenniveau kunnen makkelijker doorstromen naar een seniorfunctie. De vacature die zij daarmee achterlaten is relatief moeilijk in te vullen omdat de sector de afgelopen jaren weinig starters heeft aangenomen. Bovendien zorgt de aantrekkende economie voor extra behoefte aan **bedrijfseconomisch en fiscaal advies**. Er is met name vraag naar financieel specialisten die ook advies kunnen geven aan klanten.

### Tekort aan ict'ers

De **ICT-functionaliteit** wordt bij financieel dienstverleners steeds belangrijker. Vooral **programmeurs in specifieke talen** zijn moeilijk te vinden, bijvoorbeeld .NET, java of PHP. Ook voor sharepoint of Cloud toepassingen is grote behoefte aan developers. Analyse van (big)data wordt in de sector steeds belangrijker. Ook het beheren en beveiligen van klantgegevens wordt dan een steeds belangrijkere factor. Daarmee neemt het belang van **cybersecurity** toe en ook de vraag naar **data-scientists of BI-specialisten**. Andere beroepen met veel moeilijk vervulbare vacatures zijn **specialisten technische infrastructuur** of **architect ict**. Ook **testdevelopers** zijn moeilijk te vinden. Moeilijk vervulbare vacatures hebben met name betrekking op **hoger en wetenschappelijk niveau**.

#### Moeilijk vervulbare vacatures : ICT

##### Hoger/wetenschappelijk beroepsniveau

Programmeur/developer specifieke talen (o.a. .NET, java, C#, PHP)

Developer specifieke toepassingen (sharepoint, cloud, frontend/backend, app, UX)

Netwerkbeheerder/-engineer/specialist technische infrastructuur

BI-specialist/data-scientist

Testdeveloper

Architect ict/systeemontwikkelaar

Securityspecialist; adviseur interne controle en beveiliging informatievoorziening

Bron: UWV (2018)

### Overige kansrijke beroepen voor werkzoekenden

Naast de beroepen met moeilijk vervulbare vacatures zijn er ook andere beroepen die (ruim) voldoende baankansen bieden. Voorbeelden zijn: **marktonderzoekers** (zoals de online marketeer), **assistent controllers** en **statistisch analisten**.

### Kansen voor middellange termijn

Onderzoeksbureau **ROA** brengt in kaart wat de arbeidsmarktperspectieven zijn van beroepen tot 2022. De volgende beroepsgroepen laten **tot 2022 goede kansen** zien en worden **grote tot zeer grote knelpunten** op de arbeidsmarkt verwacht:

- Financieel specialisten;
- Software- en applicatieontwikkelaars;
- Bedrijfskundigen;
- Organisatieadviseurs;
- Databank- en netwerkspecialisten.

### Kansen voor werkzoekenden vanuit de WW

WW'ers uit de financiële dienstverlening **vinden niet zo snel** een nieuwe baan: 38% heeft binnen 12 maanden nieuw werk.<sup>6</sup> Dit ligt ver onder het gemiddelde: 65% van alle WW'ers heeft binnen 1 jaar een nieuwe baan. Omdat er binnen de financiële dienstverlening minder werk is, gaan veel werkhervatters in **andere sectoren aan de slag**. De meeste werkhervatters uit de financiële dienstverlening vinden werk in de overige zakelijke dienstverlening of als uitzendkracht. Opvallend veel werkhervatters beginnen voor zichzelf.

UWV brengt in kaart welke beroepen een hoog respectievelijk laag werkhervattingspercentage hebben.

<sup>5</sup> UWV (juni 2018) Moeilijk vervulbare vacatures, landelijk overzicht van beroepen

<sup>6</sup> UWV (november 2016), Perspectieven voor WW'ers vanuit de financiële dienstverlening

Ook is bekend hoeveel mensen met een uitkering weer aan het werk zijn gegaan. Het gaat om het beroep van inschrijving.

Beroepen met een hoog werkherlevingspercentage en een omvangrijke uitstroom uit de WW naar werk zijn **assistent-accountant, controller, callcentermedewerker en incassomedewerker**.

Omvangrijke beroepen met een relatief laag werkherlevingspercentage zijn **financieel-administratief medewerker, receptionist en administratief medewerker bankbedrijf**. Dit betekent dat het voor WW'ers die in één van deze beroepen een baan ambiëren lastig is om die baan ook te vinden.

### Kansen voor mbo-gediplomeerden

De **Stichting Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB)** brengt in kaart wat de arbeidsmarktperspectieven zijn voor mbo-gediplomeerden. Gelet op het voorgaande zijn de kansen voor deze groep in de sector financiële dienstverlening **beperkt**. Ruim voldoende tot goede tot kansen op werk zijn er alleen voor gediplomeerden met de kwalificatie **contactcenter medewerker (mbo-3)** en **junior assistent accountmanager (mbo-4)**.

### Kansen voor werkzoekenden met een beperking

Ondanks de krimp zetten veel financiële dienstverleners zich in om de arbeidsparticipatie van werkzoekenden met een beperking te vergroten. Veel financiële dienstverleners werken hierin nauw samen met het **UWV/Werkgeversservicepunt**. Een aantal grote banken (Rabobank en ABN AMRO) heeft een **convenant** afgesloten met het UWV met als doel om nog meer werkzoekenden met een arbeidsbeperking een kans te geven op de arbeidsmarkt en instroommogelijkheden binnen de financiële sector voor deze doelgroep te vergroten. Hieronder een praktijkvoorbeeld van de ABN-AMRO, 'het Warm Welkom Project':

#### Een Warm Welkom bij ABN Amro

ABN AMRO zet zich al jaren in om arbeidsparticipatie van mensen met een beperking te bevorderen. Voorbeelden van inclusieve innovaties bij deze bank zijn de **Participatieadviseur** (iemand die adviseert over de inzet van mensen met een beperking), de **Gebaarista** (waarbij medewerkers een koffie bestellen in gebarentaal) én de servicemedewerker kantorennet oftewel **'Medewerker Warm Welkom'**. Deze medewerker verzorgt een Warm Welkom voor de klant van ABN AMRO. Dit houdt o.a. in een kopje koffie of thee aanbieden, het kantoor schoonhouden, lichte administratieve werkzaamheden verrichten, maar ook de klant helpen bij de geldautomaat of bij het internetbankieren. Inmiddels is deze functie op **ruim 20 kantoren** in het land ingezet en zijn de reacties van klanten én collega's zeer positief te noemen.

Karin van der Haar, Participatieadviseur bij ABN AMRO is nauw betrokken bij de plaatsing van deze medewerkers en geeft aan: "Op de kantoren geven collega's aan dat het met de Warm Welkom Medewerker socialer is geworden. Ook de klanten geven aan het mooi te vinden dat ABN AMRO deze mensen een kans te geven binnen het bedrijfsleven. Al met al komt dit de **klanttevredenheid** zeer ten goede!" Bron: ABN Amro, bewerking UWV (2018)

### Colofon

**Uitgave:** UWV Afdeling

Arbeidsmarktinformatie en –advies

**Inlichtingen:** 06-22947956, 06-50647161

**Auteurs:** Kees van Uitert, Freek Kalkhoven