

Die Arbeitssituation von AußendienstmitarbeiterInnen in Versicherungsunternehmen hat sich gewandelt. Maßgeblichen Anteil an dieser Entwicklung haben die verstärkte Konkurrenz auf dem Versicherungsmarkt, organisatorische Umstrukturierungen in den Unternehmen und die Verlagerung administrativer Arbeiten zum Außendienst.

Eine Studie des ISW hatte die Aufgabe, die Auswirkungen dieser Veränderungen auf die Arbeitssituation der MitarbeiterInnen zu untersuchen.

Die Ergebnisse zeigen, dass die zunehmende Belastung der MitarbeiterInnen im Außendienst mit administrativen Arbeiten dazu geführt hat, dass die MitarbeiterInnen bereits überwiegend mit administrativen Tätigkeiten befasst sind.

Damit in Zusammenhang steht ein krasses Missverhältnis der Anteile von Fixum einerseits und Provisionen andererseits am Einkommen. Der Großteil des Einkommens stammt aus Provisionen. Provisionen entstehen nur beim Kundenkontakt, dessen Anteil an der Arbeitszeit auf weniger als die Hälfte reduziert wurde.

Vom steigenden Erfolgsdruck und den immer höheren Zielvorgaben fühlen sich die MitarbeiterInnen in starkem Ausmaß belastet. Weiters werden Stress und Zeitdruck in hohem Ausmaß als stark belastend empfunden.

Trotz aller Kritik sind MitarbeiterInnen mit einer Reihe von Aspekten ihrer Tätigkeit durchaus zufrieden. Positiv ist auch zu vermerken, dass die Befragten überwiegend gerne im eigenen Unternehmen tätig sind.

Am eigenen Beruf wird die hohe Selbstständigkeit geschätzt. Kritisch wird jedoch zu den immer höheren Zielvorgaben und dem demgegenüber zurückbleibenden Einkommen Stellung genommen.

Die Verbesserung der Einkommenssituation ist für die Befragten das wichtigste Anliegen, um das sich Betriebsrat und Gewerkschaft in Zukunft annehmen sollten. Weiters wird auch Handlungsbedarf der Interessenvertretungen bei Fragen der Arbeitsbedingungen und Arbeitsbelastungen gesehen.