

## Statistische reeks

### Werkgelegenheid in het verzekeringswezen in 2017

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>DE BELGISCHE VERZEKERINGSMARKT</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>DE WERKGELEGENHEID IN DE VERZEKERINGSONDERNEMINGEN</b>	<b>5</b>
3.1	De werkgelegenheid in 2017	5
3.2	Tendensen 2008-2017	7
3.3	Analyse van de resultaten	11
3.4	Structuur van de sector	18
3.5	Overeenkomsten van bepaalde duur	20
3.6	Overzicht van de werkgelegenheid in tabelvorm	21
<b>4</b>	<b>VERGELIJKING MET ANDERE EUROPESE LANDEN</b>	<b>24</b>

# 1 Inleiding

Assuralia verzamelt en verwerkt gegevens over de human resources in de verzekeringssector:

- ▶ de werkgelegenheid, op grond van de gegevens die sinds het begin van de jaren 1990 voortkomen uit een jaarlijkse enquête die geïndividualiseerde en anonieme informatie inwint over alle werknemers in de sector en over het personeelsverloop van de sector;
- ▶ het loonpeil in de verzekeringssector, in samenwerking met externe partners, zodat elke onderneming de kritische functies en haar loonbeleid kan toetsen aan marktgegevens.

Deze uitgave van de speciale Assurinfo-reeks is het resultaat van de verwerking van de gegevens over de "werkgelegenheid" die het Assuralia mogelijk maakt om de ontwikkeling van de werkgelegenheid en de bewegingen van het personeelsbestand te analyseren.

Deze publicatie belicht ook de verschillende actoren die samen met de verzekeringsondernemingen de verzekeringssector vormen en geeft een overzicht van de belangrijkste kerncijfers die de werkgelegenheid in de verzekeringsondernemingen kenmerken.

Het eerste deel situeert de verzekeringsondernemingen in de verzekeringsmarkt in de ruimst mogelijke zin met inbegrip van de tussenpersonen, de makelaars, de agenten, ...

Daarop volgt een analyse van de werkgelegenheidscijfers van de verzekeringsondernemingen en de herverzekeraars voor 2017, alsook van de voornaamste vastgestelde tendensen. Dit deel bevat eveneens een overzicht van de werkgelegenheid in tabelvorm.

In het laatste deel van de studie worden de werkgelegenheidscijfers met die van andere Europese landen vergeleken.

*Alex Maselis  
Caroline Joye  
[vts@assuralia.be](mailto:vts@assuralia.be)*

## 2 De Belgische verzekeringsmarkt

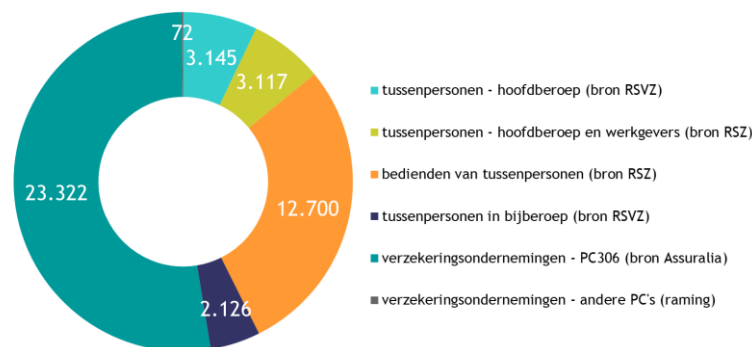
Niet alleen de verzekeringsondernemingen zijn op de Belgische verzekeringsmarkt actief. Ook andere ondernemingen of zelfstandigen bieden er hun diensten aan bij particulieren en verzekeringsondernemingen.

Alles samen stelt de Belgische verzekerings- en herverzekeringmarkt 44.500 personen te werk. Het gaat om werknemers in (her)verzekeringsondernemingen, in agentschappen of in de makelarij<sup>1</sup>:

- ▶ het personeel dat werkt in de verzekeringsondernemingen en herverzekeringsondernemingen die onder het toepassingsgebied van het Paritair Comité 306 vallen<sup>2</sup>;
- ▶ de tussenpersonen (agenten en makelaars), die meestal zelfstandigen zijn;
- ▶ de personen in dienst van makelaarskantoren of verzekeringsagentschappen<sup>3 4</sup>;
- ▶ de verzekeringsondernemingen die niet onder het toepassingsgebied van het Paritair Comité 306 vallen, stellen naar schatting een 70-tal personen te werk<sup>5</sup>.

Deze 44.500 verzekeringsprofessionals zijn als volgt verdeeld:

**Grafiek 1: Verdeling van de verzekeringsprofessionals in de Belgische verzekeringsmarkt**



Bronnen : RSVZ, Cijfers 2016  
RSZ & Assuralia, Cijfers 2017

<sup>1</sup> De verzekering verschaft echter werk aan nog andere categorieën van personen, waarvan het precieze aantal onbekend is:

- de personen die verzekeringsactiviteiten verrichten, maar in een bank werken ("bankverzekering"). Zij vallen onder het Paritair Comité 310: Assuralia beschikt in dit verband niet over gedetailleerde cijfers;
- het personeel dat voor de sector werkt via outsourcing (externe financiële beheerders, ondernemingen die gespecialiseerd zijn in het schadebeheer voor rekening van anderen, informatici, cateringdiensten, schoonmaakbedrijven...);
- ten slotte doet de verzekering een beroep op tal van lasthebbers in het kader van expertiseopdrachten, zowel bij de contractsluiting als bij de schaderegeling.

<sup>2</sup> De studie van Assuralia observeert in de eerste plaats deze werknemers (en dit vanaf punt 2). Het aantal in Grafiek 1 geeft het gemiddelde aantal werknemers tijdens het kalenderjaar en niet de situatie op 31 december (cf. Tabel 3).

<sup>3</sup> Voor deze bedrijven is het Paritair Comité 307 bevoegd.

<sup>4</sup> Agentschappen die in België buitenlandse maatschappijen vertegenwoordigen (algemene agenten of "underwriters") horen ook bij deze categorie.

<sup>5</sup> Bijvoorbeeld: Credimo, Precura en de Verzekeringen van het Notariaat.

In vergelijking met eind 2016 telt de Belgische verzekeringsmarkt zo'n 800 werkkrachten minder. De terugval bij de tussenpersonen (-670) is groter dan die bij de werknemers in de verzekeringsondernemingen (-120).

Het aantal arbeidsplaatsen die het verzekeringswezen, in ruime zin, aanbiedt, stemt overeen met 1,3 % van het totaal aantal zelfstandigen en werknemers uit de privésector.

In de grafiek hierboven is de werkgelegenheid in de verzekeringssector uitgedrukt in het gemiddelde aantal werknemers tijdens 2017. Deze berekening houdt rekening met alle verschillende vormen van de arbeidsovereenkomst, zowel die van onbepaalde duur als die van bepaalde duur. Aangezien contracten van bepaalde duur regelmatig worden afgesloten voor een duurtijd van zes maanden of minder, geeft het *gemiddelde* aantal werknemers tijdens het kalenderjaar een correcter beeld dan het aantal werknemers die in dienst waren op 31 december.

### 3 De werkgelegenheid in de verzekeringsondernemingen<sup>6</sup>

#### 3.1 De werkgelegenheid in 2017

##### 3.1.1 Overeenkomsten van onbepaalde duur (OOD)

- Op 31 december 2017 telde de verzekeringssector 22.478 personen met een contract van onbepaalde duur. Meer dan de helft van die werknemers (53,6 %) is een vrouw.
- Bijna één op de vier werknemers (24,1 %) werkt deeltijds. Het zijn voornamelijk de vrouwen die deeltijds werken; meer dan acht op de tien deeltijdse werknemers (81,5 %) is een vrouw.
- Meer dan 90 % van de werknemers behoort tot de beroepscategorieën<sup>7</sup> uitvoerend bediendenpersoneel en kaderleden. Het grootste deel van de werknemers (55,7 %) behoort tot het uitvoerend personeel. De kaderleden vormen, met 35,8 % van het totale personeel, de tweede grootste categorie.
- Een werknemer in een verzekeringsonderneming is gemiddeld 45 jaar en 2 maanden oud en heeft een anciënniteit van gemiddeld 15 jaar en 9 maanden. Meer dan één op drie werknemers (37,7 %) is ouder dan 50 jaar. De werknemers jonger dan 35 jaar vertegenwoordigen 21,2 % van het personeelsbestand.
- Drie kwart van de werknemers (75,3 %) hebben een universitaire of hogeschoolopleiding genoten. Bij de werknemers jonger dan 50 jaar loopt het percentage met een master- of bacheloropleiding op tot 83,6 %.

**Tabel 1 : Kerncijfers 2017**

	31.12.2017
Aantal werknemers	22.478
Vrouwen	53,6 %
Deeltijds	24,1 %
Voltijdse (FTE's)	21.194
Verdeling per categorie:	
Uitvoerend	55,7 %
Kader	35,8 %
Directie	2,6 %
Inspecteurs	5,6 %
Agenten	0,08 %
Arbeiders	0,2 %
Gemiddelde leeftijd	45 jaar en 2 maanden
Gemiddelde anciënniteit	15 jaar en 9 maanden
Hogeschool en universitaire opleiding	75,3 %
Nationaliteit	96,6 % is Belg

Bron: Assuralia

<sup>6</sup> De statistieken van dit hoofdstuk hebben uitsluitend betrekking op het personeel van de verzekeringsondernemingen die onder het toepassingsgebied van het Paritair Comité 306 vallen. Dit paritair comité werd opgericht bij koninklijk besluit van 9 februari 1971 en omschrijft zijn toepassingsgebied als volgt: "de verzekeringsmaatschappijen met vaste premie en de onderlinge verzekeringsmaatschappijen, zowel de in België gevestigde zetels van buitenlandse maatschappijen als de Belgische maatschappijen".

<sup>7</sup> Zie sectie 3.3.2

In 2017 wierven de verzekeringsondernemingen 1.651 werknemers aan met een contract van onbepaalde duur. Daartegenover zijn er 1.955 werknemers vertrokken uit een verzekeringsonderneming.

#### *Standaardprofiel van de aangeworven personen*

- Iets meer vrouwen (51,5 %) dan mannen (48,5 %).
- 55,1 % van de werknemers wordt aangeworven als bedienden – uitvoerend personeel. Daarvan start 46,3 % in loonschaalcategorie 4A.
- De gemiddelde leeftijd bij aanwerving is 33 jaar en 8 maanden. Drie op vier aangeworven personen zijn tussen 20 en 40 jaar oud. 7,5 % is ouder dan 50 jaar.
- 5,6 % van de aangeworven werknemers werkt deeltijds.
- Bijna negen op de tien aangeworven werknemers hebben een master- of bachelordiploma (48,3 % een masterdiploma en 39,9 % een bachelordiploma).

#### *Standaardprofiel van de personen die de onderneming hebben verlaten*

- Iets meer mannen (51,8 %) dan vrouwen (48,2 %).
- Eén op vier heeft een deeltijds contract.
- De gemiddelde leeftijd van de vertrekkers is 44 jaar en 9 maanden. Bijna één kwart van de werknemers (24,2 %) die een verzekeringsonderneming verlaten, is 60 jaar of ouder en één op zes (17,5 %) is jonger dan 30 jaar.
- 36,1 % van de vertrekkers heeft zelf ontslag genomen.

### 3.1.2 Overeenkomsten van bepaalde duur (OBD)

Voor de tijdelijke overeenkomsten geeft het aantal contracten in de loop van het jaar een correcter en vollediger beeld dan het aantal op 31 december. In sectie 3.5 van deze studie worden de tijdelijke overeenkomsten uitvoeriger behandeld.

In 2017 werkten 1.055 werknemers in een verzekeringsonderneming met een overeenkomst van bepaalde duur. Daarnaast hebben de verzekeringsondernemingen ook 1.042 studenten ingezet.

**Tabel 2: Aantal tijdelijke overeenkomsten in de loop van het jaar 2017**

	Mannen	Vrouwen	Totaal
Studenten	436	606	1.042
Bepaalde duur	414	641	1.055
<b>Totaal</b>	<b>850</b>	<b>1.247</b>	<b>2.097</b>

*Bron: Assuralia*

### 3.1.3 Voltijds equivalent (FTE)<sup>8</sup>

De werkgelegenheid bestuderen op basis van het aantal werknemers geeft niet altijd een correcte weergave. Bij het tellen van het aantal werknemers wordt geen rekening gehouden met de gemiddelde werktijd van de deeltijdse werknemers. Wanneer hiermee wel rekening wordt gehouden, met andere woorden als men de werkgelegenheid uitdrukt in voltijds equivalent (FTE), dan krijgt men een ander beeld van de werkgelegenheid.

<sup>8</sup> FTE = Full Time Equivalent (voltijds equivalent)

Het aantal FTE's wordt hier berekend op basis van het gemiddelde aantal personen met een OOD gedurende 2017 en het gemiddelde aantal personen met een OBD gedurende 2017. Dit geeft een nauwkeuriger beeld dan de situatie op 31 december.

Gedurende 2017 waren er gemiddeld 21.857 FTE's in de verzekeringsondernemingen die werden ingevuld door 23.322 werknemers.

**Tabel 3: Gemiddeld aantal<sup>9</sup> werknemers en equivalent met een voltijdse overeenkomst (FTE)**

Totaal (OOD+OBD)	Voltijds	Deeltijds	FTE
23.322	17.784	5.538	21.857

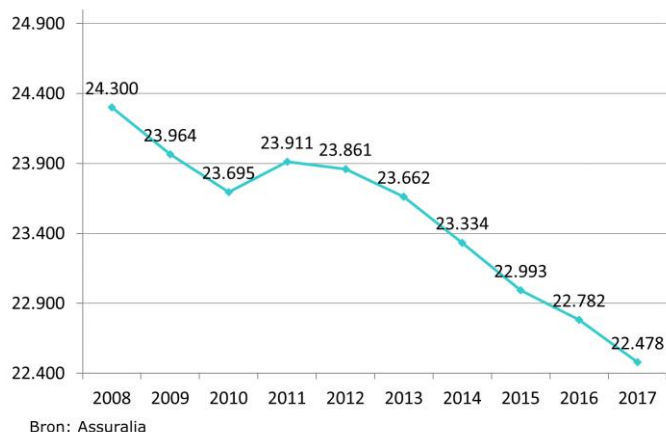
Bron: Assuralia

## 3.2 Tendensen 2008-2017<sup>10</sup>

### 3.2.1 Evolutie van het aantal werknemers

Met uitzondering van 2011, is het aantal werknemers met een contract van onbepaalde duur sinds 2008 jaarlijks gedaald. Eind 2017 tellen de verzekeringsondernemingen 22.478 werknemers. Dat zijn er 304 minder dan eind 2016. Ten opzichte van eind 2008, het jaar met het hoogste aantal contracten van onbepaalde duur van de voorbije tien jaar, zijn er in 2017 ongeveer 1.800 werkkrachten minder.

**Grafiek 2: Aandeel werknemers met een contract van onbepaalde duur (situatie op 31 december)**



Het afgelopen decennium hebben de verzekeringsondernemingen heel wat inspanningen geleverd om hun kosten te beperken. Dit werd mede mogelijk gemaakt door de sterk toegenomen digitalisering en de daarmee gepaard gaande automatisering, maar heeft geleid tot een afname van de werkgelegenheid.

<sup>9</sup> Ongeacht het type van arbeidsovereenkomst: hetzij van onbepaalde duur, hetzij van bepaalde duur. Aangezien contracten van bepaalde duur regelmatig worden afgesloten voor een duurtijd van 6 maanden of minder, geeft het gemiddelde aantal werknemers tijdens het kalenderjaar een correcter beeld dan het aantal werknemers die in dienst waren op 31 december.

<sup>10</sup> Dit gedeelte betreft uitsluitend de OOD.

Jaarlijks zijn er een aantal oudere werknemers die, door pensioen of het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag<sup>11</sup> (SWT), een verzekeringsonderneming verlaten. Als gevolg van de digitalisering en automatisering worden zij niet altijd vervangen.

### 3.2.2 Evolutie van het aantal nieuwkomers en het aantal vertrekkers

De daling van het aantal werknemers met een contract van onbepaalde duur in 2017 is een onmiddellijk gevolg van het feit dat meer werknemers uit een onderneming zijn vertrokken dan dat er werknemers zijn aangeworven.

In 2017 hebben 1.955 werknemers met een contract van onbepaalde duur een onderneming verlaten en zijn er 1.651 nieuwe werkkrachten met contracten van onbepaalde duur (waarvan sommige werknemers daarvoor een contract van bepaalde duur hadden).

2017 kenmerkt zich daarmee als het jaar met het grootste aantal aanwervingen sinds 2008, toen het aantal nieuwe werkkrachten ook sterk toenam, en als het jaar met het grootste aantal vertrekkers van de afgelopen 10 jaren. De voorbije zes jaren ligt het aantal vertrekkers ook steeds hoger dan het aantal nieuwkomers, wat ook verklaart dat de werkgelegenheid aanhoudend daalt.

De belangrijkste redenen om een onderneming te verlaten zijn SWT, pensioen, beëindiging van het contract door de werkgever of ontslag door de werknemer (zie sectie 3.3.7).

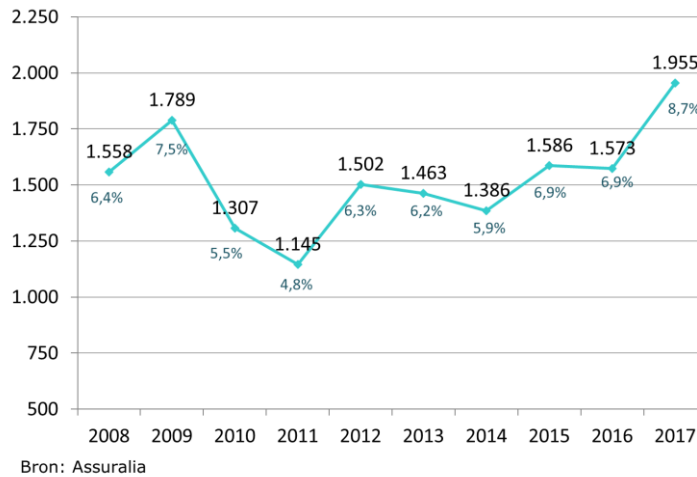
**Grafiek 3: Aantal aanwervingen met een contract van onbepaalde duur  
(in absolute cijfers en in % van het aantal werknemers aanwezig op 31 december)**



<sup>11</sup> Het vroegere brugpensioen



**Grafiek 4: Aantal werknemers met een contract van onbepaalde duur die een verzekeringsonderneming verlaten hebben (in absolute cijfers en in % van het aantal werknemers aanwezig op 31 december)**



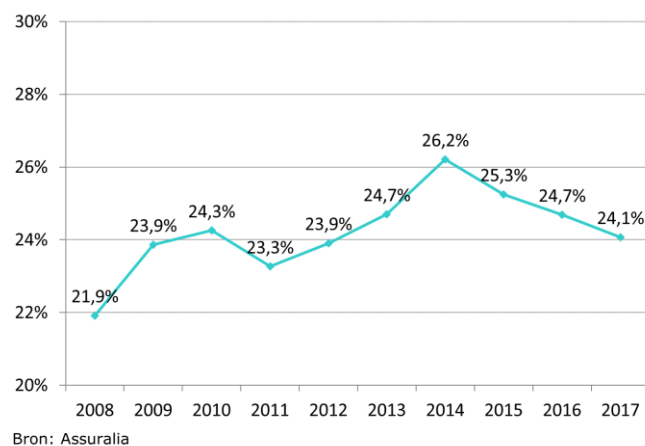
### 3.2.3 Evolutie van het aandeel deeltijdse werknemers

In 2017 werkt bijna één op vier werknemers (24,1 %) met een contract van onbepaalde duur deeltijds. Sinds 2009 blijft het aandeel van de werknemers met een OOD rond de 25 % schommelen. In 2008 bedroeg deze ratio nog 21,9 % en in 2001 slechts 14,5 %.

De daling van het aandeel deeltijdse contracten die sinds 2015 is ingezet volgt grotendeels uit het feit dat een deel van de deeltijdse werkrachten de werkvloer verlaten omwille van pensioen of SWT.

Eind 2017 hadden 5.417 werknemers met een contract van onbepaalde duur een deeltijds arbeidsregime.

**Grafiek 5: Aandeel deeltijdse werknemers met een contract van onbepaalde duur (in % van het totaal aantal werknemers op 31 december)**



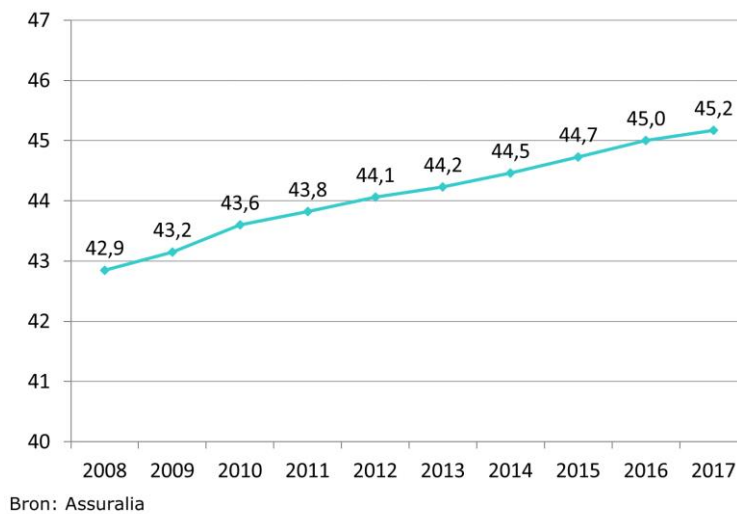
Niet alleen wordt de pensioenleeftijd opgetrokken, ook de voorwaarden voor vervroegd pensioen worden strenger. Dit betekent dat werknemers langer zullen moeten werken. Als we de economische vooruitzichten mogen geloven, dan zullen de twintigers en dertigers van vandaag veel langere loopbanen tegemoet gaan dan hun ouders, hetgeen onze manier van werken kan

veranderen. Deeltijds werken is hierbij één van de manieren om de work-life balans beter in evenwicht te houden.

### 3.2.4 Evolutie van de gemiddelde leeftijd

Een werknemer in de verzekeringssector met een OOD is gemiddeld 45 jaar en 2 maanden oud. Uit onderstaande grafiek volgt duidelijk dat de gemiddelde leeftijd van de werknemers met een OOD in het verleden jaarlijks toenam.

**Grafiek 6: Gemiddelde leeftijd van de werknemers met een contract van onbepaalde duur**



Iets meer dan de helft van de werknemers (51,6 %) is ouder dan 45 jaar. Met het optrekken van de wettelijke pensioenleeftijd en het verstrengen van maatregelen voor vervroegde uittreding, ziet het ernaar uit dat de gemiddelde leeftijd nog verder zal stijgen. Ook het feit dat niet alle oudere werknemers vervangen worden door een jonge werkkraacht, zal in de toekomst leiden tot een toename van de gemiddelde leeftijd.

### 3.3 Analyse van de resultaten<sup>12</sup>

#### 3.3.1 Ontwikkeling van overeenkomsten van onbepaalde duur

**Tabel 4: Ontwikkeling kerncijfers 2010-2017**

	31.12.2010	31.12.2016	31.12.2017
Aantal	23.695	22.782	22.478
Vrouwen ( % )	52,7%	53,3%	53,6%
Deeltijds ( % )	24,3%	24,7%	24,1%
FTE's	22.262	21.408	21.194
<b>Verdeling per categorie:</b>			
Uitvoerend	60,2%	56,7%	55,7%
Kader	30,6%	35,1%	35,8%
Directie	2,9%	3,5%	2,6%
Inspecteurs	5,4%	4,4%	5,6%
Agenten	0,3%	0,1%	0,1%
Arbeiders	0,6%	0,2%	0,2%
Gemiddelde leeftijd	43 jaar en 7 maanden	45 jaar	45 jaar en 2 maanden
Gemiddelde anciënniteit	16 jaar	16 jaar en 5 maanden	15 jaar en 9 maanden
Hogeschool en universitaire opleiding	62,7%	74,2%	75,3%

Bron: Assuralia

#### 3.3.2 Beroepscategorieën

De sectorale collectieve arbeidsovereenkomst<sup>13</sup> deelt het personeel van verzekerings-ondernemingen in de volgende zes categorieën (in volgorde van numeriek belang) in<sup>14</sup>:

- het uitvoerend bediendenpersoneel (5 deelcategorieën),
- de kaderleden (3 subcategorieën),
- de inspecteurs (4 subcategorieën),
- de bezoldigde agenten (in tegenstelling tot de zelfstandige agenten),
- de directieleden en
- de arbeiders.

In de verzekeringssector maakt het grootste deel van de werknemers deel uit van de categorie uitvoerend personeel. In 2017 is 55,7 % van het personeel met een contract van onbepaalde duur ingedeeld in deze categorie. Ten opzichte van 2010 is haar aandeel wel gedaald met 4,5 procentpunten.

<sup>12</sup> Dit gedeelte betreft uitsluitend de OOD.

<sup>13</sup> CAO van 19 februari 1979 over de arbeids- en loonvoorwaarden, koninklijk besluit van 13 februari 1980, Belgisch Staatsblad van 4 juni 1980.

<sup>14</sup> De indeling in categorieën geschiedt op basis van de uitgeoefende functie. De CAO somt deze functies op en deelt ze in meerdere categorieën in.

Terwijl het aandeel van het uitvoerend personeel afneemt ten opzichte van 2010 neemt het aandeel van de kaderleden toe. In 2017 is 35,8 % van het personeel een kaderlid, in 2010 was dat 30,6 %.

De directieleden zijn in 2017 goed voor 2,6 % van de werknemers<sup>15</sup>.

In 2017 neemt het aandeel van de werknemers met een commerciële functie (bezoldigde agenten en inspecteurs) toe. De inspecteurs maken 5,6 % uit van het personeelsbestand, terwijl het aandeel van de bezoldigde agenten slechts 0,1 % bedraagt.

### 3.3.3 Verdeling tussen vrouwen en mannen

De Belgische verzekeringsondernemingen tellen sinds 2003 meer vrouwelijke dan mannelijke werknemers. Ook daarna is de sector nog blijven vervrouwelijken. In 2017 is 53,6 % van de werknemers met een contract van onbepaalde duur een vrouw. Anders dan in 2017 werden de voorbije jaren niet meer vrouwen aangeworven dan mannen. De vervrouwelijking van de verzekeringssector lijkt voornamelijk te volgen uit het feit dat meer mannen dan vrouwen een verzekeringsonderneming verlaten.

Het stereotype beeld van de vrouw die deeltijds werkt en de man voltijds blijft voorlopig nog overeind in de verzekeringssector. Meer dan één op drie vrouwen (36,6 %) met een contract van onbepaalde duur werkt deeltijds, bij de mannen is dat net geen één op tien (9,6 %). Van de voltijdse werkrachten vertegenwoordigen de vrouwen minder dan de helft (44,8 %).

**Tabel 5: Overzicht van het aantal overeenkomsten van onbepaalde duur op 31 december**

	Voltijds	Deeltijds	Totaal
Mannen	9.425	1.002	10.427
Vrouwen	7.636	4.415	12.051
<b>Totaal</b>	<b>17.061</b>	<b>5.417</b>	<b>22.478</b>

*Bron: Assuralia*

De vrouwelijke populatie werknemers met een contract van onbepaalde duur is gemiddeld jonger dan de mannelijke populatie: 48,8 % van de vrouwelijke werknemers is ouder dan 45 jaar tegenover 54,8 % van de mannelijke werknemers. Eén van de redenen hiervoor is dat de voorwaarden voor SWT minder streng zijn voor vrouwen dan voor mannen: zo moet een vrouw een minimumloopbaan hebben van 33 jaar in 2017 tegenover 40 jaar voor mannen.

Twee derde van de vrouwelijke werknemers (66,3 %) maakt deel uit van de categorie van het uitvoerend personeel, 30,4 % van de vrouwen is kaderlid en 1,2 % is directielid. De verhoudingen zijn enigszins anders bij de mannen. Zo is 43,4 % van de mannen tewerkgesteld als uitvoerend personeel, 42,1 % als kaderlid en 4,1 % als directielid.

Bekijken we het aandeel van de vrouwelijke werknemers met een contract van onbepaalde duur per categorie, dan zien we dat zij het sterkst vertegenwoordigd zijn binnen de categorie van het uitvoerend personeel. Bijna twee op de drie werkrachten binnen deze categorie zijn vrouw. Binnen de andere (grote) beroeps categorieën is meer dan de helft van de werknemers een man, maar geleidelijk aan neemt het aandeel vrouwelijke werknemers binnen deze categorieën toe. In

<sup>15</sup> In 2017 heeft één van de verzekeringsondernemingen een wijziging in de classificatie van haar werknemers aangebracht. Hierdoor is het procentueel aandeel van de kaderleden toegenomen, terwijl dat van de directie is gedaald.

2017 is 45,5 % van de kaderleden een vrouw, tegenover 40,4 % in 2010. Van de inspecteurs is in 2017 17,2 % een vrouw, tegenover 11,9 % in 2010.

**Tabel 6: Ontwikkeling van het aantal vrouwelijke werknemers per categorie (in % van het totaal)**

	2010	2016	2017
Uitvoerend personeel	64,4%	63,4%	63,8%
Kaderleden	40,4%	44,1%	45,5%
Inspecteurs	11,9%	15,3%	17,2%
Directie	20,7%	29,0%	25,3%

Bron: Assuralia

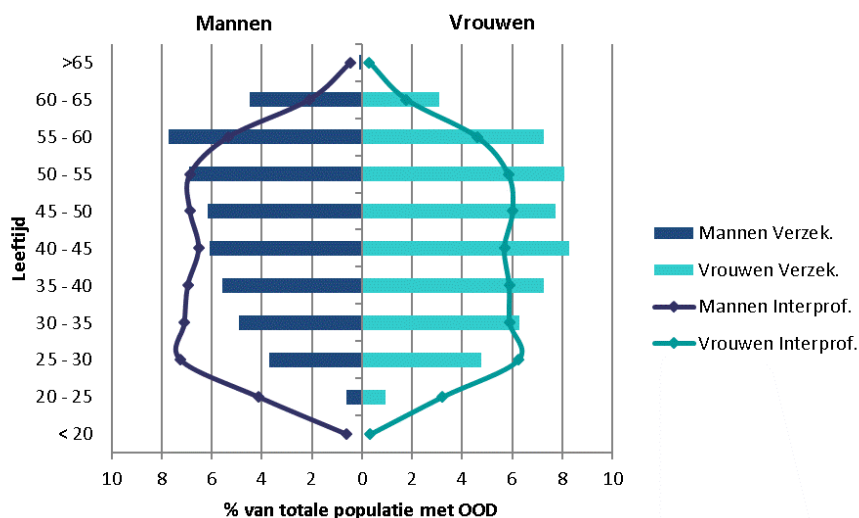
### 3.3.4 Leeftijd van de werknemers

Eind 2017 is de gemiddelde leeftijd van een werknemer in de verzekeringssector 45 jaar en 2 maanden. Zoals reeds vermeld stijgt de gemiddelde leeftijd al jarenlang en zal deze de komende jaren waarschijnlijk verder toenemen.

Vergeleken met de privésector in zijn geheel, lijkt de verzekeringssector een ouder personeelsbestand te hebben. De leeftijdspiramide (Grafiek 7) van de verzekeringssector en die van de ganse privésector tonen een verschillende verdeling van de leeftijd van de betrokken werknemers:

- ▶ In de verzekeringssector zijn 37,7 % van de werknemers met een OOD ouder dan 50 jaar (19,2 % mannen en 18,5 % vrouwen). In de privésector bedraagt het aantal 50-plussers 27,3 % (14,8 % mannen en 12,5 % vrouwen).
- ▶ Een omgekeerde verhouding zien we bij de werknemers jonger dan 35 jaar. In de verzekeringssector vertegenwoordigt deze groep 21,2 % van het personeelsbestand (9,2 % mannen en 12 % vrouwen). Op het niveau van de privésector is 34,8 % van de werknemers jonger dan 35 jaar (19,1 % mannen en 15,7 % vrouwen).

**Grafiek 7: Leeftijdspiramide van de werknemers verzekeringssector (2017) vs interprofessioneel (Q3-2017)**



Bron: Assuralia en RSZ

### 3.3.5 Deeltijds werken<sup>16</sup>

Al jaren op rij werkt ongeveer één op vier werknemers met een OOD volgens een deeltijds regime. Het grootste deel van deze werknemers werkt in een regime van vier vijfden (68,7 % van de deeltijdse werkkrachten). Het halftijdse regime komt minder vaak voor: 17,7 % van de deeltijdse werkkrachten.

Het valt op dat deeltijds werken toeneemt met de leeftijd. Binnen de leeftijdscategorie van 35 jaar of jonger werkt slechts 10 % van de werknemers in een deeltijds regime, terwijl 23,8 % van de werknemers tussen 35 jaar en 50 jaar tot zelfs 32,3 % van de 50-plussers parttime werkt.

Van de deeltijdse werknemers ouder dan 50 jaar werkt 26 % halftijds en 60,7 % in een regime van vier vijfden. Bij de deeltijdse werknemers tussen 35 en 50 jaar, werkt 9,5 % in een halftijds regime en 75,4 % in een stelsel van vier vijfden. En bij de deeltijdse werkkrachten jonger dan 35 jaar werkt 8,3 % halftijds en 83,6 % vier vijfden.

Ook in 2017 bestaat de groep van deeltijdse werkkrachten voornamelijk uit vrouwelijke werknemers. Van de vrouwelijke werknemers met een overeenkomst van onbepaalde duur werkt 36,6 % deeltijds tegenover 9,6 % van de mannelijke werknemers (Tabel 5). Het grootste deel van de mannen die deeltijds werken (70,1 %) is ouder dan 50 jaar. Bij de vrouwen die deeltijds werken is 45,9 % ouder dan 50 jaar.

Daarnaast blijkt dat hoe hoger het opleidingsniveau van een werknemer is, hoe minder de werknemer volgens een deeltijds stelsel werkt: 13,9 % van de werknemers met een masterdiploma werkt deeltijds tegenover 25,1 % van de werknemers met een bachelordiploma en bijna drie kwart van de werknemers zonder master- of bachelordiploma. In sectie 3.3.6 wordt de correlatie tussen het opleidingsniveau en de leeftijd van de werknemer uitvoeriger geanalyseerd. Dat lager opgeleiden vaker deeltijds werken hangt samen met het feit dat vooral oudere werknemers deeltijds werken.

Vooraf het uitvoerend personeel kiest voor een deeltijds werkregime. In 2017 werkt een derde van de werknemers uit deze categorie in een deeltijds stelsel. Bij het vrouwelijk uitvoerend personeel werkt 43,2 % als deeltijdse werkkracht, tegenover 14,7 % bij de mannen. Bij de kaderleden werkt ongeveer één op zes deeltijds: van de vrouwelijke kaderleden is 26,4 % een deeltijdse werknemer, terwijl dat bij de mannen 7 % is.

Bij de inspecteurs en bij de directie wordt het deeltijdse werken merkbaar minder aangewend.

Voor zowel het uitvoerend personeel, de kaderleden als de inspecteurs is het percentage van de vrouwen dat deeltijds werkt in 2017 afgenomen ten opzichte van 2016, terwijl het percentage van de mannen dat deeltijds werkt, is toegenomen bij het uitvoerend personeel en bij de inspecteurs. Het is ook opmerkelijk dat het aantal vrouwelijke directieleden met een deeltijds werkregime in 2017 is gestegen.

---

<sup>16</sup> Een deeltijdse arbeidsovereenkomst of een vermindering van de prestaties onder de vorm van een tijdskrediet.

**Tabel 7: Ontwikkeling van het aantal deeltijdse werknemers per categorie (in % van het totaal)**

	2010		2016		2017	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw	Man	Vrouw
Uitvoerend personeel	11,9%	43,7%	13,8%	44,9%	14,7%	43,2%
Kaderleden	5,5%	26,6%	7,0%	29,5%	7,0%	26,4%
Inspecteurs	1,9%	9,3%	2,9%	10,1%	3,1%	8,7%
Directie	2,9%	6,7%	3,2%	6,0%	3,2%	7,4%

Bron: Assuralia

De gemiddelde arbeidstijd van de deeltijdse werknemers, uitgedrukt als percentage van een voltijdse werknemer, bedraagt 73,8 % en is ongeveer even groot bij mannen en vrouwen.

Per beroepscategorie is de gemiddelde arbeidstijd van de deeltijdse werknemers het hoogst bij de kaderleden (76,3 %). Bij de inspecteurs (73,4 %) en het uitvoerend personeel (73 %) ligt de gemiddelde arbeidstijd enkele procentpunten lager. Merkwaardig genoeg wordt bij de directie met een deeltijds werkregime de laagste gemiddelde arbeidsduur (62 %) genoteerd.

### 3.3.6 Opleidingsniveau werknemers<sup>17</sup>

In de verzekeringssector wordt het aandeel van werknemers die een universitaire of hogeschoolopleiding hebben genoten, steeds groter. In 2017 bezitten drie op vier werknemers een master- of bachelordiploma (31,4 % heeft een masterdiploma en 43,9 % heeft een bachelordiploma), terwijl dat in 2010 62,7 % was.

Op dat vlak is er een belangrijk verschil te merken tussen de werknemers jonger dan 50 jaar en die ouder dan 50 jaar. Bij de 50-plussers behaalde 25,1 % een masterdiploma en 37 % een bachelordiploma tegenover respectievelijk 35,2 % en 48,4 % bij de werknemers jonger dan 50 jaar. Met andere woorden, onder de 50-plussers zijn bijna twee op vijf werknemers niet hooggeschoold, terwijl dat bij de groep jonger dan 50 jaar minder dan één op vijf werknemers is.

Het onderwijsniveau van de Belgische bevolking van 15 jaar en ouder is de voorbije jaren dan ook sterk geëvolueerd. In 1987 had 12 % een diploma aan een hogeschool of universiteit<sup>18</sup>, terwijl dat aantal gestegen is tot 32,2 % in 2017. Op de arbeidsmarkt zijn dus steeds meer hooggeschoolde werkkrachten beschikbaar. Werknemers die vertrekken omwille van pensioen of SWT, worden dan ook dikwijls vervangen door personen met een master- of bachelordiploma.

<sup>17</sup> De opleidingsniveaus worden als volgt ingedeeld:

- universitair onderwijs, hoger onderwijs van het lange type of masteropleiding (= "master");
- hoger onderwijs van het korte type, bijvoorbeeld graduaat, regentaat, kandidatuur, bacheloropleiding (= "bachelor");
- hoger secundair onderwijs (= "middelbaar");
- lager secundair onderwijs (= "lager").

<sup>18</sup> Bron: FOD Economie

**Tabel 8: Ontwikkeling van het meest voorkomende opleidingsniveau (in % van het totaal)**

	2010	2016	2017
Uitvoerend personeel	Bachelor: 43,1%	Bachelor: 50,0%	Bachelor: 51,0%
Kaderleden	Master: 49,2%	Master: 50,1%	Master: 52,8%
Inspecteurs	Bachelor: 40,3%	Bachelor: 44,0%	Bachelor: 44,4%
Directie	Master: 80,7%	Master: 84,0%	Master: 86,3%

Bron: Assuralia

### 3.3.7 In- en uitstroom

Tabel 9 toont het verloop van het aantal werknemers met een overeenkomst van onbepaalde duur voor de periode van 31 december 2016 tot 31 december 2017. Gedurende deze periode werden 1.651 werknemers aangeworven met een contract van onbepaalde duur en hebben 1.955 werknemers een verzekeringsonderneming verlaten. Eind 2017 telt de verzekeringssector dus 304 werknemers minder in vergelijking met eind 2016.

Onder de 1.651 personen aangeworven met een contract van onbepaalde duur in 2017 vallen ook werknemers die daarvoor een contract van bepaalde duur hadden en in 2017 een contract van onbepaalde duur hebben gekregen.

**Tabel 9: Ontwikkeling van het totale personeelsbestand**

Aanwezig op 31.12.2016	Aangeworven in 2017	Vertrokken in 2017	Aanwezig op 31.12.2017
22.782	1.651	1.955	22.478
Ontwikkeling 2016-2017	+289	+382	-304

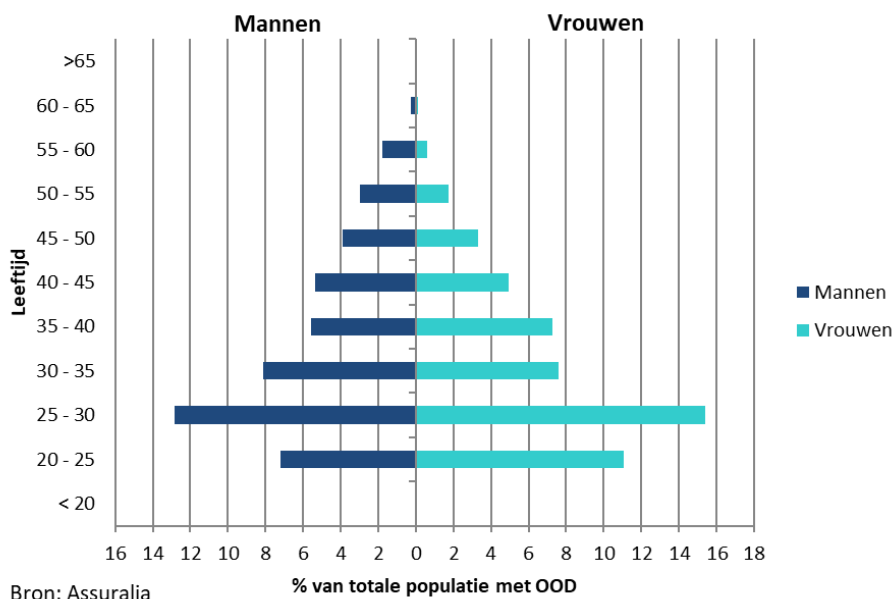
Bron: Assuralia

Het grootste deel van de aangeworven werknemers heeft een hoger diploma: 48,3 % bezit een masterdiploma en 39,9 % beschikt over een bachelordiploma.

Er worden voornamelijk jonge werkrachten aangeworven: 46,5 % van de aangeworven werknemers is jonger dan 30 jaar. De verzekeringsondernemingen werven niettemin ook oudere personen aan: in 2017 was 7,5 % van de aangeworvenen ouder dan 50 jaar.



### Grafiek 8: Leeftijdspiramide van de aangeworven werknemers verzekeringssector (2017)



Tabel 10 geeft een overzicht van de motieven waarom werknemers een verzekeringsonderneming verlaten. Van de personen die een verzekeringsonderneming hebben verlaten in 2017 is 28,8 % (562 personen) vertrokken omwille van pensioen of SWT, 27,1 % (529 personen) omwille van beëindiging van het contract door de werkgever en 36,1 % (705 personen) heeft zelf ontslag genomen.

**Tabel 10: Overzicht van de redenen voor vertrek**

	MANNEN	VROUWEN	TOTAAL
Beëindiging met vergoeding (*)	198	204	402
Beëindiging zonder vergoeding (**)	78	49	127
Pensioen	182	136	318
SWT	118	126	244
Ontslag genomen	366	339	705
Overlijden	16	14	30
Transfert buiten sector (***)	55	74	129
<b>TOTAAL</b>	<b>1.013</b>	<b>942</b>	<b>1.955</b>

(\*) met uitbetaling van een compenserende opzeggingsvergoeding

(\*\*) met prestatie gedurende de opzeggingstermijn

(\*\*\*) werknemers die hun loopbaan verderzetten in dezelfde ondernemingsgroep, maar dan in de bankafdeling of in de supportafdeling (HR, ICT, ...).

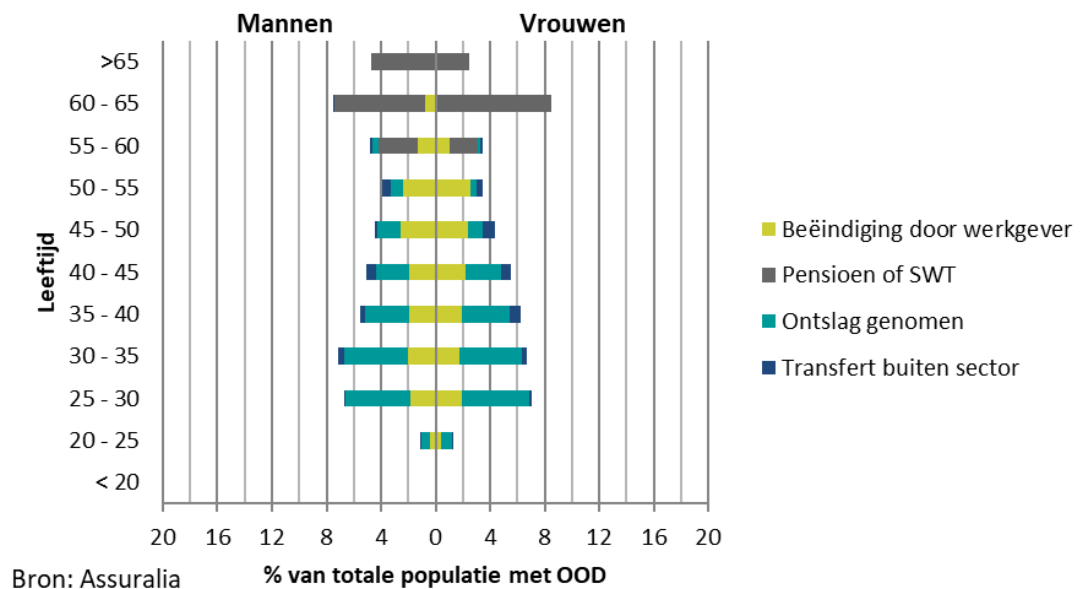
Bron: Assuralia

Meer dan twee vijfden van de personen met een master- of bachelordiploma (44 %) die een verzekeringsonderneming verlaten heeft, diende zelf ontslag in. Van de werknemers zonder hoger diploma nam slechts 16 % ontslag. Daarentegen is 18,8 % van de personen met een bachelor- of masterdiploma uit de onderneming vertrokken omwille van pensioen of SWT tegenover 54,2 % van de werknemers zonder dergelijk diploma.

Grafiek 9 illustreert de spreiding van de leeftijd van de werknemers die een verzekeringsonderneming hebben verlaten.

24,2 % van de werknemers die een onderneming verlaten, zijn ouder dan 60 jaar. Het grootste deel doet dit omwille van pensioen of SWT. Daarnaast is 29 % van de vertrekkers jonger dan 35 jaar. Het grootste deel van deze jongere vertrekkers neemt zelf ontslag.

**Grafiek 9: Leeftijdspiramide van de vertrokken werknemers verzekeringssector (2017)**



### 3.4 Structuur van de sector<sup>19</sup>

#### 3.4.1 Ontwikkeling naar grootte van de ondernemingen en het personeelsbestand

Er zijn iets meer dan 100 verzekerings- en herverzekeringsondernemingen actief op de Belgische markt. Bijna drie kwart van deze ondernemingen heeft personeel in dienst. De rest is actief op de Belgische verzekeringsmarkt, maar heeft geen personeel in dienst.<sup>20</sup>

**Tabel 11: Ontwikkeling van de grootte van de ondernemingen en het personeelsbestand**

Grootte van de onderneming	2010		2016		2017	
	Aantal ondernemingen	% van het totale personeelsbestand	Aantal ondernemingen	% van het totale personeelsbestand	Aantal ondernemingen	% van het totale personeelsbestand
<50 werknemers	33	2,6%	33	2,7%	32	2,8%
50-150 werknemers	19	8,0%	20	9,6%	20	9,0%
150-500 werknemers	12	13,4%	14	14,7%	14	17,7%
>500 werknemers	11	76,0%	8	73,0%	8	70,5%
Totaal	75	100,0%	75	100,0%	74	100,0%

Bron: Assuralia

<sup>19</sup> Dit gedeelte betreft uitsluitend de OOD.

<sup>20</sup> Het gaat hier veelal om buitenlandse verzekeringsondernemingen waarvoor de grote agenturen als wettelijke vertegenwoordiger optreden. Voor deze agentschappen of onderwriters is het Paritair Comité 307 bevoegd.

Tabel 11 illustreert het aantal ondernemingen volgens hun omvang, enerzijds, en het relatieve deel in de totale werkgelegenheid dat zij vertegenwoordigen, anderzijds.

De werkgelegenheid in de Belgische verzekeringssector concentreert zich vooral in de ondernemingen met meer dan 500 personeelsleden. Dat percentage ligt in 2017 lager dan in 2010, mede door de afname van het aantal ondernemingen met meer dan 500 personeelsleden.

### 3.4.2 De “top 20” van de groepen inzake werkgelegenheid

**Tabel 12: Werkgelegenheid en marktaandelen in % van het incasso (2017)**

Rang	Evolutie t.o.v. 2016	Groep	Aantal werknemers	Sector (%)	Incasso Niet-Leven	Incasso Leven	Incasso Totaal
1	-	AG Insurance	4.354	19,4%	15,7%	25,3%	21,0%
2	-	AXA	4.172	18,6%	18,3%	7,8%	12,5%
3	-	Ethias	1.695	7,5%	11,0%	7,6%	9,1%
4	-	P&V Verzekeringen	1.497	6,7%	5,7%	6,1%	6,0%
5	-	KBC	1.415	6,3%	8,7%	9,9%	9,4%
6	-	Allianz	1.390	6,2%	5,0%	5,9%	5,5%
7	-	Belfius	1.257	5,6%	5,6%	7,0%	6,4%
8	-	Baloise	1.205	5,4%	6,8%	3,5%	5,0%
9	-	ERGO	866	3,9%	5,3%	2,6%	3,8%
10	-	NN	750	3,3%	1,1%	7,1%	4,4%
11	-	FEDERALE Verzekering	650	2,9%	1,8%	1,1%	1,4%
12	-	Generali	615	2,7%	1,8%	3,2%	2,6%
13	-	FIDEA	347	1,5%	1,7%	0,7%	1,1%
14	-	Atradius Crédito y Caucion S.A. de Seguros	265	1,2%	0,6%	0,0%	0,2%
15	+2	Partners Verzekeringen	137	0,6%	0,4%	0,0%	0,2%
	-1	Amlin	137	0,6%	0,9%	0,0%	0,4%
17	+1	Integrale	135	0,6%	0,0%	1,2%	0,7%
18	-2	AIG	128	0,6%	1,1%	0,0%	0,5%
19	-	Credendo	117	0,5%	0,3%	0,0%	0,1%
20	-	Dela	104	0,5%	0,0%	0,7%	0,4%
Totaal			21.534	94,5%			

Bron: Assuralia

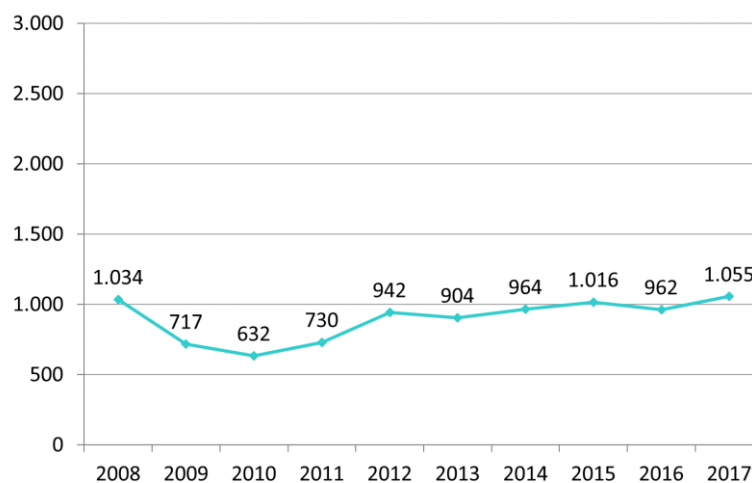
Indien bekeken per ondernemingsgroep, telt de verzekeringssector 12 verzekeringsgroepen met meer dan 500 werknemers die samen 88,4 % van de totale werkgelegenheid en 90,7 % van het totale premie-incasso vertegenwoordigen.

### 3.5 Overeenkomsten van bepaalde duur

Gedurende het jaar 2017 werden er 1.055 overeenkomsten van bepaalde duur (OBD) onderschreven. Het komt voor dat de werknemers, na de beëindiging van hun contract van bepaalde duur, een contract van onbepaalde duur onderschrijven.

In 2009, 2010 en 2011 maakten de verzekeringsondernemingen minder gebruik van overeenkomsten van bepaalde duur, waardoor het aantal contracten daalde tot respectievelijk 717, 632 en 730. Sinds 2012 blijft het aantal contracten van bepaalde duur schommelen rond ruwweg duizend per jaar.

**Grafiek 10: Aantal contracten van bepaalde duur**



Bron: Assuralia

De bijstandsverzekeraars schakelen relatief meer werknemers in voor een kortere duur, vooral tijdens vakantieperiodes. In 2017 waren zo'n 7,3 % van het totaal aantal werknemers van de bijstandsverzekeraars tewerkgesteld met een OBD. Ter vergelijking, de andere verzekeraars werven veel minder werknemers met een OBD aan (4,3 % van het totaal personeelsaantal).

Naast 1.055 werknemers met een OBD, stelde de sector in 2017 ook 1.042 studenten tewerk.

Onderstaande tabel geeft het standaardprofiel van werknemers met een tijdelijke overeenkomst en die van de studenten.

**Tabel 13: Het standaardprofiel van werknemers met een tijdelijke overeenkomst**

	% vrouwen	Gemiddelde leeftijd	Meest voorkomend opleidingsniveau	% deeltijdsen
Bepaalde duur	60,8%	29 jaar en 8 maanden	Bachelor 43,1%	12,2%
Studenten	58,2%	21 jaar en 3 maanden	-	-

Bron: Assuralia

### 3.6 Overzicht van de werkgelegenheid in tabelvorm<sup>21</sup>

#### 3.6.1 Profiel van de werknemers op 31 december 2017

**Tabel 14: Profiel van de werknemers op 31.12.2017**

	Mannen	Vrouwen	Totaal
Aantal werknemers	10.427	12.051	22.478
onder wie deeltijdsen	1.002	4.415	5.417
<b>Bedienden - uitvoerend personeel</b>			
1e categorie	23	34	57
2e categorie	180	325	505
3e categorie	762	1.401	2.163
4e categorie A	1.554	2.782	4.336
4e categorie B	2.013	3.449	5.462
<b>Totaal</b>	<b>4.532</b>	<b>7.991</b>	<b>12.523</b>
<b>Kaderleden</b>			
Categorie 1	1.432	1.425	2.857
Categorie 2	1.556	1.327	2.883
Categorie 3	1.397	912	2.309
<b>Totaal</b>	<b>4.385</b>	<b>3.664</b>	<b>8.049</b>
<b>Inspecteurs</b>			
1e categorie	15	7	22
2e categorie	150	46	196
3e categorie	423	103	526
4e categorie	463	63	526
<b>Totaal</b>	<b>1.051</b>	<b>219</b>	<b>1.270</b>
<b>Agenten</b>			
<b>Totaal</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>18</b>
<b>Directie</b>			
<b>Totaal</b>	<b>429</b>	<b>145</b>	<b>574</b>
<b>Arbeiders</b>			
<b>Totaal</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>44</b>
Leeftijd	46 jaar	44 jaar en 5 maanden	45 jaar en 2 maanden
Anciënniteit	15 jaar en 7 maanden	15 jaar en 10 maanden	15 jaar en 9 maanden

Bron: Assuralia

<sup>21</sup> Dit gedeelte betreft uitsluitend de OOD.

### 3.6.2 Profiel van de in 2017 aangeworven werknemers

**Tabel 15: Profiel van de in 2017 aangeworven werknemers**

	MANNEN	VROUWEN	TOTAAL
Aantal werknemers	800	851	1.651
onder wie deeltijdsen	16	76	92
<b>Bedienden - uitvoerend personeel</b>			
1e categorie	0	4	4
2e categorie	4	8	12
3e categorie	79	118	197
4e categorie A	155	266	421
4e categorie B	122	154	276
<b>Totaal</b>	<b>360</b>	<b>550</b>	<b>910</b>
<b>Kaderleden</b>			
Categorie 1	147	141	288
Categorie 2	92	75	167
Categorie 3	101	56	157
<b>Totaal</b>	<b>340</b>	<b>272</b>	<b>612</b>
<b>Inspecteurs</b>			
1e categorie	2	1	3
2e categorie	19	4	23
3e categorie	31	12	43
4e categorie	10	4	14
<b>Totaal</b>	<b>62</b>	<b>21</b>	<b>83</b>
<b>Agenten</b>			
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Directie</b>			
<b>Totaal</b>	<b>38</b>	<b>8</b>	<b>46</b>
<b>Arbeiders</b>			
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Leeftijd	34 jaar en 10 maanden	32 jaar en 7 maanden	33 jaar en 8 maanden

Bron: Assuralia

### 3.6.3 Profiel van de in 2017 vertrokken werknemers

**Tabel 16: Profiel van de in 2017 vertrokken werknemers**

	MANNEN	VROUWEN	TOTAAL
Aantal werknemers	1.013	942	1.955
onder wie deeltijdsen	120	376	496
<b>Bedienden - uitvoerend personeel</b>			
1e categorie	2	3	5
2e categorie	13	14	27
3e categorie	86	128	214
4e categorie A	161	273	434
4e categorie B	170	227	397
<b>Totaal</b>	<b>432</b>	<b>645</b>	<b>1.077</b>
<b>Kaderleden</b>			
Categorie 1	160	120	280
Categorie 2	120	87	207
Categorie 3	142	59	201
<b>Totaal</b>	<b>422</b>	<b>266</b>	<b>688</b>
<b>Inspecteurs</b>			
1e categorie	1	1	2
2e categorie	11	1	12
3e categorie	42	6	48
4e categorie	44	2	46
<b>Totaal</b>	<b>98</b>	<b>10</b>	<b>108</b>
<b>Agenten</b>			
<b>Totaal</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Directie</b>			
<b>Totaal</b>	<b>59</b>	<b>18</b>	<b>77</b>
<b>Arbeiders</b>			
<b>Totaal</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
Leeftijd	45 jaar en 6 maanden	43 jaar en 10 maanden	44 jaar en 9 maanden
Anciënniteit	14 jaar	15 jaar	14 jaar en 6 maanden

Bron: Assuralia

## 4 Vergelijking met andere Europese landen

**Tabel 17: Werkgelegenheid in de verzekeringssector in andere Europese landen**

		Werknemers	
		Aantal in 2016	Evolutie t.o.v. 2015
DE	Duitsland	295.800	0,1%
FR	Frankrijk	146.200	-0,6%
GB	Verenigd Koninkrijk	111.611	0,0%
NL	Nederland	46.000	-2,1%
CH	Zwitserland	46.425	-2,3%
IT	Italië	46.850	0,2%
ES	Spanje	48.978	0,0%
AT	Oostenrijk	27.184	1,6%
<b>BE</b>	<b>België</b>	22.782	-0,9%
SE	Zweden	17.921	-10,8%
DK	Denemarken	16.137	-2,2%
IE	Ierland	15.000	0,0%
FI	Finland	9.525	-1,7%
PT	Portugal	9.385	-0,6%
NO	Noorwegen		
GR	Griekenland	6.500	0,0%
LU	Luxemburg	3.897	2,5%
		870.195	-0,6%

Bron: Insurance Europe en Assuralia

België: aantal werknemers met een arbeidsovereenkomst van onbepaalde duur

De verzekeringssector noteert slechts in twee West-Europese landen een noemenswaardige groei van de werkgelegenheid in 2016: in Luxemburg met 2,5 % en in Oostenrijk met 1,6 %. De overige landen noteren een groei van niet meer dan 0,2 % of een daling.

Deze cijfers komen uit de Insurance Data "[European insurance industry database](#)" van Insurance Europe en zijn gebaseerd op de door de nationale werkgeversorganisaties verstrekte gegevens.