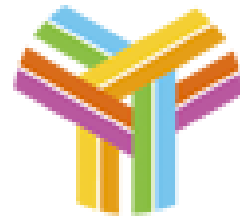


WFT: een goed idee?

Een onderzoek naar de werkbeleving van financiële klantadviseurs



Universiteit Utrecht



WFT NIVO

Masteropleiding:

Naam student:

Studentnummer:

Datum:

In opdracht van:

In samenwerking met:

Begeleider vanuit WFTNIVO:

Begeleidster vanuit Universiteit Utrecht:

Tweede lezer:

Actuele vraagstukken van beleid

Wilma Margrietha Johanna Golverdingen

4300955

27 juni 2016

Faculteit Sociale Wetenschappen,

Universiteit Utrecht

WFTNIVO examen- en

opleidingsinstituut voor de financiële
dienstverlening

Dhr. M.R. Simonis

Mevr. Dr. E. Jaspers

Dhr. Dr. H.M. Weesie

Samenvatting

De titel van dit onderzoeksrapport is: “WFT: een goed idee?”. In deze titel refereert WFT aan de Wet Financieel Toezicht die per 1 januari 2014 financiële klantadviseurs tot een periodieke toetsing verplicht. Het doel van deze toetsing is dat klantadviseurs meer vakbekwaam gaan handelen. Er is momenteel al veel onderzoek naar deze toetsing gedaan, maar hierbij heeft men zich hoofdzakelijk gericht op de inhoud van de toetsen en het draagvlak voor de toetsen. Dit onderzoek richt zich op het effect van de toetsing op de werkbeleving van financiële klantadviseurs.

Dit evaluerende onderzoek is opgezet aan de hand van de zelfbeschikkingstheorie van Ryan en Deci (Deci, Connell, & Ryan, 1989). De theorie veronderstelt dat het voldoen aan de drie psychologische basisbehoeften autonomie, competentie en verbondenheid zorgt voor een kwaliteitsvolle werkbeleving. (Deci & Ryan, 2000). De psychologische basisbehoeften hebben elk andere eigenschappen en worden op verschillende manieren beïnvloed door de verplichte periodieke toetsing. Voor autonomie verwachten we een positief effect naarmate adviseurs intrinsieke motivatie voor de verplichte permanente toetsing ervaren. We verwachten een negatieve invloed van extrinsieke motivatie en demotivatie op autonomie. Voor het wel of niet behalen van de verplichte permanente toetsing verwachten we een verschil in competentie. Tot slot gaan we ervan uit dat financiële ondersteuning en leerondersteuning door de werkgever een positieve invloed hebben op verbondenheid van adviseurs. Baanonzekerheid heeft hier naar verwachting juist een negatieve invloed op. In de analyse hebben wij ter controle, naast andere variabelen, de ervaren werkbeleving gemeten van vóór de invoer van de verplichte permanente toetsing. Op deze manier kan er een uitspraak worden gedaan over de ervaren verandering in werkbeleving na de invoering van verplichte permanente toetsing.

De data is verzameld met behulp van een online enquête onder klantadviseurs in de financiële branche. De verzamelde data (N=570, n=339) is door middel van “*Structural equation modelling*” in AMOS met twee modellen geanalyseerd. De beide modellen zijn opgesteld volgens de verwachtingen die hierboven zijn beschreven. In het tweede model is er gecontroleerd voor de beleving van autonomie, competentie en motivatie van drie jaar geleden en de andere controlevariabelen (geslacht, opleidingsniveau, leeftijd, organisatiegrootte, organisatietype, leidinggevend, veranderd van werkgever en sollicitatiedrang).

Uit de resultaten van de analyses is gebleken dat de invloed van het behalen van de benodigde verplichte permanente toetsing, positief is op de beleving van competentie bij klantadviseurs. Motivatie voor deelname aan de toetsen heeft geen effect op de beleving van autonomie in het werk. Baanonzekerheid had in de analyse geen invloed op verbondenheid. Financiële- en leerondersteuning bleken na een aanvullende analyse, waarbij er niet voor verbondenheid van drie jaar geleden werd gecontroleerd, wel een rol te spelen voor verbondenheid. De mogelijke verklaring is dat organisaties bij de eerdere vakbekwaamheidseisen, de permanente educatie, ook al ondersteuning op het gebied van kosten en leren aan hun medewerkers boden.

Voor een drietal resultaten is vervolgonderzoek vanuit maatschappelijk en wetenschappelijk perspectief zeer aan te bevelen. Ten eerste de resultaten van de samenhang tussen autonomie, competentie en verbondenheid van drie jaar geleden op de huidige beleving van deze drie basisbehoeften. Ten tweede de ervaren competentie van klantadviseurs die werkzaam zijn bij banken. Zij ervaren immers minder competentie ten opzichte van hun collega's die werkzaam zijn bij een verzekeraar of intermediair. Ten derde onderzoek naar de beleving van autonomie bij oudere klantadviseurs. Oudere adviseurs ervaren namelijk tegen verwachting in minder autonomie dan jongere klant adviseur.

Naar aanleiding van de resultaten wordt een viertal zaken voor het beleid aanbevolen: 1) Verplichte permanente toetsing behouden voor de financieel klantadviseurs; 2) Onderzoek verrichten naar de vakbekwaamheid binnen de financiële branche voor administratieve medewerkers en buiten de branche op het gebied van personeelsadvies en sociaal juridische dienstverlening; 3) Het blijven of gaan aanbieden van financiële- en leerondersteuning bij de toetsing als organisatie; 4) De werkbeleving van klantadviseurs in een longitudinaal onderzoek blijven volgen om lange termijn effecten van de toetsing te kunnen onderzoeken.

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie ‘WFT: een goed idee?’ Het onderzoek in deze thesis richt zich op het effect van de toetsing van Wet financieel toezicht op de werkbeleving van klantadviseurs. Deze scriptie is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de opleiding Actuele vraagstukken van beleid aan de Universiteit Utrecht en in opdracht van het examen- en opleidingsinstituut WFTNIVO. Van februari 2016 tot en met juni 2016 ben ik bezig geweest met het onderzoek en het schrijven van de scriptie.

Samen met mijn stagebegeleider, Maurice Simonis, heb ik de onderzoeksvraag voor deze scriptie bedacht. Tijdens het onderzoek heeft Maurice Simonis mij alle ruimte gegeven om het onderzoek naar eigen inzien vorm te geven. Tijdens dit onderzoek stonden mijn stagebegeleider, Maurice Simonis, en mijn scriptiebegeleidster vanuit de opleiding, Eva Jaspers, altijd voor mij klaar. Zij hebben steeds mijn vragen beantwoord waardoor ik verder kon met mijn onderzoek.

Bij deze wil ik graag mijn begeleiders bedanken voor de fijne begeleiding en hun ondersteuning tijdens dit traject. Ook wil ik alle respondenten bedanken die hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Zonder hun participatie had ik dit onderzoek nooit kunnen voltooien.

Tevens wil ik mijn studiegenoten Damion Bunders en Jaap van Slageren graag bedanken voor het sparren over mijn onderzoek. Daarnaast wil ik mijn ouders, familie en vrienden bedanken voor al hun hulp in welke vorm dan ook. Tot slot wil u als lezer bedanken voor de getoonde interesse in dit onderzoek. Alleen op deze wijze kan het onderzoek wetenschappelijk en maatschappelijk bijdragen. Ik wens u daarom veel leesplezier en ik hoop dat u tijdens het lezen geïnspireerd mag worden.

Wieneke Golverdingen

Groot-Ammers, 27 juni 2016

Inhoudsopgaven

<i>Samenvatting</i>	3
<i>Voorwoord</i>	5
<i>Inleiding</i>	11
<i>Beleidskader</i>	14
Bedrijfsvoeringsmodel en diplomamodel	14
Verandering van beleid	15
Huidig beleid en bevindingen	16
<i>Theorie</i>	18
Werkbeleving	19
Zelfbeschikkingstheorie	20
Autonomie en motivatie.....	20
Competentie en behalen van de toetsing.....	23
Verbondenheid en de organisatiesteun.	23
<i>Methoden</i>	26
Operationalisatie	27
Afhankelijke variabele: Werkbeleving.	27
Onafhankelijke variabelen.	29
Controle variabelen.	32
Analyse	37
<i>Resultaten</i>	39
Bivariate analyse	39
Pearson correlatie.....	39
T-toets	39
Modelassumpties	40
SEM analyse	41
Goodness of Fit.....	41
Individuele effecten padmodellen 1 en 2.	42

<i>Conclusie en discussie</i>	46
<i>Aanbevelingen</i>	50
WFTNIVO	52
<i>Literatuurlijst</i>	53
<i>Bijlagen</i>	64
Bijlage 1. Online enquête klantadviseurs	65
Bijlage 2. Nieuwsbrief enquête	75
Bijlage 3. Abstracte weergave model 1 en 2	77
Bijlage 4. Pearson correlatiematrix van alle variabelen	79
Bijlage 5. Tabel met VIF-scores	80
Bijlage 6. Scatterplots toetsing homoscedasticiteit	81
Bijlage 7. “Goodness of fit” model 1 en model 2 weergegeven in een tabel	83
Bijlage 8. Covariatie SEM-model	84
Bijlage 9. Tabellen met SEM resultaten van model 1 en 2	85
Bijlage 10. Resultaten aanvullend analyse op model 2	87

Inleiding

“Impuls voor de beroepseer” pronkt in juli 2014 op de voorpagina van het vakblad voor Erkend Hypotheekadviseur (Stichting Erkend Hypotheek Adviseur, 2016, p. 1). In het bijbehorende artikel wordt door de voorzitter van het College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD) aangegeven dat financieel adviseurs trots mogen zijn op het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk (Stichting Erkend Hypotheek Adviseur, 2016). Bijna twee jaar na deze opinie en twee en een half jaar na de invoering van de vakbekwaamheidseisen is het nog onbekend of de beroepseer van financiële klantadviseurs zich ook daadwerkelijk zo ontwikkeld heeft. Van der Brink, Jansen en Pessers (in Verbrugge, 2005) hanteren een tegengestelde visie op hoe ingrijpen vanuit de overheid invloed heeft op een beroepsgroep. Zij gaan er namelijk vanuit dat overheidsingrijpen, zoals vakbekwaamheidseisen, juist kunnen leiden tot een vernietiging van “menselijk kapitaal” en “vakmanschap”. Dit is in strijd met het nagestreefde doel van de vakbekwaamheidseisen en dit roept vraagtekens op bij het huidige beleid.

‘Beroepseer’ betekent dat mensen het als eervol ervaren om een bepaald beroep uit te oefenen (Verbrugge, 2005). In de literatuur blijft het daarentegen vaak onduidelijk wat er precies met beroepseer wordt bedoeld en hoe dit empirisch te meten is (Berg, Glebbeek, & Bosman, 2012). Beroepseer of beroepstrots is sterk verweven met het begrip werkbeleving (Brink, et al. in Verbrugge, 2005). Werkbeleving is breder dan de eerder genoemde begrippen en gaat over de meer algemene ervaring die mensen hebben met hun werk. Dit kan dus zowel positief als negatief zijn. Onderzoek naar werkbeleving toonde aan dat medewerkers bij een goede werkbeleving beter presteren en ook gelukkiger en gezonder zijn (Kasl, 1973; Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001; Bakker, Taris & Jonge, 2006; Moor, 1998). Een goede werkbeleving is dus zowel voor de werknemer, als voor de werkgever, de klant en in deze context ook de overheid van groot belang. Het is daarom voor alle partijen essentieel om inzicht te verkrijgen in de ontwikkeling van de werkbeleving sinds de invoering van de nieuwe vakbekwaamheidseisen bij klantadviseurs.

Feitelijk is er in de Wet Financieel Toezicht (WFT)¹ vastgelegd dat medewerkers die klanten over financiële producten adviseren hun actuele vakbekwaamheid dienen te bewijzen door middel van een verplichte toets. De WFT onderscheidt elf verschillende deskundheidsmodules en voor sommige functies dienen er meerdere modules behaald te worden (CDFD, z.d.a). Doordat een actuele bekwaamheid in de wet vereist is dient een

¹ Wet financieel toezicht art. 4:9

klantadviseur, ook na het behalen van het diploma, elke nieuwe periode zijn actuele vakbekwaamheid opnieuw aan te tonen door middel van een toets. Momenteel loopt de huidige periode van 1 januari 2014 tot 1 januari 2017 (CDFD, z.d.b). Hierna zal er een nieuwe periode starten waarin iedere adviseur weer opnieuw dient deel te nemen aan een toets om zijn of haar diploma actueel te houden. De verplichte toetsing heeft daarom ook een permanent karakter voor klantadviseurs.

De verplichte permanente toetsing kan op verschillende manieren invloed uitoefenen op de adviseurs. Ten eerste is het de bedoeling dat de toetsing een positief effect heeft op de kennis die adviseurs verwerven voor hun professie. Ten tweede kost het klantadviseurs tijd om zich voor te bereiden en de toets te maken. Ten derde kan het verplichte karakter van de toetsing invloed uitoefenen op de baanzekerheid van de adviseur. Wanneer een adviseur niet de verplichte toetsing voor 1 januari 2017 heeft behaald mag hij of zij na deze datum de functie financieel klantadviseur niet meer uitoefenen. Dit maakt adviseurs in sterke mate afhankelijk van de toetsing, wat tot een bepaalde spanning kan leiden. Daarnaast zal door het terugkerend karakter van de toetsing deze afhankelijkheid als blijvend ervaren worden.

Sommige effecten lijken haaks op het beoogde doel van de toetsing te staan. Met de invoering van verplichte permanente toetsing wordt juist een kwaliteitsverhoging bij adviseurs beoogd zodat zij de klant beter centraal kunnen stellen in hun advies (CDFD z.d.b). Aanvankelijk kan er vanuit de beschreven negatieve effecten een pervers effect optreden door een verschuiving van doelen (Engbersen, 2009, p. 35). Bij een doelverschuiving verliest men door de specifieke uitvoering van het beleid, de oorspronkelijke doelen uit het oog. Zo kan het halen van de toets voor adviseurs een doel op zichzelf worden en treedt hierdoor de nagestreefde verbetering van de vakbekwaamheid niet op.

Het bestaande onderzoek rondom de vakbekwaamheidseisen richt zich hoofdzakelijk op het draagvlak voor de vakbekwaamheidseisen, de inhoud van de examens en de inhoud van het vakbekwaamheidsbouwwerk (CDFD z.d.c; AFM, 2015a, AFM, 2014a). Wij richten ons in deze thesis juist op effecten van de vakbekwaamheidseisen op de werkbeleving van klantadviseurs. Het op peil houden van werkbeleving is van groot belang voor de gewenste cultuurveranderingen waar de Autoriteit Financiële Markten (AFM) binnen de sector naar aanleiding van de financiële crisis naar streeft (AFM, 2015b). In hun visie kan namelijk alleen door een cultuurverandering het vertrouwen in de markt bij de consument worden hersteld. Een verandering op het gebied van werkcultuur is alleen goed te bewerkstelligen met betrokkenheid van alle medewerkers (Cummings & Worley, 2015). Een gedemotiveerde of gestreste medewerker zal hier minder goed aan kunnen bijdragen. De klantadviseur en zijn

werkbeleving spelen daarom een essentiële rol bij het realiseren van veranderingen binnen de branche, maar tot op heden is er nog nauwelijks aandacht voor de condities die betrokkenheid bij adviseurs kunnen stimuleren.

De ontwikkeling van werkbeleving bij klantadviseurs wordt in deze thesis met behulp van de zelfbeschikkingstheorie (ZBT) onderzocht (Deci & Ryan, 1989). Uniek binnen dit onderzoek is dat deze theorie voor het eerst in retrospectief bevraagd en onderzocht wordt. In de enquête wordt werkbeleving op twee momenten gemeten, namelijk; de huidige werkbeleving en de werkbeleving van drie jaar geleden. Het gaat immers om de subjectieve ervaring die klantadviseurs hebben van hun werk. Als zij op dit moment ervaren dat hun werkbeleving is afgenomen ten opzichte van vóór de verplichte toetsing, dan bepaalt dat mede hun betrokkenheid, gedrag en kwaliteit van werk (Gagné & Deci, 2005; Locke, 1969).

Het uiteindelijke doel van het onderzoek is aanbevelingen te doen aan WFTNIVO, de overheid en andere betrokken partijen voor het huidige beleid rondom de ingevoerde verplichte toetsing per 1 januari 2014 van de Wet Financieel Toezicht. Het gaat hier dan met name om de invloed van verplichte permanente toetsing op de werkbeleving van klantadviseurs en het aandragen van eventuele aanbevelingen ter verbetering van het beleid. Bijbehorende beleidsvraag is: “Op welke manier kunnen klantadviseurs het beste worden ondersteund bij het voldoen aan de nieuwe vakbekwaamheidseisen?”. Naar aanleiding van deze beleidsvraag is de hoofdvraag: “Wat is het effect van de permanente verplichte WFT toetsing op de werkbeleving van klantadviseurs in de financiële sector?”.

Beleidskader

Voorafgaand aan het onderzoek verhelderen wij het beleid zodat het startpunt van het onderzoek duidelijk is. In dit onderdeel is daarom in eerste instantie aandacht besteed aan het beleid voorafgaand aan de verplichte permanente toetsing. Daarnaast zijn andere veranderingen in de branche die recentelijk zijn doorgevoerd compact besproken. Tot slot is het huidige onderzoeken naar het beleid door de AFM en het CDFD genoemd.

Bedrijfsvoeringsmodel en diplomamodel

De Wet Financieel Toezicht ontstond per 2007 vanuit de samenvoeging van acht wetten die het toezicht op de financiële markt regelden². Binnen deze wet waren er artikelen opgenomen ten behoeven van de vakbekwaamheid van klantadviseurs, zodat een goed advies aan de klant kan worden gewaarborgd. Voldoen aan deze verplichtingen was van belang om twee redenen. In eerste instantie voor de klantadviseur om zijn functie te behouden en daarnaast voor de organisatie zodat ze de organisatievergunning van financieel dienstverlener bij De Nederlandse Bank (DNB) en AFM konden behouden (AFM, z.d.).

Tot 2014 waren in het besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen en de WFT, twee mogelijkheden om te voldoen aan de vakbekwaamheidseisen opgenomen (Ministerie van Financiën, 2011). Deze twee opties waren het bedrijfsvoeringsmodel en het diplomamodel.

Ondernemingen met minder dan 50 FTE (fulltime-equivalent) dienden te voldoen aan het diplomamodel (Baelemans, 2009). Het diplomamodel kon op twee manieren tot uitvoering worden gebracht. Bij de eerste werkwijze moesten klantadviseurs een geldig diploma voor hun vakgebied in de geldige eindtermen behalen. Het diploma kon behaald worden bij een door de overheid geaccrediteerd exameninstituut. Exameninstituten ontwikkelden zelfstandig toetsen naar aanleiding van de door de overheid gestelde eind- en toetstermen. Omdat de regelgeving waarop de toetsen zijn vastgesteld is veranderd, veranderen ook de eind- en toetstermen regelmatig. Om te blijven voldoen aan geldige eindtermen dienden adviseurs om de 18 maanden een permanente educatie te volgen bij een opleider. Dit was een educatie over actualiteiten met een toetsend element waarin werd bepaald of de adviseur vaardig met de nieuwe ontwikkelingen om kon gaan.

Organisaties mochten kiezen voor het bedrijfsvoeringsmodel wanneer zij meer dan 50 FTE (fulltime-equivalent) medewerkers op jaarbasis in dienst hadden (Baelemans, 2009; Ministerie van Financiën, 2011). Het bedrijf kon dan middels een eigen bepaalde interne

² Tweede Kamer, 2005/06, 29 708, 20 (Advies Raad van State en nader rapport)

bedrijfsvoering aantonen dat vakbekwame financiële dienstverlening aan consumenten werd gerealiseerd. Een voorwaarde binnen dit model was dat de feitelijk leidinggevende wel aan het diplomamodel diende te voldoen. Voorbeelden van interne bedrijfsvoering zijn een interne opleiding of advisering met behulp van een computersysteem. Dit betekende voor klantadviseurs binnen deze instellingen dat ze geen opleidingsverplichtingen hadden, omdat de werkgever de kwaliteit waarborgde. Het bedrijfsvoeringsmodel creëerde voor adviseurs in een grotere organisatie onder een eindverantwoordelijke, een vrijstelling voor het diplomamodel.

Verandering van beleid

De oorsprong van verandering in vakbekwaamheidseisen per 1 januari 2014 is niet tot één enkele gebeurtenis te herleiden. (Kingdon & Thurber, 1984; Birkland, 2014). Beleid wordt vormgegeven vanuit een samenspel van verschillende factoren en actoren (Birkland, 2014). Voor het beleid van verplichte permanente toetsing vormde de kredietcrisis, begonnen in de zomer van 2007, een belangrijk startpunt (Morrow, 2010). In deze periode kwamen er verschillende mankementen binnen de financiële sector aan het licht. Een aantal prominente voorbeelden zijn de “woekerpolisaffaire” (Hertsenberg, 2006) en het faillissement van de DSB bank in 2009 (NRC, 2009). Deze incidenten, die veel media-aandacht kregen, waren aanleiding voor een “vertrouwenscrisis” bij burgers in de financiële markten (AFM, 2015b p. 2.). Door het geschaarde vertrouwen consumeerden burgers aanzienlijk minder in de daarop volgende periode (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2016). Deze ontwikkeling was nadelig voor de welvaart. Er ontstond een zekere aandacht voor de financiële markt wat vorm kreeg in verschillende onderzoeken door onder andere de overheid, DNB en AFM. Uit de resultaten van deze onderzoeken kwam naar voren dat de problematiek deels ontstond vanuit een gemis aan vakbekwaamheid bij de klantadviseurs (Moor & Wessel, 2011; Blom 2010; AFM, 2011). Het bleek dat beleid te veel ruimte in uitvoering gaf aan betrokken marktpartijen en dit bemoeilijkte het toezicht (Ministerie van Financiën, 2011).

Daarnaast gaf AFM naar aanleiding van eigen onderzoek aan dat 20% van de klantadviseurs niet correct haar klanten informeerde (AFM, 2011). Toenmalig Minister van Financiën De Jager initieerde naar aanleiding van dit resultaat een evaluatie van het vakbekwaamheidsbouwwerk van financiële dienstverleners (Jager, 2011). De evaluatie concludeerde het volgende: (1) het model is onduidelijk, (2) er is grote ongelijkheid tussen kleinere en grotere organisaties, (3) permanente educatie is te laag van niveau, (4) kwaliteitsborging van de examens binnen het huidige model is te kostbaar en tijdrovend en (5)

het register is onvoldoende toegankelijk voor de verschillende doelgroepen (Ministerie van Financiën, 2011). Naar aanleiding van deze resultaten volgde een aanpassing van vakbekwaamheidseisen in de Wet Financieel Toezicht, welke per 1 januari 2014 van kracht ging³. De mate van verandering in het aantonen van vakbekwaamheid is voor elke adviseur per 2014 verschillend. Voorheen was dit immers afhankelijk van de omvang en inrichting van de organisatie. Met de nieuwe vakbekwaamheidseisen per 2014 dient elke adviseur op dezelfde wijze zijn/haar vakbekwaamheid aan te tonen. Iedereen die klanten inhoudelijk over financiële producten adviseert, moet een adviseursdiploma behalen en deze elke periode actueel houden door het behalen van een toets over actualiteiten. Naast de verandering in verplichting is er een verandering in de wijze waarop de toetsen ontwikkeld worden⁴. Voorheen mochten instellingen zelf hun examen ontwikkelen, met de verandering is er nu een centrale vragenbank waaruit de examens worden samengesteld. De ontwikkeling van vragen in deze vragenbank wordt gedaan door het CDFD (CDFD, z.d.c).

Uiteraard is de aanpassing in het vakbekwaamheidsbouwwerk niet de enige aanpassing van beleid naar aanleiding van de kredietcrisis. De adviseurs dienen namelijk vanaf 1 januari 2013 een bankierseed af te leggen (DNB, 2013) en er is een provisieverbod voor beleggingsondernemingen afgesloten (Rijksoverheid, z.d.). Hierbij worden adviseurs die als intermediair advies geven over financiële producten niet meer financieel geprikkeld door banken of verzekeraars. Daarnaast zijn werkgevers verplicht om medewerkers met inhoudelijk klantcontact aantoonbaar op de hoogte te brengen van de actualiteiten binnen hun vakgebied (AFM, z.d.). Dit wordt in de branche ‘permanent actueel’ genoemd.

Huidig beleid en bevindingen

Bij uitvoering van de toetsing bleken er veel klachten geregistreerd te worden. Toetsingsvragen bleken irrelevant of onjuist te zijn en tijdsduur van de examens ervaarden adviseurs als te kort (Am:web, 2014). Voor bundeling van klachten werd er door brancheorganisaties een loket opgezet zodat men collectief kon optreden (wftexamenloket, z.d.). Deze grote aanwas van klachten in samenspel met lage slagingspercentages kreeg aandacht in de politiek (Dijsselbloem, 2014a). Er volgden enige aanpassingen aan de examens op het gebied van tijdsduur en foutieve vragen. Eind- en toetstermen bleven wel hetzelfde (Dijsselbloem, 2014b).

³ Eerste Kamer, 2013/14, 33 632, A (Wijziging van de Wet op het financieel toezicht en enige andere wetten (Wijzigingswet financiële markten 2014))

⁴ Tweede Kamer, 2013/14, 29 507, 116 (Brief van de Minister van Financiën)

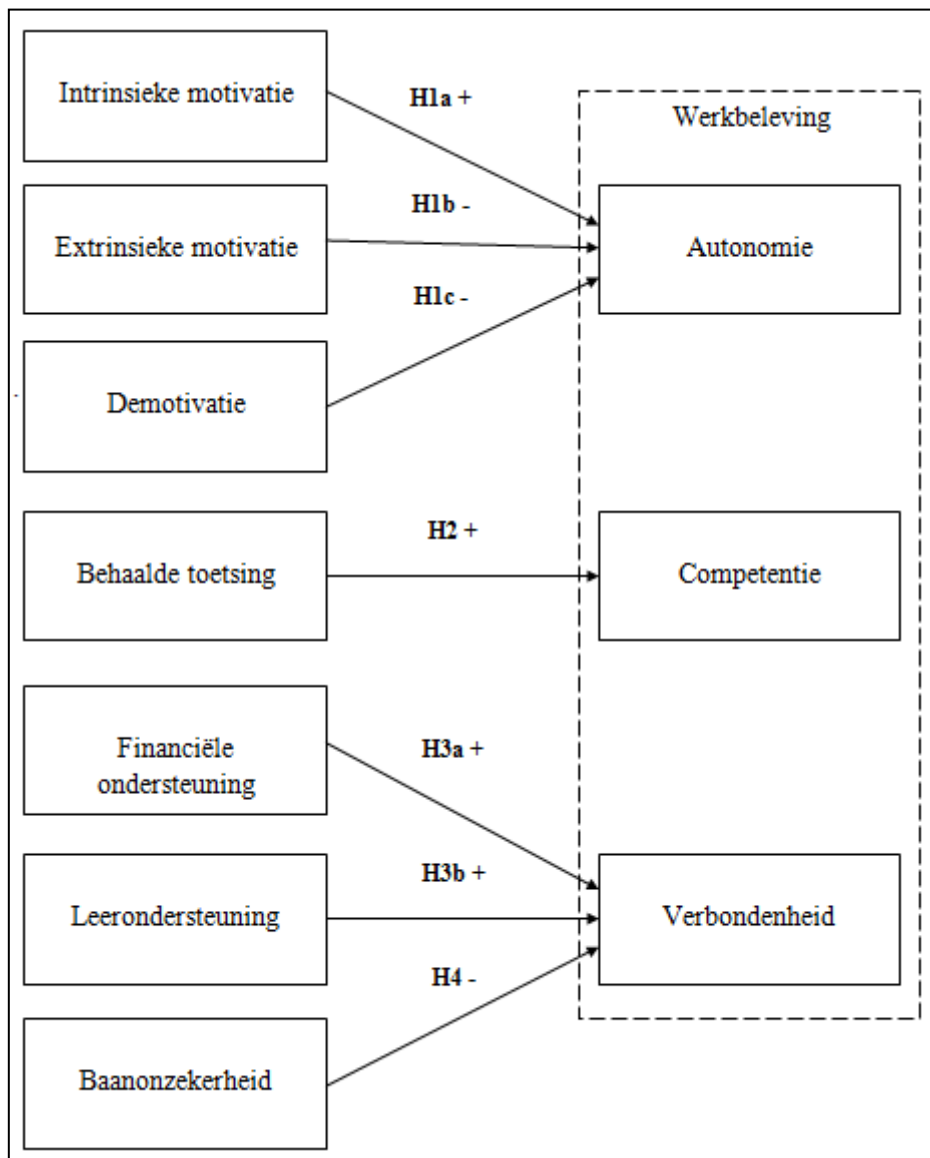
CDFD en AFM doen elk als betrokken partijen afzonderlijk onderzoek naar de toetsing. CDFD is een adviesorgaan voor de Minister van Financiën over de toetsen op inhoudelijk niveau. Het CDFD onderzoekt daarom met name de afstemming van toetsing op de praktijk (CDFD, z.d.d). AFM is samen met De Nederlands Bank (DNB) verantwoordelijk voor het toezicht op de financiële markt. DNB is in haar rol als toezichthouder verantwoordelijk voor prudentiële toezicht⁵ en AFM voor gedragstoezicht⁶. AFM heeft twee evaluatieve onderzoeken gedaan naar de vakbekwaamheidsregels op de financiële markt. Uit het eerste onderzoek bleek dat veel adviseurs niet positief stonden tegenover de nieuwe vakbekwaamheidseisen en zich hierbij ook zorgen maakten om de toekomst van hun functie (AFM, 2015b). 63% gaf aan dat er in hun organisatie onzekerheid bestaat over de positie van medewerkers en over de gevolgen van de regelgeving. Uit het tweede evaluatieve onderzoek bleek dat zo'n 84% van de adviseurs zich wil inspannen voor de intentie van het beleid (AFM, 2014b). Nochtans een meerderheid van hen is negatief over de nieuwe eisen en ziet de noodzaak er niet van in. Vastgesteld kan worden dat er in ieder geval gemengde gevoelens bestaan over de nieuwe vakbekwaamheidseisen.

⁵ Wet financieel toezicht art. 1:24 lid 2

⁶ Wet financieel toezicht art. 1:25 lid 2

Theorie

In dit onderdeel lichten wij het theoretisch kader waarop het onderzoek geënt is nader toe. In figuur 1 is het conceptueel model opgenomen wat in dit onderzoek centraal zal staan. Als vertrekpunt wordt het begrip werkbeleving nader toegelicht met behulp van de zelfbeschikkingstheorie. Als laatste is aan de hand van de theorie het verwachte effect van permanente toetsing op de werkbeleving beschreven.



Figuur 1. Conceptueel model

Werkbeleving

De afgelopen eeuw is de perceptie over medewerkers in de “*human management*” literatuur sterk veranderd (Jonge & Peeters, 2012). Zo werden medewerkers vroeger, op basis van kennis over “*scientific management*”, gemotiveerd door goede prestaties te belonen en slechte prestaties af te straffen. Men ging hierbij uit van een luie mens. Deze perceptie veranderde door de Hawthorne-experimenten van Mayo (1933) en zijn collega Roethlisberger. Dit onderzoek naar invloed van belichting op de werkplaats vertoonde een tegenstrijdig resultaat, want zowel testgroep als controlegroep ging beter presteren. Het bleek dat persoonlijke aandacht die onderzoekers gaven aan medewerkers ervoor zorgde dat zij beter gingen presteren. Na deze resultaten zijn onderzoekers steeds vaker op werkmotivatie dit verband gaan zien (Herzberg, Mausner & Snyderman, 2010) en is het perspectief van arbeidsgericht verschoven naar persoonsgericht (Jonge & Peeters, 2012).

Werk is een belangrijk onderdeel in het leven van mensen. Een groot deel van de tijdsbesteding wordt immers werkend doorgebracht. Hierdoor bepaalt werk gedeeltelijk het geluk en de zorgen die mensen ervaren (Herzberg, Mausner & Snyderman, 2010). Een positieve werkbeleving is ook van belang voor de organisatie. Een goede werkbeleving zorgt voor hogere werkprestaties en lager ziekteverzuim (Gagné & Deci, 2005; Locke, 1969). In wetenschappelijke literatuur wordt werkbeleving als een koepelbegrip gebruikt voor arbeidsmotivatie, werktevredenheid of geestelijke dan wel lichamelijke gezondheid (Grift, 2005; Veldhoven, 1996). In dit onderzoek wordt werkbeleving gezien als synoniem van arbeidsmotivatie.

Definities in de literatuur van werkbeleving zijn nagenoeg identiek (Berting & Sitter, 1971; Locke, 1976; Vogelaar, 1990; Parre, 1996). In dit onderzoek wordt werkbeleving gebaseerd op de definitie van Van der Ploeg en Scholte: “*een attitude gebaseerd op een evaluatie van relevante aspecten van het werk en de werksituatie*” (2003, p. 3). Attitude is een factor voor de ontwikkeling van werkbeleving. Attitude is in de sociale wetenschappen; “*het geheel van persoonskenmerken, normen, waarden, gevoelens, ideeën en meningen dat bepaalt hoe een persoon zich in bepaalde situaties gedraagt*” (Kratwohl, Boom & Masia, 1964). Attitudes worden beïnvloed door ervaringen in de persoonlijke situatie, het sociale netwerk en maatschappelijke organisaties (zoals school en werk) waarmee men te maken heeft (Schalk et al., 2010). Bij veranderingen in een bestaande werksituatie ontstaat er een proces waarin de werkbeleving opnieuw gevormd wordt (Boevey & Hede, 2001a; 2001b).

Zelfbeschikkingstheorie

De zelfbeschikkingstheorie (ZBT) gaat er vanuit dat werkbeleving ontstaat vanuit de vervulling van algemene basisbehoeften die iedere persoon heeft (Deci, Connell, & Ryan, 1989). Wanneer er wordt voldaan aan drie psychologische basisbehoeften ontstaat er volgens de theorie een kwaliteitsvolle werkbeleving. Deze drie psychologische basisbehoeften zijn autonomie, competentie en verbondenheid (Deci & Ryan, 2000). Het bevredigen van psychologische basisbehoeften is essentieel voor het optimaal mentaal functioneren van mensen. Dit effect staat gelijk aan de invloed van voedsel op fysieke behoeften van mensen (Van den Broeck, 2013). Dit veronderstelt dat de psychologische basisbehoeften als voedsel dienen voor de gezondheid van de innerlijke mens (Ryan, Sheldon, Kasser & Deci, 1996). ZBT wordt bestempeld als de meest complete en uitgebreide motivatietheorie van dit moment (Latham & Pinder, 2005).

Wanneer er is voldaan aan de psychologische basisbehoeften resulteert dit in psychologische gezondheid en groei, gevoel van welzijn, optimaal functioneren en zelfactualisatie (Ryan & Deci, 2000; Vansteenkiste, et al., 2007). In dit onderzoek dient naast individuele verschillen in psychologische basisbehoeften ook rekening gehouden te worden met een mogelijke interactie tussen psychologische basisbehoeften. Autonomie heeft volgens Vallerand (1997) invloed op de mate waarin iemand zich competent voelt. Bij een hogere mate van autonomie zal competentie ook toenemen. Vallerand (2000) suggereert ook een mogelijke positieve interactie tussen verbondenheid en ervaren competentie maar dit is nog niet empirisch aangetoond.

Het gedachtegoed van de ZBT is in verschillende empirische onderzoeken aangetoond (Williams, Rodin, Ryan Grolnick & Deci, 1998; Williams, Grow, Freedman, Ryan & Deci, 1996; Miserandino, 1996, Vansteenkiste, et al., 2007). De theorie is niet alleen aangetoond in werksituaties, maar ook op andere gebieden zoals schoolactiviteiten (Guay, Ratelle, & Chanal, 2008) en afslanken (Wilson, Mack, & Grattan, 2008). Wij gaan hieronder specifiek in op de drie psychologische basisbehoeften en op welke wijze deze theoretisch verbonden zijn met verplichte permanente toetsing.

Autonomie en motivatie

Autonomie in werk wordt in verband gebracht met vrijheid en onafhankelijkheid bij de vervulling van werk (Morgeson & Humphrey, 2006). Autonomie houdt primair in dat een persoon het gevoel heeft dat keuzes die hij of zij maakt ook eigen keuzes zijn en deze niet zijn opgelegd door een ander (Ryan & Deci, 2000; Morgeson & Humphrey, 2006). Uit onderzoek

blijkt dat het gevoel van autonomie een positievere houding ten opzichte van werk tot stand brengt (Humphrey, Nahrgang & Morgeson, 2007). Autonomie is sterk verweven met motivatie aangezien het gedrag en de keuzes van een persoon worden bepaald door zijn of haar motivatie (Gagné & Deci 2005). Het soort motivatie dat een persoon ervaart, maakt uit voor de mate van autonomie die hierbij beleefd wordt. Van oudsher maken theorieën onderscheid tussen verschillende vormen van motivatie (Deci, 1971; Broeck et al., 2009). De twee soorten motivatie die in de theorieën vaak gehanteerd worden, zijn intrinsieke en extrinsieke motivatie.

Intrinsieke motivatie duidt aan dat een taak door een individu wordt uitgevoerd omdat het leuk of interessant is. Handelen ontstaat dus uit eigen waarden en interesses (Broeck et al., 2009). Intrinsiek gemotiveerde mensen hebben van nature de drang om te ontdekken en te leren, zonder dat ze daarvoor een directe beloning krijgen (Harter, 1978) en ze zijn onafhankelijk in staat zich te motiveren voor een taak (Deci & Ryan, 1985). Door deze onafhankelijkheid zullen mensen met een hoge mate van intrinsieke motivatie zich meer autonoom voelen. Extrinsieke motivatie staat voor de taakuitvoering omwille van een uitkomst die buiten de activiteit gelegen is (Broeck et al., 2009). Het ervaren van externe of interne druk zorgt voor externe motivatie en een afname van autonomie. Taken worden bijvoorbeeld uitgevoerd omwille van een beloning of de straf die daartegenover staat.

Deci en Ryan (2000) onderscheiden verschillende vormen van extrinsieke motivatie. De verschillende vormen van extrinsieke motivatie ontstaan vanuit het proces waarbij het mogelijk is dat iemand externe motivatie internaliseert (Deci en Ryan, 2000). Internalisatie is een verinnerlijkingproces, waarbij een aanvankelijk extern gestuurde gedragsregulatie opgenomen wordt in de waarde- en interessestructuur van een persoon (Grusec & Goodnow, 1994; Kochanska, 2002; Ryan & Connell, 1989; Schafer, 1968), Wanneer het proces van internalisatie niet plaatsvindt, blijft de motivatie extrinsiek (Broeck. et al., 2009). Zowel intrinsieke motivatie als motivatie die geïnternaliseerd is, zijn gelijkwaardig omdat ze beiden natuurlijke psychologische groeiprocessen stimuleren die nodig zijn om onafhankelijk te kunnen functioneren (Gagné & Deci, 2005; Ryan & Deci, 2004). In dit onderzoek worden hierom deze twee vormen gelijkgesteld aan elkaar en wordt het intrinsieke motivatie genoemd.

Intrinsieke motivatie en extrinsieke motivatie zijn in principe twee tegengestelde vormen. Dit betekent echter niet dat ze afzonderlijk van elkaar acteren en onderzocht kunnen worden (Ryan & Connell, 1989). De theorie van Deci en Ryan (2000) gaat er wel vanuit dat intrinsieke motivatie beter is dan extrinsieke motivatie omdat deze de basisbehoefte

autonomie voedt (Broeck et al, 2009). Wanneer bij een persoon extrinsieke motivatie toeneemt zal de mate van intrinsieke motivatie afnemen (Lepper, Henderlong & Gigras, 1999). Extrinsieke motivatie verdrijft min of meer intrinsieke motivatie en hierdoor het gevoel van autonomie.

Bij een vertaalslag van de theorie naar de specifieke situatie van permanente verplichte toetsing wordt zichtbaar dat de maatregel sterk extern motiveert door een gestelde deadline, de “straf” dat men de functie niet meer mag uitvoeren, en de mogelijke afkeuring vanuit de sociale omgeving. Daarnaast zorgt een gestelde deadline van de permanente verplichte toetsing ook voor meer druk (Amabile, Jong, & Lepper, 1976), wat resulteert in een toename van externe motivatie (Broeck et al., 2009). Daarentegen zal intrinsieke motivatie toenemen bij adviseurs die de waarde en het nut van de verplichte permanente educatie inzien voor hun functie en beroepsgroep. Bij een toename van intrinsieke motivatie zal de autonomie ook toenemen. Aan de hand van wat er zojuist beschreven is, worden de volgende twee hypothesen opgesteld:

Hypothese 1a: Als klantadviseurs een hogere mate van intrinsieke motivatie hebben voor de verplichte permanente toetsing, dan zullen ze meer autonomie ervaren.

Hypothese 1b: Als klantadviseurs een hogere mate van extrinsieke motivatie hebben voor de verplichte permanente toetsing, dan zullen ze minder autonomie ervaren.

De ZBT introduceert een derde vorm van motivatie, namelijk demotivatie. Een persoon die demotivatie ervaart, handelt niet. Het niet overgaan tot handelen in een situatie ontstaat omdat de persoon in kwestie denkt de taak niet te kunnen volbrengen (Ryan, 1995). Men heeft bij demotivatie het gevoel geen controle over de taak te hebben en ziet geen waardevolle uitkomst bij een uitvoering van de taak. Door de lage slagingspercentages bij aanvang van de verplichte permanente toetsing (CDFD, z.d.e) is het aannemelijk dat mensen het gevoel hebben gekregen het examen niet te kunnen behalen. Dit gevoel kan ontstaan zijn door het moeten herkansen van de toets maar ook door verhalen van anderen over de toetsen. Wanneer demotivatie zich bij een persoon ontwikkelt, zal autonomie afnemen. Dit resulteert in de volgende hypothese:

Hypothese 1c: Als klantadviseurs een hogere mate van demotivatie hebben voor de verplichte permanente toetsing, dan zullen ze minder autonomie ervaren

Competentie en behalen van de toetsing

Competentie is het vermogen dat kennis-, houdings- en vaardigheidsaspecten omvat om in concrete taaksituaties doelen te bereiken (Luken & Schokker, 2002). Toevoeging hierop is dat competentie ontstaat wanneer medewerkers in staat zijn om elementen kennis, houdingen en vaardigheden op elkaar en hun context af te stemmen (Luken & Schokker, 2002).

Ontwikkeling van competenties verloopt via leerprocessen waar onderscheid wordt gemaakt tussen gericht leren en ongericht leren (Roe, 2002). Wanneer je ongericht leert, weet je niet wat je gaat leren, maar ontstaat het spontaan door interactie met de omgeving (Boud, Cohen & Walker, 1993). Bij gericht leren ben je bewust van hetgeen dat je gaat leren (Roe, 2002). Bij competenties is er veelal sprake van ongericht leren, maar gericht leren is voor ontwikkeling van competenties wel de basis.

Permanente verplichte toetsing is een vorm van gericht leren. Adviseurs moeten voor de toetsing kennis, vaardigheden en competenties leren (CDFD, z.d.f). In de beleidstheorie wordt aangenomen dat het behalen van de toetsing bevorderend is voor de competentie. Het behalen bevestigt namelijk dat men de kennis, vaardigheden en competenties, die de toetsing beoogd te meten, eigen gemaakt zijn. Voor bepaalde adviesfuncties van financiële dienstverlening is het behalen van meer dan één toets vereist. Een adviseur die alle toetsen voor zijn functie heeft behaald zal zich competentier voelen dan iemand die nog alle toetsen of een aantal toetsen voor zijn functie moet behalen. Hieruit kan de volgende hypothese worden opgesteld:

Hypothese 2: Als klantadviseurs alle benodigde toetsingen hebben behaald, dan zullen ze meer competentie ervaren

Verbondenheid en de organisatiesteun

Verbondenheid houdt in dat een persoon graag deel wil uitmaken van een groep waarbinnen men gemeenschappelijke interesses kan delen (Baumeister & Leary, 1995). Verbondenheid lijkt in eerste instantie niet beïnvloed te worden door verplichte permanente toetsing aangezien het geen invloed heeft op binding. Organisationsbeleid wordt volgens verschillende theorieën echter wel beïnvloed door de omgeving (Mintzberg, 1979; Parsons, 2013; Birkland 2014), wat vervolgens weer invloed heeft op de verbondenheid van de medewerker met zijn werk (Cummings en Worley, 2015). Verbondenheid met de organisatie wordt onder andere beïnvloed door de wijze waarop verandering in organisationsbeleid wordt geïmplementeerd (Herscovitch & Meyer, 2002; Meyer et al., 2007). In de praktijk blijken organisations een beleid rondom verplichte permanente toetsing te hebben ontwikkeld. Dit kan variëren van een

ondersteuning op gebied van kosten tot interne opleidingen waarbij mensen gezamenlijk leren voor de toets. Verschillende onderzoeken toonden aan dat organisatieveranderingen het psychologische contract van medewerkers kunnen schenden (Sims, 1994; Morrison, 1994; Schalk, Campbell & Freese, 1998). Een psychologisch contract is de perceptie die werknemers hebben van de verhouding tussen de wederzijdse verplichtingen in de relatie tussen werknemers en organisatie (Rousseau, 1995). In de theorie wordt aangenomen dat verandering in de organisatie een 'nieuw' psychologisch contract introduceert waarin nadruk ligt op 'employability' en flexibiliteit (Hiltrop, 1995). Het 'oude' psychologisch contract waarin werkzekerheid en loyaliteit centraal stonden, wordt gewijzigd. Invloed van organisatorische veranderingen op het psychologische contract hebben drie verklaringen (Freese, Schalk & Croon; 2008). Er is een directe invloed op de functie voor medewerkers zelf. Ze kunnen door verandering bijvoorbeeld een andere taak krijgen (Sims, 1994). Ten tweede ontstaan er verschillende bijeffecten door de toenemende onzekerheid over het voortbestaan van hun baan (Morrison, 1994). Tot slot wordt het psychologische contract ook beïnvloed door de manier waarop de implementatie van het nieuwe beleid vorm krijgt, zoals communicatie, participatie en ondersteuning bij de verandering (Schalk, Campbell & Freese, 1998). Dit onderzoek richt zich op invloed van permanente verplichte toetsing vanuit het perspectief van de laatste twee verklaringen. Concreet richt het zich op de baanonzekerheid die medewerkers op dit moment ervaren door de permanente verplichte toetsing. In het onderzoek van de AFM (2015a) blijkt al dat medewerkers onzeker zijn over het voortbestaan van hun functie. Toename van baanonzekerheid heeft volgens Kalleberg (2000) een negatief effect op verbondenheid met de organisatie.

De wijze waarop organisaties medewerkers bij externe veranderingen ondersteunen, heeft invloed op verbondenheid van medewerkers met de organisatie. Bij permanente verplichte toetsing zijn er grofweg twee vormen van ondersteuning/participatie mogelijk: leerondersteuning en financiële ondersteuning. Bij leerondersteuning krijgen werknemers bijvoorbeeld gelegenheid om samen te leren of organiseert de organisatie een interne opleiding. Hierbij investeert de werkgever indirect in de psychologische contracten van de werknemers door hen te ondersteunen. Wanneer de werkgever positief participeert en ondersteunt, zal verbondenheid van medewerkers toenemen. Naar aanleiding van deze theorie zijn drie verschillende hypothesen opgesteld:

Hypothese 3a: Als klantadviseurs een hogere mate van financiële ondersteuning voor de verplichte permanente toetsing uit de organisatie hebben, dan zullen ze meer verbondenheid ervaren.

Hypothese 3b: Als klantadviseurs een hogere mate van leerondersteuning voor de verplichte permanente toetsing vanuit de organisatie hebben, dan zullen ze meer verbondenheid ervaren.

Hypothese 4: Als klantadviseurs een hogere mate van baanonzekerheid hebben, dan zullen ze minder verbondenheid ervaren.

Methoden

In dit hoofdstuk gaan we in op de data, methode van analyse en operationalisatie van variabelen die van belang zijn voor de toetsing van de hypothesen.

Data

Voor het testen van de hypothesen is er gebruik gemaakt van een online-enquête (zie bijlage 1) welke is uitgezet onder financiële klantadviseurs. Voordat de respondenten met de enquête startten zijn zij ingelicht over de waarborging van hun anonimiteit en de aard en het doel van het onderzoek (Nederlandse Sociologische Vereniging, 2002). Voor de online enquête is gebruik gemaakt van de tool SurveyMonkey, welke volgens een strikte beveiligingsverklaring werkt (SurveyMonkey, 2016). Ten slotte zijn persoonlijke gegevens, zoals e-mailadressen, afzonderlijk bewaard.

Verspreiding van de enquête vond plaats via een digitale nieuwsbrief van WFTNIVO (zie bijlage 2) waarbij respondenten ook over de aard en het doel van het onderzoek zijn geïnformeerd. Hiermee zijn 10016 e-mailadressen benaderd. Na twee weken is er een herinnering naar deze groep verstuurd. EIFD, een opleidings- en exameninstituut van financiële klantadviseurs heeft ook zo'n 500 kandidaten via de mail benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Tevens zijn er via persberichten in am:web en Findinet, digitale vakbladen van de branche, respondenten benaderd. Daarnaast is er via de Facebook en Twitter van WFTnivo en Lindenhaeghe, een opleidingsinstituut, de nieuwsbrief met de enquête gedeeld en opgeroepen tot deelname. Het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld is $N = 570$.

De beoogde populatie van het onderzoek is een respondent die werkzaam was als klantadviseur voor 1-1-2014 en nu diplomaverplichting heeft volgens de WFT in de periode van 1 januari 2014 tot 1 januari 2017⁷. Omdat vooraf onbekend was hoeveel van de benaderde respondenten tot de beoogde populatie behoorden, is er achteraf geselecteerd. De selectie vond plaats op basis van vraag 5; "Bent u momenteel werkzaam in de financiële dienstverlening?", vraag 16; "Bent u in uw huidige functie door de Wet financieel toezicht verplicht om één of meerdere WFT examens te behalen?" en vraag 17; "Was u voor 1 januari 2014 werkzaam als klantenadviseur onder supervisie van een collega?" geselecteerd. De respondenten werden geselecteerd voor de dataset wanneer vragen 15 en 16 met ja beantwoord waren en vraag 17 dient niet beantwoord te zijn met "ik was toen nog niet

⁷ Wet financieel toezicht artikel 4:9

werkzaam in de functie van klantenadviseur”. Daarna zijn alle kandidaten waarbij antwoord op vragen die in de analyse zijn opgenomen ontbrak ook uitgesloten. Na deze selectie zijn het aantal respondenten in de onderzoekspopulatie 339.

De geanalyseerde dataset betreft klantenadviseurs in de leeftijd 21 tot 67. Van de respondenten is 54 % man. Het grootste gedeelte was werkzaam als intermediair (41.6%). 31% was werkzaam bij een bank en 17.4% was werkzaam bij een verzekeraar. Hieronder zal per variabele uitgelegd worden wat de betekenis hiervan is en hoe deze in de vragenlijst gemeten is, en welke eerdere veronderstellingen de meetwijzen ondersteunen.

Operationalisatie

Afhankelijke variabele: Werkbeleving

In navolging van de zelfbeschikkingstheorie (Deci & Ryan, 2000), welke in dit onderzoek gehanteerd wordt, is werkbeleving gemeten aan de hand van de drie psychologische basisbehoeften. De drie psychologische basisbehoeften autonomie, competentie en werkbeleving zijn gemeten met de “*Work-related Basic Need Satisfaction scale*” (W-BNS) (Broeck et al., 2010). Deze schaal is specifiek opgezet om de drie psychologische basisbehoefte van Deci en Ryan in werkcontext van respondenten te meten. De betrouwbaarheid van deze vragenlijst is tijdens de constructie aangetoond door een vergelijking met andere vragenlijsten op het gebied van werkbeleving (Broeck et al., 2010). De oorspronkelijke vragenlijst is in het Engels opgesteld. Aangezien de enquête verspreid is onder Nederlandse respondenten is de vragenlijst vertaald naar het Nederlands. In het onderzoek van Van der Broeck et al. (2010) is gebleken dat sommige items geen correlatie vertoonden met andere items uit de vragenlijst voor het meten van de constructen. Deze items zijn daarom niet in de enquête opgenomen.

Het doel van het onderzoek is na te gaan in hoeverre de verplichte permanente toetsing invloed heeft op de werkbeleving. Om te zorgen dat de samenhang die gevonden wordt ook daadwerkelijk ontstaan is door de invoering van de verplichte toetsing wordt er gecontroleerd voor de werkbeleving vóór deze invoer (Stokking, 2015). Echter, is er geen sprake van een nulmeting voor de invoering van de toetsing. Om deze reden is werkbeleving ook in retrospectief bevraagd (3 jaar geleden). Op deze manier kan een subjectieve verandering in werkbeleving beter gemeten worden, oftewel het gevoel van klantadviseurs dat hun werkbeleving verbeterd, verslechterd dan wel gelijk is gebleven.

Vragen naar de beleving van mensen in retrospectief wordt volgens onderzoek nauwkeuriger wanneer dit meer specifiek bevraagd wordt (Tanur, 1994). In het onderzoek

wordt daarom een tienpunts-likertschaal gehanteerd in plaats van de oorspronkelijke vijfpunts-likertschaal. De antwoordcategorieën zijn aangepast van de mate waarin men het er mee eens is naar de mate waarin het van toepassing is. Dit zodat vergeleken kan worden in hoeverre de onderdelen toegenomen of gelijk gebleven zijn ten opzichte van drie jaar geleden voor de invoering van verplichte permanente toetsing. De antwoordcategorieën lopen van 1; ‘Absoluut niet van toepassing’ tot 10; ‘Heel erg van toepassing’. Daarnaast is er de mogelijkheid om “weet ik niet” te antwoorden.

De drie basisbehoeften, autonomie, competentie en verbondenheid, zijn zowel in het heden als in retrospectief bevraagd. Bij de controlevariabelen zal werkbeleving in retrospectief verder toegelicht worden. De stellingen voor werkbeleving in het heden zijn opgenomen in tabel 1. Stellingen die voorzien zijn van een “(R)” zijn stellingen die negatief geformuleerd zijn en voor de analyse zijn omgecodeerd. Omcoderen is nodig omdat voor het samenvoegen van de stellingen en de toetsing van de betrouwbaarheidsanalyse Cronbachs alpha alle items dezelfde richting dienen te meten. Naar aanleiding van de Cronbachs alpha (zie tabel 2) is het betrouwbaar om de schalen autonomie, competentie en verbondenheid te maken. Samenvoegen wordt gedaan middels het gemiddelde van alle items in een schaal te berekenen. Respondenten die op een item “weet ik niet” hebben geantwoord krijgen de gemiddelde waarde van alle respondenten op het item toegekend.

Tabel 1. Stellingen psychologische basisbehoefte autonomie, competentie en verbondenheid (vraag 24 tot en met vraag 26)

Autonomie
a. Ik voel me mezelf op mijn werk.
b. Op het werk moet ik vaak commando's van andere mensen opvolgen.(R)
c. Als ik kon kiezen zou ik de dingen op mijn werk anders willen doen. (R)
d. Mijn taken op het werk komen overeen met wat ik echt wil doen.
e. Ik heb het gevoel dat ik op mijn werk dingen kan doen zoals ik denk dat die het beste zijn.
f. In mijn werk voel ik me gedwongen om dingen te doen die ik niet wil.” (R).
Competenties
a. Ik heb de taken die horen bij mijn functie echt onder de knie.
b. Ik voel me bekwaam in mijn functie.
c. Ik ben goed in de dingen die ik op mijn werk doe.
d. Ik heb het gevoel dat ik zelfs de moeilijkste taken op het werk goed kan vervullen.
Verbondenheid
a. Ik voel geen verbondenheid met mijn collega's.(R)
b. Ik voel me op het werk onderdeel van de groep.
c. Ik heb weinig aansluiting bij mijn collega's. (R)
d. Ik kan op mijn werk met collega's over dingen praten die echt belangrijk voor me zijn.
e. Ik voel me vaak alleen als ik met mijn collega's ben. (R)
f. Sommige collega's waarmee ik werk zijn goede vrienden van mij.

Tabel 2. Betrouwbaarheidsanalyse vragenlijst psychologische basisbehoefte.

Construct	Cronbachs Alpha	Aantal items	Items verwijderd
Autonomie	.780	6	0
Competentie	.920	4	0
Verbondenheid	.845	6	0

Onafhankelijke variabelen

Motivatie van de toetsing

Om te beoordelen of motivatie voor toetsing van invloed is op de autonomie van klantadviseurs is de variabele motivatie opgenomen. Ryan en Deci hebben motivatie opgedeeld in intrinsieke motivatie, extrinsieke motivatie en demotivatie (Deci & Ryan, 2000; Broek. et al., 2009). In de vragenlijst is “The Situational Motivation Scale” (SIMS) van Guay, Vallerand en Blanchard (2000) gebruikt. De schaal is gebaseerd op de theorie van Ryan en Deci en bestaat uit stellingen, welke in het Engels zijn opgesteld. Voor dit onderzoek zijn deze stellingen naar het Nederlands vertaald met als hoofdvraag; “Waarom neemt u deel aan de WFT examens?”. De antwoordsmogelijkheden hebben een zevenpunts-likertschaal met de antwoordmogelijkheden: Komt niet overeen; Komt grotendeels niet overeen; Komt een beetje niet overeen; Neutraal; Komt overeen; Komt voor een groot aandeel overeen; Komt exact overeen. Door middel van een oblimin factoranalyse zijn de drie variabelen ‘intrinsieke motivatie’, ‘extrinsieke motivatie’ en ‘demotivatie’ samengesteld. Items die op meerdere factoren hoger dan .33 laadden zijn toegekend aan de factor waar het item het hoogste oplaadde. De stellingen en factorladingen vanuit de oblimin factoranalyse zijn opgenomen in tabel 3.

Tabel 3. Factorladingen oblimin factoranalyse van motivatie

Item	Componenten		
	1	2	3
Intrinsieke motivatie			
a. Ik neem deel aan het WFT examen omdat ik het interessant vind.	.757		
b. Ik behaal het WFT examen voor mijn eigen bestwil.	.560		
e. Ik vind het plezierig om de WFT examens te maken.	.729		
f. Ik neem deel aan het WFT examen omdat ik denk dat het behalen ervan goed voor mij is.	.696		
i. Ik maak het WFT examen omdat het leuk is.	.767		
j. Ik heb persoonlijk besloten om het WFT examen te behalen.	.516		
m. Het behalen van het WFT examen geeft me een goed gevoel.	.444		
n. Ik ben er van overtuigd dat het behalen van het WFT examen belangrijk voor mij is.	.452		
Extrinsieke motivatie			
c. Ik word verplicht om het WFT examen te behalen.		.654	
g. Het behalen van het WFT examen is iets dat ik moet doen.		.692	
k. Ik heb geen andere keuze dan het WFT examen te behalen.		.660	
o. Ik heb het gevoel dat ik het WFT examen moet behalen.		.568	
Demotivatie			
d. Er kunnen goede redenen zijn om het WFT examen te behalen maar persoonlijk zie ik die niet.			.633
h. Ik maak het WFT examen maar ik ben niet zeker of het de moeite waard is.			.812
l. Ik zie niet in wat het WFT examen mij brengt.			.793
p. Ik doe het WFT examen, maar ik ben er niet zeker van of het een goed iets is.			.774
Eigen values	5.71	2.55	1.64
Verklaarde variatie	35.66	15.95	10.232
Cumulatieve verklaarde variantie	35.66	51.61	61.84

Noot. De ladingen met de grootste waarde zijn in componenten ingedeeld.

Behaalde toetsing

De vraag “Heeft u de vereiste WFT examens voor uw functie al behaald?” wordt gesteld om te bepalen of respondenten alle benodigde toetsen hebben behaald. Voor de analyses wordt deze variabele geoperationaliseerd naar een dichotome variabele. Hier krijgt “Ja, allemaal” de waarde 1 en “gedeeltelijk” en “nee” krijgen beiden de waarde 0.

Baanonzekerheid

Baanonzekerheid wordt gemeten met vraag 7; “Bent u bezorgd over het behoud van uw huidige baan?”. De drie antwoordmogelijkheden op deze vraag zijn; ‘ja’, ‘een beetje’ en ‘nee’. De antwoordmogelijkheden zijn gecodeerd als ‘nee’= 0, ‘een beetje’= 1 en ‘ja’= 2.

Financiële organisatieondersteuning

Financiële organisatieondersteuning wordt gemeten gebruikmakend van twee vragen naar financiële ondersteuning door de organisatie bij verplichte permanente toetsing. Een organisatie kan bijdragen in kosten voor opleiding en examen. Vraag 14; “Heeft uw werkgever de opleiding(en) voor de WFT examens betaald/vergoed?” en vraag 15; “Heeft uw werkgever de examenkosten voor de WFT examens betaald/vergoed?” maken samen de variabele financiële organisatieondersteuning. Vragen 14 en 15 hebben beiden een driepuntsschaal en de waarde van de antwoordmogelijkheden zijn: “Nee” = 0, “Gedeeltelijk” = 1 en “Ja” = 2. De antwoorden op deze vragen worden bij elkaar opgeteld, omdat de twee vragen feitelijke dingen meten. De variabele die uit deze optelling ontstaat vormt de variabele financiële organisatieondersteuning.

Leerondersteuning in de organisatie

Vraag 13; “Heeft u het gevoel dat u door uw organisatie ondersteund wordt bij het bestuderen van de lesstof voor de WFT examens?” maakt inzichtelijk of de organisatie de medewerker enige vorm van leerondersteuning biedt. De vraag heeft een driepuntsschaal waarbij na operationalisering zijn de antwoordmogelijkheden: “Nee” = 0, “Gedeeltelijk” = 1 en “Ja” = 2.

Controle variabelen

Werkbeleving van drie jaar geleden

Zoals toegelicht bij de afhankelijke variabelen nemen wij als controle variabelen ook de werkbeleving van drie jaar geleden op. De beknopte reden hiervoor is dat op deze manier de subjectieve verandering in werkbeleving na de invoering van verplichte permanente toetsing beter gemeten kan worden. De opzet van deze variabele is gelijkwaardig aan de afhankelijke variabelen van werkbeleving, maar omdat de werkbeleving van drie jaar geleden in retrospectief bevraagd wordt, zijn er een aantal punten waarmee rekening moet worden gehouden.

In navolging van het onderzoek van Jaspers, Lubbers en De Graaf (2009) worden de onderdelen waarin werkbeleving van drie jaar geleden wordt gevraagd voorafgegaan door een “banner” die eerst algemene attitude over drie jaar geleden teruggeroepen. De banner stelt de retorische vragen over drie jaar geleden. De vragen in de banner zijn; Waar werkte u toen? Wie waren uw collega’s? Wat waren belangrijke gebeurtenissen? Wat was belangrijk nieuws voor u dat jaar? Waar ging u heen met vakantie? Enz. Deze vragen stimuleren de respondenten beter terug te denken aan de periode en hun attitude van toen, zodat ze de vragen hierna beter kunnen beantwoorden.

Markus (1984) en Jaspers et al. (2009) hebben beiden een bias aangetoond in de wijze waarop verandering in de maatschappelijke trends van invloed zijn op het vragen in retrospectief. In hun bevindingen kunnen attitudes veranderen doordat er een maatschappelijke trend bekend is. Bijvoorbeeld wanneer de maatschappelijke trend heeft aangetoond dat de werkbeleving de afgelopen drie jaar negatiever is geworden, dan beantwoorden respondenten meer gelijkwaardig aan deze trend. Aangezien er momenteel geen trends erkend zijn over de ontwikkeling van de werkbeleving bij klantadviseurs, zal deze bias niet worden verwacht. Bedacht blijven op dit effect is wel essentieel.

De drie basisbehoeften autonomie, competentie en verbondenheid zijn afzonderlijk in retrospectief bevraagd. De stellingen voor deze variabelen zijn opgenomen in tabel 4. Stellingen die voorzien zijn van een “(R)” zijn stellingen die negatief geformuleerd zijn en worden omgecodeerd. De betrouwbaarheidsanalyse Cronbachs alpha (zie tabel 5) toont aan dat het betrouwbaar is om de schalen autonomie, competentie en verbondenheid te maken. Samenvoegen wordt gedaan door het gemiddelde van alle items van een schaal te berekenen. Respondenten die op een item “weet ik niet” hebben geantwoord, krijgen de gemiddelde waarde van alle respondenten op het item toegekend. Om verwarring te voorkomen zullen de

variabelen autonomie, competentie en verbondenheid die staan voor de beleving van 3 jaar geleden aangegeven worden met een “-T”.

Tabel 4. Stellingen psychologische basisbehoefte autonomie, competentie en verbondenheid van drie jaar geleden (vraag 27 tot en met vraag 29)

Autonomie – T	
a.	Drie jaar terug voelde ik me mezelf op mijn werk.
b.	Drie jaar terug moest ik op het werk vaak commando's van andere mensen opvolgen. (R)
c.	Drie jaar terug had ik als ik kon kiezen de dingen op mijn werk anders willen doen. (R)
d.	Drie jaar terug kwamen mijn taken op het werk overeen met wat ik echt wilde doen.
e.	Drie jaar terug had ik het gevoel dat ik op mijn werk dingen kon doen zoals ik dacht dat ze het beste waren.
f.	Drie jaar terug voelde ik me in mijn werk gedwongen om dingen te doen die ik niet wilde. (R)
Competenties – T	
a.	Drie jaar terug had ik de taken die bij mijn functie hoorden echt onder de knie.
b.	Drie jaar terug voelde ik me bekwaam in mijn functie.
c.	Drie jaar terug was ik goed in de dingen die ik op mijn werk deed.
d.	Drie jaar terug had ik het gevoel dat ik zelfs de moeilijkste taken op het werk goed kon vervullen.
Verbondenheid – T	
a.	Drie jaar terug voelde ik geen verbondenheid met mijn collega's. (R)
b.	Drie jaar terug voelde ik me op het werk onderdeel van de groep.
c.	Drie jaar terug had ik weinig aansluiting bij mijn collega's. (R)
d.	Drie jaar terug kon ik op mijn werk met collega's over dingen praten die echt belangrijk voor me waren.
e.	Drie jaar terug voelde ik me vaak alleen als ik met mijn collega's was. (R)
f.	Drie jaar terug waren sommige collega's waarmee ik werkte goede vrienden van mij.

Tabel 5. Betrouwbaarheidsanalyse vragenlijst psychologische basisbehoefte van drie jaar geleden

Construct	Cronbachs alpha	Aantal items	Items verwijderd
Autonomie –T	.878	6	0
Competentie –T	.979	4	0
Verbondenheid –T	.921	6	0

Geslacht

Volgens onderzoek zijn vrouwen positiever over hun werkbeleving dan mannen (Perry, 1997; Bright, 2005). In het onderzoek controleren wij hierom voor verschil tussen man en vrouw. In de enquête wordt geslacht gevraagd met de vraag; “Wat is uw geslacht?”. Het antwoord op deze vraag wordt verwerkt naar een dichotome variabele waarbij “vrouw” = 0 en “man” = 1.

Opleidingsniveau

Voor de variabele opleidingsniveau wordt de vraag; “Wat is uw hoogst genoten opleiding?” gebuikt. De invulmogelijkheden zijn; Basisonderwijs; Vmbo/Mavo/Vbo/Lts; Havo; Vwo; Mbo/Mts; Hbo/Hts; Wo/universiteit. In navolging van de indeling die het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) hanteert worden er drie dichotome variabelen gemaakt “laag opgeleid”(Basisonderwijs; Vmbo/Mavo/Vbo/Lts; Havo en Vwo) , “midden opgeleid” (Mbo/Mts) en “hoog opgeleid” (Hbo/Hts en Wo/universiteit).

Leeftijd

De werkbeleving neemt naarmate iemand ouder wordt toe omdat hij meer ervaring heeft en daardoor competenter en autonomer mag en kan handelen (Stassen, Anseel, & Levecque, 2016). Met de vraag “Wat is uw leeftijd” maken we de controle variabele leeftijd. Respondenten hebben hun leeftijd ingevuld en met deze numerieke gegevens wordt de variabele leeftijd gemaakt.

Organisatiegrootte

De grootte van de organisatie wordt gecontroleerd aan de hand van een indeling van groot naar klein. Dit wordt bevraagd met: ‘Hoeveel medewerkers werken bij uw volledige organisatie?’. Hierbij zijn de antwoordmogelijkheden naar aanleiding van de indeling van het CBS: ‘Anders; ik ben zelfstandig ondernemer’(1) ‘Minder dan 11 medewerkers’(1); ‘Meer dan 10, maar minder dan 51 medewerkers’(2); ‘Meer dan 50 medewerkers, maar minder dan 251 medewerkers’(3); ‘Meer dan 250 medewerkers’(4);. Antwoordmogelijkheden “anders, ik ben zelfstandig ondernemer” en “minder dan 11 worden samengevoegd omdat dit beiden kleine ondernemingen zijn.

Organisatietype

Klantenadviseurs zijn in het algemeen werkzaam in drie soorten organisaties, namelijk banken, verzekeraars en intermediairs. Met de vraag “Bent u momenteel werkzaam in de financiële dienstverlening?” Door van de antwoordmogelijkheden “Ja, bij een bank”, “Ja, bij een verzekeraar”, “Ja, bij een intermediair” “Ja, anders namelijk” kan worden bepaald tot welke groep de respondent behoort. Voor elke groep wordt een dichotome variabele gemaakt waarmee kan worden bepaald of de doelgroep verschilt in werkbeleving ten opzichte van de andere groepen.

Leidinggevend

“Bent u werkzaam als leidinggevende” is de vraag waarmee bepaald kan worden of iemand leidinggevende is. Wanneer de respondent “ja” heeft geantwoord krijgt hij in de dichotome variabele de waarde 1. Respondenten met het antwoord “nee” krijgen de waarde 0.

Verandering van werkgever

Met de vraag; “Bent u de afgelopen drie jaar veranderd van werkgever?” wordt er een dichotome variabele gemaakt voor mensen die de afgelopen drie jaar van werkgever zijn veranderd. Bij kandidaten die de afgelopen drie jaar van werkgever zijn veranderd, is de organisatie context veranderd. De respondenten die deze verandering ervaren hebben, krijgen in de dichotome variabele de waarde 1.

Sollicitatiedrang

Volgens meerdere onderzoeken neemt de werkbeleving af wanneer een medewerker actief solliciteert op een andere functies (Blau 1994; Tinsley, 2000; Verquer et al., 2002; Hoffman en Woehr, 2005). De vraag; “Ben u momenteel op zoek naar een andere baan?” maakt het mogelijk om de bepalen of een respondent behoefte heeft om te solliciteren. De antwoordmogelijkheden worden geoperationaliseerd naar “nee”= 0, “ja, maar niet actief”= 1 en “ja, actief”= 2.

Tabel 6. Beschrijvende statistieken (n = 339).

	Minimum	Maximum	Gemiddelde	Standaard deviatie
<i>Afhankelijke variabelen</i>				
Werkbeleving				
Autonomie	1.67	10.00	6.96	1.48
Competentie	1.00	10.00	8.29	1.17
Verbondenheid	2.50	10.00	7.59	1.46
<i>Onafhankelijke variabelen</i>				
Motivatie				
Intrinsieke motivatie	-1.85	2.15	-.11	.91
Extrinsieke motivatie	-3.52	1.39	.14	.76
Demotivatie	-1.66	1.98	.06	.96
WFT behaald	.00	1.00	.64	
Organisatie ondersteuning				
Financiële ondersteuning	.00	4.00	3.51	1.57
Leerondersteuning	.00	2.00	1.39	.73
Baanonzekerheid	.00	2.00	.70	.75
<i>Controle variabelen</i>				
Werkbeleving – T				
Autonomie – T	1.00	10.00	6.95	1.65
Competentie - T	1.00	10.00	8.11	1.50
Verbondenheid – T	2.67	10.00	7.41	2.44
Geslacht	.00	1.00	.54	
Opleidingsniveau				
Hoog opgeleid	.00	1.00	.43	
Midden opgeleid	.00	1.00	.46	
Laag opgeleid	.00	1.00	.11	
Leeftijd	21	67	44.83	10.24
Organisatie grote	1.00	4.00	2.70	1.29
Organisatietype				
Bank	.00	1.00	.31	
Verzekering	.00	1.00	.17	
Intermediair	.00	1.00	.42	
Overige	.00	1.00	.10	
Leidinggevend	.00	1.00	.20	
Veranderd van werkgever	.00	1.00	.21	
Sollicitatiedrang	.00	2.00	.29	.58

Analyse

In dit onderzoek hebben we verschillende statistische analyses gebruikt om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Als eerste wordt er een Pearson correlatie met afhankelijke en gehypothetiseerde onafhankelijke variabelen, met uitzondering van toetsing behaald omdat dit een dichotome variabele is, uitgevoerd om inzicht te bieden in de individuele samenhang tussen de variabelen. Het verschil van het wel of niet behalen van de toetsing in de ervaren competentie wordt met behulp van een t-toets uitgevoerd.

Voor het toetsen van de opgestelde hypotheses wordt van twee analysetechnieken gebruik gemaakt; multiële lineaire regressie in SPSS en “*structural equation modelling*” (SEM) in AMOS. In totaal zullen er drie multiële regressies worden uitgevoerd, een voor elke afhankelijke variabele. In elke multiële regressie wordt één van de afhankelijke variabelen tegenover alle onafhankelijke variabelen getoetst. De lineaire regressie wordt uitgevoerd voor het toetsen van de modelassumpties van multicolineariteit, normaliteit en homoscedasticiteit, welke nodig zijn om te bepalen of de resultaten uit de SEM analyse betrouwbaar zijn (Byrne, 2013). Tijdens de toetsing bleek de assumptie van normaliteit voor competentie geschonden te zijn. Bij een schending van deze assumptie is de normaliteit van residuen niet normaal verdeeld en worden p-waarden onderschat of overschat. Hierdoor zijn aannames vanuit de toetsing niet betrouwbaar. Verder is voor alle afhankelijke variabelen de homoscedasticiteit geschonden. Dit duidt op een ongelijke standaardfout op de helling van de variabelen. De standaardfout van de variabelen is niet zuiver waardoor de significantietoets en betrouwbaarheidsinterval niet betrouwbaar is. (Kvalheim, Brakstad, & Liang, 1994). Schending van deze voorwaarden kan door middel van analyse met bootstrappen hersteld worden. Tijdens de SEM analyse zal de bootstrap uitgevoerd worden met een maximum likelihood (ML) bootstrap met 10.000 steekproeven en bias gecorrigeerde betrouwbaarheidsinterval van .95.

De opbouw van de SEM analyse wordt aan de hand van twee padmodellen uitgevoerd. De padmodellen toetsen samenhang van afhankelijke variabelen met onafhankelijke variabelen. Padmodel 1 bestaat uit drie submodellen. In submodel 1a wordt de afhankelijkheid van autonomie van intrinsieke motivatie, extrinsieke motivatie en demotivatie getoetst en wordt er gecontroleerd voor covariatie onder intrinsieke motivatie, extrinsieke motivatie en demotivatie. Afhangelijkheid van competentie van de onafhankelijke variabele behaalde toetsing wordt in submodel 1b getoetst. Voor verbondenheid wordt de afhankelijkheid van onafhankelijke variabelen financiële ondersteuning, leerondersteuning en

baanonzekerheid in submodel 1c getoetst. Daarnaast wordt ook de covariatie tussen financiële ondersteuning, leerondersteuning en baanonzekerheid meegenomen. In het tweede model zal bovenop de analyses in padmodel 1 autonomie, competentie en verbondenheid van drie jaar geleden worden toegevoegd. Het doel van het onderzoek is na te gaan in hoeverre de verplichte permanente toetsing invloed heeft op de werkbeleving. Om te zorgen dat de samenhang die gevonden wordt ook daadwerkelijk ontstaan is door de invoering van de verplichte toetsing, dienen we te controleren met de werkbeleving van voor de invoer van de verplichte permanente toetsing. Door voor de eerdere werkbeleving te controleren, wordt immers de werkbeleving die al bestond voor de verplichte permanente toetsing verklaard en wordt samenhang tussen werkbeleving en de verplichte toetsing die op toeval berust tegen gegaan. Daarnaast wordt voor de afhankelijke variabelen autonomie, competentie en verbondenheid de invloed van geslacht, opleidingsniveau, leeftijd, organisatie grote, organisatie type, leidinggevend, veranderd van werkgever en sollicitatiedrang getoetst. Zie voor een visuele weergave van model 1 figuur 4 en model 2 figuur 5 in bijlage 3.

SEM analyse biedt de mogelijkheid om uitspraken te doen over de kwaliteit van het volledige model (Bentler & Chou, 1987, Jöreskog & Sörbom, 1993; Hu & Bentler, 1999). Er kunnen uitspraken worden gedaan voor de verklaarde variantie van autonomie, competentie en verbondenheid door de onafhankelijke en controle variabelen gezamenlijk in de analyse te toetsen. De kwaliteit van elk model wordt eerst in de resultaten besproken waarna er ingegaan wordt op de individuele effecten. Naast de mogelijkheid die SEM biedt om uitspraken te doen over het volledige model, houdt het model rekening met de causaliteit en statistische samenhang tussen de afhankelijke variabelen (Verschuren, 1991). Voor ZBT is in eerder onderzoek samenhang tussen de afhankelijke variabele autonomie, competentie en verbondenheid aangetoond (Vallerand, 1997; 2000).

Resultaten

De resultaten van de analyse bespreken wij in dit onderdeel. In eerste instantie bespreken we de Pearson correlaties en t-toets voor het verschil in competentie tussen de groep die het wel behaald heeft en de groep die het niet behaald heeft. Vervolgens worden uitkomsten van de modelassumptie besproken en tot slot komen de resultaten uit de SEM analyse aanbod.

Bivariate analyse

Pearson correlatie

Tabel 7 laat de Pearson correlatie voor de afhankelijke en gehypothetiseerde onafhankelijke variabele, met uitzondering van behaalde toetsing, zien. In contrast met de verwachting vertoont autonomie geen significante samenhang met intrinsieke motivatie ($r(337) = .001, p = .986$), extrinsieke motivatie ($r(337) = -.001, p = .981$) en demotivatie ($r(337) = -.064, p = .243$). Verbondenheid vertoont in verwachting wel een positieve significante samenhang met financiële ondersteuning ($r(337) = .188, p < .001$) en leerondersteuning ($r(337) = .159, p = .003$) maar hebben beiden een kleine correlatie. De verwachte samenhang tussen baanonzekerheid en verbondenheid wordt niet gevonden ($r(337) = -.025, p = .644$). De correlatie tussen demotivatie en competentie vertoont onverwachts een onderling, positief verband ($r(337) = .155, p = .004$). Andere correlaties zijn in principe in de lijn der verwachting.

Tabel 7 Pearson correlatiematrix afhankelijke en onafhankelijke variabelen (n= 399)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Autonomie	1								
2. Competentie	.282**	1							
3. Verbondenheid	.439**	.235**	1						
4. Intrinsieke motivatie	.001	-.078	.028	1					
5. Extrinsieke motivatie	-.001	.103	.001	-.013	1				
6. Demotivatie	-.064	.155**	-.128*	-.601**	.101	1			
7. Financiële ondersteuning	.057	.011	.188**	.079	-.009	-.095	1		
8. Leerondersteuning	.156**	-.063	.159**	.121*	-.050	-.153**	.301**	1	
9. Baanonzekerheid	-.209**	.025	.025	.005	.182**	.113**	-.014	-.115*	1

Noot. * $p < .05$, ** $p < .01$.

T-toets

In de onafhankelijke t-toets is het verschil van competentie tussen de groep die de toetsing wel behaald heeft en de toetsing niet behaald heeft getoetst. Het resultaat van deze t-toets toont aan dat er een significant verschil voor de ervaren competentie tussen de groep die de toetsing behaald heeft ($M = 8.43, SD = 1.00$) en de groep die de toetsing nog niet behaald heeft ($M = 8.04, SD = 1.41$). De condities van de t-toets zijn: $t(190.32) = 2.68, p = .008$.

Respondenten die de toetsing hebben behaald, ervaren ten opzichte van de respondenten die de toetsing niet hebben behaald gemiddeld meer competentie.

Modelassumpties

Voorafgaand aan de toetsing van de modellen, dienen de modelassumpties multicollineariteit, normaliteit van residuen en homoscedasticiteit te worden getoetst. Multicollineariteit betekent dat twee of meer verklarende variabelen sterk gecorreleerd zijn. Door “*Variance Inflation Factors*” (*VIF*) kan duidelijk worden of er sprake is van multicollineariteit. Wanneer er multicollineariteit optreedt bij variabelen, dan is het moeilijker om te bepalen welke onafhankelijke variabele het effect op de afhankelijke variabele veroorzaakt en dienen variabelen verwijderd of samengevoegd te worden. De vuistregel is dat bij *VIF*-waarden groter dan 10 er sprake is van een onafhankelijke variabele welke sterk correleert met een andere onafhankelijke variabele (Myers, 1990). In bijlage 5 wordt de tabel met *VIF*-waarden gepresenteerd. Uit deze tabel blijkt dat de *VIF* tussen 1,16 en 3.49 liggen met een gemiddelde *VIF* van 1,93. Geconcludeerd kan worden dat er geen sprake is van multicollineariteit.

De assumptie van normaliteit van de residuen gaat er vanuit dat de residuen van afhankelijke variabelen normaal gedistribueerd zijn. Met de “*Kolmogorov-Smirnov*” (*KS*) toets kan de normaliteit van residuen getoetst worden (Drezner, Turel & Zerom, 2010). Stelregel voor deze toets is dat bij een niet significante *KS*-toets de normaliteit van residuen wordt bevestigd. Bij autonomie (*KS*: $p = .200$) en verbondenheid (*KS*: $p = .057$) wordt de normaliteit bevestigd. De *KS* van competentie ($p = .003$) is bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% niet normaal gedistribueerd. Bij de variabele competentie zijn residuen niet normaal verdeeld en de *p*-waarden zullen bij analyse onderschat of overschat kunnen worden. Na analyse van gestandaardiseerde residuen werd geconstateerd dat er niet voldaan is aan de assumptie van homoscedasticiteit (zie bijlage 6). De standaardfout van de variabelen is verspreid waardoor significantietoets en betrouwbaarheidsintervallen bij de analyse minder betrouwbaar zijn.

De gevolgen van een schending van normaliteit bij competentie en homoscedasticiteit bij alle afhankelijke variabelen kan middels een “*bootstrap resampling method*” tegen worden gegaan (Efron & Tibshirani, 1994). Wij hebben bij de SEM analyse een “*maximum likelihood bootstrap*” uitgevoerd met 10.000 steekproeven met een bias gecorrigeerde betrouwbaarheidsinterval van .95.

SEM analyse

Goodness of Fit

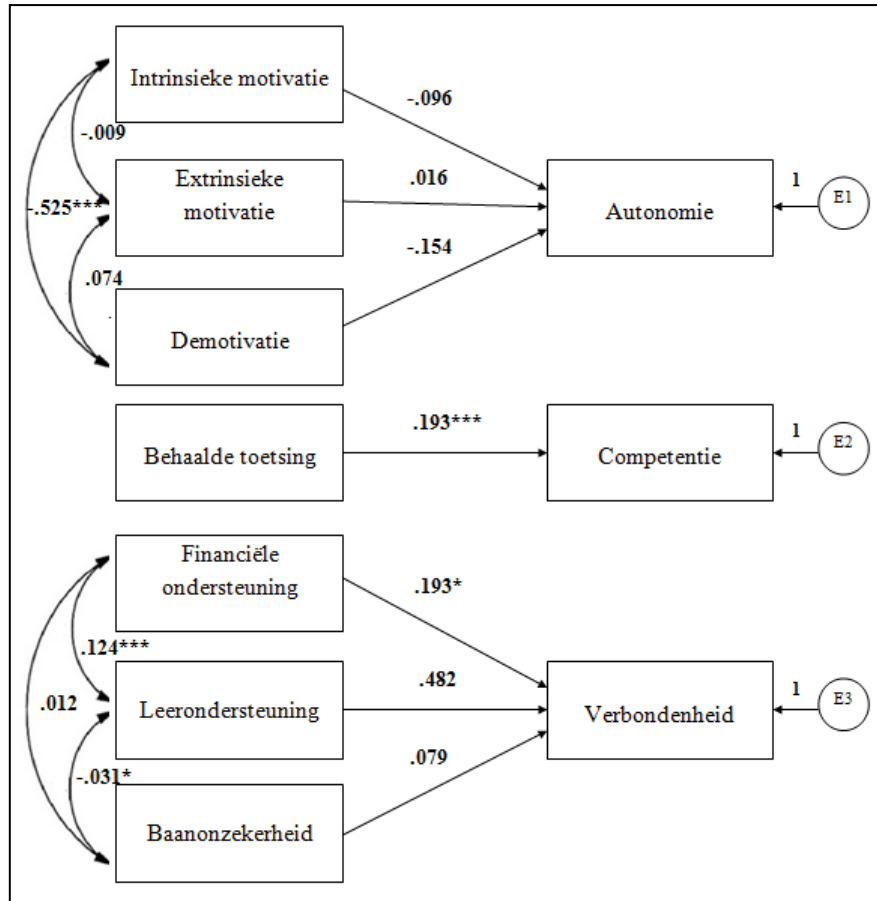
In dit onderdeel bespreken wij door middel van verschillende Fitindexen in hoeverre het model past bij de gevonden data. De Chi-kwadraat toetst de waarschijnlijkheid van het model. Bij een significante waarde dient de aanname dat het model niet perfect passend is, aangenomen te worden. Voor model 1 ($\chi^2 = 212.534$, $df = 32$, $p < .001$) en model 2 ($\chi^2 = 2102.316$, $df = 221$, $p < .001$) zijn de Chi-kwadragen significant. Concreet betekent dit dat autonomie, competentie en verbondenheid niet goed te verklaren zijn met behulp van de onafhankelijke variabelen in het model. De Chi-kwadraattoets wordt wel beïnvloed door de grote van de steekproef en de kans op een niet significant resultaat neemt toe naarmate de steekproef groter is (Hox, 1999).

In navolging van Hox (1999) is voor de “*goodness of fit*” de “*Root Mean Square Error of Approximation*” (RMSEA), en de “*Comparative Fix Index*” (CFI) bekeken. Wanneer er is voldaan aan de RMSEA duidt het er op dat het veronderstelde model past bij de gevonden data. Zoals MacCallum, Browne & Sugawara (1996) adviseren, hanteren we een betrouwbaarheidsinterval van 90%. Zowel model 1 (RMSEA = .129, $p < .001$) als model 2 (RMSEA = .159, $p < .001$) voldoen niet aan de voorwaarden en zijn een slechte fit voor de gevonden data. Wanneer de CFI aangenomen wordt, is er een goede overeenkomst tussen het hypothetische model en het daadwerkelijke geobserveerde model en kan men ervan uitgaan dat covariaties geen invloed hebben (Bentler, 1990; Bogaerts, 2003). Voor de bevestiging van de CFI dienen de gevonden waarden tussen .90 en .95 te vallen (Hu & Bentler, 1999). Model 1 (CFI = .535) en model 2 (CFI = .262) voldoen beide niet aan deze voorwaarde.

De gevonden resultaten illustreren dat beide modellen niet perfect passend zijn. De “*Modification Indices*” geeft voor beide modellen geen verbeteringen die theoretisch te onderbouwen zijn. Model 2 (CFI = .262) is volgens de CFI een verbetering van model 1 (CFI = .535). Terwijl bij de RMSEA model 1 (RMSEA = .129, $p < .001$) een betere waarde heeft dan model 2 (RMSEA = .159, $p < .001$). De modellen zijn beide niet perfect passend en kunnen niet aangenomen worden als een complete verklaring. Zie voor een uittreksel van de “*goodness of fit*” van model 1 tabel 10 en model 11 tabel 10 in bijlage 7.

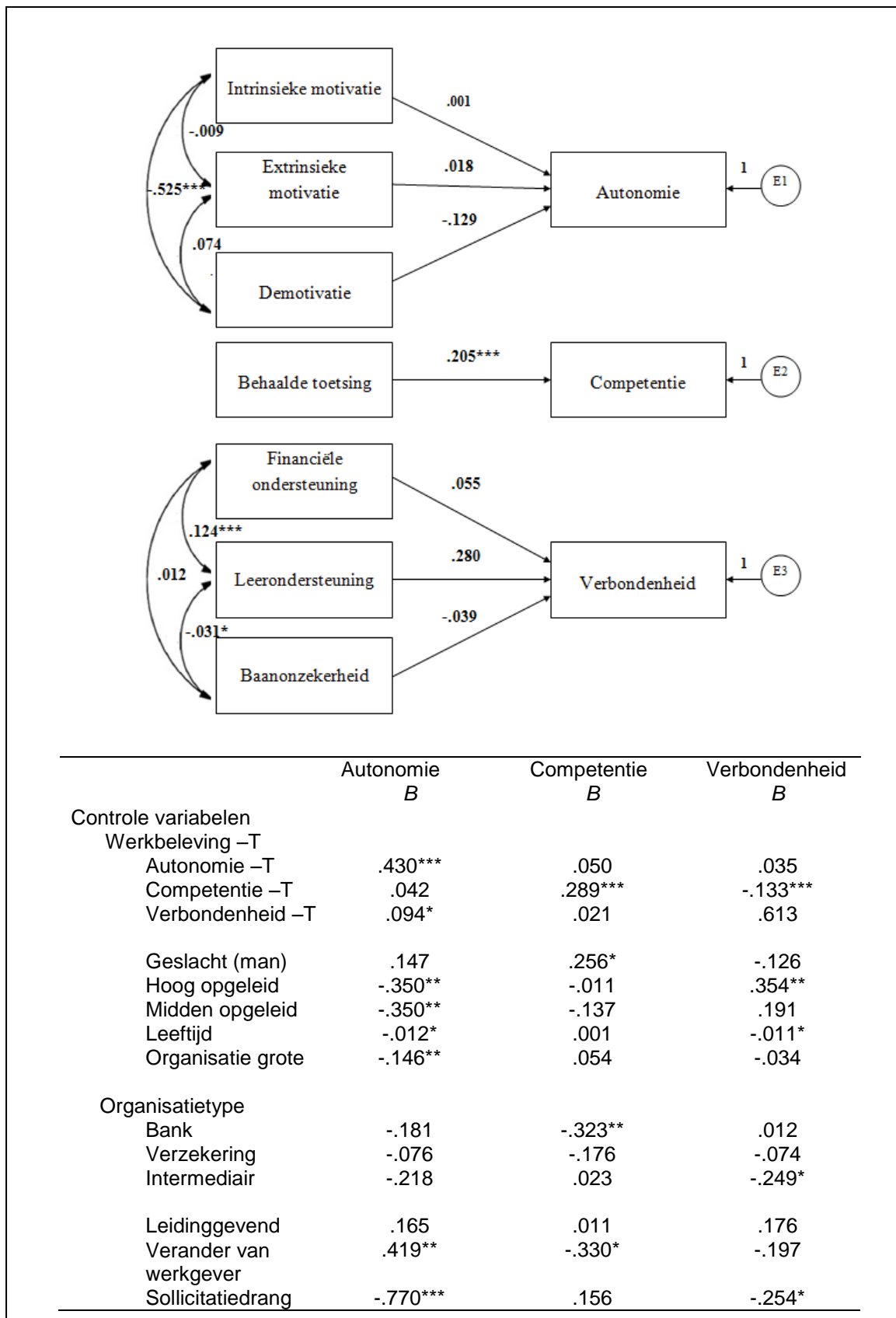
Individuele effecten padmodellen 1 en 2

De individuele resultaten in de padmodellen zijn hieronder in figuur 2 en 3 opgenomen. In bijlage 9 zijn deze resultaten ook in tabellen 13 en 14, inclusief de standaardfout, gepresenteerd. Per afhankelijke variabele zullen we nu de resultaten in model 1 en 2 bespreken.



Figuur 2. Model 1 SEM analyse van afhankelijke variabele autonomie, competentie en verbondenheid met onafhankelijke variabele motivatie, WFT behaald en organisatie ondersteuning

Noot. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$; N : 399; R^2 autonomie: .006; R^2 competentie .025; R^2 verbondenheid .049; *ML bootstrap* gebaseerd op 10.000 steekproeven; *Bias gecorrigeerde betrouwbaarheidsinterval*; .95.



Figuur 3. Model 2: SEM analyse van afhankelijke variabele autonomie, competentie en verbondenheid met onafhankelijke variabele motivatie, WFT behaald, organisatie ondersteuning geslacht, opleidingsniveau, leeftijd, organisatie grote, organisatie type, leidinggevend, veranderd van werkgever en sollicitatie drang

Noot. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$; N : 399; R^2 autonomie: .483; R^2 competentie .239; R^2 verbondenheid .436; ML bootstrap gebaseerd op 10.000 steekproeven; Bias gecorrigeerde betrouwbaarheidsinterval; .95.

Autonomie

In submodel 1a is 0.6 % van de variantie in autonomie verklaard ($R^2 = .006$) en in model 2a is dit 48.3% ($R^2 = .483$). In model 2a wordt er meer variantie van autonomie verklaard dan in model 1a. Het verschil in verklaarde variantie tussen de modellen is te verklaren omdat in model 2a de werkbeleving van drie jaar geleden is toegevoegd. In submodel 1a en 2a is voor intrinsieke motivatie geen significant effect op autonomie gevonden (submodel 1a: $B = -.096$, $p = .385$, submodel 2a; $B = -.001$, $p = .993$). Zowel in submodel 1a als submodel 2a heeft extrinsieke motivatie geen effect op autonomie (submodel 1a: $B = .016$, $p = .883$, submodel 2b: $B = .018$, $p = .815$). Demotivatie heeft ook geen significant effect op autonomie (submodel 1a: $B = -.154$, $p = .144$, submodel 2b: $B = -.129$, $p = .075$). Wij verwerpen naar aanleiding van de resultaten hypothesen 1a, 1b en 1c.

In model 2 is autonomie ook gecontroleerd voor de werkbeleving van drie jaar geleden. Autonomie –T heeft een positief effect op autonomie ($B = .430$, $p < .001$). Verbondenheid –T heeft een positief effect op autonomie ($B = .094$, $p = .015$). Leeftijd heeft een negatieve invloed op autonomie ($B = -.012$, $p = .036$). Hoog- ($B = -.350$, $p = .003$) en midden opgeleiden ($B = -.350$, $p = .003$) ervaren beiden ten opzichte van laag opgeleiden minder autonomie. Naarmate respondenten ouder zijn, ervaren ze minder autonomie ($B = -.012$, $p = .036$). Naarmate het aantal medewerkers in een organisatie groter wordt, neemt autonomie bij respondenten significant af ($B = -.146$, $p = .001$). Wanneer respondenten de afgelopen drie jaar veranderd zijn van werkgever, neemt de autonomie significant toe ten opzichte van de degene voor wie dit niet geldt ($B = .419$, $p = .004$). Tot slot hangt een toenemende mate van sollicitatiedrang negatief samen met autonomie ($B = -.770$, $p < .001$).

Competentie

Submodel 1b verklaart 2,5% van de variantie in competentie ($R^2 = .025$). In submodel 2b wordt 23,9% van de verklaarde variantie verklaard ($R^2 = .239$). In submodellen 1b en 2b toetsen wij het effect van behaalde toetsing. De verwachting dat de ervaren competentie hoger is wanneer kandidaten alle benodigde WFT-toetsen hebben behaald, is zowel in submodel 1b ($B = .193$, $p < .001$) als submodel 2b ($B = .205$, $p < .001$) significant. Met dit resultaat kan hypothese 2 aangenomen worden. Concreet betekent dit dat kandidaten die alle WFT-toetsen hebben behaald ten opzichte van degene die dit nog niet behaald hebben, meer competentie ervaren.

Bij de controle van werkbeleving - T op competentie wordt in model 2 een significant positief effect voor competentie –T gevonden ($B = .289$, $p = .001$). Naast de controle van werkbeleving zijn er in model 2b nog een drietal significante effecten zichtbaar voor de

variabele competentie. Ten eerste ervaren mannelijke respondenten meer competentie ($B = .256, p = .018$). Respondenten ervaren minder competentie wanneer ze werkzaam zijn bij een bank ($B = -.323, p = .006$). Tot slot ervaren respondenten die veranderd zijn van werkgever minder competentie dan respondenten die bij dezelfde werkgever zijn blijven werken ($B = .330, p = .014$).

Verbondenheid

Verbondenheid wordt in submodel 1c 4,9% van de variantie verklaard ($R^2 = .049$). In submodel 2c waar onder andere gecontroleerd wordt voor werkbeleving –T is de verklaarde variantie 43,6% ($R^2 = .436$). In dit model worden hypothesen 3a, 3b en 4 getoetst. Hypothese 3a neemt aan dat verbondenheid toeneemt naarmate de organisatie medewerkers financieel ondersteunt bij de verplichte permanente toetsing. In model 1c is het effect van financiële ondersteuning significant positief op verbondenheid ($B = .193, p = .006$). In submodel 2c is het effect van financiële ondersteuning niet meer aangetoond ($B = .055, p = .294$). Hypothese 3a is dus niet ondersteund. Hypothese 3b neemt aan dat bij een toenemende mate van leerondersteuning de verbondenheid toeneemt. In submodel 1c is dit effect significant positief ($B = .482, p < .035$) maar in model 2c is er geen effect ($B = .280, p = .100$). Hypothese 3b wordt niet ondersteund. Toenemende baanonzekerheid heeft volgens hypothese 4 een negatief effect op verbondenheid. In zowel submodel 1c ($B = .079, p = .443$) als submodel 2c ($B = -.039, p = .631$) is er geen effect en wordt deze verwachting verworpen.

In een aanvullende analyse voor verbondenheid willen we verklaren waarom de significantie van financiële- en leerondersteuning tussen de modellen verandert. Hierin blijkt dat wanneer er model 2c niet gecontroleerd wordt voor de eerder ervaren verbondenheid, financiële ondersteuning ($B = .148, p = .022$) en leerondersteuning ($B = .495, p = .018$) wel weer significant zijn. In deze aanvullende analyse is de verklaarde variantie 41,3% ($R^2 = .413$). De tabel met resultaten van de aanvullende analyse op model 2c is opgenomen in bijlage 10.

In model 2 blijkt verder dat als de eerdere verbondenheid toeneemt, de verbondenheid van nu ook toeneemt ($B = .613, p < .001$). Voor respondenten die drie jaar geleden een hogere ervaren competentie hadden, is de verbondenheid van nu afgenomen ($B = -.133, p < .001$). Naarmate een respondent ouder is, neemt verbondenheid af ($B = -.011, p = .050$). Hoger opgeleiden ervaren ten opzichte van gemiddeld en lager opgeleiden meer verbondenheid ($B = .354, p = .002$). Verbondenheid van een medewerker die werkzaam is bij een intermediair is lager dan een medewerker die hier niet werkzaam is ($B = -.248, p = .034$). Tot slot hangt het actieve solliciteren negatief samen met de verbondenheid ($B = -.254, p = .011$).

Conclusie en discussie

Sinds de invoering van de WFT is er tot op heden nog geen onderzoek gedaan naar de effecten op de werkbeleving van financieel klantadviseurs. Het doel van dit onderzoek is daarom ook om antwoord te geven op de volgende hoofdvraag: “Wat is het effect van de permanente verplichte WFT toetsing op de werkbeleving van klantadviseurs in de financiële sector?”. Geconcludeerd kan worden dat in het onderzoek de beleidstheorie omtrent de verplichte permanente toetsing is bevestigd (CDFD z.d.b)⁸. Adviseurs die de verplichte permanente educatie behaald hebben, ervaren meer competentie. Perverse effecten op de werkbeleving van klantadviseurs, namelijk op de ervaren autonomie en verbondenheid, zijn in dit onderzoek niet gevonden.

De resultaten hebben aangetoond dat deelname aan verplichte permanente toetsing invloed heeft op de ontwikkeling van ervaren competentie in het werk, ook onafhankelijk van de ervaren competentie van drie jaar geleden. Klantadviseurs die de benodigde toetsen voor hun functie behaald hebben, ervaren meer competentie dan adviseurs die de benodigde certificaten nog moeten behalen. Er lijkt dus ondersteuning te zijn dat het gericht leren voor de verplichte permanente toetsing bijdraagt aan de werkbeleving (Roe, 2002).

Financiële- en leerondersteuning door de organisatie had aanvankelijk een positief effect op de ervaren verbondenheid met de organisatie, maar dit hield niet stand na controle voor de ervaren verbondenheid van drie jaar geleden. Een verandering in de basisbehoefte verbondenheid kon dus niet verklaard worden door een invoering van financiële- en leerondersteuning door organisatie (Hiltrop, 1995). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de ondersteuning waarschijnlijk al onderdeel was van het psychologische contract van de medewerkers voor de invoering van de WFT-toetsen (Rousseau, 1995). Waarschijnlijk hebben de organisaties de vakbekwaamheidsverplichtingen van voor 1 januari 2014 ook al ondersteund op het gebied van kosten en leren.

Er is geen samenhang gevonden tussen de soorten motivatie voor de toetsing en de ervaren mate van autonomie. De theorie van Ryan en Deci laat in andere empirische studies wel samenhang zien tussen de soort motivatie en autonomie (Williams, Rodin, Ryan Grolnick & Deci, 1998; Miserandino, 1996; Wilson, Mack, & Grattan, 2008). Deze eerdere studies hebben zich wel hoofdzakelijk gericht op studenten. Context en persoonskenmerken spelen waarschijnlijk een rol. Ook is het denkbaar dat adviseurs beleid los zien van hun werksituatie omdat het door de overheid is ingevoerd. Verder is de theorie dat baanonzekerheid een

⁸ Tweede Kamer, 2013/14, 32 545, 18 (Brief van de Minister van Financiën)

negatief effect heeft op de verbondenheid, niet bevestigd (Kalleberg, 2000). De financieel klantadviseurs in onze steekproef ervaren gemiddeld ook weinig baanonzekerheid, waardoor het effect mogelijk niet gevonden is.

Het onderzoek biedt niet alleen kennis over de gevolgen van de verplichte permanente toetsing, maar laat ook de samenhang van de psychologische basisbehoeften (autonomie, competentie en verbondenheid) tussen twee toetsmomenten zien. We hebben namelijk voor autonomie, competentie en verbondenheid een effect tussen de gelijke variabele van het ene toetsmoment op het andere toetsmoment gevonden. Deze samenhang was verwacht, namelijk omdat huidige werkbeleving voor een deel gebaseerd is op de werkbeleving uit het verleden. Onverwacht was dat adviseurs die drie jaar geleden meer competentie beleefden, op dit moment minder verbondenheid ervaren. Mogelijkerwijs kunnen medewerkers die in het verleden meer competentie ervaren onder hun niveau werkzaam zijn. Gevolg daarvan is dat deze collega's bijvoorbeeld minder goed met collega's kunnen praten over dingen die zij in hun werk belangrijk vinden. Dit betekent dat contact met collega's voor deze medewerkers niet betekenisvol en diepgaand is, waardoor medewerkers zich minder verbonden gaan voelen (Reis et al., 2000). Een andere samenhang die wij tussen de twee toetsmomenten constateerden is de toename van autonomie naarmate de verbondenheid van drie jaar geleden hoger was. Eerder onderzoek toonde al aan dat onderlinge verbondenheid zorgt voor vertrouwen tussen collega's, waardoor zij elkaar meer vrijheid geven en de autonomie toeneemt (Ryan & Lynch, 1989). De verklaringen die hierboven zijn gegeven, dienen nader onderzocht te worden.

Verder ervaren mannen meer competentie dan vrouwen. Recent onderzoek naar genderverschillen bij zelfvertrouwen heeft aangetoond dat in de westerse cultuur mannen zich meer zelfverzekerd voelen dan vrouwen (Bleidorn et al, 2015). Het verschil in de beleving van competentie ontstaat mogelijkerwijs omdat het algemeen niveau van zelfvertrouwen tussen mannen en vrouwen ook al verschilt. Naarmate de opleiding van de adviseur hoger wordt, voelt de klantadviseur zich meer verbonden. Tussen opleidingsniveaus zijn er beloningsverschillen. Hoger opgeleiden verdienen over het algemeen meer dan lager opgeleiden (Dorenbosch, Huiskamp & Smulders, 2011). Denkende aan het psychologische contract ervaren deze medewerkers waarschijnlijk meer investering van hun werkgever en zullen zich hierdoor meer inzetten voor hun werk (Rousseau, 1995). Middelbaar en hoger opgeleiden ervaren minder autonomie dan lager opgeleiden. Denkbaar is ook dat bij het verscherpte toezicht van AFM en/of werkgevers deze adviseurs minder speelruimte hebben gekregen terwijl dit voor de lager opgeleide adviseurs in mindere mate is veranderd.

Daarnaast hechten hoger opgeleide werknemers in tegenstelling tot lager opgeleiden meer waarde aan intrinsieke werkkenmerken zoals autonomie (Halman & Muller, 2006; Warr, 2008) en zullen dit hierdoor kritischer beoordelen.

Naarmate de leeftijd toeneemt neemt ervaren autonomie en verbondenheid af. Dit is niet in lijn met eerder onderzoek (Stassen, Anseel, & Levecque, 2016). In de huidige maatschappij, waar steeds langer doorgewerkt moet worden en vergrijzing toeneemt, is verder onderzoek naar het effect van leeftijd van groot maatschappelijk belang. Een positieve werkbeleving vergroot immers duurzame inzetbaarheid van medewerkers, zodat mensen ook langer door kunnen werken (Bakker, Taris, & Jonge, 2006). Een mogelijke verklaring kan gevonden worden in de toenemende mate van digitale werkzaamheden binnen een financiële branche zijn. Onderzoek heeft aangetoond dat digitale vaardigheden de autonomie vergroten (Haan, Klumper & Steyaert, 2004). Ouderen zijn minder bekwaam met digitale producten waardoor zij mogelijk minder autonomie ervaren (Deursen & Dijk, 2013). Verder neemt autonomie af naarmate de organisatie groter wordt. Verklaring voor dit effect is dat binnen een grotere organisatie er meer sprake is van standaardisatie en bureaucratie (Mintzberg, 2006). Hierdoor is autonomie in een grotere organisatie in mindere mate mogelijk.

Medewerkers die bij een bank werkzaam zijn, voelen zich ten opzichte van medewerkers bij een intermediair of verzekeraar minder competent. Een verklaring voor dit effect kan wellicht de toegenomen kritiek op banken in de media zijn. Maar ook kunnen aanpassingen in richtlijnen binnen de banken of een ander soort werkzaamheden deze bevindingen mogelijk verklaren. Onderzoek naar de beleving van competentie binnen banken is nodig om dit resultaat te verklaren.

Medewerkers die werkzaam zijn bij een intermediair ervaren minder verbondenheid ten opzichte van medewerkers die werkzaam zijn bij banken. 58.2% van de intermediairs zijn zelfstandig ondernemer, terwijl dit percentage bij banken (1,9%) en verzekeraars (6,8%) veel lager is. Intermediairs hebben dus over het algemeen geen collega's, waardoor verbondenheid voor hen over het algemeen niet van toepassing is en ze dit ook minder beleven.

De verwachting dat werkbeleving afneemt naarmate mensen actiever gaan solliciteren (Blau, 1994), is alleen van toepassing op de mate van autonomie en verbondenheid.

Respondenten blijven zich wel zeker voelen over de beleving van eigen competentie. Een denkbare verklaring kan het motief achter de behoefte om te solliciteren zijn. Medewerkers kunnen gaan solliciteren omdat ze ontevreden zijn of uitdaging in hun huidige baan missen.

Er zijn echter ook enkele beperkingen van het onderzoek. Het moment van het uitzetten van de vragenlijst kan van invloed zijn op de resultaten. De vragenlijst heeft

namelijk van eind maart tot eind april 2016 uitgestaan. Adviseurs konden vanaf 1 januari 2014 tot 1 januari 2017 deelnemen aan WFT-toetsen. De dataverzameling is in het einde van deze periode verzameld en dit kan van invloed zijn op de wijze waarop de werkbeleving wordt ervaren. Toekomstig onderzoek kan door middel van longitudinaal onderzoek binnen een WFT-periode verschillen binnen de periode uitsluiten en wellicht de ontwikkeling van de werkbeleving binnen een toetsingsperiode in kaart brengen. Daarnaast bevelen wij aan om werkbeleving niet alleen in retrospectief te onderzoeken, maar door middel van longitudinaal onderzoek de verandering in werkbeleving ook meer objectief te meten. Retrospectief meten is in dit geval wel geschikt om de subjectieve verandering in werkbeleving te meten, maar voor het meten van een meer objectieve verandering in werkbeleving is longitudinaal onderzoek meer betrouwbaar (Middeldorp, 2013). Verder heeft een groot deel van de adviseurs al deelgenomen aan toetsing. De kandidaten die nu nog niet hun toetsen behaald hebben, kunnen bij voorbaat al minder competent zijn, al controleren we daarvoor zo goed mogelijk middels het opnemen van eerdere competentie in het model. Daarnaast had het leren van de stof ook opgenomen kunnen worden als effect op de beleving van competentie.

De data heeft zich niet beperkt tot alleen kandidaten die hun examen bij WFTNIVO hebben afgelegd, maar er zijn ook via andere wegen kandidaten benaderd die elders hun examen hebben afgelegd. De resultaten uit deze data zijn daarom breder te generaliseren naar de beroepsgroep financieel klantadviseurs. Daarnaast houdt de analyse techniek SEM rekening met eventuele covariatie tussen de onafhankelijke variabelen (Howitt & Cramer, 2007). Op deze manier is er een meer betrouwbaarder beeld verkregen van de werkelijke effecten op de uitkomst variabelen.

Aanbevelingen

Klantadviseurs voelen zich door het behalen van de benodigde toetsen competentier. Wanneer klantadviseurs meer competentie ervaren, zal dit de kwaliteit van hun werk doen toenemen (Gagné & Deci, 2005; Locke, 1969). Het huidige beleid heeft daar mee een gewenst effect op de beleving van klantadviseurs en dient op dit gebied niet aangepast te worden. Longitudinaal onderzoek naar de ontwikkeling van werkbeleving op de langere termijn is wel nodig. Sommige gevolgen van beleid komen pas later aan het licht (Engbersen, 2009). Door de werkbeleving van de beroepsgroep te volgen kunnen we nagaan of er verschillen ontstaan.

In de financiële branche hebben niet alleen klantadviseurs te maken met verschillende wetswijzigingen maar ook medewerkers die administratieve werkzaamheden uitvoeren ten behoeve van het afsluiten van de financiële producten. Nagegaan dient er te worden op welke manier deze medewerkers actueel bekwaam zijn en indien nodig en mogelijk zou bijhouden via een permanente toetsing passend zijn. Het belangrijkste voordeel van ook actuele bekwaamheid bij administratief medewerkers is dat dit als extra controle voor de kwaliteit van het advies kan dienen. Bij misstanden kunnen ze dit eventueel in overleg met de klantadviseur corrigeren. Hieruit ontstaat tevens een dialoog tussen klantadviseur en administratief medewerker welke voor beide partijen leerzaam is. Dus naast dat het misstanden oplost, helpt het ook om deze in de toekomst te voorkomen en is de organisatie lerend bezig (Wierdsma & Swieringa, 2002), dit staat uiteindelijk in dienst van de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant.

Buiten de financiële branche zijn er verschillende vakgebieden die met wetswijzigingen te maken hebben. In verschillende branches waarin mensen worden geadviseerd zoals accountancy, advocatuur en geneeskunde is dit sectorbreed geregeld via wetgeving (NBA.z.d.; CIBG z.d.; NOvA, z.d.). Daarnaast zijn binnen bepaalde vakgebieden registers opgezet zoals binnen makelaardij de RMT, KRMT en ARMT registers. De consumenten zijn bij een geregistreerde makelaar verzekerd van hun vakbekwaamheid (Vastgoedcert, z.d.). Echter zijn nog niet alle professies die te maken hebben met juridische aspecten en waarbij mensen geadviseerd worden in een wetgeving of register geborgd. Bijvoorbeeld voor een personeelsadviseur die werknemers adviseert over kwesties rondom personeelszaken, waaronder inkomen, verlof of speciale regelingen, is niets geregeld. Ook voor een sociaal juridisch dienstverlener welke consumenten bij uiteenlopende financiële en juridische kwesties adviseert, ontbreekt dit. Deze professies kennen ook geen register of wettelijke regeling. Het advies wat door een personeelsadviseur of sociaal juridisch

dienstverlener aan medewerker of cliënten wordt gegeven, heeft ook gevolgen voor de financiële positie van mensen. De overheid wenst consumenten te beschermen bij de aanschaf van financiële producten door verschillende regelingen, maar advies op het gebied van arbeid of juridische kwesties is niet beschermd. Aan te bevelen is om te onderzoeken of personeelsadviseurs en sociaal juridische dienstverleners actueel bekwaam zijn. Indien er aanwijzingen zijn dat de vakbekwaamheid en de kwaliteit van advisering bij deze professies in het geding is, kan dit eventueel met behulp van een toetsing worden verbeterd.

De concrete beleidsvraag van dit onderzoek is: “Op welke manier kunnen klantadviseurs het beste worden ondersteund bij het voldoen aan de nieuwe vakbekwaamheidseisen?”. Naar aanleiding van het onderzoek is aan te bevelen om op drie gebieden te investeren. Ten eerste verdient het de voorkeur dat de organisatie ondersteuning biedt bij het leren en betalen van WFT examens aan de klantadviseurs. Veel organisaties bieden al langere tijd ondersteuning op dit gebied, maar ook aan andere organisaties is aan te bevelen om dit ten behoeve van de werkbeleving te gaan organiseren. Het organiseren van financiële ondersteuning zal bij organisaties, indien het budget het toelaat, niet direct op problemen stuiten. Leerondersteuning is waarschijnlijk voor kleinere organisaties lastiger te organiseren vanwege de uiteenlopende adviseurschappen. In ogenschouw genomen dat leerondersteuning een sterkere positieve invloed op de verbondenheid heeft dan financiële ondersteuning, is investeren in leerondersteuning lonend. Werkgevers zouden dit kunnen initiëren door een samenwerking op dit gebied aan te gaan met andere organisaties.

Ten tweede dienen banken te investeren in onderzoek naar de competentie van klantadviseurs. Klantadviseurs welke werkzaam zijn bij een bank rapporteren een minder ervaren competentie ten opzichte van klantadviseurs die elders werkzaam zijn. Een ervaren competentie lijkt aanvankelijk onschuldig, maar onderzoek heeft aangetoond dat een lage beleving een negatieve invloed heeft op de kwaliteit omdat de werknemer minder zelfverzekerd handelt (Gagné & Deci, 2005; Locke, 1969). Gesuggereerd kan worden dat dit veroorzaakt wordt door de moeilijkheidsgraad van de taken die men moet uitvoeren maar ook de cultuuraspecten kunnen hierin een rol spelen. De achterliggende reden hiervan dient nader onderzocht te worden en op basis van deze gegevens kunnen er aanpassingen worden gedaan.

Tot slot dient er onderzoek gedaan te worden naar waarom oudere klantadviseurs minder autonomie binnen de financiële branche ervaren. De digitalisering en het verschil tussen jonge en oudere medewerkers in de bekwaamheid met computers zal vermoedelijk hierin een rol kunnen spelen (Deursen & Dijk, 2013). Uiteraard is het aanleren van digitale vaardigheden meer gericht op competentie, maar door de digitalisering zijn medewerkers door

de organisatie verplicht om te werken met deze digitale programma's (Dijk, 2003). Omdat oudere medewerkers hierin minder bekwaam zijn wordt dit waarschijnlijk door oudere werknemers gezien als een verplichting en beperking in de vrijheid waardoor het gevoel van autonomie afneemt (De Haan, Klumper & Steyaert, 2004). Mocht uit onderzoek ook blijken dat dit van toepassing is dan adviseren wij organisaties te investeren in computertrainingen zodat deze ongelijkheid kan worden tegen gegaan.

WFTNIVO

De implementatie van de bovenstaande aanbevelingen is vanuit WFTNIVO niet te initiëren. WFTNIVO kan wel direct op korte termijn de kennis over het onderzoek in de branche gaan delen. Het delen van de kennis kan door middel van een bijeenkomst of een lobby kenbaar worden gemaakt.

Op de langere termijn als de branche zich positief ten opzichte ontwikkelt, adviseren wij de organisatie om op twee onderdelen te investeren. Ten eerste adviseren wij om als organisatie ondersteuning te bieden door het creëren van leerondersteuning. Gezien het grote aandeel zelfstandige en kleinere ondernemingen zal hierin ook zeker vraag zijn. WFTNIVO is expert op het gebied van leren van de actuele vakbekwaamheid en kan werkgevers hierin ondersteunen door het creëren van een soort van forum of netwerk waarbij medewerkers elkaar ondersteunen. Binnen dit forum kunnen docenten van WFTNIVO toezicht houden zodat wat er gedeeld wordt ook correct is en ook een kwaliteitsvolle bijdrage aan de actuele bekwaamheid van de adviseurs heeft. Daarnaast adviseren wij om onderzoek te realiseren naar de reden van het minder ervaren van autonomie bij oudere adviseurs. Zoals eerder gesuggereerd, is dit mogelijk veroorzaakt door een verschil in de beleving van digitalisering op de werkplek tussen jongeren en ouderen. Aangezien WFTNIVO als opleidingsinstituut binnen de branche bekend is met digitale programma's die in de sector gebruikt worden, is participatie hierin aan te bevelen. Men kan trainingen op het gebied van deze digitale programma's ontwikkelen en hierdoor oudere kandidaten helpen meer autonomie te laten ervaren.

Literatuurlijst

- Amabile, T. M., Jong, W., de, & Lepper, M. (1976). Effects of externally imposed deadlines on subsequent intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 34, 92–98.
- Am:web. (2014). *Slechts 20% slaagt voor nieuwe Wft-examens*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, van <http://amweb.nl/news-1218322/slechts-20-slaagt-voor-nieuwe-wft-examens>.
- Autoriteit financiële markt. (2011). *Autoriteit Financiële Markten Jaarverslag 2010*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, van <https://www.afm.nl/~profmedia/files/afm/jaarverslag/jv-2010.ashx?la=nl>.
- Autoriteit Financiële Markten. (2014a). *Geef uw mening over de nieuwe vakbekwaamheidseisen*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, van <https://www.afm.nl/nlnl/professionals/nieuws/2014/okt/mening-nieuwe-vakbekwaamheidseisen>.
- Autoriteit Financiële Markten. (2014b). *Speciale nieuwsbrief over vakbekwaamheid voor financiële dienstverleners*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, van <http://afm.m13.mailplus.nl/archief/ mailing-423461.html#enquete>.
- Autoriteit financiële markt. (2015a). *Nieuwsbrief Financiële dienstverleners*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, van <http://afm.m13.mailplus.nl/archief/ mailing-461543.html#resultaten-enquete>.
- Autoriteit financiële markt. (2015b). *AFM jaarverslag 2014*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, van <https://www.afm.nl/nlnl/verslaglegging/jaarverslag>.
- Autoriteit financiële markt. (z.d.). *Vakbekwaamheidseisen voor klantmedewerkers en vergunninghouders*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, van <https://www.afm.nl/nlnl/professionals/doelgroepen/adviseurs-bemiddelaars/thema/vakbekwaamheid-klantmedewerkers>.
- Baelemans, H.C.W. (2009). 'Borging vakbekwaamheid onder de Wft. *Erkend*, 2, 12-13.
- Bakker, A., Taris, T., & Jonge, J. (2006). Onderzoek binnen de psychologie van arbeid en gezondheid. In Schaufeli, W. & Bakker, A. (Red.), *De psychologie van arbeid en gezondheid* (pp. 217-240) Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Baumeister, R. F., & Leary, M. R. (1995). The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological bulletin*, 117, 497-529.
- Bentler, P. M., & Chou, C. P. (1987). Practical issues in structural modeling. *Sociological Methods & Research*, 16, 238-246.

- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological bulletin*, 107, 238.
- Berg, J., Glebbeek, A. C., & Bosman, M. H. (2012). Een empirische verkenning van de 'geschonden' beroepseer van leraren. Mogelijke oorzaken en consequenties voor verloop.
- Berting, J., Sitter, L.U., de, (1971). *Arbeidssatisfactie: Theorie, methodiek, feiten*. Amsterdam: SISWO.
- Birkland, T. A. (2014). *An introduction to the policy process: Theories, concepts and models of public policy making*. Abingdon: Routledge.
- Blau, G. (1994). Testing a two-dimensional measure of job search behavior. *Organizational behavior en human decision processes*, 59, 288-312.
- Bleidorn, W., Arslan, R. C., Denissen, J. J., Rentfrow, P. J., Gebauer, J. E., Potter, J., & Gosling, S. D. (2015). Age and Gender Differences in Self-Esteem - A Cross-Cultural Window. *Journal of personality and Social Psychology*. Geraadpleegd op 16 juni 2016, van <http://dx.dio.org/10.1037/pspp0000078>.
- Blom, J. (2010). *De kredietcrisis: een politiek-economisch perspectief*. Amsterdam: University Press.
- Bogaerts, S. (2003). *De verleiding uit onvermogen: interpersoonlijke factoren en pedoseksualiteit*. Leuven: University Press.
- Bovey, W. H., & Hede, A. (2001a). Resistance to organisational change: the role of defence mechanisms. *Journal of Managerial Psychology*, 16, 534-548.
- Bovey, W. H., & Hede, A. (2001b). Resistance to organizational change: the role of cognitive and affective processes. *Leadership & Organization Development Journal*, 22, 372-382.
- Boud, D., Cohen, R., & Walker, D. (1993). *Using experience for learning*. London: McGraw-Hill Education UK.
- Bright, L. (2005). Public employees with high levels of public service motivation who are they, where are they, and what do they want?. *Review of public personnel administration*, 25, 138-154.
- Brink, G. van den, Jansen, T., & Pessers, D. (2005). Geschonden beroepseer. In Verbrugge A. (Red.), *Beroepszeer* (pp. 108-123). Amsterdam, Nederland: Boom.

- Broeck, A., Vansteenkiste, M., Witte, H., Soenens, B., & Lens, W. (2010). Capturing autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work-related Basic Need Satisfaction scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, 981-1002
- Broeck, A., van den, Vansteenkiste, M., Witte, H., de, Lens, W., & Andriessen, M. (2009). De zelf-determinatie theorie: kwalitatief goed motiveren op de werkvloer. *Gedrag & Organisatie*, 22, 316-335.
- Byrne, B. M. (2013). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*. Abingdon: Routledge.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2016). *CBS StatLine - Consumentenvertrouwen, economisch klimaat en koopbereidheid*. Geraadpleegd op 29 februari 2015, van <http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?DM=SLNL&PA=7388pcr&D1=6&D2=a,!0-291,!295,!299,!303,!307-308,!312,!316,!320,!324-325,!329,!333,!337,!341342,!346,!350,!354,!358-359,!363,!367,!371,!375-376,!380,!384,!388,!392393,l&HDR=T&STB=G1&CHARTTYPE=3&VW=T>.
- CIBG (z.d.). Over BIG –register. Geraadpleegd op 31 mei 2016, van <https://www.bigregister.nl/overbigregister/>.
- College Deskundigheid Financiële Dienstverlening. (z.d.a). *Wft-diploma*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <http://www.cdfd.nl/vakbekwaamheid/wft-diploma>.
- College Deskundigheid Financiële Dienstverlening. (z.d.b). *Permanente Educatie*. Geraadpleegd op 29 februari 2016, van <http://www.cdfd.nl/vakbekwaamheid/pe>
- College Deskundigheid Financiële Dienstverlening. (z.d.c). *Centrale Examenbank WFT*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <http://www.cdfd.nl/examen/examenbank>.
- College Deskundigheid Financiële Dienstverlening. (z.d.d). *Analyse vakbekwaamheidsbouw*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <http://www.cdfd.nl/vakbekwaamheid/analyse-vakbekwaamheidsbouwwerk>.
- College Deskundigheid Financiële Dienstverlening. (z.d.e). *Examen*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, <http://www.cdfd.nl/examen>
- College Deskundigheid Financiële Dienstverlening. (z.d.f). *Overzicht vragen reguliere examens, PEplus-examens en cesuur*. Geraadpleegd op 30 april 2016, van <http://www.cdfd.nl/examen/examenbank/vragen>.
- Cummings, T., & Worley, C. (2014). *Organization development and change*. San Francisco Cengage learning.

- Deci, E.L. (1971). Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 18, 105- 115.
- Deci, E. L., Connell, J. P., & Ryan, R. M. (1989). Self-determination in a work organization. *Journal of applied psychology*, 74, 580.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior. *New York: Pantheon*.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The " what" and " why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological inquiry*, 11(4), 227-268.
- De Nederlandsche Bank. (2013). *Bankierseed*. Geraadpleegd op 19 februari 2016, van <http://www.dnb.nl/publicatie/publicaties-dnb/nieuwsbrieven/nieuwsbrief-beleggingsondernemingen/nieuwsbrief-beleggingsondernemingen-februari-2013/dnb285460.jsp>.
- De Nederlandsche Bank. (z.d.). *Registrer onder toezicht staande instellingen*. Geraadpleegd op 28 februari 2016, van <http://www.dnb.nl/toezichtprofessioneel/de-consument-en-toezicht/registers/>.
- Deursen, A. J. A. M., & Dijk, J. A. G. M. (2013). Zicht op ICT-competenties. Een werknemersperspectief in zes topsectoren.
- Dijk, J. A. (2003). *De digitale kloof wordt dieper: van ongelijkheid in bezit naar ongelijkheid in vaardigheden en gebruik van ict*. SQM en Infodrome.
- Dijsselbloem, J. R. V. A. (2014a). Beantwoording schriftelijk overleg stand van zaken centrale Wftexamining [Brief van de minister van financiën]. Geraadpleegd van <http://old.findinet.nl/~uploads/newsModule/wftexamensbeantwoording140630.pdf>.
- Dijsselbloem, J. R. V. A. (2014b). Stand van zaken centrale Wft-examinering [Brief van de minister van financiën]. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/kamerstukken/2014/11/05/kamerbrief-inzake-stand-van-zaken-centrale-wft-examinering/kamerbrief-inzake-stand-van-zaken-centrale-wft-examinering.pdf+&cd=2&hl=nl&ct=clnk&gl=nl>.
- Dorenbosch, L., Huiskamp, R., & Smulders, P. (2011). De relatie tussen baanontevredenheid en vetrekintenties: maakt opleiding een verschil. *Tijdschrift voor arbeidsvraagstukken*, 27, 77-93.
- Drezner, Z., Turel, O., & Zerom, D. (2010). A modified Kolmogorov–Smirnov test for normality. *Communications in Statistics—Simulation and Computation*, 39, 693 - 704.
- Engbersen, G. (2009). *Fatale remedies: Over de onbedoelde gevolgen van beleid en kennis*. Amsterdam university press.

- Efron, B., & Tibshirani, R. J. (1994). *An introduction to the bootstrap*. CRC press.
- Freese, C., Schalk, R., & Croon, M. A. (2008). De Tilburgse psychologisch contract vragenlijst. *Gedrag en Organisatie*, 3, 278-295.
- Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational behavior*, 26, 331-362.
- Grift, M., van de. (2005). Werkbeleving: een consequentie van cultuur?
- Guay, F., Ratelle, C. F., & Chanal, J. (2008). Optimal learning in optimal contexts: The role of self-determination in education. *Canadian Psychology*, 49, 233–240.
- Guay, F., Vallerand, R. J., & Blanchard, C. (2000). On the assessment of situational intrinsic and extrinsic motivation: The Situational Motivation Scale (SIMS). *Motivation and emotion*, 24, 175-213.
- Grusec, J.E., & Goodnow, J.J. (1994). Impact of parental discipline methods on the child's internalization of values: a reconceptualization of current points of view. *Developmental Psychology*, 30,4-19.
- de Haan, J., Klumper, O., & Steyaert, J. (2004). *Surfende senioren*. Den Haag: Academic Service.
- Halman, L.C.J.M., & Muller, H. (2006). Contemporary work values in Africa and Europe: Comparing orientations to work in Africa and European societies. *International Journal of Comparative Sociology*, 47, 117-143.
- Harter, S. (1978). Effectance motivation reconsidered. Toward a developmental model. *Human development*, 21, 34-64.
- Hertsenberg, A. M. (Presentatie). (2006, 6 november). Woekerpolisaffaire. Radar. Hilversum: TROS.
- Herscovitch, L., Meyer, J.P. (2002). Commitment to Organizational Change: Extension of a Three- Component Model'. *Journal of Applied Psychology*, 87, 474- 487.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (2010). *The motivation to work* (12th ed.). New Brunswick: Transaction Publishers.
- Hiltrop, J. M. (1995). The changing psychological contract: the human resource challenge of the 1990s. *European management journal*, 13, 286-294.
- Hoffman, B. J., & Woehr, D. J. (2006). A quantitative review of the relationship between person– organization fit and behavioral outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 389-399.

- Hox, J. J. (1999). Principes en toepassing van structurele modellen. *Kind en adolescent*, 20, 136-146.
- Howitt, D., & Cramer, D. (2007). *Methoden en technieken in de psychologie*. Amsterdam: Pearson Education Benelux BV.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6, 1-55.
- Humphrey, S. E., Nahrgang, J. D., & Morgeson, F. P. (2007). Integrating motivational, social, and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1332–1356.
- Jager, J.C., de. (2011). Parlementair onderzoek financieel stelsel [Brief van de minister van financiën]. Geraadpleegd op 19 februari 2016 van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/kst-31980-38.html>.
- Jaspers, E., Lubbers, M. & Graaf, N. D., de. (2009) Measuring once twice: an evaluation of recalling attitudes in survey research. *European Sociological Review*, 25, 287 – 301.
- Jonge, J., de, & Peeters, M. (2012). Scherp in werk: 5 routes naar optimale inzetbaarheid. Arnhem: Nederlandse Stichting Voor Psychotechniek
- Jöreskog, K. G., & Sörbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Chicago: Scientific Software International.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological bulletin*, 127, 376.
- Kalleberg, A.L. (2000). Nonstandard Employment Relations: Part-time, Temporary and Contract Work. *Annual Review of Sociology*, 26, 341- 365.
- Kasl, S. V. (1973). Mental health and work environment: An examination of the evidence. *Journal of Occupational Medicine*, 15, 509-518.
- Kingdon, J. W., & Thurber, J. A. (1984). *Agendas, alternatives, and public policie*. Boston: Little, Brown.
- Kochanska, G. (2002). Committed compliance, moral self, and internalization: a mediational model. *Developmental Psychology*, 38, 339-351.
- Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants. (z.d.). Regelgeving en wettelijke eisen PE. Geraadpleegd op 31 mei 2016 van <https://www.nba.nl/Voorleden/Permanente-educatie/Algemene-informatie-PE/>.

- Kratwohl D. R., Bloom B. S., Masia B. B. (1964). *Taxonomy of educational objectives. Handbook II. Affective domain*. New York; McKay.
- Kvalheim, O. M., Brakstad, F., & Liang, Y. (1994). Preprocessing of analytical profiles in the presence of homoscedastic or heteroscedastic noise. *Analytical Chemistry*, 66, 43-51.
- Latham, G. P., & Pinder, C. C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annual Reviews of Psychology*, 56, 485-516.
- Lepper, M. R., Henderlong, J., & Gingras, I. (1999). Understanding the effects of extrinsic rewards on intrinsic motivation – Uses and abuses of meta-analysis: Comment on Deci, Koestner and Ryan (1999). *Psychological Bulletin*, 125, 669–676.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4, 309-336.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction of teachers. In M. Dunette (Red.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. (pp. 1296 -1313). Chicago: Rand-McNally.
- Luken, T., & Schokker, J. (2002). Assessment Instrumentarium Personeel & Arbeid: Algemene informatie, Kennistoets, Attitude instrument, Portfolio.
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power analysis and determination of sample size for covariance structure modeling. *Psychological methods*, 1(2), 130 - 149.
- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50, 370-396.
- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. New York: MacMillan.
- Meyer, J.P., Srinivas, E.S., Jaydeep, B.L. Topolnytsky, L. (2007). Employee commitment and support for an organizational change, test of the three-component model in two cultures. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 185-211.
- Middeldorp, S. (2013). Onderzoeksprotocol: cohortonderzoek. In Tielbeek, J.A.W., Barwari, K., Beurskens, C.J.P., Delewi, R., Paardt, M.P. van der., Stegeman, I. & Weehuizen, T.A.F.(RED.), *Promoveren doe je zo!*. (pp. 27-31). Bohn Stafleu van Loghum.
- Ministerie van Financiën. (2011). Evaluatie Vakbekwaamheidsbouwwerk Financiële Dienstverleners. Evaluatie, Den Haag.
- Mintzberg, H. (1979). *The structuring of organization. A Synthesis of the Research*. New-York: Englewood Cliffs.
- Mintzberg, H. (2006). *Organisatiestructuren*. Amsterdam: Pearson Education Benelus BV.

- Miserandino, M. (1996). Children who do well in school: Individual differences in perceived competence and autonomy in above-average children. *Journal of Educational Psychology*, 88, 203 - 214.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of applied psychology*, 91, 1321 – 1399.
- Morrow, R. (2010). A critical analysis of the US causes of the Global Financial Crisis of 2007-2008. *Australian Marxist Review*, 53.
- Moor - van Vugt, A. J. C. & Wessel, M. W. (2011). Systeem in het financiële toezicht. *Regelmaat: Kwartaalblad voor Wetgevingsvraagstukken*. 26, 213-229.
- Morrison, E. W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: The importance of the employee's perspective. *Academy of management journal*, 37, 1543-1567.
- Myers, R. H. (1990). *Classical and Modern Regression with Applications*. Boston: PWS-KENT Publishing Company,
- Nederlandse orde van Advocaten. (z.d.). Kwaliteit van de advocatuur. Geraadpleegd op 31 mei 2016 van <https://www.advocatenorde.nl/11526/advocaten/kwaliteit-van-de-advocatuur.html?thema=kwaliteits-shy-bevordering&themaID=11422>.
- Nederlandse Sociologische Vereniging. (2002). *Beroepscode*. Geraadpleegd op 3 maart 2016, van http://www.nsv-sociologie.nl/?page_id=17.
- NRC. (2009). DSB: Een chronologie van 'De Snelle Belofte Bank'. Geraadpleegd op 19 februari 2016, van http://vorige.nrc.nl//economie/DSB/article2382380.ece/DSB_Een_chronologie_van_De_Snelle_Belofte_Bank.
- Parre, P., van der. (1996). *Zonder arbeid geen zegen. Kwaliteit van de arbeid, arbeidsoriëntaties, arbeidssatisfactie en het zoekgedrag op de arbeidsmarkt*. Delft: Eburon.
- Parsons, T. (2013). *Social system*. Abingdon: Routledge.
- Perry, J. L. (1997). Antecedents of public service motivation. *Journal of public administration research and theory*, 7, 181-197.
- Ploeg, J. van der, & Scholte, E. (2003). Arbeidssatisfactie onder leerkrachten. *Pedagogiek*, 4, 276-290.
- Reis, H. T., Sheldon, K. M., Gable, S. L., Roscoe, J., & Ryan, R. M. (2000). Daily well-being: The role of autonomy, competence, and relatedness. *Personality and social psychology bulletin*, 26, 419-435.

- Rijksoverheid. (z.d.). Wat betekent het provisieverbod voor mij als consument?
 Geraadpleegd op 19 februari 2016 van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/financiele-sector/vraag-en-antwoord/wat-betekent-het-provisieverbod-voor-mij-als-consument>.
- Roe, R. A. (2002). What makes a competent psychologist?. *European Psychologist*, 7, 192-202.
- Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Sage Publications.
- Ryan, R. M., & Lynch, J. H. (1989). Emotional autonomy versus detachment: Revisiting the vicissitudes of adolescence and young adulthood. *Child development*, 60, 340-356.
- Ryan, R. M. (1995). Psychological needs and the facilitation of integrative processes. *Journal of personality*, 63, 397-427.
- Ryan, R.M., & Connell, J.P. (1989). Perceived locus of causality and internalization: examining reasons for acting in two domains. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 749-761.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (1996). When paradigms clash: Comments on Cameron and Pierce's claim that rewards do not undermine intrinsic motivation. *Review of educational research*, 66, 33-38.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*, 55, 68-78.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2004). Autonomy is no illusion. In Greenberg, J., Koole, S. L. & T. Pyszczynski (Red.) *Handbook of experimental existential psychology*, (pp. 79-455) New York: The Guilford Press
- Ryan, R. M., Sheldon, K. M., Kasser, T., & Deci, E. L. (1996). All goals are not created equal: *An organismic perspective on the nature of goals and their regulation*.
- Schafer, R. (1968). *Aspects of internalization*. New York: International Universities Press.
- Schalk, R., Campbell, J. W., & Freese, C. (1998). Change and employee behaviour. *Leadership & Organization Development Journal*, 19, 157-163.
- Schalk, R., Veldhoven, M., Lange, A. H., van, Witte, H., de, Kraus, K., Stamov-Roßnagel, C., & Bertrand, F. (2010). Moving European research on work and ageing forward: Overview and agenda. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19, 76-101.
- Sims, K. (1994). Evolving 3D morphology and behavior by competition. *Artificial life*, 1, 353-372.

- Stassen, L., Anseel, F., & Levecque, K. (2016). Generational differences in the workplace: A systematic analysis of a myth. *Gedrag & organisatie*, 29, 44-76.
- Stichting Erkend Hypotheek Adviseur. (2016). 'Impuls voor de beroepseer'. *Erkend*, 3, 6-8.
- Stokking, K. (2015). *Bouwstenen voor onderzoek in onderwijs en opleiding*. Apeldoorn: Maklu uitgevers.
- SurveyMonkey (2006) Privacybeleid. Geraadpleegd op 19 februari 2016 van <https://nl.surveymonkey.com/mp/policy/privacy-policy/>.
- Tanur, J. M. (1994). *Questions about questions*. New-York: Russell Sage Foundation.
- Tinsley, H. E. (2000). The congruence myth: An analysis of the efficacy of the person–environment fit model. *Journal of vocational behavior*, 56, 147-179.
- Vallerand, R. J. (2000). Deci and Ryan's self-determination theory: A view from the hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation. *Psychological Inquiry*, 11, 312-318.
- Vallerand, R. J. (1997). Toward a hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation. *Advances in experimental social psychology*, 29, 271-360.
- Vansteenkiste, M., Neyrinck, B., Niemiec, C., Soenens, B., Witte, H., de, & Broeck, A., van der. (2007). Examining the relations among extrinsic versus intrinsic work value orientations, basic need satisfaction, and job experience: A self-determination theory approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 251-277.
- Vastgoedcert. (z.d.) *Een onafhankelijk en branchebreed platform*. Geraadpleegd op 31 mei 2016, van <http://www.vastgoedcert.nl/over-ons/de-stichting-vastgoedcert/>.
- Veldhoven M., van. (1996). *Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress*. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Verbrugge, A. (Red.). (2005). *Beroepszeer*. Amsterdam, Nederland: Boom.
- Verschuren, P. J. M. (1991). *Structurele modellen tussen theorie en praktijk*. Utrecht: Het Spectrum.
- Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003). A meta-analysis of relations between person–organization fit and work attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 473-489.
- Vogelaar, A. (1990). *Arbeidssatisfactie: een consequentie van behoeftenstructuur en kenmerken van werk en werksituatie*. Leiden: Rijksuniversiteit.
- Warr, P. (2008). Work values: Some demographic and cultural correlates. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81, 751-775.

- Wierdsma, A.F.M. & J. Swieringa (2002). *Lerend organiseren. Als meer van hetzelfde niet helpt*. Groningen: Stenfert Kroese.
- Williams, G. C., Grow, V. M., Freedman, Z. R., Ryan, R. M., & Deci, E. L. (1996). Motivational predictors of weight loss and weight-loss maintenance. *Journal of personality and social psychology*, *70*, 115-126.
- Williams, G. C., Rodin, G. C., Ryan, R. M., Grolnick, W. S., & Deci, E. L. (1998). Autonomous regulation and long-term medication adherence in adult outpatients. *Health Psychology*, *17*, 269-276.
- Wilson, P. M., Mack, D. E., & Grattan, K. P. (2008). Understanding motivation for exercise: A self-determination theory perspective. *Canadian Psychology*, *49*, 250–256.

Bijlagen

Bijlage 1. Online enquête klantadviseurs;

Bijlage 2. Nieuwsbrief enquête;

Bijlage 3. Abstracte weergave model 1 en 2;

Bijlage 4. Pearson correlatiematrix van alle variabelen;

Bijlage 5. Tabel met VIF-scores;

Bijlage 6. Scatterplots toetsing homoscedasticiteit;


Bijlage 7. “*Goodness of fit model*” 1 en model 2 weergegeven in een tabel;

Bijlage 8. Covariatie SEM-model;

Bijlage 9. Tabellen met SEM resultaten van model 1 en 2;

Bijlage 10. Resultaten aanvullend analyse op model 2.

Bijlage 1. Online enquête klantadviseurs



WFT NIVO
HET NIEUWSTE LEBEN
OPLEIDING WFT ADVISORS

Enquête Werkbeleving Klantadviseurs

Algemeen

1. Wat is uw geslacht?

Man

Vrouw

2. Wat is uw leeftijd?

3. Wat is uw hoogst genoten opleiding?

Basisonderwijs

Vmbo/Mavo/Vbo/Lta


Havo

Vwo

Mbo/ Mts

Hbo/ Hs

WO/Universiteit



WFT NIVO
HET NIEUWSTE LEBEN
OPLEIDING WFT ADVISORS

Enquête Werkbeleving Klantadviseurs

Welkom

Beste kandidaat,

Allereerst heel erg bedankt dat u de moeite neemt om deze enquête in te vullen.

WFTNIVO streeft, als opleidingsinstituut naar het bevorderen van goede vakbekwaamheid bij kandidaten. Vanuit dit streven wordt er namens WFTNIVO onderzoek gedaan naar de werkbeleving van klantadviseurs. Als klantadviseurs in de financiële branche bent u sinds 1 januari 2014 verplicht om deel te nemen aan de zogeheten WFT examens. Op dit moment is er nog weinig bekend over de invloed van deze verplichting op de werkbeleving en motivatie van financiële adviseurs. Dit onafhankelijk onderzoek is bedoeld om dit inzichtelijk te maken. Op basis van de uitkomst van deze enquête zullen er aanbevelingen worden gedaan ter verbetering van het beleid rondom de WFT examens.

Het invullen van deze enquête duurt ongeveer 10 minuten en u maakt hierbij kans op een cadeaubonnen ter waarde van 15 euro. Uw gegevens worden zorgvuldig en anoniem behandeld. Er zijn geen goede of foute antwoorden in de vragenlijst: we zijn geïnteresseerd in wat u vindt en wat u erwaart!

Nogmaals hartelijk dank voor uw deelname.

Met vriendelijke groet,

Wieneke Colverdingen
w.colverdingen@wftnivo.nl

4. Tot welke etnische groep(en) rekent u zich?
(meerdere antwoorden zijn mogelijk)

- Nederlanders
 Surinamers
 Duitsers
 Turken
 Indonesiërs
 Marokkanen
 Chinezen
 Andere nationaliteit, namelijk:

5. Bent u momenteel werkzaam in de financiële dienstverlening?

- Ja, bij een bank
 Ja, bij een verzekeraar
 Ja, bij een intermediair
 Nee
 Anders, namelijk:

6. Bent u werkzaam als leidinggevende?

- Ja
 Nee

7. Bent u bezorgd over het behoud van uw huidige baan?

- Ja
 Een beetje
 Nee

8. Ben u momenteel op zoek naar een andere baan?

- Ja, actief
 Ja, maar niet actief
 Nee

9. Is het aantal medewerkers in uw organisatie de afgelopen 3 jaar afgenomen, toegenomen of gelijk gebleven?

- Afgenomen
- Toegenomen
- Gelijk gebleven
- Weet ik niet

10. Bent u de afgelopen drie jaar veranderd van werkgever?

- Ja
- Nee



WFT NIVO
HET NIEUWSTE LEREN
OPLEIDING WFT MOEDERS

Enquête Werkbeleving Klantadviseurs

Organisatie

11. Hoeveel medewerkers werken er bij uw volledige organisatie?

- Minder dan 10 medewerkers
- Tussen de 10 medewerkers en 50 medewerkers
- Tussen de 50 medewerkers en 250 medewerkers
- Meer dan 250 medewerkers
- Anders; ik ben zelfstandig ondernemer

12. Hoeveel procent van uw collega's zijn allochtoon en autochtoon?

- 0% allochtoon en 100% autochtoon
- 10% allochtoon en 90% autochtoon
- 20% allochtoon en 80% autochtoon
- 30% allochtoon en 70% autochtoon
- 40% allochtoon en 60% autochtoon
- 50% allochtoon en 50% autochtoon
- 60% allochtoon en 40% autochtoon
- 70% allochtoon en 30% autochtoon
- 80% allochtoon en 20% autochtoon
- 90% allochtoon en 10% autochtoon
- 100% allochtoon en 0% autochtoon



Enquête Werkbeleving Klantadviseurs

Organisatie

13. Heeft u het gevoel dat u door uw organisatie ondersteund wordt bij het bestuderen van de toetsstof voor de WFT examens?

- Ja
- Gedeeltelijk
- Nee

14. Heeft uw werkgever de opleiding(en) voor de WFT examens betaald/vergoed?

- Ja
- Gedeeltelijk
- Nee

15. Heeft uw werkgever de examenkosten voor de WFT examens betaald/vergoed?

- Ja
- Gedeeltelijk
- Nee



Enquête Werkbeleving Klantadviseurs

Toetsing

16. Bent u in uw huidige functie door de Wet financieel toezicht (WFT) verplicht om één of meerdere WFT examens te behalen?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

17. Was u voor 1 januari 2014 werkzaam als Klantenadviseur/zonder supervisie van een collega?

- Ja
- Nee
- Ik was toen nog niet werkzaam in de functie van Klantenadviseur.

18. Nam u voor 1 januari 2014 al deel aan permanente educatie?

- Ja
- Nee

19. Kunt u uw huidige baan na 1 januari 2017 verliezen wanneer u één of meerdere WFT examens niet behaalt?

- Ja
 Nee, maar ik moet wel in een andere functie gaan werken
 Nee
 Anders namelijk:

20. Welke WFT examen dient u voor 1 januari 2017 af te leggen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Initieel - Basis
 Initieel - Consumptief krediet
 Initieel - Hypothecair krediet
 Initieel - Inkomen
 Initieel - Pensioen
 Initieel - Schadeverzekeringen particulier
 Initieel - Schadeverzekeringen zakelijk
 Initieel - Vermogen
 Initieel - Zorgverzekeringen
 PEplus - Basis
 PEplus - Consumptief krediet
 PEplus - Hypothecair krediet
 PEplus - Inkomen
 PEplus - Pensioen
 PEplus - Schadeverzekeringen particulier
 PEplus - Schadeverzekeringen zakelijk
 PEplus - Vermogen
 PEplus - Zorgverzekeringen

21. Heeft u de vereiste WFT examens voor uw functie al behaald?

- Ja, allemaal
 Gedeeltelijk
 Nee

22. Heeft u één of meerdere WFT examens moeten herkansen?

- Ja, één
 Ja, meerdere
 Nee
 Ik heb nog geen WFT examen gedaan



Enquête Werkbeleving Klantadviseurs

Motivatie

23. Waarom neemt u deel aan de WFT examens?

Met behulp van de onderstaande schaal vinkt u het vakje aan dat het beste de reden beschrijft waarom u deelneemt aan de WFT examens. De schaal die gebruikt wordt bestaat uit: Komt niet overeen; Komt grotendeels niet overeen; Komt een beetje niet overeen; Neutraal; Komt een beetje overeen; Komt grotendeels overeen; Komt exact overeenkomt.

	Komt niet overeen	Komt grotendeels niet overeen	Komt een beetje niet overeen	Neutraal	Komt een beetje overeen	Komt grotendeels overeen	Komt exact overeenkomt
Ik neem deel aan het WFT examen omdat ik het interessant vind.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik behaal het WFT examen voor mijn eigen bestwil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik word verplicht om het WFT examen te behalen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er kunnen goede redenen zijn om het WFT examen te behalen maar persoonlijk zie ik die niet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het plezierig om de WFT examens te maken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik neem deel aan het WFT examen omdat ik denk dat het behalen ervan goed voor mij is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het behalen van het WFT examen is iets dat ik moet doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik maak het WFT examen maar ik ben niet zeker of het de moeite waard is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik maak het WFT examen omdat het leuk is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb persoonlijk besloten om het WFT examen te behalen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Komt niet overeen	Komt grotendeels niet overeen	Komt een beetje niet overeen	Neutraal	Komt een beetje overeen	Komt grotendeels overeen	Komt exact overeenkomt
Ik heb geen andere keuze dan het WFT examen te behalen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zie niet in wat het WFT examen mij brengt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het behalen van het WFT examen geeft me een goed gevoel.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben er van overtuigd dat het behalen van het WFT examen belangrijk voor mij is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb het gevoel dat ik het WFT examen moet behalen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik doe het WFT examen, maar ik ben er niet zeker van of het een goed iets is.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Deze stellingen gaan over de mate van vrijheid die u nu geniet bij het uitvoeren van uw werkzaamheden. In welke mate zijn de volgende stellingen voor u van toepassing? Hierbij staat 1 voor 'Absoluut niet van toepassing' en 10 voor 'Heel erg van toepassing'.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet ik niet
Ik voel me mezelf op mijn werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Op het werk moet ik vaak commando's van andere mensen opvolgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik kon kiezen zou ik de dingen op mijn werk anders willen doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mijn taken op het werk komen overeen met wat ik echt wil doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb het gevoel dat ik op mijn werk dingen kan doen zoals ik denk dat die het beste zijn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In mijn werk voel ik me gedwongen om dingen te doen die ik niet wil.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. De volgende stellingen gaan over uw competenties. In welke mate zijn de volgende stellingen voor u van toepassing? Hierbij staat 1 voor 'Absoluut niet van toepassing' en 10 voor 'Heel erg van toepassing'.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet ik niet
Ik heb de taken die horen bij mijn functie echt onder de knie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me bekwaam in mijn functie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben goed in de dingen die ik op mijn werk doe.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb het gevoel dat ik zelfs de moeilijkste taken op het werk goed kan vervullen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. De volgende stellingen gaan over uw verbondenheid op het werk. In welke mate zijn de volgende stellingen voor u van toepassing?
Hierbij staat 1 voor 'Absoluut niet van toepassing' en 10 voor 'Heel erg van toepassing'.

	Woord									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ik voel geen verbondenheid met mijn collega's.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me op het werk onderdeel van de groep	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik heb weinig aansluiting bij mijn collega's.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kan op mijn werk met collega's over dingen praten die echt belangrijk voor me zijn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik voel me vaak alleen als ik met mijn collega's ben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sommige collega's waarmee ik werk zijn goede vrienden van mij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



De volgende vragen gaan over drie jaar geleden. Het was toen 2013. Willem-Alexander werd dat jaar koning en er was een aanslag op de marathon van Boston.

Waar werkte u toen? Wie waren uw collega's? Wat waren voor u belangrijke gebeurtenissen? Wat was belangrijk nieuws voor u dat jaar? Waar ging u heen met vakantie? Enz.

27. Deze stellingen gaan over de mate van vrijheid die u 3 jaar geleden genoot bij het uitvoeren van uw werkzaamheden. In welke mate waren de volgende stellingen 3 jaar geleden voor u van toepassing?
Hierbij staat 1 voor 'Absoluut niet van toepassing' en 10 voor 'Heel erg van toepassing'.

Drie jaar terug...

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet ik niet
Voelde ik me mezelf op mijn werk.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moest ik op het werk vaak commando's van andere mensen opvolgen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Had ik als ik kon kiezen de dingen op mijn werk anders willen doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kwamen mijn taken op het werk overeen met wat ik echt wilde doen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Had ik het gevoel dat ik op mijn werk dingen kon doen zoals ik dacht dat ze het beste waren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voelde ik me in mijn werk gedwongen om dingen te doen die ik niet wilde.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. De volgende stellingen gaan over uw competenties van 3 jaar geleden. In welke mate waren de volgende stellingen 3 jaar geleden voor u van toepassing?
Hierbij staat 1 voor 'Absoluut niet van toepassing' en 10 voor 'Heel erg van toepassing'.

Drie jaar terug...

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet ik niet
Had ik de taken die bij mijn functie hoorden echt onder de knie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voelde ik me bekwaam in mijn functie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Was ik goed in de dingen die ik op mijn werk deed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Had ik het gevoel dat ik zelfs de moeilijkste taken op het werk goed kon vervullen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Enquête Werkbeleving Klantadviseurs

Werkbeleving van drie jaar geleden

29. De volgende stellingen gaan over uw verbondenheid op het werk van 3 jaar geleden. In welke mate waren de volgende stellingen voor u 3 jaar geleden van toepassing? Hierbij staat 1 voor 'Absoluut niet van toepassing' en 10 voor 'Heel erg van toepassing'.

Drie Jaar terug...

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Weet ik niet
Voelde ik geen verbondenheid met mijn collega's.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voelde ik me op het werk onderdeel van de groep.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Had ik weinig aansluiting bij mijn collega's.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kon ik op mijn werk met collega's over dingen praten die echt belangrijk voor me waren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voelde ik me vaak alleen als ik met mijn collega's was.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Waren sommige collega's waarmee ik werkte goede vrienden van mij.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Is voor uw gevoel uw beleving van het werk in het algemeen de afgelopen 3 jaar positiever geworden, negatiever geworden of gelijk gebleven

- Positiever geworden
 Negatiever geworden
 Geëlijk gebleven



Enquête Werkbeleving Klantadviseurs

Afronding

31. Hebt u zelf nog vragen of opmerkingen over de vragenlijst of over het onderwerp?

32. Als u kans wilt maken op een cadeaubon van 15 euro, vul dan hier uw e-mailadres in. Uw e-mailadres wordt alleen hiervoor gebruikt. Daarnaast wordt uw e-mailadres los van uw antwoorden bewaard en niet gedeeld met anderen.

33. Als uw graag op de hoogte wilt blijven van de resultaten van dit onderzoek, vul dan hier uw e-mailadres in. Uw e-mailadres wordt alleen hiervoor gebruikt, los van uw antwoorden bewaard en niet gedeeld met anderen.

Bedankt voor het invullen!

Bijlage 2. Nieuwsbrief enquête

Nieuwsbrief WFTNIVO enquête-editie maart 2016

[Bekijk deze e-mail in uw browser](#)



In opdracht van WFTNIVO onderzoekt Wieneke Golverdingen de gevolgen van de nieuwe vakbekwaamheidsregels per 1 januari 2014 voor de werkbeleving van Wft-klantadviseurs. Ook u kunt uw mening laten horen!

Laat uw beleving over de WFT-examens horen!

De afgelopen jaren hebben de Wft-examens voor veel discussie gezorgd. In onze toetscentra horen we verschillende meningen over de examens. Op dit moment gaat de discussie met name over de inhoud van de Wft-examens en de kwaliteit van het advies van de klantadviseur. Wieneke is in dit onafhankelijk onderzoek echter benieuwd naar een ander facet: wat is de invloed van de nieuwe vakbekwaamheidsregels op u als klantadviseur? Is uw werkbeleving door de invoer van het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk veranderd? Motiveert de invoer van de nieuwe toetsing u juist? Deze



invalshoek past perfect bij de kernwaarden van WFTNIVO: wij stellen namelijk de examenkandidaat centraal.

Het onderzoek is gebaseerd op wetenschappelijke theorieën over werkbeleving. Ter verkenning heeft Wieneke inmiddels diverse gesprekken gevoerd met partijen in de branche, zoals de AFM en het CDFD. Hieruit blijkt dat het onderzoek naar de examenkandidaat zelf zeer gewenst is. Door deze verkennende gesprekken is de aandacht voor het onderzoek gegroeid. Ook am:web en Findinet zullen hier in hun berichtgeving aandacht aan besteden.

Wij hebben uw hulp nodig om een betrouwbaar resultaat te verkrijgen in het onderzoek en een goed beeld te krijgen van uw werkbeleving. Wilt u ons helpen de mening van de klantadviseurs centraal te stellen in deze discussie? Start dan met de enquête via onderstaande button!

Het invullen van de enquête duurt maximaal 15 minuten. Onder de respondenten wordt een cadeaubonnen van € 15 verloot.

[Start de enquête!](#)

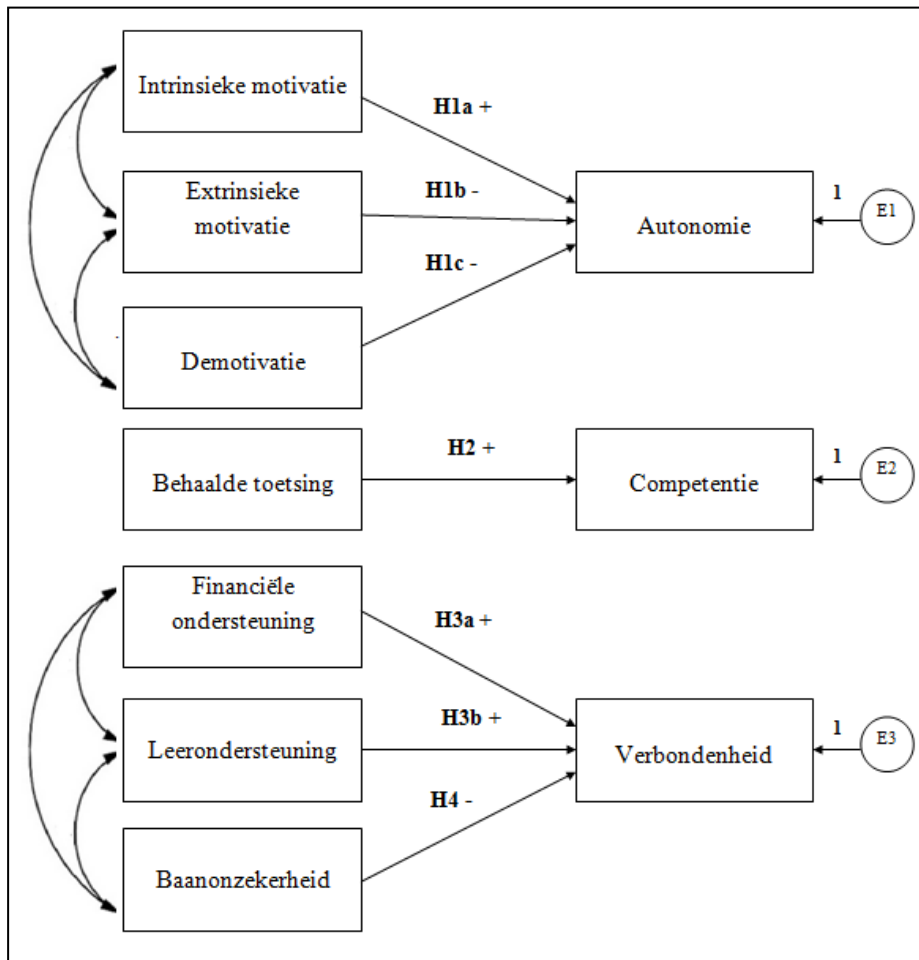


WFTNIVO

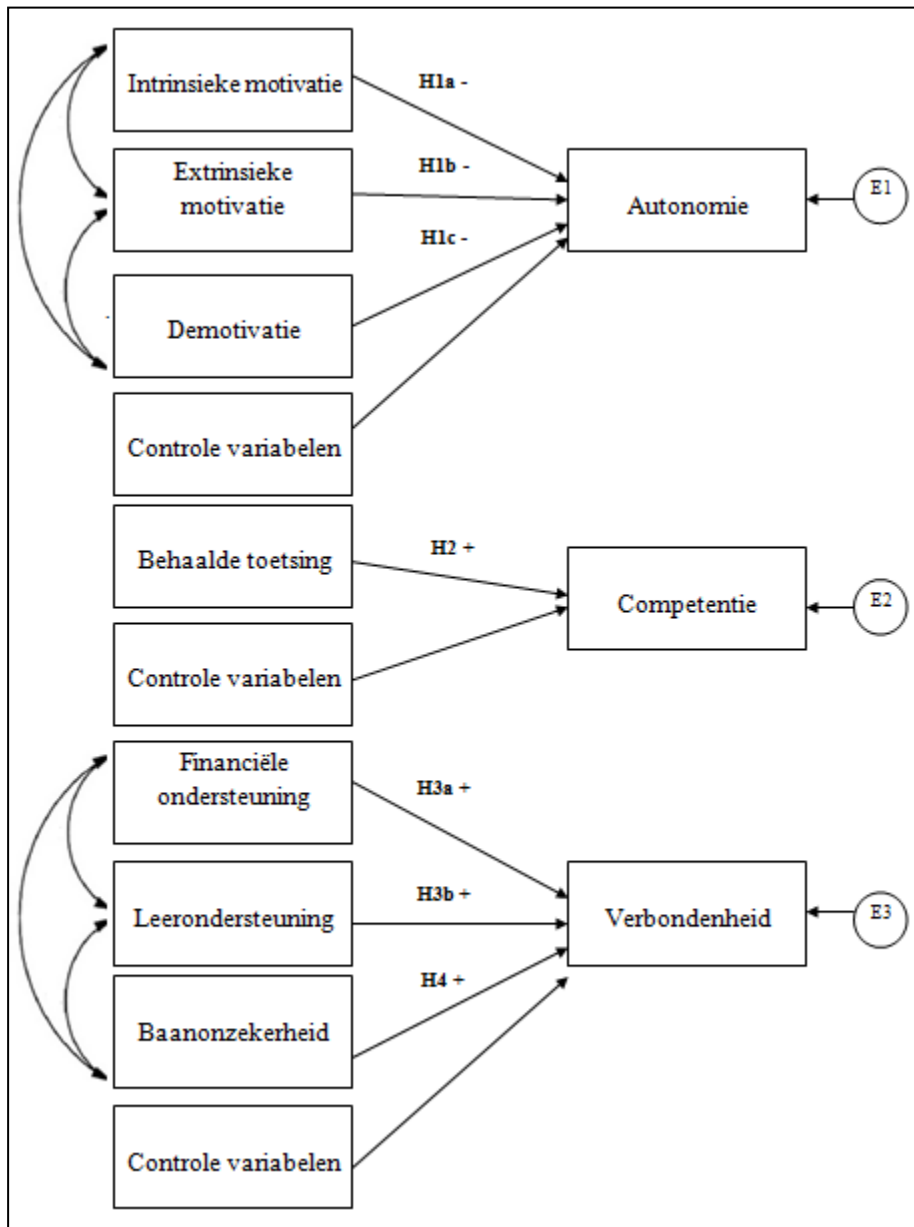
| Fultonbaan 80 | 3439 NE Nieuwegein | Telefoon 030 - 60 230 75 | Whatsapp 06 - 83 35 10
41 | info@wftnivo.nl |

| Op maandag- tot en met donderdagavond zijn wij ook 's avonds bereikbaar van 18.15-22.15 |

Bijlage 3. Abstracte weergave model 1 en 2



Figuur 4. Model 1 abstract weergegeven



Figuur 5. Model 2 abstract weergegeven

Noot: controle variabelen zijn autonomie –T, competentie –T, verbondenheid –T, geslacht, opleidingsniveau, leeftijd, organisatie grote, organisatie type, leidinggevend, veranderd van werkgever en sollicitatiedrang.

Bijlage 4. Pearson correlatiematrix van alle variabelen

Tabel 8. Pearson correlatiematrix afhankelijk, onafhankelijk en controle variabelen

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
1. Autonomie	1														
2. Competentie	.282**	1													
3. Verbondenheid	.439**	.235**	1												
4. Intrinsieke motivatie	.001	-.078	.028	1											
5. Extrinsieke motivatie	.001	.103	.001	-.013	1										
6. Demotivatie	-.064	.155**	-.128*	-.601**	.101	1									
7. Financiële ondersteuning	.057	.011	.188**	.079	-.009	-.095	1								
8. Leerondersteuning	.156**	-.063	.159**	.121*	-.050	-.153**	.301**	1							
9. Baanonzekerheid	-.209**	.025	.025	.005	.182**	.113**	-.014	-.115*	1						
10. Leeftijd	.085	.178**	-.034	-.139*	.091	.243**	-.206**	-.124*	.151**	1					
11. Organisatie grote	-.239**	-.058	.047	.112*	.029	-.173**	.348**	.050	.211**	-.226**	1				
12. Sollicitatiedrang	-.383**	.048	-.139*	-.071	.001	-.059	-.032	-.089	.317**	-.071	.159**	1			
13. Autonomie –T	.560**	.268**	.292**	-.064	.016	.031	.000	.021	-.046	-.232**	-.169**	-.143*	1		
14. Competentie –T	.256**	.445**	.125*	-.071	.147**	.131*	.016	-.077	.037	.244**	-.077	.011	.456**	1	
15. Verbondenheid –T	.289**	.208**	.639**	-.016	.070	-.008	.161**	.084	.152**	.141**	.028	-.040	.450	.388	1

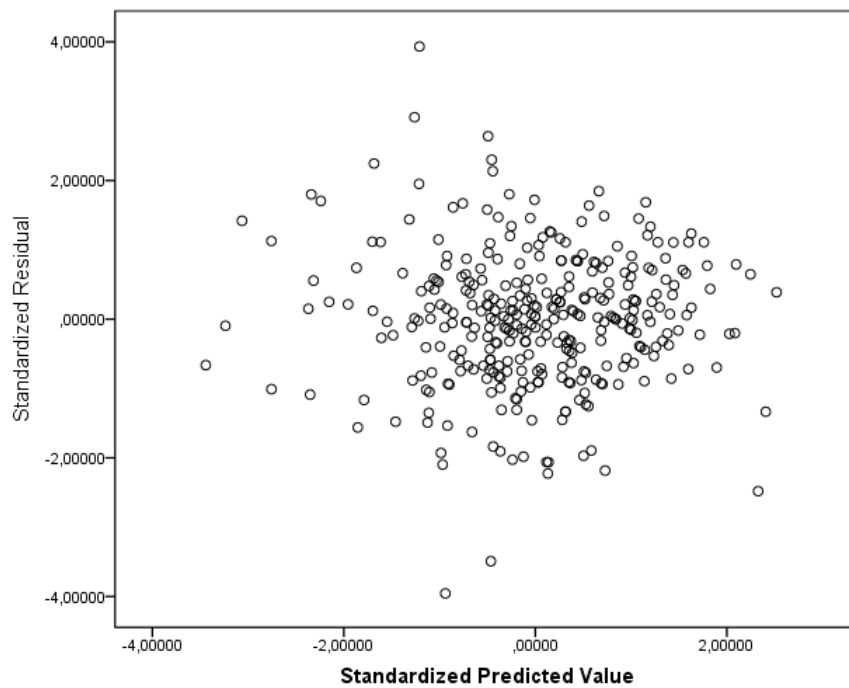
Noot. * $p < .05$. ** $p < .01$.

Bijlage 5. Tabel met VIF-scores

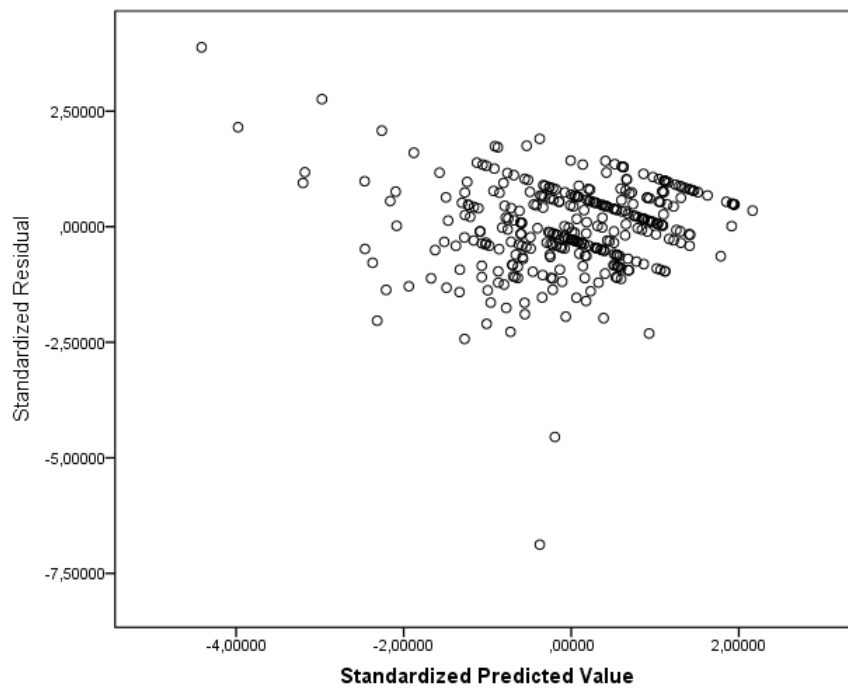
Tabel 9. VIF-scores van onafhankelijke variabelen op afhankelijke variabelen.

Variabelen	Autonomie	Competentie	Verbondenheid
Onafhankelijke variabelen			
Intrinsieke motivatie	1.67	1.67	1.67
Extrinsieke motivatie	1.16	1.16	1.16
Demotivatie	1.81	1.81	1.81
WFT behaald	1.17	1.17	1.17
Financiële ondersteuning	1.45	1.45	1.45
Leerondersteuning	1.22	1.22	1.22
Baanonzekerheid	1.44	1.44	1.44
Controle variabelen			
Autonomie –T	1.61	1.61	1.61
Competentie –T	1.46	1.46	1.46
Verbondenheid –T	1.52	1.52	1.52
Geslacht	1.23	1.23	1.23
Midden opgeleid	3.12	3.12	3.12
Hoog opgeleid	3.49	3.49	3.49
Leeftijd	1.52	1.52	1.52
Organisatie grote	2.49	2.49	2.49
Bank	3.65	3.65	3.65
Verzekering	2.89	2.89	2.89
Intermediair	3.63	3.63	3.63
Leidinggevende	1.61	1.61	1.61
Veranderd van werkgever	1.27	1.27	1.27
Sollicitatiedrang	1.21	1.21	1.21
<i>Gemiddelde VIF</i>	1.93	1.93	1.93

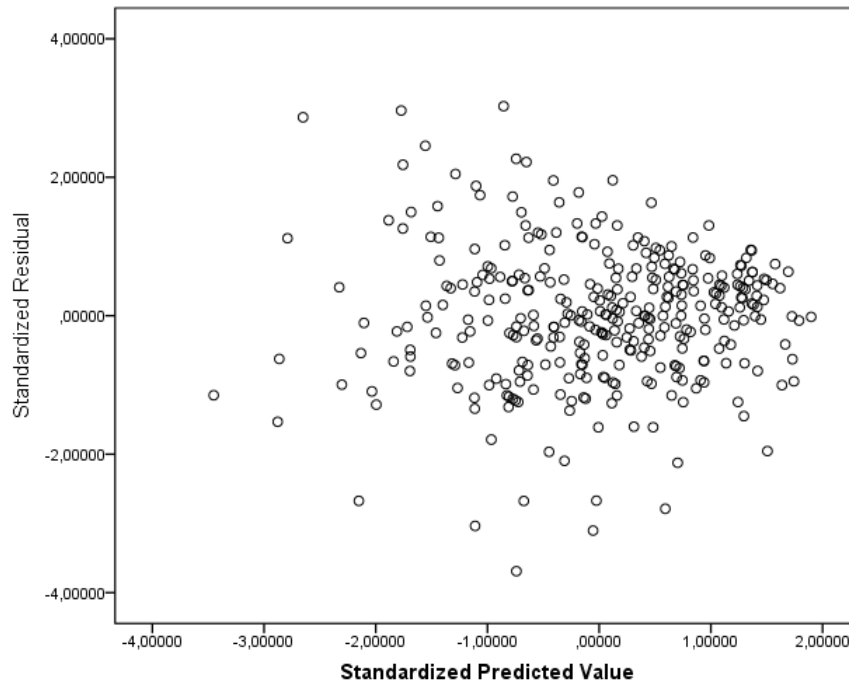
Bijlage 6. Scatterplots toetsing homoscedasticiteit



Figuur 6. Scatterplot van toetsing homoscedasticiteit autonomie



Figuur 7. Scatterplot van toetsing homoscedasticiteit competentie



Figuur 8. Scatterplot van toetsing homoscedasticiteit verbondenheid

Bijlage 7. “Goodness of fit” model 1 en model 2 weergegeven in een tabel

Tabel 10. “Goodness of fit” toets model 1

Fitindex		Waarde
<i>CMIN</i>		212.534 ***
<i>DF</i>		32
<i>CMIN/DF</i>		6.642
Fitindex	Norm voor een goede fit	Waarde
<i>RMSEA (CI 90%)</i>	<.08	.129 ***
<i>CFI</i>	>.9-.95	.535

Noot. *** $p < .001$; *CMIN*: Chi-kwadraattoets; *DF*: Degrees of Freedom; *RMSEA*: Root Mean Square Error of Approximation; *CI*: betrouwbaarheidsinterval *CFI*: comparative fix index.

Tabel 11. “Goodness of fit” toets model 2

Fitindex		Waarde
<i>CMIN</i>		2102,316 ***
<i>DF</i>		221
<i>CMIN/DF</i>		9.513
Fitindex	Norm voor een goede fit	Waarde
<i>RMSEA (CI 90%)</i>	<.08	.159 ***
<i>CFI</i>	>.9-.95	.262

Noot. *** $p < .001$; *CMIN*: Chi-kwadraattoets; *DF*: Degrees of Freedom; *RMSEA*: Root Mean Square Error of Approximation; *CI*: betrouwbaarheidsinterval *CFI*: comparative fix index.

Bijlage 8. Covariatie SEM-model

Tabel 12. Covariatie modellen 1 en 2

Covariantie	Waarde
Extrinsieke motivatie – Demotivatie	.074
Extrinsieke motivatie – Intrinsieke motivatie	-.009
Demotivatie – Intrinsieke motivatie	-.525***
Baanzekerheid – Leerondersteuning	-.031*
Baanzekerheid – Financiële ondersteuning	-.012
Leerondersteuning - Financiële ondersteuning	.124***

Noot. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$.

Bijlage 9. Tabellen met SEM resultaten van model 1 en 2

Tabel 13. Resultaten model 1: SEM analyse van afhankelijke variabele autonomie, competentie en verbondenheid met onafhankelijke variabele motivatie, WFT behaald en organisatie ondersteuning en controle variabelen

	Model 1								
	Submodel 1a			Submodel 1b			Submodel 1c		
	B	SE	H	B	SE	H	B	SE	H
Constante									
Autonomie T	6.959***	.082							
Competentie T				8.039***	.105				
Verbondenheid T							6.444***	.362	
Predictoren									
Motivatie									
Intrinsieke motivatie	-.096	.110	+H1a						
Extrinsieke motivatie	.016	.106	- H1b						
Demotivatie	-.154	.105	- H1c						
Toetsing behaald				.193***	.066	+ H2			
Organisatie ondersteuning									
Financiële ondersteuning							.193**	.088	+ H3a
Leerondersteuning							.482*	.019	+ H3b
Baanzekerheid							.079	.041	- H4
R ²		.006			.025			.049	
N		339			339			339	

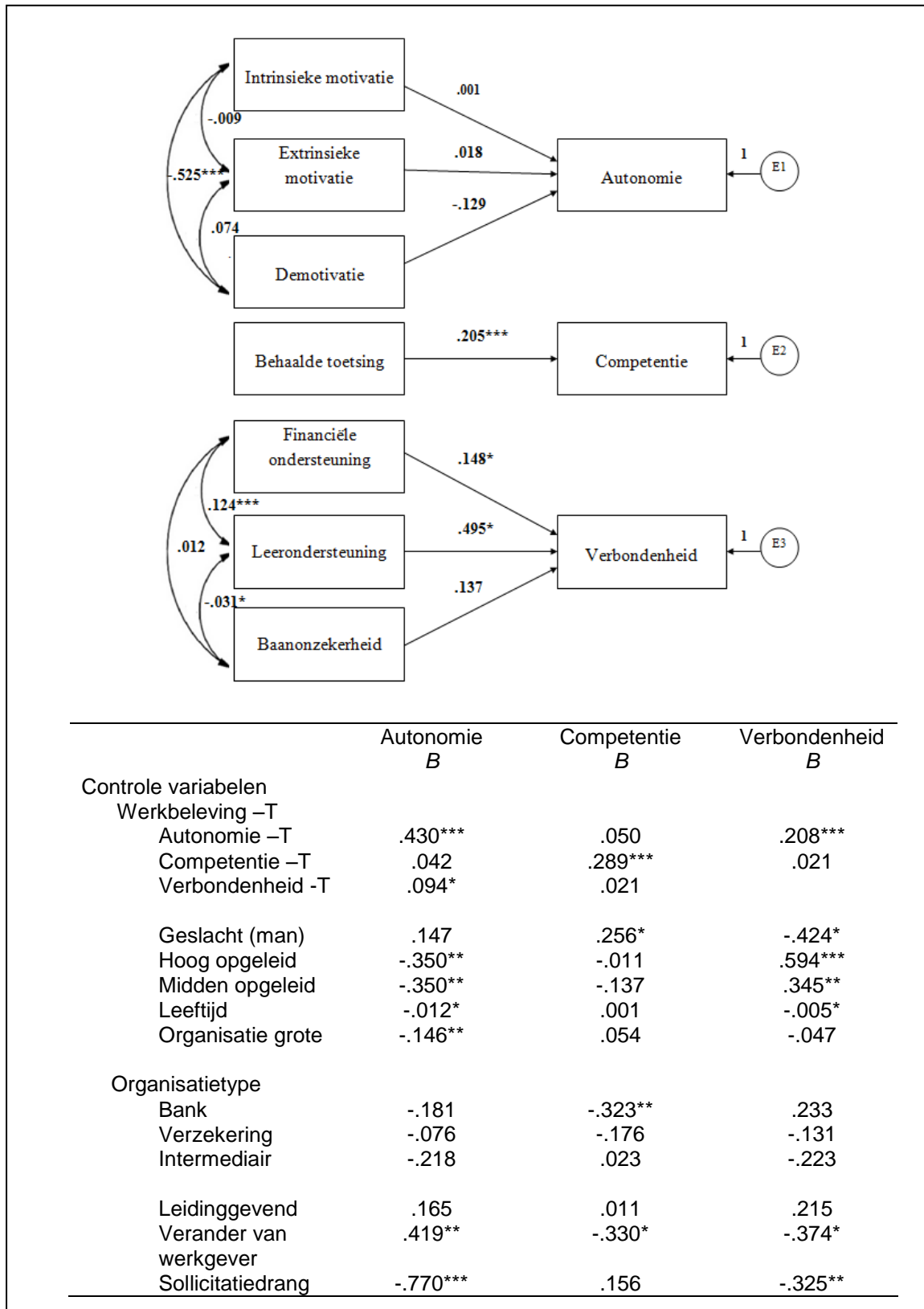
Noot. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$; ML bootstrap gebaseerd op 10.000 steekproeven. Bias gecorrigeerde betrouwbaarheidsinterval; .95.

Tabel 14. Resultaten model 2: SEM analyse van afhankelijke variabele autonomie, competentie en verbondenheid met onafhankelijke variabele werkbeleving –T, motivatie, WFT behaald, organisatie ondersteuning geslacht, opleidingsniveau, leeftijd, organisatie grote, organisatie type, leidinggevend, veranderd van werkgever en sollicitatie drang

	Model 2								
	Submodel 2a			Submodel 2b			Submodel 2c		
	B	SE	H	B	SE	H	B	SE	H
Constante									
Autonomie T	4.371***	.592							
Competentie T				5.047***	.549				
Verbondenheid T							4.080***	.613	
Predictoren									
Motivatie									
Intrinsieke motivatie	.001	.081	+H1a						
Extrinsieke motivatie	.018	.078	- H1b						
Demotivatie	-.129	.078	- H1c						
Toetsing behaald				.205***	.057	+ H2			
Organisatie ondersteuning									
Financiële ondersteuning							.055	.052	+ H3a
Leerondersteuning							.280	.170	+ H3b
Baanonzekerheid							-.039	.077	- H4
Controle variabelen									
Werkbeleving –T									
Autonomie –T	.430***	.036		.050	.033		.035	.035	
Competentie –T	.042	.039		.289***	.036		-.133***	.038	
Verbondenheid –T	.094*	.039		.021	.036		.613***	.038	
Geslacht (man)	.147	.119		.256*	.109		-.126	.116	
Opleidingsniveau									
Hoog opgeleid	-.350**	.119		-.011	.110		.354**	.117	
Midden opgeleid	-.350**	.119		-.137	.109		.191*	.116	
Leeftijd	-.012*	.006		.001	.005		-.011*	.006	
Organisatie grote	-.146**	.046		.054	.042		-.034	.045	
Organisatietype									
Bank	-.181	.128		-.323**	.118		.012	.125	
Verzekering	-.076	.156		-.179	.144		-.074	.152	
Intermediair	-.218	.120		.023	.110		-.249*	.117	
Leidinggevend	.165	.149		.011	.137		.176	.146	
Verander van werkgever	.419**	.146		-.330*	.134		-.197	.143	
Sollicitatiedrang	-.770***	.102		.156	.097		-.254*	.100	
R ²		.483			.239			.436	
N		339			339			339	

Noot. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$; ML bootstrap gebaseerd op 10.000 steekproeven. Bias gecorrigeerde betrouwbaarheidsinterval; .95.

Bijlage 10. Resultaten aanvullend analyse op model 2



Figuur 9. Model 2: Aanvullende SEM analyse van afhankelijke variabele autonomie, competentie en verbondenheid met onafhankelijke variabele motivatie, WFT behaald, organisatie ondersteuning geslacht, opleidingsniveau, leeftijd, organisatie grote, organisatie type, leidinggevend, veranderd van werkgever en sollicitatie drang

Noot. *p <.05. **p <.01. ***p<.001; ML bootstrap gebaseerd op 10.000 steekproeven. *Bias gecorrigeerde betrouwbaarheidsinterval*; .95.

Tabel 15. Aanvullende analyse model 2: SEM analyse van afhankelijke variabele autonomie, competentie en verbondenheid met onafhankelijke variabele werkbeleving –T, motivatie, WFT behaald, organisatie ondersteuning geslacht, opleidingsniveau, leeftijd, organisatie grote, organisatie type, leidinggevend, veranderd van werkgever en sollicitatie drang

	Model 2								
	Submodel 2a			Submodel 2b			Submodel 2c		
	B	SE	H	B	SE	H	B	SE	H
Constante									
Autonomie T	4.371***	.592							
Competentie T				5.047***	.549				
Verbondenheid T							5.439***	.673	
Predictoren									
Motivatie									
Intrinsieke motivatie	.001	.081	+H1a						
Extrinsieke motivatie	.018	.078	- H1b						
Demotivatie	-.129	.078	- H1c						
Toetsing behaald				.205***	.057	+ H2			
Organisatie ondersteuning									
Financiële ondersteuning							.148*	.065	+ H3a
Leerondersteuning							.495*	.210	+ H3b
Baanonzekerheid							.137	.065	- H4
Controle variabelen									
Werkbeleving –T									
Autonomie –T	.430***	.036		.050	.033		.208***	.043	
Competentie –T	.042	.039		.289***	.036		.021	.036	
Verbondenheid –T	.094*	.039		.021	.036				
Geslacht (man)	.147	.119		.256*	.109		-.424*	.143	
Opleidingsniveau									
Hoog opgeleid	-.350**	.119		-.011	.110		.594***	.144	
Midden opgeleid	-.350**	.119		-.137	.109		.345**	.143	
Leeftijd	-.012*	.006		.001	.005		-.005*	.007	
Organisatie grote	-.146**	.046		.054	.042		-.047	.055	
Organisatietype									
Bank	-.181	.128		-.323**	.118		.233	.154	
Verzekering	-.076	.156		-.179	.144		-.131	.188	
Intermediair	-.218	.120		.023	.110		-.223	.144	
Leidinggevend	.165	.149		.011	.137		.215	.180	
Verander van werkgever	.419**	.146		-.330*	.134		-.374*	.176	
Sollicitatiedrang	-.770***	.102		.156	.097		-.325**	.123	
R ²		.483			.239			.413	
N		339			339			339	

Noot. * $p < .05$. ** $p < .01$. *** $p < .001$; ML bootstrap gebaseerd op 10.000 steekproeven. Bias gecorrigeerde betrouwbaarheidsinterval; .95.

