

Kea Tijdens*

Bankautomatisering en vrouwenarbeid

De automatisering van het betalingsverkeer bij de banken betekent de automatisering van administratieve functies. Door de funktiesegregatie verrichten vooral vrouwelijke werknemers deze administratieve werkzaamheden.

De positie van vrouwelijke werknemers wordt daarom door automatisering meer geraakt dan die van mannelijke werknemers. Deze redenering lijkt zó simpel, dat de juistheid ervan wel eens betwijfeld wordt. Toch wil ik in dit artikel laten zien dat deze redenering door de feitelijke ontwikkelingen bevestigd wordt.

In dit artikel bespreek ik de gevolgen van de automatisering bij de vier grote Nederlandse banken, ABN, AMRO, NMB en RABO. De Postbank is buiten beschouwing gelaten. Ten eerste omdat deze bank ten tijde van ons onderzoek onderdeel uitmaakte van de PTT en ten tweede omdat het produktieproces bij de Postbank zoveel verschilt van dat van de andere banken, dat een vergelijking meer studie zou vereisen. Dit artikel is geschreven aan de hand van een recent afgesloten onderzoek naar de positie van vrouwen bij de vier grote banken (Tijdens, 1985 en 1986). Daar waar in de tekst geen noten vermeld staan, komen de gegevens uit dit onderzoek.

De organisatie van het bankwezen

Na de tweede wereldoorlog groeit de kapitaalbehoefte van het bedrijfsleven snel. Kapitaal is vooral aanwezig bij partikuliere spaarders. Met verschillende middelen trachten de handelsbanken dit kapitaal dan ook naar zich toe te trekken, onder andere met spaar- en salarisrekeningen voor partikulieren. Als gevolg hiervan vindt het partikuliere betalingsverkeer meer en meer giraal plaats en neemt het aantal rekeninghouders bij de banken snel toe. Gesproken wordt over de opkomst van *retailbanking*: dienstverlening aan grote groepen partikuliere cliënten. Retailbanking vereist een uitgebreid kantorennet. Sinds 1958 is het aantal kantoren van (de voorlopers van) ABN, AMRO en NMB dan ook bijna verdrievoudigd en van de RABO-

* Werkzaam bij de Universiteit van Amsterdam. De onderzoeksrapporten waarop dit artikel is gebaseerd (Tijdens, 1985 en 1986) zijn te verkrijgen bij de Univer-

siteit van Amsterdam. De auteur bedankt M. van Klaveren voor zijn suggesties bij eerdere versies van deze tekst.

organisatie bijna verdubbeld.

In 1982 worden er al meer dan tien miljoen betaalrekeningen aangehouden bij de banken en de PCGD (Aders, 1984). Banken leveren daarnaast een verscheidenheid aan produkten, waaronder vreemde valuta, reizen, effecten, verzekeringen, kredietverlening en hypotheeken. Achterberg e.a. (1986) onderscheiden een viertal productieprocessen binnen het bankbedrijf: betalingsverkeer, kredietverlening, valutaverkeer en effectenverkeer. In dit artikel ga ik in op de automatisering van het qua omvang grootste productieproces, het *betalingsverkeer*. Volgens hun eigen berekeningen lijden de banken jaarlijks een verlies van 300 à 500 miljoen gulden op het betalingsverkeer (NRC, 29-4-1986). Klijn (1985) stelt dat het kantorennet niet kostendekkend geëxploiteerd kan worden, omdat tal van diensten verlies blijken op te leveren. Het partikuliere betalingsverkeer is de grootste verliespost: jaarlijks ten minste 500 miljoen gulden. Maar ten behoeve van de kredietverlening zijn de saldi van partikuliere rekeninghouders hard nodig. De rente-inkomsten zijn ruim voldoende om de verliezen te kompenseren. Desalniettemin is vermindering van het aantal kantoren een discussieonderwerp bij enkele banken.

Het kantorennet van een bank is hiërarchisch opgebouwd. Regionale moederkantoren hebben een aantal kantoren onder hun hoede, die op hun beurt weer naar grootte te onderscheiden zijn in zelfstandig administrerende kantoren en in kaskantoren, die geen administratieve taken hebben. Afhankelijk van de positie van een kantoor kan de personele bezetting variëren van een 'driemans'-kantoor tot een kantoor met meer dan 100 werknemers. Drie van de vier grote banken, ABN, AMRO en NMB, hebben een aantal regionale administratiecentrales, waar betalingsopdrachten ingetypt worden.

Niet alleen het kantorennet is gegroeid, ook de hoofdvestigingen zijn sterk in personele omvang toegenomen. Beleidsvoorbereiding en besluitvorming zijn gecentraliseerd en stafafdelingen bij de hoofdvestiging zorgen voor ondersteuning van de activiteiten in het kantorennet. Ook hebben de vier grote banken een eigen computercentrum. De mate van centralisatie van activiteiten in de hoofdvestiging verschilt per bank: bij de NMB werkt één op de drie en bij de RABO één op de zes werknemers in de hoofdvestiging. AMRO en ABN zitten hier tussenin.

Het personeelsbestand bij de banken

Sinds de jaren vijftig is het personeelsbestand van de vier grote banken verviervoudigd, er werken nu ruim 75.000 mensen (exklusief de buitenlandse vestigingen). De grote groei vond vooral plaats in de jaren zeventig. Sinds het begin van de jaren tachtig voeren alle vier grote banken een kostenbeheersingsbeleid. De groei van het personeel maakt plaats voor een stabielere situatie: de werkgelegenheid, uitgedrukt in het aantal personeelsleden, is bij AMRO in de afgelopen

vijf jaren gedaald, bij de ABN fluktueert het, bij de NMB is het licht gestegen en bij de RABO-organisatie is het aantal werknemers sinds 1984 weer toegenomen.

In de groeiperiode nemen de banken verhoudingsgewijs zeer veel jonge vrouwen in dienst. Bij de AMRO vormen vrouwen in 1965 ongeveer 30% van het personeelsbestand. In 1980 is dit gegroeid tot 47,4%. De verhouding tussen aantallen mannelijke en aantallen vrouwelijke werknemers bij de banken is de afgelopen jaren nauwelijks veranderd: bij de RABO-organisatie is 52% van het personeel vrouw, bij AMRO 47%, bij de ABN 45% en bij de NMB 36%.

Het verloop is in de afgelopen jaren sterk verminderd. Deze vermindering is vrijwel uitsluitend toe te schrijven aan een forse daling van het aantal werknemers dat ontslag neemt op eigen verzoek in verband met ander werk of met de werkomstandigheden. Daarnaast nemen vrouwelijke werknemers steeds minder ontslag vanwege hun huwelijk, een ontwikkeling die ook landelijk al jaren te zien is (Oudijk, 1983). Cijfers uit de jaarverslagen van de RABO-organisatie laten zien dat ontslag in verband met zwangerschap in de afgelopen jaren stabiel gebleven is.

Samenhangend met het geringere verloop en met de kostenbeheersing is de externe werving sterk teruggelopen. De banken hebben in de afgelopen vijf jaren vooral minder vrouwen met een lage vooropleiding geworven. Het opleidingsniveau van nieuwe werknemers stijgt al vele jaren. Vrouwen hebben steeds vaker een HAVO/VWO-opleiding en mannen een HBO/universitaire opleiding.

In het begin van de jaren zeventig wordt de gemiddelde leeftijd van de werknemers bij de banken lager, maar in de tweede helft verandert dit: het personeelsbestand verouderd. Er is sprake van een zeer sterke daling van het aantal vrouwen met een leeftijd tot 19 jaar, van een toename van vrouwen tussen 25 en 29 jaar en van een toename van mannen tussen 35 en 44 jaar. Hiermee hangt samen dat de lengte van het dienstverband toeneemt. Bij de ABN bijvoorbeeld werkten in 1984 vrouwen gemiddeld ruim acht jaar bij de bank en mannen ruim vijftien jaar. De oorzaken hiervan moeten gezocht worden bij het geringe verloop en de geringe externe werving.

In de afgelopen jaren is ook de bankcultuur veranderd. De rangen en standen zijn verdwenen, ze hebben plaatsgemaakt voor CAO-loongroepen en een functiewaarderingsstelsel. Karrières van jongste bediende tot kantoordirecteur of hoger zijn ondenkbaar geworden. Voor functies in het midden- en hoger kader wordt extern geworven. Voor de bekleders van deze functies zijn er loopbaanplanningen. Ook zijn er opleidingsmogelijkheden ten behoeve van vaktechnische kwalifikaties ontstaan en het personeelsbestand is hooggekwalificeerd.

Segregatie en segmentering

Binnen de beroepsbevolking worden sommige beroepen overwegend door vrouwen uitgeoefend en andere overwegend door mannen. Deze zogenaamde beroepssegregatie is in Nederland onderzocht door Van Mourik e.a. (1983). Vrouwen bleken in een veel geringer aantal beroepen werkzaam dan mannen: viertiende van de vrouwelijke beroepsbevolking werkt in slechts vijf beroepen:

1. winkelbediendes
2. sekretaresses en typistes
3. korrespondenten en ander administratief personeel
4. verzorgend personeel
5. boekhouders, kassiers en lokettisten.

Een vergelijkbaar verschijnsel doet zich voor bij de banken ofschoon ik liever spreek over functiesegregatie. Er zijn typische vrouwenfuncties te onderscheiden: datatypiste, balied medewerkster, typiste, administratief medewerkster, reisadviseuse en sekretaresse. De functies waarin vrouwen werken kenmerken zich door lage beloning, weinig opleidingsmogelijkheden, minder promotiekansen en er zijn minder kwalifikaties voor vereist (De Jong, 1983).

Functiesegregatie bij de banken doet zich niet willekeurig voor: vrouwen zijn oververtegenwoordigd in de uitvoerende en ondersteunende functies, mannen zijn oververtegenwoordigd in leidinggevende en commerciële functies.

Een gevolg hiervan is dat mannen en vrouwen niet gelijk verdeeld zijn over de afdelingen en bedrijfsonderdelen. Zo zijn vrouwen oververtegenwoordigd in de hoofdvestiging, in het computercentrum, in de stafafdelingen, in de kantoordirecties, in de commerciële afdelingen en in het kredietbedrijf. Maar ze zijn oververtegenwoordigd in het kantorennet, in balie- en administratieve functies en in de administratiecentrales.

Met deze functiesegregatie hangt een gesegmenteerde arbeidsplaatsenstructuur binnen het bankwezen samen. Er is een primair segment te onderscheiden, waarin de banen zich kenmerken door verantwoordelijkheid, afwisseling en autonomie en door diverse loopbaanmogelijkheden. Daarnaast is er sprake van een secundair segment waarin de banen weinig verantwoordelijkheid, afwisseling en autonomie kennen en waarin de doorstromingsmogelijkheden zeer beperkt zijn. De banen in het primaire segment worden hoofdzakelijk door mannelijke werknemers bezet, de banen in het secundaire segment hoofdzakelijk door vrouwelijke. Beide groepen hebben verschillende kenmerken. Simonse (1984) bevestigt deze segmentering in zijn onderzoek bij een bij de RABO-organisatie aangesloten bank: – ongeveer 80% van de balie- en administratieve functies wordt bezet door vrouwen met een gemiddelde leeftijd van 25 jaar en gemiddeld zeven dienstjaren;

— ongeveer 90% van de leidinggevende en commerciële functies wordt bezet door mannen met een gemiddelde leeftijd van 39 jaar en een hoog aantal dienstjaren.

De segmentering tussen vrouwelijke en mannelijke werknemers blijkt ook uit de verdeling over de loongroepen. Het bankwezen kent vier CAO-groepen, die oplopen van I tot en met IV en een groep 'boven IV', waarin het midden- en hoger kader van de bank is opgenomen. Eind 1984 zat ongeveer tweederde van de mannelijke werknemers in CAO-groep IV of hoger tegen slechts eentiende van de vrouwelijke werknemers. De verdeling van het personeel over de CAO-groepen vertoont al jaren een opwaartse verschuiving. Groep I is bijna leeg geworden en het percentage personeelsleden in groep II is ook verminderd. Groep III is de grootste groep geworden. Het percentage personeelsleden in groep IV is gestegen en dat in de groepen boven IV nog sterker. Bij nader beschouwing blijkt dat vrouwen verschoven zijn van de groepen I en II naar groep III en in geringe mate naar groep IV en 'boven IV'. Voor de mannelijke werknemers is er sprake van verschuiving van de groepen I, II en III naar groep IV en boven IV. Vooral deze laatste groep is de afgelopen jaren sterk uitgedijd! Samenhangend hiermee zijn ook de salarissen gestegen. Zo is bij de RABO-organisatie het aantal vrouwen in de salarisgroep f 25-35.000 sterk toegenomen, evenals het aantal mannen in de salarisgroepen f 50-55.000 en boven f 80.000. Ik heb voor de RABO-bank het gemiddelde salaris van vrouwen berekend: ultimo 1980 bedroeg dit f 21.856. Ultimo 1984 was het met ruim f 4000 gestegen tot f 26.037. Het berekende gemiddelde salaris van mannen bij deze bank was in dezelfde periode met bijna f 8000 gestegen van f 39.024 tot f 46.817.

Automatisering en vrouwenarbeid

Door de funktiesegregatie worden vrouwelijke en mannelijke werknemers op verschillende wijzen gekonfronteerd met automatisering. Ze doen immers verschillende werkzaamheden, óók wanneer ze in dezelfde salarisgroepen zitten. In 1984 heb ik een onderzoek verricht bij een distrikt van een grote bank. Uit het personeelsbestand van bijna 1800 werknemers van dat distrikt was een representatieve steekproef getrokken van de mannelijke en van de vrouwelijke werknemers, gestratificeerd naar CAO-groep. In een mondelinge enquête zijn 59 mannelijke en vrouwelijke werknemers gevraagd naar de mate waarin en de manier waarop men te maken had met automatisering in de eigen werksituatie. De aanwezigheid van een terminal was daarvoor het criterium. De steekproef was klein en de antwoorden moeten daarom met de nodige voorzichtigheid worden bekeken. Hieronder geef ik enkele resultaten weer.

50% van de vrouwen en 33% van de mannen gaven aan dat ze werkten op een afdeling of kantoor waar beeldschermterminals stonden. Van de werknemers in CAO-groep II zijn het vooral de vrouwen die op

zo'n afdeling/kantoor werken, in groep III is de situatie omgekeerd. Mannen in de hogere groepen werken nauwelijks op zo'n afdeling.

Dit zijn de antwoorden:

- 8 van de 13 vrouwen (61%) in CAO-groep II
- 5 van de 12 vrouwen (42%) in CAO-groep III
- 0 van de enige vrouw in CAO-groep IV (vanwege de geringe omvang laat ik deze groep verder buiten beschouwing)
- 2 van de 7 mannen (29%) in CAO groep I
- 7 van de 12 mannen (58%) in CAO-groep III
- 2 van de 14 mannen (14%) in CAO-groep IV en hoger.

38% van de vrouwen en 24% van de mannen zeiden dat ze zelf achter een beeldschermterminal werkten:

- 6 van de 13 vrouwen (46%) in CAO-groep II
- 4 van de 12 vrouwen (33%) in CAO-groep III
- 3 van de 7 mannen (43%) in CAO-groep II

(er was één man die op een andere afdeling achter een beeldschermterminal werkte)

- 5 van de 12 mannen (42%) in CAO-groep III
- 0 van de 14 mannen (0%) in CAO-groep IV en hoger.

Het lagere percentage achter een beeldscherm werkende mannen is toe te schrijven aan het feit dat mannen in de hogere salarisgroepen zelf niet achter een terminal werken. Vrouwelijke en mannelijke werknemers in groep II en III werken ongeveer evenveel achter beeldschermterminals. Ze doen er echter verschillende werkzaamheden mee:

- 7 van de 25 (28%) vrouwen en 0 van de 19 mannen (0%) uit deze groepen verrichten gegevensinvoer (data-entry) op de terminal
- 2 van de 25 (8%) vrouwen en 3 van de 19 (16%) mannen uit deze groepen zoeken gegevens op in een systeem
- 1 van de 25 (4%) vrouwen en 3 van de 19 (16%) mannen uit deze groepen hebben het beheer over een geautomatiseerd systeem (dat betekent dat ze het systeem starten en stoppen, beheren, storingen oplossen etcetera)
- 2 van de 25 (8%) vrouwen en 6 van de 19 (32%) mannen uit deze groepen doen overige werkzaamheden op de terminals.

Uit de cijfers blijkt dat uitsluitend vrouwelijke medewerkers data-entry-werkzaamheden verrichten. Ook binnen dezelfde salarisgroepen is er sprake van een verdeling van taken tussen mannelijke en vrouwelijke werknemers.

Enkele geïnterviewden zeiden dat op hun afdeling/kantoor het werk verminderd was:

- 5 van de 25 (20%) vrouwen in groep II en III
- 1 van de 19 (5%) mannen in groep II en III
- 1 van de 14 mannen (7%) in groep IV en hoger.

Een groter aantal geïnterviewden zei echter dat het werk toegenomen was:

- 9 van 25 (36%) vrouwen in groep II en III
- 7 van de 19 (37%) mannen in groep II en III
- 6 van de 14 (43%) mannen in groep IV en hoger.

Samenvattend kunnen we zeggen dat uit het onderzoek blijkt dat vrouwelijke en mannelijke werknemers in de lagere loongroepen ongeveer evenveel achter terminals werken. Mannen in de hogere loongroepen hebben er aanzienlijk minder mee te maken. Uitsluitend vrouwen doen data-entry-werkzaamheden achter terminals en vooral vrouwen werken op afdelingen of kantoren waar het werk verminderd is.

De functiesegregatie leidt ertoe dat mannelijke en vrouwelijke werknemers ook na veranderingen in het produktieproces door automatisering verschillende werkzaamheden doen. Hoewel ik daar geen onderzoek naar gedaan heb, ga ik ervan uit dat ook de machtsverhoudingen tussen mannelijke en vrouwelijke werknemers een rol spelen bij de verdeling van nieuwe posities in een veranderende arbeidssituatie. Aantrekkelijke posities zijn posities waarin de computer en de geautomatiseerde produktiesystemen beheerd en beheerst worden. Dit blijkt ook bij het leerlingstelsel voor de administratieve beroepen, de ECABO-opleidingen. Traditioneel volgen veel meisjes hier administratieve cursussen. Nu kennis van computersystemen ook op het lesprogramma staat, nemen relatief steeds meer jongens aan de cursussen deel en daalt het percentage meisjes.

De automatisering van het bankbedrijf

Het betalingsverkeer is door de opkomst van het retailbankieren het grootste produktieproces van de bank geworden en is dan ook één van de eerste objecten van automatisering geweest (NIBE, 1978). Eerst ging het om de automatisering van het renterekenen en het vervaardigen van rentestaffels. Later is ook de verwerking van mutaties in de rekeningensaldi en de vervaardiging van dagafschriften geautomatiseerd. In het begin van de jaren zestig hebben de vier grote banken een eigen computercentrum geopend, alsmede een aantal administratieve centrales waar gegevens ingetoetst worden voor de verwerking met de computer. In de computercentra worden de gegevens van alle rekeningen bijgehouden, worden dagelijks de mutaties in de saldi verwerkt en wordt de rente berekend en bijgeschreven.

Om het interbankaire betalingsverkeer te kunnen verwerken, is in 1967 door de banken gezamenlijk de Bankgirocentrale (BGC) opgericht. Daarna hebben de banken in BGC-verband een aantal afspraken gemaakt die mede bepalend zijn geweest voor de verdere automatisering van het betalingsverkeer (Wolf, 1983). Zo werd besloten om alle handgeschreven betalingsopdrachten over te typen op machinaal leesbare formulieren. In 1976 vond het meeste bankaire en

het interbankaire betalingsverkeer via deze 'overtypemethode' plaats. De ABN, AMRO en NMB concentreerden het grootste gedeelte van dit overtypewerk in regionale administratieve centrales. Hier toetsen datatypistes de handgeschreven betalingsopdrachten, de kasposten van de kantoren, de inkomende postgiro en nog enkele andere soorten transakties in op terminals. Men spreekt dan van data-entry of van gegevensinvoer. Tussen de centrales en het computercentrum worden de gegevens per telefoonlijn verstuurd. Op deze manier ontstaan kleine netwerken voor gegevenstransport. Bij de RABO-bank blijven de data-entry-werkzaamheden verricht worden in de kantoren. De grote zelfstandigheid van de aangesloten banken, die te maken heeft met de coöperatieve structuur van de bank, laat geen grote 'overhead' in de vorm van administratieve centrales toe. Transport van gegevens op magneettapes of diskettes tussen de kantoren en het computercentrum vindt bij deze bank per auto plaats.

Een groot gedeelte van de transakties wordt geïnitieerd in het kantorennet. De recente automatisering bij de banken is erop gericht deze transakties zo dicht mogelijk bij de bron boekingsrijp te maken: er wordt naar gestreefd gegevens in te typen aan de balies, in de kantoren of door de cliënt zelf en ze vanaf dat punt onmiddellijk te verwerken in de centrale rekeningbestanden. Dit veronderstelt een datacommunicatienetwerk tussen de kantoren en het computercentrum. De plannen hiervoor zijn bij de vier grote banken in de jaren zeventig gemaakt. De netwerken worden vanaf het begin van de jaren tachtig operationeel. Terminals, geplaatst op de kantoren, en lokale, kleine computers vormen een datanetwerk met de computercentra. Daarbij heeft veel vertraging plaatsgevonden, veroorzaakt door verschillende factoren (Van Asch en Tijdens, 1984):

- problemen rond de toepassingen op het netwerk
- te grootscheepse plannen in het begin
- onvoorziene technische problemen
- late evaluaties van de benodigde organisatorische en sociale aanpassingen in de kantoren.

De netwerken zijn een infrastrukturele voorziening ten behoeve van de verdere automatisering van het omvangrijkste productieproces bij de banken, het betalingsverkeer. Gesproken wordt over toepassingen op het netwerk. Deze toepassingen zijn voor de vier grote banken vrijwel gelijkloidend. Men maakt een onderscheid tussen *front-office*- en *back-office*-automatisering. Bij de *front-office*-automatisering worden balieterminals in gebruik genomen ten behoeve van:

- directe fiatting van kastransakties
- directe administratieve verwerking van diverse transakties aan de balie, waaronder kasopnames en -stortingen en transakties in vreemde valuta
- informatieverstrekking aan de hand van de cliëntenbestanden
- (soms) directe overhandiging aan de cliënt van het dagafschrift

van het bijgewerkte rekeningsaldo.

Bij de back-office-automatisering worden op de administratieve afdelingen van de kantoren handgeschreven betalingsopdrachten van cliënten overgetypt, werkzaamheden die voordien in de administratieve centrales verricht werden. In 1982 werden er van dit type overschrijving 155 miljoen verwerkt bij de banken. Overigens neemt het aandeel van handgeschreven opdrachten in het totale pakket van girale betalingen af (Peekel, 1984).

Automatisering bij de vier grote banken

De ABN richt zich in eerste instantie vooral op de back-office-automatisering. Vanaf 1978 begint men met de ontwikkeling van een eigen systeem, bedoeld voor de data-entry van gegevens over mutaties op cliëntenrekeningen (giro's, betaalkaarten, automatische betalingen, kasposten, deposito's en dergelijke). Het project is een vervolg op een bestaand systeem, dat met 73 aansluitingen in het land echter te weinig uitbreidingsmogelijkheden had. Vanaf 1982 wordt het systeem ingevoerd op de kantoren. Na enkele jaren zijn ongeveer 200 kantoren aangesloten. De volgende toepassingen op het netwerk liggen in de sfeer van de front-office-automatisering. Recent zijn de plannen voor het Open Bank Project gepresenteerd. Dit project behelst de installatie van balieterminals op de kantoren ten behoeve van de fiattering en gegevensinvoer met betrekking tot kastransacties, alsmede informatieverstrekking van gegevens uit het cliëntenbestand.

Bij de *RABO-bankorganisatie* is niet, zoals bij de overige grote banken, eerst een infrastructuur in de vorm van een datanetwerk ontwikkeld. Bij de RABO zijn in de aangesloten banken lokale netwerken geïnstalleerd: een minicomputer met enkele terminals. De eerste toepassingen waren ten behoeve van de back-office-automatisering. In 1978 zijn hiermee bij zeven van deze banken de eerste proeven gedaan. De gegevens worden niet zoals bij de overige grote banken per data-kommunikatielijn verstuurd naar het computercentrum, maar op diskette gezet en per auto vervoerd. De saldiggegevens van de cliënten van een aangesloten bank worden zowel decentraal bij de bank als centraal in het computercentrum geregistreerd. De back-office-toepassingen betreffen gegevensinvoer van mutaties op cliëntenrekeningen (cheques en giro's), mutaties in het cliëntenbestand en mutaties in automatische periodieke overboekingen. Vanaf 1979 wordt dit project bij de aangesloten banken gerealiseerd. Sinds 1985 verzorgen vrijwel alle 964 aangesloten banken op deze manier hun gegevensinvoer. De volgende toepassing op de lokale netwerken betreft de front-office-automatisering. Vanaf 1983 wordt het systeem uitgebreid: het wordt ook toegepast ten behoeve van de fiattering van en de gegevensinvoer met betrekking tot kastransacties. Hiervoor worden balieterminals geplaatst op de kantoren (Simonse, 1984).

De *NMB* ontwikkelt voor het netwerk het 'balieterminalproject'. Dit is een front-office-toepassing ten behoeve van de fiattering en de invoer van kastransakties en van informatieverstrekking uit het cliëntenbestand. Na de proefneming in 1979 wordt vanaf 1981 het balieterminalsysteem ingevoerd op de kantoren. In 1985 werken vrijwel alle kantoren en een aantal nevenvestigingen met de balie-terminals. De volgende toepassingen voor het netwerk liggen in de sfeer van de back-office-automatisering, zoals de invoer van spoed-opdrachten (Van Asch en Van Klaveren, 1984).

Bij de *AMRO* wordt veel tijd besteed aan de ontwikkeling van de besturingssystemen van een netwerk, het Data Communicatie Netwerk (DCN). Hierbij komen nogal wat technische problemen om de hoek kijken. In 1978 worden proeven genomen met een viertal toepassingen in de sfeer van de front-office- en de back-office-automatisering. Na de evaluatie in 1981 wordt besloten eerst twee front-office-toepassingen in te voeren, namelijk informatieverstrekking uit het centrale cliëntenbestand en fiattering van kastransakties. De keuze valt hierop, omdat deze twee nauwelijks organisatorische gevolgen voor een kantoor hebben. De invoer van kastransakties en de back-office-toepassing, de invoer van betalingsopdrachten, hebben meer organisatorische en sociale gevolgen. Zij worden pas vanaf 1984 ingevoerd. De eerste twee toepassingen zijn in 1984 op 200 kantoren operationeel. Met de invoering van de laatste twee toepassingen is men nog bezig.

Administratieve centrales

Bij de back-office-automatisering worden de data-entry-werkzaamheden, die verricht werden in de administratieve centrales, steeds meer verschoven naar de administratieve afdelingen op de kantoren. Hier werd het voorbereidend werk gedaan voor de gegevensinvoer in de centrales, maar dit is vervallen omdat de administratieve afdelingen via de back-office-terminals nu zelf de gegevensinvoer gaan verzorgen. De administratieve centrales worden daardoor overbodig. *ABN*, *AMRO* en *NMB* hebben dergelijke centrales. Zoals gezegd zijn bij de *RABO*-organisatie dergelijke centrales nooit opgericht, de gegevensinvoer heeft bij deze bank op de kantoren zelf plaatsgevonden.

In het begin van de jaren tachtig werkten bij de centrales enkele duizenden vrouwen. Bij de *AMRO*-bank bestaat het personeel van de centrales voor ongeveer 9/10 uit vrouwen. Ongeveer 80% van het werk bestaat uit gegevensinvoer. Binnen de centrales zijn de doorstromingsmogelijkheden zeer beperkt, maar ook de mogelijkheden om naar andere bedrijfsonderdelen door te stromen blijken minimaal te zijn, aldus een onderzoek bij *AMRO* (Van Assen en Hannink, 1982).

Het wervingsbeleid is altijd gericht geweest op jonge vrouwen met een lage opleiding, van wie een hoog verloop verwacht werd (Ossenblok,

1983). Het management hoopte dat er op deze wijze weinig problemen zouden ontstaan bij de sluiting van de centrales. Maar net als bij de andere bedrijfsonderdelen bij de banken is ook bij de centrales het verloop in de afgelopen jaren sterk gedaald. Het personeelsbestand 'lost niet meer vanzelf op'. Tot nu toe hebben de werkgevers in het bankbedrijf weinig aandacht besteed aan de werknemers in de centrales. Dit is ook de klacht van werkne(e)m(st)ers van de Administratie Centrale Leeuwarden van de ABN (*FNV-Magazine*, 15-2-'86). De ACL gaat dicht en de kantoren van de ABN in omringende plaatsen zijn vol. Een bestuurslid van de bedrijfsleden-groep: "De bank verwacht teveel van ons. Zo langzamerhand verlangen ze dat je drie tot vier uur gaat reizen voor een administratieve baan. Dat werk vervalt over een paar jaar waarschijnlijk ook weer. En dan kom je als laatste en mag je er als eerste weer uit."

Bij de laatste zestig werknemers van de ACL zijn ongeveer veertig vrouwen, waarvan er veel op de inkodeerafdeling werken. Per dag verwerken ze zo'n acht- tot tienduizend cheques, waarvan het rekeningnummer en het bedrag wordt ingetoetst. De bedrijfsleden-groep in het FNV-Magazine: "Een moeilijk te herplaatsen groep, die door personeelszaken niet te flauw wordt bejegend. (...) De vrouwen krijgen steevast van PZ te horen: 'Hoe lang blijven jullie nog werken? Wanneer gaan jullie trouwen?' (...) Vaak zie je dat vrouwen nadat ze een kind hebben gekregen voor halve dagen terugkomen. (...) Elke vorm van deeltijdarbeid is hier mogelijk, als het maar om minder uren gaat." De sluiting van de administratieve centrales treft vooral vrouwelijke werknemers.

Baliemedewerksters

Een toenemend belang van retailbanking betekent een groeiend aantal particuliere rekeninghouders; het aantal giro- en kastransakties stijgt en het kantorennet groeit. Er komen meer cliënten aan de balie die slechts eenvoudige kastransakties wensen te verrichten. Het verband tussen de kas en de kommerciële dienstverlening wordt losser. In de loop van de tijd leidt dit tot wijzigingen in de arbeidsverdeling op een kantoor: er vindt een scheiding van taken plaats. De kommerciële dienstverlening wordt meer en meer de taak van een gespecialiseerde cliëntenadviseur. Een verdergaande scheiding van taken heeft vervolgens binnen de balie- en kasorganisatie plaatsgevonden: administratieve taken zijn ondergebracht in administratieve afdelingen. De mate waarin deze scheiding tussen taken optreedt hangt af van de grootte van een kantoor. Ik veronderstel, aan de hand van gesprekken, dat de baliefunctie dertig jaar geleden voornamelijk door mannelijke werknemers werd vervuld. In de loop van de tijd is dat veranderd, baliemedewerk(st)ers zijn nu voornamelijk vrouwen. De functie behelst het contact met cliënten aan de balie en een aantal daaruit voortvloeiende werkzaamheden. In het nieuwe functiewaarderings-

systeem van de banken worden zo'n 16 functiebeschrijvingen voor baliemedewerk(st)ers onderscheiden. Het niveau van de functie is afhankelijk van aanvullende specialisaties, bijvoorbeeld reizen, assurantiën, zilver/goud, kluis en safeloketten, beleggen, kassier, fiat-bevoegdheid (Van Schendel, 1986).

Bij de front-office-automatisering worden terminals aan de balies van de kantoren geplaatst. Kastransacties kunnen daardoor rechtstreeks verwerkt worden door de computer. Vroeger werd zo'n transactie eerst verwerkt door de baliemedewerk(st)ers, daarna door de administratieve medewerk(st)ers op het kantoor en ten slotte door de medewerk(st)ers in de administratieve centrales. Een van de keuzes die gedaan moeten worden bij de balieautomatisering heeft betrekking op de plaats van de kas. Deze kan bij de terminal aan de balie geplaatst worden, maar dan moet de balie beveiligd worden, bijvoorbeeld met een glaswand. De kas kan ook centraal in een beveiligd gebied geplaatst worden, waarbij er voorzieningen worden getroffen om het geld naar de balie te krijgen, bijvoorbeeld met buizenpost. Door de front-office-automatisering is de administratie die verbonden was met het beheer van de kas vrijwel komen te vervallen.

Evenals de andere banken voert de NMB sinds het begin van de jaren tachtig een kostenbeheersingsbeleid. Getracht is dit te realiseren via een vakaturestop voor de gehele organisatie, maar vanaf 1983 wordt een gericht inkrimpingsbeleid gevoerd voor het hoofdkantoor. Vanuit commerciële overwegingen is besloten de bezetting in het kantorennet niet te verminderen, met uitzondering van de arbeidsplaatsen die vrijkomen in verband met het balieterminalproject. Er verdwijnen door dit project bij de NMB 250 arbeidsplaatsen; 1000 plaatsen worden erdoor 'geraakt'. Driekwart hiervan zijn arbeidsplaatsen van vrouwen. Bij de ABN kunnen de kantoren door het Open Bank Project gedurende vijf jaar jaarlijks met circa 200 arbeidsplaatsen minder toe. Ook hierbij gaat het grotendeels om vrouwelijke medewerkers.

Door de invoering van de balieterminal worden vier functies: baliemedewerk(st)er, kassier/caissière, fiatteur en administratief medewerk(st)er verenigd in één persoon: de medewerk(st)er achter de balieterminal. Van deze vier taken vervallen er weer enkele, namelijk de administratieve afwikkeling van de transacties en van de kas en de fiatting van transacties. Met de invoering van balieterminals worden aan de loketten alleen die transacties afgehandeld die met het systeem mogelijk zijn. Kliënten die met andere vragen komen, worden doorverwezen naar cliëntenadviseurs. Men spreekt in dit verband over een verdergaande scheiding tussen kas en kommercie. Bij de NMB is gekonstateerd dat de mate waarin sprake is van scheiding van taken, vooral afhangt van de mate waarin de taken vóór de invoering van de

terminals al waren gescheiden (Appeldorn, 1984). Bij een klein kantoor waarin 'iedereen alle taken verrichtte' bleek na de invoering deze situatie niet gewijzigd te zijn. Op grotere kantoren waar in principe al een scheiding tussen kas en kommercie aanwezig was werd deze tendens verscherpt. De baliemedewerk(st)er werd geacht de cliënt door te verwijzen in situaties waarin hij/zij vroeger het probleem zelf oploste.

Appeldorn (1984) benadrukt dat door de volledige scheiding van kas en kommercie het all-round-karakter van de baliefunctie verdwijnt: er is sprake van taakversmalling. Door haar geïnterviewde medewerk(st)ers beoordelen dit negatief en zijn van mening dat daarmee hun ontplooiingsmogelijkheden verdwijnen. Een HAVO/VWO-vooropleiding wordt als te hoog aangemerkt, terwijl een gedeelte van de medewerk(st)ers deze opleiding wel heeft. Vrijwel alle geïnterviewde medewerk(st)ers zijn evenwel bezig met een in- of externe produktgerichte basiskursus voor het bankbedrijf. De kosten voor de balieterminals en de investeringen die ervoor nodig zijn bedragen gemiddeld zo'n halve ton. Uit kostenoverwegingen worden er soms minder balieterminals geïnstalleerd dan er voorheen loketten waren. Dit betekent dat er eerder rijvorming optreedt, maar de afhandeling van de transactie verloopt sneller. Het contact met de cliënten krijgt hierdoor een ander karakter: oppervlakkiger en gehaaster. Omdat het contact met de cliënt een belangrijk onderdeel vormt van het plezier in het werk, wordt deze verandering negatief gewaardeerd.

Het wegvallen van de administratieve taak wordt daarentegen positief beoordeeld, omdat er routinematige werkzaamheden zijn vervallen. Ook kost het opmaken van de kas aan het eind van de dag veel minder tijd dan voorheen, men kan vaak eerder naar huis. Deze voordelen blijken zo zwaar te wegen, dat baliemedewerk(st)ers de invoering van de terminals uiteindelijk positief waarderen.

Door de invoering van balieterminals wordt de administratieve verwerking van de kastransakties geheel geautomatiseerd. Dit heeft niet alleen gevolgen voor de regionale centrales, maar ook voor de administratieve afdelingen van een kantoor. Met name bij de RABO-banken, waar de administratieve verwerking altijd in de kantoren heeft plaatsgevonden, vermindert het werk op deze afdelingen. Simonse (1984) vond in zijn onderzoek dat het aantal administratieve functies verminderd was. De vermindering was gerealiseerd door functie-verandering en door natuurlijk verloop.

Het werkgelegenheidsbeleid

Er is bij de banken geen rechtstreekse relatie te zien tussen de werkgelegenheidsontwikkeling en de omvang en het aantal automatiseringsprojecten. Hiervoor zijn een aantal redenen aan te wijzen:

— de besparingen op arbeid zijn soms te versnipperd, hier ééntiende,

daar tweetiende arbeidsplaats; dergelijke tijdseenheden worden opgevuld met klussen die vroeger bleven liggen;

- door de automatisering van het produktieproces ontstaat nieuw werk dat voorheen niet (in die omvang) bestond. Zo bleek bij de AMRO-bank veel meer gebruik gemaakt te worden van de retrieval-mogelijkheid, dat wil zeggen dat met de balieterminal gegevens van cliënten opgevraagd kunnen worden. Voorheen konden de gegevens per telefoon opgevraagd worden;
- er is bij veel produkten en diensten sprake van een toegenomen werkaanbod;
- het beleid van de banken is erop gericht gedwongen ontslagen te voorkomen. Een bank is immers afhankelijk van het vertrouwen van het publiek. Negatieve publiciteit door ontslagen kan dit vertrouwen schenden;
- automatiseringsprojekten worden, zoals al eerder vermeld, vaak niet in de geplande tijd gerealiseerd.

Het automatiseringsbeleid van de banken vereist een toenemende flexibiliteit van de betrokken werknem(st)ers, die steeds minder gerealiseerd kan worden door een voor de werkgevers adequate in- en uitstroom van personeel. Immers, mannelijke en vrouwelijke werknemers blijven steeds langer bij de bank werken. Om de personele bezetting te reguleren zijn de banken gedwongen te zoeken naar andere middelen dan ontslag. Deze middelen zijn gevonden in kostenbeheersing met behulp van budgettaire planningen, stimulering van deeltijdarbeid, minimale herbezetting van ATV-dagen, aanstelling van nieuwe medewerkers op arbeidskontraakt, meer aandacht voor de interne arbeidsmarkt en het opzetten van interne vakaturebanken.

Kostenbeheersing

Sinds het begin van de jaren tachtig is het beleid van de vier grote banken gericht op het keren van de groei van de kosten. Bij de vage motivering hiervoor wordt meestal verwezen naar de weinig rooskleurige economische situatie. Kostenbeheersing betekent in dit geval beheersing van personeelskosten, die ongeveer 70% van de totale kosten uitmaken. Wellicht was ook een motief dat op deze manier de uit automatiseringsprojekten voortvloeiende besparingen op personeelskosten daadwerkelijk geëffektueerd konden worden. Andere motieven kunnen hebben verband gehouden met de groei van de salariskosten als gevolg van de vergrijzing van het personeel. Dit soort motieven zijn echter niet openlijk vermeld. In eerste instantie is bij alle vier banken getracht een personeelsvermindering te realiseren door een vakaturestop voor de gehele organisatie. Vakatures die ontstaan waren door verloop werden (en worden) nauwelijks opgevuld. De externe werving is sterk verminderd.

Vanaf 1983 voeren de banken een meer gericht inkrimpingsbeleid, waarbij vooral de personele bezetting van de hoofdvesting aandacht kreeg. Vanaf 1983 gaan RABO en NMB snijden in hun staf- en beleidsafdelingen, een jaar later gevolgd door AMRO en ABN. Zoals al eerder vermeld ten aanzien van de NMB besloten de vier grote banken uit commerciële overwegingen de bezetting in het kantorennet overigens niet te verminderen.

Er zijn tussen werkgevers en ondernemingsraden diverse conflicten ontstaan naar aanleiding van het werkgelegenheidsbeleid. In 1984 ontstond zo'n conflict bij de AMRO-bank. Deze bank is koploper wat betreft de personele inkrimping. De Centrale Ondernemingsraad van AMRO berekende dat door de personeelsreduktie en de ingeleverde prijkscompensatie de bank in 1983-1984 zo'n kleine f 100 mln (exklusief sociale lasten) aan het rendement heeft kunnen toevoegen. De stijgende tendens van de post salarissen bleek in 1983 dan ook gekeerd: de salarissen daalden met 1,4% (*Het Financieele Dagblad*, 13-3-'84).

Door het bezettingsbeleid en door de verplaatsing van werkzaamheden naar de kantoren is de werkdruk in het kantorennet gestegen. De Centrale Ondernemingsraad van AMRO hield in 1985 een enquête onder 4000 personeelsleden. Een van de vragen betrof de werkdruk. 60% van de ondervraagden gaf aan dat de werkdruk de afgelopen twee jaar was gestegen. Vooral in de kleinere kantoren was dit aantoonbaar, zoals bleek uit de verwerking van de enquête (Hulst, 1986). Een gevaar van vergrote werkdruk is dat commerciële activiteiten het eerst verminderd worden. Een OR-sekretaris van AMRO hierover (*Het Financieele Dagblad*, 25-4-'85): "We missen commerciële kansen door de te krappe bezetting. Kijk naar onze cijfers. We verliezen terrein in het binnenland. Het beleid is contraproductief."

Ook bij de RABO-organisatie is gebleken dat de commerciële activiteiten uitgebreid moesten worden. In 1984 was er bij deze bank weer sprake van een personeelsgroei in verband met toegenomen werkaanbod. Functies die samenhangen met de 'balieservice' vertoonden een forse groei, administratieve functies daarentegen een afname.

Flexibilisering

Door de automatisering vervallen vooral de functies van vrouwelijke werknemers. Door verloop zou dit moeten leiden tot een vermindering van het aantal vrouwelijke werknemers bij de banken. Uit de cijfers van de personele bezetting blijkt die laatste echter niet op te treden. Het totaal aantal vrouwelijke werknemers bij de vier grote banken is sinds 1980 nauwelijks veranderd, evenals het aantal mannelijke werknemers.

Een nadere beschouwing van de cijfers laat echter zien dat de werkgelegenheid van vrouwen bij de banken wel vermindert als deze

uitgedrukt wordt in mensjaren. Het aandeel van vrouwelijke werknemers is in dit opzicht de afgelopen vijf jaar bij drie van de vier grote banken (AMRO, NMB en RABO) gedaald. Deze daling moet toegeschreven worden aan de forse toename van deeltijdarbeid onder vrouwelijke werknemers. In 1980 werkte circa 15% van hen in deeltijd, in 1984 was dit opgelopen tot ruim 30%. Mannelijke werknemers werkten in 1984 niet in noemenswaardige aantallen in deeltijd, circa 1 tot 2%. De banken hebben vanaf 1980 een beleid gevoerd ter bevordering van deeltijdarbeid. Hiermee is ingespeeld op een behoefte die vrijwel uitsluitend onder vrouwen leeft. Vrouwelijke werknemers hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheden om voltijdbanen te veranderen in deeltijdbanen. Ze deden dat vaak in situaties waarin ze anders het dienstverband met de bank opgezegd zouden hebben met het oog op huishoudelijke taken. Daarnaast zijn ook veel jongeren, vooral veel meisjes, in deeltijdfuncties geworven. Deeltijdfuncties zijn vrijwel uitsluitend te vinden in de lagere CAO-groepen. Op deze manier zijn de werkgevers erin geslaagd een flexibel segment in het personeelsbestand op te bouwen.

Henneman (1985) omschrijft flexibilisering vooral aan de hand van onzekere arbeidscontracten. Ook in die zin is er binnen het bankwezen sprake van flexibilisering: nieuwe werknemers krijgen vaker een tijdelijk arbeidscontract. Binnen deze groep zijn er veel meer vrouwelijke dan mannelijke werknemers. Dit is onder andere het geval bij de NMB: driekwart van de nieuwe werknemers en eenderde van de nieuwe werknemers zijn daar contractanten. Steeds vaker ook worden nieuwe werknemers, vooral vrouwen, met dergelijke contracten ingeschaald in de laagste salarisgroep, groep I. Daarnaast worden nieuwe werknemers, wederom vooral vrouwen, vaker op een deeltijdcontract in dienst genomen. Bij enkele banken zijn ook oproepcontracten gesignaleerd.

Er is bij de banken dus geen sprake van afname van het aantal vrouwelijke werknemers, maar wel van flexibilisering van vrouwenarbeid.

De positie van vrouwen bij de banken

Vaak wordt verondersteld dat onder invloed van de emancipatiebeweging de positie van vrouwelijke werknemers verbeterd zal zijn. Het tegendeel is het geval. Een aantal ontwikkelingen hebben we gezien: toename van deeltijdarbeid, toename van arbeidscontractantes, wegvallen van arbeidsplaatsen door front- en back-office-automatisering.

Ook een nadere bestudering van cijfermateriaal over de beloning laat zien dat de positie van vrouwelijke werknemers bij de banken de afgelopen jaren niet verbeterd is ten opzichte van die van mannelijke werknemers. Het gemiddelde salaris van mannelijke werknemers bij de RABO is de afgelopen jaren met bijna f 8000 gestegen; dat van vrouwelijke werknemers slechts met ruim f 4000. In 1980 was het

gemiddelde salaris van vrouwelijke medewerkers bij deze bank 56% van dat van mannelijke medewerkers, in 1984 was dit percentage gedaald tot 55,5%.

De werkgevers hebben ook getracht in de CAO-onderhandelingen de personeelskosten te verminderen. In 1983 is tot de laatste onderhandelingsdag gevochten over de eindsalarissen van de loon-schalen. De werkgevers wilden de functie-eindsalarissen in schaal III zo laag mogelijk houden. Juist voor vrouwen was dit belangrijk, omdat de meeste vrouwelijke werknemers bij de banken in groep III zijn ingeschaald.

Er is nog een ontwikkeling die mogelijk de positie van vrouwelijke werknemers kan verzwakken. Vrouwen blijven steeds langer bij de bank werken, hun gemiddelde leeftijd wordt ook hoger. Rond de leeftijd van 30 jaar ontstaan aanzienlijke verschillen in salaris tussen mannelijke en vrouwelijke werknemers, ook wanneer opleiding, leeftijd en duur van het dienstverband vergelijkbaar zijn, zo is gebleken uit het onderzoek van De Jong (1983, 1985). Naarmate de gemiddelde leeftijd van vrouwelijke werknemers bij de banken hoger wordt, en de groep boven 30 jaar groter, kan men verwachten dat de salarisverschillen tussen vrouwen en mannen toenemen.

De positie van vrouwelijke werknemers bij de banken is de afgelopen jaren verslechterd. De positie van mannelijke werknemers daarentegen is niet verzwakt, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de groeiende omvang van de groep mannelijke werknemers in CAO-groep IV en boven IV. De verschillen tussen mannelijke en vrouwelijke werknemers bij de banken zijn kortom de afgelopen jaren groter geworden.

Literatuur

- Achterberg, J., R. Brama en R.J.J. Dudink, 1986, Informatie-voorziening bij banken, *Informatie* 28(3), maart, 210-220
- Aders, J.H.J., 1984, *Marketing van bankdiensten*, Deventer, Kluwer
- Appeldorn, H.M.G., 1984, *De balieterminal*, skriptie sociale academie Karthuizer, Amsterdam, februari
- Asch, A. van en M. van Klaveren, 1984, *Automatisering, werknemersbelangen en bedrijfsinformatie. Deel 3. Case-study Nederlandse Middenstandsbank (NMB)*, Amsterdam, Stafafdeling Onderzoek FNV
- Asch, A. van en K.G. Tijdens, 1984, Netwerken bij de vier grote banken, *Informatie* 26(3), maart, 178-188
- Assen, A. van en G.J. Hannink, 1982, *Werken en samenwerken op de kantorencentrales van AMRO*, Universiteit van Nijmegen en AMRO-bank
- Henneman, M. (red.), 1985, *Flexibele arbeid onder de maat*, FNV-sekretariaat vrouwelijke werknemers

- Hulst, R., 1986, *ATV en onderbezetting bij AMRO*, Centrale Ondernemingsraad AMRO
- Jong, A.M. de, 1983, *Gelijke behandeling en het personeelsbeleid*, Deventer, Kluwer
- Jong, A.M. de, 1985, *De positie van vrouwen bij een grote bank. Een onderzoek naar de achtergronden van het verschil in positie tussen mannen en vrouwen*, proefschrift
- Klijn, F.E., 1985, *Is het filiaalnet een molensteen? Bank- en Effectenbedrijf*, april
- Mourik, A. van, Th.J. de Poel en J.J. Siegers, 1983, *Ontwikkelingen in de beroepssegregatie tussen mannen en vrouwen in de jaren zeventig*, *Economisch-Statistische Berichten*, 6 juli
- NIBE, 1978, *Nederlands Instituut voor het Bank- en Effectenbedrijf, De betekenis van automatisering voor de ontwikkeling van de banken*. Preadviezen NIBE-jaardag 1978
- Ossenblok, P., 1982, *Vrouwenwerk en automatisering*, preprint Universiteit van Amsterdam, december
- Oudijk, A., 1983, *Sociale atlas van de vrouw 1983*, Sociale en Culturele Studies-3, Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau
- Peekel, M. en J.W. Veluwenkamp, 1984, *Het girale betalingsverkeer in Nederland*, Amsterdam, Postgiro/Rijkspostspaarbank
- Schendel, R. van., 1986, *Invoering snelkas AMRO*, Instituut voor Sociale en Bedrijfspsychologie, Universiteit van Amsterdam
- Simonse, A.H., 1984, *Verslag van de invoering van KIK in de RABO-bank Uithoorn*, Instituut voor Sociale en Bedrijfspsychologie, Universiteit van Amsterdam
- Tijdens, K., 1985, *De positie van vrouwen in het district Amsterdam, deel I en deel II*, rapportage aan de Districts Onderdelen Commissie, Universiteit van Amsterdam, maart
- Tijdens, K., 1986, *Automatisering, interne arbeidsmarkt en segmentering, een studie naar de positie van vrouwelijke medewerkers bij de vier grote banken*, Universiteit van Amsterdam, wordt binnenkort uitgegeven
- Wolf, H., 1983, *Betalen via de bank – van verleden tot heden*, Deventer

Over vrouwenarbeid publiceerde TPE eerder onder meer:
 Themanummer *Vrouwenemancipatie en economie*. TPE 6/2
 Kitty Roozmond, *Flexibilisering: flexibele vrouwenarbeid*. TPE 8/2
 Nelly Altenburg, *Flexibele contracten in de gezinszorg*. TPE 8/3
 Nicole Lucas, *Internationale arbeidsverdeling en vrouwenarbeid*. TPE 9/1
 Luuk Wijmans, *Van vakman tot typiste. Automatisering en vrouwenarbeid in de grafische sektor*. TPE 9/3