

De arbeidsmarkt van verkopers in beeld (deel I: arbeidsmarktontwikkelingen)

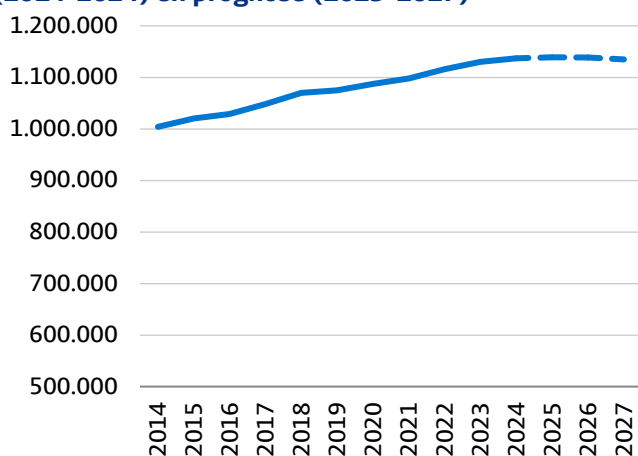
Juli 2025

In het kort

- Er is iets opmerkelijks aan de hand in de detailhandel. De werkgelegenheid is de afgelopen jaren fors gegroeid, maar dit is niet direct terug te zien in de winkels. Het aantal werkzame kassa- en verkoopmedewerkers loopt namelijk structureel terug. Door personeelsschaarste, toenemende (loon)kosten en de groei van technologie worden er minder verkopers ingezet. Daarnaast groeit de e-commerce, waar vooral andere professionals voor nodig zijn dan verkopers.
- Ook andere ontwikkelingen lijken te duiden op een verslechterende arbeidsmarkt voor verkopers. Zo daalt het aantal openstaande vacatures voor verkoopmedewerkers al enkele jaren. Daarnaast kampen sommige ondernemers met financiële problemen. Hierdoor is het aantal ontslagaanvragen en bedrijfsfaillissementen in de detailhandel fors gestegen de laatste jaren.
- Toch is het arbeidsmarktperspectief niet slecht voor verkopers. De vraag overstijgt nog altijd ruimschoots het aanbod. Hoewel de arbeidsmarktspanning wat daalt, is er nog steeds sprake van een zeer krappe arbeidsmarkt voor verkoopmedewerkers. De krapte geldt voor elke regio in Nederland. Er is zowel behoefte aan specifieke verkoopadviseurs met productkennis als tijdelijke krachten zonder retail-opleiding. De goede baankansen zorgen ervoor dat ontslagen verkopers relatief snel weer elders werk vinden. In de afgelopen jaren is van een sterke toename van verkoopmedewerkers met een WW-uitkering daardoor geen sprake.
- Er zijn wel verschillen in baankansen van verkopers tussen de segmenten. Deze worden in deel II van dit rapport uitgebreid besproken.

Werkgelegenheid detailhandel toegenomen, terwijl aantal verkopers structureel daalt

Ontwikkeling aantal banen detailhandel, realisatie (2014-2024) en prognose (2025-2027)



Bron: CBS/UWV (prognose UWV 2025-2027)

Forse banengroei in de detailhandel

Tussen 2014 en 2024 kwamen er in de sector detailhandel **133.000 banen bij (+13%)**. Het afgelopen decennium ging het over het algemeen economisch goed met Nederland. Vanaf 2014 groeiden de omzetten in de detailhandel bijna elke maand in meer of mindere mate. In de coronajaren konden veel werkgevers door de NOW-subsidie op kosten van de staat een deel van de lonen blijven doorbetalen. Ook bleek de economie na de coronacrisis veerkrachtiger te zijn dan vooraf gedacht. Het consumentengedrag veranderende nauwelijks en de koopkracht bleef op peil (met uitzondering van 2022 door hoge inflatie).

Wel bestaat er onzekerheid over de toekomst. Een aantal winkeliers staat onder druk door stijgende kosten, schuldenlasten en lage marges. Volgens UWV komt er daarom in de periode 2025-2027 een einde aan de sterke banengroei in de detailhandel.¹

¹ Arbeidsmarktprognose: beperkte banengroei tot 2027

Krimp aantal verkoop- en kassamedewerkers

Opvallend genoeg neemt het aantal werkzame **verkoopmedewerkers** – van oudsher de grootste beroepsgroep in de detailhandel – al jaren af. Tussen 2014 en 2024 is een schoksgewijze maar **structurele krimp** te zien van **-12% (-40.000)**. Ook het aantal kassamedewerkers krimpt. Tussen 2014 en 2024 daalde hun aantal met **-22% (-22.000)**. Bij elkaar gaat het dus om een afname van 62.000 personen in 10 jaar tijd. Uit prognoses van het Research Centrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA) blijkt bovendien een verdere krimp van het aantal werkenden in beide beroepsgroepen in de toekomst.² Tussen 2023-2028 daalt het aantal verkoopmedewerkers in de detailhandel volgens ROA met **-5% (-16.600)** en het aantal kassamedewerkers met **-4% (-3.600)**.

Groei komt vanuit divers palet aan ‘ondersteunende’ beroepen

De vraag is waar de banengroei in de sector dan wél vandaan komt, aangezien deze niet is toe te schrijven aan verkopend personeel. In de periode 2014-2024 groeide vooral het aantal **laders, lossers en vakkenvullers** fors met **+23% (+56.000)**.³ Hiermee is deze beroepsgroep nagenoeg even groot als de groep verkoopmedewerkers in de detailhandel. Ook het aantal **winkeliers, managers en teamleiders detailhandel** nam iets toe (**+10%**).

Op basis van maatwerkcijfers van CBS op verzoek van UWV is bekend in welke specifieke beroepen in de detailhandel de werkgelegenheid eveneens toenam.⁴ Het gaat onder andere om **administratieve en secretariële functies** (zoals boekhouders, hostesses, transportplanners en logistiek medewerkers), **marketeers, ontwerpers, programmeurs, elektronica- en witgoedmonteurs, chauffeurs en koeriers**.

De ‘zichtbare’ werkgelegenheid in winkels gericht op verkoop daalt, terwijl er steeds meer ondersteunende professionals nodig zijn om de retail draaiende te houden, zoals in de bevoorrading, administratie of ICT. Deze ontwikkeling laat zien dat het werk in de detailhandel steeds minder direct verbonden is aan de kerntaak van de sector, namelijk de verkoop van goederen aan consumenten.

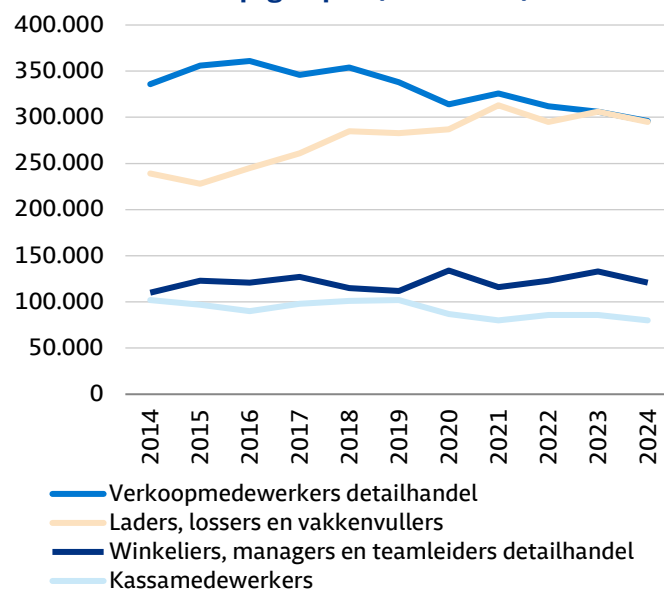
Tekorten, stijgende kosten en arbeidsproductiviteit zetten verkoper steeds vaker buitenspel

Het dalende aantal verkopers is onder andere te verklaren door de huidige **schaarste aan verkopers**. Veel winkeliers komen namelijk moeilijk aan nieuwe winkelmedewerkers. Daarnaast worden ondernemers geconfronteerd met **hoge kosten** (huur-, energie- en personeelskosten). Deze aspecten bij elkaar maken dat zij soms minder verkopend personeel in de winkel inzetten dan zij eigenlijk zouden willen.

Daarnaast speelt de verdere **stijging van de arbeidsproductiviteit**. Tussen 2014 en 2024 steeg de arbeidsproductiviteit in de detailhandel met zo'n 19%. Dit betekent dat er elk jaar meer wordt omgezet per gewerkt uur, oftewel dat de efficiëntie van het werk in de sector stijgt. De arbeidsproductiviteitsgroei in de detailhandel (+19%) overstijgt de werkgelegenheidsgroei (+13%). De stijgende arbeidsproductiviteit is onder andere het gevolg van verdere opkomst van e-commerce, de inzet van technologie en het optimaliseren van processen:

- De **groei van e-commerce zet door**. Er zijn de laatste jaren steeds meer webwinkels en omni-channelers bijgekomen. Dit gaat ten koste van het aantal fysieke winkels, vooral in de non-food.⁵ Consumenten vergelijken en kopen steeds vaker producten zelf online. Tussen 2013 en 2023 steeg het aantal werkzame personen in het segment ‘pure’ webwinkels van 49.000 naar 195.000 (+300%). Dit is verreweg de grootste stijging van werkenden van alle segmenten in de detailhandel. De banengroei zit hier niet in het aantal werkzame verkopers, maar eerder in het aantal webshopeigenaren, logistieke krachten, bezorgers, marketeers en programmeurs.
- De **opkomst van technologie** op de winkelvloer en in magazijnen. In de winkel wordt steeds vaker gebruik gemaakt van touchscreens en zelfscankassa's. Dit geldt met name voor supermarkten, warenhuizen en grote ketens, en wat minder nog voor het mkb.⁶ Hierdoor zijn er per winkel minder verkoop- en kassamedewerkers nodig. Daarnaast bekijken verkoopmedewerkers snel de voorraden via tablets en gebeurt afrekenen steeds minder vaak in contanten. Dit levert tijdswinst op. Maar ook andere technologieën doen hun intreden, zoals (AI-)chatbots in de klantenservice. In de warehousing nemen robots veel werk over en de voorraadbeheer wordt via big data en AI geoptimaliseerd. In de gehele keten wordt dus steeds efficiënter gewerkt.

Ontwikkeling werkzame personen in enkele detailhandel beroepsgroepen (2014-2024)



Bron: CBS Statline

² ROA AIS prognoses tot 2028 (editie 2024)

³ Let op: werkenden in deze beroepsgroep kunnen ook buiten de detailhandel werken, zoals in de transport en logistiek of groothandel.

⁴ Op basis van maatwerkcijfers van CBS op verzoek van UWV. Vergeleken is 2023/2024 (2-jaarsgemiddelden) met 2014/2015.

⁵ Detail- en groothandel: fysieke winkels blijven belangrijk ondanks online groei – Rabobank

⁶ Arbeidsproductiviteit in de retail staat onder druk | BNR Nieuwsradio

Kenmerken werkzame verkopers: veel jongeren, parttimers en oproepkrachten

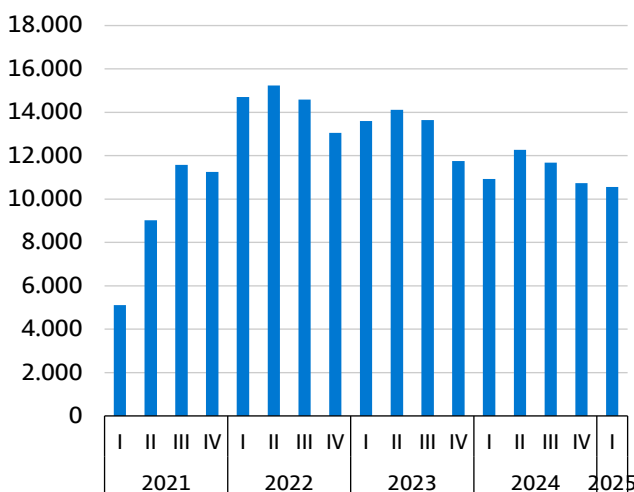
- Ruim een derde (35%) van de werkzame verkoopmedewerkers in de detailhandel is een **scholier of student**.⁷ Er komen veel bijbanen voor in de detailhandel. Dit betekent dat de gemiddelde leeftijd van verkopers met 34,3 jaar ook relatief laag is. Zo'n 43% van de verkoopmedewerkers in de sector is **jonger dan 25 jaar**.⁸ Gemiddeld onder alle sectoren en beroepen ligt dit aandeel op 17%.
- Het aandeel verkoopmedewerkers dat weinig uren werkt is groot. Van alle werkzame verkoopmedewerkers heeft bijna 80% een **parttimebaan**. Dit betekent een baan van minder dan 35 uur per week. Gemiddeld over alle sectoren werkt 48% parttime.
- Circa 93% van de verkoopmedewerkers in de detailhandel werkt als werknemer in loondienst, tegenover 7% die als zelfstandige werkt. Verkoopmedewerkers in loondienst werken vaker op basis van een **flexcontract** (55%) dan op basis van een vaste aanstelling (45%). Gemiddeld onder alle werkenden in loondienst is slechts ruim een derde flexwerker. Ongeveer 3 op de 10 verkoopmedewerkers in loondienst werkt als **oproep/invakkracht**. Dit is hoger dan gemiddeld (12%).
- Bijna 4 op de 10 verkoopmedewerkers in de detailhandel heeft **geen startkwalificatie (maximaal mbo-niveau 1)**. Voor een groot deel zijn dit scholieren of studenten aan mbo-instellingen. Bijna de helft van de werkzame verkopers is **middelbaar opgeleid** en slechts 12% heeft een hbo of wo-diploma. Uit gegevens van het ROA blijkt dat een relatief groot deel van de werkzame verkoopmedewerkers geen specifieke mbo-opleiding in de richting detailhandel (niveau 2 tot 4) heeft afgerond.



Ook aantal vacatures daalt

De retail heeft van oudsher veel vacatures. Het is een grote en dynamische sector. Er komen in snel tempo nieuwe vestigingen bij en er is een grote vervangingsvraag vanwege het hoge aandeel flexibele krachten (oproepkrachten, bijbanen).

Ontwikkeling aantal openstaande vacatures verkoopmedewerkers detailhandel, 2021-2025 (kwartaalbasis)



Bron: CBS/UWV

Het relatief hoge aantal vacatures geldt ook voor verkoopmedewerkers in de detailhandel. Toch neemt - parallel aan de dalende werkgelegenheid - de vraag wat af. Aangezien de beroepsgroep de laatste jaren krimpt, worden er minder nieuwe verkoopmedewerkers aangenomen en hoeven zij wat minder vaak vervangen te worden als hun contract verloopt. Tussen het eerste kwartaal van 2022 en 2025 daalde het aantal openstaande vacatures voor verkoopmedewerkers met ruim -4.100 (-28%).

De daling van de vraag naar verkoopmedewerkers tussen 2022 en 2025 was bovengemiddeld sterk in de segmenten⁹ **doe-het-zelf, elektronica, food, bloemen en planten en drogisterij**. In andere segmenten was er niet of nauwelijks sprake van een vacatureddaling in die periode, zoals in **kleding, auto's, tuincentra en keukens/badkamers**. Een snelle of langzame daling van de vraag zegt overigens nog niet alles over de baankansen (zie deel II van deze rapportage).

Ontslagen en faillissementen in detailhandel nemen toe, maar verkopers komen maar nauwelijks in de WW

Toename ontslagen en faillissementen

Zoals gezegd zijn het momenteel voor sommige retailondernemers onrustige tijden. Stijgende kosten voor personeel, energie en huur, inflatie en schulden uit de coronatijd brengen hen in financiële moeilijkheden. Sommigen voelen zich genoodzaakt om personeel te laten gaan. Het aantal bij UWV bekende **ontslagaanvragen voor werknemers** uit de detailhandel steeg in 2023 en 2024. Gemiddeld over die jaren lag het aantal ontslaganvragen +57% hoger dan in de jaren 2021-2022. Overigens komen verreweg de meeste ontslaganvragen uit het mkb en slechts een klein deel vanuit grote winkels en ketens.

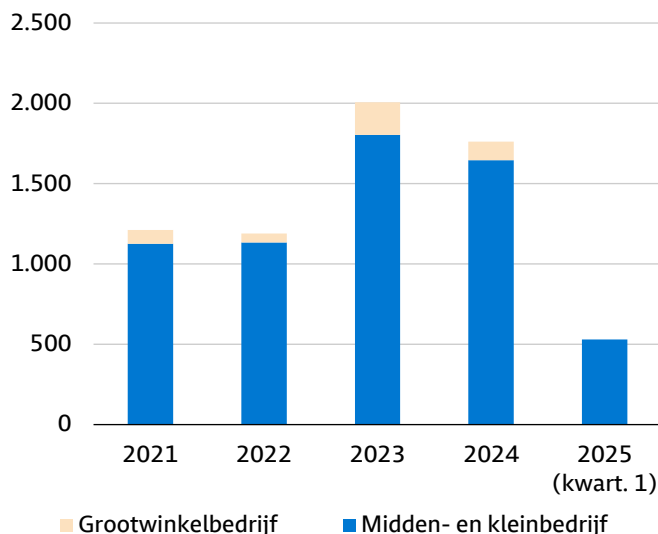
⁷ Op basis van het Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt (ROA). Cijfers over 2022/2023 (2-jaarsgemiddelde).

⁸ CBS Statline

⁹ Segmenten <100 vacatures 2025 zijn buiten beschouwing gelaten

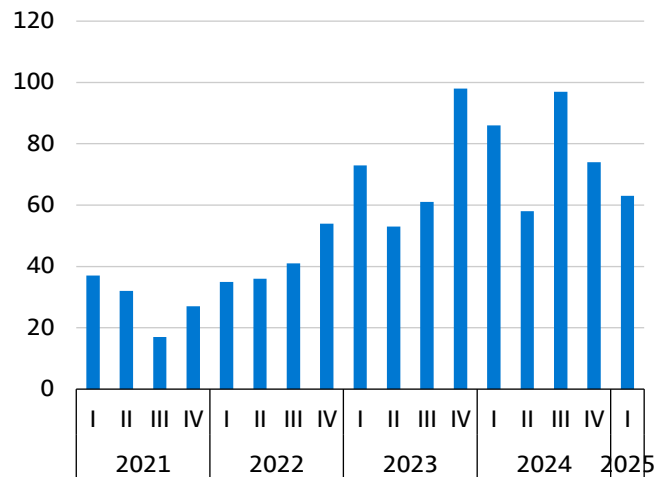
Daarnaast stijgt het aantal **bedrijfsfaillissementen** in de detailhandel. Tussen 2021 en 2024 steeg het aantal uitgesproken faillissementen in de sector met +179%. Dit is hoger dan gemiddeld over alle sectoren (+146%). In absolute aantallen vonden de meeste faillissementen plaats in het segment 'winkels in overige artikelen' (>100 in 2024). Dit betreft een breed winkelsegment van onder meer kleding- en schoenenzaken, drogisterijen en bloemenwinkels. De procentuele toename van het aantal bedrijfsfaillissementen tussen 2021 en 2024 is echter het grootst in de segmenten 'Winkels in overige huishoudwaren' (+250%) en 'winkels in recreatieartikelen' (+440%).

Ontwikkeling aantal ontslagaanvragen detailhandel



Bron: UWV

Ontwikkeling aantal bedrijfsfaillissementen detailhandel

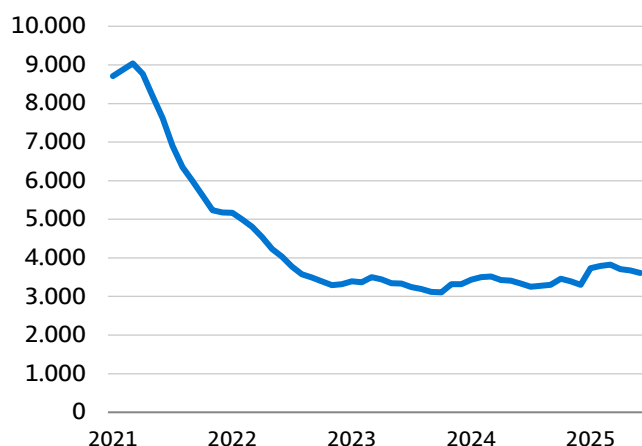


Bron: CBS

WW groeit slechts licht

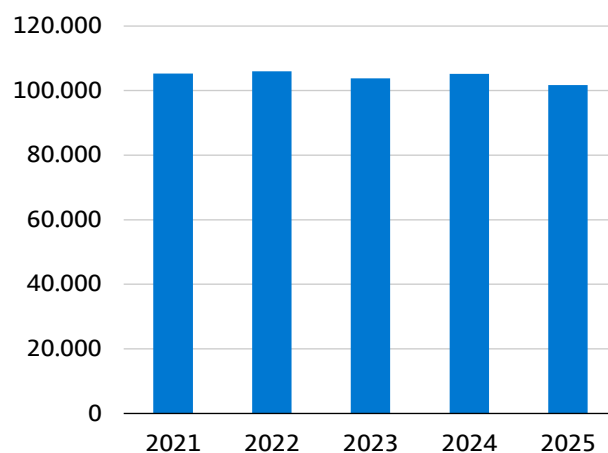
Het oplopende aantal ontslagen en faillissementen heeft (nog) **niet geleid tot toenemende werkloosheid onder verkopers**. Dit is te zien aan de ontwikkeling van het aantal WW'ers dat bij UWV staat ingeschreven als verkoopmedewerker detailhandel. Aanvankelijk kelderde hun aantal vanaf april 2021. In de voor de sector sterke jaren 2021 en 2022 kwamen er weinig nieuwe WW'ers bij en vond de groep die wél in de WW zat relatief snel weer emplooi, aangezien het aantal vacatures in rap tempo opliep. In 2023 stabiliseerde de ontwikkeling en in 2024 en 2025 groeide de groep verkoopmedewerkers in de WW licht met +5% (tussen januari 2024 en juni 2025). Ter vergelijking: over de gehele arbeidsmarkt steeg het aantal WW'ers in die periode met +10%. In sommige andere detailhandel-beroepen was de WW-toename wat sterker, zoals voor vakkenvullers en winkelassistenten (+23%) en kassamedewerkers (+11%).

Ontwikkeling verkoopmedewerkers detailhandel met een WW-uitkering (t/m juni 2025)



Bron: UWV

Ontwikkeling fysieke bedrijfsvestigingen detailhandel (per 1 januari van elk jaar)



Bron: CBS (excl. segment 'pure' webwinkels)

Er zijn **verschillen tussen de leeftijden**. Ongeveer 10 à 15% van de verkopers in de WW is jonger dan 27 jaar. Jongeren hebben vaak tijdelijke contracten en weinig arbeidsverleden (dus niet of nauwelijks WW-rechten opgebouwd). Zo'n 45% van de WW-populatie valt in de leeftijd tussen 27 en 50 jaar en de rest is 50 jaar of ouder (circa 40 à 45%). Tussen 2021 en 2023 daalde de groep 50-plussers minder hard dan de groep jonge WW'ers. Tijdens de lichte WW-groei van verkopers in 2024 en 2025 steeg de groep van 50-plussers juist weer harder dan die van 27-minners. Dit impliceert dat oudere verkopers iets meer geraakt worden dan jonge verkopers in onstuimige tijden van toenemende ontslagen en faillissementen.

Krapte en nieuwe bedrijfsvestigingen zorgen ervoor dat hoge werkloosheid verkopers uitblijft

Het feit dat het aantal verkoopmedewerkers in de WW (nog) niet hard stijgt is te verklaren doordat de krapte nog volop aanwezig is (zie deel hieronder). Dit betekent dat er goede baankansen zijn voor ontslagen verkoopmedewerkers om snel ander werk te vinden. Dit was ook te zien bij ex-Blokkermedewerkers.¹⁰

Daarnaast komen er ook nog steeds nieuwe bedrijven en vestigingen bij. Dit is te zien aan de ontwikkeling van het aantal fysieke bedrijfsvestigingen in de sector. Het aantal vestigingen lag tussen 2021 en 2024 stabiel hoog rond de 100.000. Pas recent, in 2025, liep het aantal vestigingen in de detailhandel licht af (-3%). Dit impliceert dat winkels die weggaan snel weer worden ingenomen door andere retailers. De winkelleegstand ligt in 2025 dan ook veel lager dan bijvoorbeeld in 2015, al nam deze in 2024 en 2025 wel weer iets toe.¹¹ Overigens zijn er verschillen tussen segmenten in de ontwikkeling van het aantal fysieke bedrijfsvestigingen. De afgelopen jaren was er een toename in onder andere supermarkten, voedingsspecialzaken en tankstations. Er zijn ook segmenten waar het aantal locaties al jaren krimpt, denk aan: winkels in elektronica, schoenen, huishoudelijke producten, boeken/lectuur en speelgoed.

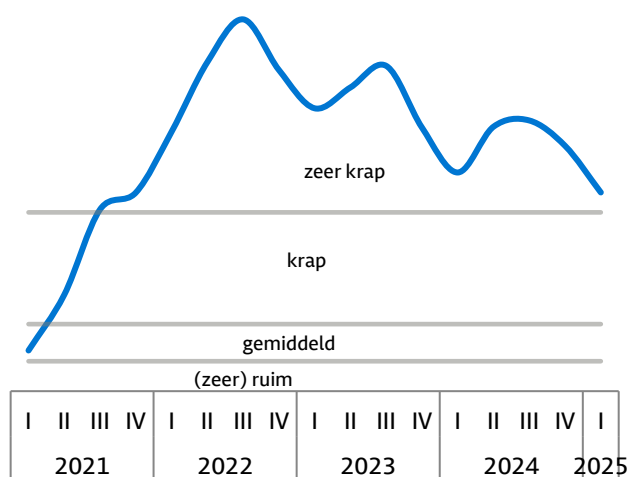
Arbeidsmarkt verkopers nog altijd ‘zeer krap’, maar daalt wel wat

Nog net een ‘zeer krappe’ arbeidsmarkt voor verkopers

In de coronajaren was de arbeidsmarkt voor verkoopmedewerkers in de detailhandel nog veel minder gespannen. Gedurende 2021 en de eerste helft van 2022 nam het aantal vacatures snel toe en daalde tegelijkertijd het aanbod van WW'ers. Hierdoor werd de arbeidsmarkt in korte tijd ‘zeer krap’.

Vanaf halverwege 2022 tot aan begin 2025 daalde de spanning wel wat, al blijft deze nog net ‘zeer krap’. De afnemende spanning gebeurde in pieken en dalen – in de wintermaanden is er doorgaans wat minder vraag naar verkopers. De daling is het gevolg van de dalende aantallen vacatures tegenover een stabiele WW-ontwikkeling.

Ontwikkeling UWV Spanningsindicator verkoopmedewerkers detailhandel



Bron: UWV

UWV Spanningsindicator verkoopmedewerkers detailhandel naar arbeidsmarktregio (2025 kwart. 1)



Bron: UWV

Regio's met 'krappe' en 'zeer krappe' arbeidsmarkt

De krapte is in heel Nederland aanwezig. Er is geen regio waar de arbeidsmarkt voor verkopers niet krap is. Aan het einde van het eerste kwartaal 2025 is de arbeidsmarkt het krapst ('zeer krap') in **Noord-Holland, Zeeland, Utrecht, grote delen van Noord-Brabant** en **delen van Gelderland**. In andere delen van Gelderland, in Friesland, Groningen, Drenthe, Flevoland en Limburg is de arbeidsmarkt voor verkoopmedewerkers iets minder gespannen, maar nog steeds 'krap'.

In deel II alles over baankansen van verkopers per segment

Een arbeidsmarkt die al jaren zeer krap is, betekent dat er over het algemeen weinig concurrentie is onder sollicitanten. Zij kunnen dus relatief gemakkelijk aan de slag in een baan als verkoper in de detailhandel. Toch zijn er wel verschillen tussen de kansen van verkopers in segmenten. **In deel II van dit rapport wordt uitgebreid stilgestaan bij de ontwikkelingen en arbeidsmarktperspectieven van verkopers in de verschillende retail branches.**

¹⁰ [5 vragen over hoe UWV 3.300 Blokker-werknemers ondersteunt na faillissement | UWV](#)

¹¹ [Faillissementen zorgen voor een stijgende leegstand in Nederland - Locatus](#)

Colofon

Uitgave

UWV Werkbedrijf, afdeling Arbeidsmarktinformatie en -advies

Postadres

Postbus 58285
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

Freek.kalkhoven@uwv.nl

Auteur

Freek Kalkhoven

Volg ons



Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, mits er sprake is van een bronvermelding

UWV © 2025
