

Mismatch administratieve beroepen

Analyse vraag en aanbod

17 April 2023



In het kort

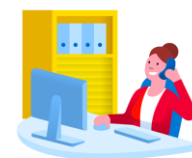
- Dit artikel gaat dieper in op vijf minder kansrijke administratieve beroepen. Er staat een grote groep WW'ers ingeschreven bij UWV met één van deze vijf beroepen.
- De uitstroom vanuit WW naar werk is lager dan bij andere beroepen. Daarnaast hebben deze beroepen te maken met digitalisering en automatisering van het werk.
- De WW'ers die met één van deze vijf administratieve beroepen staan ingeschreven zijn doorgaans op zoek naar parttime werk. Daarnaast heeft een derde van de WW'ers basis-, vmbo of maximaal mbo-1 niveau. Ruim vier op de tien is 55 jaar of ouder.
- Er zijn wel vacatures voor de vijf administratieve beroepen. Deze vacatures vragen meestal om iemand die minimaal 32 uur wil werken. Daarnaast wordt vaak om mbo-4 of hbo-niveau gevraagd. Er is dus een mismatch tussen vraag (vacatures) en aanbod (de op dit moment ingeschreven WW'ers).
- Het benadrukken van werkervaring en in het werk geleerde vaardigheden in plaats van het focussen op opleidingsniveau kan een oplossing zijn voor deze groep om aan het werk te komen. Daarnaast zou een flexibelere opstelling over het aantal werkuren door zowel werknemer als werkgever kunnen helpen.
- Oriënteren op ander, meer kansrijk werk zoals bijvoorbeeld medewerker klantcontact kan ook een oplossing bieden. Ook zijn enkele andere overstappen in beeld gebracht.

Vijf administratieve beroepen zijn niet kansrijk

Bijna ieder bedrijf of organisatie heeft wel economisch-administratief personeel in dienst. Voor een aantal economisch-administratieve beroepen zijn de kansen op werk goed. Denk bijvoorbeeld aan medewerkers klantenservice/contact, directiesecretaresses, accountants, boekhouders, controllers en belastingadviseurs.¹

Ondanks de krappe arbeidsmarkt zijn de kansen op werk niet voor alle economisch-administratieve beroepen even goed. Er zijn bij deze beroepen relatief weinig vacatures en veel werkzoekenden. Het kan met name lastig zijn om werk te vinden in één van de onderstaande beroepen:

- **Ondersteunende secretariële medewerkers** (secretariaatsmedewerkers) verrichten (eenvoudige) administratieve werkzaamheden op een secretariaat binnen een bedrijf of instelling.
- **Archiefmedewerkers** halen documenten in archieven op of bergen ze op, verder sorteren en ordenen van documenten en zorgen voor goede registratie.
- **Medewerkers data-invoer** (datatypisten) verwerken grote hoeveelheden data (bijvoorbeeld cijfers, bedragen, bestellingen, namen en adressen) in een geautomatiseerd systeem.
- **Administratief medewerkers verzekeringen** verwerken aanvragen voor verzekeringen voor bijvoorbeeld brand, inboedel en voor levensverzekeringen. Ook controleren ze of alle benodigde gegevens compleet zijn en vragen ze ontbrekende gegevens op bij kandidaat-verzekerden of andere verzekeringsmaatschappijen.
- **Receptionisten** ontvangen en registreren bezoekers aan de balie van een bedrijf of instelling, behandelen binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken en verstrekken algemene informatie over de organisatie.



UWV heeft voor bovenstaande beroepen 'overstapberoepen'² gezocht. Dat zijn beroepen die zijn bedoeld als inspiratie voor werkzoekenden. In dit artikel wordt dieper ingegaan op deze vijf minder kansrijke administratieve beroepen.

¹ UWV, september 2022. [Kansrijke beroepen](#)

² UWV, december 2022. [Overstapberoepen: werk vinden in ander beroep](#)

Waarom zijn deze vijf administratieve beroepen niet kansrijk?

Er zijn meerdere redenen waarom de vijf administratieve beroepen minder kansrijk zijn:

- Ten eerste is er een grote groep WW'ers met deze beroepen inschreven bij UWV: het gaat in februari 2023 om ongeveer **8.400 mensen** die met de vijf administratieve beroepen staan ingeschreven bij UWV en een WW-uitkering ontvangen. Dit is 6% van alle WW'ers die op dat moment staan ingeschreven. Een nog veel grotere groep (ruim 35.000 gemiddeld in de afgelopen zes maanden tussen september 2022 en februari 2023, 8% van alle cv's) heeft een cv met de vijf administratieve beroepen op werk.nl. Er is dus veel **concurrentie** van werkzoekenden om vacatures.
- Ten tweede is de **uitstroom** vanuit een WW-uitkering **naar werk** voor de vijf administratieve beroepen **structureel lager** dan gemiddeld. Waar gemiddeld 61% tot 68% van de WW'ers na beëindiging van de WW of kort daarna weer aan het werk was, is dit voor de vijf administratieve beroepen lager. Daar gaat het om 56% tot 64%. Hierbij is steeds gekeken naar de uitstroom in de eerste helft van de jaren 2018 tot en met 2022.
- Daarnaast zijn dit beroepen die te maken hebben (gekregen) met **automatisering**. Volgens het ROA is de automatiseringskans op mbo-niveau het hoogst voor administratieve en secretariële beroepen.³ De kans op het vinden van werk in deze beroepen is dan lager.
- Tot slot is economie en administratie nog altijd een **populaire opleidingskeuze** onder **mbo-studenten**. In 2022 zijn er in totaal 45.300 mbo-studenten in de richting economie en administratie (9% van het totaal aantal studenten). Daarmee is het na zorg en welzijn de grootste studierichting. Het aantal studenten dat een opleiding in deze richting kiest, neemt wel langzaam af: in 2018 waren er nog 52.600 studenten. Verreweg de meeste studenten bij economie en administratie studeren op mbo-4 niveau (86%). Niveau 2 en 3 hebben elk een aandeel van 7%. Het aantal studenten op niveau 2 en 3 daalt sterker dan op niveau 4. In 2022 zijn er voor niveau 2 en 3 samen 3.100 diploma's uitgereikt. Een deel van deze gediplomeerden zal inmiddels ook de arbeidsmarkt (hebben) betreden en concurreren met WW'ers die met de vijf administratieve beroepen staan ingeschreven.

Ondanks de vacatures die er wel degelijk zijn is het toch moeilijk voor de WW'ers die nu ingeschreven staan met de vijf administratieve beroepen om werk te vinden. Daarom is gekeken naar een aantal kenmerken van deze WW'ers.

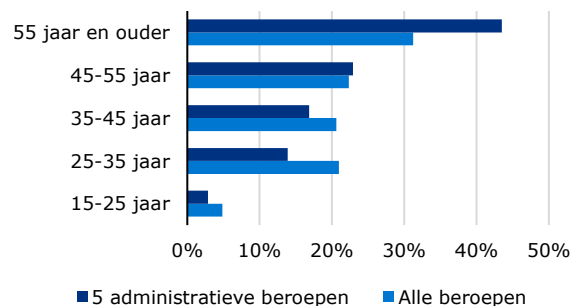
WW'ers administratief beroep: vaak ouder, langduriger in WW, laagopgeleid en vaker parttime werk

Bij de WW'ers die met één van de vijf administratieve beroepen zijn ingeschreven vallen met name drie kenmerken op: leeftijd, duur van de WW-uitkering en het opleidingsniveau. Daarnaast valt op dat als ze al aan het werk zijn, dat dit vaak in een kleine(re) parttime baan is.

Veel 55-plussers in WW

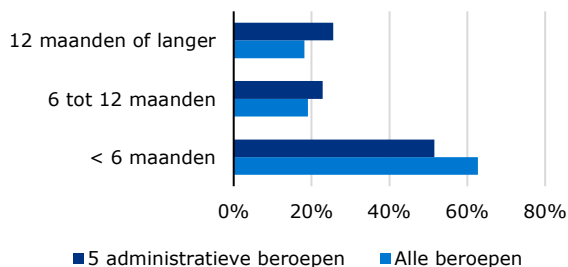
Ruim 4 op de 10 WW'ers die met de vijf administratieve beroepen staan ingeschreven is **55 jaar of ouder**. Dit aandeel is hoger dan gemiddeld voor alle beroepen. Een oorzaak voor dit hoge aandeel kan zijn dat mensen hun werk zijn verloren door digitalisering of verandering van de inhoud van het werk. In het algemeen verliezen 55-plussers minder vaak hun werk omdat ze vaker een vast contract hebben dan jongeren. Als ze eenmaal hun werk hebben verloren is het voor deze groep moeilijker om nieuw werk te vinden. De uitstroom naar werk vanuit de WW is met name bij deze groep lager dan gemiddeld. Mogelijk speelt ook mee dat de kennis van deze groep soms minder up-to-date is, minder IT-vaardig is of minder gewend is om zichtbaar te zijn voor werkgevers.⁴

Leeftijd WW'ers, februari 2023



Bron: UWV

Verstreken duur WW-uitkering, februari 2023



Bron: UWV

Aandeel langdurig werkloos is hoger

De WW'ers die ingeschreven staan met de vijf administratieve beroepen zijn vaker langer werkloos. Ruim een kwart (26%) ontvangt **12 maanden of langer** een WW-uitkering; dat is duidelijk hoger dan gemiddeld voor alle beroepen (18%). Hoe lang iemand recht heeft op WW hangt samen met het arbeidsverleden. Aangezien de meeste 55-plussers al langer actief zijn op de arbeidsmarkt, hebben ze vaak ook langer recht op WW dan jongeren. In het algemeen geldt dat hoe korter de werkloosheidsduur, hoe kleiner de afstand tot de arbeidsmarkt en des te gemakkelijker iemand weer aan het werk komt.

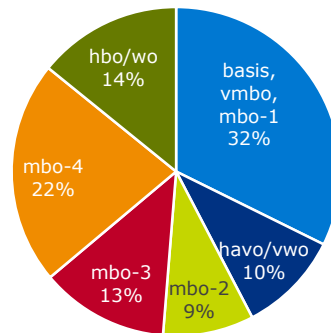
³ ESB, februari 2023. [Hogere kans op automatisering gaat samen met lager \(start\)salaris.](#)

⁴ Gelderlander, juni 2022. [Vastgeroeste denkbepelden houden ouderen aan de kant.](#)

Een derde geen startkwalificatie

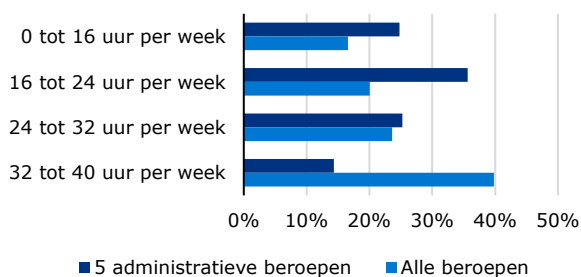
De grootste groep van de WW'ers met een van de vijf administratieve beroepen (44%) heeft een opleiding op mbo-niveau 2, 3 of 4. Voor de vijf administratieve beroepen zijn er ook specifieke mbo-opleidingen, dus dit past ook goed bij deze beroepen. Ook heeft 14% van de WW'ers een hbo of wo opleiding gedaan. Dit sluit aan bij de vraag in vacatures (zie volgende paragraaf). Opvallend is wel dat een grote groep van de WW'ers (33%) basisonderwijs, vmbo of maximaal mbo-1 niveau heeft afgerond. Deze groep is waarschijnlijk door ervaring gegroeid in het beroep. Als in vacatures dan een opleidingsniveau van mbo-4, mbo+ of mbo/hbo wordt gevraagd, kan het zijn dat deze groep denkt daar niet voor in aanmerking te komen, ondanks ruime werkervaring.

Opleidingsniveau WW'ers 5 administratieve beroepen, februari 2023



Bron: UWV (exclusief onbekend opleidingsniveau)

WW'ers met een baan, aantal uren werk, november 2022



Bron: UWV

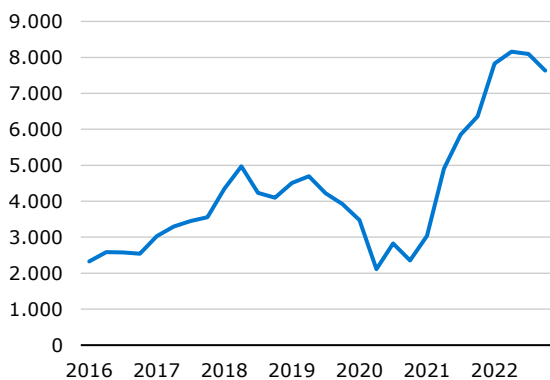
Vaker kleinere parttime banen

Ook WW'ers kunnen al aan het werk zijn.⁵ Zo is 40% van de WW'ers met één van de administratieve beroepen aan het werk, een even hoog aandeel als gemiddeld voor alle beroepen. Opvallend is dat de WW'ers die met de vijf administratieve beroepen zijn ingeschreven én werken, veel vaker een kleine parttime baan hebben: 60% werkt maximaal 24 uur per week. Slechts 14% werkt 32 uur of meer per week. Het is niet duidelijk of dit ook het gewenste aantal uren is, maar dit geeft wel een indicatie van de beschikbaarheid van de groep. Gemiddeld voor alle beroepen liggen deze aandelen duidelijk anders: 40% van de WW'ers die werken, heeft een baan van 32 uur of meer.

Wel degelijk vacatures voor de vijf administratieve beroepen

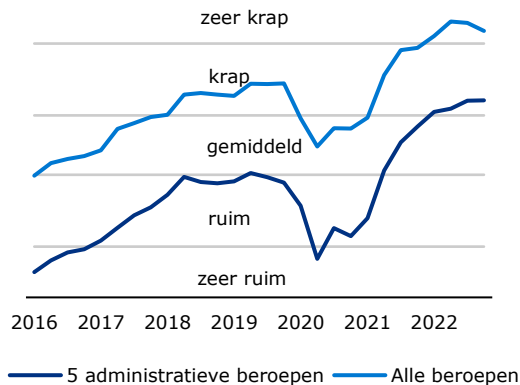
Dat de vijf administratieve beroepen niet kansrijk zijn betekent niet dat er geen vraag is; er zijn wel degelijk vacatures, ook voor deze beroepen. Het aantal openstaande vacatures is in 2021 en 2022 ook sterk toegenomen ten opzichte van 2020. In het vierde kwartaal van 2022 stonden er 7.600 vacatures open voor deze functies. Door de sterke toename van vacatures wijst de spanningsindicator arbeidsmarkt voor de vijf administratieve beroepen inmiddels zelfs op een krappe markt: er zijn dan naar verhouding veel openstaande vacatures en weinig kortdurend werkzoekenden (korter dan 6 maanden in de WW) waardoor het voor werkgevers moeilijk is om personeel te vinden. Wel is het zo dat de spanningsindicator voor de vijf administratieve beroepen structureel lager is dan gemiddeld voor alle beroepen. Andersom gesteld: voor werkzoekenden is het in een krappe arbeidsmarkt makkelijker om werk te vinden. Maar voor de vijf administratieve beroepen is dat dus minder makkelijk dan gemiddeld voor alle beroepen.

Openstaande vacatures 5 administratieve beroepen, 2016-2022



Bron: UWV

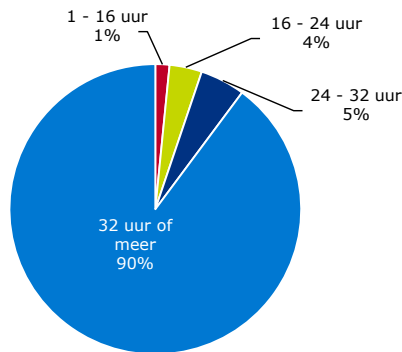
Spanningsindicator arbeidsmarkt, 2016-2022



Bron: UWV

⁵ De WW-uitkering vult het inkomen aan als men gaat werken voor een lager inkomen dan het WW-maandloon. Dit kan ook het geval zijn als men voor minder uren aan het werk gaat. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ww-uitkering/vraag-en-antwoord>

Vacatures werk.nl, 5 administratieve beroepen, gevraagd aantal uren, dec 2022



Bron: UWV

Vooral vraag naar minimaal 32 uur

UWV heeft gegevens van vacatures die in december 2022 op werk.nl stonden. Hiervan zijn het aantal gevraagde minimum en maximum uren bekend. In totaal waren er in deze maand bijna 3.300 vacatures voor de vijf administratieve beroepen op werk.nl. In **9 op de 10 vacatures** was er vraag naar minimaal 32 uur.

Ook is in maart 2023 gekeken op vacaturesites indeed.com en werk.nl.⁶ Op deze sites kan gezocht worden naar vacatures voor beroepen en zijn er diverse filtermogelijkheden, bijvoorbeeld fulltime en parttime. Ook hierin valt op dat er duidelijk meer vraag is naar fulltimers dan naar parttimers.

Uit de analyse van vacatures op werk.nl en indeed.com blijkt dat het vaakst een mbo-niveau wordt gevraagd. Daarbinnen valt op dat vaak gevraagd wordt naar mbo niveau-4 of soms zelfs mbo+ of hbo-niveau.⁷ Mbo niveau-2 en -3 komen bijna niet voor in de vacatureteksten. Ook wordt regelmatig hbo/wo of associate degree gevraagd.

Opvallende zaken in vacatureteksten

Bij vacatures voor **archiefmedewerker** wordt meestal om mbo-4 of 'mbo+' niveau gevraagd. Wel is soms de opleiding SOD I⁸ nodig. Taken zijn met name informatiebeheer en het ordenen van informatie. Veelgenoemde competenties zijn stressbestendigheid, secuur werken en kunnen werken in een team.

Bij vacatures voor **medewerkers data invoer** wordt vaak een relatief hoog opleidingsniveau gevraagd (mbo-4 of hoger). Bij het werk komen er naast het werken met documenten ook vaak zaken als crediteuren/debiteuren- of contractbeheer kijken. Daarnaast komt de functie veel voor in de zorg. Er worden weinig specifieke vaardigheden gevraagd; het gebruik van Microsoft Office wordt wel vaak genoemd. Het gaat bij deze vacatures ook met enige regelmaat om studentenwerk of (zeer) tijdelijke functies.

De **medewerkers verzekeringsadministratie** moeten meestal een Wft-certificaat⁹ (Wet Financieel Toezicht) halen. Vaak zijn de werkgevers bereid deze opleiding te betalen. Er wordt veel om mbo-4 niveau gevraagd. Er worden weinig specifieke vaardigheden of computerprogramma's genoemd waarmee men moet kunnen werken. De kerntaak is het bijhouden van polisadministratie.

De baan van **receptionist** richt zich vrijwel volledig op communicatie. Enkele administratieve vaardigheden worden wel gevraagd, zoals registreren van bezoekers. Er worden geen standaard programma's of opleidingen vereist. De meeste banen in deze groep zijn op mbo niveau (niet gespecificeerd naar welk niveau). Receptionisten zijn het visitekaartje van de organisatie. Goede communicatieve vaardigheden, uitstekende beheersing van het Nederlands en een 'representatief uiterlijk' zijn van belang.

De functie van **ondersteunend secretariële medewerker** (ook wel; administratief medewerker secretariaat, kantoor assistent) vertoont veel overlap met de receptionisten. Er is wat vaker de nadruk op het ondersteunen van projecten of besturen, maar de ontvangst van bezoekers en met name het eerste contact met klanten komt erg vaak voor.

Mismatch tussen vacatures en WW'ers

Ondanks een krappe arbeidsmarkt zijn er een vijftal administratieve beroepen waarin het moeilijk(er) is om werk te vinden. Deze vijf administratieve beroepen hebben te maken (gekreken) met digitalisering. Ook is er een grote groep WW'ers met deze beroepen ingeschreven en zijn er veel cv's op werk.nl. Ook zijn er veel mbo-studenten in de richting economie en administratie. Er is dan ook veel concurrentie van andere werkzoekenden voor deze beroepen. WW'ers die met deze beroepen zijn ingeschreven zijn vaak ouder en ontvangen langduriger een WW-uitkering. Een derde van deze groep heeft een opleidingsniveau van maximaal mbo-niveau 1 en zal waarschijnlijk door ervaring gegroeid zijn in het beroep. Als WW'ers toch al werken dan is dat vaak in een kleinere parttimebaan. Vacatures zijn vaker beschikbaar voor fulltimers. Ook valt op dat in vacatures vaak wordt gevraagd om een mbo-niveau. Als nauwkeuriger naar

⁶ Op indeed.com en werk.nl zijn op 30 en 31 maart 2023 de volgende functietitels ingevoerd: archiefmedewerker, datatypist, data entry medewerker, administratief medewerker, secretariaatsmedewerker, administratief medewerker secretariaat, verzekeringen administratie, receptionist.

⁷ Om meer inzicht te krijgen in wat werkgevers vragen van mensen die in één van de vijf administratieve beroepen willen werken is per beroep naar een steekproef van 10 vacatures gekeken.

⁸ Basisopleiding informatiebeheer, mbo-4 niveau.

⁹ Er zijn verschillende Wft-certificaten. Deze certificaten zijn nodig wanneer je anderen adviseert over financiële zaken.

vacatureteksten wordt gekeken dan is dit zelfs vaker mbo niveau-4, mbo+ of mbo/hbo niveau. Ook veranderen de beroepen.

Verandering in beroepen

De vijf administratieve beroepen vallen onder vier verschillende beroepsgroepen.¹⁰ Een opvallende ontwikkeling is dat het aantal werkenden in deze beroepsgroepen licht is gedaald (-3%) tussen 2013 en 2022, van 654.000 naar 636.000. Het aantal werkenden in de overige administratieve beroepsgroepen is in dezelfde periode daarentegen juist sterk gegroeid, van 833.000 naar ruim 1,2 miljoen (+49%). Voorbeelden van sterk groeiende economisch-administratieve beroepsgroepen zijn bijvoorbeeld bedrijfskundigen & organisatieadviseurs, specialisten personeels- en loopbaanontwikkeling, accountants en boekhouders. Een andere opvallende ontwikkeling is de toename van mensen met een hbo of wo opleiding. In 2013 was 22% van de werkenden in de vier relevante beroepsgroepen hbo of wo opgeleid; in 2022 is dit aandeel naar 26% gestegen.

Digitalisering van (klant)processen

De afname van het aantal werkenden in de vijf geselecteerde administratieve beroepsgroepen komt waarschijnlijk door digitalisering en automatisering. De Nationale Vacaturebank heeft onderzocht wat de kans op automatisering is per beroep. Bij de beroepen met een zeer hoge kans op automatisering staan beroepen als datatypist/data-entry, receptionist, secretaresse en kantoor assistent (ondersteunend secretariael medewerker) en (financieel) administratief medewerker.¹¹

Taken worden steeds meer vervangen door slimme software en computersystemen. De invoer van gegevens wordt geautomatiseerd en klanten gaan steeds vaker zelf digitaal betalingen doen, verzekeringen afsluiten of wijzigingen doorgeven. Hierdoor verdwijnen steeds meer routinematige taken in dienstverleningsprocessen. Zo is het proces van belastingaangifte geautomatiseerd en regelen klanten online hun bankzaken.



Ook bij de salarisadministratie is digitalisering een trend: loonstroken en jaaropgaven bestaan vaak alleen nog maar in digitale vorm. De receptionisten krijgen te maken met automatisering doordat bezoekers zichzelf online registreren. Juist beroepen als archiefmedewerker, ondersteunend secretariael medewerker en administratief medewerker verzekeringen krijgen of hebben hier al veel mee te maken. Het aantal werkenden neemt hier dan ook af. Voor de mensen die op dit moment werkzaam zijn in een van deze beroepen is de kans groot dat ze ook in aanraking komen met automatisering. Dit kan voor deze groep betekenen dat om- of bijscholing nodig is om (nieuwe) vaardigheden op te doen zodat ze duurzaam inzetbaar blijft.

Rol secretariaat verandert

De rol van de traditionele secretaresse of secretariaatsmedewerker is de afgelopen jaren sterk veranderd. Eenvoudige taken in het secretariaat zijn verdwenen; maar de secretaresse zelf verdwijnt niet. Ze worden vaker ingezet op specifieke projecten binnen de organisatie. Vaak wordt het takenpakket van secretaresses verbreed met bijvoorbeeld werkzaamheden op het gebied van HRM, event-management of financiën. Van de secretaresses van nu wordt in toenemende mate verwacht dat zij zich proactief opstellen, verbindend zijn binnen de (netwerk)organisatie en flexibel zijn in de taken die ze oppakken. Secretaresses moeten vaak beschikken over de juiste communicatieve en digitale vaardigheden. Ze zijn vaak sparringpartner voor de leidinggevenden en hebben daardoor ook vaak inzicht in de (inhoudelijke) portefeuille. Het is steeds belangrijker om verschillende talen te spreken. De secretaresse wordt zo meer een directiesecretaresse.¹² Opvallend is dat het aantal werkenden in de beroepsgroep directiesecretaresses tussen 2013 en 2022 met 21% is toegenomen.

Uit een onderzoek uit 2021 onder support professionals (directiesecretaresses, managementassistenten en office managers) blijkt dat communiceren, IT-vaardigheden, flexibel kunnen werken en goed kunnen organiseren de komende vijf jaar de kerncompetenties van deze beroepsgroep zijn.¹³ Juist de wat eenvoudigere taken verdwijnen binnen de rol van de secretaresse. En die eenvoudige taken zijn bij uitstek de taken die horen bij de vijf administratieve beroepen.

Andere taken worden belangrijker

Door digitalisering worden andere taken belangrijker, met name adviserende- en organisatorische taken. Dit vraagt om goede communicatieve vaardigheden. Ook de (eind)controle van gegevens en analytische vaardigheden zijn (nog) niet volledig vatbaar voor automatisering. Dit soort taken wordt zelfs steeds belangrijker voor bedrijven en vragen vaak om meer kennis en inzicht bij werknemers. Deze taken zijn veel sterker aanwezig in de overige economisch-administratieve beroepsgroepen. Daarin zitten beroepen als accountants, organisatieadviseurs, beleidsadviseurs en specialisten personeels- en loopbaanontwikkeling. Maar ook een beroep als directiesecretaresse valt hieronder. In dit soort beroepen werken vaker hoger opgeleiden.¹⁴ Het aantal werkenden in deze beroepsgroepen is de afgelopen jaren wel gestegen.



¹⁰ Gegevens van werkenden zijn alleen beschikbaar op een iets hoger niveau, namelijk van beroepsgroepen. In de indeling beroepsgroepen vallen de vijf administratieve beroepen onder de volgende groepen: Administratief medewerkers, Secretaresses, Receptionisten en telefonisten en Boekhoudkundig medewerkers.

¹¹ Nationale vacaturebank, 2023. Onderzoek: zo toekomstbestendig is jouw (droom)baan.

¹² AD, 2019. Secretaresse heet allang geen secretaresse meer én heeft minimaal hbo.

¹³ Schoevers en Public Support, 2021. De Support-professional 2.0. Op weg naar co-manager.

¹⁴ UWV, 2021. Baankansen variëren voor economisch-administratieve beroepen.

Aanknopingspunten om vraag en aanbod bij elkaar te brengen

Enkele aanknopingspunten voor professionals om te bespreken met werkzoekenden

- Er is meer vraag naar fulltimers/grotere parttimebanen dan naar kleine parttimebanen. Wellicht is in overleg met werkgevers meer mogelijk dan werkzoekenden soms denken en kunnen werkzoekenden **soms meer uren werken** als bijvoorbeeld rekening wordt gehouden met privésituaties, thuiswerken etc.
- Werkzoekenden hebben niet altijd het gevraagde opleidingsniveau, maar vaak wel veel ervaring. Er is een grote groep in de WW die al wat ouder is. Ervaring kan juist een voordeel zijn. Van belang is dan zeker dat werkzoekenden hun **werkervaring** onder de aandacht kunnen brengen van potentiële werkgevers en deze goed beschrijven op hun cv.

Bij Public support is ervaring van belang

Public support is een organisatie die detachert en werving en selectie doet voor ondersteuners in de publieke sector. Denk daarbij aan beleidsondersteuners, managementondersteuners en directiesecretaresses. Bij Public support is ervaring (in de breedste zin) zeer gewenst. Ervaring in het werkveld is nodig omdat gedetacheerden direct inzetbaar moeten zijn. Gedetacheerden moeten snel kunnen inschatten hoe de organisatie is en wie wanneer ingeschakeld of ingelicht moet worden. Van belang is dat zij communicatief sterk en verbindend in de organisatie zijn.

- Ook kunnen werkzoekenden zich **breder oriënteren** en denken aan bij- en omscholing. Mensen die in een ander beroep aan de slag willen kunnen ter inspiratie kijken bij diverse **Overstapberoepen**. Dit overzicht is gebaseerd op overstappen die mensen daadwerkelijk gemaakt hebben in de afgelopen jaren. Doel is om zo inspiratie te bieden over andere beroepen.

Vaak gemaakte overstappen

Een veel gemaakte overstap is die naar een functie in **klantcontact**. Hier zijn met name goede communicatieve vaardigheden van belang. Het gaat om mensen te woord staan, problemen oplossen en vragen beantwoorden. Ook dit beroep kan gevoelig zijn voor automatisering. Zodra het echter gaat om complexe vragen en het oplossen van problemen volstaan voorgeprogrammeerde 'vragen en antwoorden' of chatbots niet meer. De medewerkers klantcontact worden ook gezien als het uithangbord van de organisatie. Vanuit een baan als receptionist is klantcontact een logische overstap, daarnaast wordt vanuit andere administratieve beroepen deze overstap ook vaak gemaakt. Er is meestal geen specifieke opleiding voor nodig; een gerichte training bij de werkgever volstaat. Banken en verzekeraars hebben de afgelopen jaren volop ingezet op digitalisering en automatisering, waardoor baliefuncties en andere administratieve functies zijn verdwenen. Er is in deze branche momenteel wel veel vraag naar klantcontactmedewerkers, maar daarvoor is wel een Wft-certificaat (Wet financieel toezicht) nodig.



Naar andere **administratieve functies** zoals directiesecretaresse, medewerker personeelsadministratie, juridisch medewerker of schadebehandelaar worden ook veel overstappen gemaakt. Denk daarnaast ook aan banen als boekhouder, verzekeringsagent of financieel-administratief medewerker. Deze banen vragen naast kennis en kunde op administratief gebied vaak ook om meer vakspecifieke kennis, bijvoorbeeld op juridisch of financieel gebied. De genoemde banen zijn doorgaans op mbo-4 niveau. Daarom is om- of bijscholing vaak vereist om de overstap te kunnen maken. Via het aanbod voor volwassenen van ROC's of een opleiding van een commerciële aanbieder is het mogelijk om deze kennis en vaardigheden (vaak in deeltijd) op te doen.

Er zijn ook veel mensen overgestapt naar een meer **commerciële functie**, zij werken nu bijvoorbeeld als commercieel medewerker binnendienst, assistent inkoper of verkoper in de detailhandel bij bijvoorbeeld een kleding- of meubelwinkel. Tot het takenpakket van deze banen valt het adviseren van en verkopen aan klanten. Hierbij zijn vaardigheden als klantgerichtheid en overtuigingskracht van belang. Ervaring met administratief werk en goede communicatievaardigheden zijn ook van belang. Deze vaardigheden sluiten deels aan bij het werk van een receptionist of een ondersteunend secretariael medewerker. Er wordt volwassenenonderwijs aangeboden voor commerciële functies, maar er is niet altijd een opleiding nodig voor deze banen; soms valt het werk ook al doende te leren.



Overstappen naar heel ander soort werk zijn die richting **zorg en welzijn** (zorghulp, groep- en woonbegeleider, pedagogisch medewerker kinderopvang, helpende of doktersassistent). In deze sector zijn grote personeelstekorten. Ook worden overstappen gemaakt naar **ICT** (databasebeheerder, ict servicedeskmedewerker) of de **horeca** (medewerker bediening of medewerker bedrijfsrestaurant of catering). Ook voor deze overstappen is vaak om- of bijscholing nodig.

Aanknopingspunten voor professionals om te bespreken met werkgevers:

- Werkgevers zouden meer kunnen kijken naar vaardigheden en competenties. Ondanks de krappe arbeidsmarkt blijft opleidingsniveau vaak erg belangrijk bij werving of het opstellen van vacatureteksten. Als bij het werven van personeel meer gekeken wordt naar vaardigheden en competenties sluit dit ook goed aan bij de mogelijke doelstelling om als bedrijf bij te dragen aan een inclusieve arbeidsmarkt.
- Als werkgevers zich zorgen maken over (financiële) risico's bij het aannemen van een wat oudere kandidaat kunnen ze mogelijk gebruik maken van een aantal [regelingen en activiteiten](#) voor 50-plussers die het voor werkgevers en intermediairs interessant maken om 50-plussers aan werk te helpen, zoals:
 - Proefplaatsing: de werknemer werkt op proef bij een werkgever
 - Wet tegemoetkomingen loondomein (Wtl): neemt een werkgever een werknemer met een grote afstand tot de arbeidsmarkt in dienst? Dan kan de werkgever in aanmerking komen voor drie tegemoetkomingen.
 - Compensatieregeling: een werkgever krijgt voor de werknemer een Ziektewetuitkering als deze ziek wordt.
- Uiteraard is het óók voor 55-plussers van belang om zich te blijven ontwikkelen door middel van scholing. Volgens onderzoek van het ROA neemt het aantal 55-plussers dat een opleiding of training volgt echter al jaren af.¹⁵ Een aanknopingspunt om dit aan te pakken is dat deze groep meer behoefte heeft aan informeel leren van bijvoorbeeld een collega dan aan formeel leren met een cursus.

Algemene informatie

- UWV beschrijft in een [rapport met 34 oplossingen voor personeelstekorten](#) verschillende strategieën voor werkgevers gericht op het werven, binden en boeien van personeel en werk anders organiseren. Werkgevers kunnen hierover in gesprek gaan met [Regionale werkgeversservicepunten](#), of kunnen contact opnemen met het [Landelijk werkgeversservicepunt](#) bij bovenregionale vraagstukken.
- Werkenden en werkzoekenden kunnen zelf kijken welke vaardigheden belangrijk zijn bij meer dan 200 beroepen via het [Dashboard Skills](#). Mensen die hun baan dreigen te verliezen of al werkloos zijn kunnen terecht bij een van de [regionale mobiliteitsteams](#).
- Via [Kies MBO](#) is informatie te vinden over beroepsrichtingen en de mbo-opleidingen die erbij horen.
- Qua studiekosten kunnen [studiefinanciering](#) voor het mbo (vanaf 18 jaar) of het [STAP-budget](#) een tegemoetkoming zijn.
- Tot slot kan het [Leerwerkloket](#) werkgevers én werkzoekenden adviseren over scholing en ontwikkeling van personeel.

¹⁵ Trouw, 21 maart 2023. Het aantal 55-plussers dat een cursus of opleiding volgt daalt. Al jaren. Hoe komt dat?

Colofon

Uitgave

UWV Arbeidsmarktinformatie en -advies

Inlichtingen

frank.eskes@uwv.nl

suzanne.ijzerman@uwv.nl

Auteurs

Frank Eskes

Suzanne IJzerman

Volg ons



Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, graag zelfs, maar gebruikt u wel de bronvermelding.

UWV © 2023