

Klantcontactberoepen Barometer arbeidsmarkt

April 2021

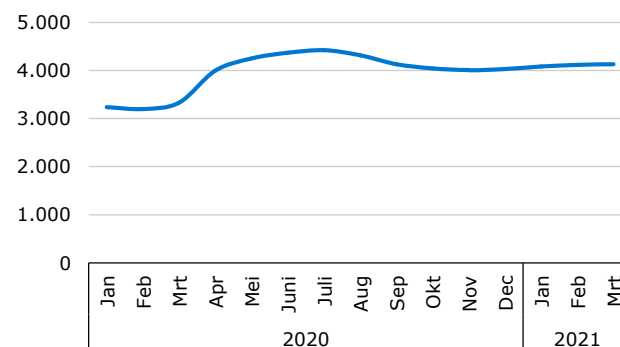
De coronacrisis heeft een grote impact op het klantcontact. Het aantal WW'ers dat op zoek is naar klantcontact werk is sterk gestegen en het aantal vacatures is gedaald. Daarnaast is het werk door de coronapandemie veranderd. Klantcontactfuncties zijn niet aan een bepaalde bedrijfssector gebonden. Tijdens de coronacrisis is de ene sector harder geraakt dan de andere. Daarom zijn er ook kansen.

Forse toename aanbod WW'ers

Als gevolg van de uitbraak van het coronavirus steeg het aantal mensen met een WW-uitkering dat op zoek is naar een klantcontactberoep. In juli 2020 lag het aantal WW'ers 38% hoger dan in februari. Daarna is de ontwikkeling enigszins afgevlakt om begin 2021 weer licht te stijgen. In maart 2021 verstrekte UWV een WW-uitkering aan circa 4.130 mensen met een klantcontactberoep. Dat is 24% hoger dan in maart 2020 (totaal alle beroepen is +13%).

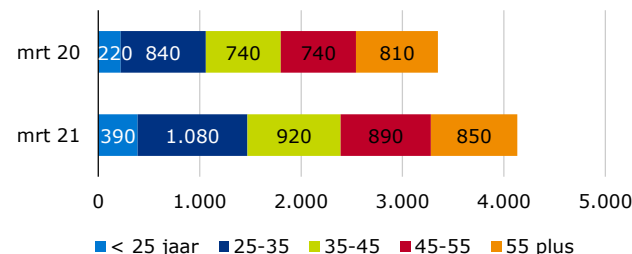
In alle leeftijdsklassen groeide het aantal WW'ers het afgelopen jaar. De stijging was verreweg het grootst bij de jongeren. In de groep tot 25 jaar is het aantal WW'ers met ruim driekwart toegenomen, van 220 naar 390 (+77%, tegen een gemiddelde stijging van 16% voor deze leeftijdsgroep).

Ontwikkeling aantal WW'ers klantcontact jan 2020 – maart 2021



Bron: UWV (o.b.v. inschrijfberoepen klantcontactmedewerkers-inbound, -outbound, medewerkers klantenservice, teamleiders klantenservice en alarmcentrale)

WW'ers klantcontact naar leeftijdsklasse



Bron: UWV

Iets meer aanbod uit andere sectoren

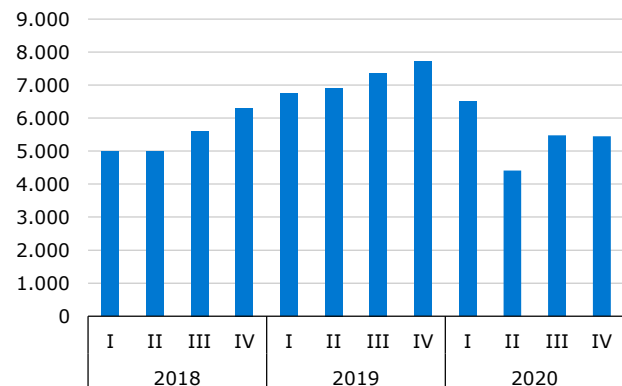
Ruim een kwart van de WW'ers die zoeken naar werk in het klantcontact is afkomstig uit de commerciële dienstverlening. Dit is een grote sector. Hieronder vallen de facilitaire contactcenters, maar bijvoorbeeld ook ict-bedrijven, ingenieursbureaus en reclamebureaus. De overige WW'ers zijn afkomstig uit een breed scala aan sectoren. Bijna de helft van de mensen die een baan zoekt in het klantcontact heeft ook ervaring als klantcontactmedewerker. Klantcontact is een relatief open beroepsgroep waarnaar mensen redelijk makkelijk kunnen overstappen. Zo zoeken er sinds de corona-uitbraak meer dan twee keer zoveel WW'ers uit de horeca naar een baan in het klantcontact, al blijft het aandeel nog steeds beperkt (6%). Het gaat hierbij vooral om medewerkers bediening. Ook vanuit de detailhandel is er meer aanbod, bijvoorbeeld van voormalig kassamedewerkers en verkoopmedewerkers.

Scherpe daling aantal vacatures

In 2019 liep het aantal openstaande vacatures voor klantcontactmedewerker nog gestaag op tot zo'n 7.700 in het vierde kwartaal. In 2020 daalde het aantal in een hoog tempo.

Over heel 2020 was de vraag naar personeel zo'n 24% lager dan in 2019. Met name het tweede kwartaal van 2020 vormde een dieptepunt.

Ontwikkeling vacatures klantcontactberoepen 2018-2020, openstaande vacatures per kwartaal

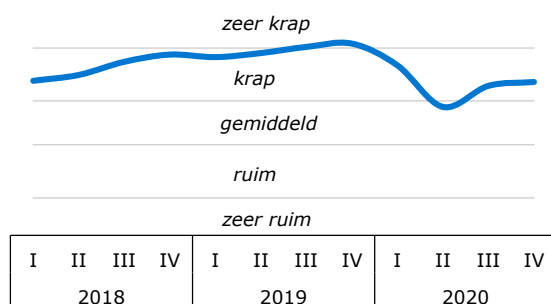


Bron: UWV (o.b.v. schatting vacaturemarkt)

Minder personeelstekort sinds corona

Vóór de coronacrisis was het tekort aan personeel een belangrijk thema in de klantcontactbranche. Er was sprake van een krappe tot zeer krappe arbeidsmarkt, wat betekent dat er weinig kandidaten zijn voor vacatures. Vanaf de start van de coronapandemie daalde de spanning in een rap tempo.

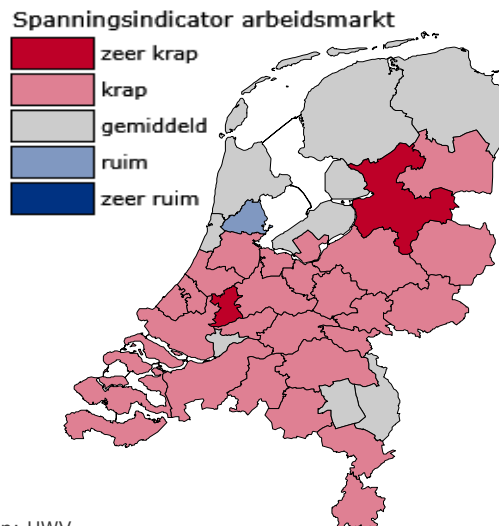
Ontwikkeling arbeidsmarkt klantcontact



Bron: UWV

In het derde en vierde kwartaal van 2020 liep de spanning weer iets op, maar deze is niet in alle arbeidsmarktregio's even groot.

Regionale spanning klantcontactberoepen 4^e kwartaal 2020



Bron: UWV

Kansen voor medewerkers klantcontact in bepaalde sectoren

Door de coronacrisis is er vooral extra werk voor klantcontactmedewerkers bij online retail bedrijven en bij de GGD's (afsprakenlijn en bron- en contactonderzoek). Om de crisisdienstverlening te kunnen uitvoeren nam bij de overheid eveneens de vraag naar klantcontactmedewerkers toe, bijvoorbeeld in verband met de NOW en de TOZO regelingen. Ook bij banken is de behoefte aan medewerkers klantcontact gegroeid, doordat in het hele land steeds meer regionale bankfilialen worden gesloten. Deze ontwikkeling was al gaande, maar de coronacrisis lijkt te hebben gezorgd voor een versnelling. Om bij een bank als medewerker klantcontact aan de slag te gaan, is minimaal een WFT-basisdiploma (Wet Financieel Toezicht) vereist.

Bron: [ggdghor](#), [KSF](#), [Klantcontact.nl](#)

Invloed van corona op klantcontact werkzaamheden

In verschillende onderzoeken die in 2020 onder facilitaire en inhouse klantcontactcentra zijn uitgevoerd komt naar voren dat de coronacrisis veel invloed heeft op het werk, bijvoorbeeld:

- Thuiswerken door de klantcontactmedewerkers. Waar voorheen voornamelijk in contactcentra werd gewerkt, werken de medewerkers nu bij 9 van de 10 bedrijven vanuit huis. Dit zorgt voor technische en organisatorische uitdagingen, maar heeft ook als gevolg dat het minder uitmaakt waar klantcontactmedewerkers wonen. Hierdoor is het wervingsgebied van de klantcontactcentra vergroot.
- Verschuivende pieken in contactmomenten. Nu klanten thuiswerken zoeken zij op andere momenten van de dag contact met medewerkers klantcontact. Dat betekent voor de WFM-experts flink puzzelen om de bereikbaarheid op peil te houden.
- Klantcontactmedewerkers die op dit moment werkzaam zijn vinden hun werk zinvol en maatschappelijk relevant.
- De werktijden. Sinds de coronacrisis werken meer medewerkers parttime tussen de 24-32 uur per week; het aantal fulltime werkweken is met bijna de helft gedaald. Kortere diensten zijn vaak beter te combineren met thuiswerken.
- De contactkanalen: aan het begin van de crisis was er vooral veel telefoonverkeer, met als gevolg wachttijden en extra werkdruk. Later verschoof dat naar online kanalen als e-mail, live chat en social media.

Verwacht wordt dat er in de toekomst blijvend zal worden gewerkt in een combinatie van thuiswerken en werken op kantoor (zogenaamd hybride model). Dit zal meer vragen van de planning van de WFM-medewerkers, en kan ook leiden tot andere (functie)eisen aan de medewerkers klantcontact.

Bron: [KSF](#), [KIRC](#), [Inspire Group](#), [Customerfirst](#), [Olympia](#)

¹ Workforce management (WFM) houdt zich bezig met het afstemmen van de personeelsinzet op de workload