

# KSF Arbeidsmarktmonitor

Editie september 2024

## Wist je dat?

'Medewerker klantcontact' is een van de meest voorkomende overstapberoepen. In de periode januari 2019-juli 2024 staat dit beroep op de 3e plek van beroepen waarin baanwisselaars aan het werk gaan.

28% was medewerker klantcontact en wordt dat na een baanwisseling opnieuw. De overige mensen stromen vanuit een ander beroep in.

## De top 5 baanwisselaars die medewerker klantcontact worden vanuit een ander beroep:

1. Medewerkers bediening horeca
2. Commercieel medewerkers binnendienst
3. Ondersteunende secretariële medewerkers
4. Receptionisten en telefonisten
5. Magazijn-, expeditiemedewerkers en orderpickers



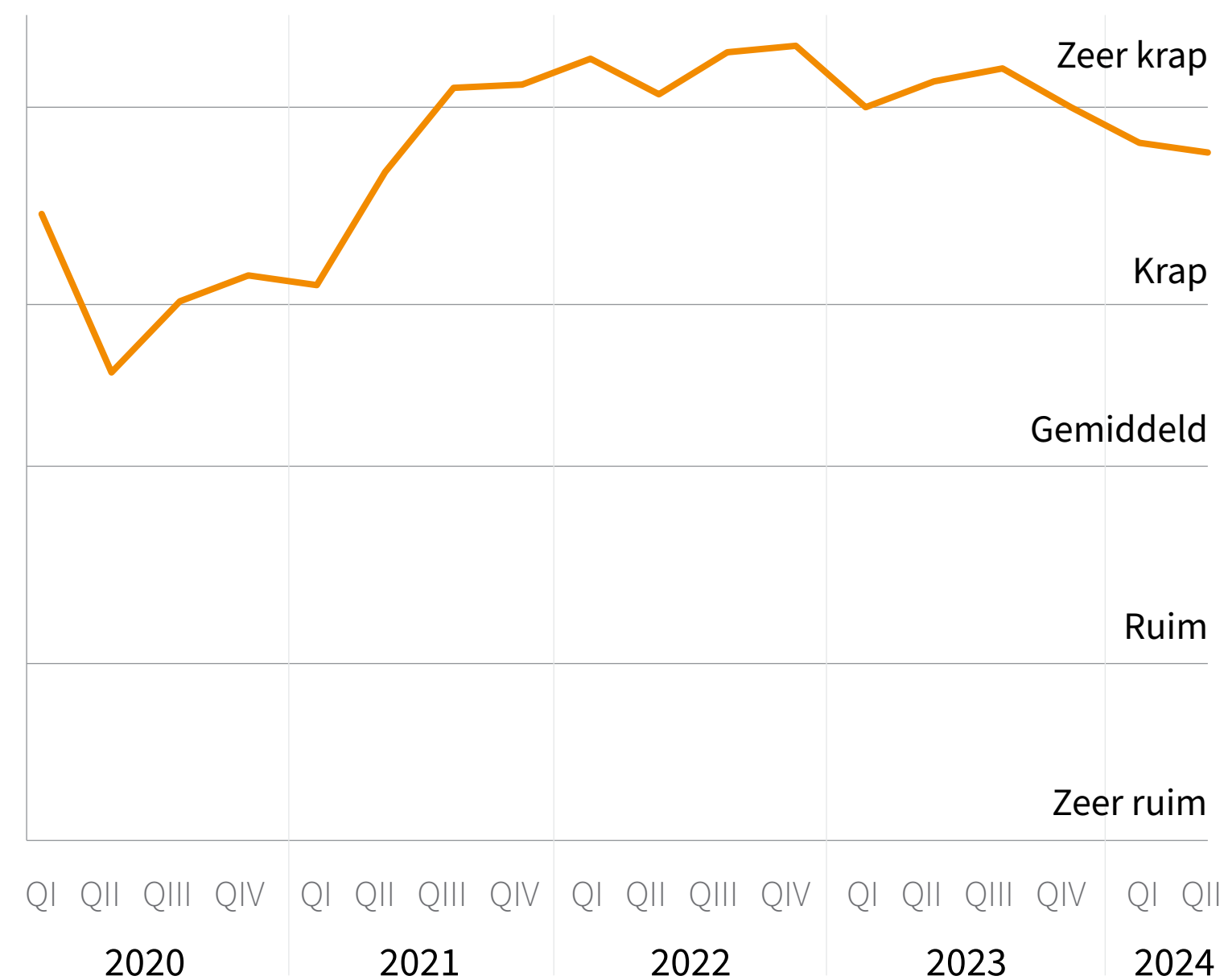
## Inspiratie uit de praktijk

Ieder jaar heeft Rabobank honderden nieuwe klantcontactmedewerkers nodig. Dat lukt onder andere door de diploma-eis los te laten. Vanuit UWV wordt het gesprek aangegaan met kandidaten of zij goed zouden passen.

Rabobank ontvangt vervolgens van UWV een korte motivatie, zodat de kandidaat zelf geen brief hoeft te schrijven. Dit werkt drempelverlagend.

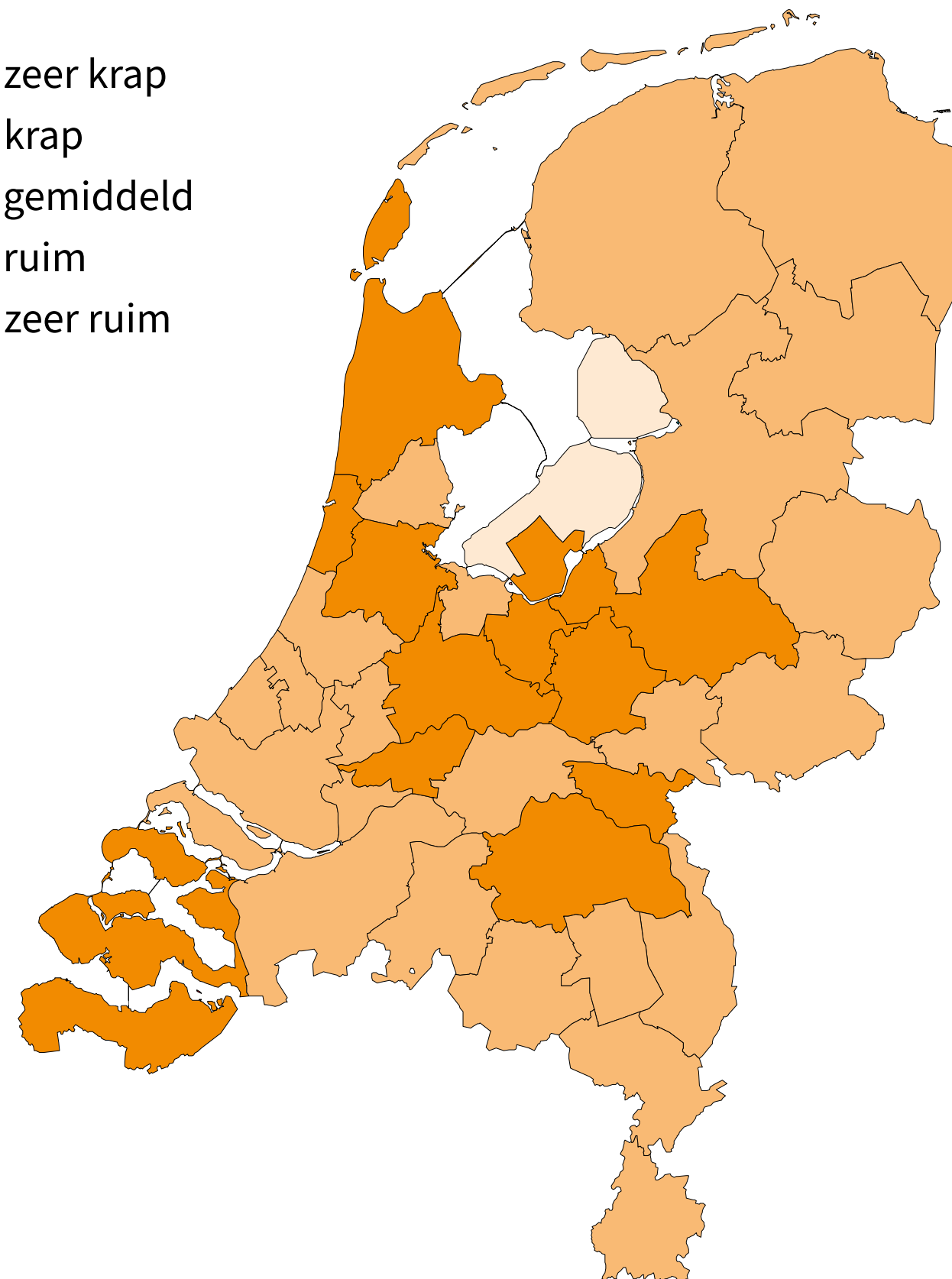
Daarnaast is de werving ook gericht op 50-plussers, een groep die vaak nog niet bereikt wordt. Soms zijn digitale vaardigheden nog het struikelblok. Maar met net wat andere begeleiding en opleiding bij Rabobank lukt het hen om aan de slag te gaan.

## Landelijke ontwikkeling arbeidsmarkt klantcontact per kwartaal 2020 – 2024



## Arbeidsmarktspanning naar regio 2e kwartaal 2024

- zeer krap
- krap
- gemiddeld
- ruim
- zeer ruim



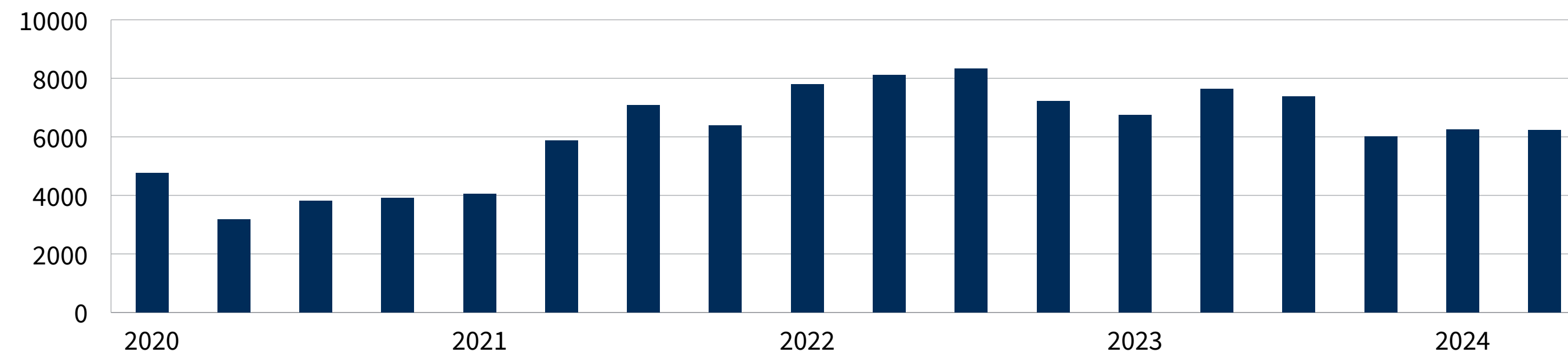
**Spanning arbeidsmarkt koelt iets af**  
 Vanaf midden 2021 was de arbeidsmarkt voor medewerkers klantcontact zeer krap. Dit betekent dat er veel meer vraag naar dan aanbod van personeel was.  
 Deze krapte neemt iets af in 2024. Er is nog steeds meer vraag dan aanbod, maar er is een licht dalende trend te zien.

Bron: UWV, Spanningsindicator arbeidsmarkt, per kwartaal 2020-2024

De spanningsindicator geeft de verhouding weer tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt. Bij een (zeer) krappe arbeidsmarkt is er meer vraag naar personeel dan aanbod.

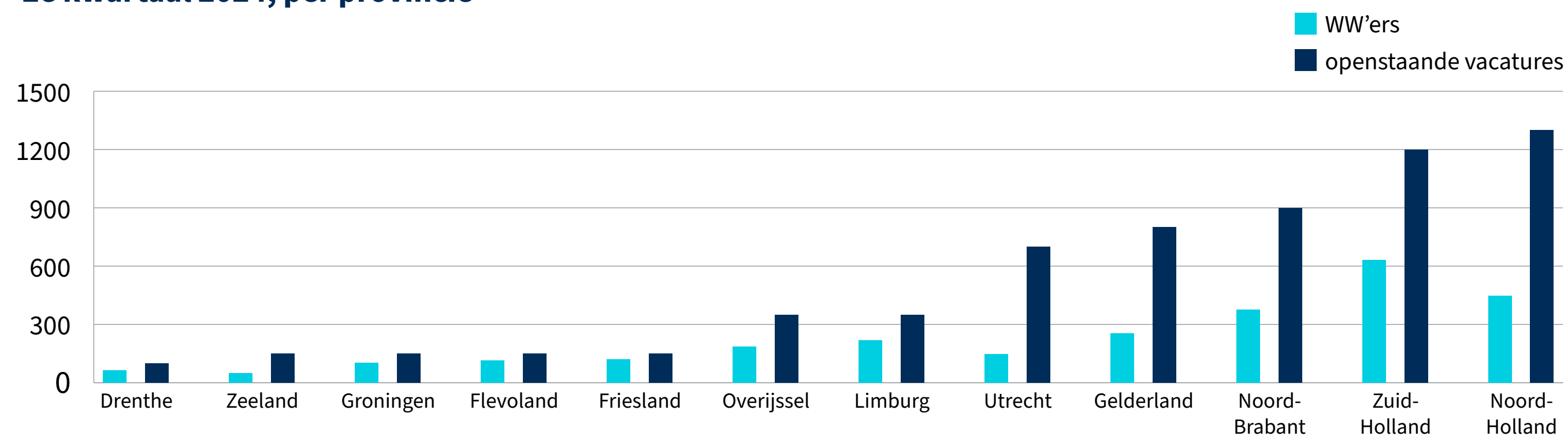
## Openstaande vacatures klantcontactmedewerkers

per kwartaal 2020 – 2024



## Verhouding openstaande vacatures – WW'ers op zoek naar een klantcontactberoep

2e kwartaal 2024, per provincie



### Vraag naar medewerkers klantcontact blijft groot

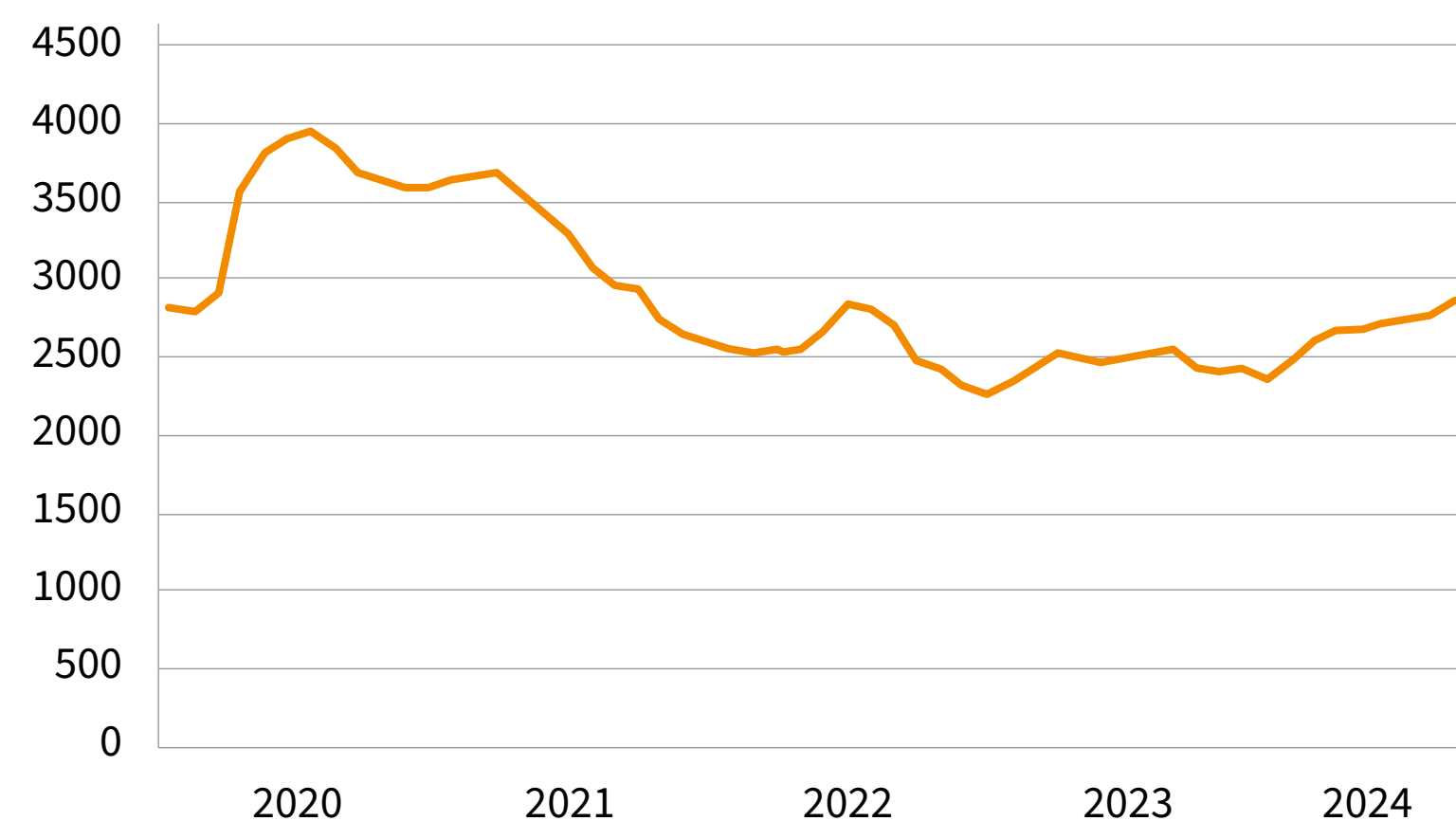
Tijdens de coronacrisis daalde het aantal openstaande vacatures tot ongeveer 3.200 in het tweede kwartaal van 2020.

De vraag naar personeel nam vervolgens toe tot bijna 8.400 vacatures in het derde kwartaal van 2022. Daarna liep het aantal vacatures licht terug. In het tweede kwartaal van 2024 stonden er nog ruim 6.000 vacatures open.

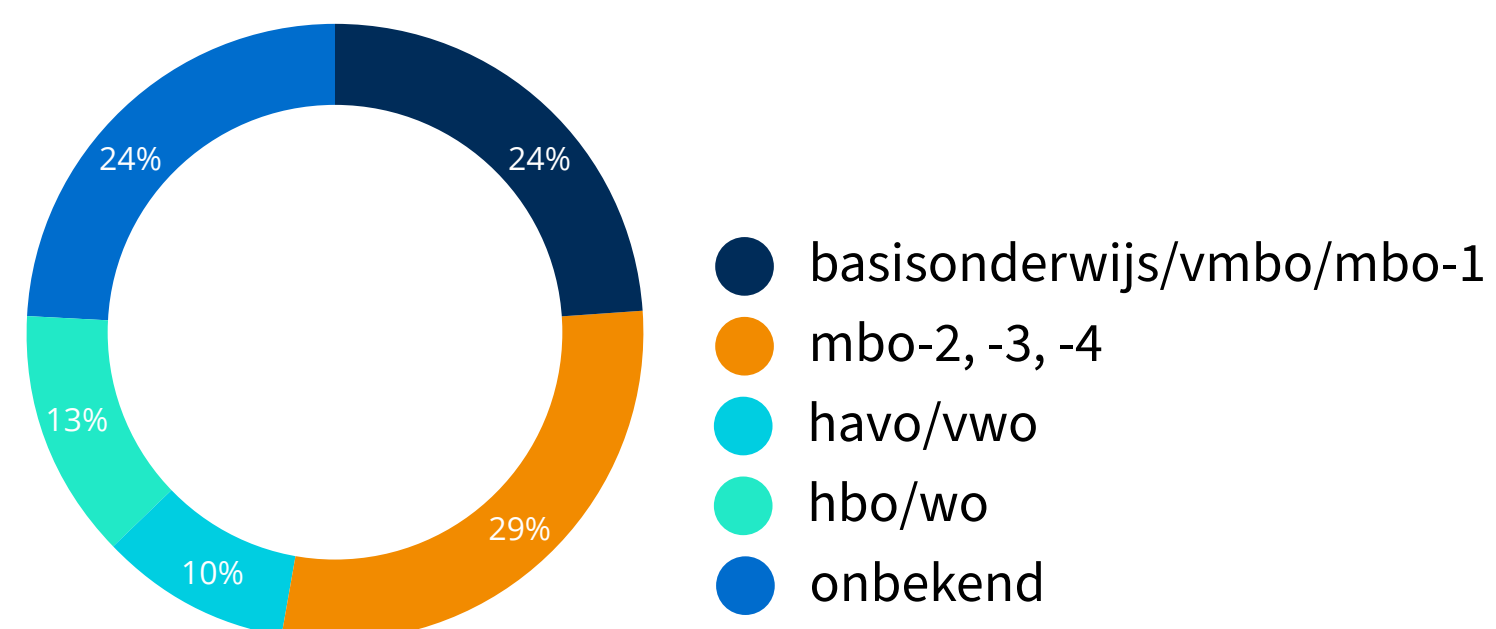
Bron boven: UWV, schatting openstaande vacatures

Bron onder: UWV, WW-personen en schatting openstaande vacatures

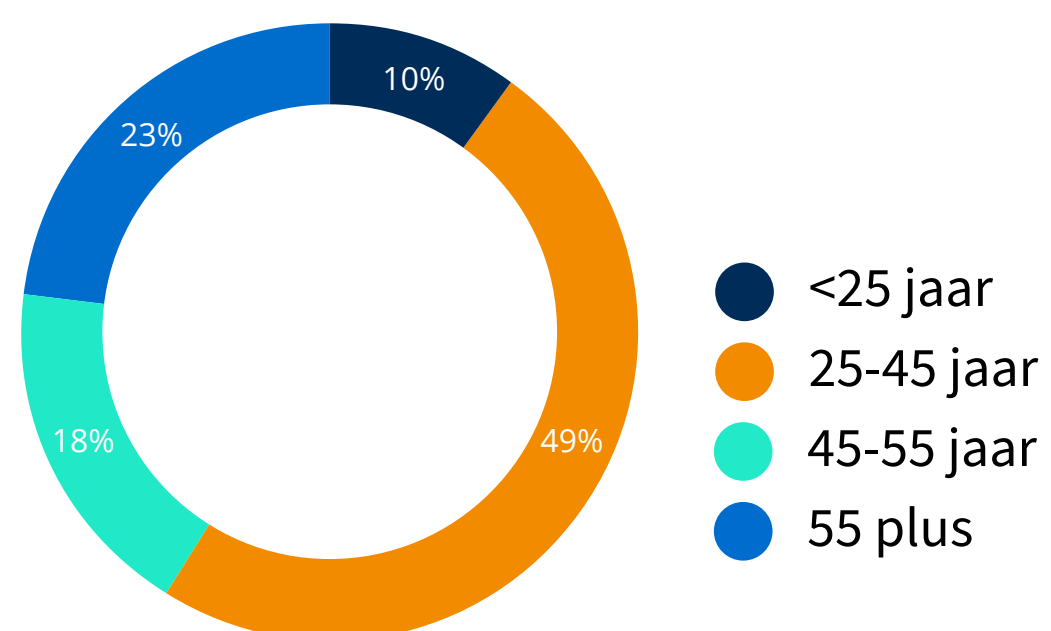
## Aantal WW'ers op zoek naar een klantcontactberoep januari 2020-augustus 2024



## WW'ers op zoek naar vacatures voor klantcontactmedewerker naar opleidingsniveau, augustus 2024



## WW'ers op zoek naar vacatures voor klantcontactmedewerker naar leeftijdscategorie, augustus 2024



## Aantal mensen met een klantcontactberoep in de WW stijgt licht

Aan het begin van de coronacrisis in 2020 groeide het aantal mensen dat vanuit een klantcontactberoep in de WW kwam. Vanaf het voorjaar van 2021 tot eind 2022 nam het aantal personen in de WW sterk af. Sinds begin 2023 is er weer een lichte groei zichtbaar, tot 2.850 mensen in augustus 2024. Dat is 12% meer dan in augustus 2023. Toen werden er ruim 2.500 WW-uitkeringen verstrekt.

## Colofon

### Klantenservice Federatie

Dribergsestraatweg 27  
3741 ZS Doorn

### Mede mogelijk gemaakt door:

**UWV**

Divisie Werkbedrijf  
Arbeidsmarktinformatie  
en -advies



Bron: UWV, WW-personeel