



# **KLANTCONTACT ARBEIDSMARKTANALYSE**



# INHOUDSOPGAVE

**01** VOORWOORD >

---

**02** VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND >

---

**03** VACATURE ONTWIKKELING BELGIË >

---

**04** WET OP FINANCIËEL TOEZICHT >

---

**05** HOE ONTWIKKELT DE ARBEIDSMARKT ZICH EN  
WAT BETEKENT DIT VOOR JOUW ORGANISATIE? >

---

**06** BRONVERMELDING >

---



*Dit document is **klikbaar!**\**



01

# INTRODUCTIE

# VOORWOORD

## MARJOLEIN KLEIJWEGT

Beste lezer,

Met veel plezier presenteer ik de Klantcontact Arbeidsmarktanalyse van het laatste kwartaal van 2021 én het eerste kwartaal van 2022.

Een editie die nét iets anders in elkaar steekt dan voorgaande edities. In de eerste plaats natuurlijk omdat we dit keer niet naar één kwartaal hebben gekeken, maar juist naar twee. In de afgelopen periode is de CBS definitie voor de data in de analyse namelijk gewijzigd. Dit maakt dat het zuiver vergelijken van data daardoor uitdagend is geworden. Door ons in deze analyse te richten op een ruimere periode (twee kwartalen) en daarnaast onze eigen definitie te hanteren, kunnen we niet alleen nu, maar ook in de toekomst een goede vergelijking maken ten opzichte van de vorige periode. Klaar voor de toekomst dus!

Als we kijken naar hoe de arbeidsmarkt zich ontwikkelt, dan zien we al geruime tijd eenzelfde trend. De spanning op de arbeidsmarkt neemt alleen maar meer toe en het aantal openstaande vacatures stijgt tot recordhoogte. Juist daarom is het interessant om breder te kijken naar alle elementen die hier van invloed op (kunnen) zijn. Een kleine sneak preview hiervan vind je ook al in deze versie terug.

We zien in de afgelopen periode dat het aantal klantcontact vacatures inmiddels is opgelopen naar 21.854, een stijging van 6,5 % ten opzichte van de vorige periode. Waar in België in de vorige periode een daling was te zien in de vraag naar personeel, is dit inmiddels vergelijkbaar met de situatie in Nederland.

Ik wens je veel leesplezier!

Truly Yource,

**Marjolein Kleijwegt**

Chief Operations Officer Recruitment





02

**VACATURE  
ONTWIKKELING  
NEDERLAND**

# HOOFDSTUK 2

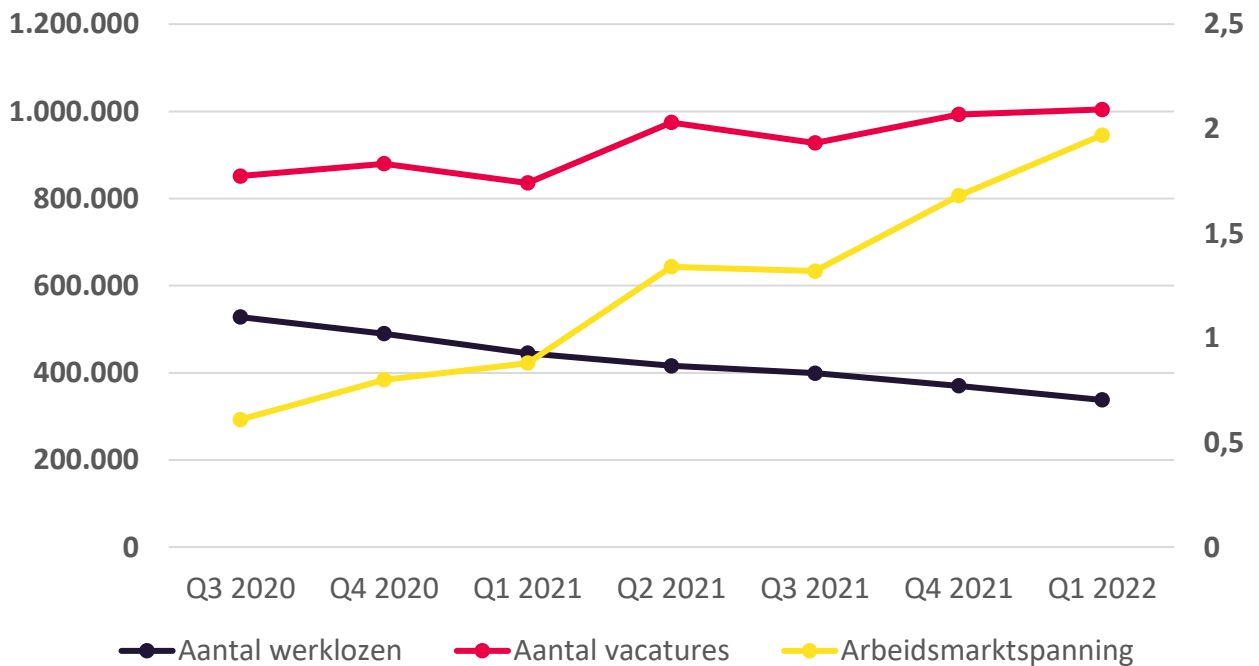
## VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND

### Spanning op de arbeidsmarkt

Arbeidsmarktspanning is een getal dat de krapte op de arbeidsmarkt uitdrukt door het aantal vacatures te delen door het aantal werklozen. Anders dan in vorige versies van de Yource Klantcontact Arbeidsmarktanalyse hebben we ervoor gekozen om de gewijzigde definitie van het CBS los te laten en een eigen definitie te hanteren. Deze keuze is gemaakt om de getallen consistent te kunnen houden over de verschillende versies van de Klantcontact

Arbeidsmarktanalyse. Daarmee kunnen we vervolgens goede vergelijkingen maken. Na een korte periode van consolidatie in Q3 van 2021 zien we dat de reeds ingezette lijn van krapte op de arbeidsmarkt is doorgezet in Q4 2021 en Q1 2022. In een jaar tijd is het spanningscijfer meer dan verdubbeld, van 88 vacatures per 100 werklozen in Q1 2021, naar 197 vacatures per 100 werklozen.

### Spanning op de arbeidsmarkt

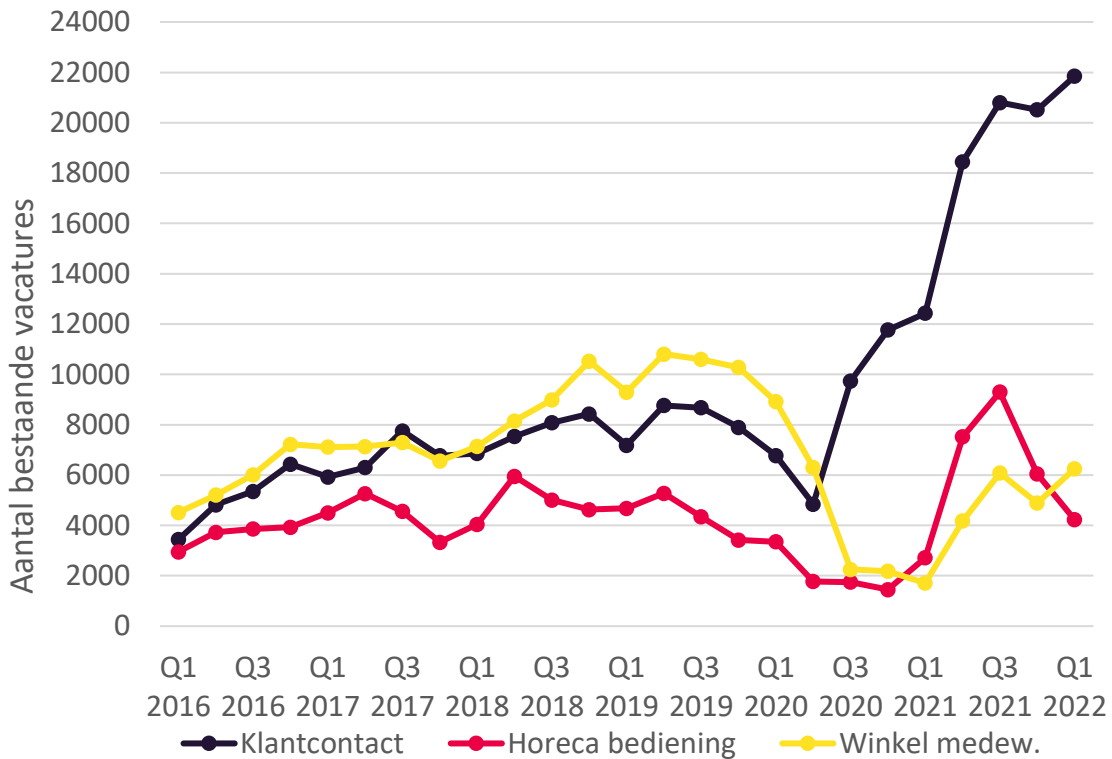


### Aantal vacatures in klantcontact

We hebben opnieuw kunnen constateren dat het aantal vacatures in Nederland behoorlijk is toegenomen. We zien een soortgelijke beweging in de sectoren klantcontact en detailhandel. Het is echter wel opvallend dat deze beweging niet zichtbaar is in de horecasector (Jobfeed Nederland, 2021).

De klantcontactsector is in Q1 van 2022 met 6,5% gestegen naar 21854 vacatures ten opzichte van Q4 van 2021. Horeca is in aantal vacatures gedaald met 31,1% van 6047 vacatures naar 4227. De vraag naar personeel in detailhandel is gestegen met 27,9% van 4888 naar 6255 vacatures.

### Aantal vacatures klantcontact

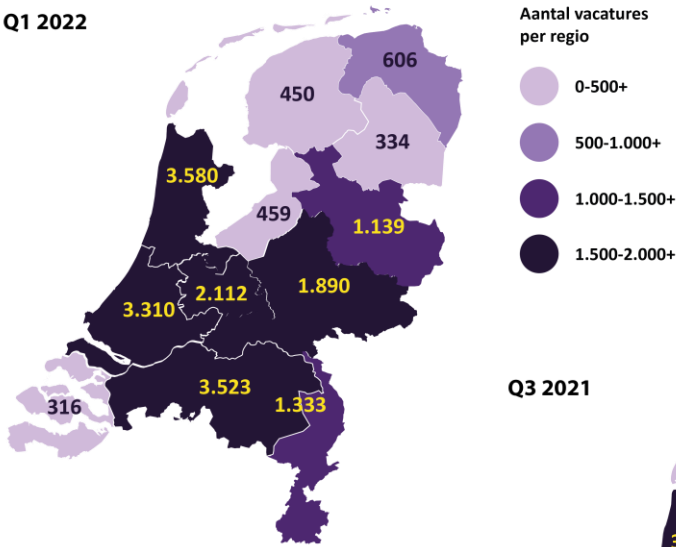


## Aantal vacatures klantcontact per provincie

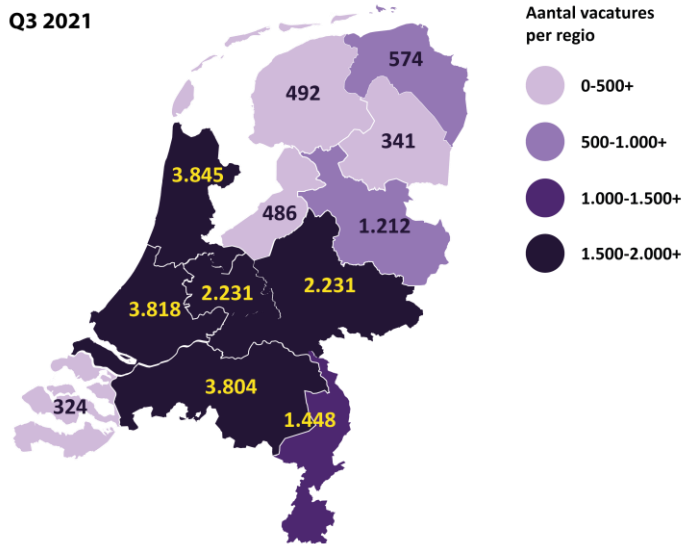
Net als in vorige edities van de Klantcontact Arbeidsmarktanalyse naar voren is gekomen, blijkt dat er drie provincies zijn die boven de rest uitsteken qua aantal vacatures voor klantcontactmedewerkers. Het meest opvallend is de afname in het aantal vacatures (-356) in Q1 van 2022 in de provincie Noord-Holland. Op de vorige pagina hebben we kunnen zien dat het aantal vacatures doorgegroeid is naar 21.854 in Q1 van 2022. We zien echter de laatste twee

kwartalen een dalende trend in het aantal vacatures als we alle provincies bij elkaar optellen. Als we de vacatures van alle provincies bij elkaar optellen dan had Q3 van 2021 20.806 vacatures, Q4 van 2021 19.808 en Q1 van 2022 slechts 19.052. Waarschijnlijk kan dit worden verklaard door een toename in landelijke wervingen waardoor Jobfeed de vacatures niet kan koppelen aan een locatie/provincie.

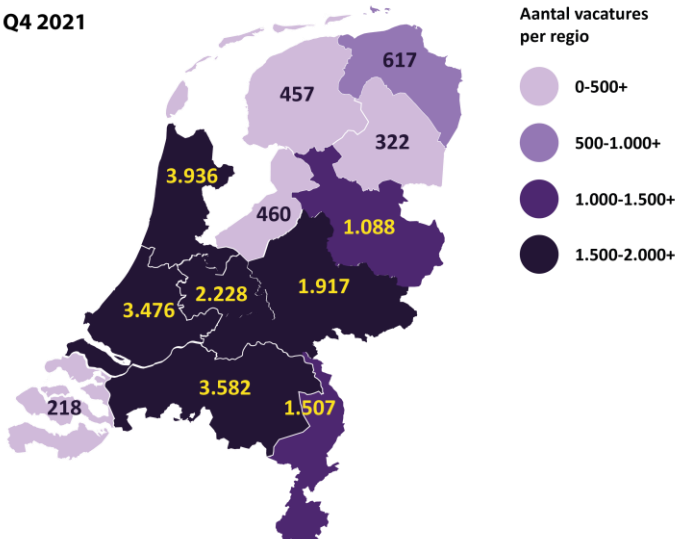
Q1 2022



Q3 2021



Q4 2021





### Top 10 uitvragers klantcontact vacatures

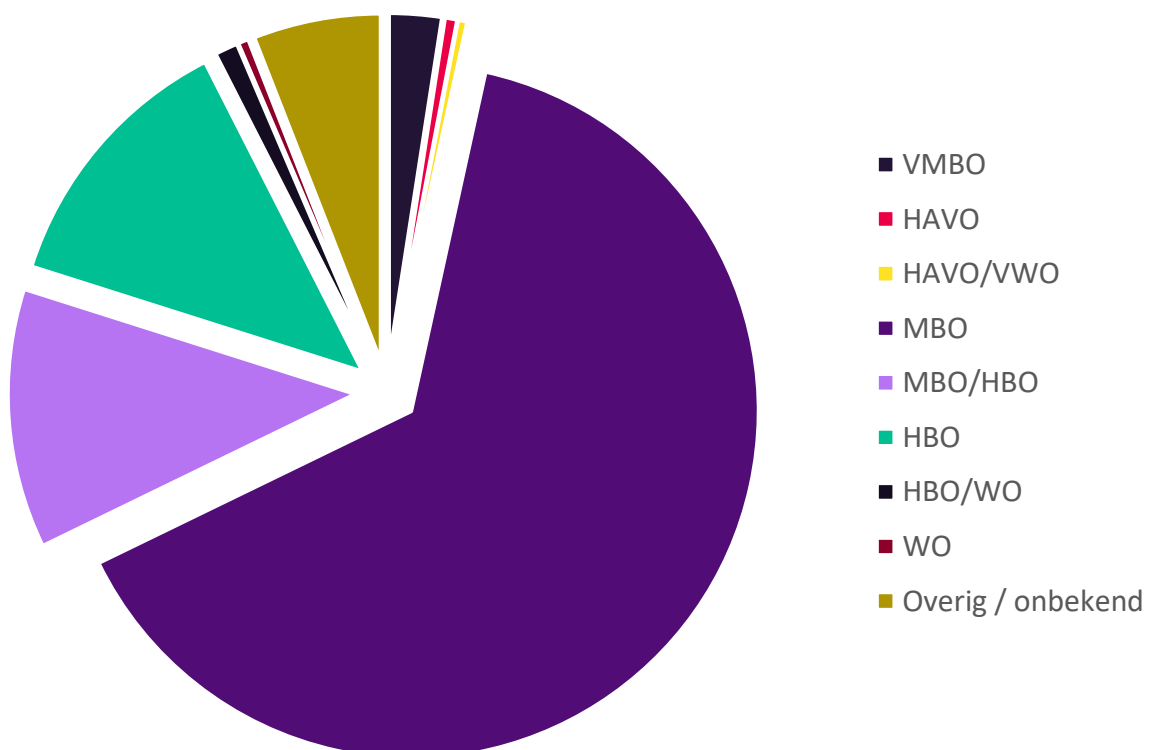
De tabel hiernaast geeft inzicht in de grootste uitvragers van klantcontact vacatures in zowel Q4 van 2021 als Q1 van 2022. Teleperformance en Webhelp Nederland steken er qua aantal vacatures echt bovenuit en worden dan ook niet echt bedreigd door de overige partijen. Opvallend is wel dat Lightspeed voor het eerst in de top 10 terecht is gekomen en direct de 3e positie weet in te nemen.

Klantcontact 2021 Q4	Klantcontact 2022 Q1
Teleperformance	Teleperformance
Webhelp Nederland	Webhelp Nederland
ABN AMRO Bank	Lightspeed
VANAD Engage	ABN AMRO Bank
Media Markt	Koninklijke KPN
DHL	DHL
Joof Media	Media Markt
Coolblue	Jumbo Supermarkten
Yource	Yource
Koninklijke KPN	Joof Media

### Opleidingsniveau

Net als in eerdere versies van de Klantcontact Arbeidsmarktanalyse zien we dat MBO het meest gevraagde opleidingsniveau is in vacatures. In ruim 64% van de vacatures wordt er alleen naar MBO niveau gevraagd en in 12% wordt er gevraagd naar MBO of HBO. Bij elkaar opgeteld geldt dat in meer dan driekwart van de vacatures MBO de minimale opleidingseis is. Na MBO volgt HBO als minimale eis, deze wordt in iets meer dan 13% van de vacatures benoemd. De overige percentages worden verdeeld over secundair onderwijs en WO.

### Opleidingsniveau Q4





**03 VACATURE  
ONTWIKKELING  
BELGIË**

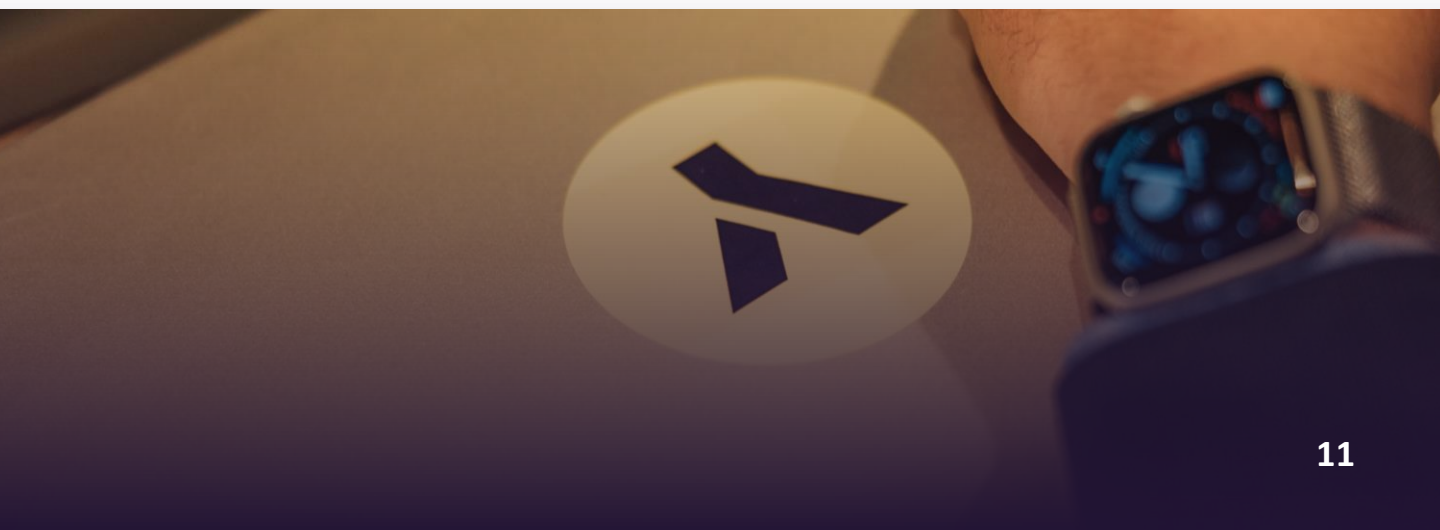
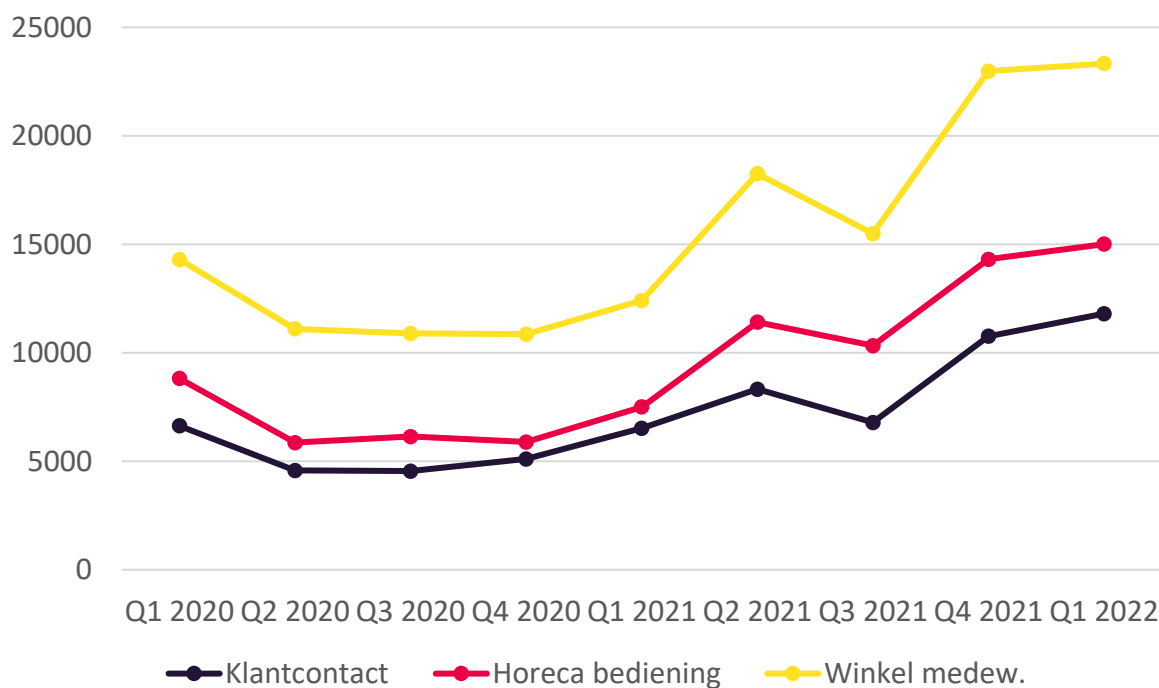
# HOOFDSTUK 3

## VACATURE ONTWIKKELING BELGIË

### Aantal vacatures in klantcontact

In beide kwartalen zien we een grote toename in het aantal vacatures in zowel de klantcontact- als in de retail sector. In beide gevallen is er net geen verdubbeling behaald in het aantal vacatures als we het vergelijken met Q3 van 2021. Wat betreft de horecasector zien we een vergelijkbaar beeld met de Nederlandse situatie, aangezien deze sector geen groei laat zien die vergelijkbaar is met de beide andere sectoren.

### Aantal vacatures klantcontact

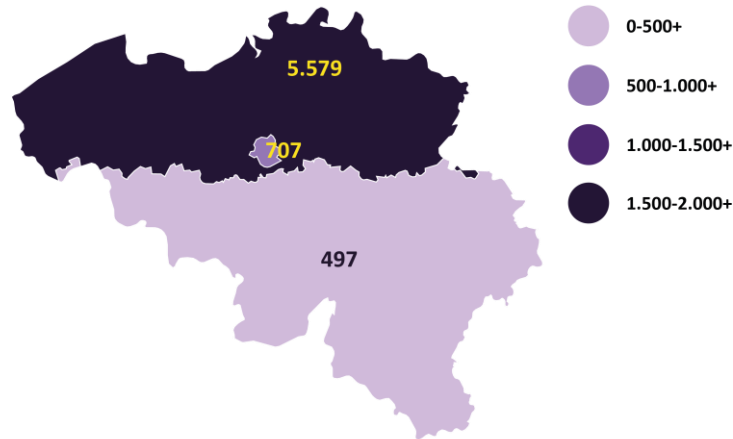


## Aantal vacatures klantcontact per gewest

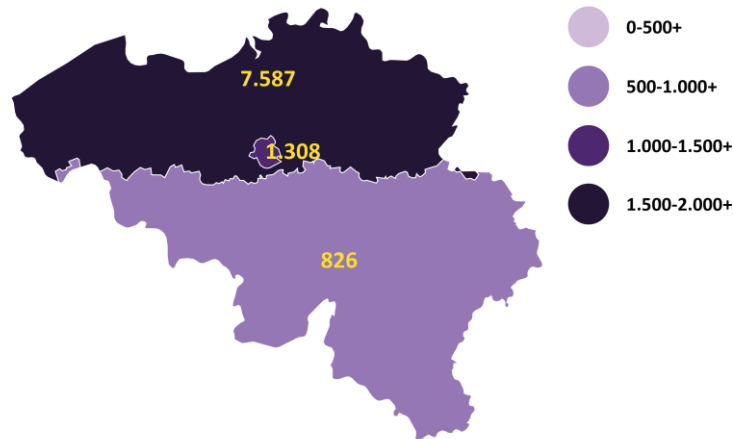
Nog steeds staan verreweg de meeste klantcontact vacatures open in Vlaanderen. We zien echter wel een explosieve groei in het aantal vacatures in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ten opzichte van Q3 van 2021 zijn het aantal vacatures hier namelijk meer dan verdubbeld. We zien procentueel ook een forse toename in het Waals Gewest, de absolute aantallen blijven echter nog steeds ver achter.

\*\* De kans dat het Waals Gewest daadwerkelijk 10% van het aantal KKC vacatures heeft in vergelijking tot Vlaanderen, terwijl Vlaanderen slechts +/-2 keer zo groot is qua inwonersaantallen dan het Waalse Gewest is erg klein. Het is veel waarschijnlijker dat de Spider van Jobfeed meer moeite heeft met het vinden van vacatures in het Waalse Gewest ten opzichte van Vlaanderen.

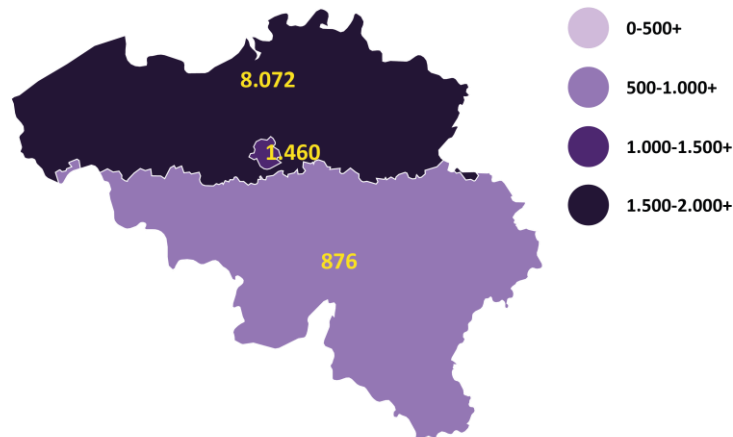
### Q3 2021



### Q4 2021



### Q1 2022



### Top 10 uitvragers klantcontact vacatures

De tabel hiernaast geeft inzicht in de top 10 vacaturehouders in klantcontact in België. De linker tabel laat de top 10 zien van het vierde kwartaal in 2021, de rechter laat de top 10 zien van het eerste kwartaal in 2022. Ondanks enkele mutaties in de lijst zien we dat het algehele beeld van de lijst hetzelfde is gebleven. Wat wel opvalt is dat twee partijen die doorgaans hoog in de lijst in Nederland staan (Webhelp en Teleperformance) inmiddels ook de top 10 in België hebben behaald.

Klantcontact 2021 Q4	Klantcontact 2022 Q1
Agilitas Group	Webhelp
BMW	Agilitas Group
IPG GROUP	Teleperformance
Telenet	Telenet
Mercedes-Benz	IPG Global
CM Ziekenfonds	Proximus
IPG Global	BMW
IPG CONTACT SOLUTIONS	Partena
Yource	IPG GROUP
MIFRATEL	IPG CONTACT SOLUTIONS





©4

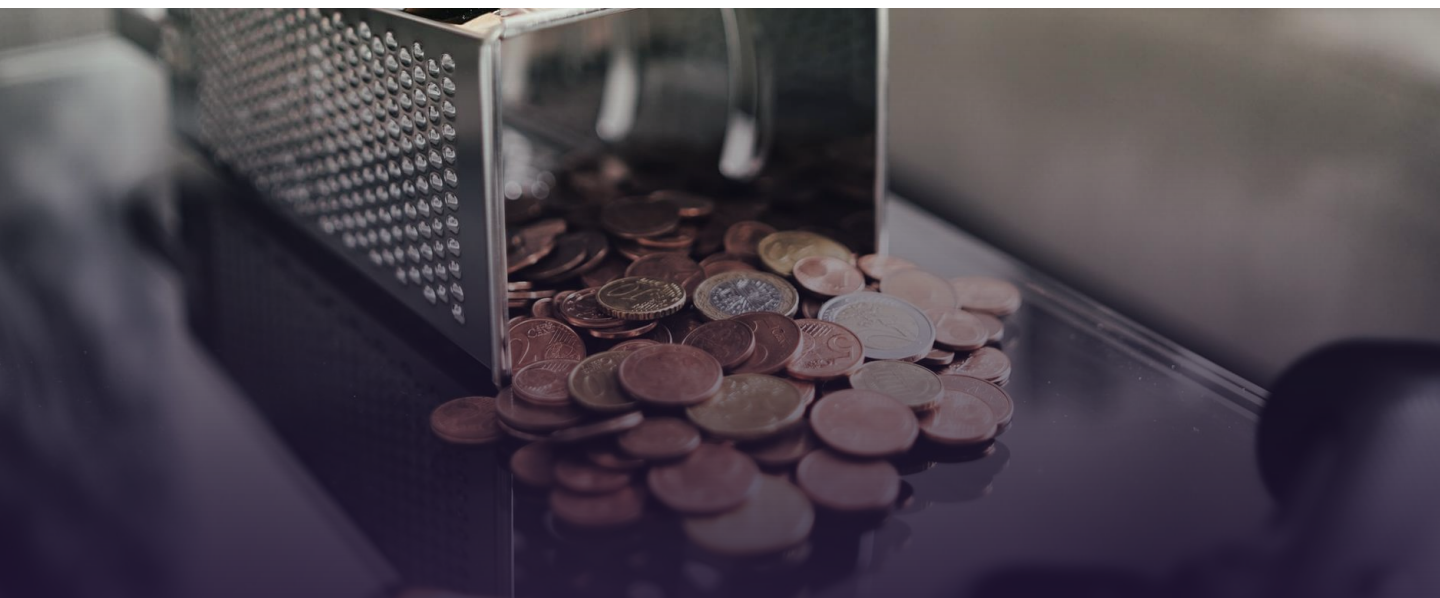
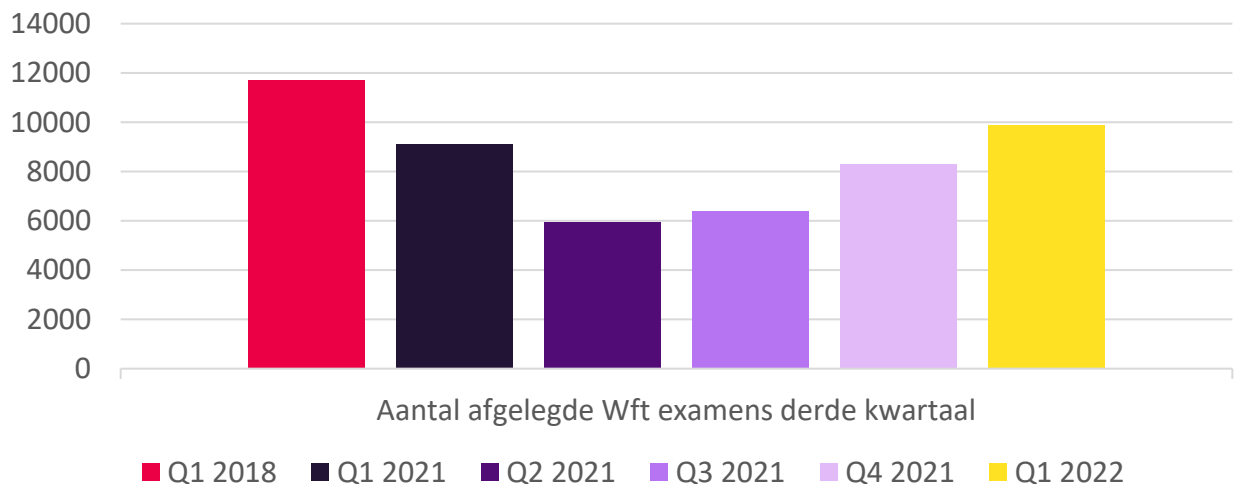
# WET OP FINANCIËEL TOEZICHT

# HOOFDSTUK 4

## WET OP FINANCIËEL TOEZICHT

### Aantal afgelegde Wft examens 3<sup>e</sup> kwartaal

Met name in Q1 van 2022 zien we een behoorlijke groei in het aantal afgelegde Wft examens. De 9901 afgelegde examens zijn het hoogste aantal sinds Q1 in 2018. Ook Q4 van 2021 haalt een behoorlijk hoger aantal dan Q3 van 2021. Q1 en Q4 zijn meestal de kwartalen van het kalenderjaar waarin de meeste examens worden afgelegd, waarbij de maand maart er boven alle andere maanden uitspringt.



## Aantal afgelegde Wft examens 3e kwartaal, per examen

Ten opzichte van Q3 van 2021 zien we in de meeste examens een gedegen groei in Q1 van 2022. In absolute zin springt vooral het Basis examen eruit dat door 1167 deelnemers meer is uitgevoerd. Relatief zien we de grootste groei in Schade zakelijk, Hypothecair Krediet en Vermogen.

Aantal afgelegde examens per Wft tot en met Q1 2022	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
Initieel Basis	2296	2758	3463
Initieel Consumptief krediet	242	455	409
Initieel Hypothecair Krediet	768	1113	1340
Initieel Inkomen	231	245	321
Initieel Pensioen	95	88	139
Initieel Schade particulier	894	1264	1465
Initieel Schade zakelijk	418	562	1015
Initieel Vermogen	716	866	1227
Initieel Zorg	722	933	522
<b>TOTAAL</b>	<b>6.382</b>	<b>8.284</b>	<b>9.901</b>

## Slagingspercentages

In de vorige editie van de Klantcontact Arbeidsmarktanalyse is vastgesteld dat het slagingspercentage sinds het tweede kwartaal van 2020 een geleidelijke afname liet zien. Het afgelopen kwartaal heeft gebroken met die trend aangezien er een slagingspercentage werd behaald van 54,53%. Dit is hoger dan de afgelopen 3 kwartalen.

Wft	Q2 2020	Q3 2020	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022
Initieel Basis	70,10%	72,93%	70,67%	70,87%	67,20%	68,50%	66,37%	67,00%
Initieel Consumptief krediet	60,60%	48,37%	56,67%	57,33%	49,50%	58,80%	54,73%	47,77%
Initieel Hypothecair Krediet	41,50%	37,93%	41,80%	42,20%	36,50%	36,20%	35,60%	39,27%
Initieel Inkomen	72,70%	61,10%	63,70%	61,63%	60,10%	55,30%	58,13%	54,23%
Initieel Pensioen	54,60%	49,17%	57,80%	43,43%	42,30%	45,90%	49,93%	53,50%
Initieel Schade particulier	55,10%	52,90%	49,43%	51,73%	49,00%	45,90%	48,20%	50,30%
Initieel Schade zakelijk	64,10%	59,47%	53,23%	60,33%	50,20%	50,80%	51,73%	52,33%
Initieel Vermogen	45,20%	43,17%	38,73%	41,03%	41,20%	43,50%	41,30%	42,33%
Initieel Zorg	79,10%	65,47%	62,10%	63,13%	66,30%	63,60%	56,67%	63,50%
<b>GEMIDDELDE</b>	<b>62,10%</b>	<b>54,50%</b>	<b>54,90%</b>	<b>54,63%</b>	<b>53,90%</b>	<b>52,10%</b>	<b>51,41%</b>	<b>54,53%</b>







**05 HOE  
ONTWIKKELT DE  
ARBEIDSMARKT  
ZICH EN WAT  
BETEKENT DIT  
VOOR JOUW  
ORGANISATIE?**

# HOOFDSTUK 5

## HOE ONTWIKKELT DE ARBEIDSMARKT ZICH EN WAT BETEKENT DIT VOOR JOUW ORGANISATIE?

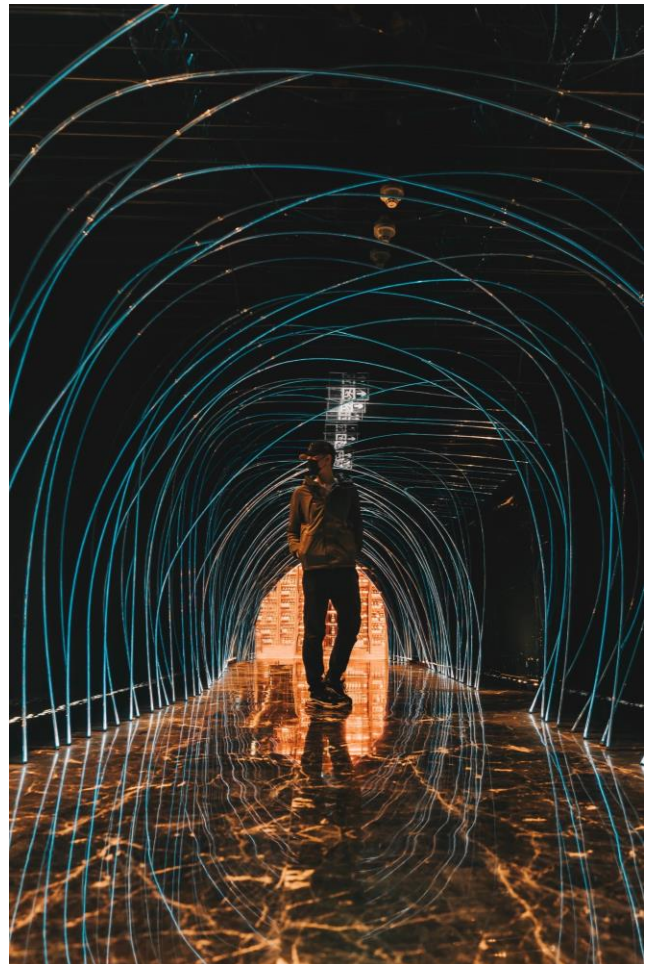
Dat de arbeidsmarkt continu in beweging is, dat weten we allemaal. Nu nagenoeg alle COVID-19 maatregelen zijn losgelaten kijken we met open vizier richting de toekomst. Het in praktijk brengen van het “nieuwe normaal”. Maar hoe geef je dit dan vorm in een arbeidsmarkt die krapper is dan ooit en waarbij het aantal openstaande vacatures ieder kwartaal alle records breekt? In de komende Yource Klantcontact Arbeidsmarktanalyses zullen we steeds dieper inzoomen op de elementen die van invloed zijn op juist deze ontwikkelingen. We geven je in deze editie graag in het kort al een aantal inzichten.

### Hybride werken

Door de COVID-19 pandemie is hybride werken de norm geworden. Maar hoe organiseer je dit in de praktijk? In opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft Adviesbureau Capgemini het rapport “Experimenteren met het werken thuis en op kantoor” uitgebracht. Een handzaam rapport wat praktische tips geeft voor het inrichten van een hybride organisatie. Op het gebied van beleid en wet & regelgeving, maar ook de daadwerkelijke inrichting van de werkplek thuis én de werkplek op kantoor. Maar kijk ook vooral naar hoe je het werk organiseert. Een volledige dag op kantoor in een aparte ruimte waarbij iemand alleen maar Teams vergaderingen bijwoont voegt weinig toe. Maar juist een actieve dag met het eigen team op kantoor, waarbij er ruimte is voor kennisontwikkeling én gezamenlijke betrokkenheid, kan ontzettend waardevol zijn.

### Tech ontwikkelingen

We gaven er in onze vorige Klantcontact Arbeidsmarktanalyse al uitgebreid aandacht aan; het ondersteunen van de mens in klantcontact met behulp van technologische ontwikkelingen. Uiteindelijk blijft de mens altijd centraal staan om op het juiste moment ondernemend en persoonlijk te kunnen zijn in het contact met onze klanten. Door op ieder moment in de Customer Journey goed te kijken naar welk type klantcontact passend is, kun je Tech gericht inzetten naast de mens. Zo kun je eenvoudig klantcontact gemakkelijk digitaal afhandelen en juist complexe klantvragen routeren naar de meest geschikte medewerker.



## Sourcing strategie

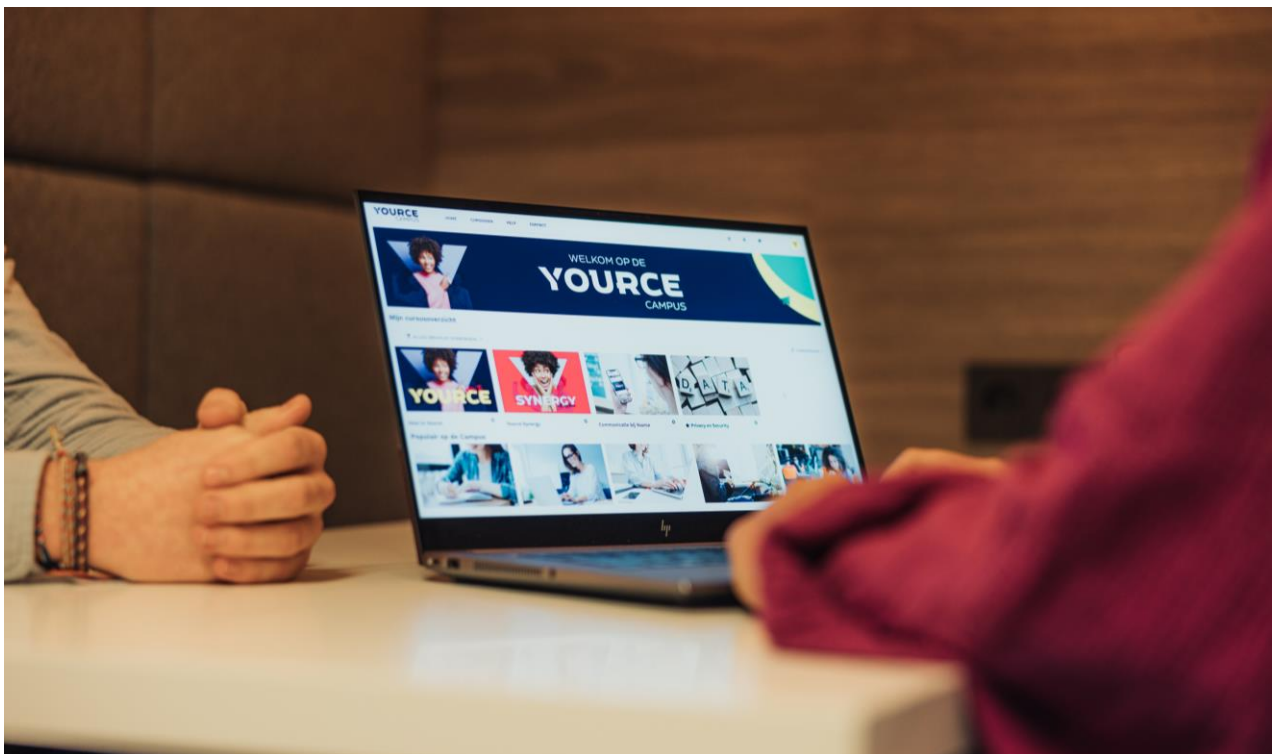
Zoals gezegd, de arbeidsmarkt is krappere dan ooit. De mens staat centraal in het voeren van klantcontact, dus ook de vraag naar deze medewerkers is enorm groot. Door gerichte keuzes te maken in je sourcing strategie kun je juist het klantcontact uitvoeren op een plek waar deze waardevolle medewerkers beschikbaar zijn. Daar zijn waar de mens is!

## People

Ook als onderdeel van het hybride werken komt dit al aan bod; mensen zijn je grootste asset dus hoe hou je die betrokken bij je organisatie? Juist door je medewerkers centraal te stellen zorg je ervoor dat je ondernemend talent in klantcontact aan jou verbindt. De Kamer van Koophandel keek hier al uitgebreid naar en stelde een checklist op; Personeel binden: 20 manieren. Ook binnen Yource geloven we dat het van het grootste belang is om je medewerkers echt te “zien”. Hoe gaat het met ze, wat houdt ze bezig, wat kun jij vanuit je organisatie doen om het werkgeluk te vergroten? Door echt in contact te zijn met elkaar weet je wat er speelt en ook wat er nodig is om talent binnen jouw organisatie te houden.

## Learning

Het digitaal leren heeft tijdens de COVID-19 pandemie een enorme vlucht genomen. Groot voordeel is dat veel kennis altijd en overal beschikbaar is. Op ieder moment en volgens een eigen leerlijn training volgen behoort nagenoeg altijd tot de mogelijkheden. Aan de andere kant is er minder persoonlijk contact, wat van invloed zou kunnen zijn op de betrokkenheid van je medewerkers. Hoe zorg je er nu voor dat je flexibel kunt zijn in het geven van digitale training, maar tegelijkertijd ook een band opbouwt met jouw trainingsgroep? Een goede klantcontactopleiding is altijd een combinatie van online en offline leren. Leren met behulp van digitale leeroplossingen, maar ook leren in de praktijk samen met anderen. De ideale balans die aansluit bij iedere fase van leren in de loopbaan van jouw medewerkers.



06

# BRON- VERMELDING

# HOOFDSTUK 6

## BRONVERMELDING

- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2022); <https://www.hoewerktnederland.nl/>
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2022); Experimenteren met het werken thuis en op kantoor; Inspiratie en lessen uit de praktijk; <https://www.hoewerktnederland.nl/binaries/hoe-werkt-nederland/documenten/publicaties/2022/03/28/experimenteren-met-het-werken-thuis-en-op-kantoor/Bijlage+-+Experimenteren+met+het+werken+thuis+en+op+kantoor+-+final.pdf>
- Kamer van Koophandel (2022); Personeel binden: 20 manieren; <https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/personeel/personeel-binden-20-manieren/>
- Centraal Bureau voor Statistiek (CBS). (2021); Cijfers werkoosheid; <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/80590ned>
- College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD)(2021); Statistieken Wft-examens in de periode april 2021 tot en met maart 2022; <https://cdfd.nl/nieuws/cdfd-statistieken-wft-examens-april-2021-tot-en-met-maart-2022/>
- Jobfeed België (2021); <https://be.jobfeed.com/insights/>
- Jobfeed Nederland (2021); <https://www.jobfeed.nl/insights/>

**YOURCE**