



JE BENT ER.
THE SOURCE
IS YOURCE

KLANTCONTACT ARBEIDSMARKTANALYSE

Q2 2022

INHOUDSOPGAVE

01	INTRODUCTIE	>
02	VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND	>
03	VACATURE ONTWIKKELING BELGIË	>
04	WET OP FINANCIËEL TOEZICHT	>
05	HOE VIND ÉN BEHOUD JE MEDEWERKERS IN TIJDEN VAN SPANNING OP DE ARBEIDSMARKT?	>
06	ONZE BRONNEN	>



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

A woman with long dark hair is smiling and resting her chin on her hand while looking at a laptop. The laptop has a circular logo with a yellow 'Y' on it. In the background, there is a wicker lantern hanging from a plant. The image is overlaid with a diagonal grey band and a dark purple band at the bottom left.

©1 INTRODUCTIE

VOORWOORD

MARJOLEIN KLEIJWEGT

Beste lezer,

Alsjeblieft! Dit is een gloednieuwe Klantcontact Arbeidsmarktanalyse over het tweede kwartaal van 2022. Speciaal voor iedereen die geïnteresseerd is in de arbeidsmarktcijfers binnen de klantcontactbranche in Nederland en België.

De spanning op de arbeidsmarkt is nog steeds skyhigh. Daarmee vertel ik je vast niks nieuws. Het totaal aantal openstaande vacatures in Nederland is de laatste tijd verder opgelopen van 666.379 in het eerste kwartaal naar 735.445 in het tweede kwartaal van 2022. Deze stijging zit met name in de retailbranche. Het aantal vacatures in de horeca- en klantcontactbranche is nagenoeg gelijk gebleven. Opvallend in België is, dat vooral de horeca lastig aan medewerkers kan komen met een stijging van ruim 70% ten opzichte van het vorige kwartaal! Het aantal openstaande vacatures binnen de Belgische retail- en klantcontactsector is juist iets gedaald.

Hoe dan ook, het is en blijft een uitdaging om nieuwe medewerkers aan te trekken en huidige medewerkers te behouden. Dat vraagt om een andere manier van denken en doet een beroep op onze creativiteit en flexibiliteit. Ook bij Yource zijn wij dagelijks met deze uitdagingen bezig. We delen graag een aantal inzichten op het gebied van recruitment, employee experience, learning & development en technologische ontwikkelingen met je.

Ik wens je veel leesplezier en inspiratie toe!

Truly Yource,

Marjolein Kleijwegt

Chief Recruitment & Engagement Officer



A man with a beard, wearing a tan coat and grey pants, is riding a white scooter on a city street. The scooter has a 'C' logo on the front and 'Poco' on the side. In the background, there are multi-story buildings and a blue street sign that reads 'West-Krak...' with an arrow pointing left. The image is split diagonally, with a dark purple overlay on the left side.

02 VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND

HOOFDSTUK 2

VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND

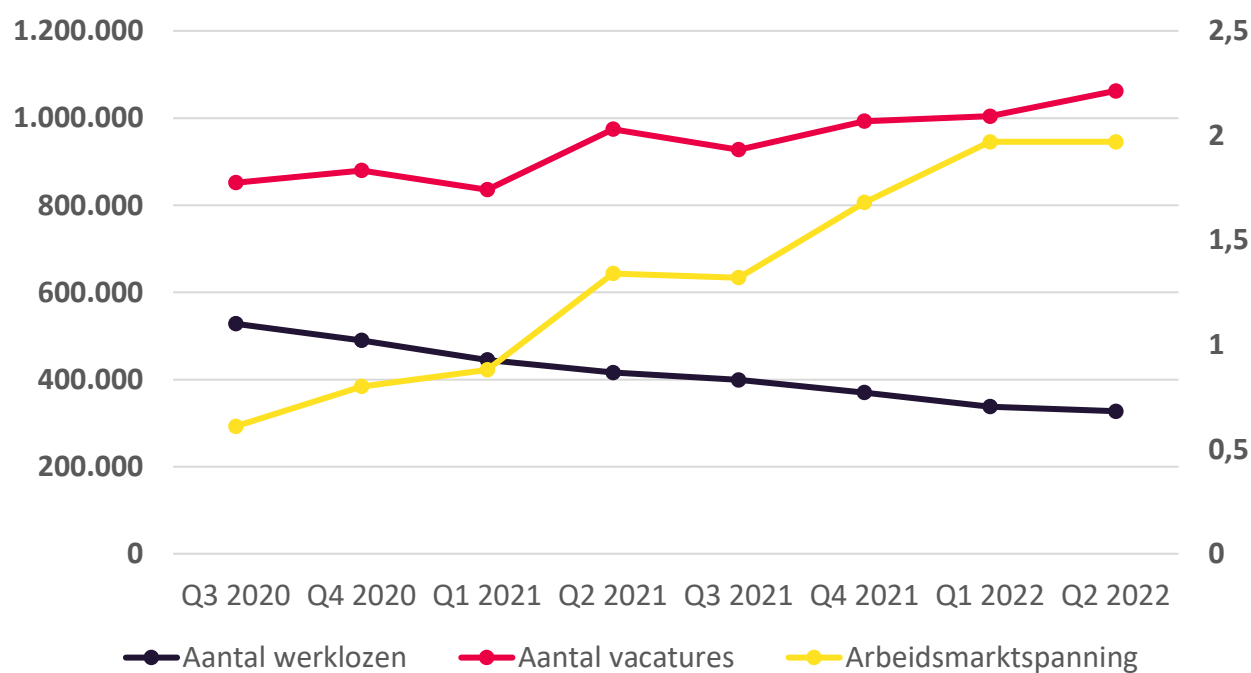
(Hoog)spanning op de arbeidsmarkt

De spanning op de arbeidsmarkt is hoog. Een daling in die cijfers lijkt vooralsnog niet in zicht, want ook in Q2 van 2022 is een stijgende lijn te zien in de arbeidsmarktspanning. Met deze term drukken we in cijfers uit hoe groot die krapte precies is. Dit getal ontstaat door het aantal vacatures te delen door het aantal werklozen.

maken dat het aantal vacatures opnieuw gestegen is. In het eerste kwartaal stonden er 666.379 vacatures online, maar in het tweede kwartaal steeg dit aantal weer naar 735.445. Door deze stijging zijn we terechtgekomen op een arbeidsmarktspanning van 225 vacatures per 100 werklozen.

In de laatste Klantcontact Arbeidsmarktanalyse zagen we de arbeidsmarktspanning toenemen van 168 naar 197 vacatures per 100 werkloze Nederlanders. Hoewel het aantal werklozen iets gedaald is met 11.000 van 338.000 naar 327.000, zien we toch een vergelijkbare toename in het spanningscijfer. Hoe dat kan? Het heeft ermee te

Spanning op de arbeidsmarkt

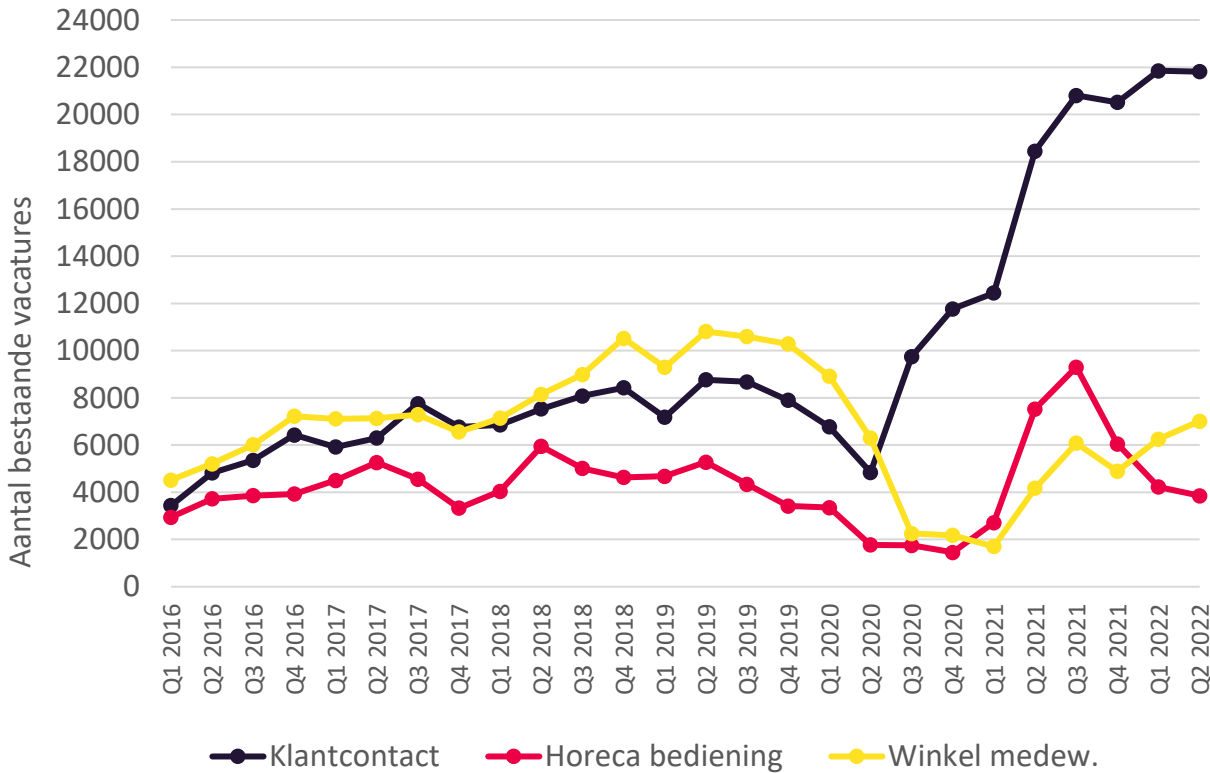


Aantal vacatures in klantcontact

Zoals je op de vorige pagina hebt kunnen zien, is het aantal vacatures in Nederland behoorlijk toegenomen. Dat zien we ook terug in de retailbranche, daar is het aantal vacatures eveneens behoorlijk gestegen. Binnen de klantcontactbranche is het aantal vacatures min of meer gelijk gebleven (-30 vacatures in Q2 t.o.v.

Q1 in 2022). In de horeca is het aantal vacatures met 375 gedaald naar 3852 ((Jobfeed Nederland, 2022). We zien dus geen toename van het aantal vacatures weerspiegeld in de sectoren klantcontact en horeca.

Aantal vacatures klantcontact



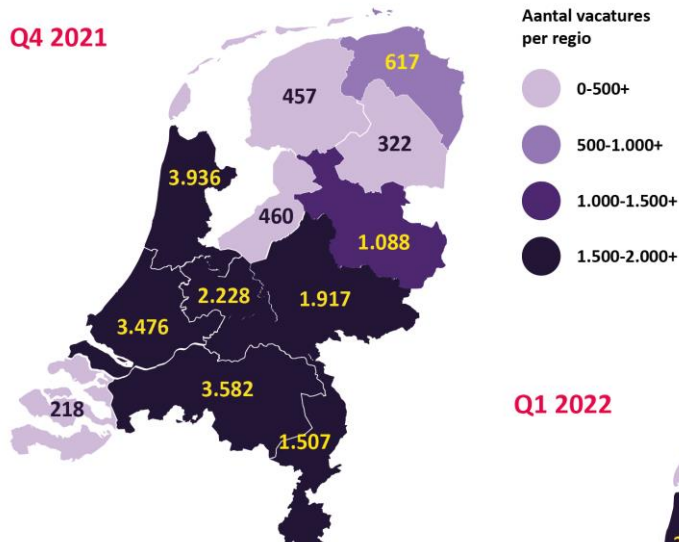
Aantal vacatures klantcontact per provincie

Hoewel het totale aantal vacatures in klantcontact min of meer gelijk is gebleven aan het vorige kwartaal, zien we wel een vrij evenredige toename in het aantal vacatures per provincie. Dit kan een aantal redenen hebben. Bijvoorbeeld dat er relatief minder landelijk wordt geworven, waardoor er vacature-locatie-combinatie aanwezig is. Daarnaast worden vacatureteksten veel nauwkeuriger geschreven en bevatten ze vaker locatie-informatie. En als laatste weet de techniek van Textkernel

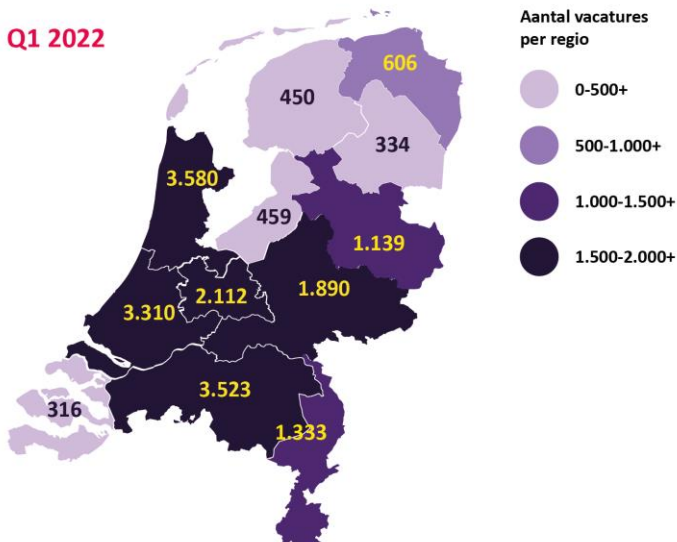
(recruitmentsoftware) steeds beter woonplaatsen te destilleren uit vacatureteksten.

Ondanks dat het aantal vacatures per provincie stijgt, blijft het beeld ten opzichte van het vorige kwartaal onveranderd. Noord-Holland is weer de provincie met de meeste vacatures, op de voet gevolgd door Zuid-Holland en Noord-Brabant. In de provincies Zeeland, Drenthe en Friesland zijn de minste vacatures voor een job binnen klantcontact te vinden.

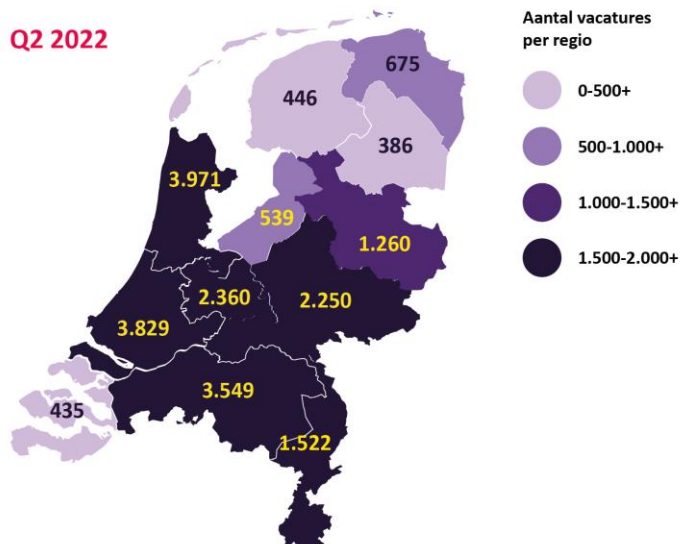
Q4 2021



Q1 2022



Q2 2022



Top 10 uitvragers klantcontact vacatures

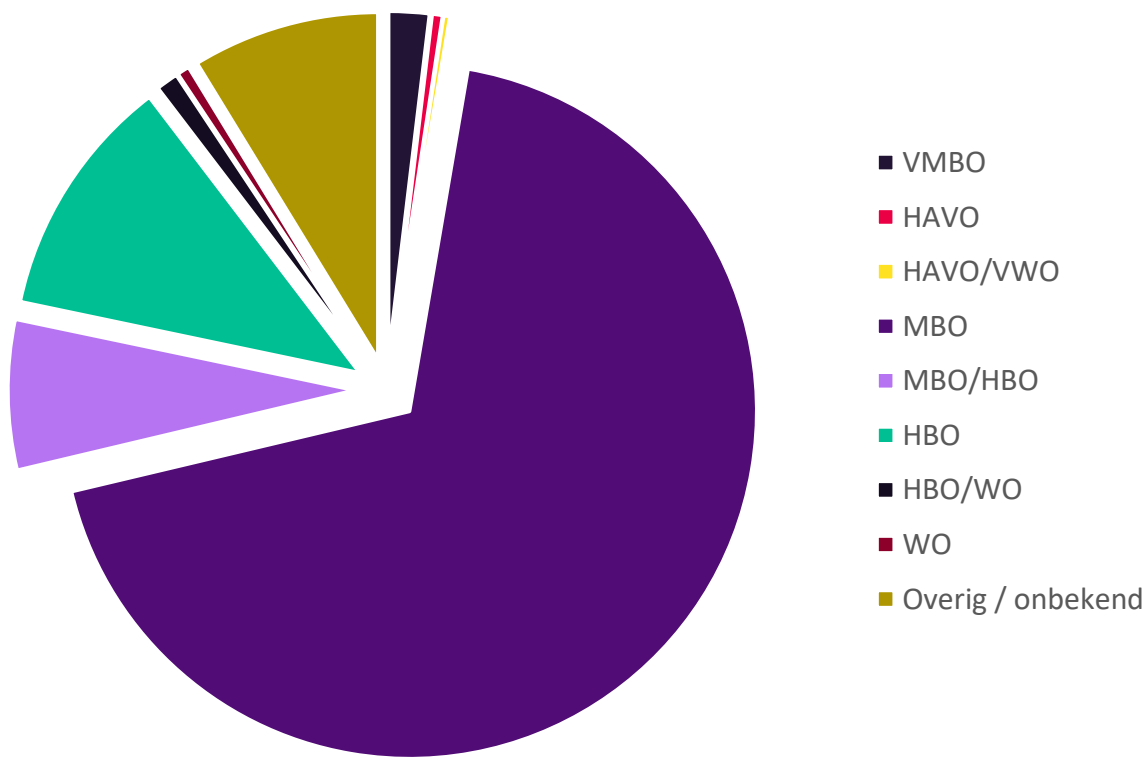
De tabel hiernaast laat de grootste uitvragers van klantcontactvacatures zien in zowel Q1 2022 als Q2 2022. Naast Teleperformance en Webhelp zien we dat Achmea zich ook voor het eerst in de top 3 gemeld heeft. Daarnaast valt op dat de NS de top 10 is binnengedrongen, evenals Conduent Inc. Er zijn ook een aantal grote uitvragers uit de top 10 verdwenen. Zo zien we zowel Jumbo als DHL niet meer terug in de top 10.

Opleidingsniveau

Net als in eerdere versies van de Klantcontact Arbeidsmarktanalyse zien we dat MBO het meest gevraagde opleidingsniveau is in vacatures. In ruim 68,6% van de vacatures wordt er alleen naar MBO niveau gevraagd en in 7% wordt er gevraagd naar MBO of HBO. Bij elkaar opgeteld, zien we dat in meer dan driekwart van de vacatures MBO de minimale opleidingseis is. Na MBO volgt HBO als minimale eis en dat wordt in iets meer dan 12% van de vacatures gevraagd. De overige percentages worden verdeeld over secundair onderwijs en WO.

Klantcontact 2022 Q1	Klantcontact 2022 Q2
Teleperformance	Teleperformance
Webhelp Nederland	Achmea B.V.
Lightspeed	Webhelp Nederland
ABN AMRO Bank	Koninklijke KPN
Koninklijke KPN	NS
DHL	ABN AMRO Bank
Media Markt	Media Markt
Jumbo Supermarkten	Conduent Inc.
Yource	ING Bank
Joof Media	Yource

Opleidingsniveau Q2



A man with a beard and short hair, wearing a tan trench coat over a dark shirt, is walking on a city street. He is holding a yellow coffee cup with a blue lid in his right hand and a smartphone in his left hand. The background is a blurred city street with buildings and a yellow line on the pavement. The image is overlaid with a dark purple diagonal band.

03 **VACATURE ONTWIKKELING BELGIË**

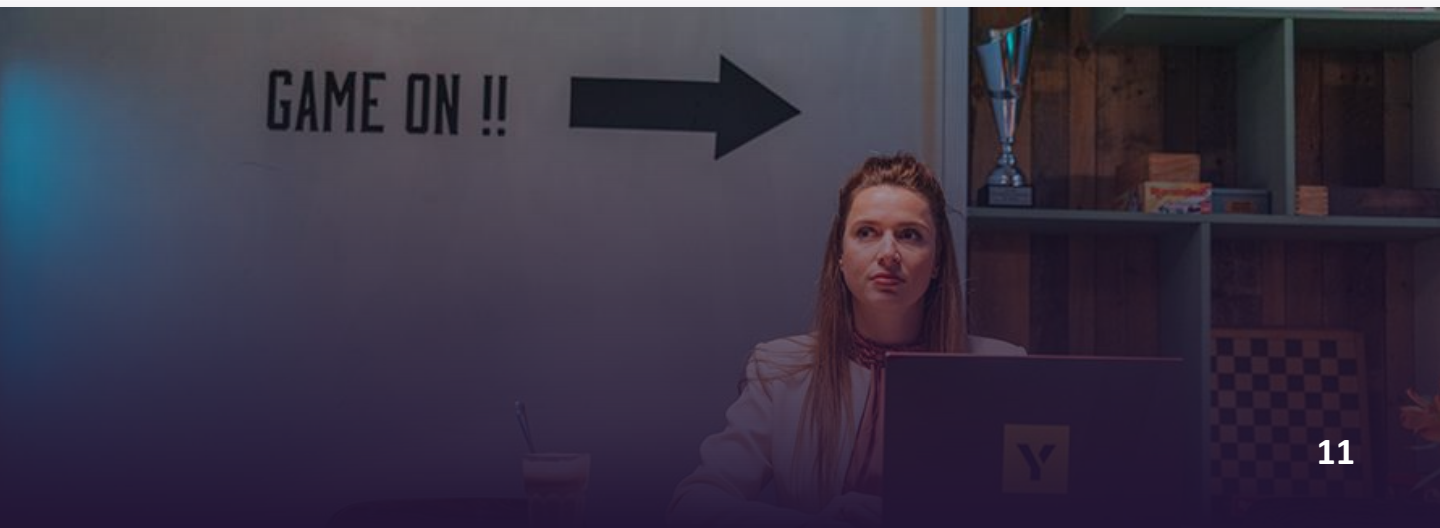
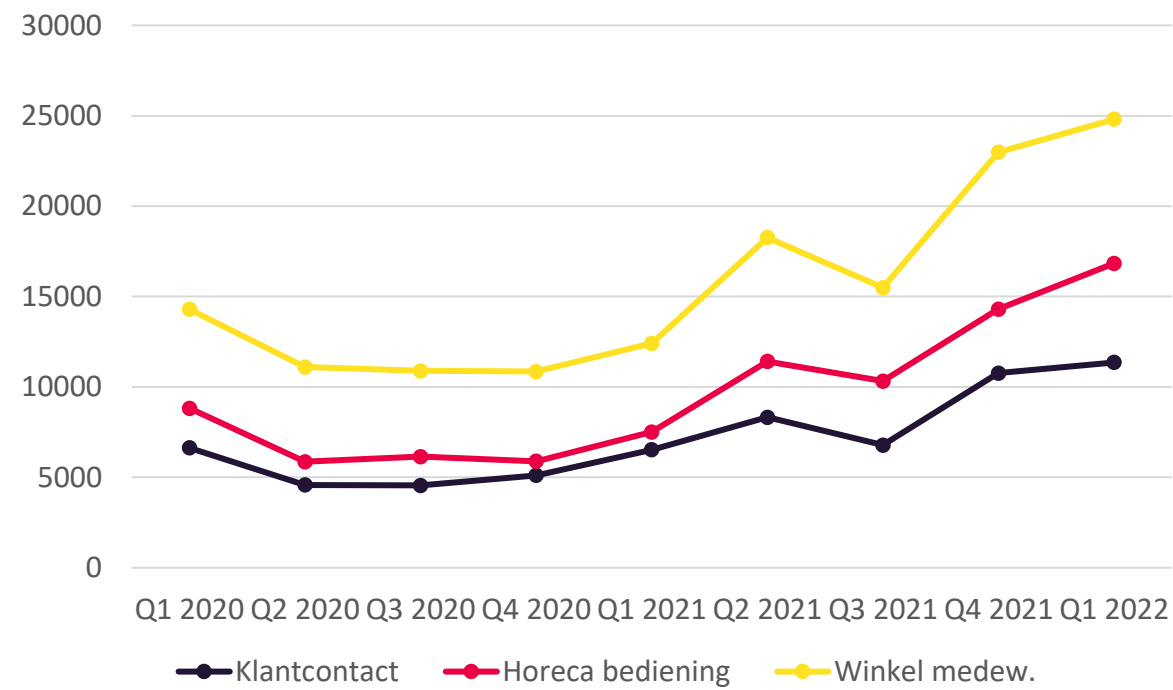
HOOFDSTUK 3

VACATURE ONTWIKKELING BELGIË

Aantal vacatures in klantcontact

Wat in de cijfers van België opvalt, is dat we in Q2 van 2022 een enorme groei in de vraag naar horecapersoneel zien. Deze vraag is met ruim 70% gegroeid van 3211 vacatures in het eerste kwartaal van 2022 naar 5481 in het tweede kwartaal. Zowel het aantal vacatures in de klantcontact- als in de retailbranche is licht gedaald in het tweede kwartaal van 2022.

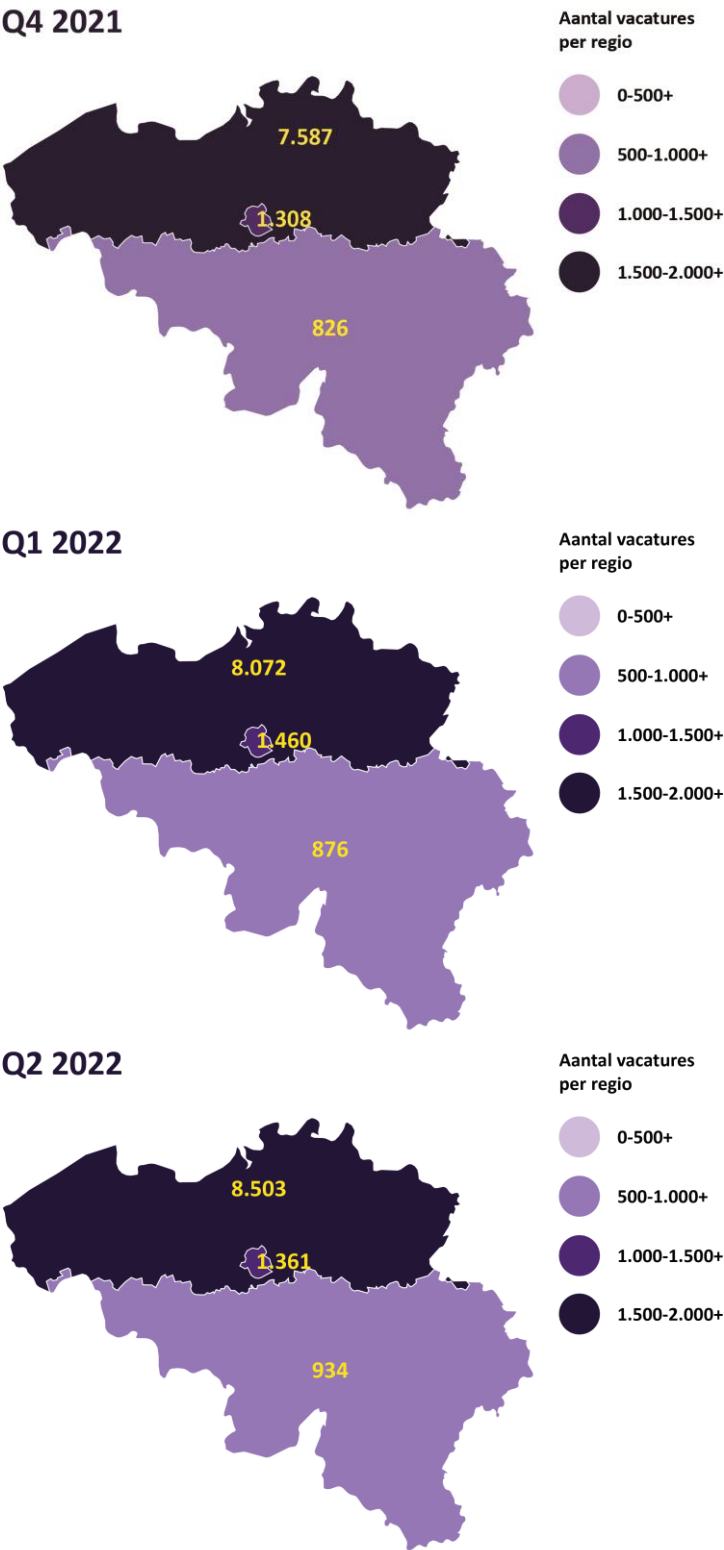
Aantal vacatures klantcontact



Aantal vacatures klantcontact per gewest

Het aantal vacatures in Vlaanderen is in het tweede kwartaal van 2022 met 500 toegenomen ten opzichte van het eerste kwartaal. We zien ook een toename in het Waalse Gewest, maar een krimp van 99 vacatures in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

** De kans dat het Waalse 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 t.o.v. Vlaanderen.



Top 10 uitvragers klantcontact vacatures

Deze tabel laat de top 10 vacaturehouders in klantcontact zien. De linker tabel laat de top 10 zien van het eerste kwartaal in 2022, de rechter tabel toont de top 10 van het tweede kwartaal in 2022. Het meest opmerkelijke aan de lijst van het tweede kwartaal is dat Webhelp uit de top 10 verdwenen is.

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



The background is a collage of various elements. It includes large, semi-transparent numbers '50' and '100' from Euro banknotes. There are also architectural details of classical buildings with arches and columns. A blue European Union flag with yellow stars is visible. The text 'BCE EBC 2015' and a signature 'Draghi' are also present. The overall color palette is dominated by the colors of the Euro banknotes (blue, green, yellow, red) and the architectural tones (brown, beige).

©4

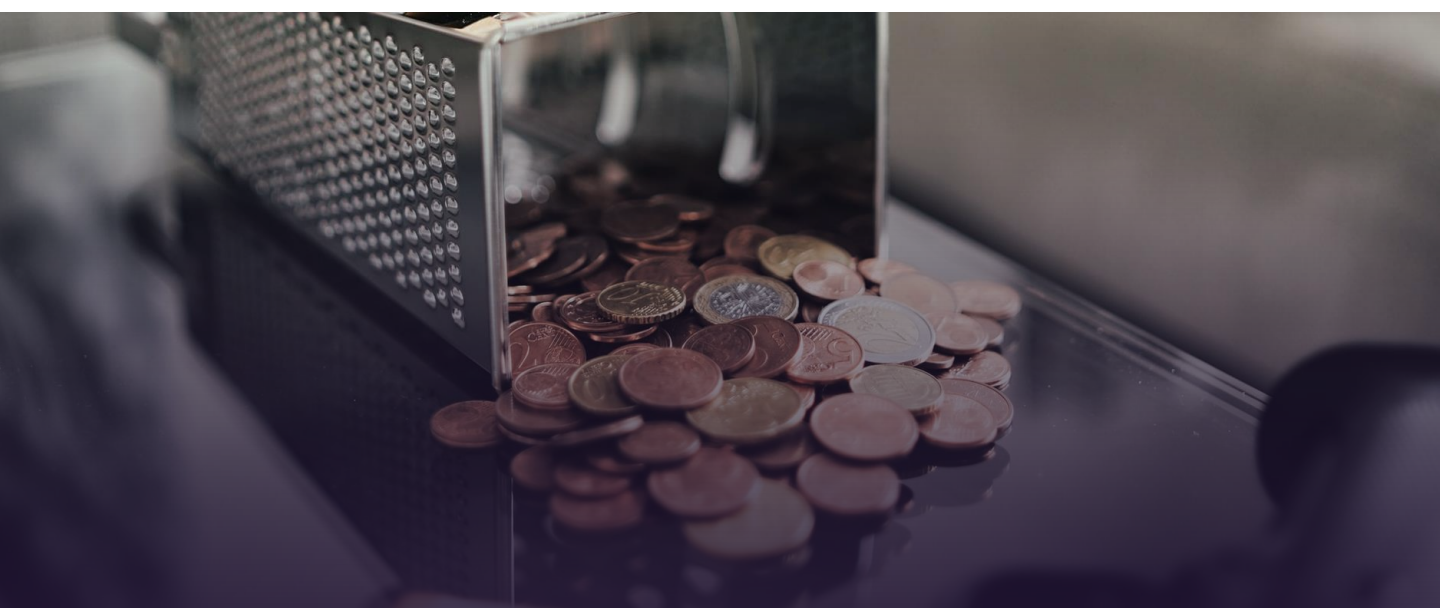
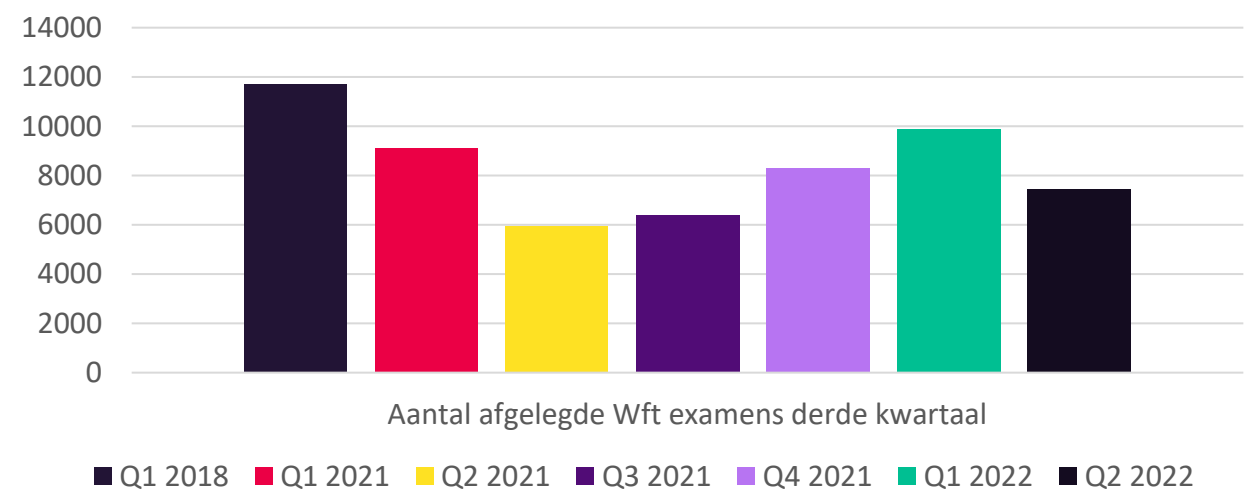
WET OP FINANCIIEEL TOEZICHT

HOOFDSTUK 4

WET OP FINANCIËEL TOEZICHT

Aantal afgelegde Wft examens 2e kwartaal

In het vierde kwartaal van 2021 zagen we een behoorlijke toename in het aantal Wft-examens, wat zich doorzette in het eerste kwartaal van 2022. In totaal werden er toen 9901 Wft-examens afgelegd. Daar heeft inmiddels een behoorlijke correctie plaatsgevonden in het tweede kwartaal van 2022, want toen werden er slechts 7442 Wft-examens afgelegd. Dit ligt volledig in lijn met de verwachting, omdat over het algemeen in Q2 altijd het minste aantal Wft-examens worden afgelegd per jaar.



**Aantal afgelegde Wft examens
2e kwartaal, per examen**

Ten opzichte van Q1 in 2022 zien we dat er over de gehele linie minder examens zijn afgelegd, maar vooral Basis, Hypothecair krediet, Schade zakelijk en Vermogen zijn erg gezakt qua aantallen. Ook dit is niet verwonderlijk, aangezien dit in het eerste kwartaal juist de meest gegroeide examens waren.

Aantal afgelegde examens per Wft	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022
Initieel Basis	2758	3463	2644
Initieel Consumptief krediet	455	409	304
Initieel Hypothecair Krediet	1113	1340	879
Initieel Inkomen	245	321	246
Initieel Pensioen	88	139	49
Initieel Schade particulier	1264	1465	1203
Initieel Schade zakelijk	562	1015	525
Initieel Vermogen	866	1227	816
Initieel Zorg	933	522	776
GEMIDDELDE	8284	9901	7442

Slagingspercentages

Het gemiddelde slagingspercentage voor het Wft-examen is nog nooit zo laag geweest sinds we dit cijfer meenemen in de Klantcontact Arbeidsmarktanalyse. Met 47,5% in Q2 is het slagingspercentage zo’n 7% lager dan in Q1 van 2022. Hoewel we over de gehele linie lagere slagingspercentages zien, valt met name op dat

het examen Hypothecair krediet ontzettend slecht gescoord heeft. Dit was altijd al het slechts-scorende examen, echter zat het slagingspercentage altijd nog tussen de 35% en 45%. In het tweede kwartaal van 2022 slaagde slechts 19% van de deelnemers. Dat betekent dus dat minder dan 1 op de 5 deelnemers het examen haalde.

Wft	Q4 2020	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022
Initieel Basis	70,67%	70,87%	67,20%	68,50%	66,37%	67,00%	61,70%
Initieel Consumptief krediet	56,67%	57,33%	49,50%	58,80%	54,73%	47,77%	42,10%
Initieel Hypothecair Krediet	41,80%	42,20%	36,50%	36,20%	35,60%	39,27%	19,10%
Initieel Inkomen	63,70%	61,63%	60,10%	55,30%	58,13%	54,23%	48,00%
Initieel Pensioen	57,80%	43,43%	42,30%	45,90%	49,93%	53,50%	49,00%
Initieel Schade particulier	49,43%	51,73%	49,00%	45,90%	48,20%	50,30%	41,00%
Initieel Schade zakelijk	53,23%	60,33%	50,20%	50,80%	51,73%	52,33%	41,50%
Initieel Vermogen	38,73%	41,03%	41,20%	43,50%	41,30%	42,33%	41,50%
Initieel Zorg	62,10%	63,13%	66,30%	63,60%	56,67%	63,50%	54,00%
GEMIDDELDE	54,90%	54,63%	53,90%	52,10%	51,41%	54,53%	47,50%



**05 HOE VIND ÉN
BEHOUD JE
MEDEWERKERS
IN TIJDEN VAN
SPANNING OP DE
ARBEIDSMARKT?**

HOOFDSTUK 5

HOE VIND ÉN BEHOUD JE MEDEWERKERS IN TIJDEN VAN SPANNING OP DE ARBEIDSMARKT?

Ook in het tweede kwartaal van 2022 liegen de cijfers in deze Klantcontact Arbeidsmarktanalyse er niet om; de arbeidsmarkt staat nog steeds onder spanning. Of moeten we al spreken van hoogspanning? Hoe ga je daarmee om als organisatie? Hoe zorg je ervoor, in een tijd waar op iedere hoek van de straat een baan voor het oprapen ligt, dat mensen juist voor jouw bedrijf kiezen? En, dit is een niet te onderschatten vraagstuk, hoe bind je die medewerker aan jouw bedrijf als ze eenmaal binnen zijn?

Bij Yource zijn wij dagelijks met deze vraagstukken bezig. We delen graag een aantal inzichten op het gebied van recruitment, employee experience, learning & development en technologische ontwikkelingen.

RECRUITMENT

Als we de officiële definitie van ‘recruitment’ erbij zoeken, vinden we het volgende:

*Recruitment is een begrip dat het **werven**, **screenen** en **selecteren** van geschikte kandidaten voor vacatures van een organisatie omvat.*

Yource is van mening dat deze definitie achterhaald is in deze tijden van krapte op de arbeidsmarkt en een overvloed aan openstaande vacatures.

Wij zijn zo vrij om het volgende hiervan te maken:

*Recruitment is een begrip dat het **enthousiasmeren**, **verleiden** en **overtuigen** van geschikte kandidaten voor vacatures van een organisatie omvat.*

Recruitment is volop in beweging. De huidige situatie op de arbeidsmarkt vraagt om een meer flexibele aanpak, waarbij je inspeelt op de behoeften van sollicitanten. Meebewegen en daar zijn waar de sollicitant is. Makkelijker gezegd dan gedaan, want het vraagt om een andere inrichting van je wervingsproces. Hieronder geven we graag een aantal voorbeelden van hoe wij dat bij Yource aanpakken.

Meet & Greet

Bij Yource organiseren wij Meet & Greets. Dat zijn inloopsollicitaties waarbij potentiële Members, zo noemen wij onze medewerkers, vrijblijvend bij ons binnen kunnen lopen om kennis te maken met onze organisatie en mee kunnen kijken. Bij interesse in een baan, gaan we meteen door met de laatste stappen in het sollicitatieproces. We blijven dus weg van een formeel en standaard proces en we merken dat dit voor veel sollicitanten een prettige, laagdrempelige manier van solliciteren is. Een mooi neveneffect is, dat mensen die minder bekend zijn met de klantcontactbranche, positief verrast zijn door de dynamiek en veelzijdigheid die deze branche te bieden heeft. Dit heeft ons al veel nieuwe aanwinsten opgeleverd.

Online solliciteren

De tijd van een papieren sollicitatiebrief met een stoffig curriculum vitae is wel een beetje voorbij. We noemden het al eerder, je moet als werkgever daar zijn waar jouw sollicitant zich begeeft. Online dus! Onze, vaak wat jongere, doelgroep is daar te vinden. Zij communiceren via



WhatsApp, social media of door middel van Facetimen (videobellen). Wij gaan graag in gesprek met onze (potentiële) Members op de manier waarop zij dat prettig vinden.

Truly Match

Bij het werven van nieuwe Members zoeken wij, net als de meeste werkgevers, altijd naar dé perfecte match. Het bedrijf moet bij een Member passen en een Member moet bij het bedrijf passen. Wij noemen dit bij Yource de Truly Match en dit begint al bij het sollicitatieproces. Dat moet volledig afgestemd zijn op de arbeidsmarkt. Ook hier geldt, dat je zult moeten meebewegen met de wensen van de sollicitant. Het kan zijn dat je binnen een dag een Truly Match hebt gevonden en dat een nieuwe Member morgen al kan starten. Maar soms hebben mensen iets meer tijd nodig om met een nieuwe baan te starten. Omdat ze bijvoorbeeld nog even willen nadenken, vanuit een andere baan komen of nog een paar weken vrij willen voor ze met hun nieuwe baan beginnen. Flexibiliteit hierin is in deze tijden essentieel.

E-assessment

Het loslaten van iemand beoordelen op uitsluitend kennis, ervaring, competenties en vaardigheden is ook een werkwijze die wij graag hanteren. Daarvoor zetten wij onze in-house ontwikkelde digitale E-assessment in. Deze tooling is in nauwe samenwerking gemaakt met de Partners waarvoor wij het klantcontact uitvoeren en sluit dus perfect aan op de behoeften van zowel onze Partners als op die van Yource. Afhankelijk van de functie kunnen er zaken worden getest als cognitieve vaardigheden, taalvaardigheden, typvaardigheden of computervaardigheden. In het klantcontact assessment worden er diverse competenties getest die belangrijk zijn binnen een klantcontactfunctie, denk aan commercialiteit, klantgerichtheid en empathisch vermogen. Maar het allerbelangrijkste is, dat dit E-assessment vooral inzicht geeft in wat onze potentiële Member wil. We kijken naar iemands drive en werkelijke aard, zodat we een persoonlijke match kunnen maken. Dat is wat ons betreft het allerbelangrijkste om binnen klantcontact succesvol te zijn.

EMPLOYEE EXPERIENCE

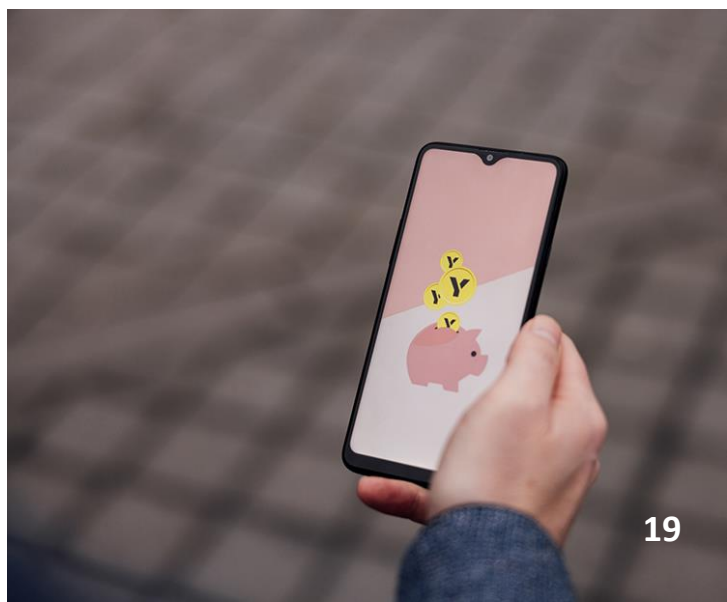
Als je de juiste medewerkers eenmaal binnen hebt, is het belangrijker dan ooit om ze aan jouw organisatie te binden. De beleving die zij ervaren terwijl ze werkzaam zijn bij jouw organisatie, oftewel de Employee Experience, is een goed uitgangspunt om door de bril van de medewerkers naar de interne processen te kijken.

Member Experience

Bij Yource noemen we onze medewerkers Members en de journey die zijn meemaken hebben we helemaal in kaart gebracht door op verschillende momenten tijdens hun loopbaan bij Yource metingen te verrichten. Dit noemen we onze Member Experience. Samen met stakeholders uit de gehele organisatie zijn we actief bezig om het werken bij Yource continu een beetje beter te maken. Knelpunten die tijdens de verschillende metingen worden aangegeven door onze Members kunnen we op die manier samen tackelen door onze processen aan te passen waar mogelijk. Op die manier zorgen we net zo goed voor onze Members als zij voor de klanten van onze Partners zorgen.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Daarnaast zien we dat de generaties die nu de arbeidsmarkt op komen, een grote behoefte hebben om een gevoel van 'purpose' te hebben. Ze willen graag weten wat zij bijdragen aan de maatschappij. Door jezelf als organisatie te challengen op maatschappelijk verantwoord ondernemen en je bijvoorbeeld actief te verbinden aan één of meer goede doelen, kan hier op een goede manier invulling aan gegeven worden.



LEARNING & DEVELOPMENT

Ook op het gebied van Learning & Development zien we dat de aanhoudende spanning op de arbeidsmarkt een grote impact heeft. Onboarding is de afgelopen jaren al een hot topic. Het krijgt een nóg belangrijkere rol wanneer de verbanden duidelijker worden tussen het goed aanleren van de juiste skills en vaardigheden en je verloopcijfers.

Langdurige coaching is key

Begeleiding en coaching zijn niet alleen belangrijk in de eerste week van een nieuwe medewerker. Ze zijn juist ook in de weken (en maanden) erna een focuspunt. Het langdurig en planmatig begeleiden van je medewerkers, kan hét verschil maken in een vroegtijdige uitstroom. We zien dat de eerste drie maanden cruciaal zijn in het tegengaan van verloop. Wanneer er pas na drie maanden een overdracht naar de praktijk is, zien we eveneens een verhoogde kans op uitstroom. Door de praktijkomgeving zo goed mogelijk te simuleren tijdens de eerste drie maanden, zorg je voor meer zelfverzekerdheid en een steilere leercurve van medewerkers. Trainers en begeleiders die online en offline een positieve leeromgeving weten te creëren, leveren gemotiveerdere medewerkers af en hebben zelf meer plezier tijdens de opleiding.

Hybride Learning

Een positievere leeromgeving bevat niet alleen afwisseling en een goede sfeer, maar is ook flexibel. Deze nieuwe vorm van 'Hybride Learning' speelt in op de wens van medewerkers om een opleiding flexibel in te delen. Overdag werken en 's avonds in eigen tijd studeren kan de volgende dag afgewisseld worden met een sparringsmoment met een trainer of medestudent. Ieder op zijn eigen tempo. Bedrijven passen deze nieuwe manier van trainen ook toe om in te spelen op de groeiende vraag

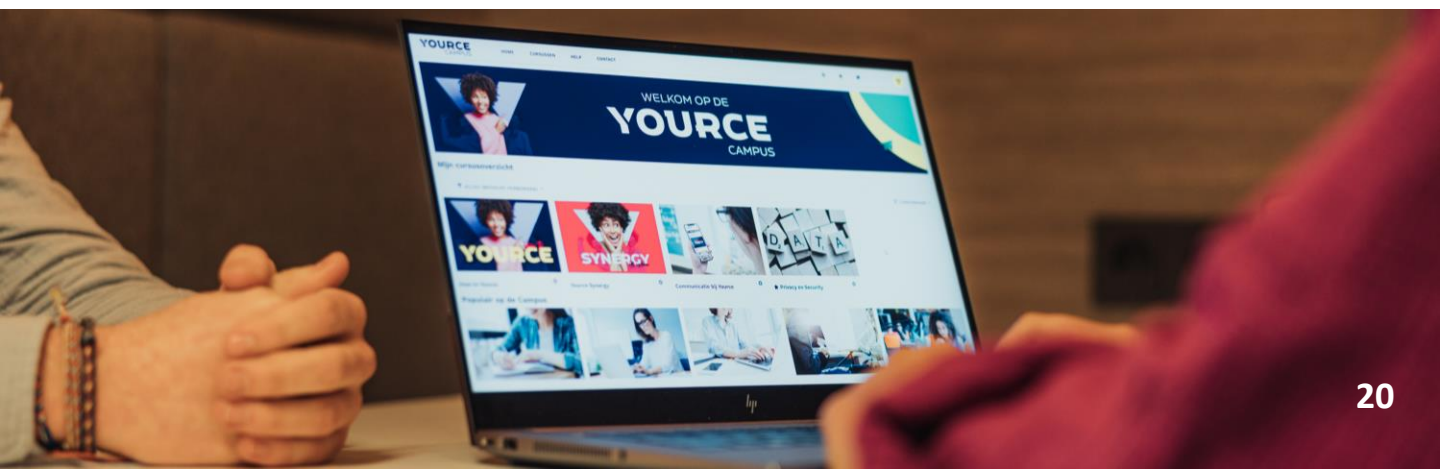
naar parttime contracten. Parttime trainingen voor parttime studenten openen meer kansen voor deze doelgroep binnen onze branche.

TECH

Bij de afhandeling van klantcontact staan onze medewerkers centraal. Zij zijn de essentie van ons klantcontact. Wat is er dan mooier dan het inzetten van technische oplossingen die ervoor zorgen dat alle aandacht uit kan gaan naar het goede gesprek met de klant? Juist door ervoor te zorgen dat we de mens inzetten waar deze meerwaarde kan leveren, hou je deze ook vast voor je organisatie.

Inzet van intuïtieve (kennis)systemen

We zetten Tech in om onze Members zo goed mogelijk te faciliteren tijdens hun werk. Natuurlijk is dat eerste kopje koffie essentieel voor je werkgeluk, maar applicaties die jou helpen bij het snel vinden van een antwoord op de vraag van de klant zijn dat zeker ook. Vanuit Tech bieden we geavanceerde kennissystemen aan die de medewerker door intuïtief gebruik leiden het juiste antwoord. Ook gebruiken we technieken die op de achtergrond mee luisteren met het gesprek en bijvoorbeeld emoties van de klant oppikken. Op basis daarvan kun je dan weer gerichte tools bieden aan de medewerker hoe om te gaan met juist deze emoties. Alles om de medewerker maximaal de ruimte te bieden om een écht gesprek te voeren met onze klanten, want daar zit de meerwaarde!



Uitvoerige kanaalstrategie

Ook zetten we techniek in om uitvoerig te analyseren welke klantvragen binnenkomen bij de Klantenservice. Op basis daarvan kunnen we kijken welke vragen afgehandeld kunnen worden door de inzet van technische oplossingen; denk aan online content, de inzet van een Chatbot, een uitgebreid keuzemenu (IVR) voor telefonie of een digitale assistent die de klant begeleid naar het juiste antwoord. Deze kanaalstrategie zorgt ervoor dat eenvoudige, repeterende vragen digitaal afgehandeld kunnen worden en juist de complexere vragen doorvallen naar een medewerker. Uit de praktijk blijkt dat we 25% van alle klantreizen digitaal kunnen afhandelen, waardoor we meer capaciteit beschikbaar kunnen stellen voor onze opdrachtgevers. Dit levert een win-win situatie op, waarbij zowel de Member Experience van onze medewerkers wordt verhoogd als de bereikbaarheid en beschikbaarheid van onze opdrachtgevers.





06 **ONZE BRONNEN**

HOOFDSTUK 6

ONZE BRONNEN

Deze Klantcontact Arbeidsmarktanalyse over het tweede kwartaal van 2022 is onder andere tot stand gekomen door het raadplegen van onderstaande websites. De inhoudelijke bijdragen en inzichten zijn door Yource Group gemaakt en geschreven.

- Centraal Bureau voor Statistiek (CBS), 2022; <https://www.cbs.nl/nl-nl>
- College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD), 2022; <https://cdfd.nl/nieuws/cdfd-statistieken-wft-examens-april-2022-tot-en-met-juni-2022/>
- Jobfeed België, 2022; <https://be.jobfeed.com/insights/>
- Jobfeed Nederland, 2022; <https://www.jobfeed.nl/insights/>
- Nederlandse Encyclopedie; <https://www.encyclo.nl/begrip/recruitment>

YOURCE