



**YOURCE**  
**KLANTCONTACT**  
**ARBEIDSMARKT-**  
**ANALYSE**

**Q1 2023**



# INHOUDSOPGAVE

## KLANTCONTACT ARBEIDSMARKTANALYSE Q1 2023

- 01** INTRODUCTIE >
- 02** VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND >
- 03** VACATURE ONTWIKKELING BELGIË >
- 04** WET OP FINANCIËEL TOEZICHT >
- 05** TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT >
- 06** ONZE BRONNEN >

THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE

# 01

---

## INTRODUCTIE

# 01 VOORWOORD



**Beste lezer,**

## **Met plezier presenteer ik de Klantcontact Arbeidsmarktanalyse van Q1 2023.**

In het eerste kwartaal van 2023 zien we de arbeidsmarktspanning verder afnemen, waarbij we bijna terug zijn op het niveau van eind 2021. Het aantal werklozen is nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van het vorige kwartaal, maar het aantal vacatures daalt. We zien een daling van ongeveer 11% ten opzichte van eind 2022. Deze daling is ook terug te zien in klantcontact. In Q4 2022 werden er 15.551 vacatures aangeboden, in Q1 2023 waren dit er 13.853. In de retail zien we een soortgelijke daling. Het aantal vacatures in de horeca daalt slechts met 2,4%.

In België zien we in retail eveneens een daling, maar in de horeca en klantcontact is sprake van een stijging. Het aantal vacatures in klantcontact groeit in Q1 met ongeveer 8,3% ten opzichte van eind vorig jaar.

Net als vorig jaar zijn automatisering, Customer Experience en Employee Experience ook dit jaar hot topics. Organisaties krijgen dankzij AI en een overvloed aan informatieve chat-, sms- en WhatsApp-berichten steeds meer verfijnde data en feedback. Daarmee kan de klantervaring in 2023 verder worden geoptimaliseerd. Slimme chatbots zoals ChatGPT en YAVA, de voicebot die we binnen Yource gebruiken, zijn daarbij bijzonder waardevol als ondersteuning. Persoonlijk klantcontact blijft echter onmisbaar, en dat geldt zeker voor dit jaar.

Naar verwachting voeren klantcontactmedewerkers in 2023 namelijk meer uitdagende gesprekken, onder andere door de stijgende kosten voor levensonderhoud. Behalve dat deze ontwikkeling meer vraagt van de medewerkers, zal het ook gevolgen hebben voor de wachttijden aan de lijn en benodigde capaciteit op de werkvloer.

Het aantrekken en behouden van personeel blijft ook in 2023 een uitdaging, met name binnen de klantcontactbranche. Onder andere het imago van callcenters en het loon worden door meerdere brancheorganisaties beschouwd als pijnpunten. Dat klantenservice, klantbeleving en -contact steeds meer dé onderscheidende succesfactoren voor organisaties zijn, wordt volgens de Klantenservice Federatie (KSF) nog onvoldoende beseft.

Er gebeurt veel op de arbeidsmarkt en binnen de klantcontactbranche en er liggen genoeg uitdagingen in 2023. In deze analyse focussen we ons op enkele trends en ontwikkelingen die we reeds zien, of verwachten te zien, dit jaar.

Truly Yource,

**Marjolein Kleijwegt**

*Chief Recruitment & Engagement Officer*

THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE

02

---

**VACATURE  
ONTWIKKELING  
NEDERLAND**

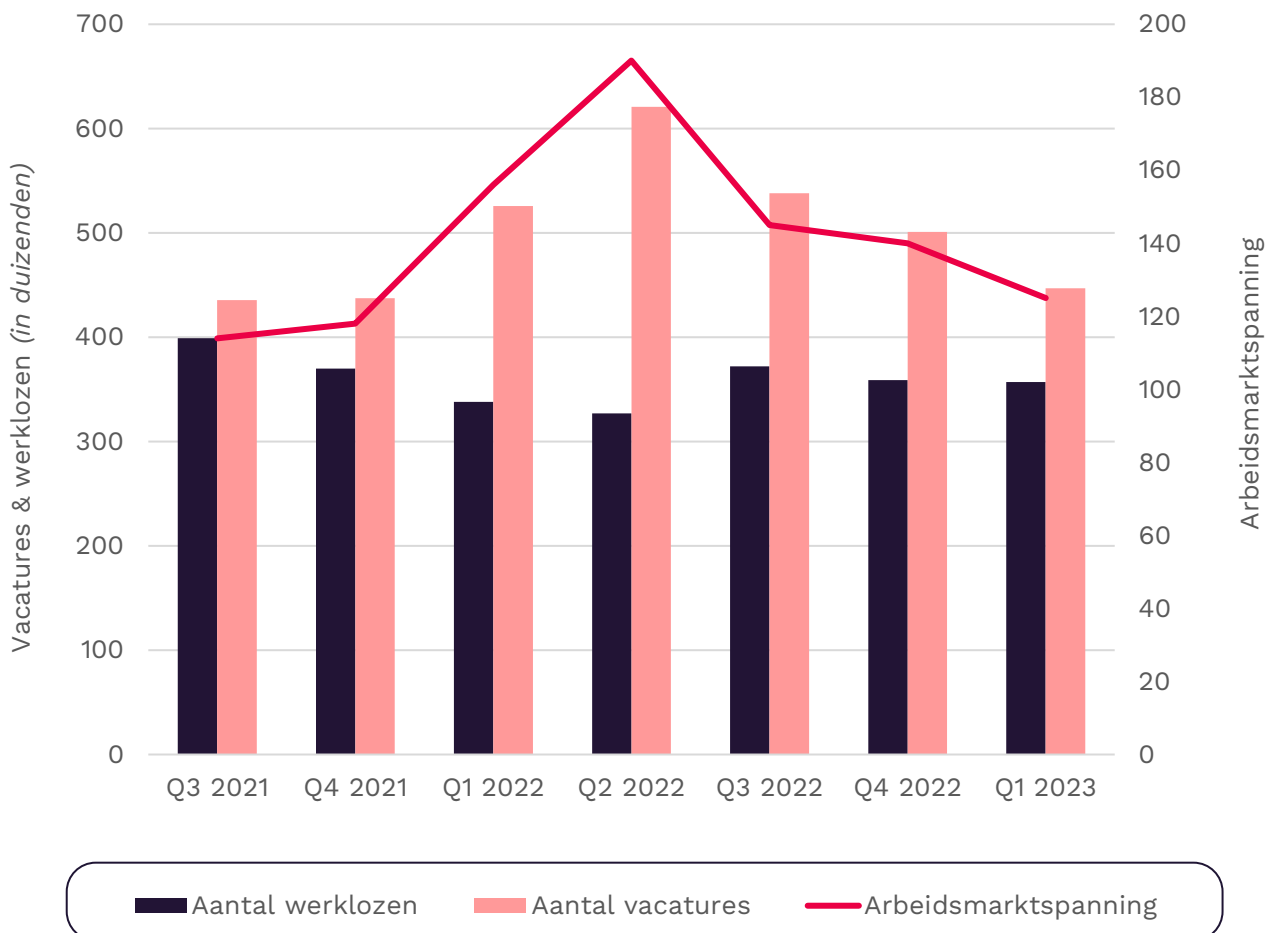
## Spanning op de arbeidsmarkt

Arbeidsmarktspanning is een getal dat de krapte op de arbeidsmarkt uitdrukt door het aantal vacatures te delen door het aantal werklozen.

Het totaal aantal vacatures is in het eerste kwartaal van 2023 gedaald met zo'n 54.000 naar 446.773 t.o.v. het vierde kwartaal van het vorige jaar. De dalende trend van Q4 blijft doorzetten, iets sterker dan de voorgaande daling. Procentueel is het totaal aantal vacatures in Q1 met ongeveer 11% afgenomen ten opzichte van Q4.

Het aantal werklozen is in Q1 nagenoeg gelijk gebleven vergeleken met vorig kwartaal, namelijk 357.000 in plaats van 359.000. Omdat het aantal vacatures afgenomen is, maar het aantal werklozen bijna gelijk is gebleven, daalt het arbeidsmarktspanningscijfer. In Q4 waren er 140 vacatures per 100 werkloze Nederlanders, in Q1 zijn dit er 125.

### SPANNING OP DE ARBEIDSMARKT



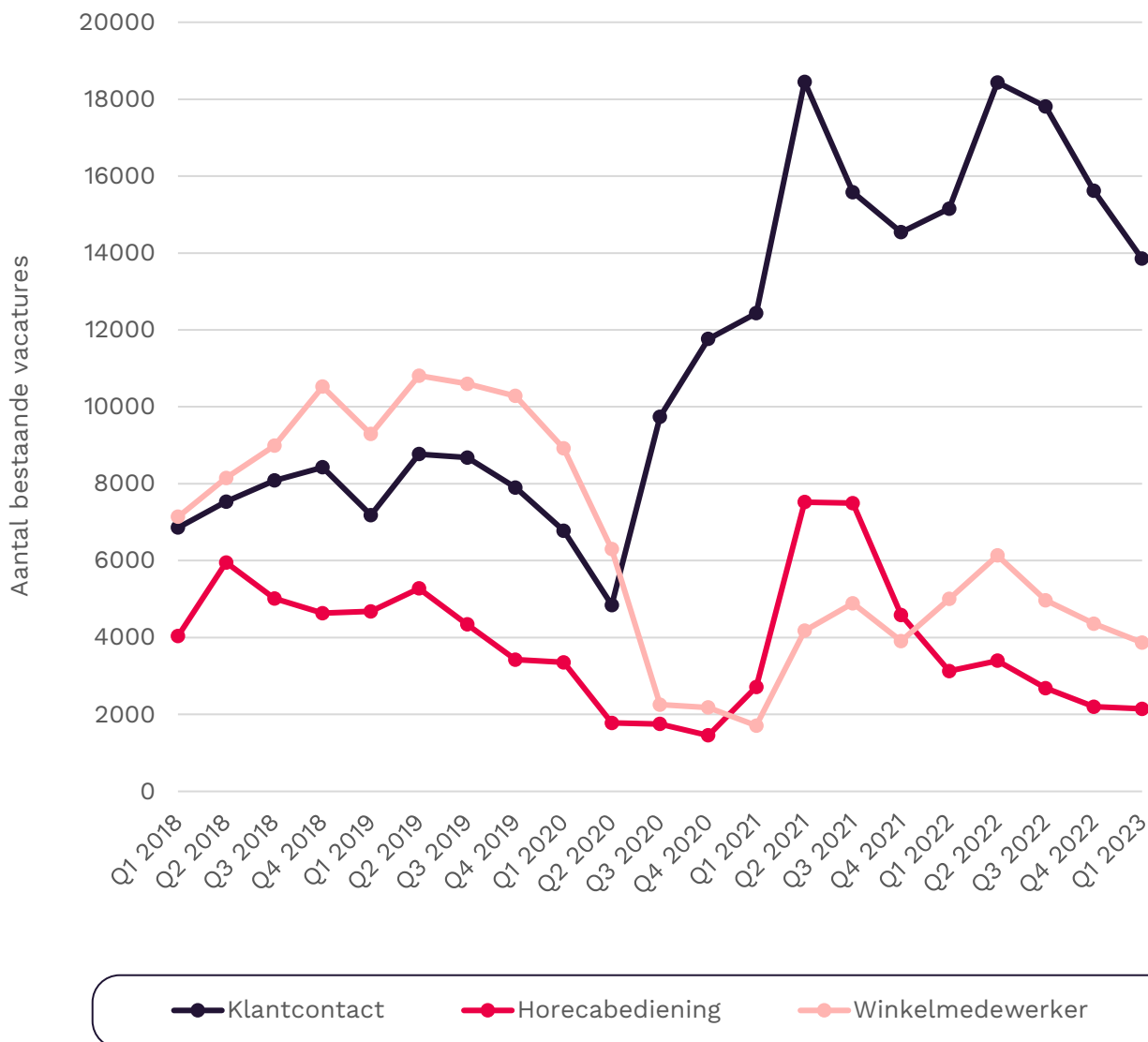
# 02 VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND

## Aantal vacatures in klantcontact

Ook het aantal vacatures in klantcontact in Q1 gedaald ten opzichte van Q4. In Q4 2022 werden er 15.551 vacatures aangeboden, in Q1 2023 waren dit er 13.853. Dit is een absolute daling van 1.766 vacatures en een procentuele daling van ongeveer 11,3%.

In de horeca zien we een kleinere daling van 2,4% ten opzichte van Q4. In de retail is de daling gelijk aan die van het klantcontact. Het aantal vacatures met betrekking tot in retail is gedaald met bijna 11,2%, van 4.359 naar 3.867.

### AANTAL VACATURES KLANTCONTACT



# 02 VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND

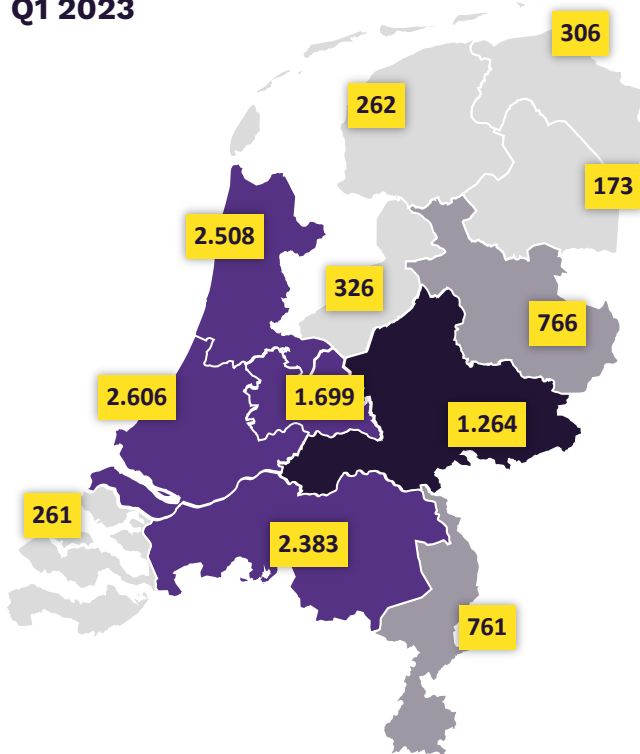
## Aantal vacatures klantcontact per provincie

Individueel weet geen van de provincies te breken met de dalende trend in het aantal klantcontact vacatures die we op de vorige pagina op landelijk niveau zagen.

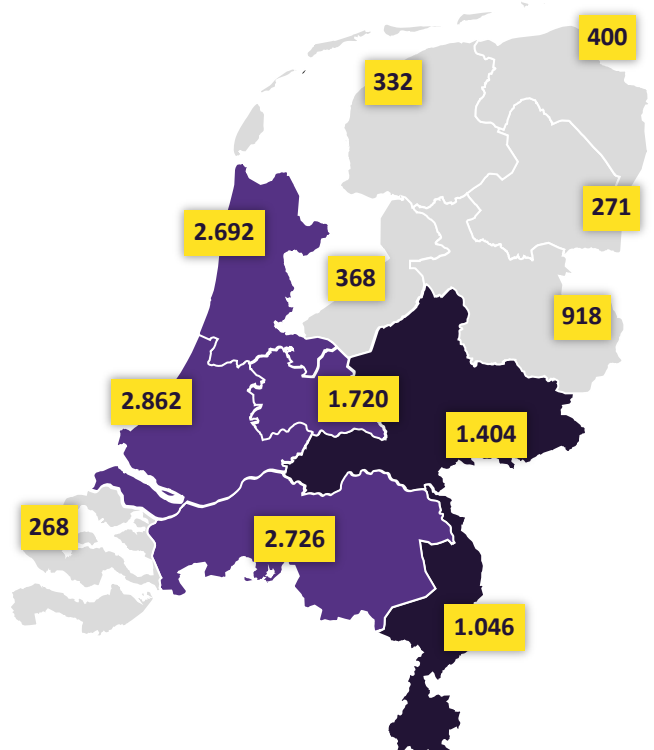
Procentueel lopen de dalingen uiteen van 2% in Utrecht tot ongeveer 28% in Limburg. Net zoals in Q4 is Zuid-Holland met 2.606 vacatures de provincie met de meeste klantcontact vacatures, met Noord-Holland in Q1 als nummer twee met 2.508 vacatures.

Noord-Brabant komt op de derde plek met 2.383 vacatures. Wederom zijn Friesland, Zeeland en Drenthe de provincies met het minste aantal vacatures voor klantcontact.

### Q1 2023



### Q4 2022



### Aantal vacatures per regio





## Top 10 uitvragers klantcontact vacatures

ABN AMRO heeft in het eerste kwartaal van dit jaar de eerste positie ingenomen, ten koste van Achmea. Zij zijn naar plaats zes gedaald. De top vijf is in samenstelling weinig veranderd en bestaat nu uit ABN AMRO, KPN, Rabobank, Teleperformance en DHL. Opmerkelijk is de terugkeer van DHL in de lijst en Jumbo Supermarkten die binnen is gekomen op de achtste plek.

KLANTCONTACT 2022 Q3	KLANTCONTACT 2022 Q4	KLANTCONTACT 2023 Q1
Achmea	Achmea	ABN AMRO
Teleperformance	Teleperformance	Koninklijke KPN
Coöperatieve Rabobank	Coöperatieve Rabobank	Coöperatieve Rabobank
Koninklijke KPN	Koninklijke KPN	Teleperformance
ABN AMRO Bank	Delta Fiber Nederland	DHL
Amazon.com.inc	ABN AMRO Bank	Achmea
Webhelp Nederland	Media Markt	Webhelp Nederland
T-Mobile Nederland	NS	Jumbo Supermarkten
Media Markt	Webhelp Nederland	NS
Delta Fiber Nederland	T-Mobile Nederland	T-Mobile Nederland

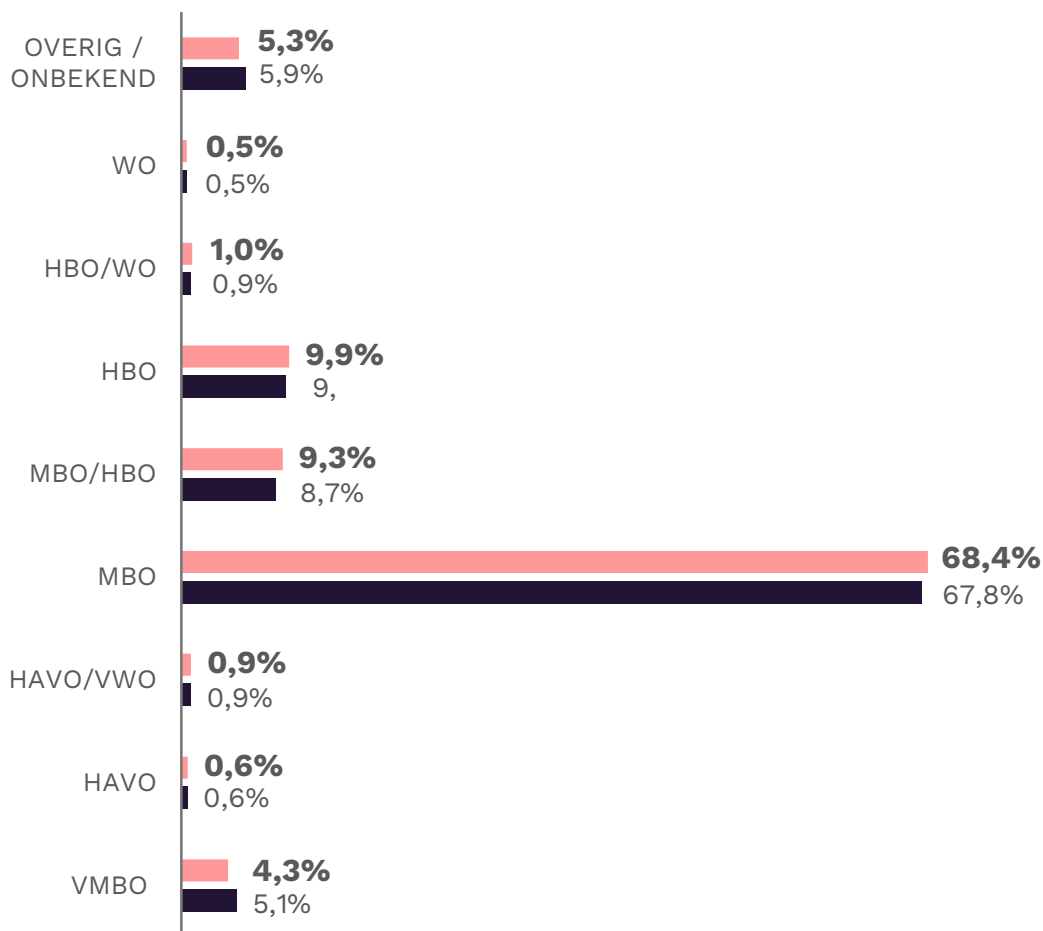


## Opleidingsniveau

In voorgaande publicaties van de Klantcontact Arbeidsmarktanalyse zagen we dat MBO het meest gevraagde opleidingsniveau was in vacatures. Dat blijft onveranderd. In 68,4% van de vacatures wordt er alleen naar MBO-niveau gevraagd en in 9,3% wordt er gevraagd naar MBO of HBO.

Bij elkaar opgeteld betekent dit dat in meer dan driekwart van de vacatures MBO de minimale opleidingseis is. HBO is na MBO de meest voorkomende minimale eis. Dit wordt namelijk in bijna 10% van de vacatures benoemd. In de overige vacatures wordt WO of secundair onderwijs als opleidingsniveau gevraagd.

### OPLEIDINGSNIVEAU Q4 2022 & Q1 2023



■ Q1 2023 ■ Q4 2022

THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE

03

---

**VACATURE  
ONTWIKKELING  
BELGIË**

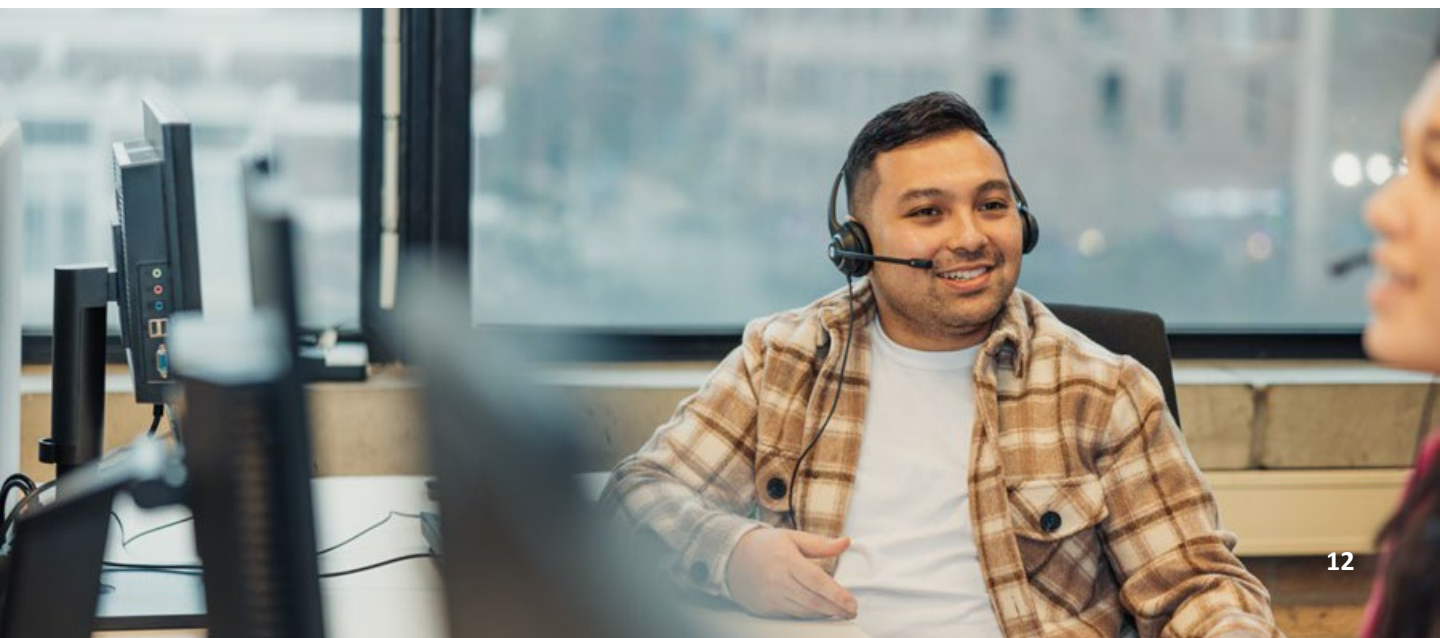
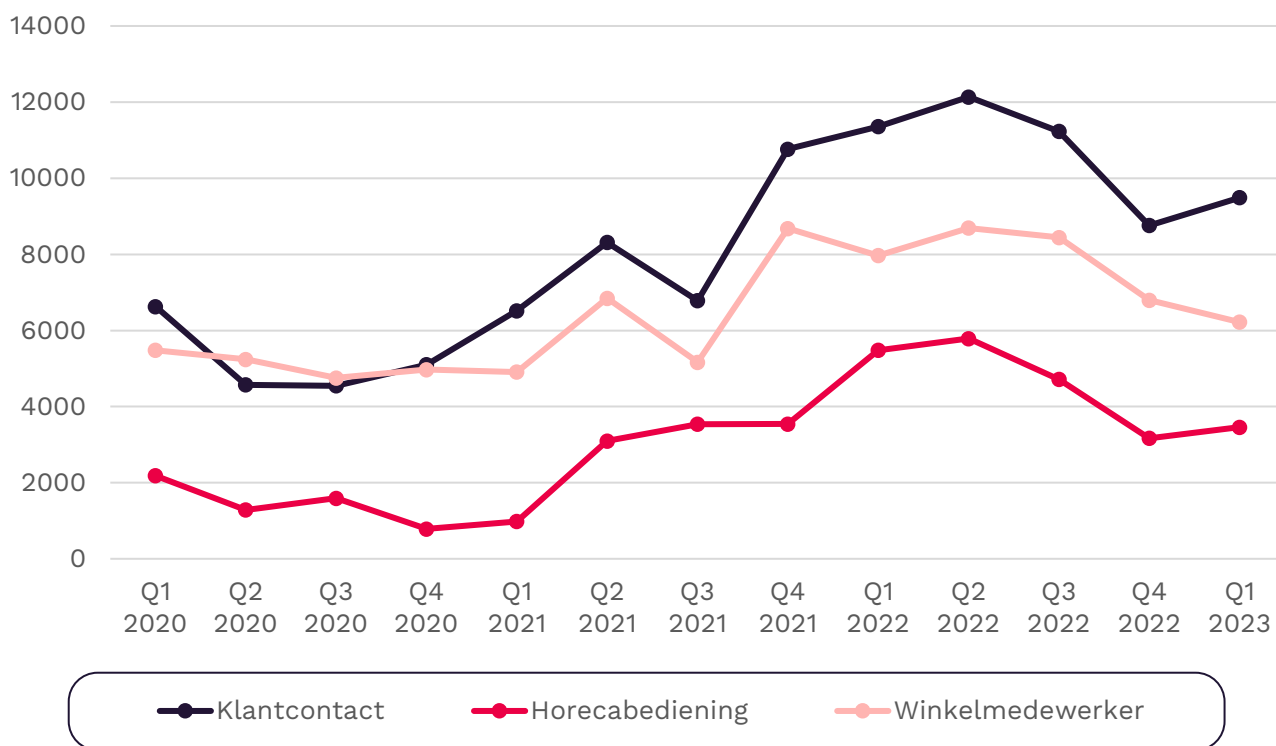
# 03 VACATURE ONTWIKKELING BELGIË

## Aantal vacatures in klantcontact

Waar we in Nederland een daling zagen, zien we in België juist een stijging in het aantal klantcontact vacatures. Met 8.762 vacatures in Q4 en 9.493 vacatures in Q1, is de procentuele toename ongeveer 8,3%.

Deze procentuele stijging is ook te zien bij de vacatures voor horecabediening, met 9,1%. In het aantal retail vacatures zien we een daling. Hier daalt het aantal vacatures van 6.798 naar 6.220; een krimp van 8,5%.

**AANTAL VACATURES KLANTCONTACT**



# 03 VACATURE ONTWIKKELING BELGIË

## Aantal vacatures klantcontact per gewest

Het aantal klantcontact vacatures is in Q1 in Vlaanderen met ongeveer 500 toegenomen ten opzichte van Q4. We zien een procentuele daling in Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, van 8% en 37% respectievelijk. Het Waals gewest had een explosieve stijging van 232%, van 547 vacatures naar 1.821.

\*\* De kans dat het Waals Gewest daadwerkelijk zo'n stijging van het aantal KKC-vacatures heeft in vergelijking tot Vlaanderen.

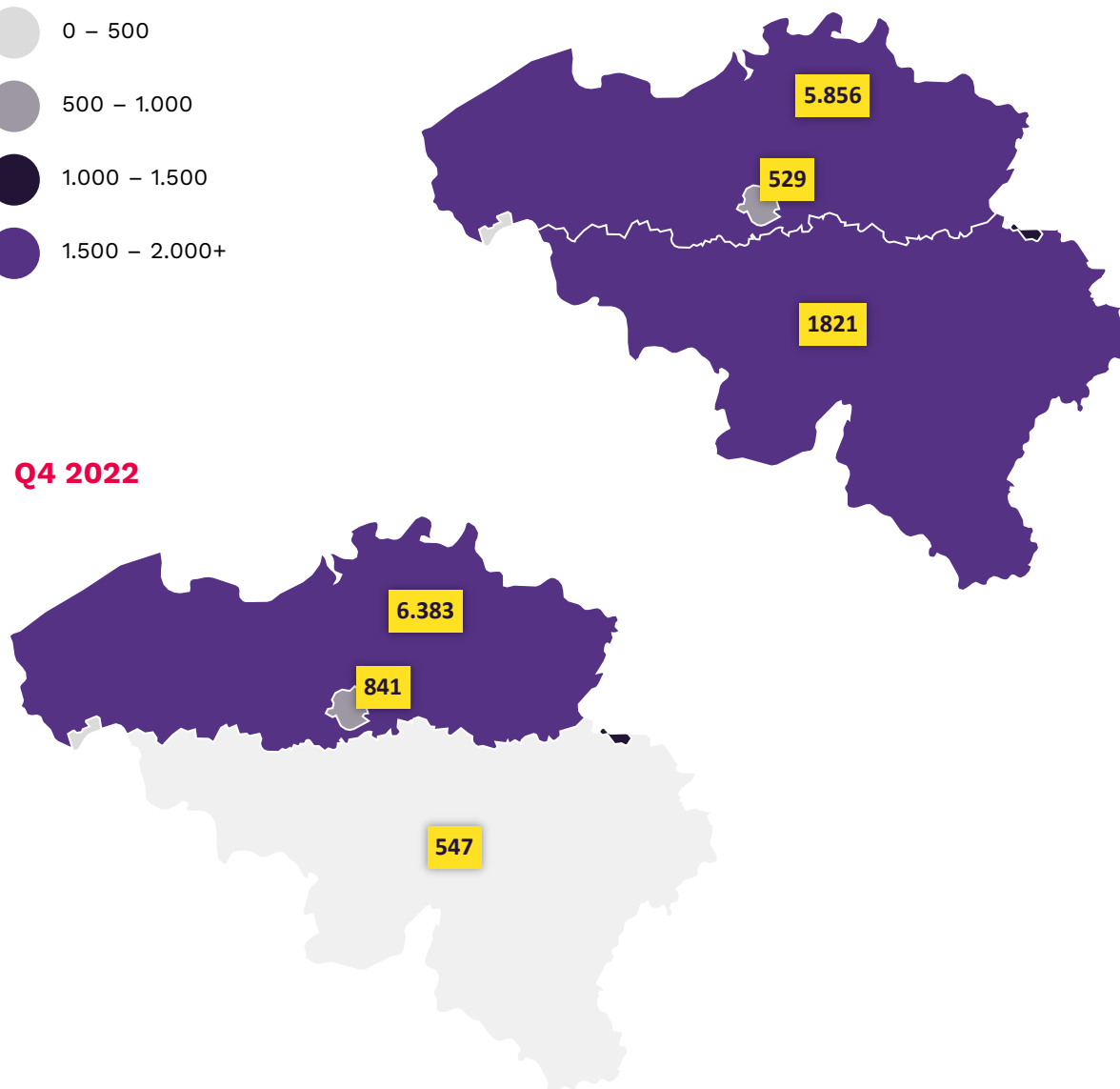
Terwijl Vlaanderen slechts +/-2 keer zo groot is qua inwonersaantallen dan het Waalse Gewest is erg klein. Het is veel waarschijnlijker dat de nieuwste versie van Jobfeed (sinds april 2023) nu meer Franstalige vacatures vindt.

### Aantal vacatures per gewest

Q1 2023



Q4 2022

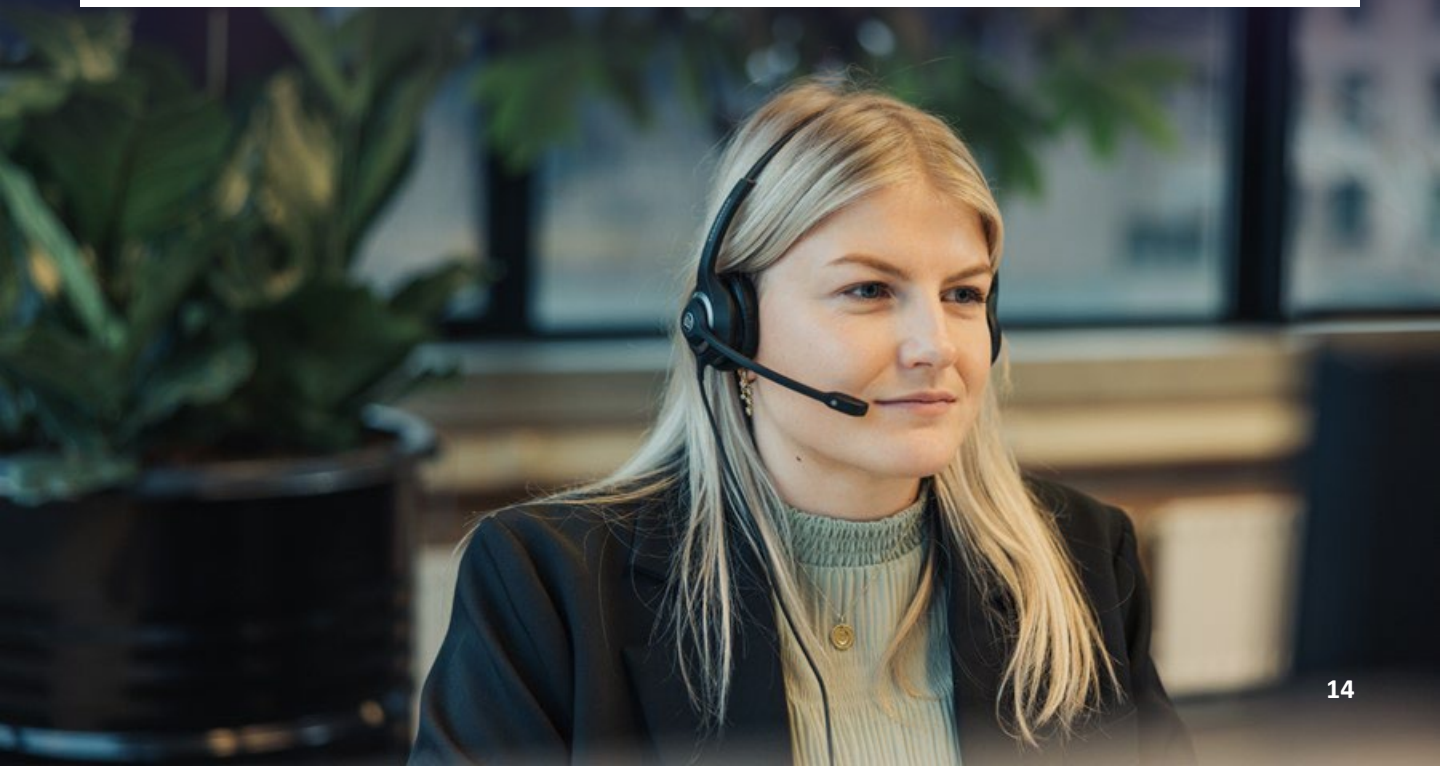


**Top 10 uitvragers klantcontact vacatures**

In het eerste kwartaal van 2023 is de Belgische top 4 niet veel veranderd qua samenstelling. Belfius Bank en BMW behouden hun eerste en tweede plek. Telenet klimt een plek omhoog en staat op de derde plaats. Alleen Teleperformance is nieuw in de lijst.\*\*

\*\* Door een aanpassing op Jobfeed wordt enkel nog de top 5 getoond, waarbij duplicaten kunnen voorkomen. De duplicaten nemen wij niet mee in onderstaande tabel.

KLANTCONTACT 2022 Q3	KLANTCONTACT 2022 Q4	KLANTCONTACT 2023 Q1
Liantis	Belfius Bank	Belfius Bank
BMW	BMW	BMW
Vdab	Liantis	Telenet
Telenet	IPG Global	Teleperformance
Colruyt	Telenet	-
IPG Global	Amby	-
VAB	Proximus	-
Van Mossel Automotive Group	AVEVE	-
Partena	DSV	-
Beobank	Beobank	-



THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE

04

---

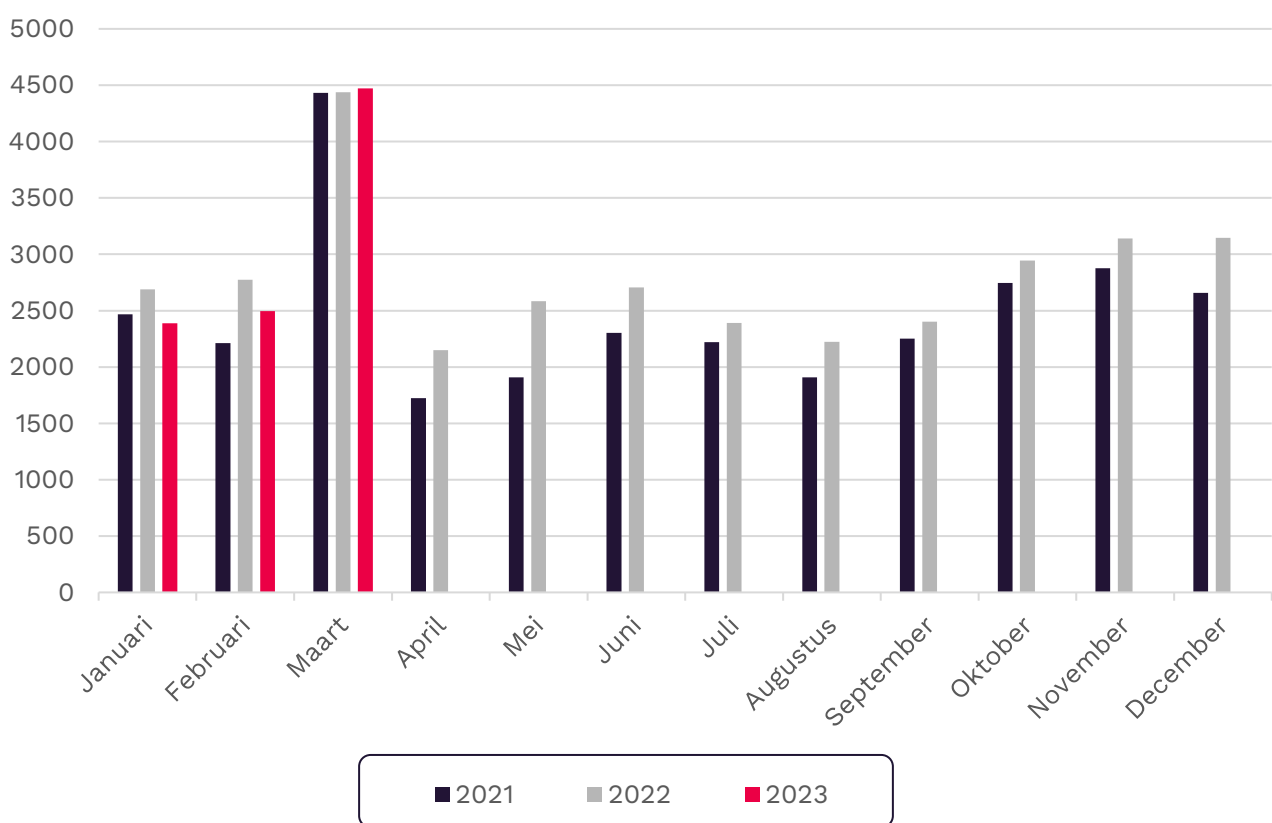
**WET OP  
FINANCIËEL TOEZICHT**

# 04 WET OP FINANCIËEL TOEZICHT

## Aantal afgelegde Wft examens per maand

Zoals te zien is in de grafiek hieronder, kent het aantal afgelegde Wft examens gedurende ieder jaar eenzelfde patroon. Net als voorgaande jaren is er ook dit jaar een flinke piek in maart te zien. Voorgaande jaren lag het dieptepunt steeds in april. De verwachting is dat we de komende kwartalen eenzelfde soort patroon gaan zien als in 2021 en 2022.

### AANTAL AFGELEGDE WFT EXAMENS





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

Het aantal afgelegde examens in het eerste kwartaal van dit jaar kent vergelijkbare getallen vergeleken met het vorige kwartaal. We zien een kleine groei van 9.323 naar 9.355 afgelegde examens. Wel zien we dat er aanzienlijk meer Initieel Schade zakelijk examens zijn afgenomen: van 668 naar 822. Ook is er een forse daling te zien bij Initieel Zorg examens, die bijna door de helft zijn gegaan: van 928 naar 470.

Aantal afgelegde examens per Wft	Q1 2021	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023
Initieel Basis	3124	2036	2296	2758	3463	2644	2437	3082	3342
Initieel Consumptief krediet	414	297	242	455	409	304	297	361	366
Initieel Hypothecair Krediet	1316	787	768	1113	1340	879	823	1159	1096
Initieel Inkomen	370	238	231	245	321	246	261	431	394
Initieel Pensioen	182	149	95	88	139	49	133	148	157
Initieel Schade particulier	1392	979	894	1261	1465	1203	1169	1501	1682
Initieel Schade zakelijk	839	462	418	562	1015	525	550	668	822
Initieel Vermogen	1262	712	716	866	1227	816	633	954	1026
Initieel Zorg	211	279	722	933	522	776	714	928	470
<b>TOTAAL</b>	<b>9110</b>	<b>5939</b>	<b>6382</b>	<b>8281</b>	<b>9901</b>	<b>7442</b>	<b>7017</b>	<b>9232</b>	<b>9355</b>



# WET OP FINANCIËEL TOEZICHT

## Slagingspercentages

We zien een kleine toename in het percentage slagers. Zo was het slagingspercentage in het voorgaande kwartaal 50.82%, nu is dat 51,27%.

Opvallend is een forse stijging in het slagingspercentage bij Initieel Consumptief Krediet; dat is dit kwartaal 57,11% en dat is aanzienlijk meer dan de voorgaande kwartalen.

Wft	2022 aantal in %				2023 aantal in %
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1
Initieel Basis	67,32	61,70	68,65	64,51	61,93
Initieel Consumptief krediet	47,67	42,11	47,47	47,66	57,11
Initieel Hypothecair krediet	39,20	19,13	27,61	31,50	32,94
Initieel Inkomen	53,27	47,99	45,99	54,28	50,24
Initieel Pensioen	53,94	48,99	27,82	42,56	42,06
Initieel Schade particulier	50,44	40,99	51,58	45,44	45,01
Initieel Schade Zakelijk	51,91	41,53	48,73	46,58	49,28
Initieel Vermogen	42,05	41,53	46,88	42,33	45,46
Initieel Zorgverzekeringen	63,24	53,98	61,74	50,88	56,16
<b>Gemiddelde</b>	<b>54,63</b>	<b>47,52</b>	<b>54,28</b>	<b>50,82</b>	<b>51,27</b>

THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE

# 05

---

## **TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT**

# 05 TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT

**De arbeidsmarktspanning is inmiddels gedaald en de pandemie ligt alweer een poosje achter ons, maar er gebeurt nog veel op de arbeidsmarkt en binnen de klantcontactbranche.**

**Flexibilisering, Werkplekbeleving, Customer Experience en ChatGPT; we zoomen vanuit onze divisies in op enkele trends en ontwikkelingen die we reeds zien, of verwachten te zien, dit jaar.**

## Recruitment

### Flexibilisering van de arbeidsmarkt

De afgelopen decennia is de flexibilisering van de arbeidsmarkt, met name in Nederland, flink toegenomen. In vergelijking met andere Europese landen heeft Nederland inmiddels een zeer groot aantal flexibele arbeidskrachten: werknemers met een flexibele arbeidsrelatie en zelfstandigen.

Eind vorig jaar telde ons land 3,9 miljoen flexibele arbeidskrachten, wat goed is voor ongeveer 40% van de Nederlandse beroepsbevolking. Het is een trend die bovendien in alle sectoren is terug te zien.

Een flexibele arbeidsmarkt maakt het mogelijk om meer werk te creëren zonder dat werkgevers daarmee risico's lopen; iets wat bijzonder gunstig is in onzekere economische tijden. Het geeft werkgevers de kans om makkelijker in te kunnen spelen op (tijdelijke) veranderingen.

Behalve kansen brengt de toenemende flexibilisering logischerwijs ook uitdagingen en risico's met zich mee. Het is moeilijker om werknemers met een tijdelijk dienstverband te binden aan je organisatie. Het risico bestaat dat ze niet heel betrokken zijn en minder openstaan voor persoonlijke ontwikkeling. Het is ook mogelijk dat je als werkgever zelf minder investeert in deze groep werknemers.

Beide scenario's kunnen leiden tot een lagere productiviteit en hogere kans op uitval. Bovendien kan het ervoor zorgen dat de verschillen tussen werknemers met een flexibel en vast arbeidsverband groter worden.

### Flexibiliteit voor werknemers

Niet alleen bij werkgevers, maar ook onder de werknemers is de behoefte aan flexibiliteit gegroeid. Waar voorheen de keuze voor een flexibele arbeidsrelatie vaak noodgedwongen werd gemaakt, zien we nu dat er steeds bewuster voor wordt gekozen. Met name jongere generaties hechten veel waarde aan zelfontplooiing, nieuwe ervaringen en een goede werk-privé balans. De pandemie heeft daaraan bijgedragen. Veel werkgevers spelen steeds meer op die behoefte in door flexibele werktijden en locaties aan te bieden. Denk daarbij aan thuiswerken of het kiezen voor een vaste of variabele werkweek.



# 05 TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT

## Werkplekbeleving

Daarnaast is de beleving van de werkomgeving belangrijker dan ooit. Werkplekken moeten de juiste sfeer overbrengen die past bij de organisatie en de werknemer. Als het je ambitie is om een moderne of duurzame organisatie te zijn, dan moet dat ook terug te zien zijn in de werkomgeving. Alleen dan zullen medewerkers elke dag deze ambitie beleven en gemotiveerd worden om bij te dragen aan de organisatiedoelstellingen.

## Uitdagende gesprekken

Een andere ontwikkeling die we verwachten terug te zien dit jaar is een toename van uitdagende gesprekken. Door de stijgende kosten voor levensonderhoud kunnen we dit jaar op meer gesprekken rekenen over hoge tarieven, betalings- achterstanden en regelingen. Contactcenters zullen vaker boze, wanhopige consumenten aan de lijn krijgen. Dat vraagt meer van de medewerkers; zij zullen daarop extra getraind moeten worden. De gesprekken zullen mogelijk ook meer tijd in beslag nemen, hetgeen weer gevolgen heeft op de wachttijden aan de lijn en de benodigde capaciteit op de werkvloer.

## Aantrekken en behouden van personeel

Het aantrekken en behouden van personeel blijft ook in 2023 een uitdaging. Uit onderzoek van werkgeversvereniging AAVN blijkt dat negen van de tien werkgevers kampt met personeelstekorten.

Om nieuw personeel aan te trekken en te behouden zetten veel werkgevers financiële voordelen in en worden vaste contracten geboden. Desondanks blijft ook het personeelsverloop vaak hoog. Veel organisaties kiezen er daarom voor om extern personeel in te huren. Arbeidsbesparende technologie, meer uren werken en inclusiever werven zijn gerichte oplossingen die kunnen helpen op de langere termijn.

Binnen de klantcontactbranche lijkt de uitdaging om nieuwe medewerkers aan te trekken en te behouden nog lastiger. Onder andere het negatieve imago van callcenters en het loon worden door meerdere brancheorganisaties beschouwd als pijnpunten. Dat klantenservice, klantbeleving en -contact steeds meer dé onderscheidende succesfactoren voor organisaties zijn, wordt volgens de Klantenservice Federatie (KSF) nog onvoldoende beseft.

## Employee Experience

### Leiderschap

Er zijn een heleboel factoren die invloed hebben op de Employee Experience. Een hele belangrijke daarin is leiderschap. Laten we daarop inzoomen.

Als manager ben je er voor je medewerkers als er wat is. Je hebt oprechte aandacht voor je teamleden, geeft waardering, helpt ze groeien en motiveert ze om het maximale uit zichzelf te halen. Ook maak je van een groep mensen een team met een fijne sfeer. Je zorgt ervoor dat je medewerkers zich welkom en gewaardeerd voelen, elke dag opnieuw. Managers zijn de rots in de branding voor hun team! Mensen werken niet alleen voor een bedrijf, maar vooral ook voor hun manager en team.

Binnen Yource vinden we het heel belangrijk om onze managers te ondersteunen, inspireren en ontwikkelen. Daarom hebben we Management Development programma's voor verschillende doelgroepen binnen onze organisatie. Met modules gericht op thema's als leiderschap, talentontwikkeling, cultuur en performance management.

# 05 TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT

## Learning & Development

### ChatGPT als tutor

We zien een stijgende lijn in het gebruik van technologische Learning oplossingen, zoals AI en video learning. Engines zoals ChatGPT zorgen niet alleen voor een snellere manier van werken, maar vooral voor een persoonlijk leeraanbod. Hoewel de creativiteit hiermee op dit moment geen grenzen lijkt te kennen, is er nog geen concrete aanbieder voor persoonlijke AI-leeroplossingen. We verwachten dat de eerste AI-learning professionals hier de komende tijd invulling aan zullen gaan geven. Voor nu zien we vooral een snelle groei in de inzet van ChatGPT als tutor. Het “Googelen” wordt steeds meer vervangen door het “GPT’en”. De rol van learning professional verdwijnt echter niet, aangezien er nog altijd een rol als checker en adviseur nodig is.

### Global Learning

Een tweede ontwikkeling is een grotere aandacht voor Global Learning. Digital learning blijft hier belangrijk bij, hoewel vooral in het buitenland ook het klassikale leren nog een effectieve manier van opleiden is. Digitaal of klassikaal, het blijft belangrijk om een match te maken met de lokale cultuur om je opleidingsprogramma's succesvol te laten zijn.

In de vorige Klantcontact Arbeidsmarktanalyse benoemden we al de aandacht voor individueel leren, maar er blijft nog steeds behoefte naar collectief leren binnen functiegroepen.

Gezamenlijke dingen doen tijdens werk, en dus ook leren, zorgt ervoor dat collectieven kunnen blijven functioneren. Er zijn inmiddels genoeg online en offline leeroplossingen voor te vinden in de markt.

## Wetgeving

Een laatste ontwikkeling die we zien vindt plaats op het gebied van wetgeving rondom pensioenen en de huizenmarkt. Deze ontwikkelingen zorgen voor meer vragen bij consumenten.

Een goed advies door Wft-opgeleide adviseurs blijft hierdoor een behoefte waar veel werkgevers op in zullen blijven spelen.

## Tech

Het is wel duidelijk dat ChatGPT ontzettend populair is. Dankzij kunstmatige intelligentie voert deze slimme chat- en voicebot eenvoudig een gesprek met jou of helpt je met complexe taken. Ook binnen Yource gebruiken wij kunstmatige intelligentie om onze medewerkers te ondersteunen. Daarnaast integreren we ChatGPT op verschillende manieren met onze digitale assistent YAVA. Benieuwd hoe we dat doen? Dat vertellen we je graag.

### Ontmoet onze digitale assistent YAVA

Met de populariteit van ChatGPT komt er steeds meer vraag naar toepassingen met kunstmatige intelligentie. Binnen Yource zijn we daar al langere tijd mee bezig. Dat doen we met onze digitale assistent YAVA! YAVA helpt om een deel van het klantcontact voor onze klanten volledig digitaal af te handelen, maar kan eentonige taken ook volledig overnemen. Onze digitale assistent heeft verschillende toepassingen om het werk van onze medewerkers elke dag iets eenvoudiger en leuker te maken.

*“Onze digitale assistent YAVA heeft in 2022 meer dan 1 miljoen klanten digitaal geholpen!”*

**Willem Hendrik Jakobs** –

Manager Tech Yource

# 05 TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT

## De koppeling tussen ChatGPT en YAVA

We hebben ChatGPT een stem gegeven in de vorm van een voicebot oplossing, waardoor het al mogelijk is om via YAVA met deze slimme chatbot te bellen. Op het moment van schrijven zijn we bezig met de laatste stappen in deze mooie koppeling om klantvragen te beantwoorden. Dat gebeurt nu nog binnen ons eigen beschermde domein, maar op korte termijn willen we deze integratie beschikbaar maken voor onze klanten.

## Hoe helpt ChatGPT onze medewerkers?

Naast het beantwoorden van klantvragen ondersteunt de integratie tussen ChatGPT en YAVA onze medewerkers nog op twee andere manieren:

- Samenvatten van gesprekken
- Ondersteuning bij data-analyse

We zorgen ervoor dat ChatGPT supersnel een samenvatting van het gesprek met de klant maakt. Wil de klant halverwege het gesprek graag contact met een medewerker, dan ziet onze Member in een oogopslag wat er al besproken is. Op die manier weet hij eenvoudig wat er nodig is om de klant snel en efficiënt verder te helpen.

Last but not least gebruiken we ChatGPT als ondersteuning bij data-analyse. Met de integratie van kunstmatige intelligentie krijgen we steeds meer inzicht over het klantcontact, zodat we steeds beter weten waar klanten tegenaan lopen en waarom zij contact opnemen met de klantenservice. Alleen op die manier kunnen we aanpassingen doorvoeren die daadwerkelijk voor resultaat zorgen.

## De ideale mix tussen Tech en klantcontact

Met alle digitale ontwikkelingen krijg je misschien het idee dat persoonlijk klantcontact met onze medewerkers naar de achtergrond verdwijnt. Niets is minder waar! Onze medewerkers staan centraal en daarom zijn alle integraties die wij toepassen altijd bedoeld als hulpmiddel.

Met de juiste ondersteuning vanuit Tech geven wij onze medewerkers alle ruimte om te doen waar zij goed in zijn, namelijk het verzorgen van persoonlijk en ondernemend klantcontact voor de klanten van onze klanten!



THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE  
THE SOURCE IS YOURCE

06

---

**ONZE  
BRONNEN**



# 06 ONZE BRONNEN

Deze Klantcontact Arbeidsmarktanalyse over het eerste kwartaal van 2023 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), 2023; <https://www.cbs.nl/nl-nl>
- College Deskundigheid Financiële Dienstverlening (CDFD), 2023; <https://cdfd.nl/wp-content/uploads/2023/01/CDFD-statistieken-Wft-examens-apr-2022-tm-dec-2022.pdf>
- Jobfeed België, 2023; <https://be.jobfeed.com/insights/>
- Jobfeed Nederland, 2023; <https://www.jobfeed.nl/insights/>
- Customer First, 2023; <https://customerfirst.nl/achtergronden/2023/02/trends-voorspellingen-en-innovaties/index.xml>
- AWWN, 2023; <https://www.awvn.nl/arbeidsmarktkrapte/nieuws/arbeidsmarktkrapte-personeel-behouden-aantrekken/>
- Ziptone 2023; <https://www.ziptone.nl/de-tien-echte-trends-in-klantcontact-voor-2023/>
- Klantenservice Federatie, 2023; <https://klantenservicefederatie.nl/nos-nieuws-we-staan-vaker-en-langer-in-de-wacht-bij-klantenservices/>

**YOURCE**