



YOURCE
KLANTCONTACT
ARBEIDSMARKT-
ANALYSE

Q2 2023



INHOUDSOPGAVE

KLANTCONTACT ARBEIDSMARKTANALYSE Q2 2023

- 01** INTRODUCTIE >

- 02** VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND >

- 03** WET OP FINANCIËEL TOEZICHT >

- 04** TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT >

- 05** 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



MARJOLEIN
KLEIJWEGT

Beste lezer,

Met plezier presenteer ik de Klantcontact Arbeidsmarktanalyse van Q2 2023.

In het tweede kwartaal van 2023 zien we een algehele stijging in vacatures. Het totaal aantal vacatures is in het tweede kwartaal gestegen met zo'n 62.000 naar 509.000 ten opzichte van het eerste kwartaal. Het aantal vacatures in klantcontact steeg van 13.853 naar 15.775. Het aantal werklozen is nagenoeg gelijk gebleven. Hierdoor is de arbeidsmarktspanning weer iets toegenomen vergeleken met het vorige kwartaal.

Onder andere door de aanhoudende krapte op de arbeidsmarkt wordt het uitbesteden van klantcontact steeds aantrekkelijker. Een meerderheid van de personen die werkzaam zijn binnen of voor de klantcontactsector ziet het uitbesteden van klantcontactdiensten aan gespecialiseerde organisaties als een positieve tot zeer positieve ontwikkeling. Dit bleek uit een recente peiling van de Klantenservice Federatie (KSF).

Het uitbesteden van klantcontact kan op meerdere manieren, waar offshoring er een van is. Als Business Process Outsourcer ziet Yource een groeiende behoefte bij Partners om hun klantcontact (deels) te verplaatsen naar het buitenland. In deze analyse vertellen we je meer over deze ontwikkeling.

Ook staan we stil bij het belang van effectieve onboarding en medewerkerstevredenheid; twee aspecten die in een steeds competitievere arbeidsmarkt cruciaal zijn.

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**

02 VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND

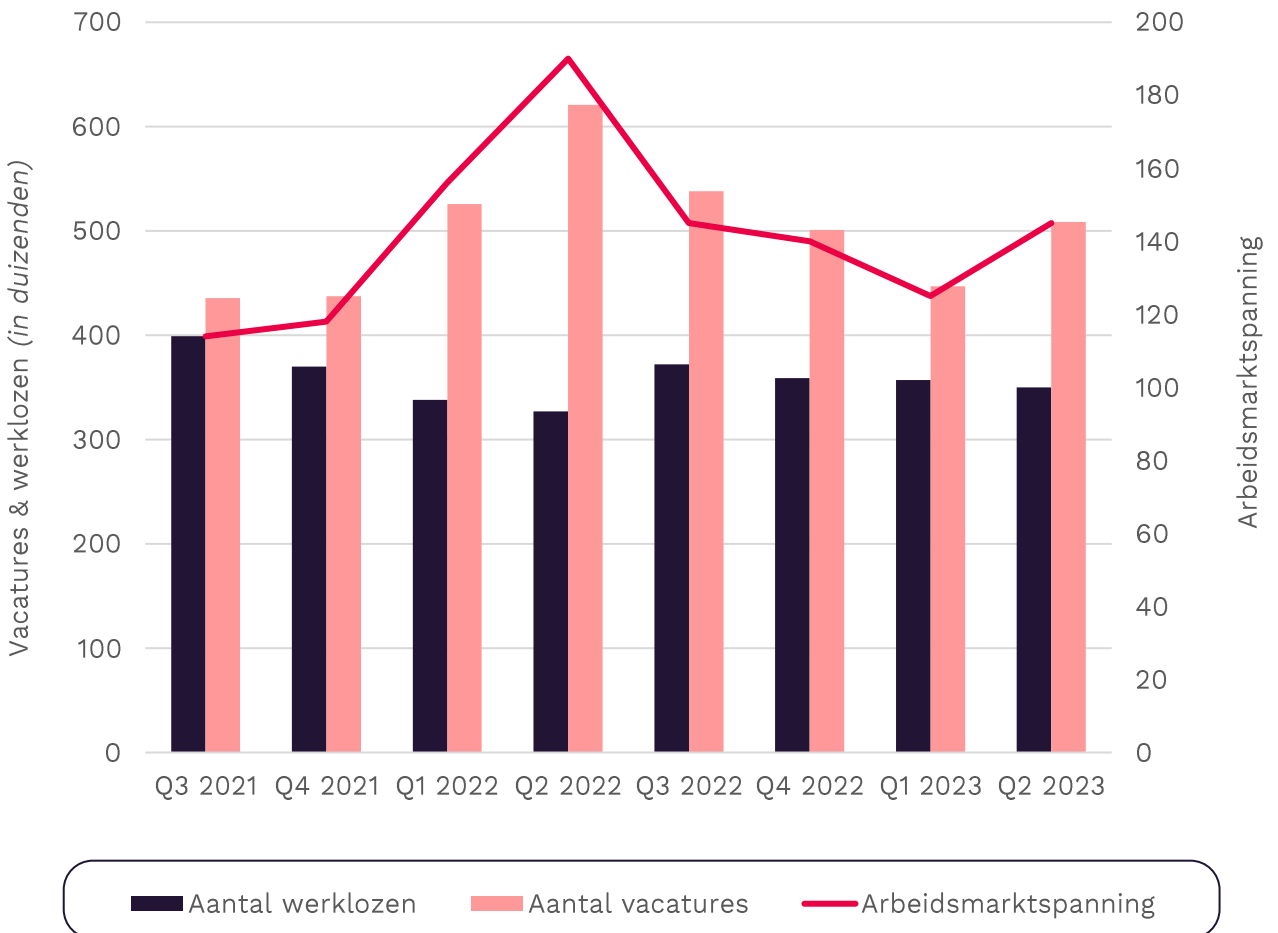
Spanning op de arbeidsmarkt

Het totaal aantal vacatures is in het tweede kwartaal van 2023 gestegen met zo'n 62.000 naar 509.000 ten opzichte van het eerste kwartaal van datzelfde jaar. De dalende trend van het eerste kwartaal lijkt hiermee geredificeerd te zijn en is nu terug rond het niveau van een half jaar geleden. Procentueel is het totaal aantal vacatures in 23Q2 met ongeveer 13% toegenomen ten opzichte van 23Q1.

Het aantal werklozen is in 23Q2 nagenoeg gelijk gebleven vergeleken met 23Q1, namelijk 350.000 in 23Q2 in plaats van 357.000 in 23Q1. Omdat het aantal vacatures toegenomen is, maar het aantal werklozen bijna gelijk is gebleven, stijgt het arbeidsmarktspanningscijfer*. In 23Q1 waren er 125 vacatures per 100 werkloze Nederlanders, in 23Q2 waren dit er 145.

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

SPANNING OP DE ARBEIDSMARKT

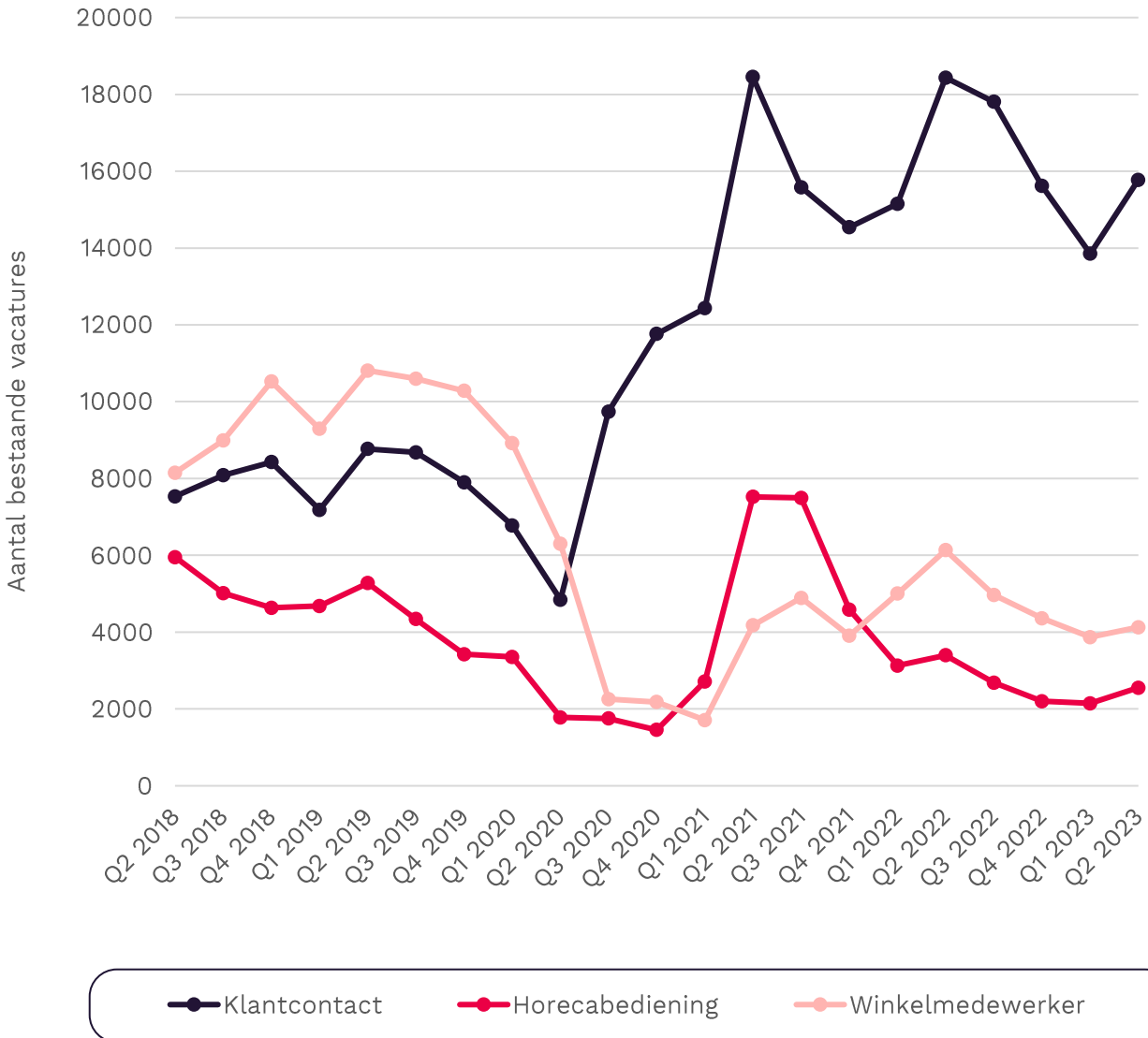


02 VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND

Aantal vacatures in klantcontact

In lijn met wat we op de vorige pagina hebben gezien, is ook het aantal vacatures in klantcontact in 23Q2 gestegen ten opzichte van 23Q1. Waar er in 23Q1 nog 13.853 vacatures waren, waren dat er in 23Q2 15.775. Dit is een absolute stijging van zo'n 2.000 vacatures en een procentuele stijging van 13.8%. In de horeca zien we een stijging van 18.7% ten opzichte van 23Q1 (2.548 vacatures ten opzichte van 2.145). Het aantal vacatures met betrekking tot Retail is gedaald met bijna 6.5%, van 3.867 naar 4.123.

AANTAL VACATURES KLANTCONTACT



02 VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND

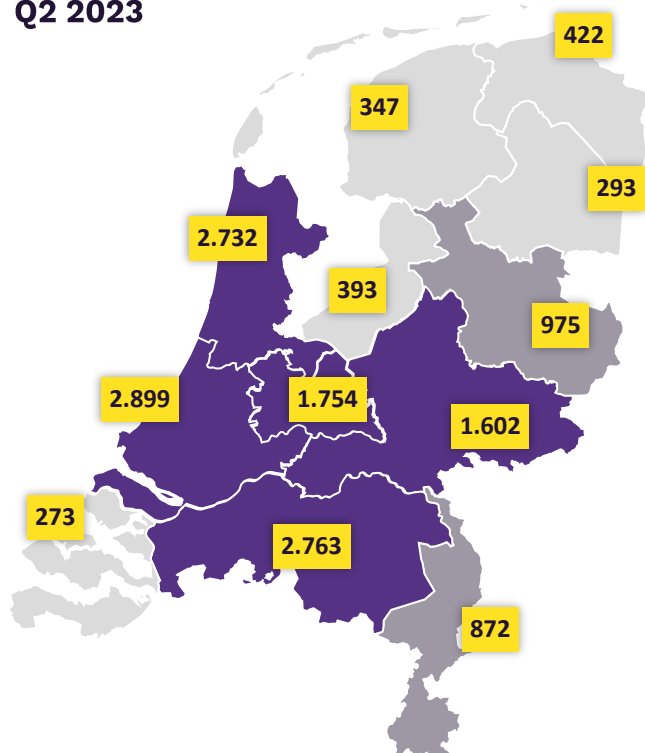
Aantal vacatures klantcontact per provincie

Er is geen enkele provincie die een daling in het aantal klantcontact vacatures laat zien. Procentueel lopen de stijgingen uiteen van 3% in de provincie Utrecht, tot 69% in de Drenthe.

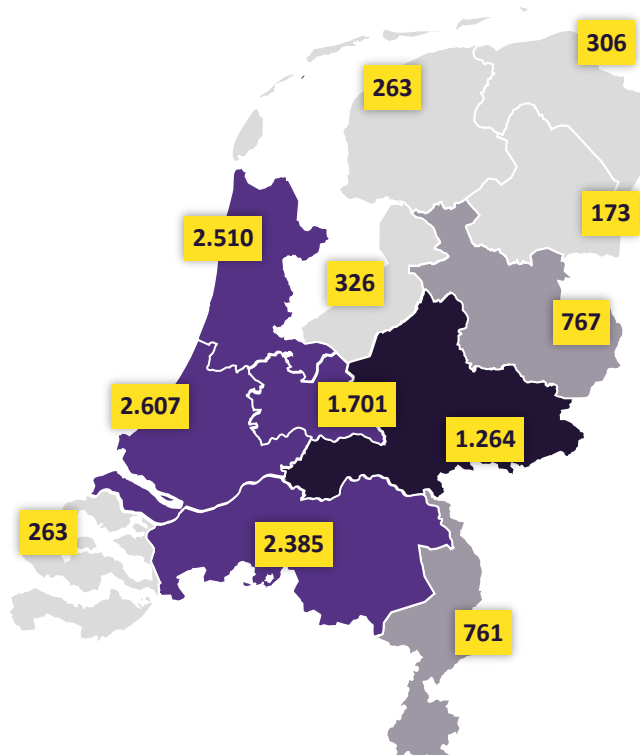
Net zoals in 23Q1 is Zuid-Holland met 2.899 vacatures de provincie met de meeste klantcontact vacatures, op de voet gevolgd door Noord-Brabant als nummer twee met 2.763 vacatures.

Noord-Holland komt op de derde plek met 2.732 vacatures. Wederom zijn Friesland, Zeeland en Drenthe de provincies met het minste aantal vacatures voor klantcontact.

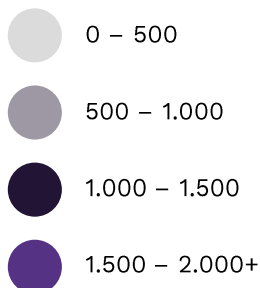
Q2 2023



Q1 2023



Aantal vacatures per regio



Top 10 uitvragers klantcontact vacatures

Albert Heijn stond in 23Q2 op de eerste plaats van uitvragers als het gaat om klantcontact vacatures. De nummer één van het vorige kwartaal, ABN AMRO, is gedaald naar de 8ste plek. De top vijf van deze periode is nu: Albert Heijn, Amazon, Conduent, Achmea en KPN.

KLANTCONTACT 2022 Q4	KLANTCONTACT 2023 Q1	KLANTCONTACT 2023 Q2
Achmea	ABN AMRO	Albert Heijn
Teleperformance	Koninklijke KPN	Amazon
Coöperatieve Rabobank	Coöperatieve Rabobank	Conduent
Koninklijke KPN	Teleperformance	Achmea
Delta Fiber Nederland	DHL	Koninklijke KPN
ABN AMRO Bank	Achmea	Coöperatieve Rabobank
Media Markt	Webhelp Nederland	T-Mobile Nederland
NS	Jumbo Supermarkten	ABN AMRO
Webhelp Nederland	NS	NS
T-Mobile Nederland	T-Mobile Nederland	Webhelp Nederland



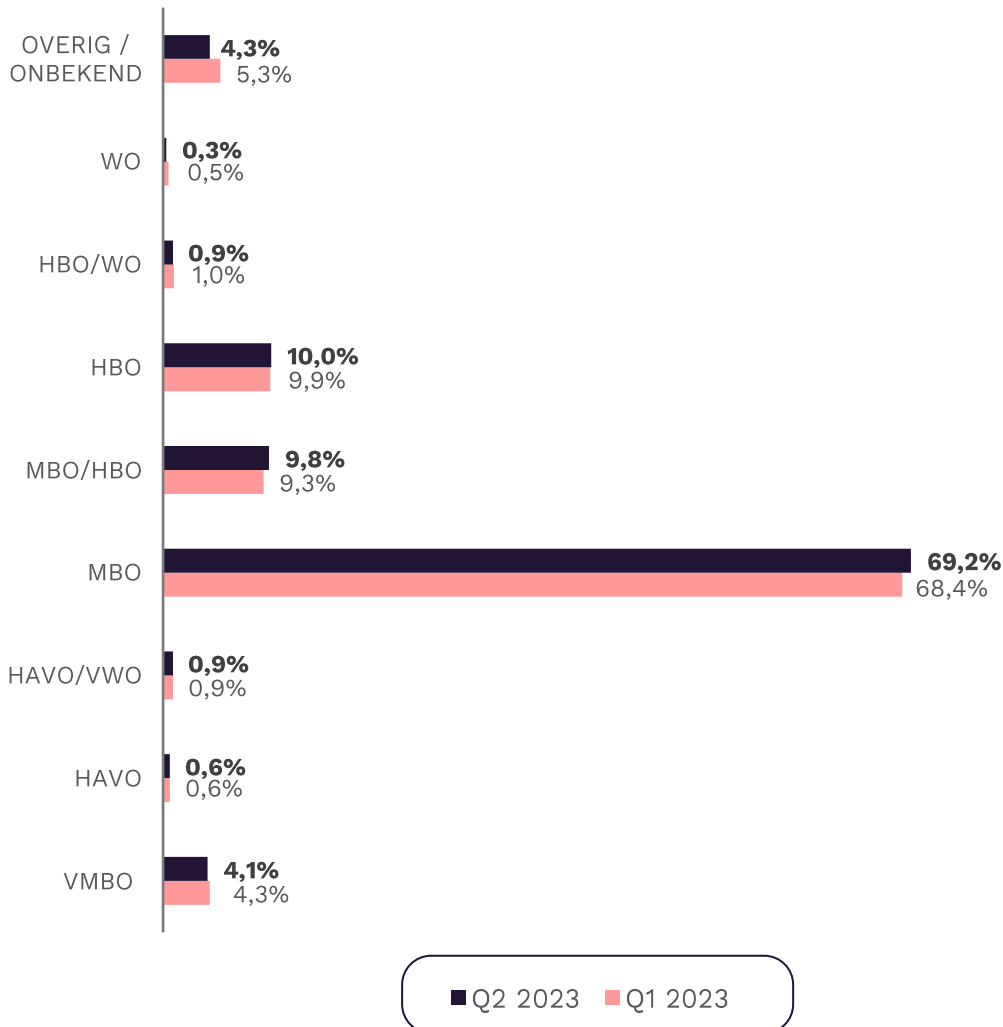
02 VACATURE ONTWIKKELING NEDERLAND

Opleidingsniveau

In voorgaande versies van de Klantcontact Arbeidsmarktanalyse zagen we dat MBO het meest gevraagde opleidingsniveau was in vacatures. Dat is ook in het tweede kwartaal van 2023 het geval. In 69,2% van de vacatures wordt er alleen naar MBO niveau gevraagd (een stijging van 0.8 procentpunt) en in 9.8% wordt er gevraagd naar MBO of HBO (een stijging van 0.5 procentpunt).

Bij elkaar opgeteld betekent dit dat in ongeveer 4 op de 5 vacatures MBO de minimale opleidingseis is. HBO is na MBO de meest voorkomende minimale eis. Dit wordt namelijk in 10% van de vacatures benoemd. In de overige vacatures wordt WO of secundair onderwijs als opleidingsniveau gevraagd.

OPLEIDINGSNIVEAU Q1 2023 & Q2 2023



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

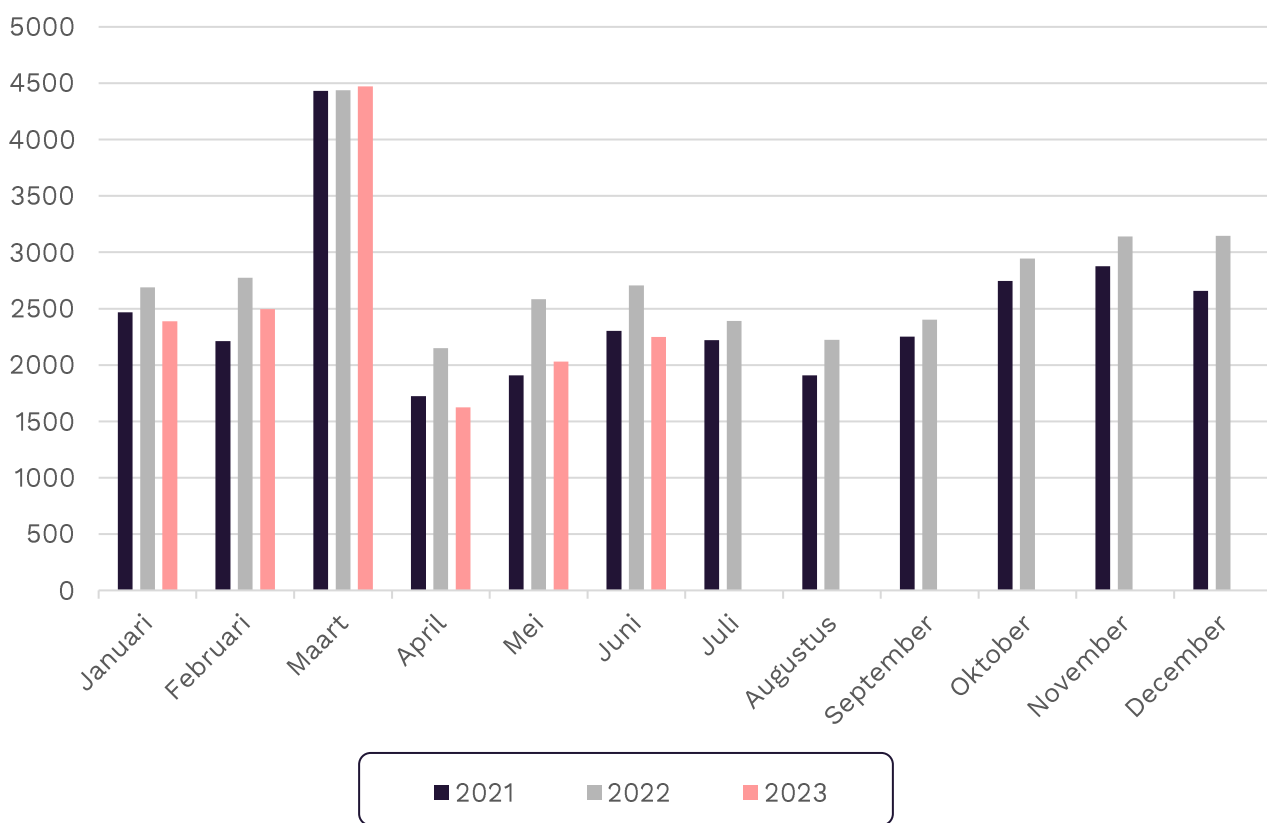
**WET OP
FINANCIEEL TOEZICHT**

03 WET OP FINANCIËEL TOEZICHT

Aantal afgelegde Wft examens per maand

We zien dat er in 23Q2 beduidend minder Wft examens zijn afgelegd dan in hetzelfde kwartaal van vorig jaar. Het niveau van het tweede kwartaal is wel vergelijkbaar met hetzelfde kwartaal van 2021.

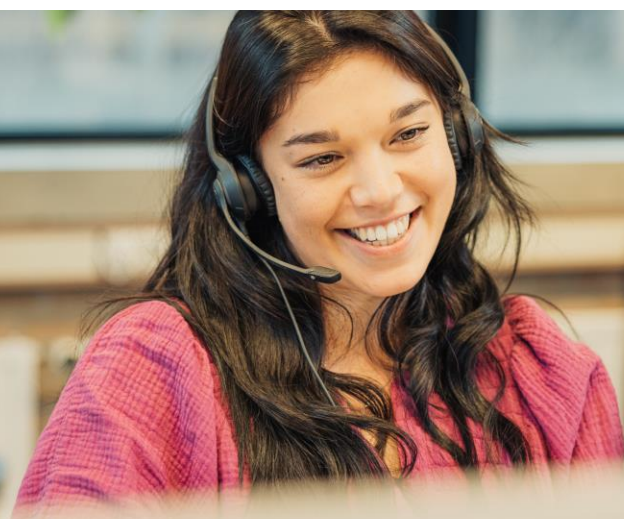
AANTAL AFGELEGDE WFT EXAMENS



Aantal afgelegde Wft examens per kwartaal, per examen

Het aantal afgelegde Wft examens in het tweede kwartaal van dit jaar laat een daling zien in de getallen vergeleken met het vorige kwartaal. We zien een grote daling van 9.355 naar 5.907 afgelegde Wft examens. De twee grootste dalers zijn de examens Initieel Hypothecair Krediet en Initieel Vermogen, met relatieve dalingen van respectievelijk 56% en 45%.

Aantal afgelegde examens per Wft	Q2 2021	Q3 2021	Q4 2021	Q1 2022	Q2 2022	Q3 2022	Q4 2022	Q1 2023	Q2 2023
Initieel Basis	2036	2296	2758	3463	2644	2437	3082	3342	2124
Initieel Consumptief krediet	297	242	455	409	304	297	361	366	290
Initieel Hypothecair Krediet	787	768	1113	1340	879	823	1159	1096	475
Initieel Inkomen	238	231	245	321	246	261	431	394	249
Initieel Pensioen	149	95	88	139	49	133	148	157	121
Initieel Schade particulier	979	894	1261	1465	1203	1169	1501	1682	1131
Initieel Schade zakelijk	462	418	562	1015	525	550	668	822	613
Initieel Vermogen	712	716	866	1227	816	633	954	1026	558
Initieel Zorg	279	722	933	522	776	714	928	470	346
TOTAAL	5939	6382	8281	9901	7442	7017	9232	9355	5907



Slagingspercentages

We zien een kleine afname in het percentage geslaagden voor Wft examens. Zo was het slagingspercentage in het voorgaande kwartaal 51.17%, nu is dat 49.34%.

De grootste dalingen in slagingspercentage zijn zichtbaar bij Wft Consumptief Krediet en Initieel Vermogen.

Wft	2022 aantal in %				2023 aantal in %	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2
Initieel Basis	67,32 %	61,70 %	68,65 %	64,51 %	61,93 %	64,35 %
Initieel Consumptief krediet	47,67 %	42,11 %	47,47 %	47,66 %	57,11 %	38,27 %
Initieel Hypothecair krediet	39,20 %	19,13 %	27,61 %	31,50 %	32,94 %	37,90 %
Initieel Inkomen	53,27 %	47,99 %	45,99 %	54,28 %	50,24 %	51,02 %
Initieel Pensioen	53,94 %	48,99 %	27,82 %	42,56 %	42,06 %	41,35 %
Initieel Schade particulier	50,44 %	40,99 %	51,58 %	45,44 %	45,01 %	40,86 %
Initieel Schade Zakelijk	51,91 %	41,53 %	48,73 %	46,58 %	49,28 %	43,21 %
Initieel Vermogen	42,05 %	41,53 %	46,88 %	42,33 %	45,46 %	29,65 %
Initieel Zorgverzekeringen	63,24 %	53,98 %	61,74 %	50,88 %	56,16 %	54,92 %
Gemiddelde	54,63 %	47,52 %	54,28 %	50,82 %	51,27 %	49,34 %

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

TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT

04

TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT

Recruitment & Improvement

In de vorige Klantcontact Arbeidsmarktanalyse spraken we al over hoe flexibilisering een uitkomst kan bieden bij een krappe arbeidsmarkt. In deze analyse zoomen we in op offshoring; een van de mogelijkheden tot flexibilisering en bovendien een groeiende trend binnen de klantcontactbranche.

Ook vanuit Yource zien we momenteel een sterk groeiende behoefte bij onze Partners om hun klantcontact (deels) te verplaatsen naar het buitenland. Graag vertellen we je meer over het uitbesteden van klantcontact en wat onze bevindingen zijn als Business Process Outsourcer op het gebied van offshoring.

Klantcontact uitbesteden

Veel organisaties focussen zich volledig op de producten en/of diensten die zij leveren, waardoor er weinig aandacht is voor de klantenservice. Het uitbesteden van klantcontact naar een externe partij kan daarbij een uitkomst zijn. Het zorgt ervoor dat de organisatie zelf niet hoeft te investeren in (meer) personeel en de benodigde voorzieningen en expertise, hetgeen tijd en kosten bespaart. Er wordt bovendien alleen betaald voor ingezette uren en ook kan de bezetting flexibel worden aangepast. Niet onbelangrijk want klantcontact kent over het algemeen grote fluctuaties qua volume.

Insourcing VS Outsourcing

Bij het uitbesteden van klantcontact zijn er in eerste instantie twee mogelijkheden; insourcing en outsourcing. Bij insourcing werken de externe medewerkers op dezelfde locatie als de eigen medewerkers. Bij outsourcing werken de externe medewerkers vanaf een andere locatie.

In- en outsourcing biedt veel flexibiliteit maar blijft wel onderhevig aan de arbeidsmarkt. Uitwijken naar een ander land, met een ruimere arbeidsmarkt en mogelijk lagere kosten kan dan een uitkomst zijn.

Yource biedt als Business Process Outsourcer verschillende oplossingen bij het uitbesteden van klantcontact. Naast in- en outsourcing behoren ook near- en offshoring tot een van de mogelijkheden.

Nearshoring

Bij nearshoring wordt het klantcontact uitbesteed naar een nabijgelegen land. Doordat de afstand kleiner is, is het mogelijk om medewerkers uit eigen land (tijdelijk) op een locatie in het buitenland te positioneren. Inmiddels heeft Yource vestigingen in Spanje, Bulgarije, Turkije en Griekenland. De vestigingen in Spanje zijn de afgelopen periode flink gegroeid. We zien daar voornamelijk medewerkers uit Nederland of België die de kans grijpen om (tijdelijk) in het buitenland te wonen en te werken. Het voordeel hiervan is dat er vaak snel een hechte community ontstaat en er sprake is van een korte leercurve.

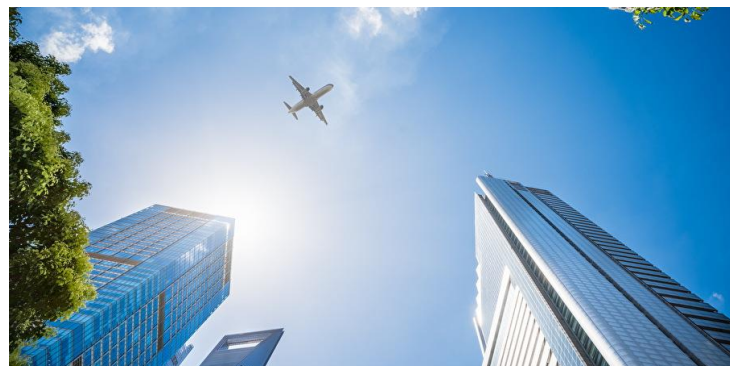
Offshoring

Bij offshoring brengen we het klantcontact onder op onze verder gelegen locaties in Marokko en Suriname. Op deze locaties werken vooral lokale medewerkers die de Nederlandse en Franse taal zeer goed beheersen.



“Met offshoring nemen wij het hele proces uit handen en verzorgen onze medewerkers het klantcontact vanaf een locatie buiten Europa!”

– Ruud Pouw, Manager Improvement.



04 TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT

De divisie Improvement begeleidt onze Partners bij transitie en implementaties van begin tot eind. Onze implementatiemanagers zijn betrokken bij alle aspecten van de contactcenterwerkzaamheden. Denk aan de inrichting van de werkplekken, trainingen, workforce management (WFM) tot aan rapportages. Ze pakken de regie, bieden structuur en zetten hun expertise in om te ontzorgen op alle mogelijke manieren.

Kansen en risico's bij offshoring

Het uitbesteden van klantcontact naar een locatie buiten Europa brengt meerdere voordelen met zich mee. Allereerst is het financieel aantrekkelijk, omdat het om landen gaat met een lage kostenstructuur waarbij ook sprake is van een lager uurloon. Kent de organisatie ruime openingstijden? Ook dan is offshoring zeker het overwegen waard. Vanwege het tijdsverschil is dit een perfecte oplossing voor de bereikbaarheid van je klantenservice buiten de standaard kantoortijden.

Offshoring biedt daarnaast toegang tot een grotere talentpool. Door de ontwikkelingen op het gebied van Artificial Intelligence (AI) en vertalen zullen de mogelijkheden op dat vlak alleen maar toenemen in de toekomst.

Uiteraard brengt offshoring ook uitdagingen met zich mee. Met offshore-medewerkers aan de andere kant van de wereld krijg je mogelijk te maken met cultuurverschillen en in sommige gevallen ook taalbarrières. Aandacht voor het overbrengen van kennis, (merk)beleving en cultuur zijn daarom heel belangrijk voor een succesvolle implementatie.



“Wij zorgen voor de juiste werving en leiden de nieuwe medewerkers op via onze unieke One Way Of Working. Op die manier garanderen wij dat onze medewerkers de juiste kennis over product- en klantervaringen binnen de Benelux hebben. Aangevuld met een cultuurtraining op maat zijn zij helemaal klaar om klanten naar volle tevredenheid te helpen.”

– Ruud Pouw, Manager Improvement.



04

TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT

Learning & Development en Employee Experience

In een steeds competitievere arbeidsmarkt is het belang van effectieve onboarding en medewerkerstevredenheid groter dan ooit. Onboarding en medewerkerstevredenheid zijn cruciale factoren die directe invloed hebben op het succes en de groei van een organisatie.

Onboarding: De eerste indruk die telt.

Het belang van een effectief onboardingproces binnen klantcontact kan niet worden onderschat. Het is de eerste kennismaking van een nieuwe medewerker met de organisatie en legt de basis voor een succesvolle integratie en betrokkenheid. Door een gestructureerde onboarding aan te bieden kunnen bedrijven nieuwe medewerkers helpen zich welkom te voelen. Daarnaast kunnen zij zich snel aanpassen aan de bedrijfscultuur waardoor zij hun rol begrijpen en de nodige vaardigheden en kennis opbouwen. Een goede onboarding draagt bij aan het verhogen van de productiviteit en het verminderen van de tijd die nodig is om volledig inzetbaar te zijn.

Medewerkerstevredenheid: De sleutel tot productiviteit

Gelukkige medewerkers zijn productieve medewerkers. Medewerkerstevredenheid heeft een directe invloed op de motivatie, betrokkenheid en retentie van medewerkers. Wanneer medewerkers zich gewaardeerd en tevreden voelen, zijn ze gemotiveerder om hun beste werk te leveren en bij te dragen aan de doelstellingen van de organisatie. Het creëren van een positieve werkcultuur, het bieden van groeimogelijkheden, het bevorderen van een goede werk-privébalans en het luisteren naar de behoeften en suggesties van medewerkers zijn slechts enkele van de vele manieren waarop organisaties medewerkerstevredenheid kunnen bevorderen.

Het aanbieden van flexibele werktijden, ruimte voor persoonlijke ontwikkeling, erkenning voor prestaties en een open communicatieklimaat zijn allemaal aspecten die bijdragen aan het creëren van een positieve werkomgeving. Een tevreden werknemer voelt zich meer betrokken bij het bedrijf en zal eerder zijn best doen om bij te dragen aan het succes van de organisatie.

Investeren in Duurzaam succes

Het belang van onboarding en medewerkerstevredenheid moet worden erkend als een investering in duurzaam succes. Organisaties die zich richten op het creëren van een positieve en ondersteunende werkomgeving, waarin medewerkers zich gewaardeerd en betrokken voelen, plukken de vruchten op meerdere fronten. Ze kunnen talent aantrekken en behouden, de productiviteit verhogen, de klanttevredenheid verbeteren en een sterke reputatie opbouwen als werkgever van keuze. Het opbouwen van een positieve bedrijfscultuur en het investeren in de groei en ontwikkeling van medewerkers zijn investeringen die zichzelf terugbetalen in termen van succes op lange termijn. Onboarding en medewerkerstevredenheid zijn geen optionele extra's, maar essentiële elementen voor het succes van een organisatie. Het creëren van een gestructureerd onboardingproces en het bevorderen van medewerkerstevredenheid zijn investeringen die aanzienlijke voordelen opleveren. Hierbij kun je denken aan: een hogere productiviteit, verbeterde prestaties en minder verloop van talent. Door te erkennen dat medewerkers de waardevolste troef zijn en te investeren in hun succes, kunnen organisaties een duurzame weg naar succes banen en zich onderscheiden in een competitieve arbeidsmarkt. Het bouwen van een positieve bedrijfscultuur zal een organisatie op de lange termijn positief beïnvloeden en haar concurrentievoordeel vergroten.

04

TRENDS EN ONTWIKKELINGEN OP DE ARBEIDSMARKT

Tech

Tien jaar geleden werden er al demo's gegeven van de vertaaltelefoon. Een Chinese man sprak met een Amerikaan op een megacongres in Barcelona, georganiseerd door Gartner. De honderden aanwezige mensen keken enigszins verwonderd naar het gescipte toneelstuk dat werd opgevoerd.

Ontwikkelingen hebben vaak momentum nodig om echt te gaan pieken. De offshore-trend in onze branche zou weleens de motor kunnen worden achter de vertaaltelefoon of eerder nog de vertaal-chat of vertaal e-mail. Aan de techniek ligt het niet meer. Google, Amazon, Microsoft maar ook diverse andere spelers zijn steeds beter geworden in het vertalen.

De offshoring die we nu vooral zien is alleen nog naar landen waar dezelfde taal wordt gesproken. Voor Nederlands kun je in Suriname terecht en voor Frans moet je in Marokko zijn. Maar dankzij de techniek ontstaan er arbeidsmarkt-technisch ineens onbeperkte mogelijkheden.

Het is echter niet alleen de taal tijdens het contact, de klantcontactmedewerkers werken ook op applicaties die veelal in een bepaalde taal worden weergegeven. Bij de bekende Customer Relationship Management (CRM) systemen is de taal vaak instelbaar. Als ook de applicaties meertalig zijn, is met vertaaltools de hele wereld straks één grote arbeidsmarkt.



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

**ONZE
BRONNEN**

05 ONZE BRONNEN

Deze Klantcontact Arbeidsmarktanalyse over het tweede 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; [CDFD-statistieken-Wft-examens-apr-2023-tm-jun-2023.pdf](https://www.cdfd.nl/examens-apr-2023-tm-jun-2023.pdf)
- Jobfeed Nederland, 2023; <https://www.jobfeed.nl/insights/>
- Klantenservice Federatie, 2023; <https://klantenservicefederatie.nl/ksf-peiling-uitbesteden-klantcontact/>

YOURCE