Arbeidsmarkt klantcontactberoepen koelt af

Oktober 2026

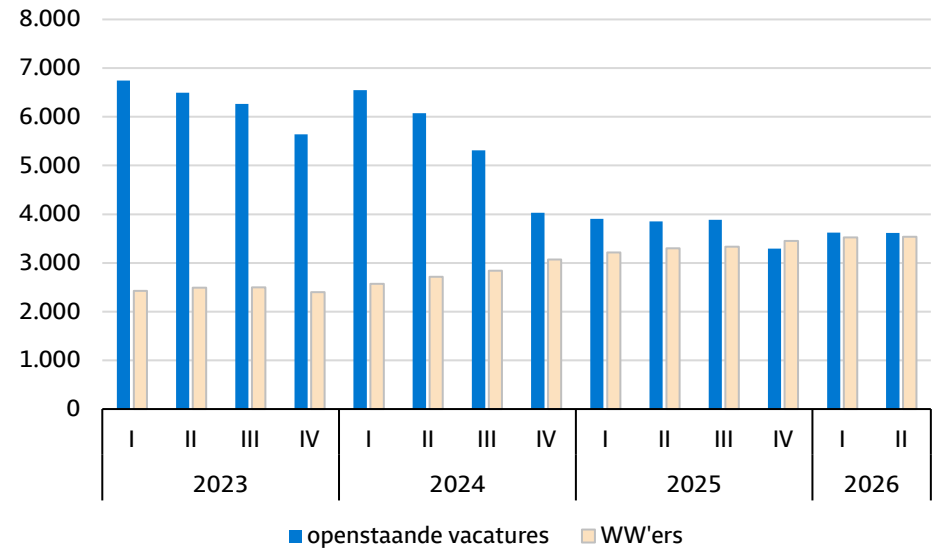
In het kort

De arbeidsmarkt voor medewerkers klantcontact is in beweging.

- Het aantal werkenden in het klantcontact is de laatste 3 jaar met 13% afgenomen. Volgens berichten in de media en geluiden uit de branche voeren bedrijven reorganisaties door om hun kosten te reduceren. Zij kiezen daarbij voor verschillende oplossingen, waarbij in sommige gevallen ontslagen vallen.
- Anno 2026 daalt het aantal vacatures en groeit het aantal WW-ontvangers dat staat ingeschreven voor een functie in het klantcontact. Daardoor neemt de spanning op de arbeidsmarkt af; in het 2e kwartaal van 2026 zijn in 14 van de 35 regio's vraag en aanbod min of meer in evenwicht en in 2 regio's is er zelfs sprake van een ruime arbeidsmarkt.
- Dit betekent dat er in deze regio's voor werkzoekenden minder kansen zijn op een baan. Daarom zijn in deze publicatie overstapberoepen in kaart gebracht voor medewerkers klantcontact die een ander loopbaanpad willen inslaan.

Minder gespannen arbeidsmarkt

Vacature- en WW-ontwikkeling medewerker klantcontact
2023 - 2026

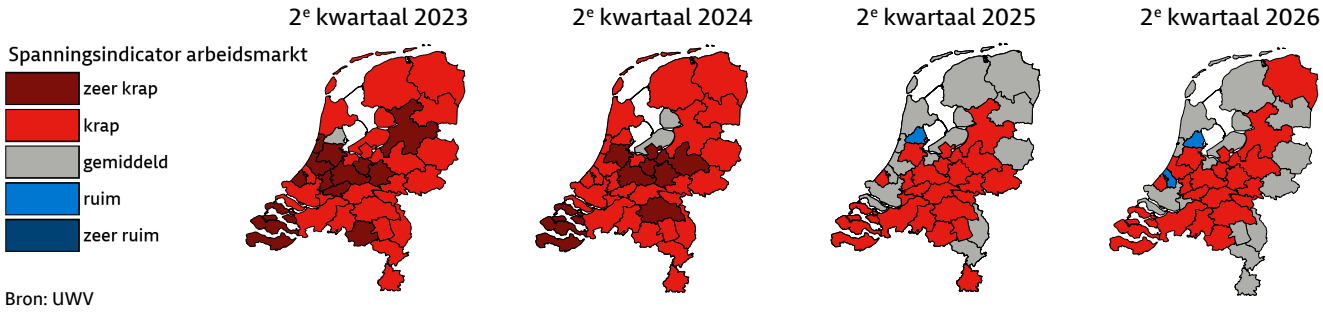


Bron: UWV

In het 2e kwartaal van 2023 stonden er voor medewerker klantcontact zo'n 6.500 vacatures open. Drie jaar later waren dit er bijna 3.625, een afname van 44%. Ook voor alle beroepen tezamen nam het aantal vacatures in deze periode af, maar minder sterk (-12%). Tegelijkertijd steeg het aantal WW-ontvangers dat op zoek is naar een klantcontactberoep tot ruim 3.500 personen in het 2e kwartaal van 2026 (+42% ten opzichte van dezelfde periode in 2023).

Regionale verschillen

Door de afnemende vraag en de stijging van het aantal WW'ers is de arbeidsmarkt voor medewerkers klantcontact minder gespannen. Dit is echter niet in alle arbeidsmarktregio's het geval.



Bron: UWV

In het 2e kwartaal van 2023 was de arbeidsmarkt voor medewerker klantcontact in vrijwel alle regio's krap tot zeer krap. Een (zeer) krappe arbeidsmarkt betekent dat het voor werkgevers moeilijk is om personeel te vinden; er zijn veel vacatures en er is weinig aanbod van direct beschikbare WW'ers. In het 2e kwartaal van 2026 is de situatie totaal anders. Nog slechts in 19 regio's is de arbeidsmarkt krap (de rode gebieden op het rechter landkaartje) en in geen enkele regio zeer krap. In 2 regio's is de arbeidsmarkt zelfs ruim, hetgeen betekent dat het aanbod van werkzoekenden groter is dan de vraag naar personeel. Dit is het geval in de arbeidsmarktregio's Zaanstreek/Waterland en Zuid-Holland Centraal. In de overige 14 regio's zijn vraag en aanbod min of meer in evenwicht.

Veranderingen in het klantcontactwerk

In de media zijn er verschillende berichten over bedrijven die hun (inhouse) klantcontact anders inrichten, waarbij ook ontslagen vallen.[1] Volgens geluiden uit de branche willen bedrijven hun kosten reduceren. Zij kiezen daarbij voor verschillende oplossingen:

- Sommigen verplaatsen het klantcontactwerk naar niet-Europese landen met lagere lonen (offshoring);
- Anderen kiezen voor de inzet van technologie zoals AI, waardoor minder medewerkers klantcontact nodig zijn;
- Ook is er een groep die klantvragen dieper in de organisatie belegt: chatbots vangen eenvoudige vragen af en de inhoudelijke vragen worden meteen doorgespeeld naar de 2e lijn (de inhoudelijke afdelingen). Er is dan geen tussenkomst nodig van medewerkers klantcontact.

Elk van de genoemde oplossingen heeft zowel voor- als nadelen. Zo kan een bedrijf dat gebruik maakt van **offshoring** besparen op loon- en huisvestingskosten. Daarbij zijn er echter ook risico's, zoals taal- en cultuurverschillen die voor misverstanden kunnen zorgen tussen de niet-Europese medewerkers en de klanten in Nederland, de infrastructuur (bijvoorbeeld de afwezigheid van een stabiele internetvoorziening), de tijdzone en bereikbaarheid. Ook de privacywetgeving voor het verwerken van persoonsgegevens verdient aandacht, omdat er buiten de EU andere regels kunnen gelden.[2]

Een andere oplossing is de inzet van **chatbots** en virtuele assistenten, die kunnen dienen als eerste aanspreekpunt voor het afvangen van eenvoudige vragen. Klanten kunnen hiermee op elk moment van de dag direct antwoord krijgen. Daarnaast kan **AI** medewerkers klantcontact ondersteunen bij gespreksverslaglegging, samenvatting en analyse en door antwoorden voor te stellen.[3] Door deze technologische toepassingen in te zetten kan het werk met minder medewerkers klantcontact worden gedaan. De keerzijde is dat dit bij klanten tot frustratie kan leiden als zij vastlopen en moeilijk een menselijke medewerker te pakken kunnen krijgen.[4] Voor de medewerkers klantcontact waarvoor de complexe vragen en klachten overblijven, neemt het belang van vakkennis en empathisch vermogen toe. Ook vraagt deze technologische inzet om medewerkers met andere competenties, zoals data-analisten, engineers.

Dat het werk in het klantcontact verandert, signaleert ook brancheorganisatie KlantenServiceFederatie (KSF). Zij benoemt een aantal strategische opgaven zoals aandacht voor de waarde van klantcontact binnen organisaties, instroomroutes, functieprofielen en loopbaanpaden, digitale weerbaarheid, werkgelegenheid en de menselijke maat. Deze vraagstukken raken zowel organisaties, de branche, de overheid, het onderwijsveld als sociale partners.[5]

[1] Tubantia (24 september 2025), Massaontslag bij hoofdkantoor Thuisbezorgd in Enschede; L1 Nieuws (4 februari 2026), H&M klantenservicecentrum gaat dicht: 250 banen verdwijnen uit Maastricht; RTV Noord (7 juli 2026), Gronings callcenter Transcom sluit definitief, 150 mensen verliezen baan.

[2] Diverse artikelen uit Klantcontact.nl: (9 december 2025) Hoe kies je het juiste land voor offshoring van klantcontact? en (30 januari 2025) Autoriteit Persoonsgegevens waarschuwt: Offshoring klantcontact brengt privacyrisico's met zich mee

[3] CustomerFirst.nl (17 september 2026), AI in Customer Contact

[4] Trouw (10 juni 2026), AI verandert klantenservice inderdaad, blijkt nu uit onderzoek. Veel mensen worden vervangen door chatbots; Consumentenbond (26 augustus 2026), Echte medewerker moeilijker te bereiken door chatbot

[5] KSF (september 2026), Klantcontact, kloppend hart in elke organisatie-Visie op de toekomst van het vakgebied

Klantcontact: wie, wat, waar
Medewerkers klantcontact zijn als eerste aanspreekpunt belangrijk voor klantenbinding en klanttevredenheid. Ze vangen vragen en klachten op en kunnen bijdragen aan het verbeteren van het bedrijfsimago. Veel banen in het klantcontact hebben te maken met algemene klantenservice, waarbij het belangrijk is dat de medewerkers de producten en diensten van het bedrijf kennen. Soms is binnen het klantcontact ook specialistische kennis noodzakelijk. Denk aan:

- Financieel specialisten – minimaal in het bezit van een WFT-basis diploma (Wet Financieel Toezicht) - die informatie en advies geven over bijvoorbeeld bankzaken, hypotheken, beleggings- en verzekeringsproducten;
- Medewerkers met kennis van consumentenelektronica;
- Medewerkers met een goede beheersing van een vreemde taal (zoals Engels, Frans, Duits of Spaans).

Het werk is onder te verdelen in:

- Inbound
  het ontvangen en beantwoorden van klantvragen. Het kan hier gaan om informatieve, adviserende of commerciële contacten;
- Outbound
  het initiatief voor het gesprek ligt bij de medewerker klantcontact en kan zowel informatief (bijvoorbeeld 'uw artikel is binnen') als commercieel van aard zijn (gericht op de verkoop van producten of diensten of bijvoorbeeld de werving van donateurs voor goede doelen).

Soorten contactcenters:

- Inhouse contactcenter
  dit zijn afdelingen klantcontact van het bedrijf zelf. Men verzorgt de afhandeling van het klantcontact in eigen beheer en op eigen locatie;
- Facilitair contactcenter
  het gaat hier om bedrijven die klantcontactdiensten verzorgen voor externe opdrachtgevers. Deze opdrachtgevers doen het klantcontactwerk dus niet zelf, maar besteden het (geheel of gedeeltelijk) uit. De werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd op een locatie van het facilitaire contactcenter en/of op locatie van de opdrachtgever.

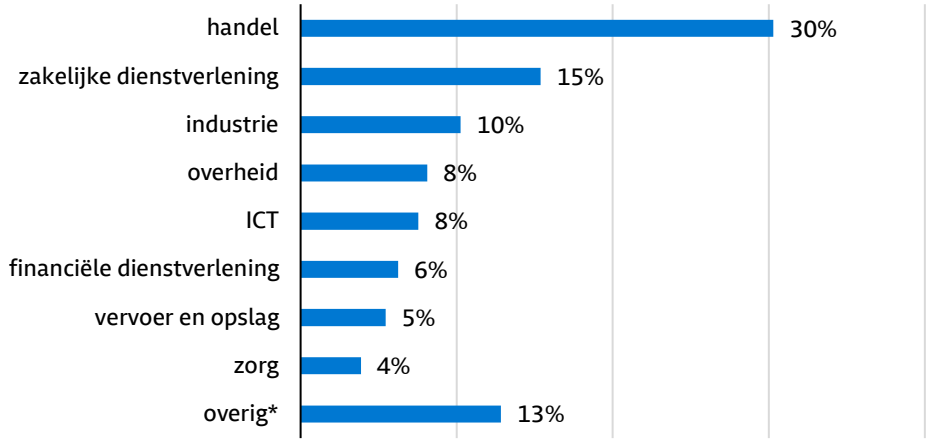
Werkende beroepsbevolking met een klantcontact functie neemt af

Er zijn geen exacte cijfers beschikbaar over het aantal werkenden in het klantcontact. Volgens een grove schatting van CBS waren er in 2021-2022 circa 198.000 personen werkzaam in een klantcontact beroep. Drie jaar later is dat aantal gedaald tot bijna 172.000 (-13%). Naar verhouding is de daling van het aantal medewerkers klantcontact het grootst in de sectoren zorg, zakelijke dienstverlening en ICT.[6] Tijdens de coronapandemie was er extra vraag naar klantcontactpersoneel bij o.a. de GGD's (afsprakenlijn en bron- en contactonderzoek) en de overheid om de crisisdienstverlening te kunnen uitvoeren. Nadat de coronamaatregelen in 2022 eindigden, nam in deze sectoren het aantal werkenden in het klantcontact af. Maar ook de huidige reorganisaties, de verplaatsing van werk (offshoring) en de ontwikkeling van nieuwe technologieën (zoals AI) zorgen voor een daling van het aantal werkenden.

De meeste werkgelegenheid is te vinden in de handel (zowel detail- als groothandel) en zakelijke dienstverlening (waartoe onder andere de facilitaire contactcenterbedrijven behoren). Ruim 4 op de 10 medewerkers klantcontact werkt in één van deze twee sectoren. Andere sectoren waarin klantcontactmedewerkers veel voorkomen zijn de industrie, de overheid (bijvoorbeeld bij gemeenten), de ICT en de financiële dienstverlening (zoals banken en verzekeringsbedrijven).

In welke sectoren werken medewerkers klantcontact?

2024-2025, 2-jaarsgemiddelde werkzame personen



* Tot de categorie 'overig' behoren onder andere organisaties in de culturele en recreatieve sector, de horeca, het onderwijs en de bouw.
Bron: CBS

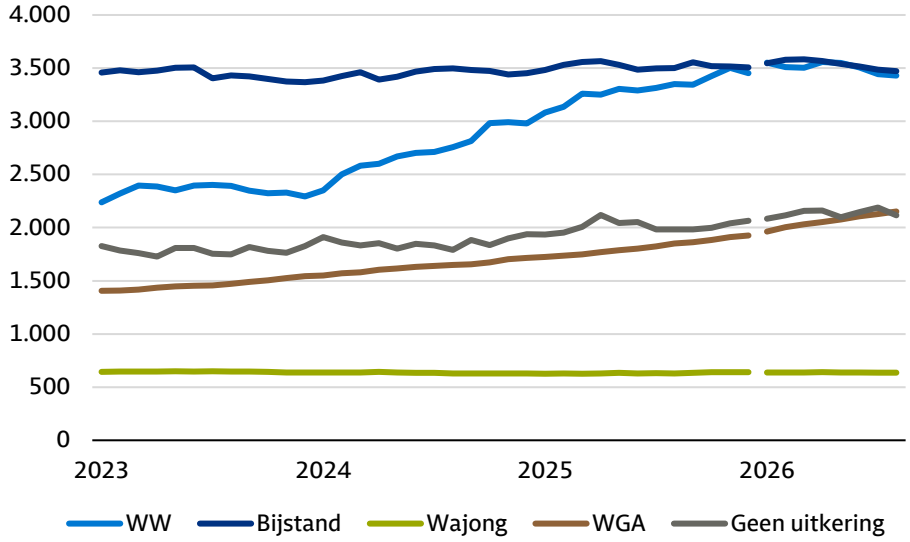
[6] CBS maatwerktabel werkzame beroepsbevolking per sector uitgesplitst naar beroep op ISCO 4-digit niveau, 2021-2022 t/m 2024-2025
in de selectie is gekeken naar de ISCO groepen Informatieverstrekkers, Callcentermedewerkers inbound en Callcentermedewerkers outbound

In 2026: evenveel bijstand- als WW-ontvangers op zoek naar klantcontactwerk

Sinds het voorjaar van 2024 is het aantal WW'ers dat staat ingeschreven met een klantcontact beroep gegroeid, tot ruim 3.400 personen in augustus 2026. Dit is 29% van de in totaal 11.770 geregistreerden met een klantcontact beroep, die bij UWV bekend zijn. Daarmee is de groep WW'ers even groot als de groep bijstandontvangers. Ook de groep mensen met een WGA uitkering[7] - dat wil zeggen een WIA of een WAO[8] uitkering - is toegenomen. In augustus 2026 betreft het 18% van ingeschrevenen voor een klantcontact beroep. Zo'n 7 op de 10 mensen uit deze groep (dat zijn zo'n 1.500 personen) is voor 80% tot 100% arbeidsongeschikt. Deze arbeidsongeschiktheidspercentages zijn gebaseerd op het inkomensverlies waarvoor iemand is afgekeurd. Het vertelt niet in hoeverre deze mensen in staat zijn om te werken; dat kan zeer uiteenlopend zijn. Maatwerk is nodig bij begeleiding naar werk.

Overigens zijn niet alle werkzoekenden bij UWV bekend. Dit komt doordat er ook mensen zijn die werk zoeken en geen uitkering (meer) ontvangen en dus niet (meer) bij UWV of een gemeente zijn ingeschreven. Daarnaast zijn er uiteraard ook mensen die vanuit een baan op zoek zijn naar ander werk en zich ook niet inschrijven bij UWV.

Geregistreerde werkzoekenden UWV (GWU)*
met medewerker klantcontact als beroep van inschrijving
januari 2023-augustus 2026



* Gewijzigde cijfers GWU vanaf januari 2026: door een vernieuwing van de dataomgeving van UWV zijn de aantallen Geregistreerde Werkzoekenden UWV (GWU) vanaf januari 2026 opnieuw vastgesteld. De verschillen zijn klein, maar daardoor zijn deze cijfers niet goed te vergelijken met cijfers van vóór januari 2026.
Bron: UWV

Kenmerken geregistreerde werkzoekenden klantcontact

Van de werkzoekenden die op zoek zijn naar klantcontactwerk heeft een deel naast de uitkering een betaalde baan. In mei 2026 was dat bijna 30%. Van de 70% die geen werk in loondienst had

- is ruim een kwart 55 jaar of ouder (27%). De grootste groep (50%) is tussen de 25 en 45 jaar;
- is van 85% het opleidingsniveau bekend. Daarvan heeft een groot deel (44%) geen startkwalificatie, beschikt 3 op de 10 over een mbo-2, 3 of 4 diploma en 13% over een havo of vwo diploma. Ook is 13% hbo- of wo-gediplomeerd;
- hebben veel mbo opgeleiden een studie afgerond in de richting economie en maatschappij (41%), op de voet gevolgd door de richting zorg en dienstverlening (40%). Van de hbo- en wo-gediplomeerden heeft zelfs bijna twee derde een studie gedaan in de richting economie en maatschappij;
- heeft bijna 40% recente werkervaring als klantcontactmedewerker. Van de overige mensen is de werkervaring heel divers. Zo hebben sommigen een administratieve achtergrond, terwijl anderen in commerciële of in dienstverlenende beroepen hebben gewerkt.

Overstapberoepen voor medewerkers klantcontact

In steeds meer regio's neemt de personeelsvraag naar medewerkers klantcontact af, terwijl het aantal WW'ers groeit. Dit betekent dat er voor werkzoekenden minder kansen zijn op een baan. Daarom is het interessant te kijken welke alternatieven er zijn voor medewerkers klantcontact die een ander loopbaanpad willen inslaan.

[7] Het gaat hier om mensen met een WGA-uitkering die recht hebben op dienstverlening van UWV naar werk
[8] WAO is de voorloper van de WIA, het gaat om zeer kleine aantallen

Methodiek overstapberoepen
Om zicht te krijgen op alternatieve beroepen is gekeken naar functies waarnaar medewerkers klantcontact in het verleden zijn overgestapt. UWV beschikt over unieke gegevens uit het arbeidsverleden van mensen die zijn ingeschreven als werkzoekende. Deze werkzoekenden laten een digitaal cv achter, waarmee te achterhalen is welke banen zij opeenvolgend hebben gehad.
Op deze manier zijn de meest voorkomende loopbaanwisselingen in kaart gebracht over de periode januari 2020 tot en met juli 2025. Hoewel dit niet representatief is voor alle medewerkers klantcontact, is er wel sprake van 'bewezen' historische loopbaanoverstappen. Op basis van deze overstappen uit het verleden zijn een aantal overstapberoepen geselecteerd. Daarbij is rekening gehouden met arbeidsmarktkansen: in de selectie zijn alleen alternatieve beroepen met betere baankansen opgenomen. Tot slot is er voor elk overstapberoep aanvullende informatie toegevoegd, gebaseerd op vacatureteksten en op de skills van CompetentNL.[9]

Hieronder volgt een overzicht met 15 overstapberoepen. Het betreft beroepen op commercieel, economisch-administratief, logistiek en dienstverlenend gebied. De genoemde overstappen dienen ter inspiratie. Soms ligt een overstap voor de hand, maar andere overstappen kunnen op het eerste gezicht verrassend zijn.

Commercieel	
Basisvakmanschap	
Kassamedewerkers	✓ Flexibele werktijden. Parttime en fulltime mogelijk ✓ Relevante overeenkomstige skills: Klantgericht, Instructies en procedures volgen, Zelfstandig werken
Middelbaar beroepsniveau / gespecialiseerd vakmanschap	
Verkoopmedewerkers mode (kleding en schoenen)	✓ Zowel parttime als fulltime mogelijk, flexibele werktijden (soms ook weekenden) ✓ Veel staan/lopen ✓ Relevante overeenkomstige skills: Communicatieve vaardigheden, Klantgericht, Adviseren, Overtuigen
Commercieel medewerkers binnendienst	✓ Zorgt voor offertes, contracten, administratieve afhandeling en informeert klanten ✓ Mbo/hbo werk- en denkniveau ✓ Relevante overeenkomstige skills: Digitale tools en apps gebruiken, Klantgericht, Communicatieve vaardigheden
Hoger / wetenschappelijk beroepsniveau	
Online marketeers	✓ Verzorgt marketing van producten of diensten via internet, analytische instelling ✓ Hbo werk- en denkniveau, brede marketingkennis aangevuld met SEA en SEO (Search Engine Advertising/Optimization) ✓ Relevante overeenkomstige skills: Digitale tools en apps gebruiken, Informatie verzamelen en beheren, Klantgericht, Communicatieve vaardigheden

Economisch-administratief	
Middelbaar beroepsniveau / gespecialiseerd vakmanschap	
Personeelsplanners en roostermakers	✓ Gemakkelijk schakelen met mensen binnen en buiten organisatie, ervaring op gebied van plannen en roosters is een pré ✓ Minimaal mbo werk- en denkniveau ✓ Relevante overeenkomstige skills: Informatie ordenen en beheren, Procedures volgen, Digitale tools en apps gebruiken, Communicatieve vaardigheden
Directiesecretaresses en managementassistenten	✓ Biedt ondersteuning aan het management of directie. Coördinerend vermogen ✓ Mbo of hbo werk- en denkniveau gevraagd. Digitaal vaardig (o.a. MS-Office) ✓ Relevante overeenkomstige skills: Contactuele en communicatieve vaardigheden, Klantgericht, Digitale tools en apps gebruiken, Informatie beheren
Hoger / wetenschappelijk beroepsniveau	
Recruiters	✓ Mogelijk bij diverse opdrachtgevers vanuit een recruitmentbureau of binnen één organisatie (corporate) ✓ Soms kennis nodig van specifieke markten (zoals ict, techniek) ✓ Relevante overeenkomstige skills: Digitale tools en apps gebruiken, Informatie verzamelen, Klantgericht, Contactuele en communicatieve vaardigheden

[9] CompetentNL, versie juli 2026

Logistiek	
Basisvakmanschap	
Magazijnmedewerkers	✓ Aanpakker. Lichamelijk fit. Ploegendiensten mogelijk ✓ Soms heftruckcertificaat gevraagd ✓ Relevante overeenkomstige skills: Instructies en procedures volgen, Digitale tools en apps gebruiken
Bestelwagenchauffeurs en -bezorgers (bijv. supermarkten)	✓ Diverse bezorgsegmenten: supermarkten, elektronica/witgoed, pakketbezorging bij logistieke dienstverleners, koeriersdiensten in de zakelijke bezorgmarkt ✓ Rijbewijs B vereist. Werktijden en uren wisselend per segment. Vaak (fysiek) zwaar werk ✓ Relevante overeenkomstige skills: Instructies en procedures volgen, Digitale tools en apps gebruiken, Communicatieve vaardigheden, Klantgericht
Middelbaar beroepsniveau / gespecialiseerd vakmanschap	
Logistiek (administratief) medewerkers	✓ Zorgt voor administratieve verwerking van de goederenstroom van een bedrijf ✓ Mbo werk- en denkniveau. Nauwkeurig bij het vastleggen van gegevens ✓ Relevante overeenkomstige skills: Informatie verzamelen en beheren, Procedures volgen, Digitale tools en apps gebruiken, Communicatieve vaardigheden
Hoger / wetenschappelijk beroepsniveau	
Logistiek managers	✓ Contact met leveranciers en klanten. Leidinggevende capaciteiten, organisatie talent, communicatief vaardig, stressbestendig ✓ Doorgaans hbo werk- en denkniveau of relevante werkervaring gevraagd ✓ Relevante overeenkomstige skills: Contactuele en communicatieve vaardigheden, Instrueren, Overtuigen, Informatie verzamelen en beheren

Dienstverlenend	
Middelbaar beroepsniveau / gespecialiseerd vakmanschap	
Helpenden	✓ Ondersteunt bij huishoudelijke en persoonlijk verzorgende taken, weet van aanpakken ✓ Mbo-2 niveau, doorgroeimogelijkheden naar 'helpende plus' en verzorgende ig ✓ Relevante overeenkomstige skills: Klantgericht, Instructies en procedures volgen, Communicatieve vaardigheden
Groeps- en woonbegeleiders	✓ Werkt in gehandicapten-, jeugd-, verslavingszorg, GGZ of asielopvang. Onregelmatige diensten ✓ Minimaal mbo-3 opleiding in de zorg. Empathisch, stevig in je schoenen staan ✓ Relevante overeenkomstige skills: Communicatieve vaardigheden, Instrueren, Klantgericht, Procedures volgen, Digitale tools en apps gebruiken
Doktersassistenten	✓ Zelfstandig kunnen werken volgens protocollen ✓ Mbo-4 diploma Doktersassistent ✓ Relevante overeenkomstige skills: Communicatieve vaardigheden, Klantgericht, Instructies en procedures volgen, Informatie beheren
ICT-servicedeskmedewerkers	✓ Beantwoordt vragen via de telefoon of chat en lost problemen op voor anderen ✓ Minimaal mbo werk- en denkniveau. Afgeronde opleiding in ICT gevraagd ✓ Relevante overeenkomstige skills: Informatie verzamelen, Klantgericht, Communicatieve vaardigheden, Instrueren, Procedures volgen, Digitale tools en apps gebruiken

Bovenstaand overzicht geeft een idee van mogelijke loopbaanoverstappen, maar houdt uiteraard geen rekening met individuele achtergrondkenmerken, vaardigheden en interesses. Hoewel de kans op werk voor de genoemde overstapberoepen goed is, kan de vraag regionaal verschillen.

Verder is voor sommige overstapberoepen geen specifieke scholing vereist, maar is dat bij andere beroepen wel het geval. Vaak is dan een (ver)kort scholingstraject mogelijk. Werkzoekenden die hierover advies willen kunnen terecht bij het Regionaal werkcentrum. Daarnaast biedt de website Leeroverzicht.nl informatie en ondersteuning voor het vinden van een passende opleiding en overzicht in financiële ondersteuning.

Colofon

Uitgave

UWV Arbeidsmarktinformatie en -advies

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

lisan.vandenbeukel@uwv.nl

Auteur

Lisan van den Beukel

Volg ons

Disclaimer

Alles uit deze uitgave mag worden overgenomen, echter uitsluitend met bronvermelding.

UWV © 2026