



In het kort

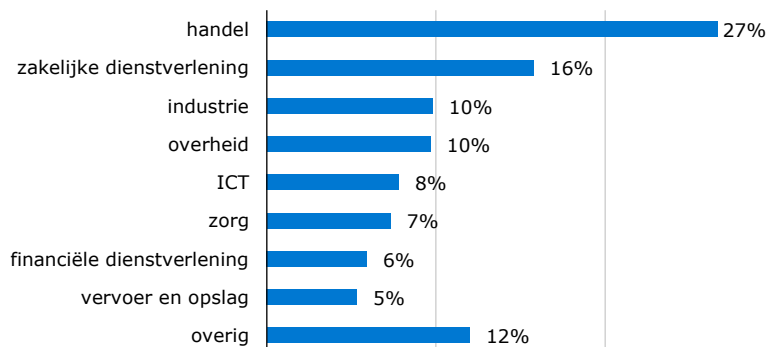
- Klantcontactwerk komt in vrijwel alle bedrijfssectoren voor. De meeste banen zijn te vinden in de handel en in de zakelijke dienstverlening, waartoe onder andere facilitaire contactcenters worden gerekend.
- In het eerste kwartaal van 2024 staan er ruim 6.200 vacatures open voor medewerkers klantcontact. Dat is een afname van 7% vergeleken met dezelfde periode een jaar eerder. Desondanks houdt de krapte op de arbeidsmarkt voor klantcontactmedewerkers aan. Het blijft voor werkgevers lastig personeel te vinden.
- Van de WW'ers die op zoek zijn naar een baan in het klantcontact heeft circa 36% recente werkervaring in het klantcontactwerk. De overige werkzoekenden hebben een achtergrond op administratief, commercieel of dienstverlenend gebied. Dit komt overeen met het feit dat medewerker klantcontact een veelvoorkomend overstap beroep is waarin mensen met uiteenlopende werkervaring aan de slag kunnen.
- Om de personeelstekorten aan te pakken zijn verschillende oplossingsstrategieën denkbaar op het gebied van het vinden van nieuw talent, het organiseren van het werk en 'boeien en binden' van personeel. Zo kunnen werkgevers breder werven door een skillsgerichte benadering in te zetten. Ook kan technologie (digitalisering en AI) bepaalde taken binnen het klantcontactwerk verlichten. Andere ontwikkelingen zijn bijvoorbeeld het openen van een vestiging buiten Europa, ook wel offshoring genoemd. Of hybride werken, waardoor er ook personeel kan worden geworven dat verder bij de vestiging vandaan woont. Daarnaast is inzet op het behoud van personeel belangrijk. Tevreden en betrokken medewerkers identificeren zichzelf met de organisatie, zijn intrinsiek gemotiveerd en blijven langer in dienst.

Werkgelegenheid klantcontact in vrijwel alle sectoren

Er zijn geen exacte cijfers beschikbaar over het aantal werkenden in het klantcontact. Volgens een grove schatting van CBS gaat het om zo'n 204.000 personen, dat is circa 2% van de totale werkende beroepsbevolking. Consumenten kopen steeds meer online bij webwinkels. Ook bieden bijvoorbeeld de overheid, banken, zorgverzekeraars en energieleveranciers diensten aan via internet. Deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat face-to-face contact verschuift naar telefonisch of digitaal klantcontact. Daardoor is er in vrijwel alle sectoren behoefte aan medewerkers klantcontact: het werk is niet aan een bepaalde bedrijfssector gebonden.

In welke sectoren werken medewerkers klantcontact?

2022-2023, 2-jaarsgemiddelde werkzame personen



Bron: CBS

Klantcontact functies komen overal voor

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

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

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, hypotheek, beleggings- en verzekeringsproducten;
- ICT'ers om klanten te ondersteunen bij het installeren van ict-apparatuur of te adviseren bij het oplossen van (technische) problemen;
- 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.

Vraag en aanbod

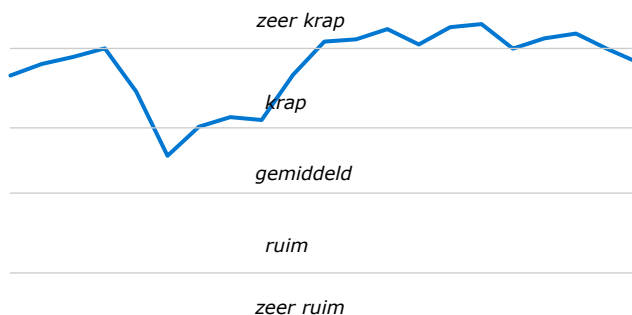
Krapte klantcontactberoepen neemt iets af

De spanningsindicator (rechts) geeft de verhouding weer tussen vraag (openstaande vacatures) en aanbod (mensen die korter dan 6 maanden een WW-uitkering ontvangen). Vóór de coronacrisis was er een krappe arbeidsmarkt voor klantcontactberoepen. Vanaf de start van de coronapandemie daalde deze spanning snel. In de tweede helft van 2020 nam de spanning echter weer toe, waarna er een aantal jaren sprake was van een zeer krappe arbeidsmarkt. Sinds de tweede helft van 2023 neemt de spanning weer wat af, al blijft de arbeidsmarkt voor medewerkers klantcontact nog steeds krap: er is meer vraag dan aanbod.

De tekorten zijn niet in heel Nederland en bij alle werkgevers even groot. In het eerste kwartaal van 2024 waren er 13 arbeidsmarktregio's met een zeer krappe arbeidsmarkt en 21 met een krappe arbeidsmarkt. Een jaar eerder was de arbeidsmarkt nog in 18 regio's zeer krap en in 16 arbeidsmarktregio's krap.

Ontwikkeling arbeidsmarkt klantcontact

1^e kwartaal 2019 – 1^e kwartaal 2024

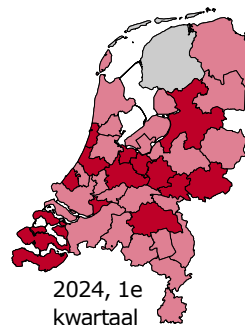
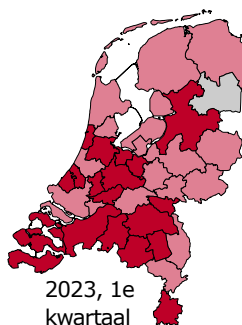


I					II					III					IV					I				
2019					2020					2021					2022					2023				

Bron: UWV

Ontwikkeling regionale spanning klantcontactberoepen

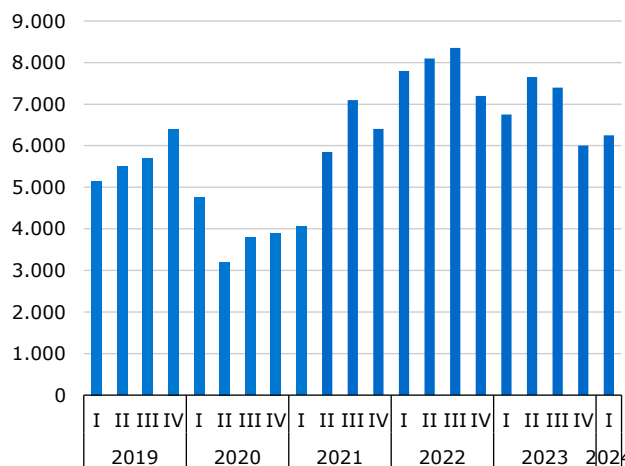
2023 (Q1) en 2024 (Q1), spanningsindicator UWV



Bron: UWV

Ontwikkeling openstaande vacatures

Q1 2019 – Q1 2024



Bron: UWV

Aantal vacatures daalt

Begin 2020 daalde het aantal vacatures als gevolg van de coronapandemie. Sinds die tijd is het aantal vacatures sterk gestegen, met een hoogtepunt in het derde kwartaal van 2022. Vervolgens neemt het aantal vacatures af tot gemiddeld zo'n 6.250 in het eerste kwartaal van 2024. Dat is 7% minder vergeleken met dezelfde periode een jaar eerder, toen er bijna 6.750 vacatures open stonden.

Dat het aantal vacatures terugloopt kan ermee te maken hebben dat het in sommige bedrijfstakken economisch minder gaat, waardoor bedrijven ook minder mensen nodig hebben. Anderzijds zijn de personeeltekorten al een aantal jaren hardnekkig. Het kan ertoe leiden dat werkgevers ertoe overgaan het werk intern anders in te richten of te automatiseren. Zo zijn er klantcontactcenters die investeren in Artificial Intelligence (AI) waardoor het werk van de medewerkers klantcontact bij bepaalde taken wordt verlicht. Ook zijn er facilitaire contactcenters die kiezen voor offshoring en een vestiging openen in landen buiten Europa.

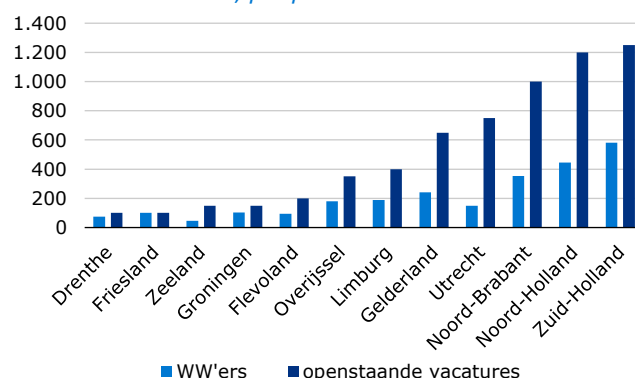
Grootste vraag in de Randstad en Noord-Brabant

In het eerste kwartaal van 2024 zijn de meeste openstaande vacatures voor medewerkers klantcontact te vinden in de provincies Zuid- en Noord-Holland (gemiddeld rond de 1.200), Noord-Brabant (gemiddeld circa 1.000) en Utrecht (gemiddeld zo'n 750).

Daar staat tegenover dat er ook provincies zijn met naar schatting gemiddeld minder dan 150 openstaande vacatures in de eerste 3 maanden van 2024. Het gaat om drie provincies in het noorden (Groningen, Friesland, Drenthe) en de provincie Zeeland. Dit betekent overigens niet dat werkgevers in deze regio's hun vacatures makkelijk kunnen vervullen. Alleen in Friesland lijken vraag en aanbod min of meer in evenwicht te zijn.

Verhouding openstaande vacatures – WW'ers

Eerste kwartaal 2024, per provincie



Bron: UWV

Ontwikkelingen in de klantcontactbranche

Hieronder volgen een aantal ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op het werk en de werkgelegenheid. Het betreft digitalisering en artificial intelligence (AI), offshoring, hybride werken en het uitbesteden van klantcontactwerk.

AI en digitalisering in het klantcontact¹

Voor bedrijven is het een uitdaging om vragen en problemen van klanten snel en adequaat op te lossen en daarbij de informatie uit de verschillende contactkanalen, zoals telefonie, e-mail, WhatsApp, livechat en X (voorheen Twitter), met elkaar te verbinden. ICT systemen maken steeds meer mogelijk. Zo speelt digitalisering onder meer een rol bij

- de **kennismanagementsystemen** waarvan de medewerkers klantcontact gebruik kunnen maken bij het beantwoorden van klantvragen;
- **omnichannel**: het geïntegreerd kunnen volgen van klanten via verschillende contactkanalen, waarbij informatie die de klant verstrekt via het ene kanaal wordt meegenomen naar alle andere kanalen;
- **self-service kanalen**, zoals service-apps en een 'mijn omgeving';
- **gepersonaliseerd klantcontact**: door data over klanten te verzamelen, te verwerken en te analyseren, kunnen zij proactief worden geïnformeerd en een persoonlijk aanbod krijgen dat op hun situatie is toegesneden.



Met de komst van Artificial Intelligence (AI) is het mogelijk een stap verder te gaan in de digitale ondersteuning van de medewerker klantcontact. Door AI nemen de mogelijkheden toe om bepaalde handelingen te automatiseren, waardoor de klantcontactmedewerker meer tijd heeft om het gesprek kwalitatief af te handelen. Uit een peiling onder leden van de KlantenServiceFederatie (KSF) blijkt dat momenteel 38% van de respondenten AI binnen klantcontact gebruikt, terwijl nog eens 41% van plan is om dit binnen een jaar te gaan doen. Daarbij zijn facilitaire klantcontactcenters over het algemeen verder met de implementatie van AI dan inhouse klantcontactcenters. Ook lopen grotere klantcontactcenters met de inzet van AI voor op kleinere organisaties.

¹ Bron: KSF (november 2023), jaarcongres; diverse artikelen uit klantcontact.nl: (z.d.) [woordenboek Artificial Intelligence \(AI\)](#) en (juni 2023) Studio Winegum: 'AI gaat niet ten koste van klantcontactbanen' en (december 2023) Nynke Nijkamp: 'OHRA-commercial speelt in op AI-doemscenario'; KSF (april 2024), peiling inzet en ervaringen AI in de klantcontactsector.

Volgens de peiling van KSF wordt AI-technologie op dit moment vooral toegepast bij gespreksverslaglegging, samenvatting en analyse (68%), gevolgd door slimme chatbots en virtuele assistenten (57%) die standaardvragen kunnen afvangen. Mede hierdoor kunnen medewerkers klantcontact zich meer focussen op hun kerntaak, het behandelen van complexe vragen of klachten.

Het digitaliseren van klantcontact, het kiezen van de juiste AI-tools en het inregelen daarvan is niet zomaar gedaan. Het welslagen ervan is een belangrijke voorwaarde voor de kwaliteit en de resultaten van de klantenservice.

Artificial Intelligence (AI) als ondersteuning

AI kan op verschillende gebieden binnen een organisatie worden toegepast. Zo kan AI-technologie worden ingezet bij telefoongesprekken. Denk aan het vastleggen en samenvatten van een telefoongesprek met de klant. Dit kan bijvoorbeeld worden gebruikt voor het sturen van een bevestigings-e-mail en/of WhatsApp-bericht naar de klant. Ook kan het worden gebruikt om taken geautomatiseerd weg te zetten in het CRM-systeem.

Een andere toepassing van AI techniek is het trainen van modellen voor het beantwoorden van klantvragen via de mail. De medewerker klantcontact heeft hierdoor standaard antwoordvoorzetten tot z'n beschikking. Daarbij is het ook mogelijk te kiezen voor de 'klank' van de reactie (tone of voice) zoals empathisch, vriendelijk of juridisch. De aanpassingen die de medewerker klantcontact in de concept antwoorden maakt zijn weer trainingsstof voor de AI. Door de concept antwoorden die AI genereert kunnen vragen sneller én meer uniform worden afgehandeld.



Offshoring²

Bij offshoring worden klantcontact werkzaamheden uitgevoerd door een facilitair contactcenter buiten Europa. Populaire landen waarnaar wordt uitgeweken zijn bijvoorbeeld Suriname en Turkije. Facilitaire contactcenters die hiervoor kiezen doen dat vaak vanwege de lagere kosten voor arbeid in deze landen. Daarnaast speelt de krappe arbeidsmarkt in Nederland een rol en kan het daarom aantrekkelijk zijn om elders een vestiging te openen. Andere voordelen van offshoring kunnen het uitbreiden van de openingstijden zijn vanwege het tijdsverschil met Nederland. Of het bieden van ondersteuning in andere talen. Aan de andere kant zijn er aan offshoring ook nadelen verbonden. Zo kan er sprake zijn van cultuurverschillen die invloed hebben op hoe het contact verloopt tussen de niet-Europese medewerkers en de klanten in Nederland. Ook kan er verschil zijn in woordkeuze of zinsopbouw, waardoor klantcontacten moeizamer verlopen. Daarom is het belangrijk dat facilitaire contactcenters aandacht hebben voor het bekend raken van hun medewerkers met Nederlandse (communicatie)standaarden, waarden, producten, diensten en opdrachtgevers. Tot slot kan het motief om vanwege kostendrukking naar het buitenland te gaan, op langere termijn resulteren in slechtere arbeidsomstandigheden.



Hybride werken³

Waarvoorheen voornamelijk in contactcenters werd gewerkt, is het sinds de coronacrisis bij veel werkgevers mogelijk om deels vanuit huis en deels op kantoor te werken. Dit kan voor kandidaten een aantrekkelijke reden zijn om voor klantcontactwerk te kiezen. Het wervingsgebied van de klantcontactcentra wordt hierdoor vergroot: (nieuwe) medewerkers kunnen makkelijker werk en privé combineren en het is minder bezwaarlijk als zij op grotere afstand van het werk wonen.



Bij de meeste contactcenters waarbij hybride werken mogelijk is, zijn de medewerkers een bepaald deel van hun werktijd op kantoor. Dit is belangrijk voor de betrokkenheid en binding met het bedrijf en de collega's. Het deels vanuit huis kunnen werken biedt werknemers voordelen zoals minder reistijd, maar vraagt ook discipline. Het is belangrijk dat medewerkers klantcontact - ook als zij op afstand werken - op de hoogte blijven van de (dagelijkse) informatie updates die onontbeerlijk zijn om het werk kwalitatief goed te kunnen uitvoeren. Ook vraagt het om een rustige, goed ingerichte werkplek thuis.

Inhouse versus uitbesteden aan een Facilitair contactcenter⁴

Veel werkgevers zien klantcontact als een essentieel en belangrijk onderdeel van hun organisatie, dat zij het liefst in eigen beheer willen houden. Zo blijven de lijntjes kort en houden ze *feeling* met hun klanten. Andere werkgevers kiezen ervoor om het klantcontact gedeeltelijk of volledig uit te besteden naar een externe partij die zich erin heeft gespecialiseerd. Soms doen zij dat omdat zij zich willen focussen op de kerntaak van hun bedrijf of om kosten te besparen. Maar het komt ook voor dat bedrijven ervoor kiezen een deel van het werk uit te besteden om piekdruk te vangen.

Uit een peiling in 2023 van de KlantenServiceFederatie (KSF) blijkt dat 55% van de respondenten met een inhouse contactcenter (een deel van het) klantcontact uitbestedt. Hierbij zijn de belangrijkste doelen een efficiëntere organisatie van klantcontact (34%) en kostenbesparingen (16%). Bij het selecteren van een facilitair contactcenter geeft een meerderheid aan dat zij vooral let op de kwaliteit van de klantcontactdiensten. Van externe factoren die buiten het bedrijf liggen wordt de krapte op de arbeidsmarkt als de belangrijkste aanleiding gezien om te kiezen voor uitbesteding. Bij het uitbesteden van klantcontactwerk is het van belang goede afspraken te maken. Aandachtspunten die in de peiling worden genoemd zijn de spanning die kan ontstaan tussen enerzijds de wens om de kosten laag te houden en anderzijds hoge verwachtingen over het werk dat wordt verzet. Ook het borgen van de kwaliteit van het uitbestede werk wordt genoemd en het vinden en behouden van kwalitatief personeel.



² Bron: diverse artikelen uit klantcontact.nl: (juli 2023) [Klantcontact in Suriname: 'De ambitie is érg hoog'](#) en (november 2023) [CNV: "Offshoring naar Suriname is niet duurzaam"](#) en (december 2023) [Offshoring: wat zijn de alternatieven voor Suriname?](#)

³ Bron: Unexus (z.d.), [De impact van hybride werken op effectief klantcontact](#); Rabobank (z.d.), [Hybride werken: maak van elke plek je kantoor](#); diverse artikelen uit Ziptone.nl: (8 maart 2024) [Thuiswerken, hybride werken of naar kantoor?](#) en (20 april 2023) [Hybride werken of thuiswerken: teamleiders ervaren nieuwe uitdagingen](#).

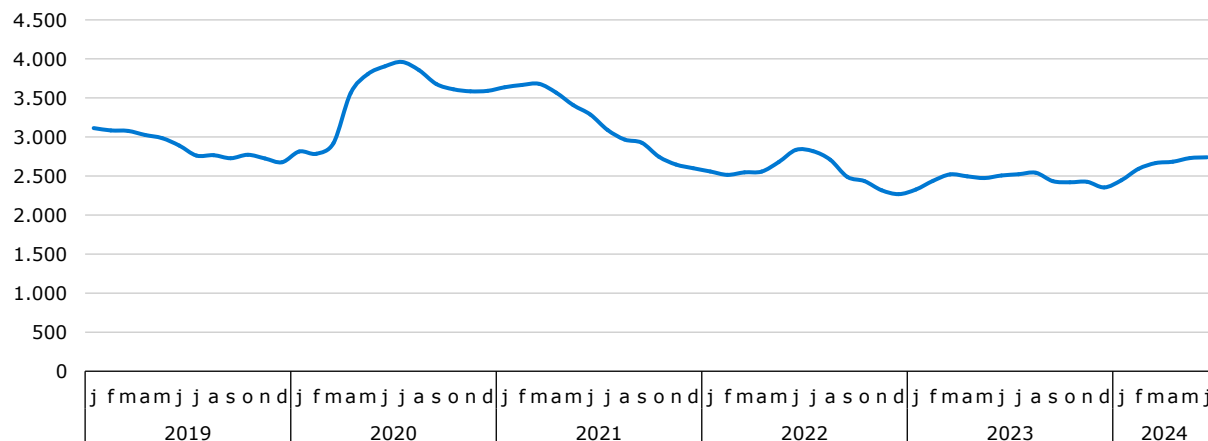
⁴ Bron: KSF (juli 2023), peiling uitbesteden klantcontact; Klantcontact.nl (20 februari 2024), [Contact bij e-TOL: 'We verwachten duizenden telefoontjes per dag'](#).

Lichte toename aantal WW'ers met klantcontactberoep

Aan het begin van de coronacrisis groeide het aantal mensen met een WW-uitkering dat op zoek was naar een baan als klantcontactmedewerker. Vanaf het voorjaar van 2021 nam het aantal WW'ers af, waarna het WW-aanbod van eind 2021 tot eind 2023 vrij stabiel was. Het aantal WW'ers schommelde in die periode tussen de 2.300 en 2.600, met een kleine uitschieter tot 2.800 WW'ers in de zomer van 2022. Sinds het voorjaar van 2024 is er weer een lichte groei in het aantal mensen met een WW-uitkering, tot 2.740 in juni 2024. Dat is 9% meer dan in juni 2023. Toen werden er zo'n 2.500 WW-uitkeringen verstrekt.

Ontwikkeling aantal WW'ers op zoek naar een klantcontact beroep

Januari 2019 – juni 2024



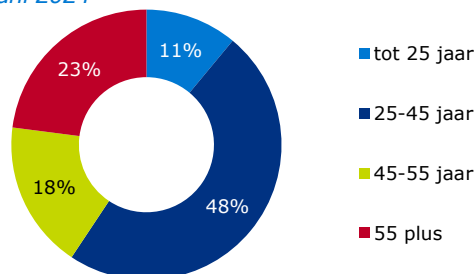
Bron: UWV

Kenmerken WW'ers

- Tweederde (66%) is vrouw;
- Bijna een kwart (23%) is 55 jaar of ouder. De grootste groep (48%) is tussen de 25 en 45 jaar;
- 23% van de WW'ers die ingeschreven staan voor een klantcontactberoep heeft geen startkwalificatie. De grootste groep (29%) bestaat uit mensen met een mbo-diploma op niveau 2, 3 of 4.

Leeftijd WW'ers klantcontactberoep

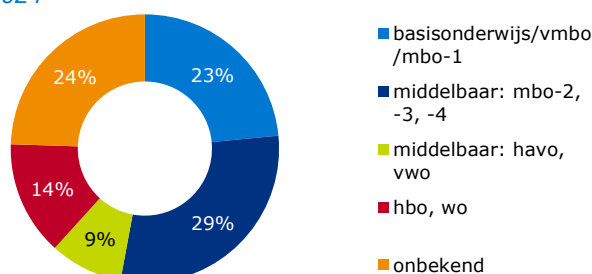
Juni 2024



Bron: UWV

Opleidingsniveau WW'ers klantcontactberoep

Juni 2024



Bron: UWV

Top 5 laatste arbeidsverleden van WW'ers op zoek naar een baan in het klantcontact*

Juni 2024

1. Commercieel medewerker binnendienst
2. Ondersteunend secretariaal medewerker
3. Productiemedewerker
4. Receptionist
5. Medewerker bediening horeca

* Betreft laatste arbeidsverleden van WW'ers die vóór hun werkloosheid niet in het klantcontact werkzaam waren

Bron: UWV

WW'ers brengen een keur aan werkervaring mee

Van alle mensen met een WW uitkering die op zoek zijn naar een klantcontactberoep heeft zo'n 36% recente werkervaring als klantcontactmedewerker. Van de overige WW'ers is de werkervaring heel divers. Zo hebben sommigen een administratieve achtergrond, terwijl anderen in commerciële of in dienstverlenende beroepen hebben gewerkt.

Dit beeld komt overeen met het gegeven dat 'medewerker klantcontact' een van de meest voorkomende overstapberoepen is. In de periode januari 2018-juli 2023 staat dit beroep op de 3e plek van beroepen waarin baanwisselaars aan het werk gaan. Een deel van deze loopbaanoverstappen wordt beschreven in de UWV [publicatie overstapberoepen](#) van december 2023.

Functie-eisen en loopbaanmogelijkheden medewerkers klantcontact

Standaard klantvragen kunnen in toenemende mate via de website of apps worden beantwoord. Voor de meer ingewikkelde vragen of klachten blijft menselijke tussenkomst noodzakelijk. Dit betekent dat van de medewerkers steeds meer wordt verwacht op het gebied van kennis en vaardigheden.

Taken en werkzaamheden⁵



Direct contact met klanten via telefoon, e-mail, chat of social media.

Dit betekent dat de (toekomstige) medewerker het leuk moet vinden om te bellen, goed moet

kunnen luisteren en kunnen omgaan met verschillende typen mensen.



Informatie en advies geven.

De medewerker klantcontact zal goed op de hoogte moeten zijn van de producten of diensten van het bedrijf.



Problemen oplossen en klachten in

behandeling nemen. Hiervoor is het belangrijk dat de klantcontactmedewerker zich kan inleven

in de klantvraag en incasseringsvermogen heeft.



Gegevens in een volgsysteem vastleggen en

beheren. Na elk klantcontact worden gegevens vastgelegd, bijvoorbeeld een samenvatting van

een telefoongesprek of een probleem met een order dat moet worden doorgegeven aan de afdeling logistiek.

Om deze taken en werkzaamheden goed te kunnen uitoefenen is een mbo werk- en denkniveau vereist. Een specifiek vakdiploma is vaak niet noodzakelijk. Veel contactcenters verzorgen interne trainingen. Wel vraagt het werk om verschillende kwaliteiten:

Werken volgens procedures en instructies	Klantcontactcenters hebben ruime openingstijden. Afhankelijk van het soort bedrijf kan dat ook in de avond of in het weekend zijn. Tijdens de openingstijden van het contactcenter is het belangrijk dat de roosters voor de bezetting rond zijn. Enerzijds hebben medewerkers klantcontact een zekere mate van flexibiliteit: vaak is het mogelijk zowel parttime als fulltime te werken. Anderzijds zorgen de openingstijden van de contactcenters ook voor een strak regime. Zo zijn er strikte pauzetijden, waarbij het niet uitmaakt of medewerkers klantcontact op kantoor werken of thuis. Daarnaast is gestructureerd werken ook van belang bij het beantwoorden van klantvragen.
Aandacht en begrip tonen	Voor een adequate behandeling van vragen en klachten is het van belang dat medewerkers klantcontact zich kunnen inleven in de klant(vraag) en zich kunnen verplaatsen in standpunten en gevoelens van een ander. Hierbij speelt goed kunnen luisteren een belangrijke rol.
Met druk en tegenslag omgaan	In het klantcontactwerk is het belangrijk met verschillende typen mensen, hun vragen, klachten en reacties om te kunnen gaan. Dit vraagt een zeker incasseringsvermogen . Als telefonie het voornaamste contactkanaal is moet de medewerker het leuk vinden om te bellen. Ook is het voor het werk belangrijk om voldoende energiek te zijn om achter elkaar telefoontjes te beantwoorden. Bij sommige bedrijven worden de medewerkers voor de verschillende contactkanalen per dagdeel ingeroosterd. Bij andere bedrijven is daar minder afwisseling in.
Klantgericht	Door zich servicegericht op te stellen draagt de medewerker klantcontact bij aan de klantenbinding en klanttevredenheid. Hiervoor is het belangrijk dat de medewerker actief de behoeften en verwachtingen van klanten achterhaalt en probeert daarbij aan te sluiten. Ieder contact is anders: daarom is het tevens van belang dat de medewerker snel kan schakelen, analytisch is en oplossingsgericht.
Overtuigingskracht	Voor medewerkers klantcontact is het belangrijk dat zij sociaal vaardig en communicatief zijn én stevig in hun schoenen staan. Als het nodig is zullen zij met steekhoudende argumenten anderen moeten kunnen overtuigen , waarbij streven naar overeenstemming over en draagvlak voor de uitkomst niet uit het oog mag worden verloren.

Loopbaanmogelijkheden voor medewerkers klantcontact

Voor medewerkers klantcontact zijn er zowel binnen als buiten de organisatie verschillende loopbaanstappen mogelijk. Bij een inhouse contactcenter zijn er vaak meer opties dan bij een facilitair contactcenter om binnen de organisatie door te groeien, bijvoorbeeld door van het contactcenter een overstap te maken naar een andere afdeling binnen het bedrijf, zoals een afdeling marketing of productontwikkeling.

⁵ Werk.nl (z.d.), Beroepskeuze; Klantcontact.nl (z.d.), woordenboek Wat is de rol van een agent in Customer Service?; Klantcontact.nl (z.d.), woordenboek Wat is een Klantadviseur?

Medewerkers klantcontact die binnen het contactcenter werkzaam willen blijven, kunnen denken aan

- Een horizontale loopbaanstap: andersoortige en complexere producten en taken op het gebied van klantcontact;
- Een verticale loopbaanstap: doorgroeien naar andere functies binnen het contactcenter bijvoorbeeld naar intern trainer, supervisor of teamleider. Daarbij moeten klantcontactmedewerkers die ambitie hebben om door te groeien naar teamleider er rekening mee houden dat teamleiders steeds vaker hbo'ers zijn met managementervaring. Van hen wordt verwacht dat zij bewust gebruik maken van data, een visie hebben op nieuwe kanalen, de balans tussen menselijk en digitaal klantcontact, en daarnaast een goede gesprekspartner zijn voor de uitvoering en andere stakeholders.⁶

Aanpak personeelstekorten

De vraag naar medewerkers klantcontact is groter dan het aanbod. Vacatures zijn al jaren moeilijk vervulbaar. Om werkgevers te inspireren heeft UWV in 2023 een publicatie uitgebracht met oplossingen om personeelstekorten aan te pakken.⁷ Deze oplossingen zijn verdeeld in drie strategieën:

Werven van **nieuw talent**



De traditionele manier van werving en selectie is vaak gericht op het diploma dat iemand heeft behaald en het aantal jaar ervaring in een beroep. Kandidaten met klantcontactervaring en direct inzetbaar, zijn weliswaar gewild maar ook schaars. Door een op **skills gerichte benadering** maken mensen makkelijker de overstap naar klantcontact, ook als iemand een hele andere werkachtergrond heeft. Werkzoekenden hebben vaak meer in huis dan een cv doet vermoeden.

Anders organiseren van werk



Technologie wordt vaak genoemd als oplossing voor personeelstekorten. Zo kunnen bijvoorbeeld digitalisering en AI mensenwerk binnen het klantcontact verlichten, minder complex maken of zelfs (deels) overnemen. Een andere optie is overstappen op **hybride werken**. Dit kan voor kandidaten een aantrekkelijke reden zijn om voor klantcontactwerk te kiezen. Het wervingsgebied van de klantcontactcentra wordt hierdoor vergroot. Daarnaast kunnen bedrijven met een inhouse contactcenter ervoor kiezen het **klantcontactwerk** (deels) **onder te brengen bij een facilitair contactcenter** dat zich hierin heeft gespecialiseerd.

Boeien en binden van personeel door goed werkgeverschap



In het klantcontactwerk is het personeelsverloop groot. Om personeel te behouden zijn goede **arbeidsvoorwaarden** en een goed doordacht **inwerktraject** essentieel. Ook is aandacht voor **leren en ontwikkelen** dan belangrijk. Werknemers vinden het prettig als er ruimte is om invloed uit te oefenen op hun **werktijden en rooster**. Daarnaast kan het werk interessanter worden gemaakt door de medewerkers klantcontact bijvoorbeeld **meer bevoegdheden** te geven bij het afhandelen van klantvragen. Dit betekent dat medewerkers meer vrijheid hebben om het gesprek naar eigen inzicht te voeren en meer mandaat om beslissingen te nemen. Volgens een peiling van de KlantenServiceFederatie (KSF) dragen vooral de relatie met collega's (sfeer en samenwerking) (57%) en ruimte voor groei en ontwikkeling (43%) bij aan de mate waarin iemand betrokken is bij het werken in klantcontact.⁸ **Tevreden en betrokken medewerkers** identificeren zichzelf met de organisatie, zijn intrinsiek gemotiveerd en blijven langer in dienst.

In de UWV publicatie [Oplossingen voor tekorten klantcontactmedewerkers](#) van april 2024 worden drie mogelijke oplossingen voor contactcenters uitgewerkt.

Wervingstrajecten in samenwerking met UWV

UWV werkt samen met partners om werkzoekenden te interesseren voor een beroep in het klantcontact, zoals blijkt uit onderstaand voorbeeld.

Rabobank kijkt verder dan diploma's

Ieder jaar werft Rabobank honderden nieuwe klantcontactmedewerkers. Ondanks de krapte op de arbeidsmarkt lukt dat door onder andere de diploma-eis los te laten. Vanuit UWV wordt het gesprek aangegaan met kandidaten of zij goed zouden passen. Rabobank ontvangt vervolgens van UWV een korte motivatie, zodat de kandidaat zelf geen brief hoeft te schrijven. Dit werkt drempelverlagend. Daarnaast is de werving ook gericht op 50-plussers, een groep die vaak nog niet bereikt wordt. Soms zijn digitale vaardigheden nog het struikelblok. Maar met net wat andere begeleiding en opleiding bij Rabobank lukt het hen om aan de slag te gaan.

Kandidaten die worden aangenomen krijgen een interne opleiding en worden 1 op 1 begeleid door een buddy. Toekomstige medewerkers die nog niet in het bezit zijn van een WFT-diploma (Wet Financieel Toezicht) kunnen dat halen terwijl zij al bij de Rabobank aan de slag zijn. Bij de bank wordt hybride gewerkt, waarbij de medewerkers minimaal 1 keer per 2 weken op kantoor aanwezig zijn.

⁶ Jobbird (z.d.), [Teamleider klantenservice: salaris, taken en meer](#); Klantcontact.nl: (z.d.), [woordenboek Teamleider: functie en taken uitgelegd](#)

⁷ Werk.nl (28 maart 2023), [34 oplossingen voor personeelstekorten](#)

⁸ KSF (juni 2024), peiling werkbetrokkenheid in klantcontact

Colofon

Uitgave

UWV Afdeling *Arbeidsmarktinformatie en -advies*

Postadres

Postbus 58285
Postcode 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 © 2024