

Overstapberoepen

Voor receptionisten

Augustus 2016



In het kort...

Minder vraag naar receptionisten

De vraag naar ondersteunende administratieve krachten daalt. Dit geldt ook voor de receptionist. Het aantal WW-uitkeringen voor receptionisten is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Dit duidt op toenemende overschotten. Veel receptionisten zijn genoodzaakt op zoek te gaan naar een nieuwe baan. In deze notitie wordt gekeken wat mogelijke overstapberoepen zijn voor deze medewerkers.

Betere kansen voor projectassistenten en gespecialiseerde receptionisten

Een aantal receptionisten kiest bij een baanwisseling voor een ander administratief beroep. Sommige van deze beroepen zijn kansrijker dan andere. Zo kennen de overstapberoepen projectassistent en werkvoorbereider (handel, administratie) relatief gunstige arbeidsmarktkansen. Ook voor een receptionist in een hotel en in een garagebedrijf zijn er betere kansen op een baan. Een overstap naar een secretariële functie biedt daarentegen over het algemeen niet zo'n goed perspectief. Dit soort beroepen heeft immers ook te maken met automatisering en digitalisering.

Mogelijkheden op het gebied van klantcontact

Ook in niet-administratieve beroepen zijn er kansen voor receptionisten. Dat geldt met name voor beroepen op het terrein van klantcontact. Voorbeelden hiervan zijn callcentermedewerker, medewerker klantenservice en commercieel medewerker binnendienst. Net als bij de receptionist komen contactuele vaardigheden bij deze beroepen goed van pas. Andere overstapberoepen die naar verhouding redelijk goede arbeidsmarktperspectieven bieden, zijn tandartsassistent, magazijnmedewerker en enkele beroepen in de horeca en recreatie.

Inleiding

UWV onderzoekt voor enkele beroepen wat mogelijke alternatieve loopbaanoverstappen zijn. Dit wordt gedaan voor beroepen die op de huidige arbeidsmarkt onder druk staan. Vaak zijn dit beroepen waarin de werkgelegenheid sterk krimpt. Hierdoor ontstaat er een groter personeelsaanbod dan -vraag. Dit betekent dat er voor werkzoekenden in deze beroepen momenteel weinig kansen zijn op een baan omdat de concurrentie groot is. Eén van deze beroepen is de **receptionist**.

- Door processen van automatisering worden eenvoudige taken vervangen door computersystemen. Mede hierdoor daalt de vraag naar ondersteunende administratieve krachten. Ook het beroep receptionist staat onder druk. Steeds vaker worden bij de receptie voor de bezoekersregistratie selfservice systemen (waaronder tablets) ingezet. Ook wordt het beroep receptionist tegenwoordig vaak gecombineerd met andere functies, zoals beveiliging.
- De afgelopen jaren heeft een groot aantal receptionisten zijn baan verloren. Per mei 2016 zijn er bijna 13 duizend lopende WW-uitkeringen voor werkzoekenden die zich met dit beroep hebben ingeschreven bij UWV. Ten opzichte van mei 2012 is het aantal werkzoekenden met 47 procent toegenomen. Ook de Stichting Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB) typeert de kans op een baan voor schoolverlaters van de opleiding Medewerker secretariaat en receptie (mbo-niveau 2) als matig.
- Veel receptionisten zullen op zoek moeten naar een nieuw toekomstperspectief. In het verleden is een derde van de receptionisten bij een baanwisseling opnieuw in dit beroep aan de slag gegaan. Ook is er een aantal overgestapt naar andere administratieve functies. Door verdergaande automatisering neemt echter het risico toe dat ook andere administratieve functies verdwijnen en niet meer terugkomen.

Dit is aanleiding om eens nader te kijken naar de uitstroomprospectieven voor receptionisten: *wat zijn mogelijke overstapberoepen, binnen én buiten het administratieve werkveld? Hoe kansrijk zijn deze overstapberoepen op de huidige arbeidsmarkt?* Daarnaast wordt er in deze analyse ook gekeken naar overstappen als rekening wordt gehouden met de leeftijd en de werkloosheidsduur van werkhervatters.

Het beroep

Ongeveer 50 procent van receptionisten die zich bij UWV als werkzoekende hebben ingeschreven is middelbaar opgeleid. Circa 40 procent heeft een lager opleidingsniveau en 10 procent heeft een hbo of universitaire graad behaald.

Onder de receptionist wordt verstaan:

Ontvangt bezoekers aan de balie van een bedrijf of instelling en verricht licht administratieve werkzaamheden. Voorbeelden van werkzaamheden: ontvangt en registreert bezoekers, behandelt binnenkomende en uitgaande telefoongesprekken, verstrekt (in verschillende talen) algemene informatie over de organisatie, voert ondersteunende administratieve werkzaamheden uit zoals het bijhouden van (zaal)reserveringen en het verwerken van postpakketten.

(Bron: Ecabo, bewerkt door UWV)

Aanpak

Om zicht te krijgen op overstapberoepen voor receptionisten, zijn overzichten samengesteld van alternatieve beroepen binnen én buiten het administratieve werkveld.

Er is gekeken naar beroepen waar veel receptionisten in het verleden naar zijn overgestapt. Hiervoor wordt gekeken naar overstappen die werkzoekenden volgens registratie van UWV in het verleden hebben gemaakt. Hoewel dit niet representatief is voor alle receptionisten, is er wel sprake van 'bewezen' historische loopbaanoverstappen. Ook is er gekeken naar beroepen die qua competenties verwant zijn. In het geval van de receptionist gaat om de volgende essentiële gedragscompetenties: 'op de behoeften en verwachtingen van de klant richten', 'instructies en procedures opvolgen' en 'aandacht en begrip tonen'. Vervolgens wordt per beroep een indicatie gegeven van de kansen op de arbeidsmarkt anno 2016. In de bijlage wordt de gevolgde werkwijze en methodiek nader toegelicht.

Goed om nog te vermelden: de lijsten geven een idee van mogelijke loopbaanoverstappen, maar houden uiteraard geen rekening met individuele achtergrondkenmerken, vaardigheden en interesses. De lijsten zijn vooral ter inspiratie voor mogelijke overstappen. Ze bevatten geen uitputtende overzichten.

Overstapberoepen

Hieronder volgen tabellen en figuren met overstapberoepen voor de receptionist. Er wordt onderscheid gemaakt in overstappen naar beroepen binnen én buiten het administratieve werkveld. In het verleden zijn de meeste receptionisten na een periode van werkloosheid weer in een administratief beroep aan het werk gegaan. Ongeveer 34 procent van de werkhervatters die bekend zijn bij UWV is opnieuw als (algemeen) receptionist aan de slag gegaan. Circa 20 procent van de werkhervatters vond een andere baan op het gebied van administratie. De overige werkhervattingen (46%) vonden plaats in niet-administratieve beroepen.

Achtereenvolgens wordt besproken: overstappen naar andere administratieve beroepen (A), overstappen naar niet-administratieve beroepen (B), verschillen tussen leeftijdsgroepen (C) en verschillen tussen kort- en langdurig werklozen (D).

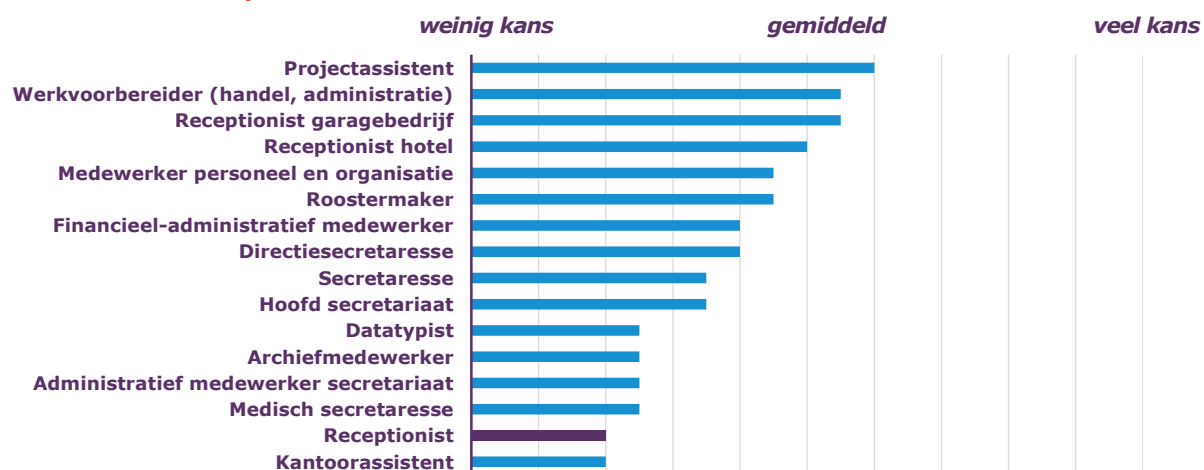
A. Overstappen naar andere administratieve beroepen

Overstapberoep	Aantal openstaande vacatures op werk.nl*
Datatypist	30
Administratief medewerker secretariaat	220
Secretaresse	130
Medisch secretaresse	20
Directiesecretaresse	190
Hoofd secretariaat	80
Receptionist hotel	40
Receptionist garagebedrijf	40
Financieel-administratief medewerker	620
Medewerker personeel en organisatie	160
Kantoorassistent	40
Projectassistent	110
Roostermaker	60
Werkvoorbereider (handel, administratie)	140
Archiefmedewerker	20

* Gemiddeld aantal openstaande online vacatures per maand in de periode november 2015 – april 2016, afgerond op 10-tallen. Bron: UWV (verantwoording is opgenomen in de bijlage)

Hieronder wordt een indicatie gegeven van de huidige arbeidsmarktkansen voor de betreffende overstapberoepen. De meest kansrijke overstappen staan bovenaan.

Indicatie kansen op de arbeidsmarkt van alternatieve administratieve beroepen



Bron: UWV (verantwoording is opgenomen in de bijlage)

De lengte van de staaf geeft een indicatie hoe kansrijk de overstapberoepen zijn ten opzichte van elkaar.

Een aantal receptionisten is in het verleden overgestapt naar een andere administratieve functie. Deze overstapberoepen zijn grofweg te verdelen in secretariaatsfuncties, gespecialiseerde receptiefuncties en een overige groep van hoofdzakelijk ondersteunende administratieve beroepen. Voor receptionisten die dicht bij hun oude beroep willen blijven, zijn dit voor de hand liggende overstappen. De meeste receptionisten hebben in hun werk – naast het ontvangen en te woord staan van bezoekers – immers te maken met (licht) administratieve werkzaamheden.

- Voor receptionisten die willen overstappen naar secretariële functies zijn de arbeidsmarktkansen op dit moment niet erg gunstig. Dat geldt met name voor de datatypist, de administratief medewerker secretariaat en de medisch secretaresse. Voor deze beroepen zijn de perspectieven vergelijkbaar met die van de receptionist. Ook voor de (algemeen) secretaresse en voor een hoofd van een secretariaat zijn de kansen op een baan niet erg positief. De kansen voor directiesecretaresse komen iets beter uit de verf, maar ten opzichte van alle beroepen liggen deze nog steeds onder het gemiddelde. Daar komt bij dat overstappen naar beroepen als directiesecretaresse en hoofd secretariaat niet voor iedereen haalbaar zullen zijn, omdat deze vaak een hoger opleidingsniveau vragen.
- De arbeidsmarktkansen voor de financieel-administratief medewerker komen net onder het gemiddelde uit. Dit beroep staat onder druk omdat steeds meer financieel-administratieve taken worden geautomatiseerd. Hoewel het aantal openstaande vacatures voor de financieel administratief medewerker hoog is (gemiddeld 620 over de laatste zes maanden), is de concurrentie onder werkzoekenden zeer groot.
- Daarbij vergeleken zien de kansen voor overstapberoep hotelreceptionist of receptionist bij een garagebedrijf er beter uit. Vergeleken met alle beroepen liggen de arbeidsmarktkansen voor deze gespecialiseerde receptiefuncties rond het gemiddelde. Hotelreceptionisten hebben over het algemeen een opleiding op minimaal mbo-3 niveau, waarbij talenkennis een belangrijke rol speelt. In hun werk dragen ze vaak meer verantwoordelijkheid dan de algemeen receptionist, aangezien ook het opmaken van rekeningen en het afrekenen met hotelgasten tot hun takenpakket behoort. Deze extra verantwoordelijkheid geldt ook voor de receptionist garagebedrijf. De receptionist garagebedrijf vormt de schakel tussen de monteurs en de klant en moet daarom ook inzicht hebben in tijd en kosten van reparaties. Om dit werk goed te kunnen uitoefenen is affiniteit met en kennis van (auto)techniek van groot belang.
- Naast bovengenoemde beroepen stappen receptionisten ook over naar andere administratieve beroepen. Dit zijn vaak ondersteunende beroepen. De kansen voor deze beroepen lopen sterk uiteen. De arbeidsmarktperspectieven van de projectassistent en de werkvoorbereider (handel, administratie) zijn van alle genoemde administratieve beroepen het meest gunstig. Vergeleken met alle andere beroepen liggen de arbeidsmarktkansen net boven het gemiddelde. Een projectassistent of werkvoorbereider draagt bij aan het productieproces van een bedrijf of een project. Hij maakt plannings en begrotingen en zorgt voor registratie en controle van gegevens. Deze beroepen vragen vaak wel een hoger opleidingsniveau dan de receptionist en zullen daarom niet voor iedereen een optie zijn. De arbeidsmarktkansen voor de roostermaker en de medewerker personeel en organisatie komen eveneens rond het gemiddelde uit. Daarmee zijn zij een redelijk goed alternatief voor de receptionist. De kansen voor de archiefmedewerker en kantoorassistent zijn minder gunstig. Dit heeft voor een belangrijk deel te maken met digitalisering en automatisering van taken.

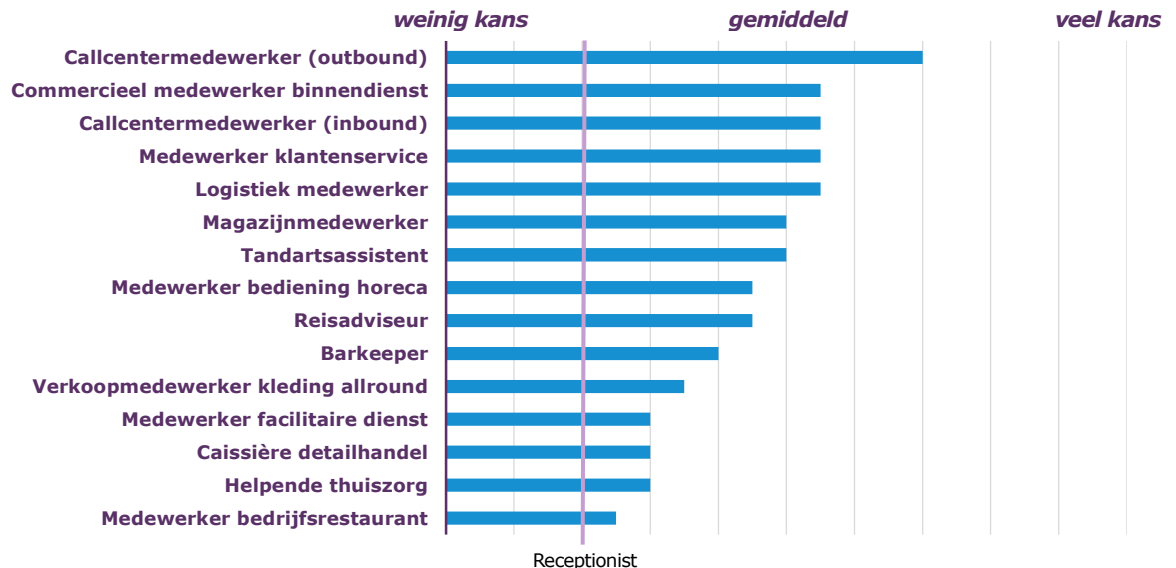
B. Overstappen naar niet-administratieve beroepen

overstapberoep	Aantal openstaande vacatures op werk.nl*
Commercieel medewerker binnendienst	1.850
Medewerker klantenservice	1.070
Callcentermedewerker (inbound)	490
Callcentermedewerker (outbound)	730
Reisadviseur	20
Barkeeper	30
Medewerker bediening horeca	620
Medewerker bedrijfsrestaurant	60
Verkoopmedewerker kleding allround	110
Caissière detailhandel	110
Logistiek medewerker	520
Magazijnmedewerker	680
Medewerker facilitaire dienst	70
Helpende thuiszorg	110
Tandartsassistent	150

*Gemiddeld aantal openstaande online vacatures per maand in de periode november 2015 – april 2016, afgerond op 10-tallen. Bron: UWV (verantwoording is opgenomen in de bijlage)

Hierna wordt een indicatie gegeven van de huidige arbeidsmarktkansen voor de betreffende overstapberoepen. De meest kansrijke overstappen staan bovenaan.

Indicatie kansen op de arbeidsmarkt van alternatieve niet-administratieve beroepen



Bron: UWV (verantwoording is opgenomen in de bijlage)

De lengte van de staaf geeft een indicatie hoe kansrijk de overstapberoepen zijn ten opzichte van elkaar.

De overstapberoepen buiten het administratieve werkveld zijn zeer divers. De beroepen liggen op het terrein van klantcontact, horeca en recreatie, detailhandel, zorg en ondersteunende beroepen op het gebied van magazijn en facilitaire diensten. De arbeidsmarktkansen voor deze beroepen lopen uiteen, zij het dat ze over het algemeen een beter perspectief bieden dan het beroep receptionist.

- De overstap naar beroepen op het gebied van klantcontact biedt de receptionist relatief goede kansen op een baan. Dit soort beroepen zijn verwant aan receptionist vanwege het dienstverlenende en communicatieve karakter. De callcentermedewerker outbound¹ kent de beste kansen op een baan. Voor dit beroep is er naar verhouding weinig concurrentie onder werkzoekenden. De arbeidsmarktkansen van de callcentermedewerker inbound², de medewerker klantenservice en de commercieel medewerker binnendienst³ liggen rond het gemiddelde. Daarmee zijn de arbeidsmarktperspectieven van deze beroepen beduidend beter dan die van de receptionist.
- Op het gebied van horeca en recreatie bieden medewerker bediening horeca en barkeeper betere kansen dan de receptionist. De medewerker bedrijfsrestaurant kent daarentegen vergelijkbare kansen. Wel moet er rekening mee worden gehouden dat het in de horeca vaak om (tijdelijk) seizoensgebonden werk gaat. Daarnaast ligt er voor de receptionist de mogelijkheid om over te stappen naar reisadviseur, al zal het in de praktijk vaak nodig zijn een opleiding te volgen. De arbeidsmarktkansen voor dit beroep liggen op dit moment rond het gemiddelde.
- De perspectieven voor verkoopberoepen (verkoopmedewerker kleding en caissière) lijken iets beter te zijn dan die voor receptionisten, maar scoren ten opzichte van alle beroepen onder het gemiddelde.
- Binnen de zorg wordt er door receptionisten overgestapt naar tandartsassistent (gemiddelde kansen) en helpende thuiszorg (matige kansen).
- Daarnaast zijn er ook mogelijkheden om over te stappen naar magazijnmedewerker en logistiek medewerker (beide gemiddelde kansen) en naar medewerker facilitaire dienst. Voor dit laatste beroep zijn de arbeidsmarktkansen op dit moment echter niet zo gunstig.

¹ De callcentermedewerker (outbound) voert uitgaande telefoongesprekken in een callcenter en probeert potentiële klanten te interesseren voor producten en diensten.

² De callcentermedewerker (inbound) neemt binnenkomende telefoongesprekken in een callcenter aan (inbound) en handelt deze af.

³ De commercieel medewerker binnendienst draagt zorg voor de verkoop van artikelen of diensten en regelt de administratieve afhandeling daarvan. Ondersteunt de commerciële buitendienst en de afdeling inkoop en logistiek.

C. Leeftijd

Uitgesplitst naar leeftijd valt het volgende op:

- **Jonger dan 25 jaar**

Jongeren die voorheen als receptionist werkzaam waren, stappen relatief vaak over naar beroepen buiten het administratieve werkveld. Naar verhouding gaan veel jonge receptionisten na een baanwisseling in de horeca aan de slag als medewerker bediening of in de detailhandel. Ook wordt de overstap gemaakt naar schoonmaker en productiemedewerker. Mogelijk gaat het hier om studenten die naast hun opleiding verschillende losse bijbaantjes hebben.

- **25 – 45 jaar**

De receptionisten van 25 tot 45 jaar kiezen vaker dan jongeren voor een administratieve baan. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om een overstap naar administratief medewerker secretariaat. Buiten het administratieve werkveld kiezen receptionisten van deze leeftijdsgroep naar verhouding vaak voor werk op het terrein van klantcontact.

- **45 jaar en ouder**

In de leeftijdsgroep van 45 jaar of ouder stappen receptionisten over het algemeen naar dezelfde beroepen over als de 25 tot 45 jarigen. Administratieve banen staan met stip op één. Ook deze groep kiest relatief vaak voor werk als administratief medewerker secretariaat. Op de tweede plaats volgen banen op het gebied van klantcontact.

D. Werkloosheidsduur

Er zijn geen grote verschillen in overstapberoepen tussen receptionisten die niet of slechts kort werkloos zijn geweest en receptionisten die langdurig zonder werk zijn geweest. Wel zijn er een aantal nuances te onderscheiden.

- Receptionisten die (vrijwel) direct aan een nieuwe baan zijn begonnen, keren relatief vaak terug in hun oude beroep. Daarnaast stappen ze over naar andere administratieve functies, zoals administratief medewerker secretariaat, secretaresse en directiesecretaresse. Laatst genoemde beroep is een overstap naar een hoger niveau.
- Wanneer de periode van werkloosheid langer heeft geduurd dan één jaar, ontstaat er een iets ander beeld. Een deel van de receptionisten lukt het om weer werk te vinden op administratief terrein, maar een relatief grote groep gaat buiten de administratie aan de slag. Vergeleken met kortdurend werkloze receptionisten stappen ze vaker over naar callcentermedewerker inbound en naar commercieel medewerker binnendienst. Ook kijken ze vaker uit naar een baan als medewerker bedrijfsrestaurant en helpende thuiszorg.

Bijlage – Werkwijze en methodiek

Loopbaanoverstappen worden berekend op basis van twee pijlers: overeenkomstige competenties en historische loopbaanoverstappen. Daarnaast worden de kansen op de arbeidsmarkt in kaart gebracht.

1. Competenties

Competenties zijn te verdelen naar gedragscompetenties (soft skills) en harde competenties. Harde competenties zijn bijvoorbeeld kennis hebben van communicatietechnieken, waaronder technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing, en deze kennis kunnen toepassen bij het verstrekken van informatie aan de balie, telefonisch, schriftelijk of via e-mail.

Voor dit onderzoek is enkel gekeken naar gedragscompetenties, er is helaas geen bruikbare informatie beschikbaar over harde skills op beroepsniveau. De gedragscompetenties zijn verkregen via www.competentieatlas.nl. In de competentieatlas wordt onderscheid gemaakt tussen 'zeer belangrijke' en 'belangrijke' competenties. De receptionist kent drie zeer belangrijke gedragscompetenties:

- Op de behoefte en de verwachtingen van de klant richten
- Instructies en procedures opvolgen
- Aandacht en begrip tonen

Vervolgens is gekeken welke beroepen overeenkomen met minimaal twee van de drie zeer belangrijke competenties. Tevens is ervan uitgegaan dat van deze overeenkomstige competenties er bij het matchende beroep minimaal één zeer belangrijk dient te zijn.

2. Historische loopbaanoverstappen

UWV beschikt over unieke gegevens uit het arbeidsverleden van mensen die de afgelopen jaren op enig moment waren ingeschreven als werkzoekende. Uit dit zogenoemde werkzoekendenbestand is af te leiden welke loopbaanwisselingen hebben plaatsgevonden in de periode 2012 tot februari 2016. Er kan worden gekeken naar welke beroepen receptionisten zijn overgestapt, ook is bekend welke leeftijd de overstappers hadden toen ze van baan wisselden. Op deze manier zijn de meest voorkomende loopbaanoverstappen in kaart gebracht.

Stap 1 en 2 leveren twee lijsten op: één met beroepen die qua competenties verwant zijn en één met historische loopbaanoverstappen. Vervolgens zijn beide lijsten met elkaar gematcht. Hier gold als uitgangspunt: hoe meer loopbaanoverstappen er in het verleden hebben plaatsgevonden, hoe hoger ze komen op de uiteindelijke lijst. Vervolgens is aan deze lijst het gemiddeld aantal openstaande vacatures per maand toegevoegd (over de periode november 2015 – april 2016). Dit betreft vacatures die op werk.nl voor werkzoekenden zichtbaar worden gemaakt. Hierbij gaat het om vacatures die via het internet worden 'gespiderd' en om vacatures die door werkgevers of contractpartners van UWV op werk.nl worden geplaatst. Hoewel dit niet de totale vacaturemarkt weergeeft, is het wel een indicatie van de omvang van de vacaturemarkt voor specifieke beroepsgroepen.

3. Kansen op de arbeidsmarkt

Vervolgens is bekeken in hoeverre de overstappen vandaag de dag kansrijk zijn ten opzichte van elkaar. Er is gekeken naar:

- het aantal concurrent-werkzoekenden per vacature. Daarbij is gekeken naar het aantal cv's waarin het beroep als zoekberoep is aangegeven. Werkzoekenden kunnen maximaal drie zoekberoepen opgeven.
- de kans op werkhervatting vanuit de WW: hoe snel komen mensen weer aan het werk? Hierin is gecorrigeerd voor achtergrondkenmerken.

Voor beide indicatoren is een score toegekend en bij elkaar opgeteld. Op basis hiervan is per uitwijkberoep een indicatie gegeven van de kansen op de arbeidsmarkt.

Goed om nogmaals te vermelden: de lijsten geven een idee van mogelijke loopbaanoverstappen, maar houden uiteraard geen rekening met individuele achtergrondkenmerken, vaardigheden en interesses.

Colofon

Uitgave

UWV
Afdeling Arbeidsmarktinformatie en -advies

Postadres

Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen

Tel. 06 11 761 791 / lisan.vandenbeukel@uwv.nl

Auteurs

Freek Kalkhoven
Lisan van den Beukel

