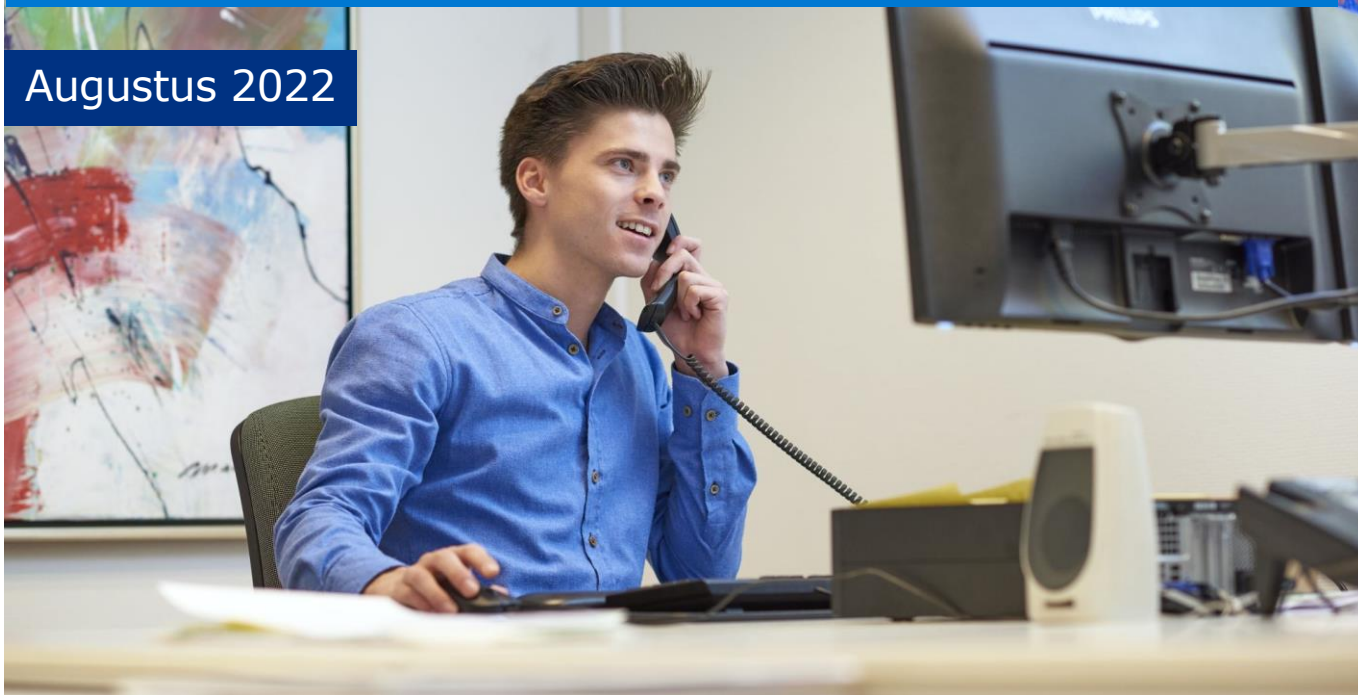


# Nieuwsflits arbeidsmarkt

## Noord-Brabant

Augustus 2022



# Vraag naar klantcontactberoepen toegenomen, spanning op de arbeidsmarkt neemt verder toe

Het aantal openstaande vacatures in het tweede kwartaal is toegenomen naar ruim 78.550: een toename van 40% op jaarbasis. Tegelijkertijd zette in de provincie Noord-Brabant de daling van het aantal WW-uitkeringen in augustus flink door. Eind augustus werden in Noord-Brabant ruim 23.500 WW-uitkeringen verstrekt; een daling van 3,1% ten opzichte van de maand daarvoor. Werkgevers hebben grote moeite om werknemers te vinden. Ook de personeelswerving bij klantcontactberoepen komen steeds meer onder druk te staan. Tekorten aan medewerkers in deze branche lopen op. Samen met een groeiend aantal klantvragen en meer complexe vragen, leidt dit tot langere wachttijden.

## Ruim een kwart minder WW-uitkeringen in Noord-Brabant

Het aantal WW-uitkeringen daalt in Noord-Brabant reeds 8 maanden op rij. Eind augustus 2022 verstrekte UWV 23.561 WW-uitkeringen in de provincie Noord-Brabant. Ten opzichte van vorige maand is dit een afname van 3,1% (-759 uitkeringen). Dit is gelijk aan de landelijke afname van 3,1%. Ten opzichte van een jaar geleden is het aantal WW-uitkeringen ruim een kwart lager 27% (-8.735 uitkeringen) in Noord-Brabant. Omdat het aantal WW-uitkeringen blijft dalen en het aantal openstaande vacatures blijft stijgen, zijn er in de volle breedte van de arbeidsmarkt personeelstekorten. Zo is de arbeidsmarkt in Noord-Brabant al drie kwartalen op rij 'zeer krap' en is de spanningsindicator in het tweede kwartaal toegenomen naar 5,8<sup>1</sup>.

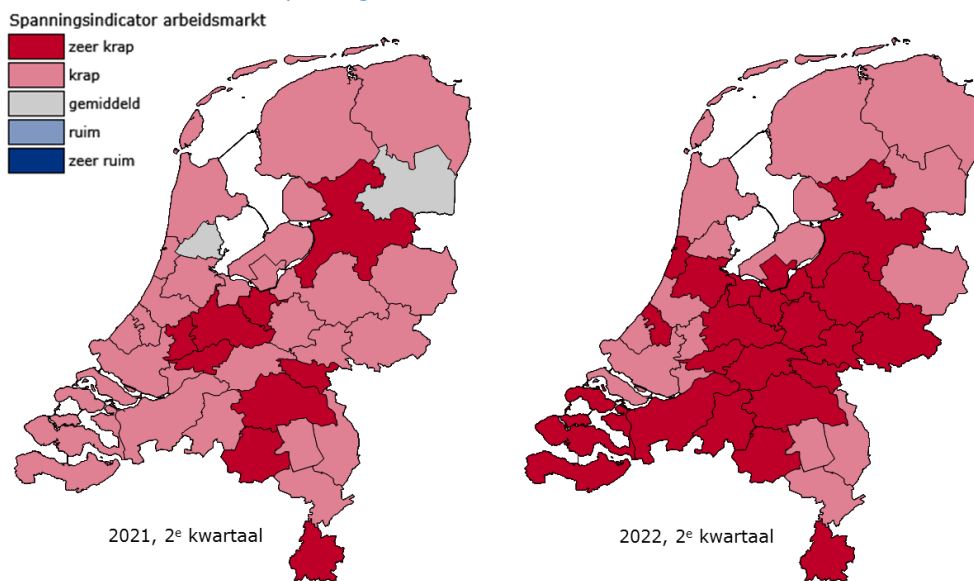
## Vraag naar klantcontactberoepen sterk toegenomen in Noord-Brabant

De klantcontactberoepen kampen ook met personeelstekorten. Medewerkers klantcontact zijn eerste aanspreekpunt voor klanten. Ze vangen vragen op via de telefoon, maar ook via bijvoorbeeld e-mail of chat. De vraag naar medewerkers klantcontact is in een jaar tijd met bijna 40% toegenomen in Noord-Brabant. Stonden er in het tweede kwartaal van 2021 naar schatting nog zo'n 950 vacatures open, in het tweede kwartaal van 2022 is dit opgelopen naar 1.350. Face-to-face contact bij instanties als overheden, zorgverzekeraars, banken en energieleveranciers verschuift in grotere mate steeds meer naar telefonisch of digitaal contact: een ontwikkeling die reeds geruime tijd geleden is ingezet. Ook kopen mensen meer online bij webwinkels. De behoefte aan klantcontactmedewerkers neemt daardoor in vrijwel alle sectoren toe.

## Tekorten in klantcontactberoepen lopen op

De toename van de vraag gaat gepaard met een afname van het aantal personen met een WW-uitkering dat op zoek is naar een baan als medewerker klantcontact. Tekorten aan klantcontactmedewerkers lopen hierdoor op. De krapte voor klantcontactberoepen nam in een jaar tijd verder toe in Noord-Brabant. Hadden klantcontactberoepen in het tweede kwartaal van 2021 reeds een krappe arbeidsmarkt, in het tweede kwartaal van 2022 is dit een zeer krappe arbeidsmarkt in 4 van de 5 arbeidsmarktregio in Noord-Brabant. Het groeiend aantal klantvragen, meer complexe vragen<sup>2</sup> én de krapte op de arbeidsmarkt leidt steeds vaker tot langere wachttijden<sup>3</sup>.

## Afbeelding 1: Ontwikkeling regionale spanning klantcontactberoepen 2021 (Q2) en 2022 (Q2), spanningsindicator UWV



<sup>1</sup> De verhouding van de openstaande vraag en direct beschikbaar aanbod, geeft een indicatie van de spanning op de arbeidsmarkt.

<sup>2</sup> Bedrijven krijgen bijvoorbeeld extra vragen in verband met de dure energiecontracten of leveringsproblemen van producten.

<sup>3</sup> Zie artikel: Knelpunten op de Klantcontact arbeidsmarkt, UWV - 15 september 2022; [sectorpagina klantcontact](#)

## Aantal WW-uitkeringen klantcontactberoepen stabiliseert

Aan het begin van de coronacrisis groeide het aantal mensen met een WW-uitkering dat op zoek was naar een baan als klantcontactmedewerker. Sinds eind 2020 neemt dit aantal weer af in Noord-Brabant. In augustus 2022 verstrekke UWV een WW-uitkering aan ruim 360 personen met een klantcontactberoep in Noord-Brabant: 38% minder dan in augustus 2020 en 12% minder dan in augustus 2021. Op dit moment lijkt de dalende trend zich enigszins te stabiliseren (afbeelding 2).

Tijdens de coronapandemie was er in 2020 en 2021 extra vraag naar klantcontactpersoneel bij o.a. de GGD's (afsprakenlijn en bron- en contactonderzoek), de detailhandel (meer online aankopen) en de overheid (crisisdienstverlening). Veel tijdelijk personeel is op uitzendbasis aangetrokken. Dit verklaart waarschijnlijk de groei (+28%) van het aandeel personen dat voorafgaand aan hun WW-uitkering via uitzendbedrijven werkzaam is geweest (afbeelding 3).

**Afbeelding 2: Ontwikkeling WW-uitkering  
Klantcontactberoepen,  
Noord-Brabant**



**Afbeelding 3: Top 3 WW'ers klantcontact  
naar sector van herkomst,  
Noord-Brabant augustus-2022**

	Vershil t.o.v. augustus 2021
1. Uitzendbedrijven	28%
2. Overige commerciële dienstverlening (w.o. facilitaire contactcenters)	-26%
3. Groothandel	-17%

Bron: UWV (o.b.v. inschrijfberoepen: klantcontactmedewerkers-inbound, -outbound, medewerkers klantenservice)

## Aandacht voor anderen is belangrijke competentie

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. Via het [skills dashboard](#) worden de taken en vaardigheden van de diverse klantcontactberoepen in beeld worden gebracht. Belangrijke competenties zijn bijvoorbeeld: klantgericht werken, aandacht voor anderen en werken volgens de regels. Medewerker klantcontact is een veelvoorkomend overstapberoep. Veel mensen met werkervaring in onder andere een bedrijfseconomisch-administratief, commercieel of dienstverlenend beroep stappen over naar klantcontactberoepen.

## Aanpak van de knelpunten in het klantcontactwerk

Om de personeelstekorten en de langere wachttijden bij de klantcontactcenters aan te pakken zijn verschillende oplossingsstrategieën denkbaar. UWV heeft ter inspiratie een publicatie uitgebracht waarin [27 oplossingen](#) voor het aanpakken van personeelstekorten worden genoemd. Deze zijn te verdelen in 3 strategieën: het vinden van nieuw talent, het organiseren van het werk en 'boeien en binden' van personeel; zie tevens [het artikel](#): knelpunten op de klantcontact arbeidsmarkt.

## Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

Deze nieuwsflits maakt gebruik van cijfers over de werkloosheidsuitkeringen (WW) van UWV. Dit is in lijn met het gezamenlijke landelijke persbericht van CBS en UWV. Het aantal WW-uitkeringen heeft betrekking op ontslagwerkloosheid. De WW-cijfers geven derhalve een goed beeld van de dynamiek op de arbeidsmarkt.

In de bijlage treft u de WW-cijfers aan uitgesplitst naar de gemeenten voor de vijf arbeidsmarktregio's en de sectoren.

Voor gedetailleerde informatie over WW en de Geregistreerde Werkzoekenden UWV (GWU) per arbeidsmarktregio verwijzen we u graag naar de [Regionale pagina's](#).

Voor persvragen kunt u contact opnemen met UWV-communicatieadviseurs Simon [Slegers](#) (06 29 69 71 71) of [Joost Ploegmakers](#) (06 11 29 54 02).

Voor inhoudelijke informatie kunt u contact opnemen met arbeidsmarktadviseurs [Jessie Vossen](#) (06 15 68 63 91) voor Zuidoost-Brabant, Helmond-De Peel, [Milou Audenaerd](#) (06 21 48 44 91) voor West-Brabant en [Marjon van Delft](#) (06 21 91 06 21) voor Midden-Brabant en Noordoost-Brabant.

Meer informatie over de arbeidsmarkt vindt u op [Werk.nl/arbeidsmarktinformatie](#)

# Bijlage I Tabellen

Tabel Arbeidsmarktregio's

WW-Uitkeringen	Stand huidige maand	Stand vorige maand	Maand mutatie	Stand vorig jaar	Jaar mutatie	WW-percentage	Leeftijd		
	Aug 2022	Jul 2022	in %	Aug 2021	in %	Aug 2022	< 27 jr	27-50 jr	≥ 50 jr
<b>Nederland</b>	<b>151.730</b>	<b>156.636</b>	<b>-3,1%</b>	<b>212.661</b>	<b>-28,7%</b>	<b>1,6%</b>	<b>11.241</b>	<b>69.506</b>	<b>70.973</b>
<b>Provincie</b>									
Noord-Brabant	23.561	24.320	-3,1%	32.296	-27,0%	1,6%	1.683	10.306	11.572
<b>Arbeidsmarktregio</b>									
<b>Gemeenten</b>									
<b>Noordooost-Brabant</b>	<b>5.340</b>	<b>5.552</b>	<b>-3,8%</b>	<b>7.416</b>	<b>-28,0%</b>	<b>1,5%</b>	<b>327</b>	<b>2.286</b>	<b>2.727</b>
Bernheze	226	238	-5,0%	297	-23,9%	1,3%	16	91	119
Boekel	55	60	-8,3%	100	-45,0%	0,9%	*	22	29
Boxtel	275	286	-3,8%	388	-29,1%	1,5%	19	119	137
Land van Cuijk	793	816	-2,8%	1.083	-26,8%	1,6%	47	295	451
Maashorst	473	498	-5,0%	632	-25,2%	1,5%	30	205	238
Meierijstad	681	697	-2,3%	939	-27,5%	1,4%	41	276	364
Oss	812	841	-3,4%	1.231	-34,0%	1,6%	58	340	414
s Hertogenbosch	1.562	1.613	-3,2%	2.092	-25,3%	1,7%	97	744	721
Sint-Michielsgestel	194	205	-5,4%	296	-34,5%	1,2%	*	77	110
Vught	269	298	-9,7%	358	-24,9%	1,6%	*	117	144
<b>Zuidoost-Brabant</b>	<b>4.848</b>	<b>4.931</b>	<b>-1,7%</b>	<b>6.575</b>	<b>-26,3%</b>	<b>1,7%</b>	<b>362</b>	<b>2.184</b>	<b>2.302</b>
Bergijk	156	168	-7,1%	206	-24,3%	1,5%	*	43	106
Best	291	295	-1,4%	404	-28,0%	1,7%	15	117	159
Bladel	172	186	-7,5%	222	-22,5%	1,5%	*	65	101
Eersel	165	168	-1,8%	214	-22,9%	1,5%	11	55	99
Eindhoven	2.443	2.428	0,6%	3.429	-28,8%	1,8%	241	1.284	918
Heeze-Leende	116	125	-7,2%	161	-28,0%	1,3%	*	39	70
Nuenen Ca	198	199	-0,5%	249	-20,5%	1,6%	*	85	108
Oirschot	138	144	-4,2%	184	-25,0%	1,3%	*	45	87
Reusel-De Mierden	126	137	-8,0%	117	7,7%	1,7%	*	43	76
Son en Breugel	149	151	-1,3%	197	-24,4%	1,6%	*	61	84
Valkenswaard	342	351	-2,6%	403	-15,1%	2,0%	21	139	182
Veldhoven	404	419	-3,6%	565	-28,5%	1,6%	25	148	231
Waalre	148	160	-7,5%	224	-33,9%	1,6%	*	60	81
<b>Helmond-De Peel</b>	<b>2.463</b>	<b>2.500</b>	<b>-1,5%</b>	<b>3.324</b>	<b>-25,9%</b>	<b>1,7%</b>	<b>229</b>	<b>1.068</b>	<b>1.166</b>
Asten	143	144	-0,7%	183	-21,9%	1,5%	13	63	67
Deurne	262	270	-3,0%	340	-22,9%	1,5%	13	97	152
Geldrop-Mierlo	407	403	1,0%	553	-26,4%	1,8%	37	183	187
Gemert-Bakel	234	251	-6,8%	341	-31,4%	1,3%	14	94	126
Helmond	1.084	1.100	-1,5%	1.456	-25,5%	2,1%	129	501	454
Laarbeek	171	173	-1,2%	232	-26,3%	1,3%	13	60	98
Someren	162	159	1,9%	219	-26,0%	1,4%	10	70	82
<b>Midden-Brabant</b>	<b>4.479</b>	<b>4.608</b>	<b>-2,8%</b>	<b>6.117</b>	<b>-26,8%</b>	<b>1,6%</b>	<b>332</b>	<b>2.041</b>	<b>2.106</b>
Alphen-Chaam	54	59	-8,5%	91	-40,7%	0,9%	*	16	35
Baarle-Nassau	52	52	0,0%	71	-26,8%	1,5%	*	17	34
Dongen	231	228	1,3%	305	-24,3%	1,6%	19	103	109
Gilze en Rijen	193	198	-2,5%	263	-26,6%	1,3%	13	74	106
Goirle	203	214	-5,1%	266	-23,7%	1,6%	*	82	112
Heusden	387	422	-8,3%	551	-29,8%	1,5%	18	164	205
Hilvarenbeek	107	106	0,9%	128	-16,4%	1,2%	*	38	63
Loon op Zand	190	206	-7,8%	276	-31,2%	1,4%	*	88	96
Oisterwijk	267	273	-2,2%	341	-21,7%	1,5%	12	95	160
Tilburg	2.315	2.347	-1,4%	3.154	-26,6%	1,8%	218	1.156	941
Waalwijk	480	503	-4,6%	671	-28,5%	1,7%	27	208	245
<b>West-Brabant</b>	<b>6.288</b>	<b>6.583</b>	<b>-4,5%</b>	<b>8.643</b>	<b>-27,2%</b>	<b>1,6%</b>	<b>428</b>	<b>2.665</b>	<b>3.195</b>
Altena	325	334	-2,7%	462	-29,7%	1,0%	24	152	149
Bergen op Zoom	706	732	-3,6%	890	-20,7%	2,0%	50	297	359
Breda	1.942	2.031	-4,4%	2.557	-24,1%	1,9%	159	923	860
Drimmelen	223	229	-2,6%	319	-30,1%	1,5%	*	76	141
Etten-Leur	370	397	-6,8%	564	-34,4%	1,5%	24	146	200
Geertruidenberg	165	193	-14,5%	257	-35,8%	1,3%	*	81	76
Halderberge	258	257	0,4%	364	-29,1%	1,6%	11	99	148
Moerdijk	311	324	-4,0%	444	-30,0%	1,5%	22	117	172
Oosterhout	516	544	-5,1%	721	-28,4%	1,7%	28	225	263
Roosendaal	766	803	-4,6%	1.047	-26,8%	1,8%	58	303	405
Rucphen	167	171	-2,3%	225	-25,8%	1,3%	*	63	95
Steenbergen	211	223	-5,4%	319	-33,9%	1,5%	14	76	121
Woensdrecht	164	179	-8,4%	257	-36,2%	1,4%	*	49	107
Zundert	164	166	-1,2%	217	-24,4%	1,3%	*	58	99

\* Waarde is kleiner dan 10

## Tabel sectoren

WW-Uitkeringen	Stand	Stand	Maand	Stand	Jaar	Duur uitkering		
	huidige	van	mutatie	van	mutatie	0-6 mnd	6-12 mnd	≥ 1 jr
	Aug 2022	Jul 2022	in %	Aug 2021	in %			
<b>Nederland</b>	<b>151.730</b>	<b>156.636</b>	<b>-3,1%</b>	<b>212.661</b>	<b>-28,7%</b>	<b>82.830</b>	<b>33.318</b>	<b>35.582</b>
<b>Provincie</b>								
Noord-Brabant	23.561	24.320	-3,1%	32.296	-27,0%	12.725	5.286	5.550
<b>Sector</b>								
<b>Noord-Brabant</b>	<b>23.561</b>	<b>24.320</b>	<b>-3,1%</b>	<b>32.296</b>	<b>-27,0%</b>	<b>12.725</b>	<b>5.286</b>	<b>5.550</b>
Landbouw, groenvoorziening, visserij	211	230	-8,3%	275	-23,3%	111	57	43
Chemische industrie	352	381	-7,6%	497	-29,2%	134	88	130
Metaalindustrie, installatie, voertuigen	2.099	2.197	-4,5%	2.966	-29,2%	933	483	683
Voeding- en genotmiddelenindustrie	721	762	-5,4%	955	-24,5%	291	194	236
Overige industrie	531	561	-5,3%	770	-31,0%	237	123	171
Bouw	430	453	-5,1%	516	-16,7%	185	116	129
Vervoer en logistiek	1.055	1.109	-4,9%	1.785	-40,9%	568	247	240
Detailhandel	1.793	1.866	-3,9%	2.917	-38,5%	1.014	387	392
Groothandel	2.056	2.209	-6,9%	2.841	-27,6%	1.046	485	525
Horeca en catering	726	775	-6,3%	1.608	-54,9%	347	146	233
Bank- en verzekeringswezen	435	453	-4,0%	614	-29,2%	126	137	172
Uitzendbedrijven	4.204	4.220	-0,4%	4.894	-14,1%	3.092	706	406
Schoonmaak	360	361	-0,3%	565	-36,3%	193	66	101
Overige commerciële dienstverlening	3.624	3.814	-5,0%	5.137	-29,5%	1.941	842	841
Onderwijs	888	763	16,4%	1.130	-21,4%	468	167	253
Overheid	198	203	-2,5%	206	-3,9%	85	66	47
Zorg en welzijn	3.236	3.315	-2,4%	3.756	-13,8%	1.646	818	772
Cultuur	181	183	-1,1%	276	-34,4%	80	49	52
Overig	394	396	-0,5%	476	-17,2%	192	97	105
Onbekend	67	69	-2,9%	112	-40,2%	36	12	19

\* Waarde is kleiner dan 10

---

## Toelichting

### Notitie

- Door de gemeentelijke herindeling vormen nu de gemeenten Cuijk, Boxmeer, Grave, Mill en Sint Hubert, en Sint Anthonis de nieuwe gemeente Land van Cuijk. Ook vormen nu de gemeenten Uden en Landerd de nieuwe gemeente Maashorst. Waar in deze nieuwsflits het vergelijk met voorgaande periodes wordt gedaan is dat ook steeds met de huidige gebiedsindeling.

### Over deze publicatie

- In deze nieuwsflits wordt gebruik gemaakt van cijfers over de werkloosheidsuitkeringen (WW) van UWV. Dit is in lijn met het gezamenlijke landelijke persbericht van CBS en UWV. Het aantal WW-uitkeringen heeft betrekking op ontslagwerkloosheid. De WW-cijfers geven derhalve een goed beeld van de dynamiek op de arbeidsmarkt. In de bijlage treft u de WW-cijfers uitgesplitst naar de gemeenten voor de drie arbeidsmarktregio's.

### WW-uitkeringen

- UWV geeft op basis van de Werkloosheidswet (WW) een uitkering aan werknemers die buiten hun schuld hun baan zijn kwijtgeraakt. Het aantal WW-uitkeringen heeft betrekking op ontslagwerkloosheid. Het aantal WW-uitkeringen is exclusief werkloosheid als gevolg van betalingsonmacht bij faillissementen, werktijdverkorting en "onwerkbaar" weer. De belangrijkste redenen om een WW-uitkering te beëindigen zijn werkhervatting en het bereiken van de maximale uitkeringsduur.

### WW-percentage

- Het WW-percentage is het volume WW uitgedrukt als % van de beroepsbevolking. Deze WW-cijfers hebben betrekking op het aantal WW-uitkeringen, niet op het aantal personen. Het WW-percentage dient niet te worden verward met het werkloosheidspercentage (CBS). De cijfers zijn in april 2020 aangepast aan de CBS-publicatie van de beroepsbevolking naar regionale kenmerken van 13 februari 2020.

### Beroepsbevolking

- Bron beroepsbevolkingscijfers: CBS (stand 2020). In februari 2015 is de beroepsbevolking aangepast aan de internationale definitie van de International Labour Office (ILO). Belangrijkste verschillen met het verleden zijn a) de verlaging van het aantal uren dat iemand werkt of wil werken van 12 uur naar 1 uur en b) de verhoging van de leeftijdsgrens van 64 naar 74 jaar.

### Sectorindeling

- UWV beschikt over de sectorindeling die de Belastingdienst gebruikt bij het indelen van bedrijven volgens de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). In de Nieuwsflits is het aantal sectoren ingeperkt door sectoren samen te voegen. Voor zover dat mogelijk is wordt de SBI-indeling van het CBS gevolgd, maar dat kan lang niet voor alle sectoren. Beëindigde WW-uitkeringen naar sector hebben betrekking op de sector van instroom.
- Gedurende de eerste maanden van 2020 zijn veel uitzendbedrijven door de Belastingdienst heringedeeld in de sector 'Uitzendbedrijven' (Staatscourant 2019, 38919). In voorgaande jaren was een deel van de uitzendbedrijven nog ingedeeld in de sector waar de uitlening plaatsvond. De ontwikkeling van het aantal WW-uitkeringen vanuit de uitzendsector tussen 2019 en 2020 wordt vertekend door deze herindeling. Dat geldt ook voor de sectoren waar voorheen veel uitzendbedrijven ingedeeld waren, zoals 'Overige commerciële dienstverlening' en 'Vervoer en logistiek'.

---

## Colofon

### Uitgave

UWV Afdeling arbeidsmarktinformatie en -advies

### Inlichtingen

Simon Slegers (06) 29 69 71 71, regio: West-Brabant

Joost Ploegmakers (06) 11 29 54 02, regio: Noordoost-, Midden- en Zuidoost-Brabant en Helmond-De Peel

### Auteurs

Jessie Vossen (06) 15 68 63 91, regio's: Zuidoost-Brabant, Helmond-De Peel

Milou Audenaerd (06) 21 48 44 91, regio's: West-Brabant

Marjon van Delft (06) 21 91 0 621, regio's: Noordoost-en Midden-Brabant

Volg ons



### Disclaimer

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

UWV © Augustus 2022