

Detailhandel in beeld

Juli 2023



In het kort

- De personeelstekorten in de detailhandel zijn voelbaar. De omzet komt daardoor in gevaar en er zijn al bedrijven die hun openingstijden versmallen of filialen sluiten om het personeel beter te verdelen over vestigingen.
- Na de coronajaren is de krapte in korte tijd flink gestegen. Bedrijven gingen massaal op zoek naar (flexibel) personeel. De detailhandel bleek moeilijk te kunnen concurreren op salaris met andere sectoren.
- De krapte is inmiddels breed 'uitgewaaierd' over de sector. Tekorten zijn er al lang niet meer alleen in specifieke verkoopsegmenten als bouwmarkten, optiekzaken en elektronicawinkels. Ook in generieke segmenten als kleding- en schoenenwinkels, drogisterijen en supermarkten overstijgt de vraag ruimschoots het aanbod van werkzoekenden. Dit biedt baankansen in detailhandelberoepen waar wat minder opleiding wordt gevraagd: vakkenvullers, kassamedewerkers en kledingverkopers. Daarnaast zijn er tekorten in webwinkels: een enorm groeisegment in de sector.
- Door de grote tekorten kijken werkgevers steeds vaker naar andere doelgroepen. In beroepen waar voorheen vooral scholieren werden ingezet, wordt nu ook gekeken naar 55-plussers, mensen met een arbeidsbeperking of anderstaligen (buitenlandse studenten, Oekraïners). Ook 'anders werven' en 'behoud van personeel' heeft de aandacht.
- Goed nieuws voor werkgevers: signalen duiden er op dat de ergste krapte vermoedelijk achter de rug is. Het aantal openstaande vacatures (vraagzijde) daalt de laatste tijd, terwijl het aantal WW'ers (aanbodzijde) stabiel blijft.

Werkgelegenheid: omvang en ontwikkeling

Zelfs in coronajaren steeg het aantal banen

In de coronacrisis heeft de detailhandel het zwaar gehad. Door lockdowns moesten veel winkels hun deuren tijdelijk sluiten. Toch heeft de werkgelegenheid in de detailhandel zich staande weten te houden tijdens de coronajaren.

Tussen 2019 en 2022 groeide de detailhandel met 75.000 banen. In 2020 en 2021 groeide het aantal banen jaarlijks met circa 2%, in 2022 was dit ruim 3%. In 2022 telt de sector 1.140.000 banen: 934.000 werknemersbanen en 207.000 banen van zelfstandigen. Op de zorg en welzijn na heeft de sector detailhandel de grootste werkgelegenheid van Nederland.

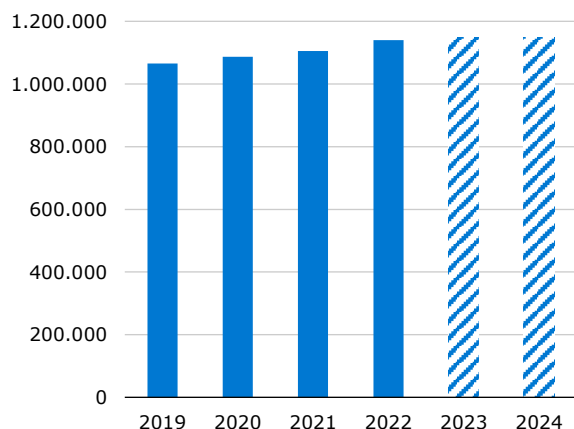
Tijdens de crisis was het aantal faillissementen in de sector relatief laag. Dankzij de NOW-subsidie konden veel werkgevers op kosten van de staat een deel van de lonen blijven doorbetalen. Ook bleef de economie na de coronacrisis veerkrachtiger dan vooraf gedacht. Het consumentengedrag veranderende nauwelijks en de koopkracht bleef op pijl.

Beperkte banengroei in 2023 en 2024 verwacht

In 2022 kreeg Nederland te maken met sterk verhoogde prijzen van veel producten (inflatie) en een stagnerende economische groei. De werkgelegenheid in de detailhandel hield desondanks stand. Voor 2023 en 2024 is het echter onzeker hoe de economie zich ontwikkelt, en wat dat betekent voor het consumptiegedrag. Sommige prognoses gaan uit van dalende verkoopcijfers in 2023 en oplopende faillissementen. Winkels hebben te maken (gehad) met hoge

Ontwikkeling banen detailhandel

Realisatie 2019-2022 (CBS), prognose 2023/2024 (UWV)



Bron: CBS, UWV (prognose)

energieprijzen en stijgende loonkosten (onder andere door verhoging minimumloon), terwijl de NOW-subsidie is gestopt. Veel bedrijven hebben nog coronaschulden. Bovendien remt de aanhoudende personeelskrapte de groei van de sector. UWV voorspelt daarom een zeer geringe banengroei in 2023 (+7.000, +0,6%) en 2024 (+2.000, +0,3%).

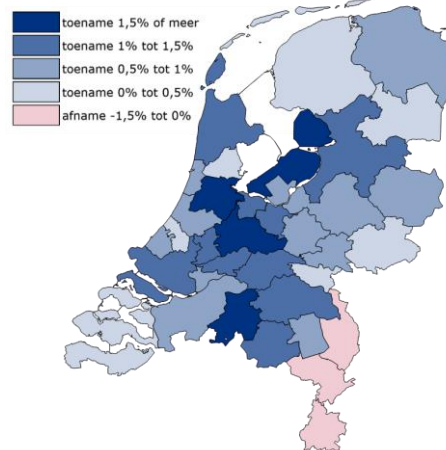
Banengroei tot 2024 niet in elke regio gelijk

De voorspelde banengroei tot 2024 is niet gelijk verdeeld over alle 35 arbeidsmarktregio's in Nederland.

Zo wordt verwacht dat het aantal werknemersbanen in **Limburg** wat zal dalen tot en met 2024. Demografische ontwikkelingen als vergrijzing en ontgroening zorgen voor een krimp van de bevolking. Dat maakt dat ook in andere krimpregio's zoals Friesland, Drenthe, Achterhoek en Zeeland de banengroei zeer beperkt zal zijn.

In andere regio's wordt juist een relatief sterke banengroei tot 2024 verwacht. Het gaat om economisch sterke (Rand)stedelijke gebieden als **Groot-Amsterdam** en **Utrecht**. In deze regio's én in **Flevoland** groeit bovendien de bevolking hard. Ook in de arbeidsmarktregio **Midden-Brabant** wordt een gunstige banengroei verwacht voor de detailhandel. Dit kan verklaard worden door de aanwezigheid van relatief veel e-commercebanen (logistieke centra). De e-commerce zit immers in de lift.

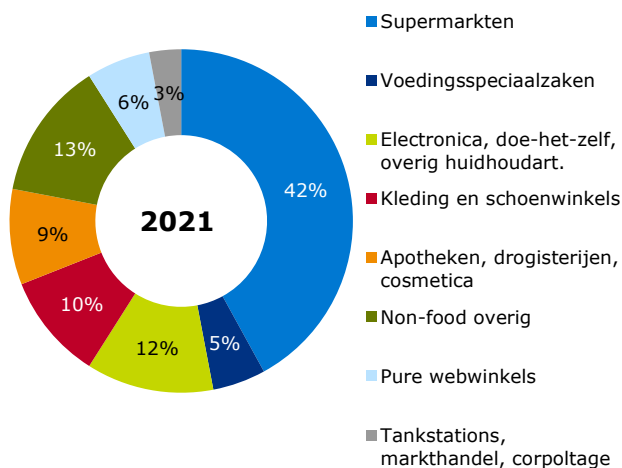
Verwachte regionale ontwik. banen detailhandel 2024 (progn.) vergeleken met 2022, werknemersbanen



Bron: UWV

Werkgelegenheid: verschuivingen in segmenten en beroepen

Verdeling banen naar segment in de detailhandel



Bron: CBS StatLine

Steeds meer banen in de supermarkt

Bijna de helft van de werknemersbanen in de detailhandel komt voor in winkels waar hoofdzakelijk voedingsmiddelen worden verhandeld (47%). Met 42% nemen **supermarkten** verreweg het hoogste aandeel in. Tussen 2016 en 2021 steeg het aantal supermarktbanen met bijna 50.000 (+16%). Daarnaast bestaat 5% van de werkgelegenheid in de detailhandel uit **voedingsspecialzaken**. Beide segmenten deden het goed tijdens de coronacrisis.

Wel is het zo dat het aandeel supermarktbanen op de totale werkgelegenheid in de detailhandel gestaag maar structureel stijgt, terwijl het aandeel voedingsspecialzaken gelijk blijft. Enerzijds komt dit doordat sommige specialzaken worden weggeconcentreerd door supermarkten. Anderzijds speelt de vergrijzing een factor. Veel kleine ondernemers (slagers, groenteboeren) lukt het niet om een bedrijfsopvolger te vinden.¹

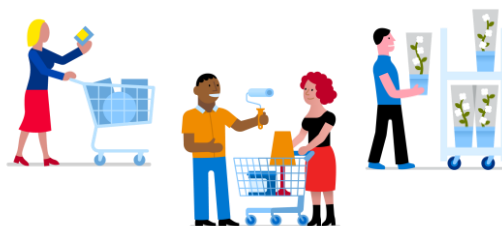
Stijgers en dalers in de non-food retail

De grootste non-foodsegmenten zijn **consumentenelektronica, doe-het-zelf en huishoudwaren** (12%), **kleding- en schoenwinkels** (10%) en **apotheken, drogisterijen en cosmeticazaken** (9%). Kleding- en schoenwinkels, warenhuizen en winkels met huishoudelijke artikelen voelden de coronacrisis extra hard omdat er nauwelijks nog klanten kwamen. Vanaf begin 2021 trok de non-food (waaronder kleding- en schoenwinkels) echter snel weer wat bij. Maar ook tijdens de coronacrisis waren er non-food winkels die het goed deden, zoals bouwmarkten en tuincentra.

Top 6 stijgende segmenten detailhandel Ontwikkeling werknemersbanen 2016-2021

| | |
|--|-------|
| 1. Pure webwinkels | +180% |
| 2. Doe-het-zelf winkels | +27% |
| 3. Bloemen-, dierenwinkels, tuincentra | +20% |
| 4. Winkels in vrijetijdsartikelen | +17% |
| 5. Drogisterijen | +17% |
| 6. Supermarkten | +16% |

Bron: CBS StatLine



¹ NOS.nl (2022). Slager vindt maar moeilijk opvolger: 'We hebben vers bloed nodig'

Werk in de webwinkel

Een belangrijke ontwikkeling is de groei van **e-commerce**. Het aantal personen dat zelf een webshop is gestart is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Daarnaast zijn er veel mensen in loondienst bij een 'pure' webwinkel. Dit zijn bedrijven die voor het grootste deel draaien op inkomsten uit online verkopen. **In 2021 waren bijna 53.000 werknemers in dienst bij pure webwinkels, tegenover bijna 19.000 in 2016 (+180%)**. Als je kijkt naar de ontwikkeling van het totaal aantal werkzame personen in webwinkels (eigenaren en werknemers samen) tussen 2019 en 2021, zit de groei voor het grootste deel bij de webwinkels food.² Naast pure webwinkels is er veel e-commerce werkgelegenheid bij bedrijven die naast fysieke winkels ook online verkopen (omni-channel). Denk aan grote winkel(keten)s of supermarkten met eigen magazijnen en bezorgdiensten.

Groei van grote winkels en ketens

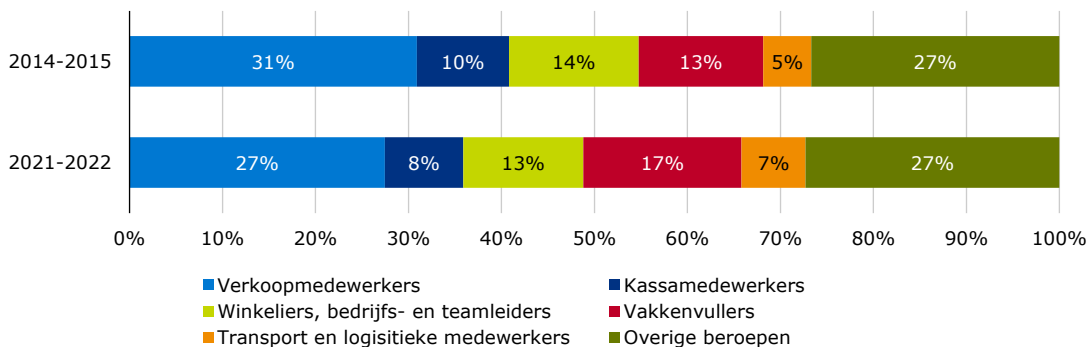
Een andere ontwikkeling is de verdere groei van grote winkelbedrijven ten koste van kleine ondernemingen. Wanneer je de pure webwinkels niet meetelt, daalt het aantal kleine fysieke winkels (met maximaal 10 werkzame personen) al enkele jaren, terwijl het aantal bedrijven van meer dan 10 personen stijgt. Dit duidt op schaalvergroting in de detailhandel. Al jaren lang is zo'n 30%-33% van de winkels onderdeel van een keten.³ Ketens bepalen dus voor een groot deel hoe de winkelstraat eruit ziet. Ook komen er internationale ketens bij. Het vestigingsklimaat is goed in Nederland.

Naar verhouding minder verkopers, meer logistieke krachten

In 2021-2022 werkt ruim 27% van de werkzame personen in de detailhandel als verkoper. Nog eens ruim 8% vervult een functie achter de kassa. Bij elkaar maken deze verkopende beroepen zo'n 36% uit van de sector. In 2014-2015 was dit nog een aandeel van 41%. De verschuiving is deels het gevolg van de opkomst van het online verkoopkanaal waardoor er minder verkoopadviseurs nodig zijn, en deels doordat er steeds vaker gebruikt wordt gemaakt van zelfscankassa's. Deze zie je niet alleen in supermarkten maar ook steeds vaker in non-food winkels.

Verdeling van beroepsgroepen in de detailhandel

2014/2015 en 2021/2022 (2 jaarsgemiddelden), % werkzame personen



Bron: CBS maatwerk op verzoek UWV (bewerking UWV)

Tegenover de relatieve daling van het aantal verkopers en kassamedewerkers staat de groei van logistieke krachten. In 2021-2022 heeft 7% van de detailhandel een transport en logistieke functie, en 17% is een vakkenvuller. Bij elkaar gerekend ruim 5%-punt hoger dan in 2014-2015. Let wel, het gaat hier om werkzame personen, niet om fte. Veel vakkenvullers werken maar een beperkt aantal uur per week.

Werkgelegenheid: kenmerken personeel

- Een derde (34%) van de werkenden in de sector is een **scholier of student**.⁴ De detailhandel biedt veel parttimewerk aan bijvoorbeeld vakkenvullers, kassamedewerkers, logistieke krachten en winkelassistenten. Logischerwijs is het aandeel werkenden in de sector dat **weinig uren** werkt groot. Twee op de drie werkzame personen werkt minder dan 35 uur per week, 27% werkt zelfs maar maximaal 12 uur per week. Van alle werkzame verkoopmedewerkers heeft meer dan 70% een parttimebaan.⁵
- Er wordt in de detailhandel relatief veel gewerkt in **flexibele banen**. Van alle werkenden in de sector heeft 36% een flexbaan en 64% een vaste baan.⁴ Van alle verkoopmedewerkers in loondienst heeft zelfs meer dan de helft een flexibel contract.⁵ Ongeveer 3 op de 10 verkoopmedewerkers werkt als **oproep/invakkracht**.
- 51% van de werkenden in de sector is **jonger dan 30 jaar**, tegenover 26% gemiddeld.⁴ Slechts 12% van de werkenden in de sector is ouder dan 55 jaar.
- Ongeveer 6 op de 10 krachten in de detailhandel is een **vrouw**.⁵ Dit is beduidend hoger dan gemiddeld over alle sectoren (48%).



² Retail Insiders (2023). [Arbeidsmarktrapportage](#).

³ ABN Amro (2023). [Het spook van de winkel- en horecaketens](#).

⁴ Researchcentrum voor Onderwijs en Arbeidsmarkt. Cijfers over 2019/2020.

⁵ CBS StatLine. Cijfers verkoopmedewerkers over 2023 kwartaal 1. Cijfers geslacht over 2021.

- Bijna 4 op de 10 werkenden in de sector heeft geen startkwalificatie (maximaal mbo-niveau 1).⁴ Voor een groot deel zijn dit scholieren of studenten aan mbo-instellingen. Bijna de helft van de werkzame personen is **middelbaar opgeleid** en slechts 15% heeft een hbo of wo-diploma. Uit gegevens van het ROA blijkt dat slechts een klein deel (minder dan 10%) van de werkzame verkoopmedewerkers daadwerkelijk een mbo-opleiding in de richting detailhandel (niveau 2 tot 4) heeft gevolgd. Daarmee is het een beroepsgroep die openstaat voor en kansen biedt aan zij-instromers.

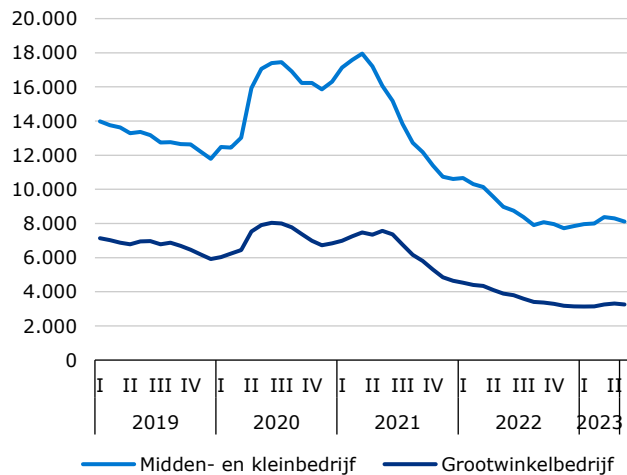
Aanbod van WW'ers

In 2021 en 2022 sterke daling aantal WW'ers

In 2020 en begin 2021 liep het aantal werkzoekenden uit de detailhandel snel op als gevolg van het tijdelijk sluiten van winkels tijdens lockdowns. Vooral het aantal jonge WW'ers (onder de 27 jaar) - vermoedelijk veelal met tijdelijke contracten - steeg hard. Daarnaast was de stijging van de WW iets groter vanuit het mkb dan vanuit grote winkels en ketens. Grootwinkelbedrijven hebben vermoedelijk doorgaans meer vlees op de botten, zodat zij tijdens crises wat beter klappen kunnen opvangen dan kleinere winkelbedrijven.

Vanaf het tweede kwartaal van 2021 zette een sterke daling van WW'ers in. Voor een groot deel komt de daling vanuit jonge WW'ers, die van alle kanten gewild waren en dus vaak snel werk vonden. **Vanaf de tweede helft van 2022 nam de daling af, om tot mei 2023 te stabiliseren.** Per mei 2023 zijn er nog circa 11.400 personen uit de sector met een WW-uitkering. Begin 2021 waren dit er nog ruim tweemaal zoveel.

Ontwikkeling aantal WW'ers uit de detailhandel 2019-2023 (tot mei), naar omvang winkelbedrijf



Bron: UWV (op basis van SV-sector)

Kenmerken WW'ers uit de detailhandel

In het eerste kwartaal van 2023 ziet van de groep WW'ers uit de detailhandel er als volgt uit:

- 12% is jonger dan 27 jaar, 51% is tussen de 27-50 jaar en 37% is 50 jaar of ouder;
- 26% heeft geen startkwalificatie (max mbo-1), 51% is middelbaar opgeleid en 23% heeft een hbo/wo-diploma.
- 64% is een vrouw en 36% is een man. Enkele jaren geleden was het percentage vrouwen in de WW nog 70%. Dit zou erop kunnen duiden dat enkele segmenten met een hoog aandeel werkzame vrouwen (zoals kledingzaken of drogerijen) de laatste tijd aantrekt (zie deel 'Kansrijke beroepen en segmenten').

| Top 10 beroepen in de WW | Ontwikkeling 2019 en 2023 |
|--|---------------------------|
| 1. Verkoopmedewerkers mode | -70% |
| 2. Ondersteunende secretariële medewerkers | -36% |
| 3. Managers sales en marketing | -28% |
| 4. Receptionisten en telefonisten | -51% |
| 5. Vakkenvullers en winkelassistenten | -55% |
| 6. Magazijn,- expeditiemedewerkers en orderpickers | -26% |
| 7. Verkoopmedewerkers non-food (overig) | -65% |
| 8. Financieel-administratief medewerkers | -40% |
| 9. Kassamedewerkers en kaartverkopers | -54% |
| 10. Productiemedewerkers | -52% |
| Totaal detailhandel | -45% |

Bron: UWV

In 4 jaar tijd -70% minder verkopers mode in WW

Het beroep in de detailhandel met de meeste WW'ers aan het begin van 2023 is verkoopmedewerker mode (kleding en schoenen). Tussen de eerste maanden van 2019 en 2023 kromp het aantal WW'ers in dit beroep echter met 70%. Gemiddeld nam het aantal WW'ers in de sector af met 45% in die periode. Ook de groep verkoopmedewerkers non-food (overig) met een WW-uitkering kromp hard (-65%). Het gaat dan bijvoorbeeld om verkoopmedewerkers in drogerijen/cosmeticazaken en om verkopers van bloemen en planten.

Andere beroepen die veel voorkomen in de WW zijn sales en marketingmanagers, vakkenvullers, magazijnmedewerkers, en administratieve/secretariële krachten.

Vraag naar personeel

Minder vacatures sinds 2022, maar vraag blijft hoog

Na een daling van het aantal vacatures in het coronajaar 2020 (door enkele lockdowns), steeg de vraag vanaf het tweede kwartaal 2021 met enorme sprongen. Deels was dit een inhaalvraag: winkels mochten weer open en gingen op zoek naar nog beschikbaar personeel. Maar ook de sterke economie droeg hieraan bij. Ondanks de hoge inflatie en het lage consumentenvertrouwen bleven Nederlanders namelijk vaak winkelen en veel geld uitgeven. Het vacatureaantal daalt wel sinds het tweede kwartaal van 2022.

In het eerste kwartaal van 2023 telt de sector circa **48.000 openstaande vacatures**, 10% minder dan begin 2022, maar nog wel 53% hoger dan in het eerste kwartaal van 2019: vóór de coronacrisis. De recente daling van de vraag kan erop duiden dat het 'iets' gemakkelijker wordt om vacatures te vervullen. De vacaturedruk blijft echter groot.

Uit verschillende wervingsonderzoeken van UWV van de afgelopen jaren blijkt dat personeel ook vaak wordt aangenomen zonder dat er sprake is van een externe vacature. Voor winkelpersoneel geldt bijvoorbeeld dat zij soms 'via via' worden geworven, stageplaatsen overgaan in reguliere plaatsen of mensen spontaan binnenlopen bij een bedrijf. Kortom, de vraag naar personeel komt niet altijd tot uiting in een vacature. Toch geeft de vacatureontwikkeling een indicatie van de vraag naar personeel.

Personeelsvraag blijft ook in 2023 en 2024 dalen

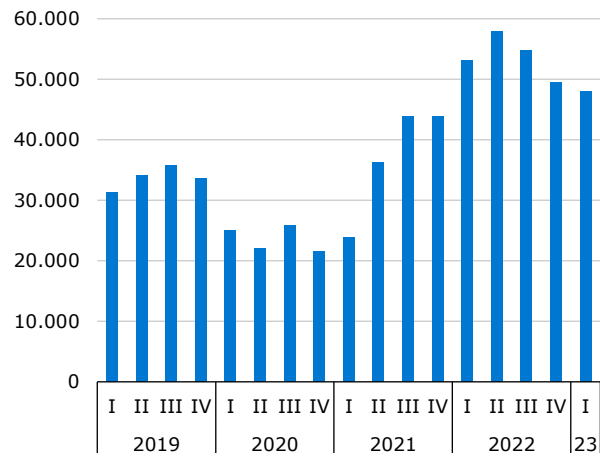
UWV verwacht dat er in 2023 en 2024 circa 240.000 nieuwe vacatures per jaar ontstaan, het hoogste aantal van alle sectoren. Dit is niet vreemd omdat het een omvangrijke sector is, met ook nog eens veel jongeren in bijbanen (vaak voor korte tijd).

Het verwachte aantal nieuwe vacatures in de detailhandel in 2023/2024 ligt wel circa 7% lager dan in 2022. Dit komt door de lagere economische groei. De dalende trend van de vraagzijde zet vermoedelijk dus door. De verdere daling van het aantal vacatures zal waarschijnlijk de krapte wat verlichten, maar het zal onvoldoende zijn om de personeelstekorten helemaal op te lossen. De voorspelde vacatureddaling in de detailhandel in 2023/2024 is overigens kleiner dan gemiddeld over alle sectoren (-9%).

Bron: UWV

Ontwikkeling vacatures detailhandel

2019-2023 (kwartaal 1), openstaande vacatures



Bron: CBS StatLine

| Top 10 vacatures detailhandel (1 ^{ste} kwart. '23) | Aantal |
|--|--------|
| 1. Vakkenvullers | 7.500 |
| 2. Verkoopmedewerkers food | 3.300 |
| 3. Kassamedewerkers | 2.900 |
| 4. Verkoopmedewerkers mode | 2.900 |
| 5. Managers detailhandel | 2.300 |
| 6. Verkoopmedewerkers non-food (overig) | 2.200 |
| 7. Magazijn,- expeditiemedewerkers en orderpickers | 1.700 |
| 8. (afdelings)managers en bedrijfsleiders supermarkten, voedingsspecialzaken | 1.400 |
| 9. Medewerkers klantenservice | 1.200 |
| 10. Verkoopmedewerkers woninginrichting | 1.200 |

Bron: UWV (schatting naar beroep o.b.v totale vacaturemarkt)

Vakkenvuller meest gevraagd beroep in vacatures

Ongeveer een derde van alle openstaande vacatures in de detailhandel komt vanuit het segment supermarkten/warenhuizen (CBS StatLine). Dit komt ook terug in de vacaturecijfers naar beroep: de meeste vacatures in de sector zijn er voor vakkenvullers (7.500 per einde 1^e kwartaal 2023). In dit beroep werken veel scholieren/studenten, zij werken vaak weinig uur per week en de roulatie is bovendien groot.

Daarnaast is er veel vraag naar kassamedewerkers, verkoopmedewerkers food en mode (kleding en schoenen), managers/bedrijfsleiders en logistieke krachten.

Vraag naar vaardigheden: mix van productkennis, technologische - en softskills⁶

Uit recent onderzoek van UWV blijkt dat bijna de helft van de werkgevers in de detailhandel (46%) aangeeft dat bepaalde vaardigheden de komende 5 jaar belangrijker worden. Meer dan de helft denkt dit dus niet (54%). Deze 4 skills worden volgens een deel van de werkgevers vooral belangrijker:

- Vakkennis** (wordt belangrijker volgens 35% van de werkgevers in de detailhandel)

Personeel met expertise wordt alsmaar relevanter. Het is belangrijk dat verkopers affiniteit hebben met de producten die ze verkopen en weten waar de producten en materialen vandaan komen (ook in het kader van duurzaamheid). Daarnaast is kennis van koop- en consumentengedrag relevant. De medewerker dient zijn doelgroep te kennen.
- Digitale vaardigheden** (wordt belangrijker volgens 30% van de werkgevers in de detailhandel)

Het omgaan met technologische toepassingen wordt steeds belangrijker voor personeel in de detailhandel. Zo wordt er gewerkt met digitale kassasystemen, *personal digital assistants* (pda's) of tablets om snel te kunnen inzien of een product nog op voorraad is of dat een product bij een ander filiaal beschikbaar is. Daarnaast zijn digitale vaardigheden nodig voor het onderhouden van bedrijfswebsites/webshops en online marketing. Tegelijkertijd zullen er (in de toekomst) ook taken verdwijnen door technologie. Denk aan de kassafunctie, robots in distributiecentra, robots die vakkenvullen, kleding opvouwen en klanten de weg wijzen.

⁶ Hoofdbron: UWV (2023). [Toekomstverwachtingen van werkgevers over vaardigheden en scholing](#).

Andere bronnen: Panteia (2022). [Arbeidsmarkt Non-food retail. Eindrapport.](#); Lightspeed (2021). [17 sales vaardigheden die elke verkoopmedewerker zou moeten hebben.](#); UWV (2018). [Detailhandel. Factsheet arbeidsmarkt.](#); UWV (2017). [Kansen in webwinkels.](#)

- **Klantgerichtheid** (wordt belangrijker volgens 29% van de werkgevers in de detailhandel)
Softskills zoals communicatieve en sociale vaardigheden worden ook steeds belangrijker. De verkoper moet als gastheer/-vrouw de klant netjes bejegenen (groeten en bedanken voor de aankoop) en ook kunnen aanvoelen wat hij/zij (niet) wil. Ook het 'creëren van beleving' is belangrijk. Vermoedelijk is dit voor fysieke winkels steeds belangrijker, omdat zij daarin onderscheidend kunnen zijn ten opzichte van webshops.
- **Probleemoplossend vermogen** (wordt belangrijker volgens 29% van de werkgevers in de detailhandel)
Kenmerkend van een verkoopadviseur is dat hij/zij achter de 'problemen' weet te komen van de klant, en hiervoor een oplossing probeert te creëren. Dit vraagt zowel empathie als creatief/innovatief denken. Dit geldt ook voor klantenservicemedewerkers. En zelfs in het magazijn of in de bezorging is probleemoplossend vermogen relevant. Men moet kunnen anticiperen als iets niet loopt zoals gepland, en kunnen 'meedenken' met het proces.

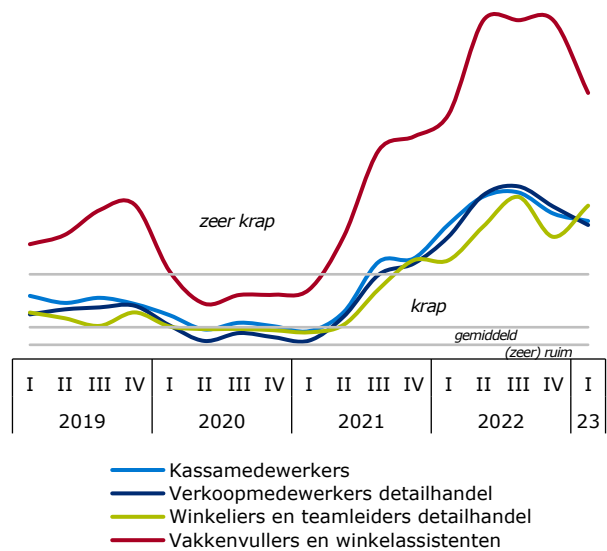
Personeelstekorten in de detailhandel

Arbeidsmarkt is nog zeer krap, maar lijkt wel wat af te koelen

De detailhandel wordt gekenmerkt door een **zeer krappe arbeidsmarkt**. Dit geldt momenteel voor **alle 35 arbeidsmarktregio's** in Nederland. Het houdt in dat de vraag naar personeel het beschikbare aanbod ruimschoots overtreft. De zeer krappe arbeidsmarkt blijkt uit de spanningsindicator UWW voor de 4 dominante beroepsgroepen in de sector: verkoopmedewerkers, teamleiders/managers, kassamedewerkers en vakkenvullers/winkelassistenten. Laatstgenoemde beroepsgroep springt eruit: de hoge vraag staat in schril contrast met het beperkt aantal werkzoekenden. Jongeren – die vaak werken als vakkenvuller – komen weinig voor in de WW.

De krapte leidt ertoe dat werkgevers moeite hebben om vacatures in te vullen. Uit een werkgeversenquête van UWW blijkt dat **56%** van de ontstane vacatures in de detailhandel in 2022 door werkgevers werd beschouwd als moeilijk vervulbaar (tegenover 58% gemiddeld). Het gaat zowel om vaste krachten met specifieke kennis als bijvoorbeeld om flexibele krachten die ingezet worden in weekenden of op koopavonden.

Ontwikkeling spanningsindicator UWW 2019-2023 (kw. 1), voor 4 beroepsgroepen detailhandel



Bron: UWW

Hoewel de krapte hoog is en werkgevers de tekorten nog altijd sterk voelen, **lijkt de arbeidsmarkt iets te gaan afkoelen**. De dalende personeelsvraag en het aantal WW'ers dat stabiliseert, zorgt ervoor dat de arbeidsmarktspanning in de sector over een hoogtepunt (2^e en 3^e kwartaal van 2022) heen lijkt te zijn. De krapte voor de groepen verkoop- en kassamedewerkers en vakkenvullers neemt (verder) af in het 1^{ste} kwartaal 2023. Alleen voor teamleiders/managers nam de spanning weer iets toe. Dit komt uitsluitend vanuit de groep (afdelings)managers en bedrijfsleiders in supermarkten. Het is overigens lastig te voorspellen in welk tempo de krapte in de sector gaat dalen, en daarmee ook of en wanneer de wervingsproblemen voor bedrijven minder worden gevoeld.

Oorzaken van personeelstekorten

Na de coronacrisis – waarin veel winkels tijdelijk dicht waren – gingen bedrijven massaal op zoek naar personeel. Ook in vergelijkbare sectoren met veel flexibele banen – zoals de horeca – liep het tekort aan personeel steeds verder op. Er ontstond een 'werknemersmarkt': het personeel is kritisch waar ze werken en onder welke voorwaarden. De detailhandel bleek moeilijk te kunnen concurreren op salaris met andere sectoren. Daarnaast spelen meer structurele oorzaken: de sector wordt gekenmerkt door een hoge mate van flexbanen en veel mensen werken parttime. Dit zorgt van oudsher voor veel vacatures. En hoewel de arbeidsproductiviteit wat toeneemt – door onder andere zelfscankassa's en slimme magazijnen – blijven dienstensectoren als de detailhandel arbeidsintensieve sectoren. Er zullen dus altijd veel mensen nodig zijn om het werk uit te voeren.

Veel winkelbedrijven in de problemen door tekorten

Circa 35% van de bedrijven in de detailhandel ervaart belemmeringen door een tekort aan personeel.⁷ Dit is vergelijkbaar aan het gemiddelde over alle sectoren. Dit leidt er in sommige gevallen toe dat winkels besluiten hun openingstijden te versmallen of om filialen te sluiten om het personeel beter te verdelen over de vestigingen.⁸ Een ander gevolg van de aanhoudende krapte van de afgelopen jaren was dat veel (met name) jongeren kozen voor het zzp-schap. Winkeliers voelden zich gedwongen om via onlineplatforms zzp'ers in te huren, met hogere kosten en meer onzekerheid tot gevolg. Deze trend lijkt met het afkoelen van de arbeidsmarkt echter te zijn omgeslagen.⁹

⁷ CBS StatLine. Conjunctuurenquête Nederland (COEN)

⁸ AD.nl (2022). 'Winkelketens sluiten steeds vaker vroeger hun deuren door personeelstekort'.

⁹ FD.nl (2023). 'Horeca en winkels nemen afscheid van dure zzp'ers en kiezen voor vast personeel'.

Kansrijke segmenten en beroepen

Door de tekorten in de sector, ontstaan er in de breedte veel baankansen voor werkzoekenden. Toch zijn er specifieke segmenten en beroepen te benoemen die het meest kansrijk zijn.

Hiernaast wordt een lijst getoond met kansrijke beroepen volgens UWV. Dit zijn beroepen die goede baankansen bieden voor werkzoekenden en die bovendien genoeg uren per week bieden om rond te kunnen komen. Dit is de reden dat vakkenvullers niet zijn opgenomen, al is bekend dat de tekorten groot zijn in dit beroep. Buiten deze lijst zijn er kansen in de **e-commerce**: denk aan magazijnmedewerkers, bezorgers, klantcontact-medewerkers, inkopers en ict'ers.

Van oudsher kansen in segmenten waar specifieke kennis wordt gevraagd

Al jaren zijn er tekorten in retailsegmenten waarvoor specifieke (product)kennis relevant is, denk aan: **optiek, consumentenelektronica, bouwmarkten** en **woonwinkels**. Expertise wordt alsmaar belangrijker, terwijl dit soort (vaak technische) segmenten niet populair zijn voor een grote groep werkzoekenden. Om in dit soort beroepen te kunnen werken, is vaak ook meer opleiding nodig dan in meer generieke branches.

Daarnaast ontstaan er de laatste tijd ook goede baankansen in meer algemene segmenten, waar minder (specifieke) opleiding wordt gevraagd. Dit opent ook meer deuren voor zij-instromers of mensen met een arbeidsbeperking. Hieronder wordt ingegaan op twee van deze segmenten.

Kansrijke beroepen UWV (juli 2023)

Lager beroepsniveau / basisvakmanschap

Verkoopmedewerkers tankstation

Kassamedewerkers

Middelbaar beroepsniveau / gespecialiseerd vakmanschap

Verkoopmedewerkers food (voedingsspecialzaken)

Brood- en banketbakkers

Slagers

Verkoopmedewerkers optiek, opticiens, audiciens

Verkoopmedewerkers drogisterij

Verkoopmedewerkers mode (kleding en schoenen)

Verkoopmedewerkers elektronica

Verkoopmedewerkers bouwmarkten en doe-het-zelf

Verkoopmedewerkers woninginrichting (keukens / badkamers)

Woninginrichters, vloerenleggers en keukenmonteurs

Monteurs witgoed

Meubelstoffeerders

Etaleurs / visual merchandisers

Hoger / wetenschappelijk beroepsniveau

(Afdelings)managers - / bedrijfsleiders supermarkt

Bron: UWV

De roep om personeel in supermarkten is luid

Ondanks de concurrentie van online supermarkten blijft de fysieke supermarkt het goed doen. Voor, tijdens en na de coronacrisis bleef het aantal banen in het segment doorgroeien (tussen 2016-2021 met 16%). Mede door het hoge aantal aandeel bijbanen ontstaan er veel vacatures. Het aantrekken van scholieren/studenten is echter lastig in deze krappe arbeidsmarkt. Zij kunnen immers op veel plekken aan de slag. Van alle segmenten in de detailhandel komen supermarkten het meest in de problemen door de tekorten: meer dan 50% van alle werkgevers in het segment supermarkten/warenhuizen ervaart hierdoor belemmeringen.¹⁰ Naast **vakkenvullers**, zijn er goede baankansen voor **kassamedewerkers** en **(afdelings)managers/bedrijfsleiders**.



Supermarkten ondernemen actie om de tekorten tegen te gaan. Naast de lonen die omhoog gaan, wordt er gekeken naar andere doelgroepen: denk aan mensen met een arbeidsbeperking (Wajong/WIA), mensen die wat ouder zijn of gepensioneerd¹¹, vluchtelingen en internationale studenten die Engels spreken.¹²

Sinds korte tijd ook goede kansen in kledingwinkels

Een paar jaar geleden waren de baankansen in kleding- en schoenwinkels nog beperkt. Door de verschuiving naar het online kanaal in combinatie met de coronacrisis leek het erop dat er veel banen in kledingwinkels blijvend zouden verdwijnen. Nadat de omzet in deze winkels in 2020 kelderde, trok het in 2021 en 2022 echter zeer snel weer aan. Het aantal banen is (nog) niet op het niveau van voor de coronacrisis, maar de vraag naar personeel is wel hoog. Het gemiddeld aantal geschatte vacatures voor verkoopmedewerkers kleding en schoenen lag in 2022 126% hoger dan in 2020. Het lukt winkels onvoldoende om deze grote vacatureaantallen in te vullen. Het aantal beschikbare WW'ers daalt immers snel (zie p. 4).



Er zijn goede baankansen voor zowel **verkoopmedewerkers mode** als **etaleurs/visual merchandisers**.

Laatstgenoemde komt binnen de retail het vaakst voor in het kleding- en schoensegment. Zij houden zich bezig met de presentatie van etalages, schappen of de gehele uitstraling van een winkel.

¹⁰ CBS Statline. Conjunctuurenquête Nederland (COEN).; Omroep Brabant (2022). *Jumbo komt duizenden medewerkers te kort: 'Dit gaan klanten merken'*.

¹¹ RTL Nieuws (2022). *Corry (71) gaat na oproep vakkenvullen bij Albert Heijn: 'Ook leuk voor sociale contact'*.

¹² Nu.nl (2023). *Vakkenvullers zijn schaars en dus hoor je steeds vaker Engels in de supermarkt*.

Personeelstekorten te lijf¹³

Initiatieven van werkgevers in de detailhandel om personeelstekorten aan te pakken, concentreren zich veelal op het **aanpassen/intensiveren van wervingsstrategieën**, denk aan:

- Invoering van aanbrenghonussen;
- Het versnellen van het recruitmentproces (bijvoorbeeld door video recruitment);
- *Employer branding*: het onderzoeken en vervolgens uitdragen van het 'werkgeversmerk', al dan niet door het inzetten van eigen medewerkers als 'ambassadeurs' in wervingscampagnes.

Anders werven via open hiring

Open hiring is een methode waarbij kandidaten zonder sollicitatiegesprek meteen aan de slag kunnen, mits zij bovenaan de wachtlijst staan waarop zij zich hebben ingeschreven. Kandidaten ervaren geen sollicitatiedrempel en mogelijke 'vooroordelen' van werkgevers worden uit het sollicitatieproces gehouden. Slechts 7% van werkgevers in de detailhandel nam in 2022 mensen aan via open hiring. Wel geeft 22% van de werkgevers aan dat dit een geschikt middel zou kunnen zijn, het hoogste aandeel van alle sectoren. Open hiring is dus een wervingsmethode met potentie voor de sector.
Bron: UWV (2023). Welke werkgevers maken er gebruik van open hiring?

Ook zijn er initiatieven van werkgevers in de sector om **personeel beter aan zich te binden**, bijvoorbeeld door:

- Het bieden van ontwikkel- en doorgroeimogelijkheden (denk aan gratis cursussen/opleidingen);
- Boven de Cao belonen, bijvoorbeeld door een eenmalige bonus of een extra percentage op weekenddiensten;
- Korting op/gratis producten uit de winkel;
- Aandacht voor *onboarding* van nieuwe medewerkers, zodat zij zich meteen op hun plek voelen in het bedrijf.

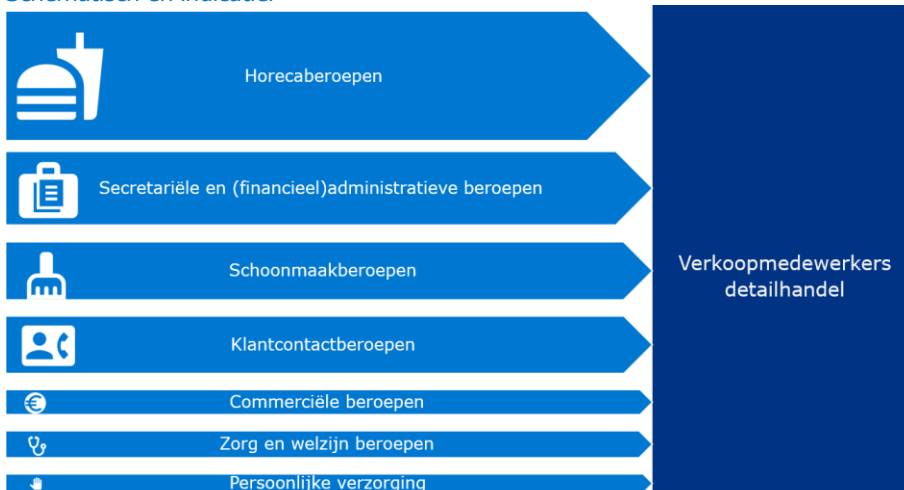
De laatste strategie die werkgevers in de detailhandel steeds vaker inzetten, lijkt succesvol te zijn: het **aanboren van nieuwe doelgroepen**. Voorbeelden:

- In sommige winkels worden 55-plussers of zelfs gepensioneerden ingezet;
- Er zijn tal van bedrijven die mensen met een arbeidsbeperking inzetten. Denk aan mensen met een Wajong of WIA-uitkering die arbeidsvermogen hebben (gedeeltelijke WGA). Vaak kunnen zij met (kleine) werkaanpassingen gewoon aan de slag. Per juni 2021 heeft de detailhandel bijna 4.800 banen van Wajongers en 1.800 banen van gedeeltelijk WGA-gerechtigden.
- De krapte 'dwingt' winkeliers ook om Engelstalige medewerkers in te zetten. Denk aan de inzet internationale studenten, maar ook aan statushouders of bijvoorbeeld vluchtelingen uit Oekraïne. Daarnaast zou er ook actief geworven kunnen worden in het buitenland. Zo blijkt uit een onderzoek van UWV dat er 10 Europese landen zijn waar een overschot is aan verkopers. Het gaat onder meer om Oostenrijk, Tsjechië en België (Wallonië).
- Daarnaast kunnen mensen uit andere sectoren (zij-instromers) worden 'verleid' om te komen werken in de detailhandel. Soms is een specifieke opleiding vereist, maar lang niet altijd. Het kan dan handig zijn voor werkgevers om te weten uit welke sectoren werkzoekenden in het verleden relatief vaak zijn overstapt naar de detailhandel. Dit om eventueel gerichte wervingsstrategieën/-campagnes in te richten. Zie hieronder.

UWV beschikt over unieke gegevens uit het arbeidsverleden van mensen die de afgelopen jaren op enig moment als werkzoekend stonden ingeschreven op Werk.nl en daar een digitaal cv hebben ingevuld.

Zij-instroomberoeven/-sectoren voor verkoopmedewerkers detailhandel

Schematisch en indicatief



Voor de groep die op het cv had staan ergens tussen zomer 2017 en zomer 2022 te hebben gewerkt als verkoopmedewerker detailhandel is gekeken wat het voorgaande beroep/sector was (niet zijnde de detailhandel).

De grootte van de pijl duidt op de relatieve grootte ten opzichte van andere beroepen/sectoren. Het is indicatief.

Bron: UWV (arbeidsverleden)

¹³ ING (2022). *Tekort aan arbeid knelpunt voor retail.*; Textilia (2022). *Help, personeel gezocht! Waarom retailers handen tekortkomen (en wat je kunt doen om dat te voorkomen).*; Trouw.nl (2022). *Werken in een winkel? Zonder gratis cursus of bonus vind je geen personeel meer.*; Fashionunited.nl (2022). *Personeelstekort, werven en roosters vol krijgen: Zo gaan deze modebedrijven ermee om.*; UWV (2022). *UWV Monitor arbeidsparticipatie arbeidsbeperkten 2021.*; UWV (2023). *Tekort- en overschotberoepen in Europa.*

Colofon

Uitgave

UWV Arbeidsmarktinformatie- en advies

Postadres

Postbus 58285
1043 DL Amsterdam

Inlichtingen

Freek.kalkhoven@uwv.nl

Auteurs

Freek Kalkhoven

Volg ons



Disclaimer

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

UWV © 2023