



September 2026

Nieuwsflits arbeidsmarkt Zeeland



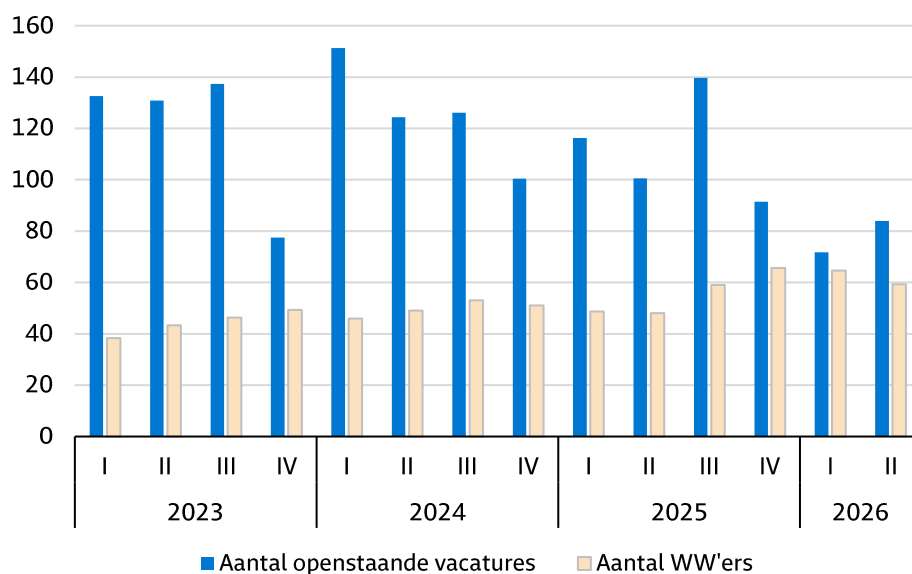
AI verandert klantcontact: vakkennis wordt steeds belangrijker

De arbeidsmarkt voor medewerkers klantcontact heeft de afgelopen drie jaar een opvallende omslag doorgemaakt. Zowel landelijk als in de provincie Zeeland hadden werkgevers in 2023 nog vrijwel overal te maken met een krappe tot zeer krappe arbeidsmarkt. In 2026 is deze spanning inmiddels aanzienlijk afgenomen. Tegelijkertijd verandert de inhoud van het werk in hoog tempo door de inzet van digitalisering, kunstmatige intelligentie en selfservice-oplossingen. Daardoor verschuift de vraag van voldoende personeel naar personeel met de juiste vaardigheden. Het klantcontactvak is daarmee volop in beweging: organisaties staan voor de uitdaging om technologische innovatie te benutten zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen.

Afname vacatures, toename WW-ontvangers

In de provincie Zeeland daalt het aantal vacatures en groeit het aantal WW-ontvangers dat staat ingeschreven voor de functie van medewerker klantcontact. Er stonden in het tweede kwartaal van 2023 ruim 130 vacatures open voor de medewerker klantcontact. In 2026 zien we een afname van het aantal vacatures in deze sector van ruim 35% (zie figuur 1). Tegelijkertijd steeg het aantal WW-ontvangers dat op zoek is naar een klantcontactberoep tot bijna 60 personen in het tweede kwartaal van 2026.

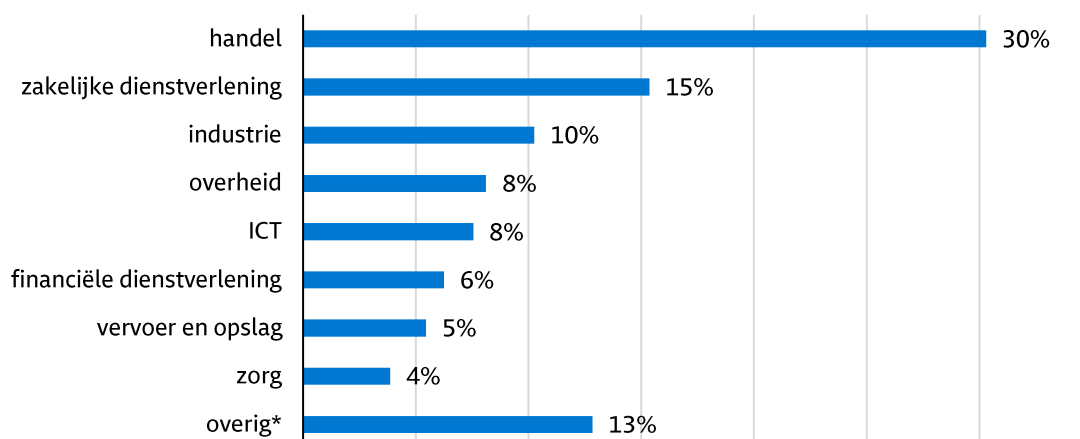
Figuur 1: Provincie Zeeland, vacature- en WW-ontwikkeling medewerker klantcontact



Klantcontact vraagt steeds vaker om specialistische kennis

Medewerkers klantcontact zijn een belangrijke schakel tussen organisaties en hun klanten. Zij beantwoorden vragen, geven advies en lossen problemen op. Steeds vaker vraagt dit werk om specialistische kennis. Zo zoeken werkgevers medewerkers met expertise op het gebied van financiële dienstverlening, techniek of internationale klantcommunicatie. De behoefte aan dergelijke specialisten neemt toe doordat eenvoudige klantvragen steeds vaker worden afgehandeld via chatbots, selfservice-oplossingen en kunstmatige intelligentie. Voor klantcontactmedewerkers blijven daardoor vooral de complexere vragen en situaties over. Dit vraagt niet alleen om goede communicatieve vaardigheden en empathisch vermogen, maar ook om diepgaande product-, vak- en branchekennis. Het klantcontactvak verschuift daarmee van standaard dienstverlening naar steeds meer specialistische klantondersteuning.

Figuur 2: In welke sectoren werken medewerkers klantcontact?
2024-2025, 2-jaarsgemiddelde werkzame personen



Werkgelegenheid verspreid over diverse sectoren

Medewerkers klantcontact zijn in veel sectoren actief (zie figuur 2), maar de meeste banen bevinden zich in de handel en de zakelijke dienstverlening (waartoe o.a. de facilitaire contactcenterbedrijven behoren). Daarnaast spelen klantcontactmedewerkers een belangrijke rol in sectoren als de industrie, de overheid, de ICT en de financiële dienstverlening. Van gemeenten en uitvoeringsorganisaties tot banken, verzekeraars en technologiebedrijven: organisaties in uiteenlopende branches zijn afhankelijk van deskundige medewerkers die klanten en burgers snel en adequaat kunnen helpen.

Afname banen door veranderingen in het klantcontactwerk

Het klantcontactwerk is volop in verandering. Organisaties zoeken naar manieren om hun dienstverlening efficiënter in te richten en tegelijkertijd kosten te beheersen. Daarbij worden verschillende keuzes gemaakt. Sommige bedrijven verplaatsen klantcontactactiviteiten naar landen met lagere loonkosten. Andere organisaties zetten steeds vaker technologieën zoals kunstmatige intelligentie en chatbots in, waardoor minder medewerkers nodig zijn voor de afhandeling van standaardvragen.

Daarnaast kiezen steeds meer werkgevers voor een andere inrichting van het klantcontactproces. Eenvoudige vragen worden automatisch afgehandeld via digitale kanalen, terwijl complexere en inhoudelijke vragen direct terechtkomen bij gespecialiseerde afdelingen binnen de organisatie. Hierdoor verschuift de rol van klantcontactmedewerkers van het afhandelen van routinematige vragen naar het ondersteunen van klanten bij complexere vraagstukken, waarvoor specialistische kennis en persoonlijke aandacht essentieel zijn. Volgens een grove schatting van het CBS waren er in 2021-2022 landelijk bijna 200.000 personen werkzaam in het klantencontact. In 2026 is er sprake van een daling en zijn er ruim 170.000 personen in deze sector actief. Naar verhouding is de daling van het aantal medewerkers klantcontact het grootst in de sectoren zorg, zakelijke dienstverlening en ICT.

Overstapberoepen voor medewerkers klantcontact

Deze daling in vacatures betekent dat er voor werkzoekenden minder kansen zijn op een baan omdat de concurrentie groot is. UWV heeft een aantal alternatieve banen in kaart gebracht voor deze werkzoekenden. UWV heeft onderzoek gedaan naar de meest voorkomende loopbaanwisselingen in de periode januari 2020 tot en met juli 2025. Hoewel dit niet representatief is voor alle medewerkers klantcontact is er wel sprake van bewezen historische overstappen. Dit gecombineerd met de in kaart gebrachte arbeidsmarktkansen en skills van CompetentNL leidt tot een overzicht van 15 overstapberoepen ter inspiratie. Voorbeelden van overstapberoepen zijn onder andere commercieel medewerker binnendienst, personeelsplanner, logistiek medewerker of doktersassistent. Dit is slechts een kleine greep uit een groot aantal mogelijkheden.

Ontwikkeling WW-uitkeringen

In Zeeland waren er 3.046 WW-uitkeringen in september 2026. Dat is een daling van 0,6% ten opzichte van de vorige maand, in Nederland nam het aantal WW-uitkeringen toe met 1,2%.

Bijlage I Tabellen

Tabel arbeidsmarktregio

WW-Uitkeringen	Stand	Stand	Maand- mutatie	WW-	Leeftijd		
	huidige maand	vorige maand		percentage	< 27 jr	27-50 jr	≥ 50 jr
	Sep 2026	Aug 2026	in %	Sep 2026			
Nederland	197.108	194.716	1,2%	1,9%	16.936	98.369	81.803
Provincie							
Zeeland	3.046	3.063	-0,6%	1,4%	290	1.263	1.493
Gemeenten							
Borsele	136	140	-2,9%	1,0%	*	44	84
Goes	325	334	-2,7%	1,5%	37	141	147
Hulst	226	227	-0,4%	1,6%	13	87	126
Kapelle	75	71	5,6%	1,0%	*	24	45
Middelburg	478	468	2,1%	1,7%	47	211	220
Noord-Beveland	62	60	3,3%	1,4%	*	20	38
Reimerswaal	151	159	-5,0%	1,1%	20	68	63
Schouwen-Duiveland	208	199	4,5%	1,1%	13	80	115
Sluis	160	161	-0,6%	1,3%	11	67	82
Terneuzen	491	508	-3,3%	1,7%	47	193	251
Tholen	185	176	5,1%	1,2%	21	80	84
Veere	103	105	-1,9%	0,9%	*	40	55
Vlissingen	446	455	-2,0%	1,8%	55	208	183

Tabel sectoren

WW-Uitkeringen+A26:G53	Stand	Stand	Maand- mutatie	Duur uitkering		
	huidige maand	vorige maand		0-6 mnd	6-12 mnd	≥ 1 jr
	Sep 2026	Aug 2026	in %			
Nederland	197.108	194.716	1,2%	114.836	51.142	31.130
Provincie						
Zeeland	3.046	3.063	-0,6%	1.617	893	536
Sector						
Zeeland	3.046	3.063	-0,6%	1.617	893	536
Landbouw, groenvoorziening, visserij	44	37	18,9%	19	16	*
Chemische industrie	126	131	-3,8%	40	60	26
Metaalindustrie, installatie, voertuigen	326	332	-1,8%	165	91	70
Voeding- en genotmiddelenindustrie	142	154	-7,8%	79	38	25
Overige industrie	34	33	3,0%	20	*	*
Bouw	50	46	8,7%	31	12	*
Vervoer en logistiek	165	161	2,5%	85	63	17
Detailhandel	238	233	2,1%	130	69	39
Groothandel	185	194	-4,6%	101	52	32
Horeca en catering	170	177	-4,0%	96	49	25
Bank- en verzekeringswezen	28	26	7,7%	13	*	*
Uitzendbedrijven	426	428	-0,5%	250	119	57
Schoonmaak	39	40	-2,5%	21	12	*
Overige commerciële dienstverlening	392	380	3,2%	201	118	73
Onderwijs	108	120	-10,0%	58	28	22
Overheid	46	49	-6,1%	24	14	*
Zorg en welzijn	395	384	2,9%	216	107	72
Cultuur	15	15	0,0%	*	*	*
Overig	57	55	3,6%	29	10	18
Onbekend	60	68	-11,8%	33	15	12

Toelichting

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 arbeidsmarktregio.

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 5 januari 2024 aangepast aan de CBS-publicatie van de beroepsbevolking volgens regio-indeling Besluit Werkgebieden 2024.

Colofon

Uitgave

UWV [Afdeling arbeidsmarktinformatie en -advies]

Inlichtingen

Danique van Tilburg 06 29 68 45 77

Auteur

Milou Audenaerd

Meer informatie over de arbeidsmarkt vindt u op [uwv.nl](https://www.uwv.nl)

Volg ons



Disclaimer

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

UWV © 2026