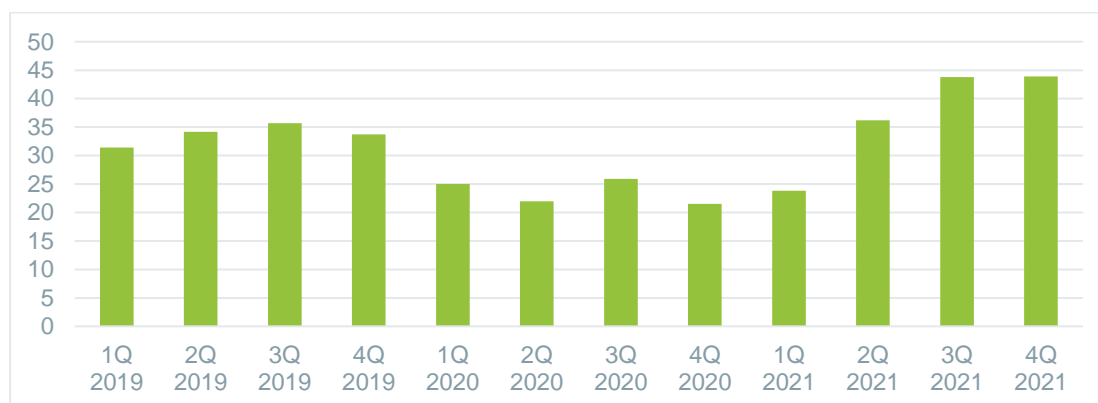


Detailhandel moet lonen en welzijn verhogen in strijd om personeel

De personeelstekorten in de detailhandel zijn groot. In het vierde kwartaal van 2021 is het aantal vacatures toegenomen tot 43.900. Veel werknemers hebben tijdens de coronapandemie ander en soms beter betaald werk gevonden. Ook wordt het tekort meer structureel van aard door vergrijzing van de bevolking. Om het tijt te keren moet de detailhandel inzetten op hogere salarissen, het vergroten van het welzijn van het personeel en op digitalisering, zo blijkt uit de Sectorale Welzijnsmonitor van ABN AMRO.

Door het economisch herstel na de coronacrisis steeg in de loop van 2021 het aantal vacatures in het totale bedrijfsleven flink. Nu de horeca en winkels weer open zijn, is iedereen tegelijkertijd op zoek naar personeel. In de huidige krappe arbeidsmarkt is het lastig om goed personeel te krijgen.

Aantal openstaande vacatures detailhandel fors gegroeid in 2021



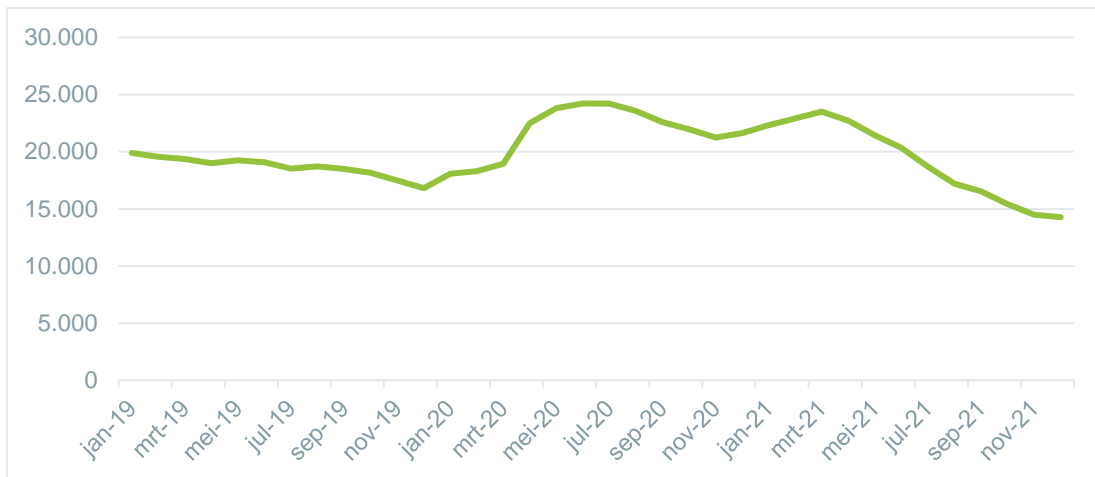
Bron: CBS, aantal openstaande vacatures x 1.000

Minder werklozen

De krapte op de arbeidsmarkt wordt naast veel openstaande vacatures ook weerspiegeld door de sterke afname van de werkloosheid. Zo waren afgelopen maart 327.000 mensen werkloos; 3,3 procent van de beroepsbevolking. Data van uitkeringsinstantie UWV tonen een scherpe daling van het aantal werklozen in de detailhandel vanaf maart 2021. De daling is het sterkst bij jongeren tot 27 jaar (-67 procent), maar ook bij de andere leeftijdscategorieën neemt het aantal WW'ers af: -37 procent bij de groep van 27 tot en met 50 jaar en -25 procent bij 50-plussers.

Het aantal werklozen detailhandel nam in 2020 nog fors toe onder andere door de verplichte winkelsluitingen, maar ligt eind 2021 zelfs onder het niveau van voor de coronapandemie. Zo is het aantal werklozen gedaald van 16.798 in december 2019 naar 14.267 in december 2021; een daling van 15 procent. Blijkbaar heeft een deel van de werklozen in 2021 weer werk gevonden in de detailhandel of een andere sector; een ander deel van de werklozen is mogelijk teruggevallen op de lagere bijstandsuitkering. Afhankelijk van het gewerkte aantal jaren wordt de WW namelijk voor maximaal twee jaar uitgekeerd.

Ontwikkeling WW'ers detailhandel

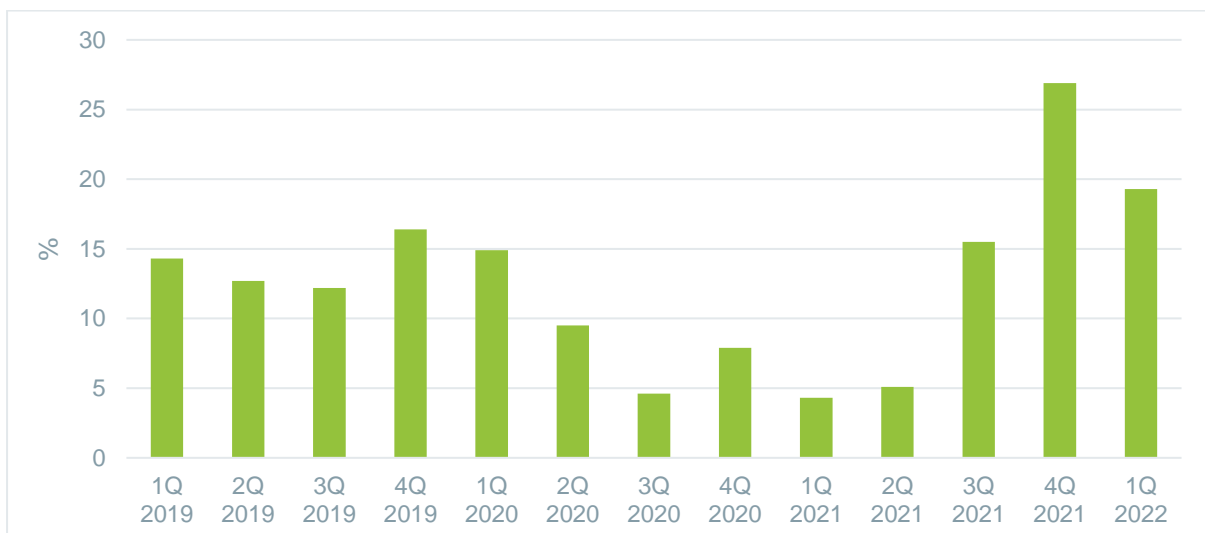


Bron: UWV op basis van SBI-indeling, exclusief uitzendkrachten

Belemmering

Voor veel ondernemers in de detailhandel wordt het personeelstekort als een probleem ervaren. Zo kan onderbezetting leiden tot slechtere service, langere levertijden, hogere werkdruk of zelfs uitstel van uitbreidingsplannen. Dit zet mogelijk een rem op de groei en ontwikkeling van de retailsector. Zo gaf opticien Specsavers eerder in RetailTrends aan dat een winkelopening werd uitgesteld omdat er onvoldoende mensen beschikbaar waren. In het vierde kwartaal van 2021 gaf bijna 27 procent van de ondernemers in de detailhandel aan een tekort aan arbeidskrachten als een belemmering te ervaren. En hoewel in het eerste kwartaal van 2022 dit percentage enigszins gedaald is, is het met ruim 19 procent nog steeds hoog.

Veel ondernemers ervaren personeelstekort als belemmering



Bron: CBS Conjunctuurenquête, Belemmeringen, Tekort aan arbeidskrachten: % ondernemers in de detailhandel dat een tekort aan arbeidskrachten als een belemmering ervaart.

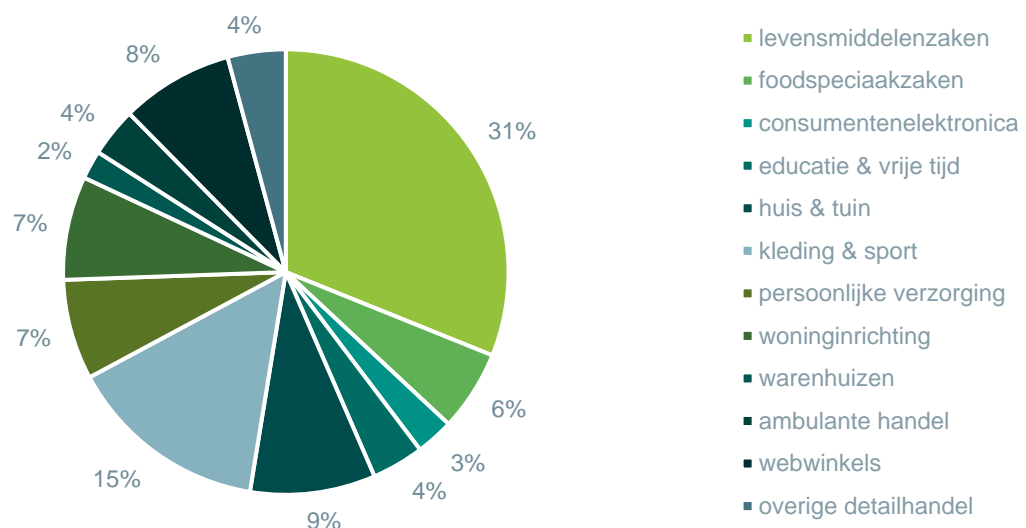
Personeel gevraagd

De detailhandel is een van de grootste sectoren qua werkgelegenheid. Het aantal fte's in de detailhandel groeide tussen 2014 en 2020 met 75.180 en kwam daarmee op een totaal van 440.660 in 2020. Het aantal fte's in webwinkels (met zwaartepunt online) kende de grootste groei van 14.850 in 2012 naar 40.350 in 2020; een toename van maar liefst 172 procent. Toch vertegenwoordigen webwinkels met 8 procent maar een klein aandeel van het totale arbeidsvolume.

Levensmiddelenzaken daarentegen maken het grootste aandeel van alle fte's uit, ongeveer een derde.

Bij supermarkten en webwinkels neemt het aantal fte's de komende jaren naar verwachting verder toe. Supermarkten zoeken naar onder meer vakkenvullers en kassamedewerkers. Door de enorme groei van onlineaankopen van zowel food- als non-foodproducten tijdens de coronapandemie neemt ook de vraag naar pakketbezorgers en medewerkers in de klantenservice en distributiecentra toe.

Verdeling fte's in de detailhandel, 2020



Bron: ABF Research in opdracht van Retail Insiders, N=440.660 fte. 1 fte komt overeen met 1 voltijdbaan met een werkweek van 38 uur.

De vraag naar personeel is dus heel divers. Aan de ene kant is er veel tijdelijk werk voor oproepkrachten, zoals vakkenvullers of koeriers. Met name studenten en jongeren komen hiervoor in aanmerking. Juist deze groep is tijdens de coronapandemie ergens anders gaan werken zoals bij de GGD waar de primaire arbeidsvoorwaarden beter waren. En met name de vraag naar koeriers is moeilijk vervulbaar, zo blijkt uit een [eerder onderzoek van ABN AMRO](#).

Aan de andere kant is er werk in vast dienstverband. Zo is de vraag naar bedrijfsleiders van supermarkten hoog. Andere kansrijke beroepen zijn bijvoorbeeld verkopers in elektronica, bouwmarkten, keukens, badkamers of optiek, laat het UWV weten. Voor deze beroepen zijn specifieke, technische kennis en vaardigheden nodig, zodat gedegen advies aan consumenten gegeven kan worden. Dit laatste is vooral belangrijk in bijvoorbeeld fysieke winkels waar kwalitatief goed advies en productkennis een belangrijke middel is tegen de concurrentie van het onlinekanaal. Ambachtlieden als vloerenleggers, keukenmonteurs en installateurs daarentegen zijn vaak zzp-ers. Ze zijn moeilijk te krijgen en vaak relatief duur, en dat levert problemen voor de detailhandel op.

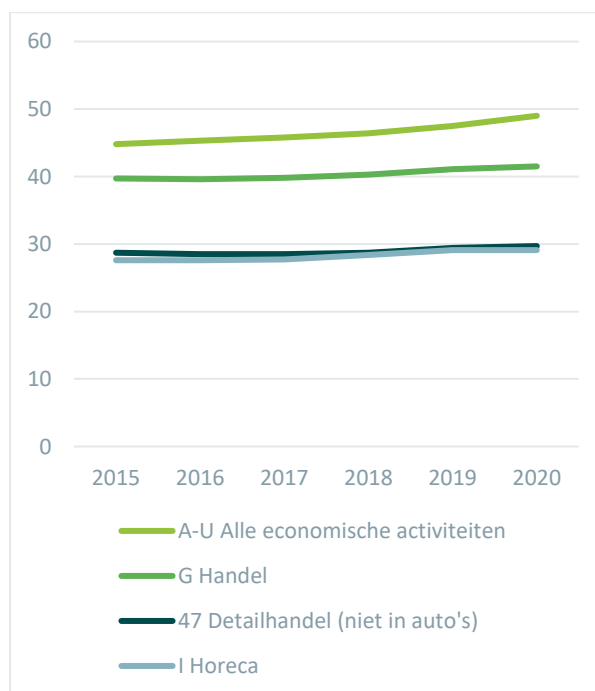
Tot slot is kennis van (nieuwe) technologie in toenemende mate belangrijk. Zo worden ook fysieke winkels steeds meer uitgerust met technologie. Winkels als Zara hebben bijvoorbeeld ingezet op de integratie van online-shopbeleving in de fysieke winkel door middel van technologische snufjes. Verder worden 'big data' gebruikt waarmee inzicht wordt verkregen in het gedrag en de wensen van de consument om ze zo gepersonaliseerde aanbiedingen te kunnen doen. En door de verschuiving van offline naar online wordt vaker ingezet op het verbeteren van bijvoorbeeld voorraadbeheer en betaalsystemen waar eveneens technologie bij komt kijken.

Lonen detailhandel laag

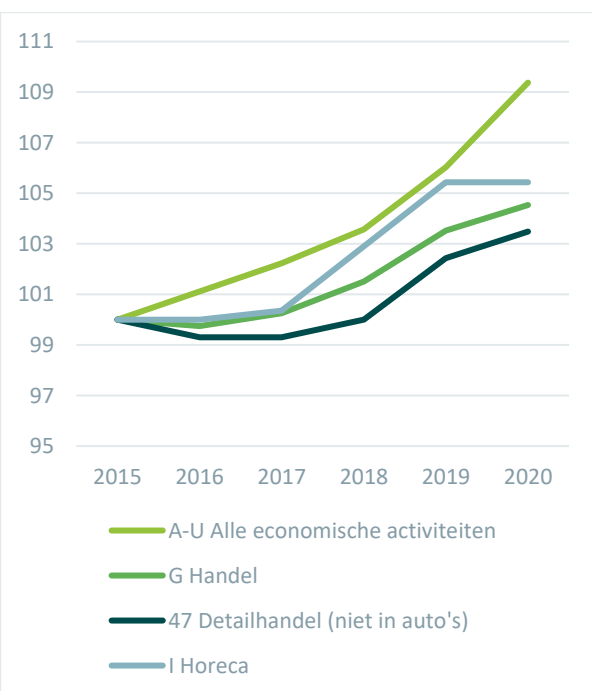
Een belangrijk struikelblok in het aantrekken en behouden van personeel zijn de relatief lage lonen in de detailhandel. Deze blijven sterk achter bij de gemiddelde lonen van het gehele bedrijfsleven (linker grafiek). Ook de groei van de lonen sinds 2015 blijft achter bij de andere sectoren (rechter grafiek). Zo komt de index lonen per arbeidsjaar voor de detailhandel in 2020 uit op 103,8, terwijl die van alle economische activiteiten op 109,3 komt. Hoewel de lonen per arbeidsjaar in de horeca ook laag zijn, stijgt die index iets harder, vooral in 2018, waardoor deze sector in 2020 een index van 105,4 heeft.

Een deel van de verklaring voor de lage groei van de lonen in de detailhandel is wellicht de Lage-Inkomens-Voordeel (LIV) regeling. Deze regeling is een jaarlijkse tegemoetkoming voor werkgevers die werknemers in dienst hebben die het minimumloon krijgen of net iets meer, maar maximaal 125 procent van het minimumloon. Twee andere voorwaarden zijn dat de medewerker gemiddeld 24 uur per week werkt en verzekerd is. De overheid geeft deze vergoeding om ondernemers te stimuleren meer werknemers met lage lonen, vaak laagopgeleide mensen, aan te nemen of in dienst te houden. Ze krijgen maximaal 950 euro per werknemer per jaar. De vakbond FNV vindt dat de subsidie, ook wel Primarkpremie genoemd, een verkeerde prikkel geeft. Als bedrijven de lonen verhogen, dan raken zij het subsidiegeld kwijt.

Lonen per arbeidsjaar (x1000 euro's)



Index lonen per arbeidsjaar (2015=100)



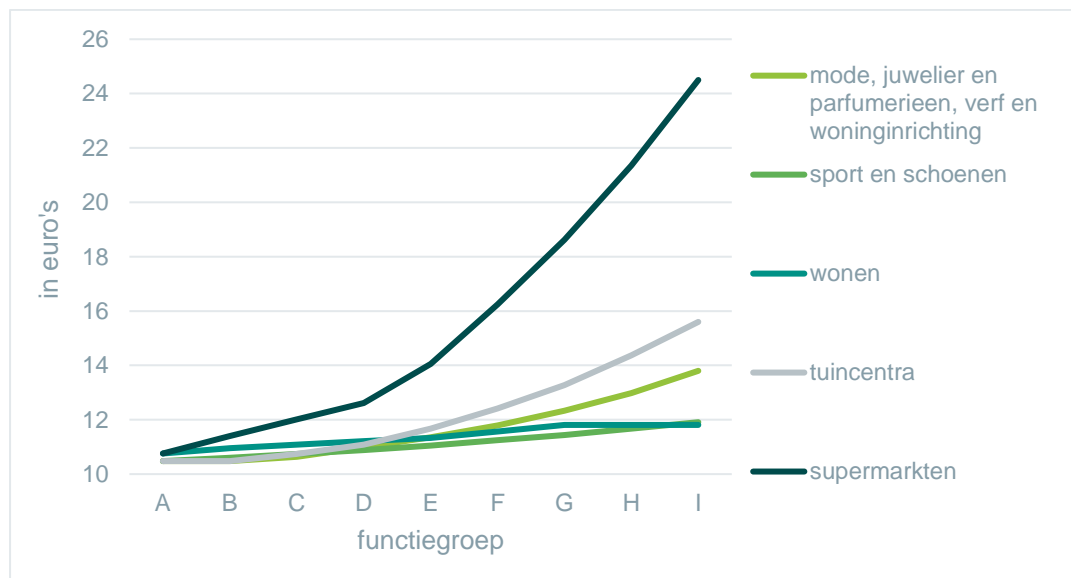
Bron: CBS

De lage lonen in de detailhandel hebben deels te maken met het relatief grote aandeel van de groep van 15 tot en met 24 jaar in het totaal aantal werkenden. Zo is dat aandeel in 2020 in de retail food maar liefst 65 procent en in de retail non-food bijna 30 procent. Het aandeel flexibele arbeidscontracten is 70 procent van het totaal aantal werkenden in retail food en voor retail non-food is dit 60 procent. Dit blijkt uit onderzoek naar de arbeidsmarktontwikkelingen van ABF Research in opdracht van Retail Insiders.

Tussen de branches binnen de detailhandel bestaan uiteraard wel verschillen. In alle branches starten 21-jarige medewerkers in functiegroep A volgens de cao-tabel met een minimumloon van 10,48 per uur. Dit betekent een bruto maandloon van 1725 euro. Aankomend verkoopmedewerker, kassamedewerker, vulploegmedewerker of medewerker postservicepunt in supermarkten zijn voorbeelden van functies in deze functiegroep. Als bedrijfsleider van een supermarkt verdient een 21-jarige 24,50 euro per uur in de hoogste functiegroep I. Een 21-jarige in functiegroep I in de door het mkb gedomineerde branches Wonen of Sport en Schoenen krijgt ongeveer 12 euro per uur. Vaak zijn de inhoud van de functie en de bijhorende verantwoordelijkheden anders dan bij grootwinkelbedrijven als supermarkten.

Veel cao's staan werkgevers toe om medewerkers een hoger loon te betalen dan is voorgeschreven. Uiteindelijk bepaalt elk bedrijf dan zelf of personeel meer dan het cao-loon betaald krijgt. In praktijk kan hierdoor het uitbetaalde loon per bedrijf binnen eenzelfde branche toch variëren.

Uurloon van een 21-jarige in verschillende functiegroepen en branches



Bron: Cao-tabelloon Levensmiddelenbranche en cao-tabelloon retail non-food

Welzijnsmonitor

Werknemers in de retail kunnen vanwege relatief lage salarissen moeilijker een woning kopen of met hun salaris een huishouden zonder schulden onderhouden. Op deze facetten van de Sectorale [Welzijnsmonitor](#) van ABN AMRO scoort de sector dus niet goed. In deze welzijnsmonitor wordt het welzijn van werknemers per sector gemeten aan de hand van tientallen variabelen in

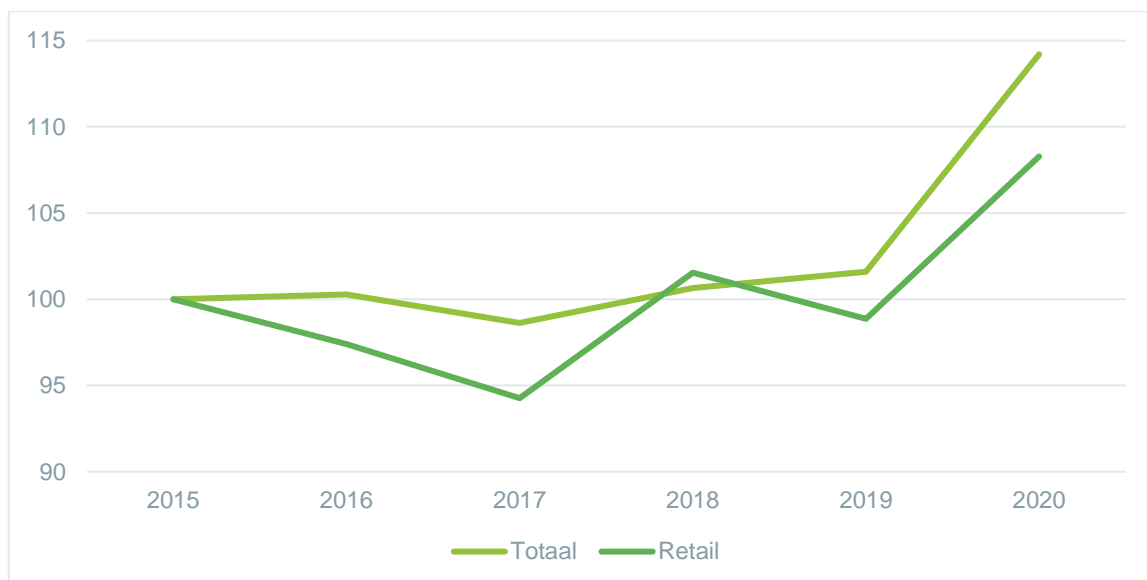
zeven categorieën: persoonlijke ontwikkeling, gelijke kansen, gezondheid, veiligheid, economie, klimaat en werk-privébalans.

Uit een enquête van vakbond FNV in maart 2022 onder bijna 1.000 winkelmedewerkers bleek 75 procent ontevreden te zijn met het salaris en 30 procent gaf aan niet rond te kunnen komen. De hoge inflatie gestuwd door met name stijgende energieprijzen hollen de koopkracht van huishoudens verder uit. Steeds meer personeel van winkels en distributiecentra komen in actie omdat ze te weinig verdienen, zoals bij Gall & Gall en bij de distributiecentra van H&M en Holland & Barrett. De FNV pleit sinds 2019 voor een wettelijk minimumloon van 14 euro per uur. Gezien de relatief lage lonen in de detailhandel ten opzichte van andere sectoren, lijkt het verhogen van de lonen een kansrijk middel om meer personeel aan te trekken.

Welzijn vergroten

Naast hogere beloning is het vergroten van het welzijn van personeel van belang om meer werknemers naar de detailhandel te trekken. Hoewel het welzijn van werknemers in de retail in 2020 is toegenomen ten opzichte van 2019, ligt de totale welzijnsscore van de sector lager dan voor het totale bedrijfsleven.

Totale welzijnsscore retail ten opzichte van totale bedrijfsleven (index: 2015=100)

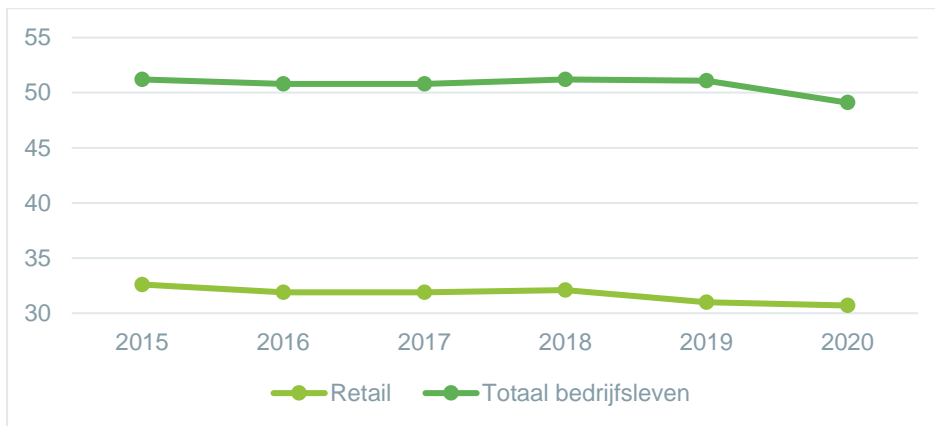


Bron: ABN AMRO Welzijnsmonitor

Vooraf op het vlak van persoonlijke ontwikkeling, zelfstandigheid en een goede privé-werkbalans valt winst te behalen. Het verbeteren van het betrekkelijk lage imago van de gemiddelde werkgever in de retailsector kost tijd en zal niet van de ene op de andere dag gerealiseerd zijn.

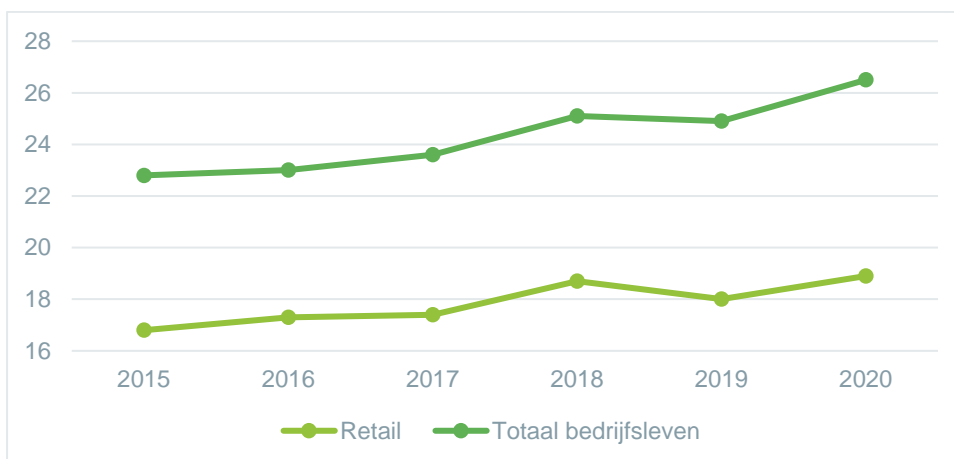
Op persoonlijke ontwikkeling scoort de sector laag vergeleken met het totale bedrijfsleven. Hoewel bijna 75 procent van de werknemers in 2020 aangeeft tevreden te zijn met de arbeidsomstandigheden en het werk, scoort de sector bijvoorbeeld laag op scholing en ontwikkeling. Zo neemt een relatief klein deel van de werknemers deel aan een cursus of opleiding (31 procent in 2020) en zij worden door hun leidinggevenden ook relatief beperkt gestimuleerd om hun vaardigheden te ontwikkelen (19 procent in 2020). De lage percentages zijn gedeeltelijk te verklaren door het grote aandeel studenten en jongeren die een tijdelijk bijbaantje hebben in bijvoorbeeld supermarkten.

% werknemers dat in de afgelopen jaren een cursus of opleiding voor werk heeft gevolgd



Bron: ABN AMRO Welzijnsmonitor

% werknemers dat zegt dat hun leidinggevende de ontwikkeling van hun kennis en vaardigheden in grote mate stimuleert



Bron: ABN AMRO Welzijnsmonitor

Werk-privébalans

De retailsector scoort ook relatief laag op de categorie werk-privébalans. Werknemers vinden juist een goede werk-privébalans de belangrijkste hoofdcategorie binnen een baan. Dit blijkt uit een survey van ABN AMRO en Panelwizard onder ruim 2000 werknemers uit verschillende sectoren, waaruit wegingen zijn herleid voor de Sectorale Welzijnsmonitor.

De vrijheid om verlof op te nemen wanneer gewenst en het bepalen van de eigen werktijden scoren relatief laag in de retailsector. Dit blijkt ook uit de enquête van de FNV waarin een kwart van de ondervraagden aangeeft meer zeggenschap over zijn werkrooster te willen hebben. Ook scoort het percentage werknemers dat geheel of gedeeltelijk thuiswerkt laag, zo blijkt uit de ABN AMRO Sectorale Welzijnsmonitor. Voor een deel is deze lage score een logisch gevolg van de aard van de werkzaamheden. Wie in een winkel werkt, heeft nu eenmaal minder flexibiliteit om bijvoorbeeld thuis te werken dan een kantoormedewerker. En werktijden zelf bepalen is in de retail lastig, omdat

de openingstijden steeds verder zijn verruimd naar avonden en zondagen; werkgevers zetten hun personeel graag zo flexibel mogelijk in.

Zelfstandigheid

Werkgevers in de retail doen er goed aan in te zetten op het verhogen van de tevredenheid van werknemers door meer ruimte te geven zelf beslissingen te nemen. Werknemers in de retailsector scoren namelijk relatief laag op zelfstandigheid. Zo kan slechts 40 procent regelmatig zelf het werktempo bepalen tegenover bijna 60 procent van de werknemers in het gehele bedrijfsleven. Ook de zelfstandigheid over de uitvoering van het werk en het bepalen van de volgorde van het werk is relatief laag met respectievelijk slechts 36 procent en 40 procent in 2020. Hoewel dit deels een logisch gevolg is van de invulling van sommige functies in de retailsector is er zeker een mogelijkheid om werknemers in de sector meer verantwoordelijkheid te geven bij het indelen en uitvoeren van hun werkzaamheden.

Zelfstandigheid werknemers retail relatief laag



Bron: ABN AMRO Welzijnsmonitor, % werknemers

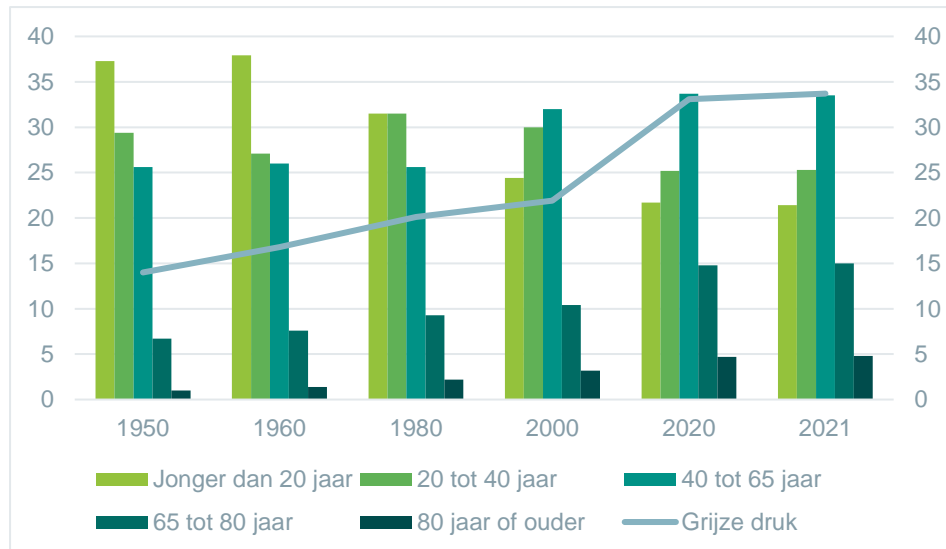
Retailers doen er dus goed aan door in te zetten op persoonlijke waardering, geven van verantwoordelijkheid, organiseren van trainingen en het creëren van een goede werk-privébalans. Door het gesprek aan te gaan met hun werknemers kunnen ze inventariseren waar de behoeften en wensen liggen; samen kijken wat mogelijk is. Zo kan de betrokkenheid van het personeel vergroot worden.

Grijze druk en digitalisering

De personeelstekorten zijn echter tevens in toenemende mate structureel van aard als gevolg van demografische ontwikkelingen. Zo is de grijze druk, de verhouding tussen het aantal personen van 65 jaar of ouder en het aantal personen van 20 tot 65 jaar, sinds de jaren vijftig van de vorige eeuw flink toegenomen; van 14 procent in 1950 naar 34 procent in 2021. De grijze druk neemt de aankomende jaren naar verwachting alleen maar verder toe.

De potentiële beroepsbevolking groeit niet meer en zal ondanks hogere migratie tussen ongeveer 2027 en 2042 gaan krimpen, terwijl door de stijgende levensverwachting de vraag naar producten en diensten hoog blijft. Arbeidsmarktkrapte blijft hierdoor een structureel probleem.

Grijze druk neemt verder toe



Bron: CBS. Grijze druk is de verhouding tussen het aantal personen van 65 jaar of ouder en het aantal personen van 20 tot 65 jaar. Het cijfer geeft inzicht in de verhouding van de ouderen tot het werkende deel van de bevolking.

De toepassing van (nieuwe) technologie kan leiden tot een hogere arbeidsproductiviteit en dus tot arbeidsbesparing. Door robotisering en digitalisering wordt efficiënter gewerkt en is minder mankracht nodig. Ondernemers besparen zo capaciteit op repetitiewerk zodat ze mensen kunnen inzetten op sales en services. De eisen die aan de kennis en kunde van het personeel worden gesteld veranderen hiermee. Aan de ene kant worden de kwalificatie-eisen lager doordat werk eenvoudiger wordt; aan de andere kant lopen de eisen op doordat er juist complexere functies ontstaan. Zo zijn de distributiecentra van bijvoorbeeld supermarkten steeds verder geautomatiseerd, waardoor werkgevers experts nodig hebben om complexe data-analyses uit te voeren.

Nasleep coronacrisis

In hoeverre ondernemers kunnen inzetten op hogere salarissen, vergroten van het welzijn van personeel en digitalisering verschilt per branche en de mate waarin ze nog gebukt gaan onder de gevolgen van de coronapandemie. Na de coronapandemie kampen met name de kleinere retailers in de non-food nog met veel onzekerheden. Zo hebben veel ondernemers te kampen met schulden bij de belastingdienst en verhuurders. Sinds 1 april zijn de steunmaatregelen als de NWO en de TVL stopgezet. Ook hebben veel van de mkb-ers ingeteerd op hun reserves en privéspaargelden aangewend om te kunnen overleven. De huidige gestegen energiekosten en afnemende koopkracht komen hier nog eens bovenop. Voor deze ondernemers blijft weinig financiële ruimte over om te investeren in hogere salarissen en digitalisering.