


Arbeidsmarktonderzoek 2022

Medewerker informatiebalie



Datum	19 januari 2023
Auteurs	Marcia den Uijl Pradeep Kumar
Versie	1.0
Classificatie	standaard



Uitgave

Centerdata
info@centerdata.nl
www.centerdata.nl

Contact

Marcia den Uijl
marcia.den.uijl@centerdata.nl

© **Centerdata, Tilburg, 2023**

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Medewerker informatiebalie	5
2.1	Aantal vacatures	5
2.2	Functietitels	5
2.3	Sector	5
2.4	Regio	6
3	Algemene vaardigheden	7
4	Digitale vaardigheden	9
5	Transities	11
5.1	Startberoepen	11
5.2	Skills gap	12
A	Categorieën vaardigheden	13





1 Inleiding

Dit rapport behoort bij het Arbeidsmarktonderzoek 2022 dat door Centerdata is uitgevoerd in opdracht van het Convenant Werkperspectief. Zie het hoofdrapport voor meer informatie over de achtergrond van het algehele onderzoek. Deze verdiepende analyse gaat specifiek in op het beroep medewerker informatiebalie. De data waarop deze analyse is gebaseerd zijn vacaturedata en de beroependatabase O*NET.

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 met algemene informatie over vacatures voor medewerker informatiebalie, namelijk de functietitels, voorkomende sectoren en verschillen in regio's. Hoofdstukken 3 en 4 gaan vervolgens in op de gevraagde digitale en algemene vaardigheden in de vacatures voor medewerker informatiebalie. In hoofdstuk 5 worden transities naar medewerker informatiebalie onder de loep genomen. Welke beroepen zijn hiervoor haalbaar en wenselijk en wat voor soort skills gap moet dan worden overbrugd?





2 Medewerker informatiebalie

In de vacaturedata zijn 9.992 vacatures aanwezig voor medewerker informatiebalie over de periode van 2012 tot en met 2021. In de rest van dit hoofdstuk wordt ingegaan op een aantal veel voorkomende functietitels, de meest voorkomende sectoren en het regionale aandeel van deze vacatures.

2.1 Aantal vacatures

In 2012 was ongeveer 1 op de 1.800 vacatures voor medewerker informatiebalie. Deze verhouding is hetzelfde in 2021. We bekijken hier hoeveel vacatures voor medewerker informatiebalie er zijn geweest in verhouding tot het totale aantal vacatures in plaats van het absolute aantal vacatures over de jaren heen. Het is namelijk niet te zeggen of er meer vacatures zijn geplaatst of dat er meer zijn gevonden omdat de manier waarop online vacatures worden verzameld steeds wordt verbeterd.

2.2 Functietitels

Medewerker informatiebalie een verzamelnaam voor verschillende soorten functies. Tabel 1 toont de meest voorkomende functietitels. Functietitels bevatten in sommige gevallen een niveau (junior/medior/senior), een specifieke bedrijfsnaam of een specifieke plaatsnaam. Deze gegevens worden genegeerd.

Tabel 1 Meest voorkomende functietitels voor medewerker informatiebalie

Functietitel	Aantal vacatures	Percentage
Baliemedewerker	7526	75%
Medewerker informatiebalie	832	8%
Baliemedewerker / receptionist	242	2%
Planbaliemedewerker	175	2%
Baliemedewerker / telefonist	154	2%

2.3 Sector

In Tabel 2 worden de meest voorkomende sectoren getoond waar vacatures voor medewerker informatiebalie zijn geplaatst. Veel vacatures worden via een bemiddelaar geplaatst waardoor de sector niet te achterhalen is. Daarnaast ontbreekt ook voor een deel van de vacatures informatie over de sector. De meeste vacatures voor medewerker informatiebalie waar de sector wel bekend is, komen van bouwmarkten en medische en tandheelkundige praktijken.

Tabel 2 Meest voorkomende sectoren voor medewerker informatiebalie

Sector	Aantal vacatures	Percentage
Arbeidsbemiddeling, uitzendbureaus en personeelsbeheer	4208	42%
Onbekend	1215	12%
Bouwmarkten en andere winkels in bouwmaterialen algemeen assortiment	599	6%

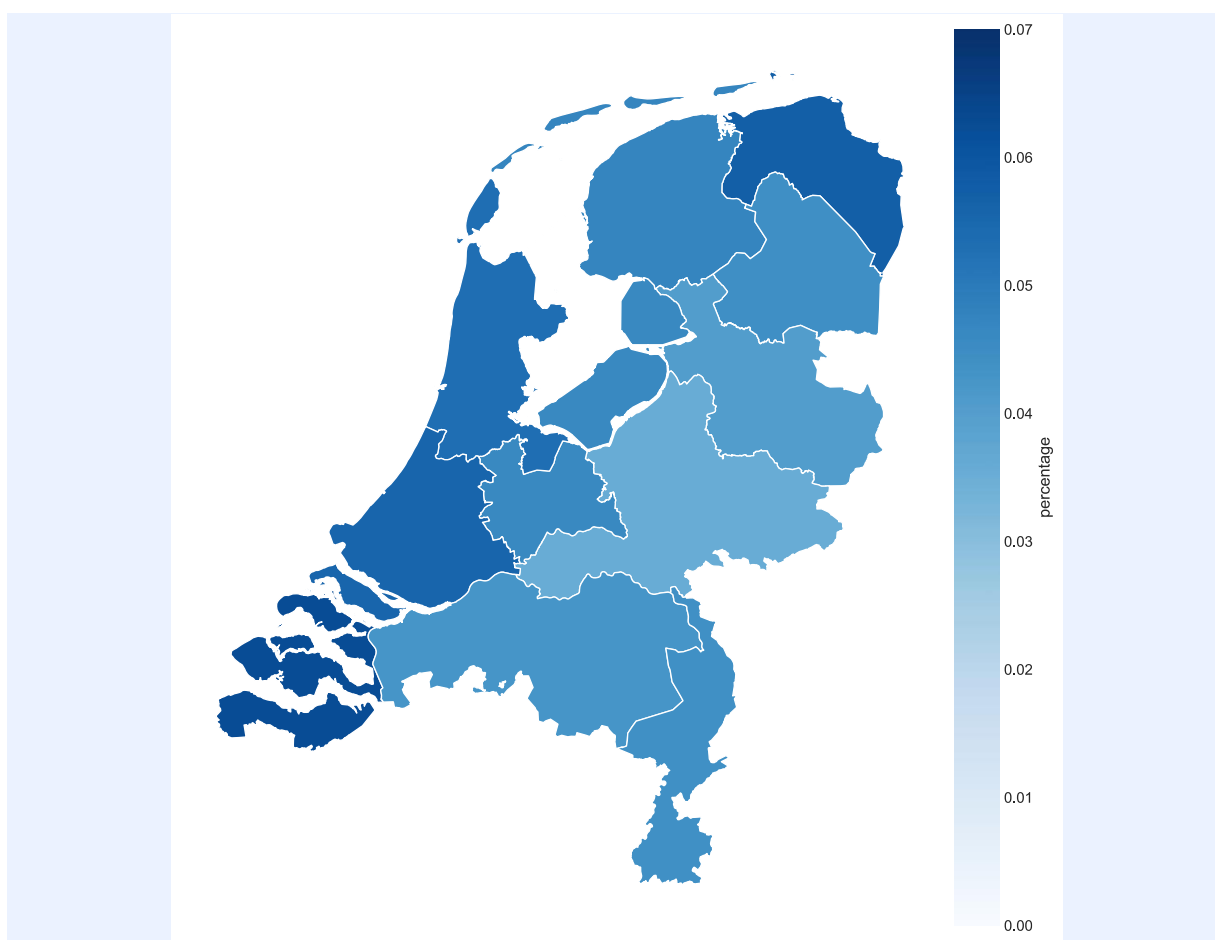


Medische en tandheelkundige praktijken	548	4%
Sport en recreatie	522	5%
Musea	141	1%
Algemeen overheidsbestuur	124	1%

2.4 Regio

Van alle vacatures in 2012-2021 is ongeveer 0,05% een vacature voor medewerker informatiebalie, ongeveer 1 op 2.100. Regionaal zijn hier verschillen in. Het grootste aandeel medewerker informatiebalie is in Zeeland, met 1 op 1.500 vacatures en het kleinste aandeel in Gelderland, 1 op 2.800 vacatures. Zie ook Figuur 1.

Figuur 1 Percentage medewerker informatiebalie per provincie





3 Algemene vaardigheden

Tabel 3 toont de vraag naar algemene vaardigheden in vacatures voor medewerker informatiebalie in 2021. Vooral servicegerichtheid wordt vaak gevraagd, meer dan gemiddeld. Flexibiliteit, wordt ook vaker gevraagd dan gemiddeld. Overige vaardigheden worden minder vaak gevraagd vergeleken met alle vacatures totaal.

Tabel 3 Gemiddeld aantal keer gevraagde vaardigheden per 100 vacatures voor medewerker informatiebalie per categorie algemene vaardigheden in 2021

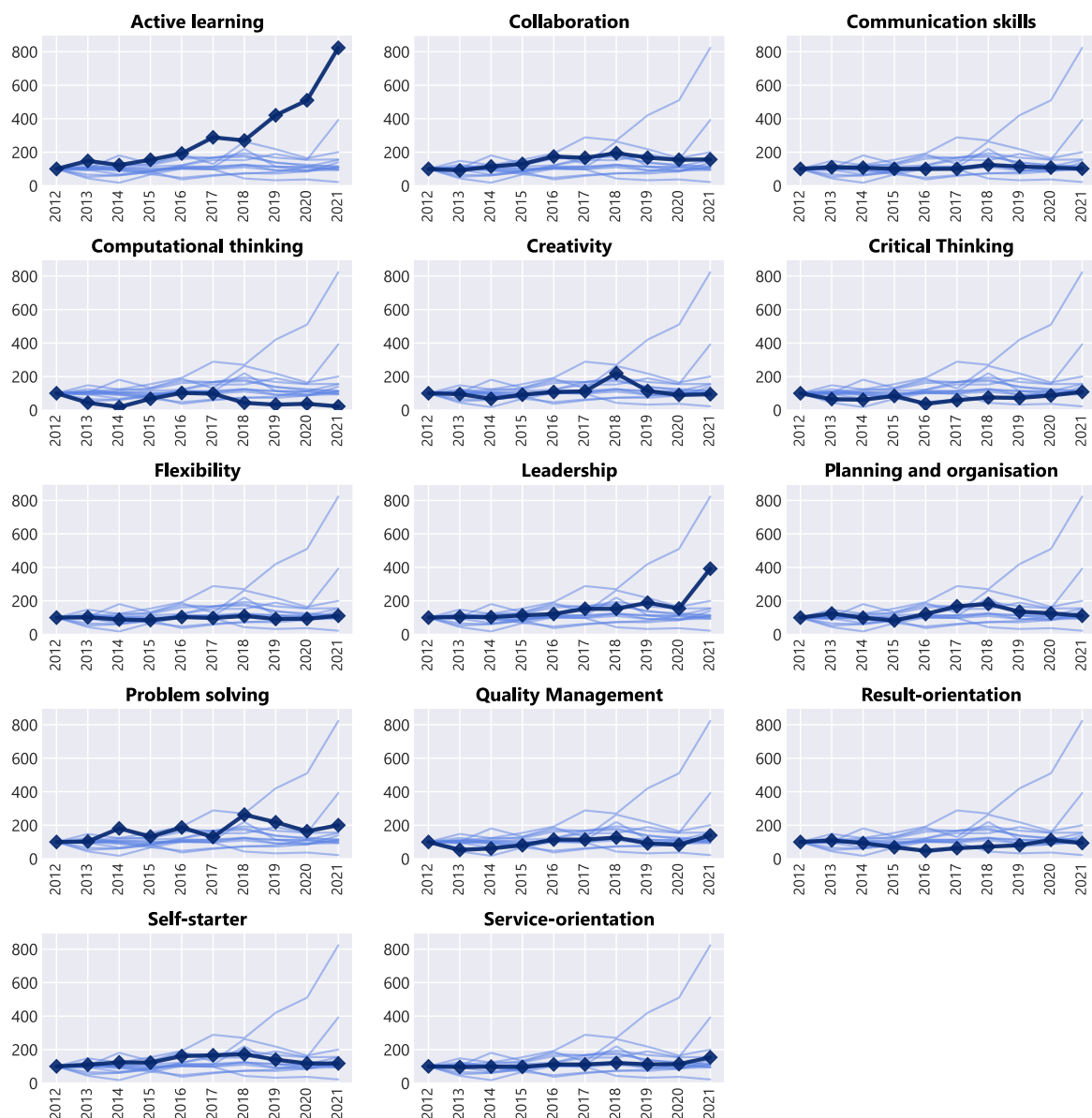
Categorie	Baliemedewerker	Totaal
Service-orientation	102	33
Communication skills	88	84
Self-starter	62	62
Flexibility	56	27
Collaboration	27	55
Leadership	21	25
Active learning	21	12
Planning and organisation	17	40
Problem solving	17	12
Quality Management	5	13
Result-orientation	4	7
Creativity	2	15
Critical Thinking	2	5
Computational thinking	1	19

In Figuur 2 zien we dat de meeste vaardigheden in algemene vaardigheidscategorieën zijn gegroeid, behalve computational thinking en creativiteit. Actief leren, de snelst gegroeide categorie, is in de periode 2012-2021 gegroeid van 3 naar 21 per 100 vacatures.





Figuur 2 Ontwikkeling in vraag naar overige vaardigheden voor medewerker informatietussen 2012 en 2021 (basisjaar 2012=100), per categorie



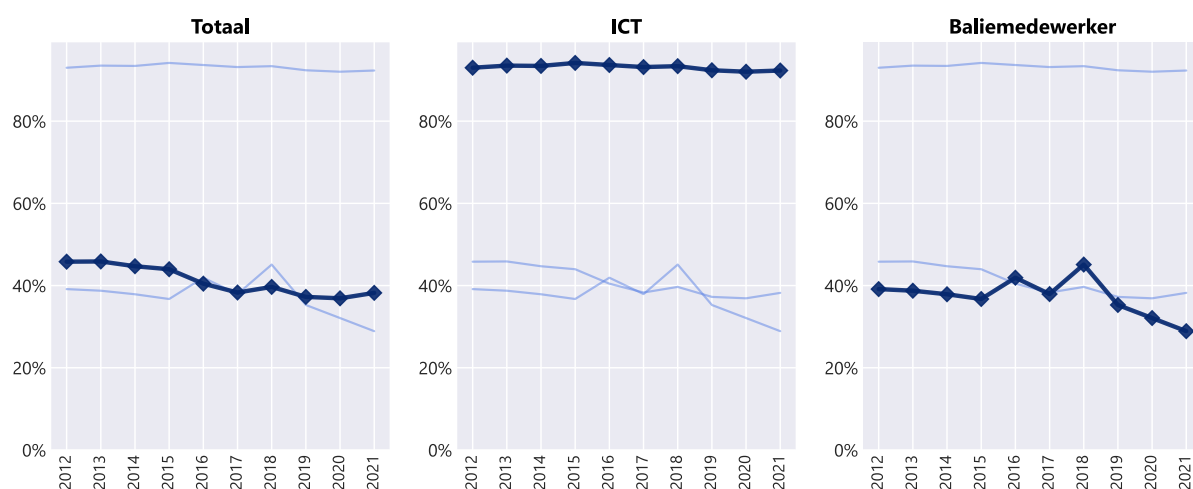


4 Digitale vaardigheden

We hebben gekeken welke digitale vaardigheden in alle vacatures en specifiek in de vacatures naar medewerker informatiebalie worden gevraagd.

Figuur 1 geeft de fractie vacatures weer waarin 1 of meerdere digitale vaardigheden gevraagd worden, voor alle vacatures, ICT vacatures en voor medewerker informatiebalie vacatures. Bij medewerker informatiebalie is dit ongeveer vergelijkbaar met alle vacatures, maar er is een sterker dalende trend waar te nemen.

Figuur 3 Fractie vacatures met 1 of meer digitale vaardigheden, totaal, ICT en medewerker informatiebalie



In Tabel 4 wordt het aantal keer dat een digitale vaardigheid wordt gevraagd getoond, per 100 vacatures in 2021, per categorie. Zie bijlage 5 voor voorbeelden van welke vaardigheden in welke categorie vallen. De meest gevraagde categorie was basiscomputervaardigheden, gemiddeld 37 keer per 100 vacatures.

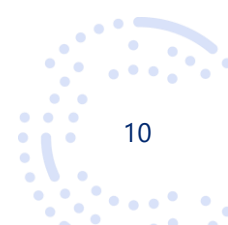
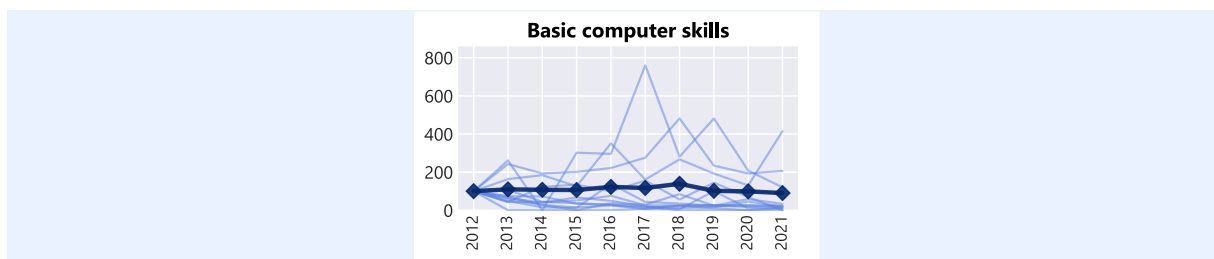
Tabel 4: Gemiddeld aantal keer gevraagde vaardigheden per 100 vacatures voor medewerker informatiebalie per categorie digitale vaardigheden in 2021

Categorie	Baliemedewerker	ICT	Totaal
Basic computer skills	37	131	37
Specialized software	3	24	6
Resource management software	3	36	10
Digital transformation	2	96	16
IT governance & management	1	14	3
Programming skills	1	185	22
Internet technology & networking	1	46	6
Database management, design & query	1	57	7
Big data & analytics	1	40	8
Web platform development software	1	89	10
Project management software	0	20	3
Digital marketing	0	2	2



In Figuur 3 wordt de ontwikkeling in de vraag naar digitale vaardigheden in basiscomputervaardigheden getoond. De vraag blijft min of meer gelijk. De overige categorieën worden met de lichtblauwe lijnen getoond, omdat de vraag in deze categorieën heel klein is, bekijken we deze niet afzonderlijk. De vraag binnen basiscomputervaardigheden bestaat vooral uit de algemene vraag naar digitale / computervaardigheden. En de vraag naar Office en Outlook.

Figuur 2: Ontwikkeling in vraag naar digitale vaardigheden voor medewerker informatiebalie tussen 2012 en 2021 (basisjaar 2012=100), basiscomputervaardigheden





5 Transitie

In dit hoofdstuk brengen we mogelijke transitie naar medewerker informatiebalie in kaart. Er zijn 375 beroepen die een haalbare overstap naar dit beroep hebben. Dit zijn de beroepen die een gelijkenisscore van 0,65 of meer hebben in vergelijking met medewerker informatiebalie. Niet alle beroepen komen in aanmerking als startberoep. In de onderstaande paragrafen wordt besproken welke beroepen ook wenselijk als startberoep.

5.1 Startberoepen

Van de 375 haalbare beroepen zijn er 51 beroepen ook wenselijk als startberoep. Een wenselijk startberoep betekent in dit geval een gelijk of lager gemiddeld bruto uurloon en geen (grote) tekorten verwacht in 2026.

Er zijn een aantal beroepsgroepen waar de haalbare en wenselijke startberoepen toe behoren, te vinden in Tabel 5. Van de meest haalbare startberoepen vallen veel beroepen in de beroepsgroepen secretaresses, administratief medewerkers, directiesecretaresses en procesoperators. Deze zijn niet wenselijk als startberoep omdat ze een hoger bruto uurloon hebben. Voor procesoperators worden Daarnaast tekorten verwacht in 2026. De meest haalbare (met de hoogste gelijkenisscore) én wenselijke startberoepen vallen in de beroepsgroep receptionisten en telefonisten.

Tabel 5 Aantal haalbare en wenselijke startberoepen per beroepsgroep naar medewerker informatiebalie (vanaf 2 beroepen per groep)

Beroepsgroep	Aantal startberoepen	Maximale gelijkenisscore	Minimale gelijkenisscore
Receptionisten en telefonisten	19	0,80	0,66
Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	15	0,78	0,66
Sportinstructeurs	3	0,69	0,66
Fotografen en interieurontwerpers	2	0,68	0,66
Koks	3	0,68	0,65
Hulpkrachten bouw en industrie	2	0,68	0,65
Vrachtwagenchauffeurs	2	0,66	0,65
Bakkers	2	0,66	0,65

Tabel 6 toont de top 15 haalbare en wenselijke startberoepen naar medewerker informatiebalie buiten de beroepsgroep.

Tabel 6 Top 15 haalbare en wenselijke startberoepen naar medewerker informatiebalie

Startberoep	Beroepsgroep	Gelijkenisscore	Gem. bruto uurloon
Administratief commercieel medewerker	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,78	€ 16,7
Medewerker binnendienst (overig)	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,77	€ 16,7



Medewerker callcenter	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,77	€ 16,7
Medewerker orderadministratie	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,77	€ 16,7
Commercieel medewerker verkoop	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,76	€ 16,7
Klantadviseur	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,74	€ 16,7
Accountmanager binnendienst	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,73	€ 16,7
Verkoper magazijn/onderdelen	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,71	€ 16,7
Medewerker cafetaria	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,70	€ 16,7
Administratief medewerker bewonerszaken	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,70	€ 16,7
Verkoper-aan-huis	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,70	€ 16,7
Telefonisch verkoper (outbound)	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,70	€ 16,7
Commercieel technisch medewerker	Callcentermedewerkers outbound en overige verkopers	0,68	€ 16,7
Interieurontwerper	Fotografen en interieurontwerpers	0,68	€ 17,4
Instellingskok	Koks	0,68	€ 14,3

5.2 Skills gap

Het is ook mogelijk om van een transitie tussen beroepen de skills gap te bekijken. Als voorbeeld hiervan bekijken we de overgang van interieurontwerper naar medewerker informatiebalie. Het belang van een skill wordt uitgedrukt op een schaal van 0 tot 100. Ook een niveau van een skill wordt uitgedrukt op een schaal van 0 tot 100. We spreken van een skills gap als de skill belangrijk genoeg is in het doelberoep, een minimaal belang van 30 en als het gevraagde niveau van het startberoep minimaal 20 onder het gevraagde niveau van het doelberoep ligt.

Tussen de interieurontwerper is er op zowel kennis, vaardigheden en capaciteiten geen sprake van een skills gap. Op het gebied van werkactiviteiten wordt meer rechts gewerkt met het publiek, zie Tabel 7.

Tabel 7 skills gap in activiteiten van interieurontwerper naar medewerker informatiebalie

Categorie	Activiteiten	Belang doelberoep	Niveau startberoep	Niveau doelberoep	Gap
Communiceren en interactie	Optreden voor of rechtstreeks werken met het publiek	82	46	69	24

De grootste verschillen in context- en omgevingsfactoren zijn dat de medewerker informatiebalie minder vaak zit en meer staat, minder competitie in het werk heeft en meer omgang heeft met onaangename of boze mensen.





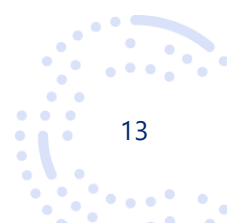
A Categorieën vaardigheden

Tabel 8 Categorieën voor algemene vaardigheden

Categorie	Voorbeelden
Critical thinking	Kritisch denken, beredeneren, detailgericht
Creativity	Innovatief, creatief, origineel
Collaboration	Samenwerken, teamspeler
Communication	Communicatie, schrijven, spreken, presenteren
Computational thinking	Wiskunde, analytisch, statistiek
Flexibility	Flexibel, aanpassen
Leadership	Coördineren, delegeren, overtuigen, onderhandelen
Self-starter	Initiatief, proactief, zelfstandig
Result-orientation	Resultaatgericht, doelgericht
Problem solving	Oplossingsgericht
Active learning	Actief leren
Planning and organization	Planning, organisatie, agile
Service-orientation	Klantgericht
Quality Management	Kwaliteit, kwaliteitsborging

Tabel 9 Categorieën voor digitale vaardigheden

Categorie	Voorbeelden
Specialized software	File versioning software, industrial control software, medical software, map creation software and compliance software like: Blackboard, Git, SVN, arcgis, SCADA
Computer-aided design	Computer-aided design and manufacturing (CAD/CAM) software, computer based training software and pattern design software, like: Catia, CAD, E-plan, Cadence, Autocad, civil 3d
Resource management software	Inventory management software, customer relationship management (CRM) software, materials requirements planning logistics and supply chain software like: SAP, ERP, Primavera
Basic computer skills	Word processing, presentation and spreadsheet software, internet browser software, electronic mail software, operating system software and backup or archival software like: Microsoft Office, Windows operating system, Solaris, Unix, TextPad, Ubuntu
Database management, design and query	Query and processing language, database user interface and query software, object oriented data base management software, metadata management software and database reporting software like: SQL, MYSQL, datawarehouse, netezza, database management, RDBMS, NoSQL
Big data and analytics	Data analytics, natural language processing, parallel computing, machine learning, artificial intelligence, business intelligence and data analysis software like: Hadoop, Spark, Hive, Pig, Tableau, Rapidminer,





	Logistic regression, Support vector machine, K means, Text analytics
Programming skills	Object or component oriented development software, development environment, program testing software, compiling software like: C++, C#, Perl, Java, Lisp, prolog++, Julia, Python
Internet technology and networking	Network monitoring software, network security and virtual private network, application server software VPN, internet protocol IP multimedia subsystem software and equipment software like: LAN, WAN, DNS, webserver, traceroute, weblog
Web platform development software	Bv: HTML, javascript, django, angularjs, php, css, drupal, joomla, Typescript, requirejs, dhtml, Ruby on Rails, ngrx
Project management software	Bv.: Devops, Content workflow software, Microsoft Project
IT governance and management	Bv.: Information management, IT governance, IT infrastructure, data governance, IT frameworks, Information systems coordination
Digital marketing	Bv.: Adsense tracker, Digital marketing
Digital transformation skills	3D printing, Artificial intelligence, Blockchain, Cloud computing, Cybersecurity, Docker, internet of things, Robotics

