

## 'Winkels lopen door personeelstekort veel omzet mis'

12-12-2022 08:50



Winkels lopen veel omzet mis als ze door personeelstekort op bepaalde dagen of tijdelijk dicht zijn. Ruim een derde van de klanten (36 procent) gaat ergens anders naartoe. Bij jongeren is dat 44 procent.

Dat blijkt uit onderzoek van Q&A Insights & Consultancy onder 1200 Nederlanders. 45 procent van de ondervraagden komt terug op een moment dat de winkel wel open is. 17 procent koopt online bij de winkel, als die mogelijkheid er is.

Bijna driekwart van de consumenten (70 procent) merkt dat er personeelstekorten zijn bij winkels. Een kwart daarvan ervaart dit regelmatig tot vaak. Klanten tussen 18 en 34 jaar hebben er het meeste last van, zegt Q&A. Zo klagen ze dat langer moeten wachten voordat ze worden geholpen.

Winkels worden niet als aantrekkelijke werkplek gezien. Maar liefst 68 procent van de beroepsbevolking ziet het om die reden niet zitten om er aan de slag te gaan. Zo lijkt consumenten het werk saai en eentonig of juist stressvol en chaotisch (22 procent). Ook het lage loon wordt door 12 procent van de ondervraagden als reden genoemd.

[ABN Amro vindt](#) dat de retailsector moet inzetten op hogere salarissen, persoonlijke waardering, een goede balans tussen werk en privé, en digitalisering.