

Sector Expertise

Stand van de Retail december 2025

Winkelpersoneel heeft last van intimidatie door klanten



Inhoudsopgave

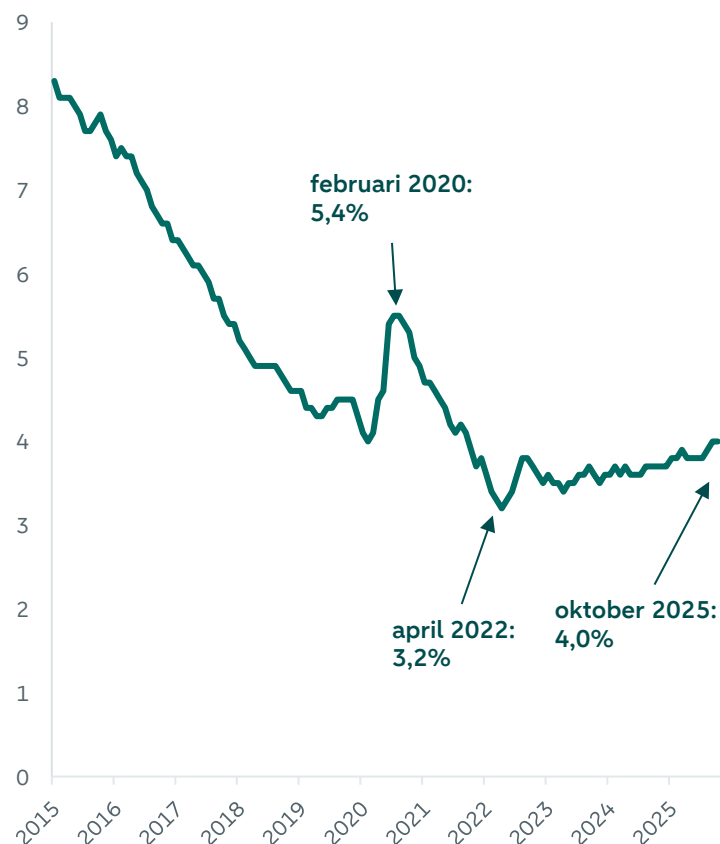
1. **Macro-economie**
 2. **Vertrouwen**
 3. **Faillissementen en opheffingen**
 4. **Bestedingen en omzet**
 5. **Personeelstekort en vacatures**
 6. **Uitgelicht**
 7. **Relevante nieuwsberichten**
 8. **Actuele onderzoeken en artikelen**
 9. **Contactgegevens**
- Solide economie, ondanks onzekerheid
 - Consumenten en ondernemers positiever
 - Lichte daling in faillissementen en opheffingen
 - Consumentenbestedingen blijven sterk
 - Openstaande vacatures per 1.000 werknemer daalt
 - Winkelpersoneel heeft last van intimidatie door klanten

■ Stand is negatief | ■ Stand is neutraal | ■ Stand is positief ►►

1. Macro-economie

Ramingen ABN AMRO	2025	2026	2027
	% mutaties		
BBP	1.7	1.2	1.4
Particuliere consumptie	1.5	1.0	1.2
Overheidsconsumptie	2.6	1.7	1.2
Investerings	0.5	0.2	1.0
Uitvoer	2.1	1.5	2.0
Invoer	2.4	1.5	1.8
Consumentenprijsindex	3.3	2.4	2.5
Cao-lonen	5.0	4.0	2.9
Werkloosheid (% ber.bev.)	3.9	4.2	4.3
Saldo overheid (% BBP)	-1.9	-2.6	-1.5
Schuld overheid (% BBP)	44.7	46.5	46.8
Ramingen ABN AMRO			

Werkloosheidspercentage - seizoengecorrigeerd



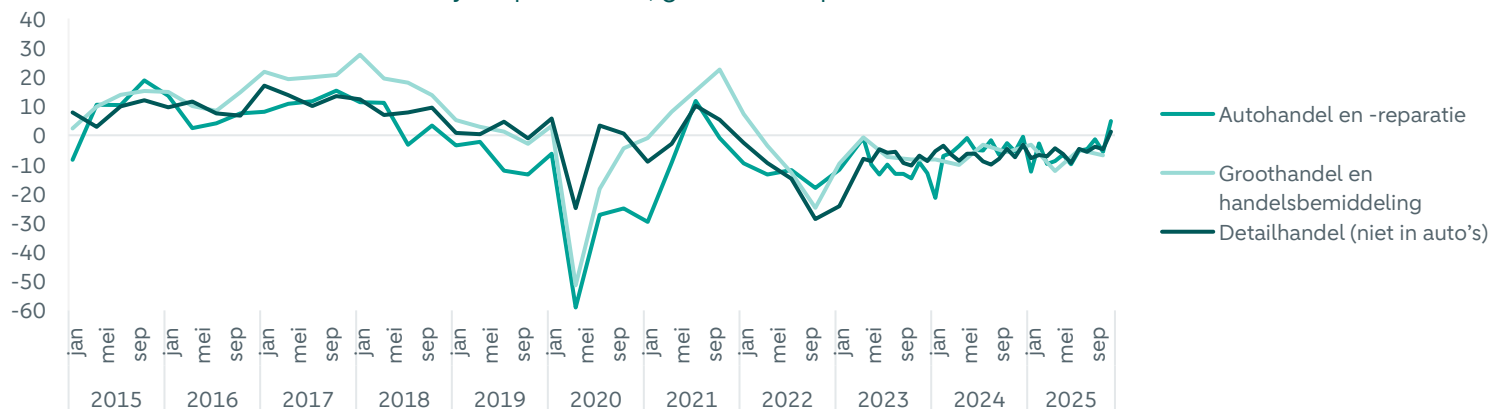
- Ondanks invoerheffingen, te hoge inflatie en economische onzekerheid staat de Nederlandse economie er eind 2025 beter voor dan verwacht. Dankzij afnemende onzekerheid, lagere rentes, extra overheidsinvesteringen en een stijgende koopkracht zet de groei door in 2026 en 2027.
- De groeiaramingen zijn naar boven bijgesteld: voor 2025 naar 1,7% (was 1,5%), voor 2026 naar 1,2% (was 1,1%) en voor 2027 naar 1,4%.
- De inflatie zal geleidelijk dalen, maar blijft de komende jaren hoger dan het gemiddelde in de eurozone: 2,4% in 2026 en 2,5% in 2027.
- De economie wordt steeds meer beperkt door verschillende bottlenecks aan de aanbodzijde van de economie, zoals arbeidstekorten, woningtekorten, volle elektriciteitsnetten en de stikstofimpasse. Dit vraagt om gericht beleid van het nieuwe kabinet.
- De werkloosheid neemt iets toe en de arbeidsmarktkrapte is in het afgelopen jaar afgenomen ([zie hst. 6](#)). De verwachting is dat de werkloosheid nog iets zal toenemen, zodat de werkloosheid voor 2026 uitkomt op 4,2 procent van de beroepsbevolking. Hoewel de arbeidsmarkt iets minder krap wordt, blijven personeelstekorten de grootste uitdaging voor bedrijven.

2. Vertrouwen

Consumentenvertrouwen - Seizoengecorrigeerd



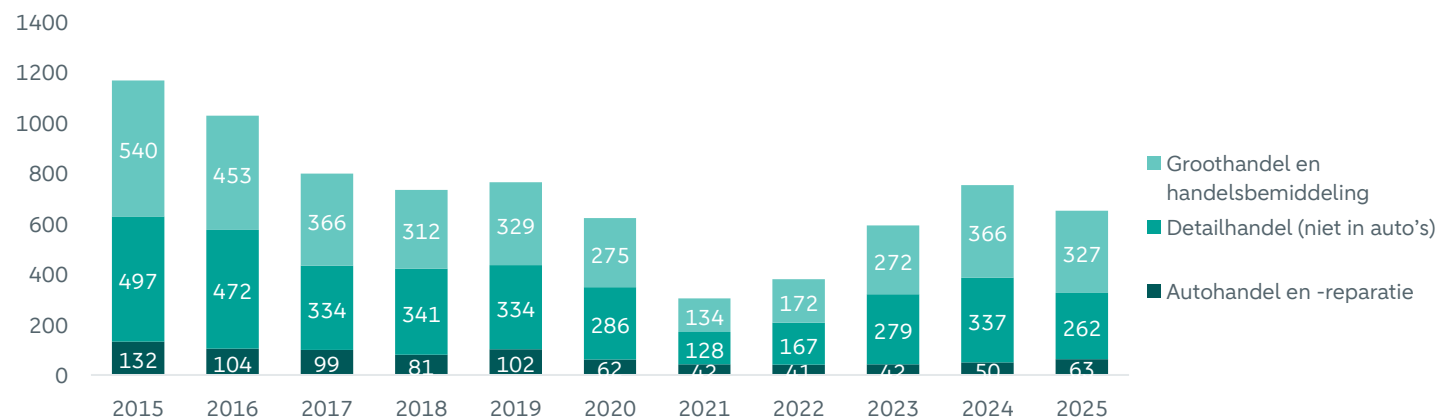
Ondernemersvertrouwen - Cijfers per maand, groothandel per kwartaal



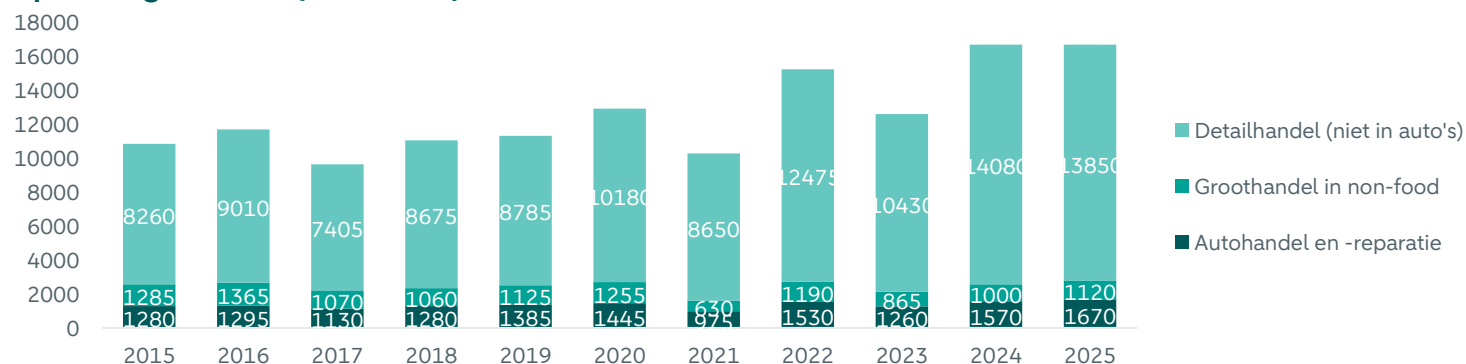
- Het consumentenvertrouwen is, na twee maanden van stijging, in november uitgekomen op -21. Het herstel is afgelopen maanden sterk. Niet alleen zien consumenten hun financiële situatie verbeteren, maar ook hun koopbereidheid stijgt.
- De koopbereidheid is in september uitgekomen op -12 en kent een opwaartse trend sinds juni. Dit is een positief signaal voor de consumentenbestedingen, met name voor grotere aankopen.
- Het consumentvertrouwen is ten opzichte van het gemiddelde sinds 2005 nog wel laag. Dit is het gevolg van veel onzekerheden die ontstaan door geopolitieke onrust, zoals oorlogen en handelsbelemmeringen.
- Het ondernemersvertrouwen is in de autohandel en detailhandel gestegen beide subsectoren komen voor het eerst sinds 2021 weer uit op een positieve score, 4,9 en 1,3 respectievelijk.
- Voor groothandel worden alleen per kwartaal scores gedeeld. De laatste score voor het vierde kwartaal was in tegenstelling tot de andere subsectoren met -6,9 wel nog negatief.
- In de detailhandel zien veel branches groeiende omzetten en volumes, wat het vertrouwen stut. In de autohandel zien we sinds halverwege dit jaar weer groeiende nieuwverkopen, waardoor ook daar het vertrouwen enigszins kantelt.

3. Faillissementen en opheffingen

Faillissementen - t/m november van ieder jaar



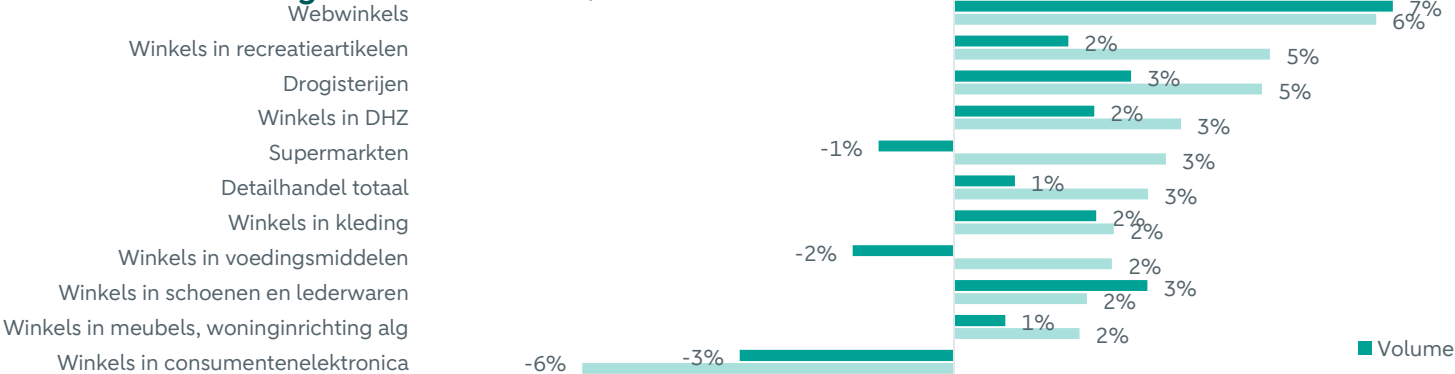
Opheffingen – t/m Q3 van ieder jaar



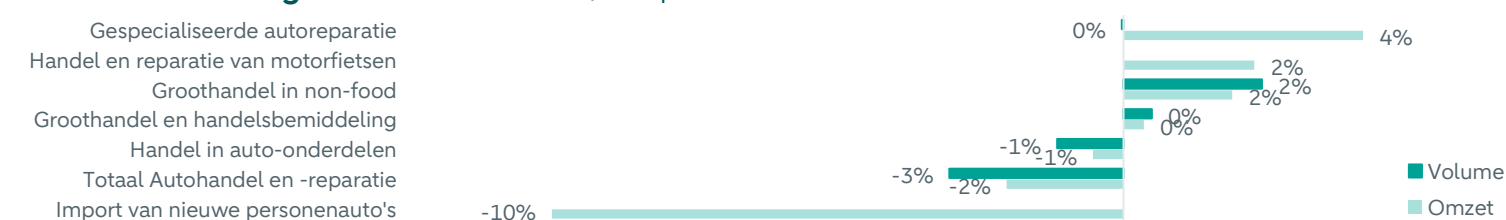
- Het aantal faillissementen tot en met november is duidelijk gedaald ten opzichte van de zelfde periode vorig jaar. Zowel in de detailhandel als de groothandel zijn de faillissementen lager, maar er is een sterke stijging in de automotive te zien. Ook ligt het aantal faillissement (652) ruim lager dan het gemiddelde sinds 2015 (709).
- Kijken we naar het 12-maandsgemiddelde, om seizoeneffecten weg te nemen, dan zien we een duidelijke daling bij detailhandel, een lichte daling bij groothandel en nog een stijging in de automotive. In het volgende hoofdstuk laten wij ook zien dat de omzet in de automotive iets slechter uitvalt dan vorig jaar.
- Het aantal opheffingen geeft een totaal beeld van het aantal bedrijven dat stopt. In de eerste drie kwartalen ligt het aantal opheffingen in de Retail net iets lager dan vorig jaar. Het is momenteel dus niet eenvoudig om een onderneming winstgevend te houden.
- Het grootste aandeel van de opheffingen zit in de detailhandel. Bij een verdere uitsplitsing van het aantal opheffingen is te zien dat 62 procent van de opheffingen in de detailhandel uit 1-persoonsbedrijven zonder winkel of markt zijn. Het is dus waarschijnlijk dat het om veel 1-persoons web-winkeltjes gaat die niet van de grond zijn gekomen.

4. Bestedingen en omzet

Omzet- en volume groei – cumulatief t/m oktober 2025 t.o.v. 2024



Omzet- en volumegroei automotive – t/m september 2025 t.o.v. 2024



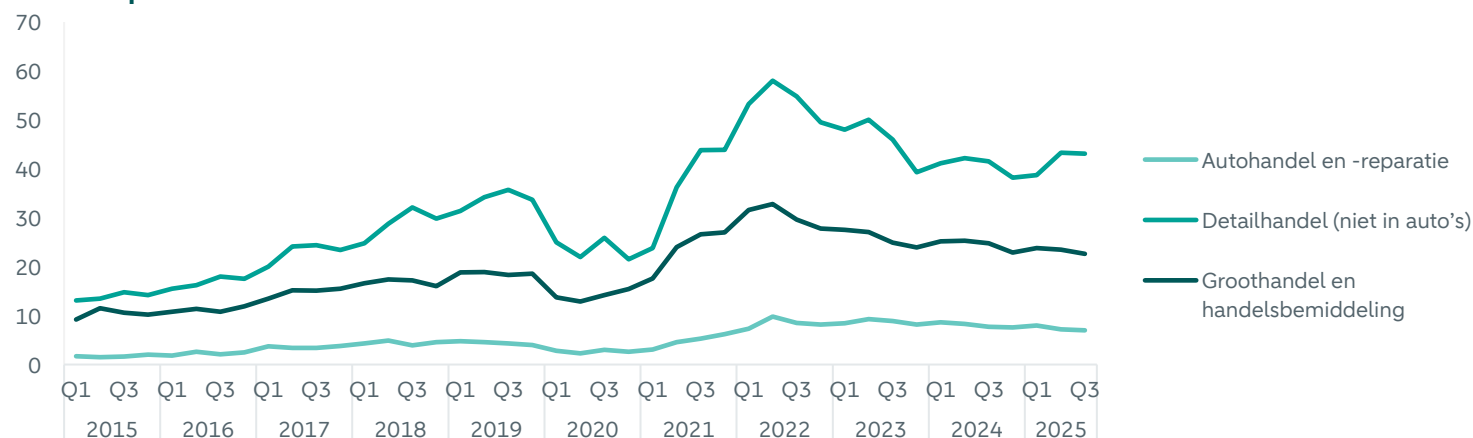
Consumentenbestedingen jaar-op-jaargroei

	nov-24	dec-24	jan-25	feb-25	mrt-25	apr-25	mei-25	jun-25	jul-25	aug-25	sep-25	okt-25	nov-25
Drogisterijen	5%	3%	5%	2%	7%	3%	7%	4%	4%	3%	2%	0%	2%
Supermarkten	7%	6%	5%	-2%	2%	5%	4%	4%	5%	8%	8%	8%	5%

- De detailhandel als geheel laat cumulatief tot en met oktober een omzetgroei zien van 3 procent. De volumes verkochte producten blijven daar iets bij achter, met een groei van 1 procent.
- Webwinkels blijven het goed doen met zowel een sterke omzet- als volumegroei van respectievelijk 6 en 7 procent. Ook winkels in recreatieartikelen en drogisterijen laten beide een sterke omzetgroei zien van 5 procent.
- Elektronicazaken zien in tegenstelling tot de rest van de detailhandel een daling in zowel omzet als volume. Kijken wij naar de consumptieve bestedingen van het CBS dan zien we dat cumulatief tot en met oktober juist 4 procent meer is uitgegeven aan elektrische apparatuur. Elektronicazaken lijken marktaandeel te verliezen van grote webshops zoals Bol en Amazon.
- In de automotive is het omzetbeeld negatiever. De volumes dalen met zo'n 3 procent cumulatief tot en met september ten opzichte van vorig jaar. De verkoop van nieuwe auto's heeft in de eerste helft van het jaar duidelijk last van het lage consumentenvertrouwen gehad. Dit is terug te zien in een sterke omzet daling bij de import van nieuwe auto's.
- Uit de ABN AMRO transactiedata blijkt dat Drogisterijen en supermarkten elke maand mooie omzetgroei laten zien ten opzichte van dezelfde maand een jaar eerder.

5. Personeelstekort en vacatures

Aantal openstaande vacatures - x1000



Vacaturegraad - vacatures per duizend banen



- Het personeelstekort is een van de uitdagingen waar de retail mee te maken heeft. De vergrijzing van de Nederlandse bevolking zorgt er structureel voor dat het aanbod van arbeid ten opzichte van de grootte van de Nederlandse beroepsbevolking krimpt.
- De daling in het aantal openstaande vacatures sinds het einde van de coronapandemie lijkt voorbij. Met name in de detailhandel is afgelopen kwartaal het aantal openstaande vacatures sterk gestegen en is nog steeds hoger dan voor de coronapandemie.
- Per 1000 banen waren er in het tweede kwartaal 51 vacatures in de sector handel. Dit is een lichte stijging t.o.v. een kwartaal eerder en iets lager dan 52 vacatures per 1000 banen een jaar geleden.
- De druk op de arbeidsmarkt door de Retail is dus iets gestegen en is nog steeds hoger dan het gemiddelde in de hele economie. Voor zowel de hele economie als voor de sector Handel geldt dat de vacaturegraad nog hoger is dan pre-coronaniveaus.
- Door de vergrijzing zal de druk op de arbeidsmarkt niet veel verlichting meer krijgen. Het blijft dus zaak voor ondernemers om te kijken naar automatisering om de vraag naar arbeid te verkleinen. Ook is het belangrijk om personeel zoveel mogelijk te behouden.

6. Uitgelicht: Winkelpersoneel heeft last van intimidatie door klanten

Het welzijn van personeel in de sector retail is in 2024 licht gedaald na een recordhoogte in 2023. Met name de veiligheid en gezondheid verslechterden. Zo werden medewerkers vaker bedreigd door klanten en voelde winkelpersoneel zich vaker uitgeput. Werkgevers zullen hun personeel beter moeten beschermen.

Doordat winkelpersoneel minder tevreden was, stond de retailsector afgelopen jaar onderaan het lijstje met sectoren. De vrijetijdssector had de jaren daarvoor nog de laagste welzijnsscore, maar liet in 2024 juist een verbetering zien.

De sleutel tot groei van retailbedrijven ligt bij het welzijn van medewerkers. Zo verlaten tevreden medewerkers minder snel de organisatie en trekken betrokken werkgevers makkelijker nieuw personeel aan. Daarnaast draagt een hoger welzijn bij aan een hogere productiviteit omdat tevreden werknemers productiever zijn en minder vaak ziek. Winkeliers die investeren in personeel worden beloond met meer omzet en een hoger rendement.

Welzijn retail blijft achter bij andere sectoren

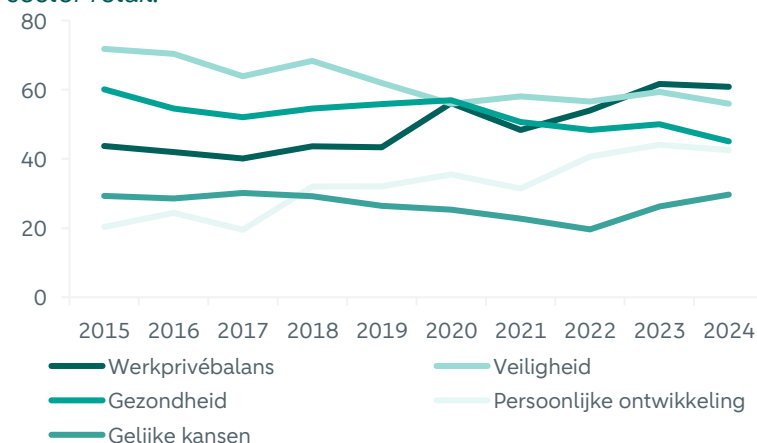
Score op welzijn van personeel in de retail afgezet tegen gemiddelde score van welzijn personeel in alle sectoren.



Dat het vorig jaar iets minder goed gesteld was met het welzijn van winkelpersoneel komt voornamelijk doordat de veiligheid van de werkomgeving verminderde en de gezondheid van het personeel verslechterde. Ook was er vergeleken met andere sectoren nauwelijks ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. Daartegenover staat dat de daling van het welzijn wordt geremd door een welkome verbetering van gelijke kansen in de sector. En de balans tussen werk en privé is onder winkelpersoneel relatief goed. Deze score bleef vorig jaar nagenoeg gelijk.

Ontwikkeling indicatoren van welzijn in de retail

Score op vijf hoofdcategoryën van welzijn personeel in de sector retail.



Opnieuw meer medewerkers geïntimideerd

Het is verontrustend dat de veiligheid van personeel in de retail verslechtert. Bij de eerste meting in 2015 was werken in winkels veelal veiliger dan de omgeving waarin werknemers zich in andere sectoren bevinden. Inmiddels scoort de sector lager dan het gemiddelde van andere sectoren. Dit is met name te wijten aan het gedrag van klanten. Afgelopen jaar meldden meer medewerkers in de retail dat ze bedreigd of geïntimideerd werden door klanten.

6. Uitgelicht: Winkelpersoneel heeft last van intimidatie door klanten

Klanten vallen vooral winkelpersoneel lastig. Vorig jaar gaf ongeveer een op de zes medewerkers aan geïntimideerd of bedreigd te zijn door klanten. Overigens is dit in de zorg net iets hoger en ruim twee keer zoveel dan het gemiddelde van alle sectoren. Maar niet in alle sectoren met klantcontact ligt dit aandeel zo hoog. In de vrijetijdssector, waar ook horeca onder valt, heeft het personeel twee keer zo weinig last van intimidatie.

De toename van de onveiligheid in de retail was afgelopen jaar sterker dan de gemiddelde stijging en die in de zorg. De sterke toename kan in supermarkten veroorzaakt zijn door de intrede van statiegeld op blikjes die klanten vanwege overvolle machines vaak moeilijk kunnen inleveren, of meer gebruik van de zelfscankassa waarbij de controle soms irritatie oproept. Ook kan een tekort aan personeel in winkels mogelijk de dienstverlening schaden. Het mag duidelijk zijn dat geen van deze redenen bedreigingen van klanten legitimeert.

Niet alleen werkgevers, maar ook de maatschappij en de overheid moeten zich inspannen om deze ontwikkeling te keren. Zo kan de overheid met maatregelen bijvoorbeeld inzetten op een landelijke bewustwordingscampagne. Daarnaast kunnen werkgevers zelf maatregelen nemen door duidelijk te communiceren naar klanten, personeel te trainen op weerbaarheid en incidenten op de werkvloer bespreekbaar te maken. Eerder hebben supermarkten ook besloten om personeel geen naamkaartjes meer te laten dragen zodat misdragingen niet meer buiten de winkelruimte worden

voortgezet.

Personeel voelt zich vaker leeg

Mogelijk heeft de onveilige sfeer ook invloed op de gezondheid van winkelpersoneel. Zo geeft een groter deel van de medewerkers vorig jaar aan last te hebben van complete uitputting door werk, ochtendmoeheid en een leeg gevoel. Dit kan deels komen door de interactie met klanten, die door ongeveer een op de vijf medewerkers als veeleisend wordt beschouwd. Een andere oorzaak kan zijn dat het werk repeterend is en lichamelijk veel vraagt. Van beide factoren geeft meer personeel aan last van te hebben, terwijl de sector hier al ondermaats scoort. Ook scoort de retail slecht op zelfstandigheid in het uitvoeren van werkzaamheden. Winkeliers kunnen medewerkers uitdagen met meer verantwoordelijkheid. Mogelijk voelen werknemers zich dan minder vaak leeg.

Arbeidsomstandigheden eisen dus hun tol van meer medewerkers. Dat kan leiden tot een stijging van het ziekteverzuim. Om personeel te beschermen zouden winkeliers kunnen investeren in hulpmiddelen. Met het automatiseren van werkzaamheden wordt de fysieke en mentale weerslag op werknemers verminderd. Bovendien blijft meer tijd over voor wisselende en meer uitdagende werkzaamheden. Eerder schreven wij ook over [andere voordelen](#) die automatisering met zich meebrengt, zoals hogere arbeidsproductiviteit en meer ruimte om aan klantverwachtingen te voldoen.

Onderzoeksverantwoording

Jaarlijks meet ABN AMRO het welzijn van personeel in alle sectoren in Nederland. De Sectorale Welzijnsmonitor van ABN AMRO is gebaseerd op overwegend openbare bronnen, zoals het Centraal Bureau voor de Statistiek en de Nederlandse Organisatie voor toegepast natuurwetenschappelijk onderzoek (TNO). Ook zijn bij TNO aparte data uit de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) aangekocht om de monitor meer compleet te krijgen. Variabelen waarvoor berekeningen nodig waren, zijn handmatig toegevoegd.

Voor meer informatie over de Sectorale Welzijnsmonitor, zie [deze publicatie](#), pagina 33 en verder. De monitor beslaat zeven hoofdcategorieën (werkprivébalans, gezondheid, persoonlijke ontwikkeling, economie, gelijke kansen, veiligheid en milieu) met 87 onderliggende variabelen. In deze publicatie zijn bij gebrek aan actuele cijfers slechts vijf van de hoofdcategorieën (werkprivébalans, gezondheid, persoonlijke ontwikkeling, veiligheid en gelijke kansen) meegenomen. Deze categorieën bevatten 71 van de 87 variabelen.

Meer informatie

Lees [hier](#) onze sectoranalyse van vorig jaar

Lees [hier](#) waarom welzijn van personeel zo belangrijk is

7. Relevante nieuwsberichten

NOS.nl

Pakketje uit China
vanaf januari
gemiddeld 6 euro
duurder door nieuwe
toeslag



Het Parool

Slechts een op de vijf
Nederlanders maakt
duurzame keuzes die
echt verschil maken



RetailTrends

Waarom online-
supermarkten niet echt
willen doorbreken



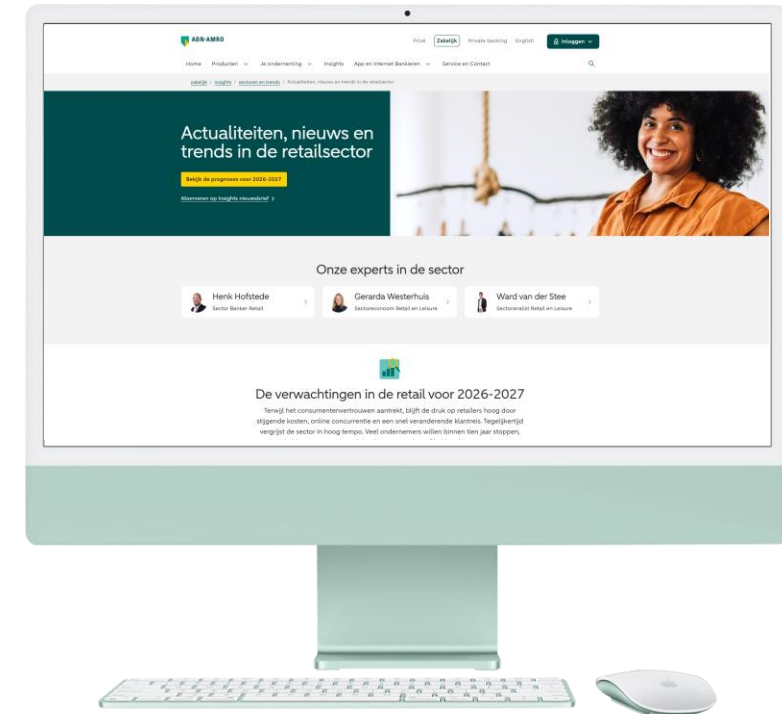
Trouw

Black Friday laat zien:
consuminderen blijft
moeilijk



8. Actuele onderzoeken en publicaties

- Black Friday snoept mee van sinterklaas-aankopen
- Stevige concurrentie noodzaakt retailers tot consolidatie
- Populariteit Black Friday stagneert, koopjesdagen meer verspreid
- Verleiden tot duurzaam gedrag werkt beter dan hameren op de feiten



Kijk ook eens op: abnamro.nl/retail



9. Contactgegevens

“Weet u wat de nieuwe plannen voor de CSRD & CSDDD wetgeving voor uw bedrijf betekent?”



Gerarda Westerhuis

Sectoreconoom retail & leisure

gerarda.westerhuis@nl.abnamro.com



Ward van der Stee

Sectoranalist retail & leisure

ward.van.der.stee@nl.abnamro.com



Henk Hofstede

Sector Banker retail

henk.hofstede@nl.abnamro.com

Disclaimers:

In deze analyse delen wij relevante economische inzichten vanuit de geaggregeerde en geanonimiseerde transactiedata van ABN AMRO. Wij gebruiken transactiedata om economische stromen beter inzichtelijk te krijgen. We gebruiken voor statische onderzoek alleen geaggregeerde data en geanonimiseerde data. De uitkomsten van het onderzoek zijn niet te herleiden tot een natuurlijke persoon en uitsluitend bestemd voor onderzoek naar economische trends.

De in deze publicatie neergelegde opvattingen zijn gebaseerd op door ABN AMRO betrouwbaar geachte gegevens en informatie. Noch ABN AMRO, noch functionarissen van de bank kunnen aansprakelijk worden gesteld voor in deze publicatie eventueel aanwezige onjuistheden. De weergegeven opvattingen en prognoses houden niet meer in dan onze eigen visie en kunnen zonder nadere aankondiging worden gewijzigd. Het gebruik van tekst of cijfers uit deze publicatie is toegestaan mits de bron wordt vermeld.

©ABN AMRO, december 2025