RAPPORT

REGIONELE WERKGEVERS-SERVICEPUNTEN DOOR DE OGEN VAN WERKGEVERS

Totaalrapport Monitor Werkgeverstevredenheid 2022

JANUARI 2023

Ruigrok
onderzoek & advies

Inhoudsopgave

> Vooraf 03

> Management summary 06

- Piramide 07
- Prioriteitenmatrix 08
- Aanbevelingen 10

> Resultaten 12

- Algemene tevredenheid 13
- Beoordeling dienstverlening 17
- Behoeften van werkgevers 24

> Bijlagen 26

Over het onderzoek

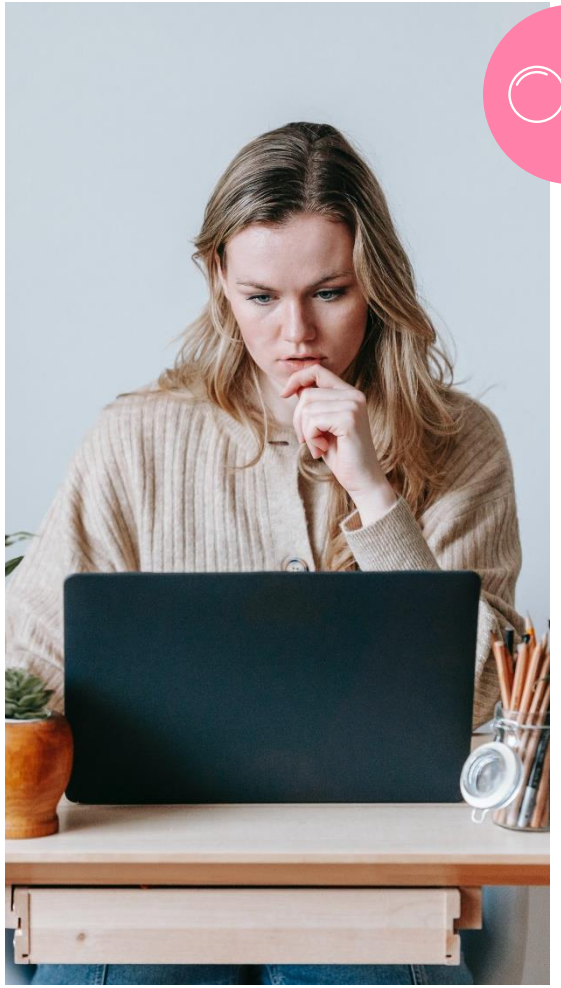
Introductie

- In de vanaf 2021 ingevoerde SUWI-wet staat dat er jaarlijks onderzoek naar de tevredenheid van werkgevers over de dienstverlening van regionale WerkgeversServicepunten (WSP) moet worden uitgevoerd.
- Het doel van de Monitor Werkgeverstevredenheid is het in kaart brengen en verbeteren van de tevredenheid van werkgevers met de dienstverlening aan werkgevers, zowel binnen regio's als regio-overstijgend.
- Deze rapportage op overall niveau bevat de resultaten van alle regionale WSP's samengenomen. In dit rapport worden deze resultaten ook vergeleken met de werkgeverstevredenheid van alle regionale WSP's in 2021.
- Behalve dit totaalrappart is er voor elk WSP een specifiek rapport beschikbaar. In deze rapporten worden de resultaten van het eigen WSP getoond. De landelijke resultaten (scores van alle regionale WSP's samengenomen) zijn hierbij als benchmark opgenomen.

Methode

- Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd.
- Voor het onderzoek zijn werkgevers benaderd die in de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met een WSP. Er zijn 22. 218 uitnodigingen verstuurd. Er zijn twee herinneringen gestuurd naar werkgevers die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. In totaal hebben 1.983 werkgevers de vragenlijst helemaal ingevuld. De respons bedraagt 10%.
- De steekproef is representatief voor werkgevers die in de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met een WSP naar regio van het WSP waar zij contact mee hebben gehad.
- De vragenlijst bestond uit 27 vragen. Er zijn enkele vragen toegevoegd aan de gebruikte vragenlijst van vorig jaar over de behoeften van werkgevers en open vragen die werkgevers de ruimte bieden hun antwoorden toe te lichten.

Over het onderzoek



Leeswijzer

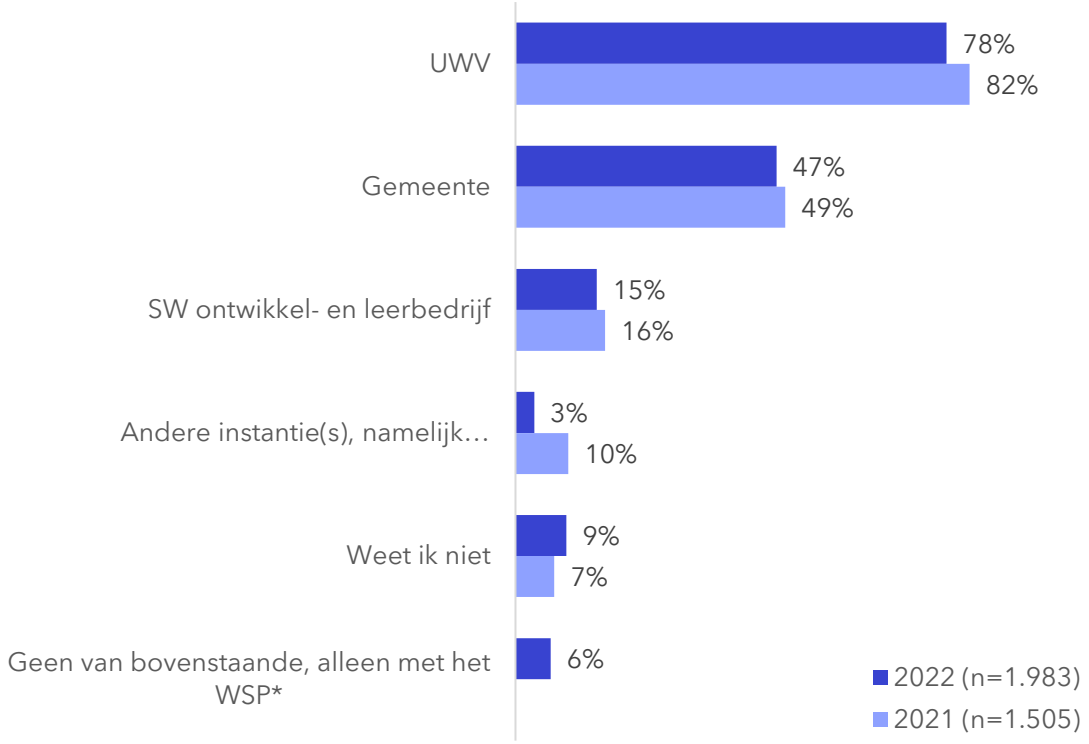
- In dit rapport noemen wij de deelnemers aan het onderzoek 'werkgevers'.
- In de grafieken tonen we de resultaten voor de metingen van 2022 en 2021. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie. Significante verschillen worden aangegeven met groene (betere score) en rode (minder goede score) pijlen.
- Voor de meting van 2022 hebben we de bij de resultaten ook gekeken naar doelgroepverschillen op basis van bedrijfsgrootte. Significante verschillen benoemen we tekstueel, onderin op de pagina. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen:
  - Microbedrijven (10 of minder medewerkers)
  - Kleinbedrijven (11-50 medewerkers)
  - Middenbedrijven (51-250 medewerkers)
  - Grootbedrijven (251 of meer medewerkers)
- Bij beoordelingen (van aspecten) van de dienstverlening geven we de best scorende regionale WSP's weer. Bij de analyse hiervan is alleen gekeken naar WSP's die door tenminste 30 werkgevers zijn beoordeeld.
- De percentages in het rapport zijn afgerond. Daardoor kan het totaal incidenteel optellen tot meer of minder dan 100%.
- Antwoorden op open vragen zijn op een kwalitatieve wijze geanalyseerd. We gaan niet alleen in op de meest genoemde antwoorden, maar ook op de naar onze mening inhoudelijk belangrijke antwoorden. We illustreren uitkomsten met relevante quotes van deelnemers, deze zijn cursief weergegeven.

**Een verschil is significant wanneer het gevonden resultaat hoogstwaarschijnlijk niet toevallig is gevonden, maar dat het ook zo in de populatie terug te vinden is. Let hierbij op: een significant verschil hoeft niet automatisch te betekenen dat het resultaat ook interessant, relevant en van praktisch belang is. Significant staat dan ook niet gelijk aan belangrijk.*

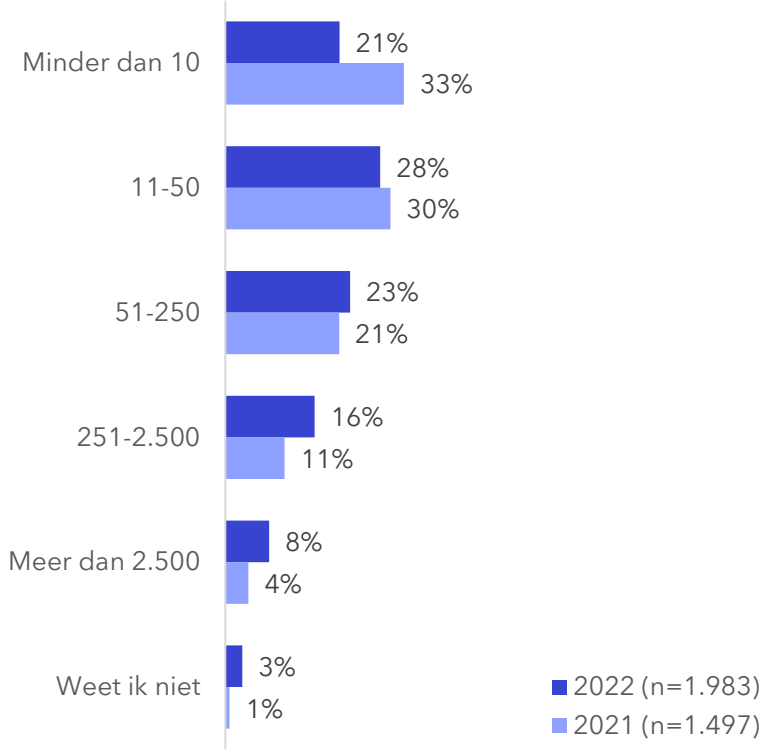
Profiel deelnemers: contact met instanties van de WSP's en bedrijfsgrootte

VOORAF

Met welke van deze instanties van [naam WSP] heeft u wel eens te maken?
Basis: werkgevers



Hoeveel medewerkers zijn er werkzaam bij de organisatie waar u voor werkt?
Basis: werkgevers



**Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.*

Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over het WSP. Dit komt door de communicatie, deskundigheid en behulpzaamheid van medewerkers. Tevredenheid ligt op hetzelfde niveau als vorig jaar. Behoefte van werkgevers aan het bieden van kennis en begrip over de arbeidsmarkt groeit

Algehele tevredenheid	Beoordeling dienstverlening en rol WSP	Gebruik en behoeften
Net als vorig jaar zijn werkgevers over het algemeen tevreden over het WSP. Vriendelijkheid, deskundigheid en het nakomen van afspraken door medewerkers zorgen voor tevredenheid	Werkgevers zijn tevreden met de dienstverlening. Tevredenheid over kennis en communicatie is gestegen. Werkgevers zien het WSP in mindere mate als een strategisch partner	Een geringe beschikbaarheid aan kandidaten is het meest voorkomende pijnpunt. Behoefte aan werving en selectie daalt. Werkgevers lijken meer en meer op zoek naar informatie over de (huidige) arbeidsmarkt
Pagina 13-16	Pagina 17-23	Pagina 24-25
Het WSP wordt net als in 2021 met een 7,4 gemiddeld over het algemeen ruim voldoende beoordeeld	Werkgevers zijn positief over de dienstverlening. De tevredenheid ligt op hetzelfde niveau als vorig jaar. Het minst positief zijn werkgevers over werving en selectie door het WSP, al wordt dit niet als onvoldoende beoordeeld	Werkgevers lopen in de huidige arbeidsmarkt vooral aan tegen een geringe beschikbaarheid van kandidaten vanuit het WSP. 44% heeft geen pijnpunten ervaren in de dienstverlening
Goede communicatie en deskundige medewerkers die meedenken en echt verder helpen zorgen voor tevredenheid	De kennis, communicatie, behulpzaamheid en aansluiting van diensten op behoeften worden positief beoordeeld. Werkgevers zijn hierover meer tevreden dan vorig jaar	65% van de werkgevers maakt gebruik van werving en selectie door het WSP. Dit is minder dan vorig jaar (69%). Meer werkgevers (19%) hebben gebruik gemaakt van informatie over de arbeidsmarkt dan in 2021 (15%)
Voordragen van ongeschikte kandidaten, ontbreken van een pro-actieve houding, slechte bereikbaarheid en gebrekkige communicatie leiden tot verminderde tevredenheid	Eén contactpersoon hebben werkt prettig vanwege duidelijkheid en wederzijds vertrouwen. Behulpzaamheid en werkgevers echt verder willen helpen wordt zeer gewaardeerd. Werkgevers verwachten niet altijd hele specifieke kennis vanuit het WSP, wel verwachten zij overleg	Deze trend lijkt zich door te zetten. Voor komend jaar verwacht 60% van de werkgevers behoefte te hebben aan werving en selectie. Werving en selectie van personeel blijft nodig. 27% heeft behoefte aan informatie over de arbeidsmarkt. Informatie over de arbeidsmarkt helpt werkgevers anticiperen en inspelen op wat gebeurt in de markt
	Bijna de helft van de werkgevers ziet het WSP als een strategische partner.	

PRIORITEITENMATRIX

Uitleg

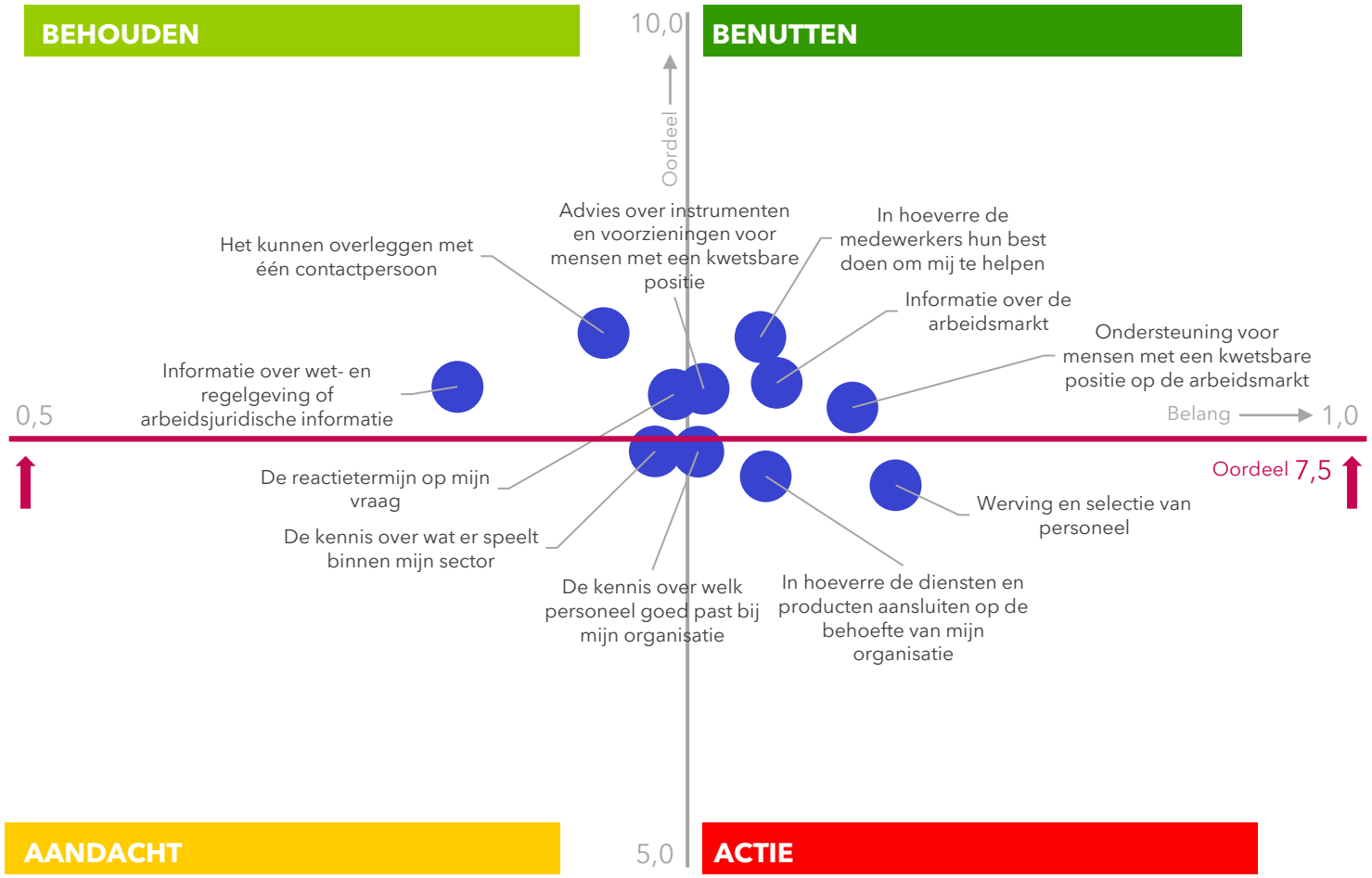
- De prioriteitenmatrix geeft de samenhang weer tussen de waardering van de verschillende aspecten van de dienstverlening en het belang van deze onderdelen voor de tevredenheid over het regionale WerkgeversServicepunt in het algemeen.
- De waardering is gebaseerd op de gemiddelde tevredenheid over het aspect van de dienstverlening.
- Het belang is een correlatiemaat, waarbij de afzonderlijke scores van de onderdelen gecorreleerd worden met de algemene tevredenheid. Een correlatie van 0 geeft aan dat er géén verband bestaat tussen het aspect en de algemene tevredenheid. De maximale correlatie van 1,0 geeft een zeer sterk verband aan tussen een aspect en de tevredenheid in het algemeen.

Classificatie van aspecten van de dienstverlening

- Aspecten van de dienstverdeling kunnen aan de hand van hun score en mate van invloed op de algemene tevredenheid ingedeeld worden in vier kwadranten:
  - Aspecten die WSP's moeten behouden
  - Aspecten die WSP's moeten benutten
  - Aspecten die aandacht verdienen
  - Aspecten waarop actie moet worden genomen

De meeste impact op een hogere tevredenheid kan gemaakt worden met betere werving en selectie van personeel. Ondersteuning voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt en informatie over de arbeidsmarkt zijn ook van belang

PRIORITEITENMATRIX



> De losse aspecten van de dienstverlening van het WSP scoren hoog op tevredenheid. Er zijn geen aspecten die direct aandacht of actie vereisen.

> In acht nemende dat werkgevers zo positief zijn, hebben we de horizontale lijn voor de indeling op basis van oordeel in de prioriteitenmatrix op 7,5 gelegd.

Werving en selectie van personeel

> Hoewel men het minst tevreden is over de werving en selectie van personeel, scoort dit onderdeel met een 7,2 alsnog voldoende. Wel zien we dat dit onderdeel een grote impact heeft op de algehele tevredenheid met het WSP. Wij raden daarom aan het proces rondom weving en selectie te verbeteren.

Behulpzaamheid van medewerkers

> Werkgevers zijn het meest positief over de behulpzaamheid van medewerkers en het kunnen overleggen met één contactpersoon. Van deze twee aspecten heeft de behulpzaamheid van medewerkers een relatief (veel) grotere impact op de tevredenheid met het WSP. Wij zien met name daar kansen voor een hogere klanttevredenheid.

> Op de volgende pagina's gaan we hier verder op in.

Ruigrok onderzoek & advies

Focus op het verbeteren van het proces rondom werving en selectie en speel in op de groeiende behoefte aan informatie over de arbeidsmarkt

Mogelijkheden voor hogere klanttevredenheid liggen in de verbetering van werving en selectie

> Werkgevers komen voornamelijk bij het WSP voor werving en selectie van personeel en het voordragen van kandidaten. Het is niet alleen de meest gebruikte dienstverlening van het WSP, maar de tevredenheid met dit onderdeel van de dienstverlening hangt ook het sterkst samen met de algehele tevredenheid met het WSP.

> Werkgevers zijn zich bewust van de huidige moeilijke arbeidsmarkt en dat dit het moeilijk maakt voor WSP's om geschikte kandidaten aan te dragen. We signaleren de volgende punten die kunnen zorgen voor een betere dienstverlening van deze 'core business' aan werkgevers:

- Voorkom het aandragen van kandidaten die geen match zijn bij de vacature en/of organisatie. Het aangedragen krijgen van niet-passende kandidaten is voor werkgevers een driver van ontevredenheid.
- Houd ook contact wanneer er weinig of geen kandidaten kunnen worden voorgedragen. Zo blijven werkgevers op de hoogte en kan er samen aan geschikte oplossingen worden gewerkt. Werkgevers missen nog wel eens pro-activiteit vanuit het WSP. Terwijl goed meedenken juist leidt tot tevredenheid.
- Uit het periodieke onderzoek (twee keer per jaar) onder werkgevers naar de NPS van WerkgeversServicepunten, weten we dat werkgevers in deze moeilijke arbeidsmarkt op zoek zijn naar meedenken en adviseren over andere mogelijkheden voor het vervullen van hun vacatures. Denk aan het bij elkaar brengen van relevante partijen (zoals bij de banenmarkten en speeddates), meedenken over (om)scholingsmogelijkheden en het adviseren over subsidies.

Het contact is prima. Het aanbod van mensen door het WSP is echter zeer beperkt. Ik weet dat er sprake is van een krappe arbeidsmarkt, maar toch…

Zet ook in op het bieden van informatie over de arbeidsmarkt

> Wetende dat het voor WSP's lastig is om een goede hoeveelheid geschikte kandidaten te vinden voor vacatures, kan het werkgevers ook helpen om hen in (ieder geval) kwalitatieve informatie te bieden over de arbeidsmarkt. In de complexe arbeidsmarkt van nu stijgt de behoefte van werkgevers aan informatie. Goed inzicht krijgen in de markt zorgt voor begrip, en maakt het mogelijk om te anticiperen en in te spelen op wat komen gaat.

Ik houd mezelf via het nieuws en dergelijke al op de hoogte, maar de mogelijkheid om artikelen te lezen die door experts zijn opgesteld bieden een extra tool voor mij.

Benut de betrokkenheid en behulpzaamheid van medewerkers van het WSP. Ga door met het bieden van ondersteuning rondom kwetsbaren op de arbeidsmarkt

AANBEVELINGEN

Houd de hoge mate van behulpzaamheid naar werkgevers vast

> Werkgevers zijn zeer tevreden (8,1) met de mate waarin medewerkers van het WSP hun best doen. Benut dit sterke onderdeel van de dienstverlening.

> Hoewel de deskundigheid van medewerkers erg gewaardeerd wordt, worden de kennis over wat er speelt binnen de eigen sector en welk personeel goed past bij de organisatie relatief minder goed beoordeeld (beiden 7,4). Werkgevers verwachten echter ook niet dat medewerkers van een WSP hun organisatie en branche volledig begrijpen. Zij gaan er wél vanuit dat medewerkers hier dan vragen over stellen en overleggen, om zo een geschikte kandidaat te kunnen vinden. Werkgevers vinden het fijn om te merken dat men de tijd neemt om een relatie op te bouwen. Motiveer medewerkers hierin.

Mijn contactpersoon had de kennis nog niet volledig en kwam daarom langs om zich te verdiepen!

Blijf ondersteuning bieden voor kwetsbaren op de arbeidsmarkt

> Werkgevers zijn met een 7,7 positief over het bieden van ondersteuning voor kwetsbaren op de arbeidsmarkt. Een kwart van de werkgevers maakt gebruik van deze dienstverlening. En heeft hier volgend jaar ook (weer) behoefte aan. We zien dat de tevredenheid hierover verhoudingsgewijs sterk samenhangt met de algehele tevredenheid met het WSP.

> Gezien het beperkte aanbod aan kandidaten binnen de huidige arbeidsmarkt, dat naar verwachting voorlopig ook niet zal veranderen, zijn deze mensen alsmaar relevanter aan het worden voor werkgevers. Deze groep kan voor werkgevers een oplossing zijn voor hun onvervulde vacature(s). Werkgevers hebben veelal minder ervaring met deze doelgroep. Ondersteuning via informatie en advies kunnen hen dan ook helpen om het potentieel uit deze doelgroep maximaal te benutten.

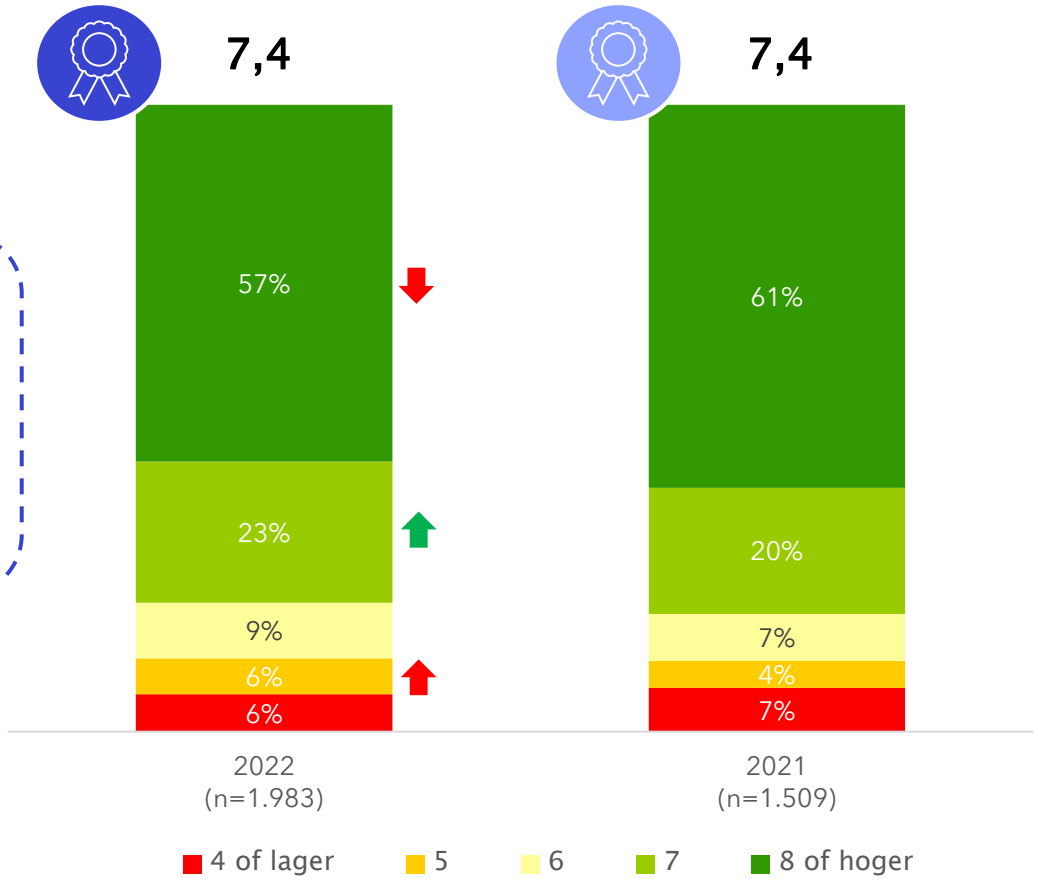
Door de krapte op de arbeidsmarkt pak ik elke hulp aan.

WE
FILTER
COFFEE
NOT
PEOPLE

Algemene tevredenheid

Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over het WSP. Zij beoordelen de dienstverlening gemiddeld met een 7,4. De tevredenheid is vergelijkbaar met vorig jaar

Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over [naam WSP]?
Basis: werkgevers



Hoogste tevredenheid in 2022 bij:

1. WSP Regio Amersfoort (8,0)
2. WSP Zuid-Holland Centraal (7,9)
3. WSP Werk in Zicht (7,9)
4. WSP Midden-Gelderland (7,9)
5. WSP Zeeland (7,9)

Grootste stijgers* t.o.v. 2021 bij:

1. WSP Gooi- en Vechtstreek + 1,1 (7,7)
2. WSP Regio Foodvalley + 0,9 (7,6)
3. WSP Rijnmond + 0,8 (7,4)
4. WSP Zuid-Holland + 0,6 (7,9)
5. WSP Midden-Brabant + 0,6 (7,5)

**Het gemiddelde cijfer tussen haakjes is het cijfer voor de tevredenheid in 2022.*

Goede communicatie en deskundige medewerkers die meedenken en echt verder helpen zorgen voor tevredenheid

Uit de toelichtingen van werkgevers komen de volgende punten naar voren:

Contactpersonen zijn vriendelijk, komen afspraken na en reageren snel.

- *Altijd prettig contact. En afspraken worden nagekomen.*
- *De relatie tussen ons bedrijf en het WSP is erg goed. We hebben fijne contactpersonen waar we goed contact mee hebben. We helpen elkaar voorts.*
- *Mijn contactpersoon was een vriendelijke dame, die moeite deed voor de kandidaat én werkgever.*
- *Korte lijnen, prettig contact en snel schakelen indien nodig.*

Medewerkers van de WSP's zijn deskundig en kunnen werkgevers goed helpen.

- *Contactpersonen hebben kennis van zaken en helpen je de weg vinden binnen het UWV*
- *De medewerkers zijn heel deskundig en dienstverlenend*
- *Onze contactpersonen hebben ruime kennis van onze branche en geven goed advies hoe om te gaan met de huidige arbeidsmarkt.*
- *Ik wordt tijdig geïnformeerd. Goede selectie van kandidaten. Mijn contactpersoon weet wat wij willen.*

Medewerkers van de WSP's denken goed mee met werkgevers.

- *Medewerkers denken goed mee in oplossingen en niet in problemen.*
- *Indien nodig, geven ze advies over kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt en denken ze actief mee in mogelijkheden om de kandidaat te begeleiden.*
- *Er wordt goed meegedacht over de mogelijkheden die passend zijn voor ons bedrijf.*
- *Uitgebreid advies en het gevoel dat je ergens terecht kan met vragen over uitkeringen, voorwaarden etc.*

Een positief eindresultaat, een ingevulde vacature, leidt vanzelfsprekend ook tot tevredenheid.

- *Snelle service: na afstemming over de functie een geschikte kandidaat voorgesteld.*
- *Dit is de tweede of derde keer dat we een dergelijke vacature hebben. Bij de vorigen is zeer goed ingesprongen op onze vraag en hebben we dan ook zeer geschikte kandidaten een contract mogen bieden.*
- *Onze contactpersoon weet precies wat wij nodig hebben. Inmiddels drie nieuwe collega's via UWV aangemeld en bij ons in dienst getreden.*
- *Erg prettige manier van communiceren, begeleiding en introductie van potentiële medewerker wordt zeer professioneel gedaan.*

Voordragen van ongeschikte kandidaten, ontbreken van een proactieve houding, slechte bereikbaarheid en gebrekkige communicatie kan leiden tot mindere tevredenheid

Uit de toelichtingen van werkgevers komen de volgende punten naar voren:

Werkgevers ervaren dat voorgedragen kandidaten ongeschikt zijn. De kandidaten zijn een slechte match met de vacature of ongemotiveerd.

> *Er zijn twee kandidaten aan mij voorgesteld. Een daarvan was totaal niet gemotiveerd en zat er omdat het moest.*
> *Als er al een keer een CV wordt gestuurd is het een complete mismatch.*
> *Veel voorgedragen kandidaten blijken ongemotiveerd. Dit is niet gecheckt. Kandidaten sluiten slecht aan op vacatures.*

Het WSP is slecht bereikbaar, reageert traag of komt helemaal niet meer terug op openstaande zaken.

> *Mensen zijn slecht bereikbaar. Beloven na te zoeken en op iets terug te komen, maar komen er nooit op terug. Je moet erachteraan en krijgt ze weer niet te pakken. Ik heb het na drie maanden maar opgegeven.*
> *Totaal geen terugkoppeling gehad op meerdere contactmomenten. Als werkgever vind ik dit uiterst teleurstellend.*
> *Het duurde erg lang voordat er contact werd opgenomen na een hulpvraag en vacature aanmelding. In eerste instantie kon de hulpvraag niet direct beantwoord worden maar zou er door een collega nog contact worden opgenomen voor verdere ondersteuning. Daar hebben we echter niks meer van vernomen.*
> *Je krijgt nooit antwoord.*

Werkgevers missen pro-activiteit. Zij voelen dat ze zelf op zoek moeten in plaats van dat ze geholpen worden.

> *Helaas geen enkel profiel doorgekregen op onze doorgegeven posities en ook geen open voorstellen zoals we wel gevraagd hebben. Contact opnemen is enkel vanuit onze kant.*
> *Helaas is er voor ons geen enkele geschikte kandidaat uitgekomen en moet alle verdere contact vanuit ons zelf komen. We hebben al vaker aangegeven wat onze doelgroep is, maar hier wordt niet echt op geanticipeerd.*
> *Er is vanuit het WSP geen contact naar ons toe. We zijn hard op zoek naar personeel geweest. Er was weinig aanbod, dat begrijp ik. Maar het was fijn geweest als er vaker vanuit WSP even contact was om de zoektocht samen beter uit te voeren. Ik heb zelf heel veel gezocht in de databank.*

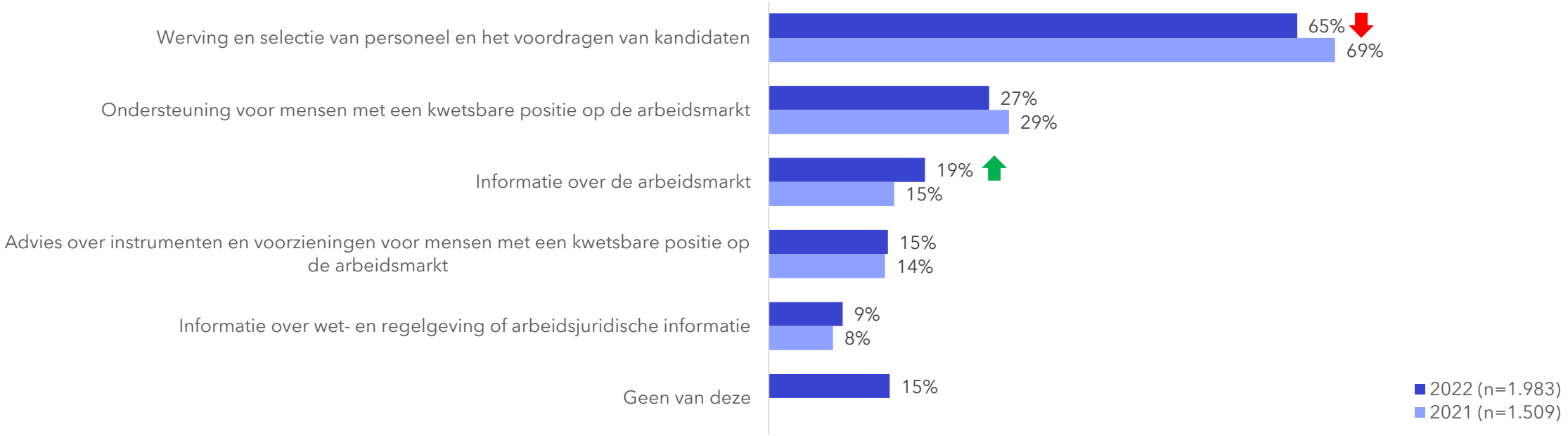
Hoewel er begrip is voor de situatie door de huidige arbeidsmarkt, zijn sommige werkgevers alsnog verbaasd over het complete gebrek aan kandidaten.

> *Er zijn bijna geen kandidaten aangeboden de afgelopen twee jaar. En als ze wel werden aangeboden dan waren ze niet capabel.*
> *De dienstverlening was ondermaats. Men liet al na een korte tijd weten niemand te kunnen vinden. Dat verbaasde mij. De vacature was alleen op een site geplaatst werd mij verteld. Verder is er niets mee gedaan. Dit terwijl er zoveel mensen een baan zoeken. Wel wat teleurgesteld.*

Beoordeling dienstverlening

Werving en selectie blijft ondanks een terugloop de meest gebruikte dienst. Meer werkgevers maken gebruik van informatie over de arbeidsmarkt dan vorig jaar

Van welke van deze dienstverlening van [naam WSP] heeft u in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt?
Basis: werkgevers

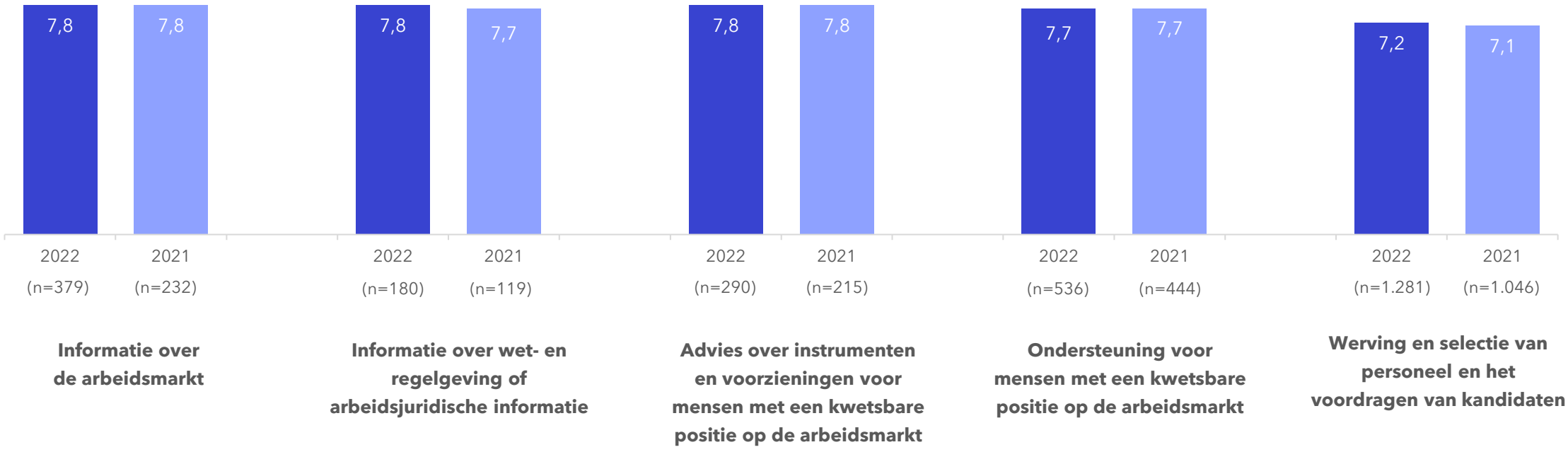


Doelgroepverschil:

- Microbedrijven hebben minder vaak gebruik gemaakt (9%) van advies over instrumenten en voorzieningen voor kwetsbaren op de arbeidsmarkt en informatie over wet- en regelgeving dan grotere bedrijven (15% - 19%).
- Ook gebruiken midden- en grootbedrijven (22% en 23%) vaker informatie over de arbeidsmarkt dan klein- en microbedrijven (18% en 14%)
- Grote bedrijven (33%) vragen het vaakst ondersteuning bij kwetsbaren op de arbeidsmarkt.

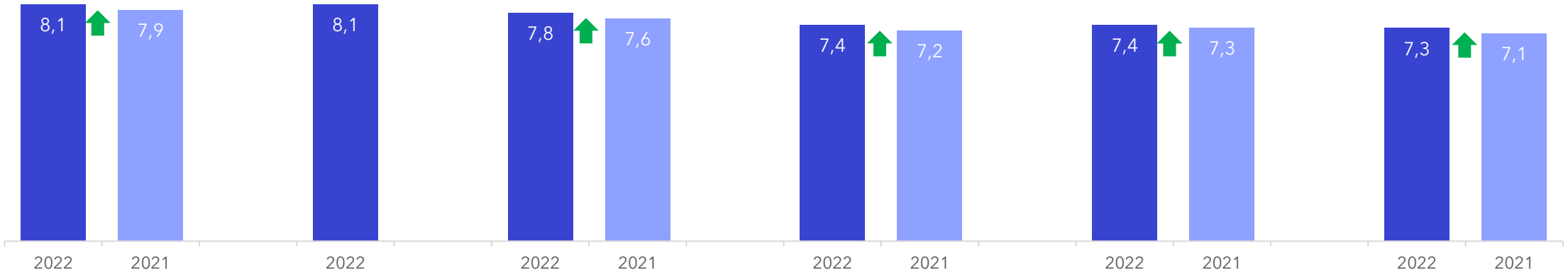
Net als vorig jaar worden de verschillende onderdelen van de dienstverlening gelijkwaardig positief beoordeeld. Het minst positief zijn werkgevers over de dienst werving en selectie

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van [naam WSP] als het gaat om... - Gemiddelde rapportcijfer
Basis: werkgevers



De kennis, communicatie, behulpzaamheid en aansluiting van diensten op behoeften worden positief beoordeeld. Werkgevers zijn hierover meer tevreden dan vorig jaar. Men is vooral te spreken over het kunnen overleggen met één contactpersoon en de behulpzaamheid

Hoe tevreden bent u over [naam WSP] als het gaat om... - Gemiddelde rapportcijfer
Basis: werkgevers
(2022 n=1.983, 2021 n=1.509)



Het kunnen overleggen met één contactpersoon

1. WSP Zaanstreek-Waterland (8,9)

In hoeverre medewerkers hun best doen om mij te helpen*

1. WSP Zaanstreek-Waterland (8,6)

De reactietermijn op mijn vraag

1. WSP Noordoost Brabant (8,4)
2. WSP Zaanstreek-Waterland (8,4)

De kennis over wat er speelt binnen mijn sector

1. WSP Groot-Amsterdam (7,8)
2. WSP Noordoost Brabant (7,8)
3. WSP Werk in Zicht (7,8)

De kennis over welk personeel goed past bij mijn organisatie

1. WSP Zaanstreek-Waterland (8,0)

In hoeverre de diensten en producten aansluiten op de behoefte van mijn organisatie

1. WSP Midden-Limburg (7,7)
2. WSP Zuid-Kennemerland en IJmond (7,7)

**Deze vraag is in 2022 toegevoegd.*

Ruigrok onderzoek & advies

Eén contactpersoon hebben werkt prettig vanwege duidelijkheid en wederzijds vertrouwen. Behulpzaamheid en werkgevers echt verder willen helpen wordt zeer gewaardeerd. Werkgevers verwachten niet altijd hele specifieke kennis vanuit het WSP, wel verwachten zij overleg

Uit de toelichtingen van werkgevers komen de volgende punten naar voren:

Dat een WSP kennis heeft over wat er speelt in hun sector en welk personeel goed past bij hun organisatie is volgens werkgevers niet altijd realistisch. Zij verwachten wel dat een WSP hier open over is en hier daarom met hen overlegt en vragen over stelt.

- *De kennis over wat er speelt binnen mijn sector of een andere is een niet eenvoudige opdracht. En is iets waar je ervaring mee moet op doen. Echter met goed overleg komen we een heel eind.*
- *Kennis over wat er in mijn sector speelt was 0,0. Niet vragen om schriftelijke functieomschrijving. Veel denken voor ons en het zelf allemaal wel weten wat de functie inhoudt… Weinig vragen en bij uitleg aantoonbaar niet begrijpend reageren.*
- *Ik denk niet dat het realistisch is om te verwachten van een medewerker om kennis te hebben van mijn branche/organisatie. Ze stelde wel zeker de juiste vragen om te achterhalen naar wat voor personeel ik op zoek was/ben.*
- *Luisteren naar de werkgever, wat wordt er precies gevraagd. Niet te veel zelf invulling hieraan geven.*

Reacties op vragen van werkgevers duren soms erg lang.

- *Bij een uitstaande vacature wordt je nauwelijks op de hoogte gehouden. Het vervullen van de vacature duurt echt te lang.*
- *Er is weinig contact en duurt vaak lang voordat wij antwoord krijgen*

Het kunnen overleggen met één contactpersoon is voor werkgevers prettig. De lijnen zijn duidelijk, communicatie loopt soepel, medewerkers van het WSP bouwen gerichte kennis op en er ontstaat vertrouwen.

- *Er is goed contact over de kandidaten en wat de benodigde eisen zijn, voor het behalen van de benodigde papieren. We hebben één contactpersoon, dat werkt goed.*
- *Het hebben van een vast contactpersoon is erg fijn, al denk ik wel dat er een behoorlijke werkdruk ligt op de medewerkers van het UWV.*
- *Wat fijn is dat wij vaste contactpersonen hebben die ruime kennis hebben van onze branche.*
- *Communicatie verloopt altijd prettig en snel. Doordat wij al jaren dezelfde contactpersonen hebben is er over en weer vertrouwen wat prettig werkt.*

Werkgevers zijn erg positief als medewerkers van het WSP zich overduidelijk inspannen om hen te helpen.

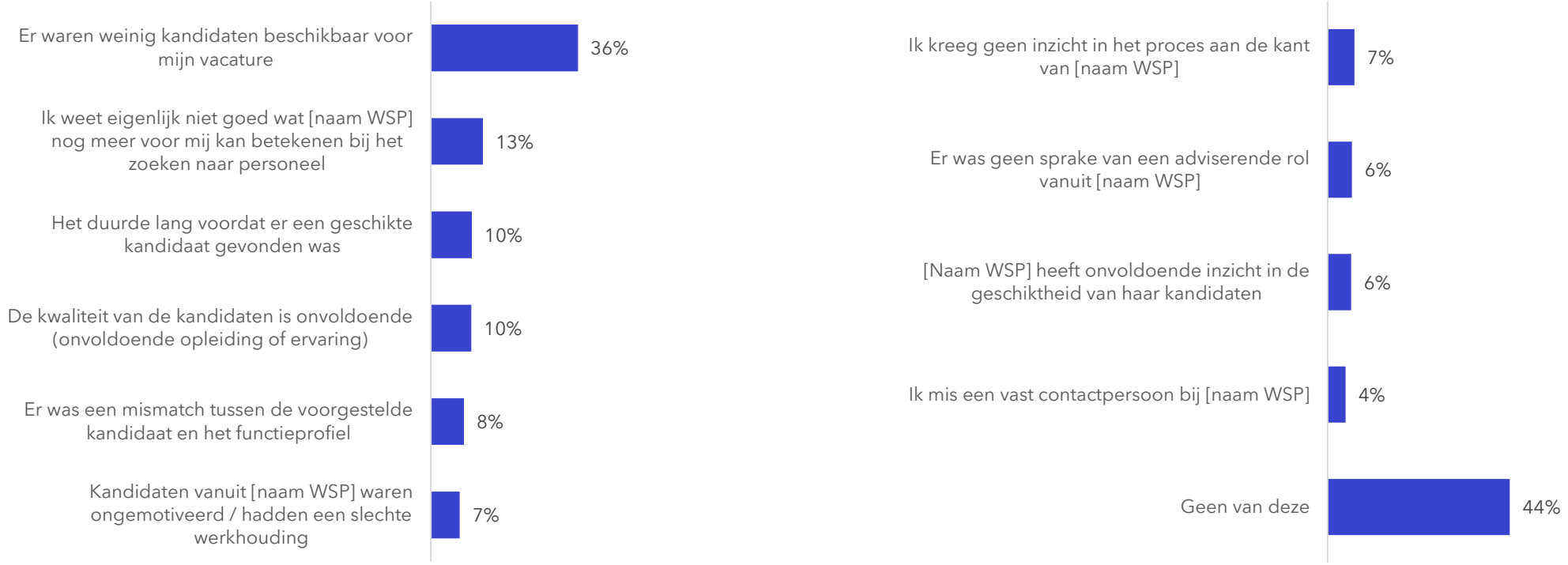
- *Mijn contactpersoon is erg meedenkend en komt met fantastische mogelijkheden. Organisatievermogen is groot bij haar, fantastisch!*
- *Ik vind onze contactpersonen beide allebei uitstekend in wat ze doen, hoe ze het doen en in het lopen van de extra mijl. Ze zijn beiden zeer professioneel en ik zou ze graag aanbevelen aan iedereen die erom vraagt.*

WERKGEVERS LOPEN IN DE HUIDIGE ARBEIDSMARKT VOORAL AAN TEGEN EEN GERINGE BESCHIKBAARHEID VAN KANDIDATEN VANUIT HET WSP. 44% HEEFT GEEN PIJNPUNTEN ERVAREN IN DE DIENSTVERLENING

Met welke van de onderstaande situaties heeft u zelf in het afgelopen jaar wel eens te maken gehad in de dienstverlening van [naam WSP?]*

Basis: werkgevers

(2022 n=1.983)



Doelgroepverschil:

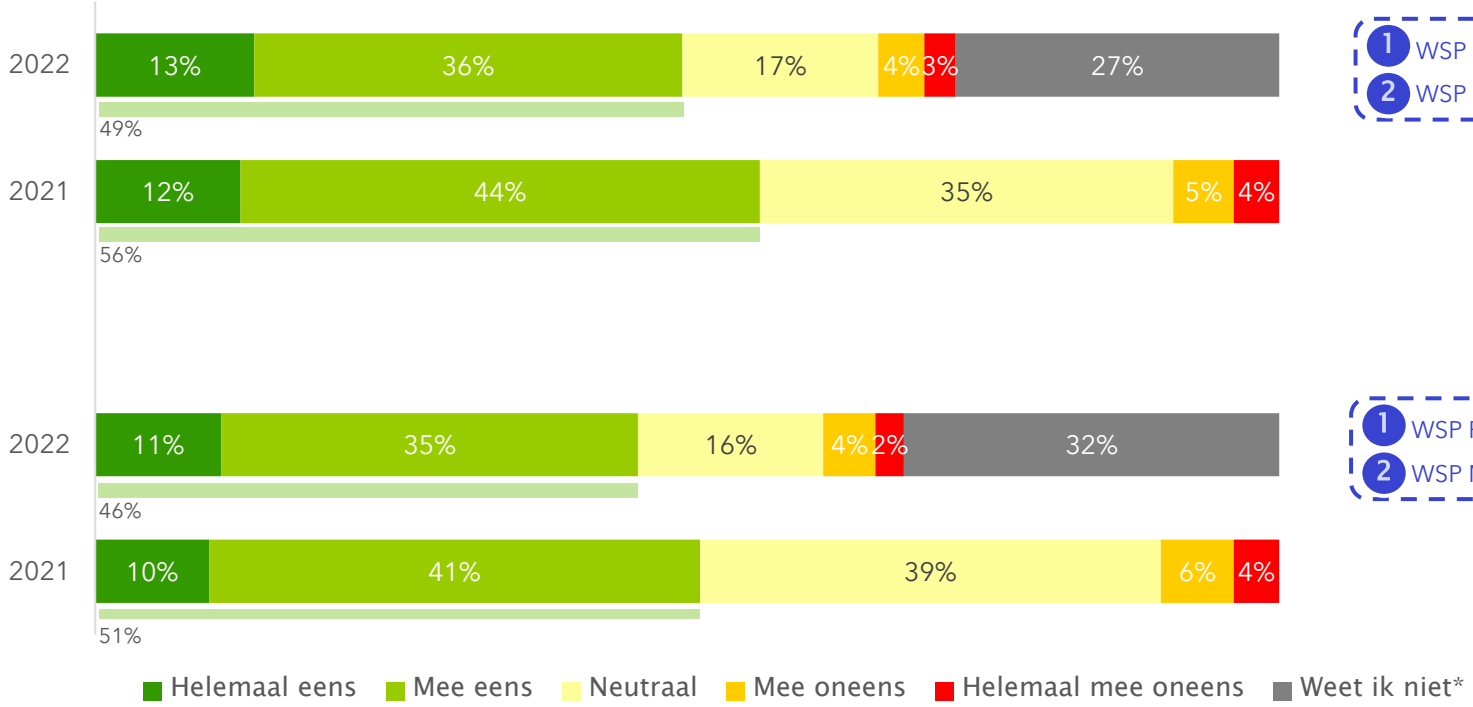
> Microbedrijven hebben in het afgelopen jaar relatief vaker (14%) ervaren dat het lang duurde voordat er een geschikte kandidaat gevonden.

**Deze vraag is in 2022 toegevoegd.*

BIJNA DE HELFT VAN DE WERKGEVERS ZIET HET WSP ALS EEN STRATEGISCHE PARTNER

DIENSTVERLENING

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over [naam WSP]?
Basis: werkgevers
(2022 n=1.983, 2021 n=1.509)



Hoogste % werkgevers (helemaal) eens in 2022 bij:

1. WSP Groot-Amsterdam (61%)
2. WSP Midden-Gelderland (61%)

1. WSP Rijk van Nijmegen (59%)
2. WSP Midden-Gelderland (59%)

**Deze antwoordcategorie is in 2022 aan de vraag toegevoegd. Een zuivere vergelijking tussen de resultaten van 2022 en 2021 is daardoor niet mogelijk.*

Behoeften van werkgevers

Het merendeel van de werkgevers verwacht komend jaar behoefte te hebben aan werving en selectie. Een op de vier werkgevers heeft naar verwachting behoefte aan de diensten rondom informatie en advies, en ondersteuning bij kwetsbaren op de arbeidsmarkt

BEHOEFTEN

Aan welke van deze dienstverlening van [naam WSP] verwacht u het komende jaar behoefte te hebben?
Basis: werkgevers
(2022 n=1.983)

Gebruik dienstverlening

Doelgroepverschil:

> Microbedrijven verwachten minder behoefte te hebben aan de dienstverlening, 30% van deze bedrijven verwacht aan geen enkele dienst behoefte te hebben.

> Grootbedrijven hebben relatief vaker (35%) de verwachting dat zij ondersteuning voor kwetsbaren op de arbeidsmarkt nodig hebben.

* *De verwachte behoefte in 2023 is groter dan het gebruik in 2022.*

Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

Werving en selectie van personeel blijft nodig voor werkgevers.

> *Er blijft vraag naar personeel*

> *Iedere kandidaat die zou passen is mee genomen.*

Informatie over de arbeidsmarkt helpt werkgevers anticiperen en inspelen op wat gebeurt in de markt.

> *Als uitzender zijn wij constant in beweging in de markt. Dus hebben wij behoefte aan advies en info over alle nieuwe ontwikkelingen.*

> *Als we inzicht hebben in de huidige arbeidsmarkt kunnen wij daarop inspelen.*

> *De arbeidsmarkt is momenteel erg turbulent. Het is voor ons belangrijk om tendensen in deze markt te signaleren.*

> *De arbeidsmarkt is voortdurend in beweging. Het is goed om daarover met elkaar in gesprek te gaan of te blijven.*

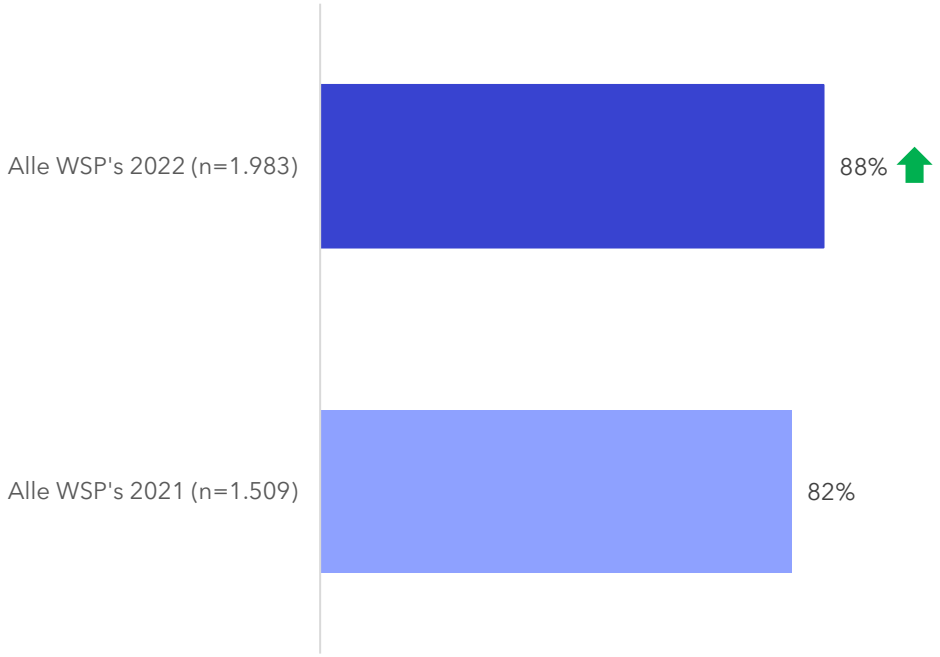
Werkgevers zien mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt als oplossing voor personeelsproblemen. Advies en ondersteuning rondom deze doelgroep is wenselijk.

> *De krapte op de arbeidsmarkt is voorlopig nog niet opgelost. We blijven dus op zoek naar mensen in alle categorieën.*

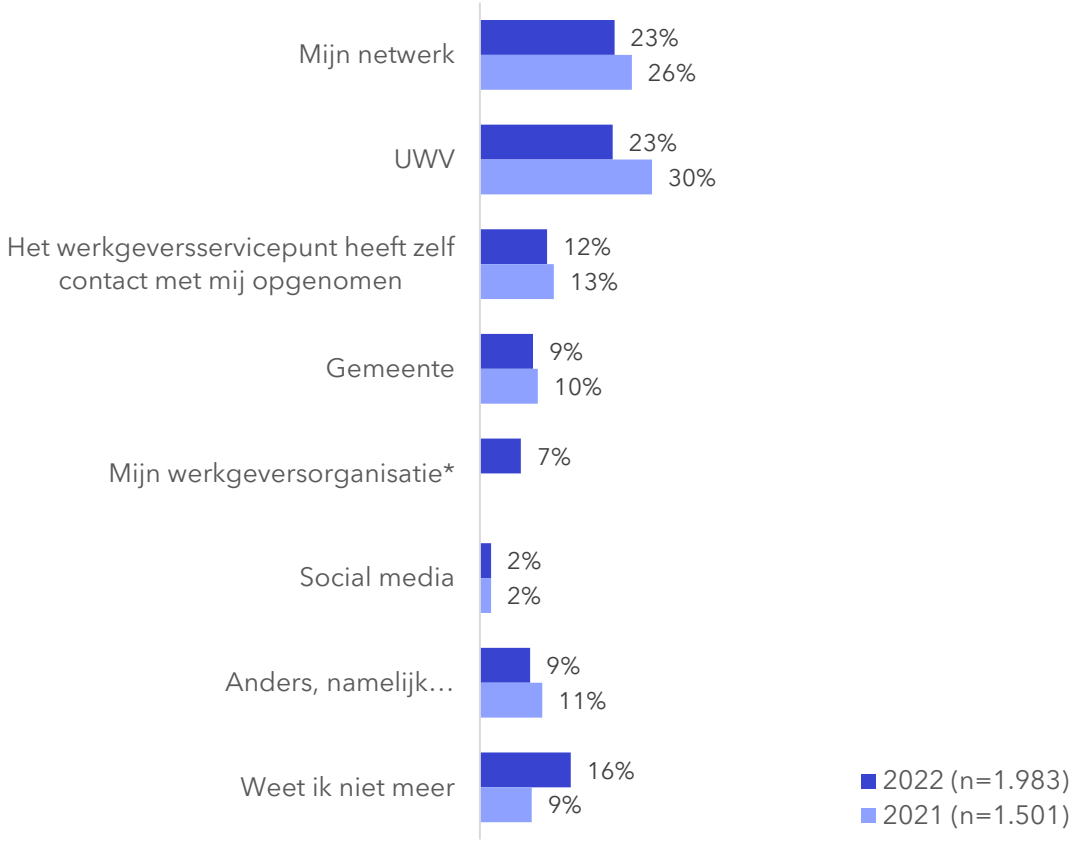
> *Het is een uitdaging om mensen te werven met afstand tot de arbeidsmarkt, ondersteuning hierbij is wenselijk.*

MEER WERKGEVERS ZIJN BEKEND MET DE NAAM 'WSP' DAN VORIG JAAR. NET ALS VORIG JAAR ZIJN WERKGEVERS HET VAAKST IN CONTACT GEKOMEN MET HET WSP VANUIT HUN EIGEN NETWERK OF UWV.

Bent u bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'? - % Ja
Basis: werkgevers
(2022 n=1.983, 2021 n=1.509)



Hoe bent u in contact gekomen met [naam WSP]? Via..
Basis: werkgevers



Deze antwoordcategorie is in 2022 aan de vraag toegevoegd.

Onderzoeksverantwoording

Methode

- Online kwantitatief onderzoek
- 27 vragen
- Invulduur: 9 minuten

Doelgroep & steekproef

- Doelgroep: werkgevers die in de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met een WSP.
- Steekproef 2022 is representatief naar regionaal WSP waarmee men contact heeft gehad. In 2021 is niet gecorrigeerd voor de samenstelling naar regionaal WSP.
- Representativiteit bereikt door een weging van de resultaten.
- Referentiedata: de aangeleverde relatiebestanden van de regionale WSP's en het centrale WBS.
- Steekproefkader: relatiebestanden regionale WSP's en het centrale WBS.

Veldwerk

- Vragenlijst ingevuld: 1.983 deelnemers (maximale marge is 2,2% bij 95% betrouwbaarheid)
- Dataverzameling: 2 tot en met 23 november 2022.

Onderzoeksverantwoording

Respons

- In totaal hebben 1.983 werkgevers de vragenlijst helemaal ingevuld.
- Er zijn op 2 november 2022 22.218 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd.
- Naar werkgevers die niet hebben gereageerd op de eerste uitnodiging voor het onderzoek, is op 9 november een eerste herinneringsmail gestuurd. Op 15 november is een tweede herinnering gestuurd.
- De respons bedraagt 10%.

Omschrijving	Aantal
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	22.218
Bouncers (niet bereikt)*	1.646
Gestart met vragenlijst	2.971
Afgehaakt	988
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	1.983

Werkgevers worden niet bereikt doordat het e-mailadres niet meer actief is, foutief in de lijst is opgenomen of vanwege technische problemen aan de kant van de ontvanger (bijvoorbeeld een té volle mailbox of uitermate strenge firewall instellingen)

Onderzoeksverantwoording

Weging*

WSP	Ongewogen n	Gewogen n
Landelijk WSP Gemeenten	4	3
Landelijk WSP UWV	89	147
WSP Achterhoek	59	59
WSP AVregio	3	5
WSP Baanbrekend Drechtsteden	30	20
WSP Drenthe	68	43
WSP Factor Werk Stedendriehoek en Noordwest Veluwe	59	73
WSP Flevoland	43	42
WSP Frysland Werkt!	66	91
WSP Gooi- en Vechtstreek	15	18
WSP Groot-Amsterdam	70	74
WSP Haaglanden	78	88

WSP	Ongewogen n	Gewogen n
WSP Holland Rijnland	42	47
WSP Midden-Brabant	60	54
WSP Midden-Gelderland	56	51
WSP Midden-Holland	18	16
WSP Midden-Limburg	63	64
WSP Midden-Utrecht	86	67
WSP Noord-Holland Noord	84	61
WSP Noord-Limburg	73	66
WSP Noordoost Brabant	55	59
WSP Regio Amersfoort	36	24
WSP Regio Foodvalley	31	32
WSP Regio Zwolle	76	90

WSP	Ongewogen n	Gewogen n
WSP Rijk van Nijmegen	49	38
WSP Rijnmond	91	84
WSP Rivierenland & UWV	21	23
WSP Werk in Zicht	50	38
WSP Werkplein Twente	68	73
WSP West-Brabant	94	88
WSP Zaanstreek-Waterland	38	25
WSP Zeeland	51	66
WSP Zuid-Holland Centraal	19	18
WSP Zuid-Kennemerland en IJmond	37	31
WSP Zuid-Limburg	70	78
WSP 04 Werkt	131	129

** Representativiteit van de steekproef naar regionaal WSP waar werkgevers contact mee hebben gehad, is bereikt door een weging van de resultaten. In de tabel zijn de aantallen werkgevers per regionaal WSP in de steekproef vóór (ongewogen n) en ná weging (gewogen n) weergegeven.*

COLOFON

Ruigrok / Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam / 020-7820400 / info@ruigrok.nl / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264

RESEARCH KEURMERKGROEP Gecertificeerd marktonderzoek

Ruigrok onderzoek & advies