

Regionale werkgevers- servicepunten door de ogen van de werkgever

Totaalrapport Monitor Werkgeverstevredenheid

November 2021



Waarom dit onderzoek?

Monitor Werkgeverstevredenheid 2021

Aanleiding

In de vanaf 2021 ingevoerde SUWI-wet staat dat er onderzoek moet worden uitgevoerd onder de regionale WerkgeversServicepunten naar de tevredenheid van werkgevers. De kaders van dit onderzoek zijn:

- Toetsen van tevredenheid van werkgevers over de dienstverlening van WSP's
- Het is onderdeel van de evaluatie van het gezamenlijke uitvoeringsplan voor werkgeversdienstverlening vanuit regionale WSP's
- Het onderzoek vindt jaarlijks plaats

Doel

Het doel van deze Monitor Werkgeverstevredenheid is het verbeteren van de gezamenlijke dienstverlening aan werkgevers, zowel binnen regio's als regio-overstijgend. Het gaat er daarbij vooral om wat je als regio kunt leren van de resultaten: hoe kunnen deze inzichten helpen om de dienstverlening nog beter aan te sluiten op de wensen en behoeften van de werkgevers? Hiervoor hebben we naast dit overall rapport, regio-rapporten gemaakt met een benchmark met de landelijke resultaten. Dit helpt regio's het gesprek met elkaar aan te gaan om samen de werkgevers nóg beter te kunnen helpen.

Over het onderzoek

Monitor Werkgeverstevredenheid 2021

Dit rapport...

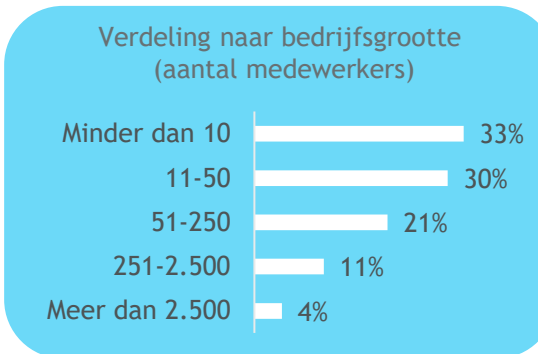
- Dit is het totaalrapport van de Monitor Werkgeverstevredenheid.
- De rapportage is piramidaal opgebouwd. Allereerst bespreken we de belangrijkste conclusies en aanbevelingen in de management summary. Vervolgens worden de resultaten per vraag weergegeven in grafieken op totaalniveau.

Verschillen tussen groepen

- Op een aantal punten tonen we significante verschillen tussen de volgende groepen:
 - Kleinere werkgevers (t/m 50 medewerkers) en grotere werkgevers (meer dan 50 medewerkers).
 - WSP's die op bepaalde punten een opvallende score laten zien.

Methode

- Dit onderzoek is uitgevoerd via een online vragenlijst bestaande uit 15 vragen.
- Voor het onderzoek zijn werkgevers benaderd waarmee in de afgelopen 6 maanden contact is geweest. Deze zijn geregistreerd in WBS of in een ander systeem. Contactpersonen van ieder WSP hebben de mogelijkheid gehad om de niet in WBS geregistreerde werkgevers via een Excelbestand aan te leveren.
- Elke werkgever heeft één e-mail uitnodiging ontvangen voor het onderzoek. Er zijn twee herinneringen gestuurd naar werkgevers die de vragenlijst op dat moment nog niet (volledig) hadden ingevuld.
- Voor dit onderzoek zijn 20.628 werkgevers benaderd (waarvan 2.236 bouncers). Hiervan hebben in totaal netto n=1.510 de vragenlijst ingevuld. Dit is een responspercentage van 8%.



Onderdelen



Algemene tevredenheid



Tevredenheid over dienstverlening



Tevredenheid aansluiting behoeften en kennis



Stellingen over strategisch partnerschap



Instanties en contact

Management Summary

Monitor Werkgeverstevredenheid 2021



Overkoepelende conclusies

Monitor Werkgeverstevredenheid 2021



Werkgevers beoordelen het WerkgeversServicepunt over het algemeen ruim voldoende. Er is nog ruimte voor verbetering op het gebied van werving en selectie en (zichtbaarheid van) strategisch partnerschap.

Werkgevers zetten het WSP vooral in voor werving en selectie. Overige diensten worden veel minder gebruikt

- 7 op de 10 werkgevers gebruiken het WerkgeversServicepunt voor werving en selectie. Hiermee is dit veruit de meest gebruikte dienstverlening.
- Hierna volgt ondersteuning voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt; 3 op de 10 maken hier gebruik van.
- Binnen het WSP hebben werkgevers vooral te maken met UWV.
- 2 op de 10 werkgevers zijn niet bekend met de naam WerkgeversServicepunt. Dit speelt vooral bij WSP's waarbij dit niet in de naam verwerkt is.

Werkgevers geven het WSP een ruime voldoende. De samenwerking verloopt prettig maar matching van kandidaten is een aandachtspunt

- Het WerkgeversServicepunt wordt met een 7,4 over het algemeen ruim voldoende beoordeeld.
- Werkgevers zijn vooral erg tevreden over het contact met de contactpersoon en de reactietermijn.
- De tevredenheid over de werving en selectie scoort van alle dienstverlening met een 7,1 relatief het laagst.
- Aandachtspunten zijn het aanbod en de matching van kandidaten aan de functies.

Werkgevers zien het RWSP nog niet altijd als strategisch partner

- Ongeveer de helft van de werkgevers ziet het RWSP als strategisch partner. De andere helft staat hier meestal neutraal tegenover.
- Dat heeft waarschijnlijk te maken met onbekendheid. De strategische diensten worden nog weinig gebruikt.
- De werkgevers die wel gebruik maken van deze diensten, zijn hierover juist vaak heel positief. Zo scoren 'informatie over de arbeidsmarkt' en 'advies over voorzieningen voor kwetsbaren op de arbeidsmarkt' beide een 7,8.

Ons advies

Focus op werving en selectie, contactpersonen en strategisch partnerschap

Zorg voor een betere match tussen de kandidaat en de werkgever

Werving en selectie is veruit de meest gebruikte dienstverlening door werkgevers. De tevredenheid met deze dienstverlening ligt echter relatief laag ten opzichte van de andere diensten. Ook uit de open antwoorden blijkt dat onvrede met het WerkgeversServicepunt veelal komt door een onjuiste match tussen kandidaten en vacatures. De hoeveelheid kandidaten waaruit gekozen kan worden blijkt ook een reden voor onvrede.

Wees nauwkeurig in het opvolgen en terugbellen van werkgevers

Terugbelafspraken zijn een aandachtspunt. Werkgevers geven regelmatig aan dat er na een gesprek geen contact meer met ze is opgenomen. Ook wordt een aantal keer aangegeven dat er niet is teruggebeld, wanneer dit wel is beloofd.

Investeer in de kwaliteiten van de werknemers bij het WSP

Werkgevers zijn heel erg te spreken over de kwaliteit van hun contactpersoon bij het WerkgeversServicepunt. Dit draagt mede bij aan de algemene tevredenheid. Belangrijk dus dat dit niveau op peil blijft en hierop wordt ingespeeld. Een vast aanspreekpunt wordt door werkgevers als heel prettig ervaren. Blijf hierin investeren en kijk ook naar verdere verbetering van de 'sparringspartner' rol door middel van frequente updates en trainingen.

Communiceer meer over de strategische diensten

Nog lang niet alle werkgevers zien het RWSP als strategisch partner of gids op de complexe arbeidsmarkt. De diensten die hierop aansluiten worden weinig gebruikt. Dat is jammer, want de werkgevers die hier wel gebruik van maken zijn enthousiast. Zet hen in als ambassadeur, bijvoorbeeld door het plaatsen van ervaringsverhalen of cases in (sociale) media.

Zet onderlinge kennisdeling in om van elkaar te leren

Er zijn verschillende WSP's die bovengemiddeld scoren op punten als werving en selectie of strategisch partnerschap (zie verderop in dit rapport). Ga eens met hen het gesprek aan over hoe zij deze zaken aanpakken.

A close-up photograph of a person's hands interacting with a laptop. The person's right hand is pointing at the screen, while their left hand is on the trackpad. They are wearing a dark smartwatch on their right wrist and a ring on their left hand. A semi-transparent grey box is overlaid on the image, containing white text.

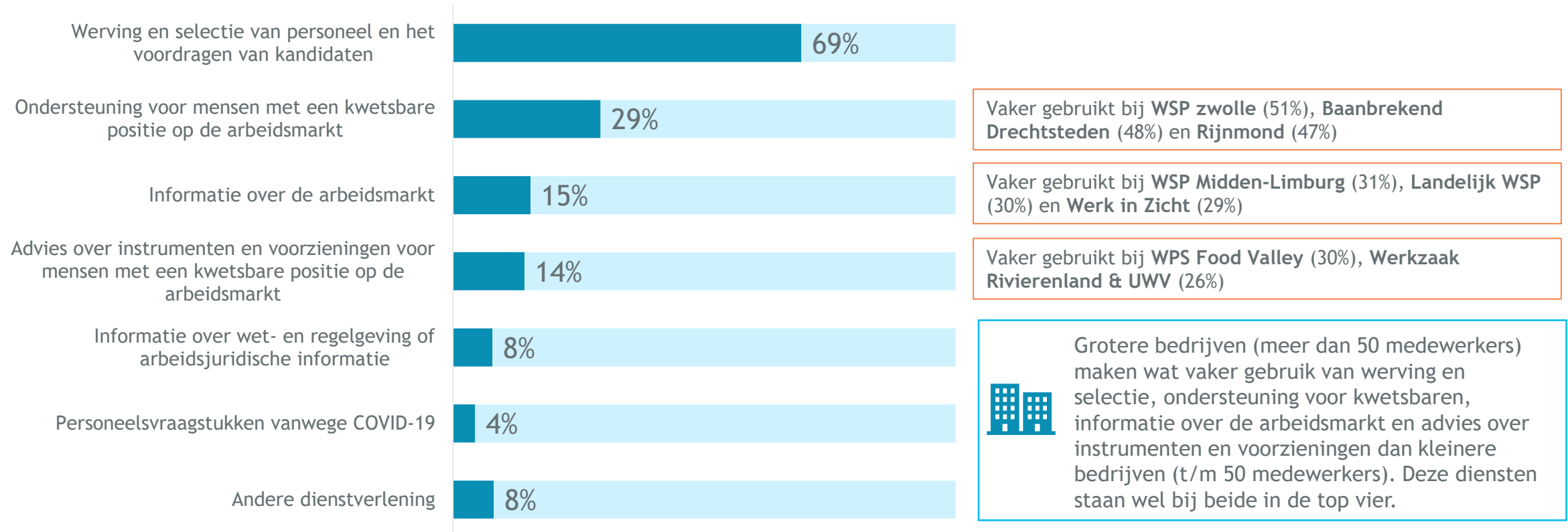
Werkgevers zetten het WSP vooral in voor werving en selectie. Overige diensten worden aanzienlijk minder gebruikt.

Werkgevers gebruiken het WSP vooral voor werving en selectie



Overige diensten worden veel minder gebruikt

Gebruik van dienstverlening

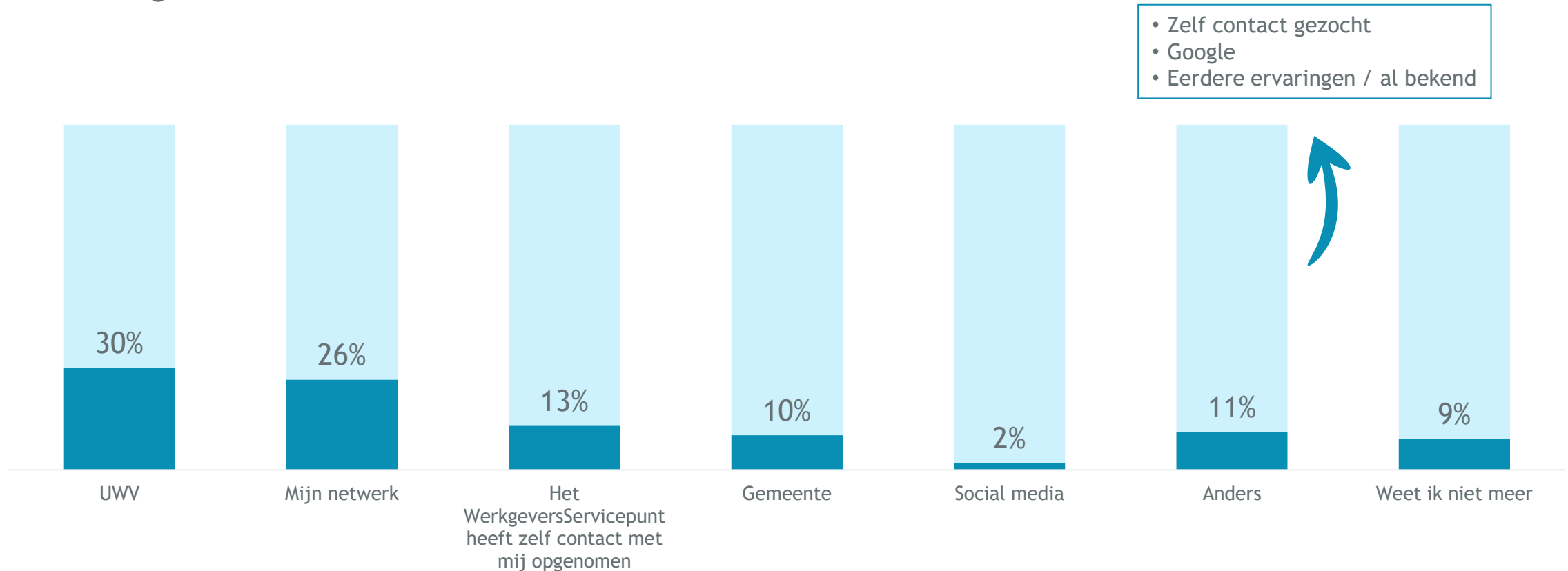




Grootste groep werkgevers komt via UWV of het eigen netwerk in contact met het WerkgeversServicepunt

In ruim 1 op de 10 gevallen heeft het WSP zelf contact opgenomen

In contact gekomen via..

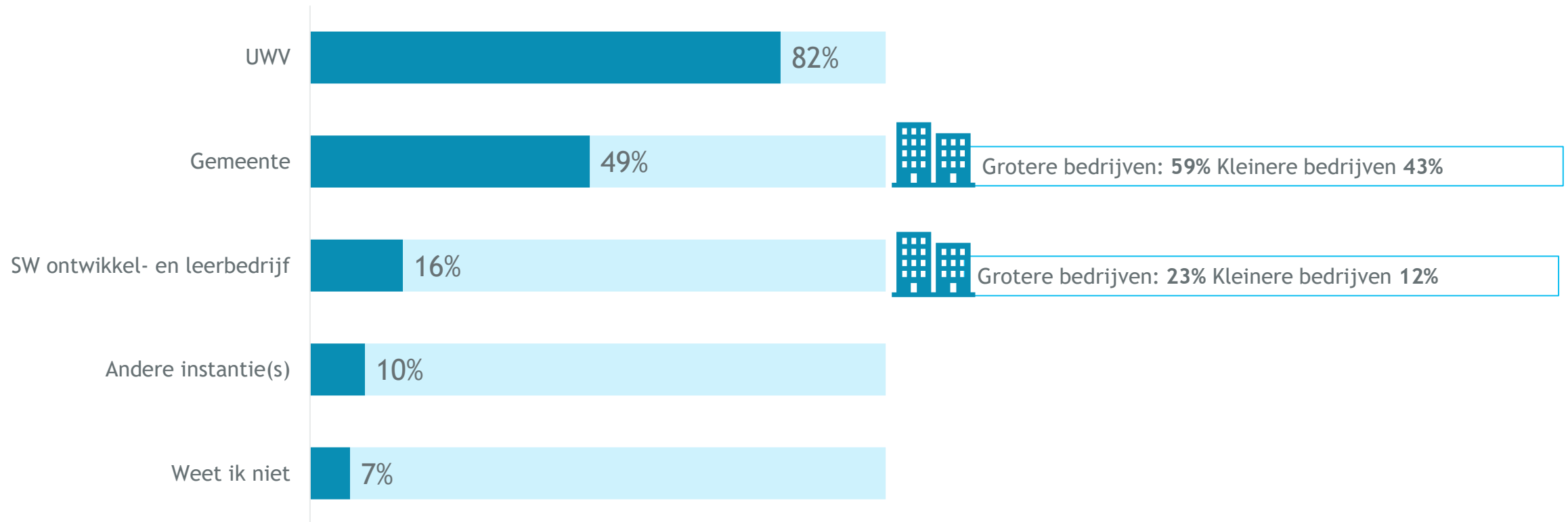


Werkgevers hebben binnen het WSP veruit het meest te maken met UWV



De gemeente komt op de tweede plek

Instanties binnen het WSP waar werkgevers weleens mee te maken hebben



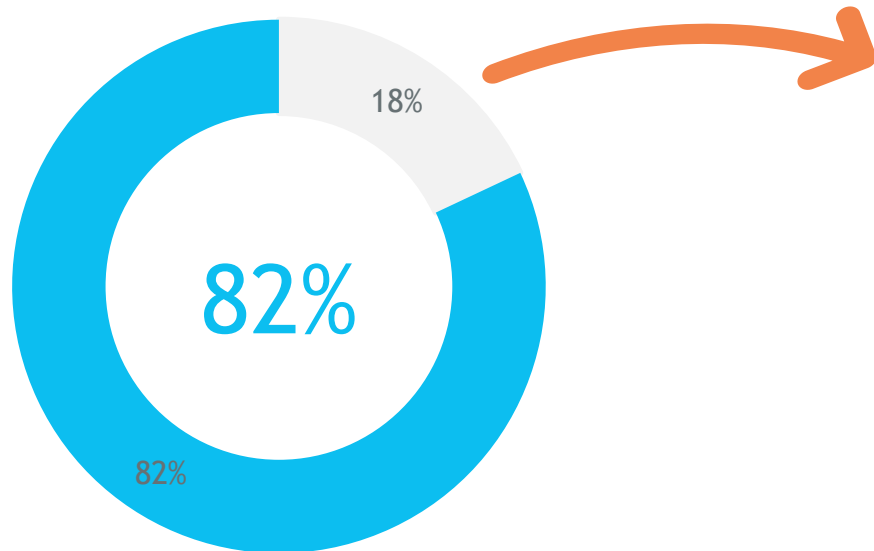
Vraagstelling: Met welke van deze instanties van het WerkgeversServicepunt heeft u wel eens te maken?
Basis: allen, totaal (n=1.506)



2 op de 10 kennen de naam **WerkgeversServicepunt** niet

Dit speelt vooral wanneer dit niet in de naam van het WSP terug komt

Bekendheid met naam



Onder een aantal WSP's die niet de naam 'WerkgeversServicepunt' in hun naam verwerkt hebben, zien we dat de bekendheid lager is (tussen 40 en 70%).
Bijvoorbeeld: **Werkplein Twente**, **Werkzaak Rivierenland & UWV** en **Fryslân Werkt!**

..van de werkgevers is bekend met de naam **WerkgeversServicepunt**

A close-up photograph of a person's hands interacting with a laptop. One hand is pointing at the screen, while the other rests on the trackpad. The person is wearing a dark watch and a ring. The background is blurred, showing a wooden structure.

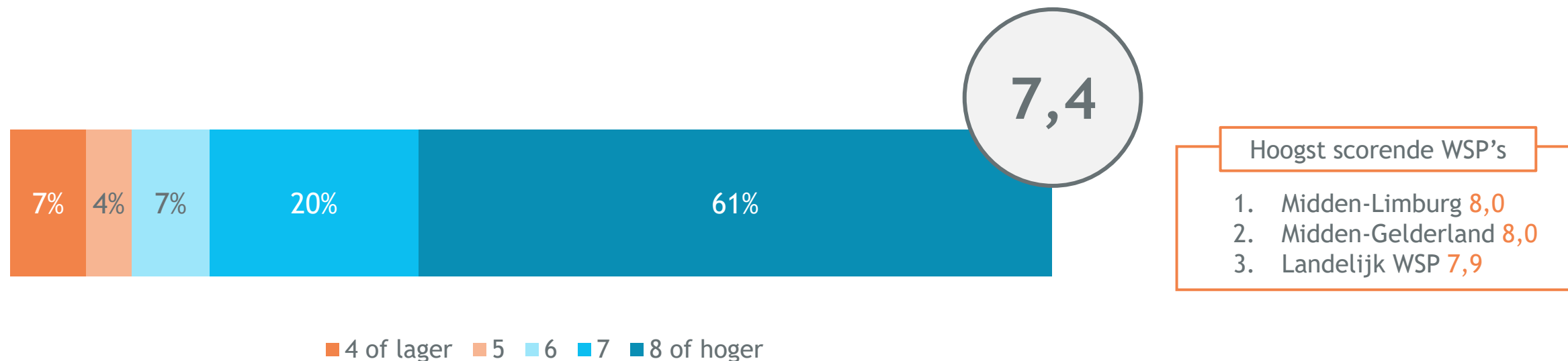
Het WerkgeversServicepunt functioneert over het algemeen naar tevredenheid. Werving en selectie en strategisch partnerschap zijn aandachtspunten



Het WerkgeversServicepunt wordt met een 7,4 in het algemeen ruim voldoende beoordeeld

6 op de 10 beoordelen het WerkgeversServicepunt zelfs met een 8 of hoger

Algemene tevredenheid WerkgeversServicepunt



De fijne samenwerking met de contactpersoon draagt bij aan de hoge tevredenheid

Het aanbod aan kandidaten en het nakomen van afspraken kan beter

8 of
hoger
(61%)

Waarom een hoge waardering?

- Prettige samenwerking met contactpersoon
- Heldere en deskundige communicatie en informatie
- Snelle reactietijd

Prettige samenwerking

- ‘Er is een prettig contact en daardoor het gevoel samen te werken.’
- ‘Ik heb geweldige contactpersonen die voelen als collega’s.’
- ‘Wordt goed meegedacht.’
- ‘Ik ben nog nooit zo vriendelijk en correct te woord gestaan en geholpen. Complimenten!’
- ‘Zeer prettig contact en fijne kandidaten aangeleverd.’

Heldere en deskundige communicatie en informatie

- ‘Informatie is duidelijk en als er iets niet bekend is wordt het uitgezocht en word je netjes en correct teruggebeld.’
- ‘Goed geholpen met informatie, goede communicatie en een hele goede samenwerking.’
- ‘Vriendelijke, deskundige en adequate consultant.’

Snelle reactietijd

- ‘Altijd bereikbaar, korte lijntjes, positief contact.’
- ‘Ik word snel geholpen en krijg goede informatie.’
- ‘Korte lijnen en we kunnen fijne afspraken maken.’

< 8
(39%)

Waarom een lagere waardering?

- Geen match met kandidaten
- Weinig kandidaten beschikbaar
- Geen reactie ontvangen / slecht bereikbaar

Geen match met kandidaten

- ‘Tot nu toe nooit een geschikte kandidaat gestart bij ons. Het contact met de contactpersoon loopt overigens wel erg goed.’
- ‘Mensen doen hun best. Uitkomsten over algemeen teleurstellend (geen goede kandidaten).’
- ‘Het contact is goed, de motivatie van kandidaten is slecht!’
- ‘Fijn dat ze meedenken om kandidaten voor vacatures te vinden. Maar vaak zijn het niet de kandidaten die we zoeken.’

Weinig kandidaten beschikbaar

- ‘Hun best gedaan, maar helaas geen kandidaat gevonden.’
- ‘Er komen maar weinig kandidaten beschikbaar.’

Geen reactie ontvangen / slecht bereikbaar

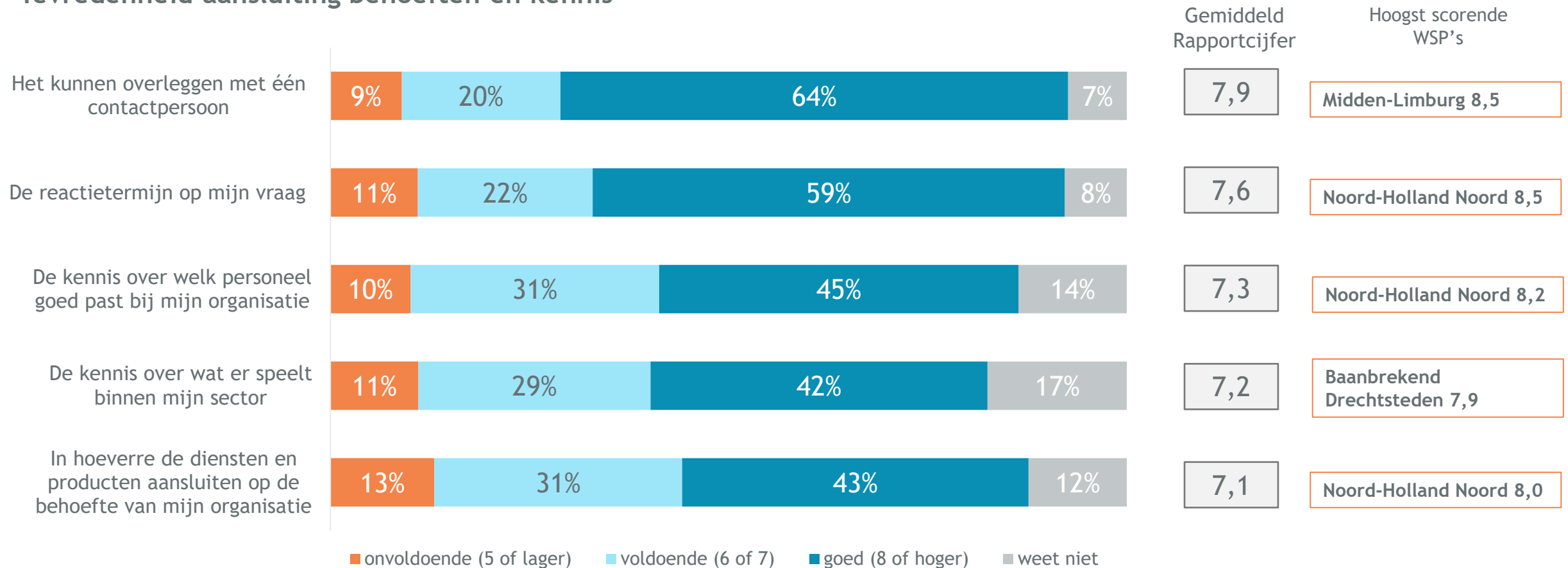
- ‘Zou tot 4 keer terug gebeld worden. Steeds door iemand anders. Is nooit gebeurd.’
- ‘Telefonische bereikbaarheid niet goed, niemand bereikbaar. Antwoord op de vraag duurde 4-6 weken per mail.’
- ‘Na mijn gesprek in juni heb ik nog steeds geen reactie gehad.’
- ‘Ik wacht al maanden op een beloofd telefoontje.’



Werkgevers zijn vooral tevreden over het kunnen overleggen met één contactpersoon en de reactietermijn

De kennis bij het WSP kunnen werkgevers minder goed beoordelen

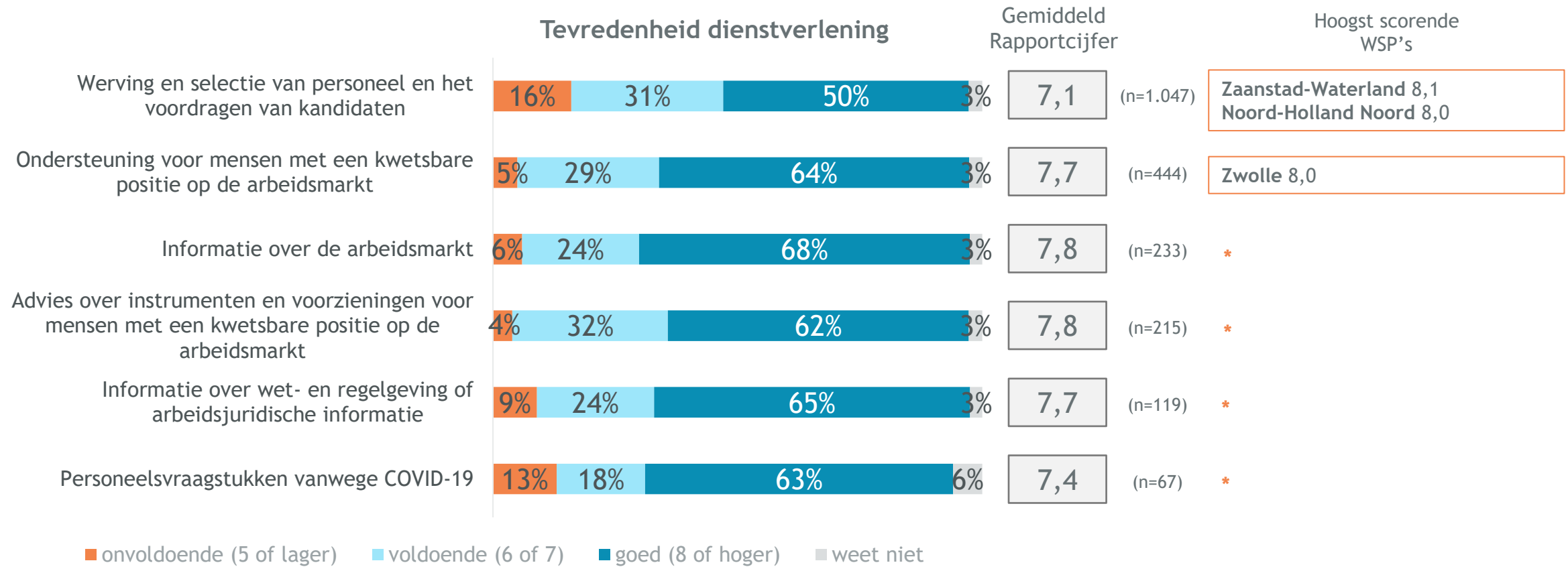
Tevredenheid aansluiting behoeften en kennis





Werving en selectie - de meest gebruikte dienst- scoort met een 7,1 relatief het laagst op tevredenheid

De minder gebruikte diensten -zoals arbeidsmarktinformatie- scoren juist hoog

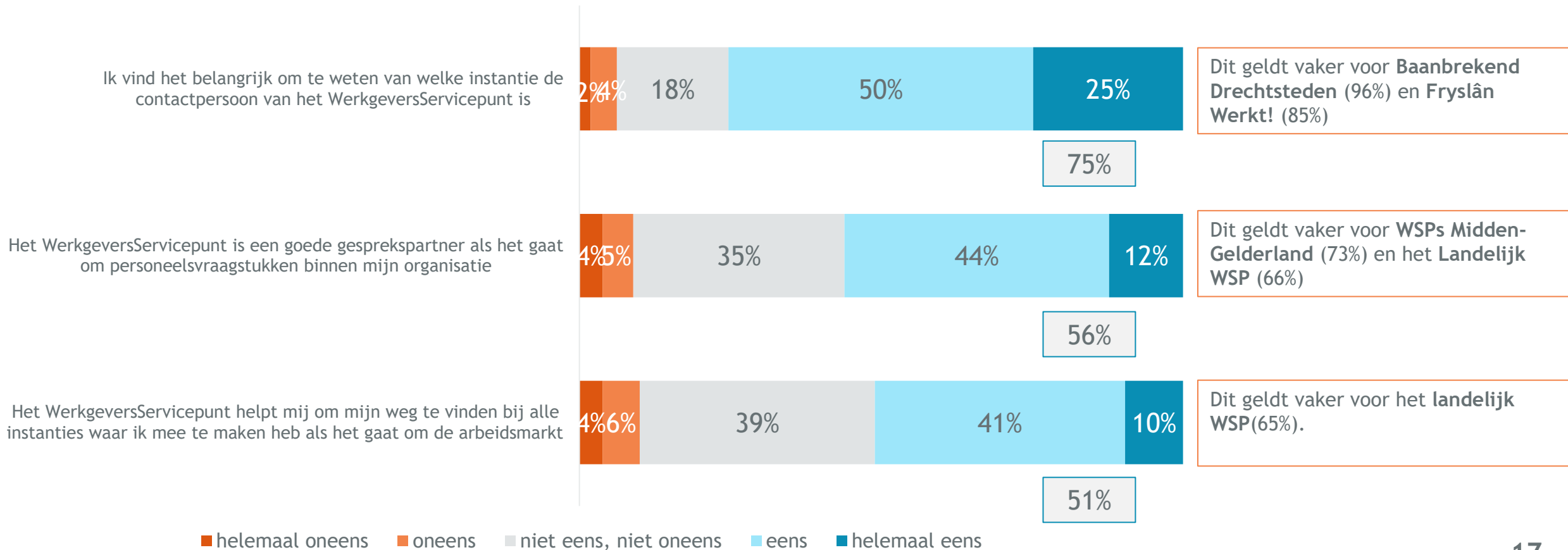


Nog niet alle werkgevers zien het WSP als een strategisch partner op de arbeidsmarkt



Ongeveer de helft ziet het WSP als goede gesprekspartner of gids

Stellingen over strategisch partnerschap



Vraagstelling: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over het WerkgeversServicepunt
Basis: allen, totaal (n=1.510)

Laatste opmerkingen en suggesties over de dienstverlening



Medewerkers WSP

- Fijne samenwerking
- Vast contactpersoon
- Hoge kwaliteit dienstverlening

Fijne samenwerking

- ‘Ga zo door, vind de samenwerking erg prettig.’
- ‘We werken al jaren heel prettig samen en zijn zeer tevreden.’
- ‘Vooral zo doorgaan. Zeer open en meedenkend.’
- ‘Mijn contactpersonen denken geweldig mee.’

Vast contactpersoon

- ‘Een vast aanspreekpunt is prettig.’
- ‘Misschien hangt de tevredenheid over de service samen met de contactpersoon. We hebben al een aantal jaren een vast aanspreekpunt. Daar zijn we zeer tevreden over.’

Hoge kwaliteit dienstverlening

- Blijf vooral zo door gaan met het bieden van de huidige service. Een vaste eigen contactpersoon is hiervoor cruciaal.’
- ‘Prima dienstverlening en prettig contactpersoon.’



Mismatch kandidaten

- Weinig aanbod
- Meer passende kandidaten
- Meer ‘nieuwe’ kandidaten

Weinig aanbod

- ‘Mijn contact met 04 Werkt is goed, maar er is helaas weinig tot geen aanbod! (wel gek met de hoeveelheid werklozen die we in Eindhoven hebben)’

Meer passende kandidaten

- ‘Ik snap dat arbeidsmarkt heel erg schaars is, maar wij krijgen niet de kwaliteit kandidaten die we nodig hebben.’
- ‘We hebben gemerkt dat het hier gaat om kandidaten die moeilijk plaatsbaar zijn en dus langdurig werkeloos zijn. De groep heeft een leeftijdsklasse van 45 tot 65 jaar. Is er ook een groep van geschikte kandidaten tussen 35 - 45 jaar?’

Meer ‘nieuwe’ kandidaten

- ‘Misschien mee helpen zoeken naar kandidaten die nog maar net beschikbaar zijn op de arbeidsmarkt? Volgens mij zijn alle kandidaten die aangeboden worden, al enige tijd zonder werk.’



Verbeteren interne samenwerking

- Samenwerking tussen instanties
- Niet over teveel schijven

Niet over teveel schijven

- ‘Het zou prettig zijn als zaken over niet teveel schijven loopt.’
- ‘Vaste contactpersonen aan een bedrijf koppelen. Soms contact ik verschillende personen, maar komt dit uiteindelijk bij 1 persoon terecht. Als dit op voorhand al duidelijk is, scheelt dit tijd en gaat het over minder schijven.’

Samenwerking tussen instanties

- ‘Ik mis de samenwerking met de verschillende instanties onderling en op afdelingsniveau.’
- ‘Misschien toch onder 1 vlag onder brengen. De verschillende afdelingen weten niet goed van elkaar wie wat voor welk bedrijf aan het organiseren is.’



November 2021

Auteurs: Suzanne Hinke en Saskia de Bruijn