

➔ Monitor Werkgeverstevredenheid WSPs

Tanja Willemsen & Lianne Worrell



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

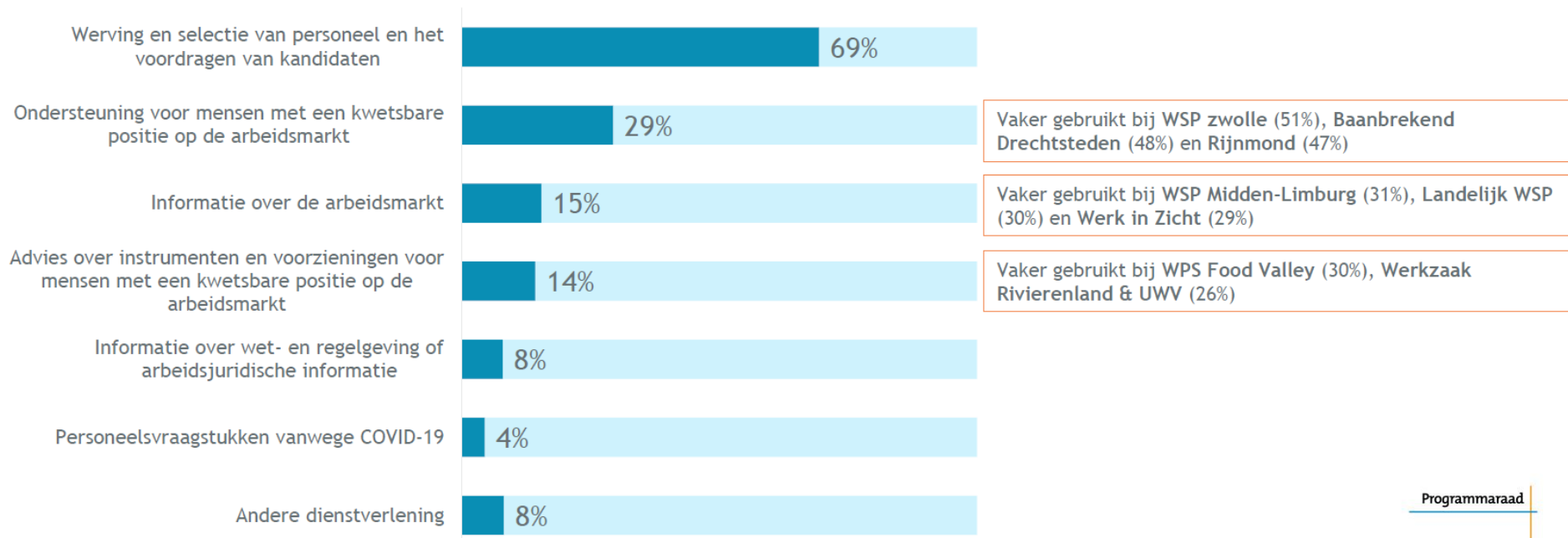
→ Hoe zag het onderzoek eruit?

- Werkgevers in 2021 contact met een WSP hebben gehad
- WBS & anders geregistreerde contacten
- 20.000 uitnodigingen verstuurd
- n=1.510 ingevulde vragenlijsten, 8% respons
- Gebruik WSP, tevredenheid, strategisch partnerschap

“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.”

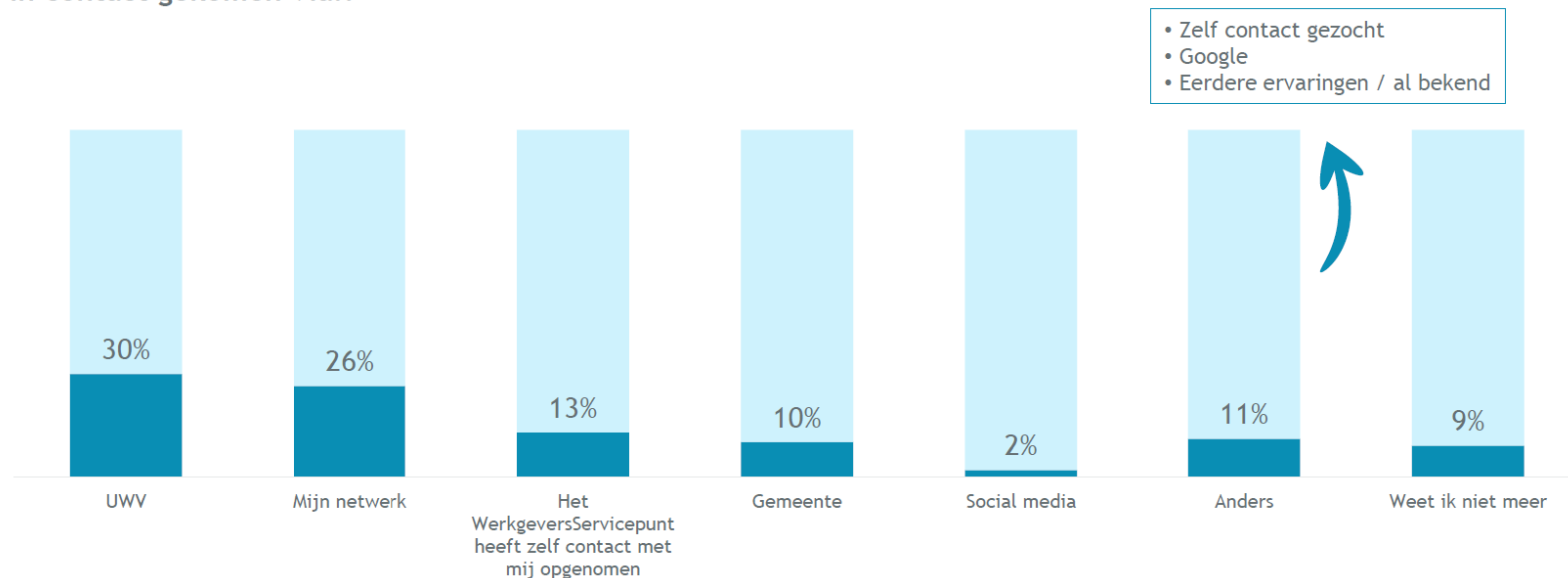
→ WSP vooral gebruikt voor werving en selectie

Gebruik van dienstverlening



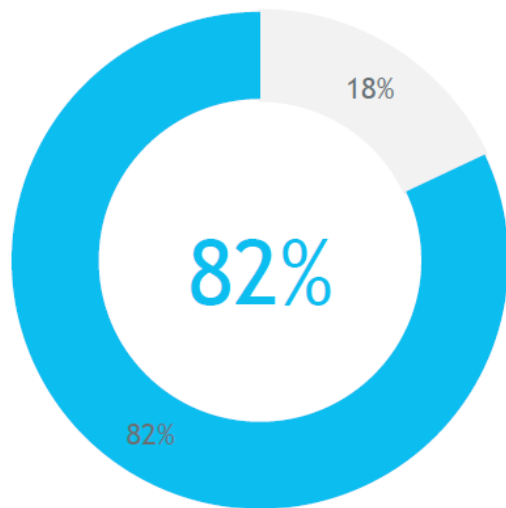
→ Vooral contact via UWV of eigen netwerk

In contact gekomen via..



➔ 1 op de 5 kent WerkgeversServicepunt niet

Bekendheid met naam



Onder een aantal WSPs die 'WerkgeversServicepunt niet in hun naam hebben, is de bekendheid lager.

Bijvoorbeeld *Werkplein Twente*, *Fryslân Werkt!* en *Werkzaak Rivierenland & UWV*

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

→ Overall tevredenheid



■ 4 of lager ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 of hoger

Hoogst scorende WSP's

1. Midden-Limburg 8,0
2. Midden-Gelderland 8,0
3. Landelijk WSP 7,9

→ Fijne samenwerking met contactpersoon

- Prettige samenwerking met contactpersoon
‘Ik ben nog nooit zo vriendelijk en correct te woord gestaan en geholpen. Complimenten!’
- 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.’
- Snelle reactietijd
‘Altijd bereikbaar, korte lijntjes, positief.’





Aanbod kandidaten en nakomen afspraken kan beter

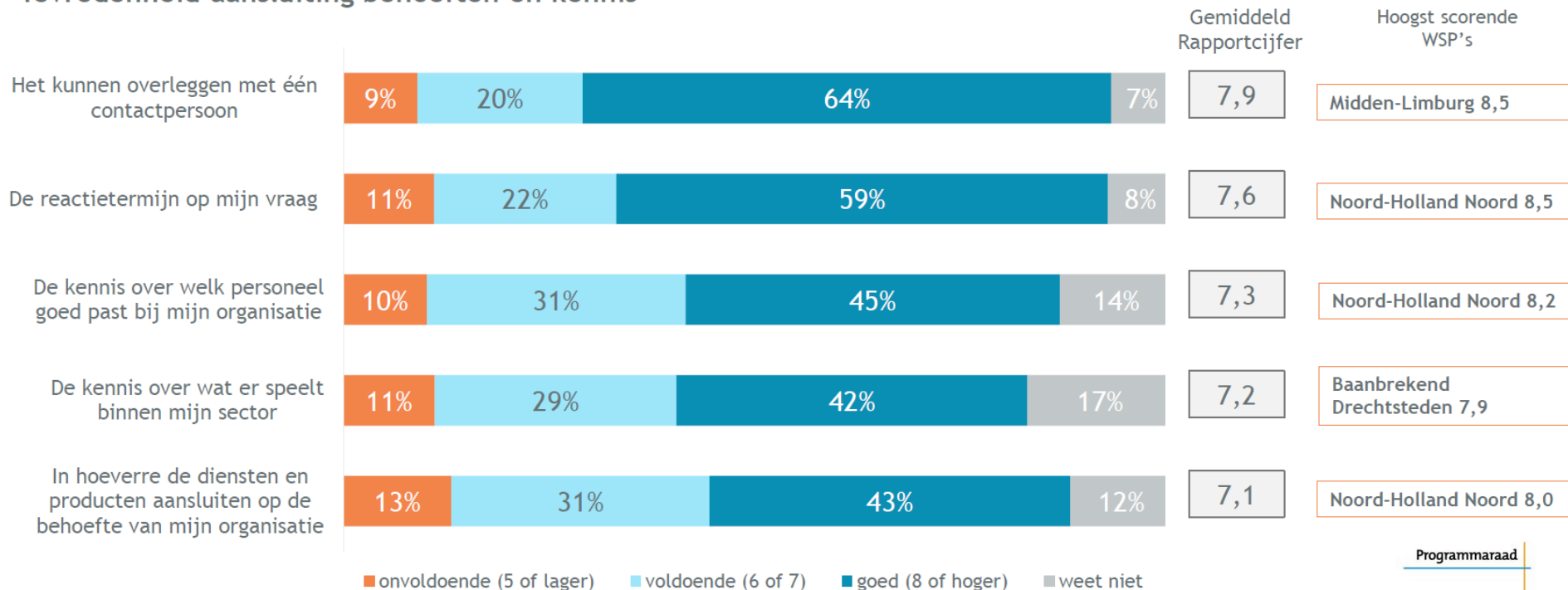
- Geen match met kandidaten
‘Fijn dat ze meedenken om kandidaten voor vacatures te vinden. Maar vaak zijn het niet de kandidaten die we zoeken.’
- Weinig kandidaten beschikbaar
‘Hun best gedaan, maar helaas geen kandidaat gevonden.’
- Geen reactie/ slecht bereikbaar
‘Zou tot 4 keer terug gebeld worden. Steeds door iemand anders. Is nooit gebeurd.’



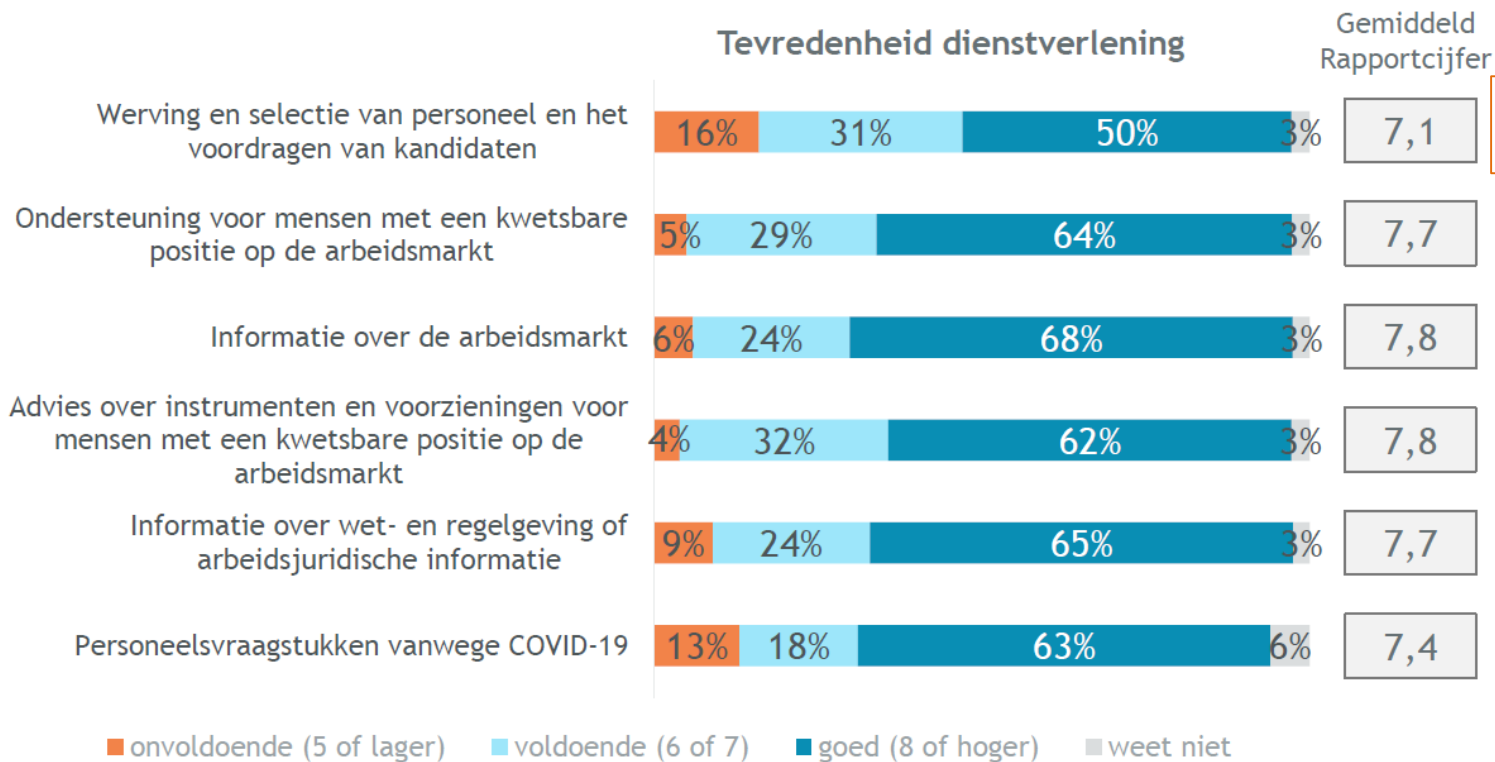


Tevreden over één contactpersoon, kennis over organisatie en sector moeilijk te beoordelen

Tevredenheid aansluiting behoeften en kennis

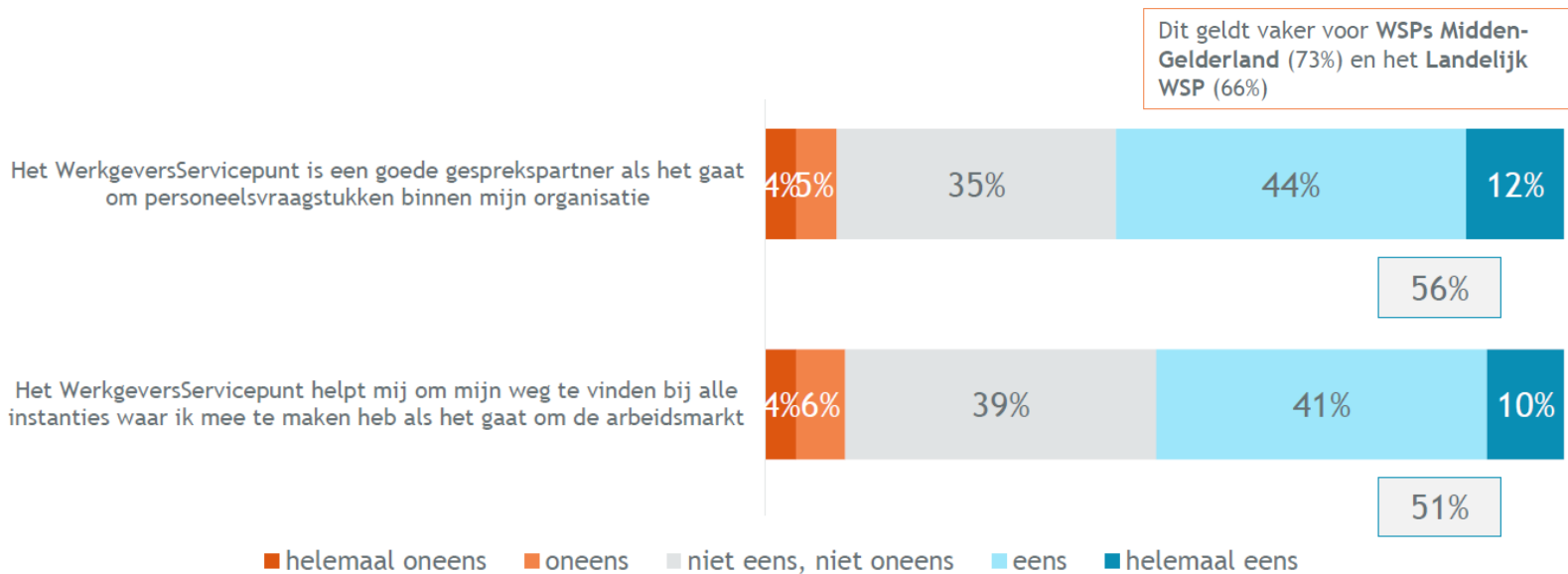


→ Meest gebruikte dienst scoort het laagst



Zaanstad-Waterland 8,1
Noord-Holland Noord 8,0

→ WSP niet altijd gezien als strategisch partner



Dit geldt vaker voor WSPs Midden-Gelderland (73%) en het Landelijk WSP (66%)

56%

Dit geldt vaker voor het landelijk WSP (65%).

→ Aanbevelingen

Zorg voor een betere match tussen de kandidaat en de werkgever

Communiceer meer over de strategische diensten

Wees nauwkeurig in het opvolgen en terugbellen van werkgevers

Zet onderlinge kennisdeling in om van elkaar te leren

Investeer in de kwaliteiten van de werknemers bij het WSP

→ In duo's naar cijfers kijken



→ SUWI-Uitvoeringsplan

- Wat kun je met de resultaten voor het maken van je uitvoeringsplan?
 - Welke doelstellingen of acties kan je bijvoorbeeld opnemen in je uitvoeringsplan?
 - Gesprek met werkgevers kan hierin een stap zijn

→ Antwoorden op open vragen gebruiken

- Wat zeggen werkgevers het vaakst?
- En wat zegt een enkeling, maar is wel interessant?
- Casuïstiek bespreken binnen je team:
 - Waarom zegt een werkgever dit?
 - Wat ging er goed of juist niet? En wat kun je hiervan leren?

→ Waar kan Programmaraad je ondersteunen?



 www.samenvoordeklant.nl

 info@samenvoordeklant.nl

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden