

Regionale WerkgeversServicepunten door de ogen van de werkgevers

Totaalrapport
Monitor Werkgeverstevredenheid 2023



Inhoudsopgave

> Vooraf	<u>03</u>
> Management samenvatting	<u>07</u>
○ Piramide	<u>08</u>
○ Prioriteitenmatrix	<u>09</u>
○ Aanbevelingen	<u>11</u>
> Resultaten	<u>13</u>
○ Algemene tevredenheid	<u>14</u>
○ Beoordeling dienstverlening	<u>18</u>
○ Behoeften van werkgevers	<u>27</u>
> Bijlagen	<u>29</u>



Vooraf





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. Dit is het derde jaar waarin de monitor is uitgevoerd.
- > Deze rapportage op overall niveau bevat de resultaten van alle regionale WSP's samengenomen. In dit rapport worden deze resultaten vergeleken met de werkgeverstevredenheid van alle regionale WSP's in 2022.
- > Behalve dit totaalrapport 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 14.899* uitnodigingen verstuurd. Er zijn twee herinneringen gestuurd naar werkgevers die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. In totaal hebben 1.464 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.



* *Vergeleken met 2022 zijn er dit jaar minder werkgevers benaderd voor het onderzoek. In 2022 waren dit er 22.218. De redenen hiervoor zijn onderzocht. Er lijkt geen aanleiding te zijn dat er minder contactmomenten zijn geweest in het afgelopen half jaar. De oorzaak lijkt voornamelijk te liggen in de registratie en aanlevering van de contactmomenten. Niet alle contactmomenten met werkgevers zijn goed geregistreerd in het systeem of aangeleverd door WSP's.*



Over het onderzoek



Leeswijzer

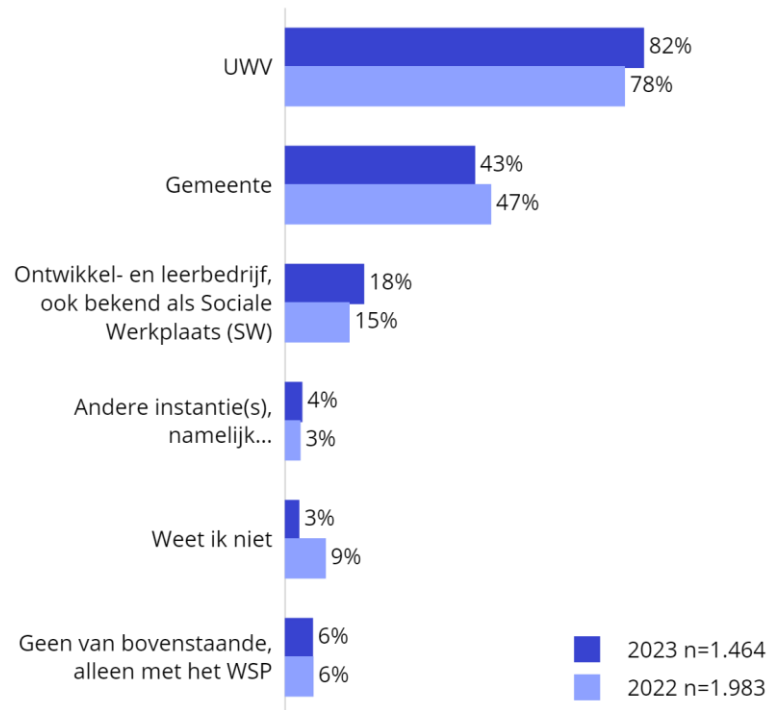
- > In dit rapport noemen wij de deelnemers aan het onderzoek 'werkgevers'.
- > In de grafieken tonen we de resultaten voor de metingen van 2023 en 2022. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie*. Significante verschillen worden aangegeven met groene (betere score) en rode (minder goede score) pijlen.  
- > Voor de meting van 2023 hebben we 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 de instanties van de WSP's en bedrijfsgrootte

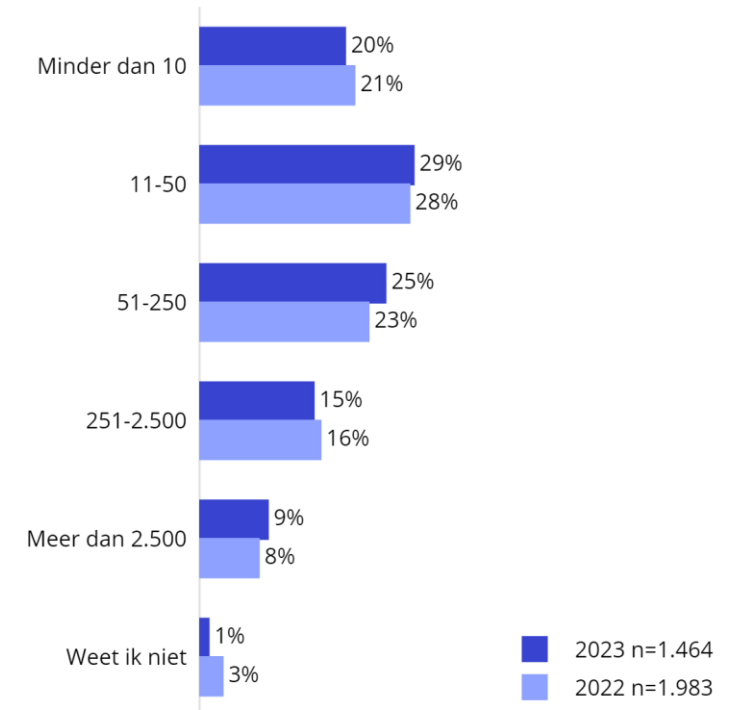
Met welke van deze instanties [naam WSP] heeft u wel eens te maken?

Basis: werkgevers



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

Basis: werkgevers



Management samenvatting



De overall tevredenheid over het WSP is gestegen ten opzicht van vorig jaar. Directe communicatie, deskundigheid en behulpzaamheid van medewerkers zorgen voor tevredenheid. De grotere behoefte aan de diensten groeit verder

Algehele tevredenheid	Beoordeling dienstverlening en rol WSP	Gebruik en behoeften
Werkgevers zijn over het algemeen meer tevreden over het WSP dan vorig jaar. Doorlopende proactieve communicatie, deskundigheid en behulpzaamheid van medewerkers zorgen voor tevredenheid	De tevredenheid over de dienstverlening ligt op hetzelfde niveau als vorig jaar. Meer dan de helft vindt het WSP een waardevolle partner	Gebruik van de dienstverlening van het WSP is gestegen. Behoeftte aan informatie en advies voor volgend jaar is groter dan het huidige gebruik
Pagina 14-17	Pagina 18-26	Pagina 27-28
Over het algemeen zijn werkgevers dit jaar weer tevreden over het WSP. De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7.6 beoordeeld. Dit is hoger dan vorig jaar	De verschillende diensten worden dit jaar weer positief beoordeeld. Beoordelingen tussen diensten zijn vergelijkbaar, de tevredenheid over werving en selectie blijft iets achter	Werkgevers blijven voornamelijk tegen een beperkte beschikbaarheid van kandidaten vanuit het WSP aanlopen, al ervaren zij dit minder vaak dan vorig jaar. 44% heeft geen van de voorgelegde moeilijkheden ervaren in de dienstverlening
Regelmatige en directe communicatie zorgen voor tevredenheid onder werkgevers. Werkgevers waarderen de deskundigheid en behulpzaamheid van medewerkers	Door werkgevers actief mee te nemen in het proces, werkgevers beter te begrijpen, en kandidaten beter te screenen en begeleiden kan werving en selectie worden verbeterd	Net al vorig jaar is werving en selectie de meest gebruikte dienst. Van alle overige diensten maken werkgevers dit jaar meer gebruik dan vorig jaar
Juist het gebrek aan communicatie, een proactieve houding en voordragen van (geschikte) kandidaten kan leiden tot mindere tevredenheid	Werkgevers zijn met name positief over de behulpzaamheid en het kunnen overleggen met één contactpersoon. Zij beoordelen de verschillende onderdelen van de dienstverlening net zo positief als vorig jaar	Werkgevers verwachten komend jaar weer het meest behoefte te hebben aan werving en selectie, net als vorig jaar geldt dit voor 60% van de werkgevers. Werknemers verwachten voor volgend jaar meer behoefte aan informatie en advies dan dat zij dit jaar hebben gebruikt, met name over wet- en regelgeving
	Volgens werkgevers horen WSP's bekend te zijn met de structuur, cultuur en werkzaamheden van een organisatie en de inhoud van de openstaande functie. Ook dienen zij branche-specifieke kennis te hebben over thema's die spelen, ontwikkelingen en uitdagingen	
	64% van de werkgevers zien het WSP als een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken. Het WSP is een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken doordat ze bemiddelen tussen werknemers en kandidaten met afstand tot de arbeidsmarkt. Ook zijn zij een belangrijke informatiebron die meedenkt en advies biedt	

Prioriteitenmatrix

Uitleg

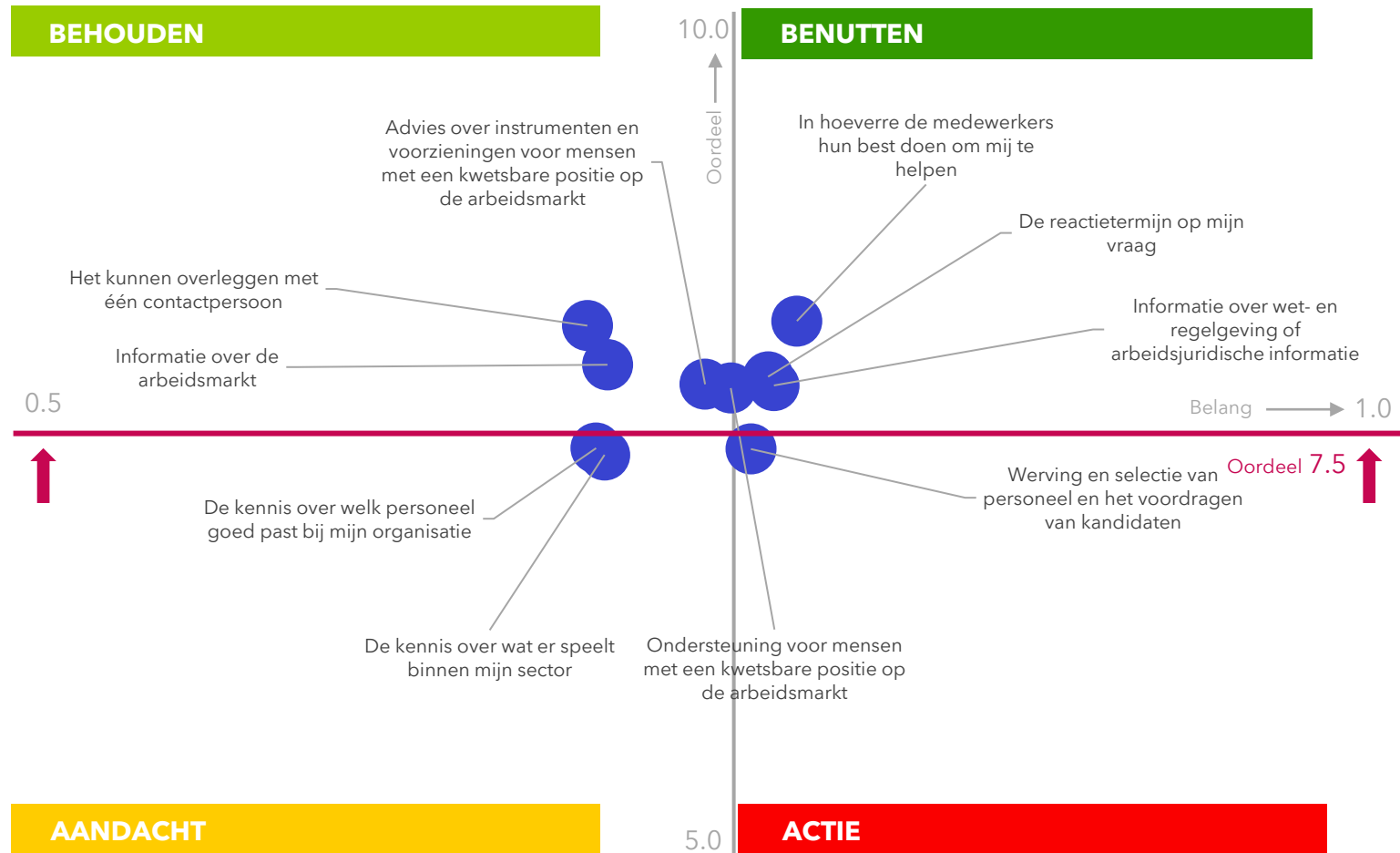
- > De prioriteitenmatrix geeft de samenhang weer tussen de waardering van de verschillende aspecten van de dienstverlening en het belang van deze onderdelen voor de tevredenheid over het regionale WerkgeversServicepunt in het algemeen.
- > De waardering is gebaseerd op de gemiddelde tevredenheid over 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:
 - > **Behouden:** aspecten die minder van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment boven gemiddeld worden beoordeeld
 - > **Benutten:** aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment boven gemiddeld worden beoordeeld
 - > **Aandacht:** aspecten die minder van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment onder gemiddeld worden beoordeeld
 - > **Actie:** aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment onder gemiddeld worden beoordeeld



Een hogere tevredenheid kan met name gerealiseerd worden door het verbeteren van de werving en selectie. Ook het behouden en nog verder verbeteren van de behulpzaamheid, reactietermijn en informatievoorziening zijn van belang



- > De losse aspecten van de dienstverlening van de WSP's 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

- > Net als vorig jaar blijft het belangrijk om voldoende aandacht te besteden aan werving en selectie. Ondanks de positieve beoordeling met een 7.4 gemiddeld, zijn werkgevers hier van alle diensten het minst tevreden over. En deze dienst juist wel een relatief grote impact heeft op de algehele tevredenheid. Dit is een **actiepunt** voor de WSP's. Wij raden daarom aan het proces rondom weving en selectie te blijven verbeteren.

Behulpzaamheid, reactietermijn en informatievoorziening

- > Ondanks het grote belang van de dienst werving en selectie voor de algehele tevredenheid, zien we dat deze dienst dit jaar niet meer de grootste invloed op heeft. Aspecten als behulpzaamheid, reactietermijn en informatievoorziening spelen een net zo'n grote factor. Met name de behulpzaamheid van medewerkers. Hier liggen volgens ons kansen voor nog hogere klanttevredenheid door deze aspecten te **benutten**.

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

Optimaliseer het werving en selectieproces om de klanttevredenheid te verhogen

Zet in op verbetering van werving en selectie voor hogere klanttevredenheid, door een proactieve houding, betere matches en mee te denken over oplossingen

- > Werving en selectie van personeel en het voordragen van kandidaten blijft de meest gebruikte dienstverlening. De tevredenheid hiervan hangt sterk samen met de algehele tevredenheid van het WSP, maar werkgevers zijn het minst tevreden over deze dienst. Werkgevers zijn nog niet geheel tevreden over werving en selectie, omdat het hen weinig of nog niks oplevert. Zij missen een proactieve houding vanuit de WSP's. Er worden weinig tot geen potentiële kandidaten aangedragen vanuit de WSP's en de kandidaten die worden aangedragen zijn vaak geen juiste fit voor de vacature, zijn ongemotiveerd of komen niet opdagen. Verder, de kandidaten die aangenomen worden vervullen een vacature soms voor erg korte duur, waarna contact vanuit het WSP uitblijft.
- > Optimaliseer werving en selectie door:
 - > Werkgevers proactief mee te nemen in het proces en hen op de hoogte te houden van de status. Ook als er geen kandidaten beschikbaar zijn. Werkgevers zijn zich bewust van de moeilijke arbeidsmarkt en begrijpen dat het lastig is voor WSP's om geschikte kandidaten te vinden voor hun vacatures. Echter vinden zij het wel belangrijk dat ze op de hoogte worden gehouden en worden meegenomen in het proces.
 - > Kandidaten en vacatures beter aan elkaar te matchen. Leer de werkgever écht goed kennen door bijvoorbeeld op bezoek te gaan, en bespreek de vacature en de verwachtingen waaraan de kandidaat moet voldoen. Raak daarnaast goed bekend met de achtergrond van kandidaten: hun kwalificaties, motivatie en fitheid. Zorg ervoor dat de kwalificaties van de kandidaten kloppen en up-to-date zijn.
 - > Mee te denken over alternatieve oplossingen wanneer er geen geschikte kandidaten zijn. Blijf bijvoorbeeld alternatieve manieren van werven aanbieden, zoals de banenmarkt, meet en match events etc. Werkgevers zijn hier erg over te spreken en zien hiervan de meerwaarde in deze moeilijke arbeidsmarkt.

Updates geven over ontwikkelingen m.b.t. werving en selectie. Ons meenemen in het proces.

Voorgestelde kandidaat had onvoldoende informatie ontvangen over de inhoud van de functie, en wij als werkgever de onjuiste informatie over de belastbaarheid van de kandidaat.

Behoud de mate van behulpzaamheid en informatievoorziening. Verbeter de reactietijd

Blijf focussen op de hoge mate van behulpzaamheid naar werkgevers

- > Werkgevers beoordelen de behulpzaamheid van de medewerkers erg hoog (8.1). De tevredenheid met dit onderdeel van de dienstverlening hangt ook sterk samen met de algehele tevredenheid van het WSP. Blijf daarom inzetten op dit sterke onderdeel.
- > Zo zien we dat werkgevers het bijvoorbeeld fijn vinden wanneer er regelmatig contact is tussen de organisatie en het WSP. Een vast contactpersoon, korte lijntjes en een proactieve houding vanuit het WSP zijn hierbij belangrijk. Werkgevers waarderen het wanneer het WSP zich echt in hen verdiept, om hen te begrijpen en zo hen beter te kunnen helpen. Motiveer medewerkers om hier tijd in te steken.

Zorg voor tijdige terugkoppeling

- > Hoewel werkgevers erg tevreden zijn over de behulpzaamheid zien we nog wel verbeterpunten rondom de tevredenheid met betrekking tot de responstijd vanuit WSP's.
- > Werkgevers vinden contact met het WSP erg belangrijk. Ze vinden het fijn als ze direct en snel kunnen schakelen met een vast contactpersoon. Werkgevers die minder tevreden zijn over het contact geven dan ook aan dat ze weinig horen, erg laat, of geen reactie ontvangen vanuit het WSP. Zorg ervoor dat werkgevers een vast contactpersoon hebben waarmee zij snel kunnen schakelen en vragen niet onbeantwoord blijven. Zorg dat deze contactpersoon met hen in contact blijft: houdt hen op de hoogte en geef terugkoppeling.

Blijf werkgevers informeren en adviseren over wet- en regelgeving en arbeidsjuridisch

- > De dienstverlening informatie over wet- en regelgeving of arbeidsjuridische informatie wordt positief beoordeeld en is sterk van belang bij de algehele tevredenheid.
- > Werkgevers geven aan behoefte te hebben aan informatie over de wet- en regelgeving en arbeidsjuridische informatie. Een deel van de werkgevers willen graag mensen aannemen met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar lopen aan tegen complexe wetgeving en verliezen overzicht. Ze vinden het fijn om vanuit de WSP's hierbij geholpen te worden met informatie en advies, want ze hebben zelf weinig ervaring en regelgeving verandert continu. Begeleid werkgevers dan ook in het aannemen van nieuwe mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en zorg ervoor dat zij de juiste informatie en advies krijgen over wet- en regelgeving die past bij hun situatie. Denk hierbij bijvoorbeeld aan informatie over de CAO's en uitkeringen.

Een hele fijne partij om mee samen te werken. Er wordt gekeken naar de mens en naar oplossingen binnen de desbetreffende gemeente. Waar mogelijk wordt er ook buiten de kaders gekeken om uitdagingen aan te gaan.

Het werkt allemaal heel traag, er is weinig tot geen opvolging, terugkoppeling ontbreekt.

Aangezien de wet en regelgeving m.b.t. het in dienst nemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ingewikkeld is, is het WSP waardevolle advies partner. Daarnaast kennen ze ons bedrijf en introduceren de juiste kandidaten.

Resultaten



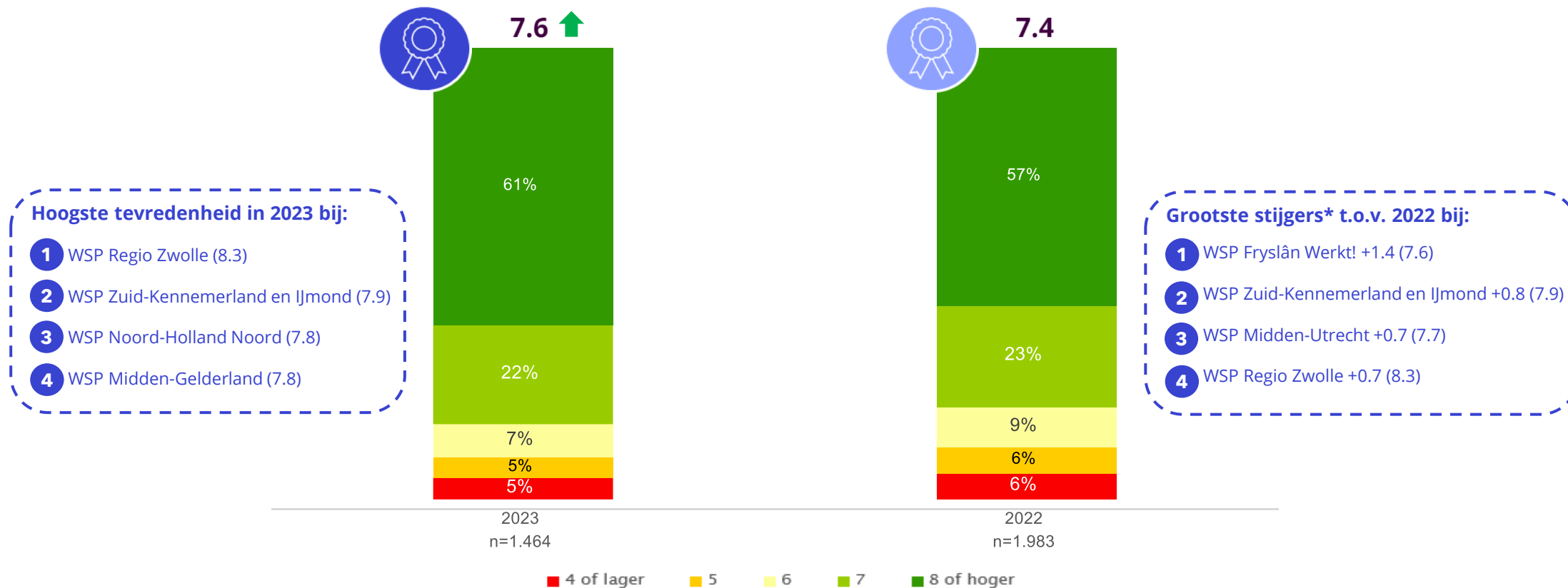
Algemene tevredenheid



Over het algemeen zijn werkgevers dit jaar weer tevreden over het WSP. De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7.6 beoordeeld. Dit is hoger dan vorig jaar

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

Basis: werkgevers



Doelgroepverschillen

> Middenbedrijven en grootbedrijven geven een hogere beoordeling (7.7) dan microbedrijven (7.4).

* Het gemiddelde cijfer tussen haakjes is het cijfer voor de tevredenheid in 2023.

Regelmatige en directe communicatie zorgen voor tevredenheid onder werkgevers. Werkgevers waarderen de deskundigheid en behulpzaamheid van medewerkers

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

Werkgevers waarderen het direct schakelen met een vast contactpersoon. Contact is helder en snel. Ook als de werving nog geen resultaat heeft opgeleverd, zijn werkgevers tevreden zolang het contact regelmatig en goed is.

- > *Ik heb een vaste contactpersoon en er kan snel en met korte lijntjes geschakeld worden, wat ik prettig vind. Tevens houdt men zich aan gemaakte afspraken en er is prettig contact.*
- > *Goed contact! Contactpersoon is goed bereikbaar en altijd hulpvaardig.*
- > *Altijd snel reactie op een vraag.*
- > *Ondanks dat wij weinig aanbod hebben mogen ontvangen m.b.t. eventuele potentiële (geschikte) kandidaten hebben wij het contact als prettig mogen ervaren.*

Medewerkers zijn proactief, leven zich in en proberen werkgevers te begrijpen. Zij denken goed mee en zoeken naar de juiste oplossing.

- > *Een vast contactpersoon, al jaren, die kent mij en mijn bedrijf en onze wensen.*
- > *Zeer prettige manier van samenwerken, proactief contact en wederzijds begrip en meedenken in uitplaatsing van cliënten.*
- > *De medewerker stelde de goede vragen, wist daardoor goed wat wij zochten en hoe een kandidaat daarop aan kon sluiten. We kregen 2 leuke kandidaten voorgesteld, en 1 van de 2 hebben we aangenomen. Medewerker leefde tijdens het hele proces ook heel positief mee.*
- > *Heeft mij enkele kandidaten voorgesteld die geschikt konden zijn en één van hen hebben we aangenomen, tot grote tevredenheid. Begrijft precies waar ons bedrijf behoefte aan heeft en speelt daar snel en op een prettige manier op in.*
- > *Afhankelijk van de mogelijkheden en onmogelijkheden zoeken ze naar een goede oplossing.*

Medewerkers zijn deskundig en professioneel.

- > *Er is veel kennis van zaken + blik op de toekomst.*
- > *De communicatie is altijd professioneel, snel en laagdrempelig. Het WSP beschikt duidelijk over expertise wanneer het aankomt op in te zetten voorzieningen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.*
- > *Ik ontvang altijd snel de juiste informatie. Wanneer er zaken moeten worden uitgezocht wordt dit altijd heel professioneel opgepakt.*
- > *Er wordt goed gecommuniceerd en de contacten die ik heb zijn zeer professioneel en verstaan hun vak goed.*

Werkgevers zijn blij met de bijeenkomsten die WSP's organiseren en als hun vacatures succesvol worden gevuld.

- > *Het is fijn om voor bijeenkomsten te worden uitgenodigd. Op deze manier kan er ook contact gelegd worden.*
- > *Er worden ook interessante activiteiten georganiseerd om partijen bij elkaar te brengen.*
- > *Proactief, goede initiatieven zoals de Binnen Kijken bij Bedrijven-dag.*
- > *De banenmarkt was een groot succes! Hier heb ik veel werkzoekende gesproken.*
- > *Ik heb deelgenomen aan een erg leuk en goed georganiseerd banen-festival.*
- > *We zijn deze week bij het omgekeerd solliciteren event geweest wat actief onder onze aandacht was gebracht vanuit het WSP. Top!*

Juist het gebrek aan communicatie, een proactieve houding en voordragen van (geschikte) kandidaten kunnen zorgen voor mindere tevredenheid

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

Er wordt weinig tot geen contact met werkgevers opgenomen, ook nadat zij zelf contact zoeken. Reactie of terugkoppeling blijft uit of laat lang op zich wachten.

- > *Zou meer structureel contact willen hebben.*
- > *Erg traag en laks in beantwoording.*
- > *Contact gezocht maar geen enkel antwoord ontvangen.*
- > *Gevraagd om een doorverwijzing van collega's in de regio waar wij mensen zoeken. Nooit reactie ontvangen.*
- > *Heb bij UWV kantoor aangegeven dat we nieuw personeel zochten, balie heeft gegevens genoteerd en betreffende afdeling zou contact opnemen, tot op heden niks meer gehoord. Paar dagen daarna nog een keer gebeld, zou teruggebeld worden, niks van gehoord.*
- > *Iemand op bezoek gehad voor vacature uit te zetten, nooit niks meer van gehoord.*

Sommige werkgevers missen een proactieve houding. Ze willen actief geholpen worden en niet zelf het contact moeten opzoeken.

- > *Weinig proactief. Contact moet steeds van ons uitgaan.*
- > *Ik mis continuïteit in de ondersteuning. Ik neem vaak initiatief.*
- > *Ik vind dat het UWV/WSP reactief werkt. Dus pas echt in actie komt als ik ze benader. Ik zou het meer op prijs stellen als ik elk kwartaal informatie krijg over SROI-kandidaten.*
- > *Ik zou een veel actievere houding verwachten om mensen die een uitkering genieten weer aan het werk te krijgen. Er zitten namelijk zeer veel goede mensen in het UWV bestand, echter ik vind het onbegrijpelijk dat er zo passief op wordt geacteerd.*
- > *Het aanbod vanuit WSP blijkt nihil. Er stonden twee vacatures open. Uiteindelijk zijn deze gevuld door zelf kandidaten te werven via mijn eigen social media.*
- > *Zou het ook prettig vinden om meer proactief info te krijgen over arbeidsmarkt en ontwikkelingen.*

Voor sommigen heeft de samenwerking nog onvoldoende tot niets opgeleverd. Zo worden er geen tot weinig kandidaten aangeboden.

- > *Er wordt nooit een kandidaat voorgesteld.*
- > *UWV doet niks. Heb al drie jaar vacatures uitstaan geen enkele kandidaat die zich meldt.*
- > *Sturen ongemotiveerde kandidaten en na één contact houdt het op, terwijl er naar mijn mening in Budel nog honderden werkzoekenden zitten, maar niks hoor.*
- > *Als werkgever zien wij natuurlijk graag meer geschikte kandidaten, die ons aangeboden worden. Echter snappen wij ook dat dit steeds lastiger is, gezien de huidige arbeidsmarkt.*

Of zijn voorgedragen kandidaten niet altijd een juiste fit voor vacatures. Waarbij werkgevers het gevoel hebben dat het WSP hier scherper op kan zijn.

- > *Betreft het vinden van de juiste fit en het geven van de nodige begeleidingen liggen er denk ik nog wel mogelijkheden.*
- > *Kandidaten worden rechtstreeks doorverwezen zonder dat ze gescreend zijn.*
- > *Kwaliteit van begeleiding van de kandidaten is niet optimaal. kandidaten worden voorgesteld op functie waarvoor ze niet geschikt zijn qua competenties.*
- > *Wordt niet doorggevraagd. Als kandidaat iets op zijn/haar CV heeft staan, dan wordt deze voorgedragen. Blijkt achteraf dat het een theoretische cursus was, geen praktijk ervaring.*

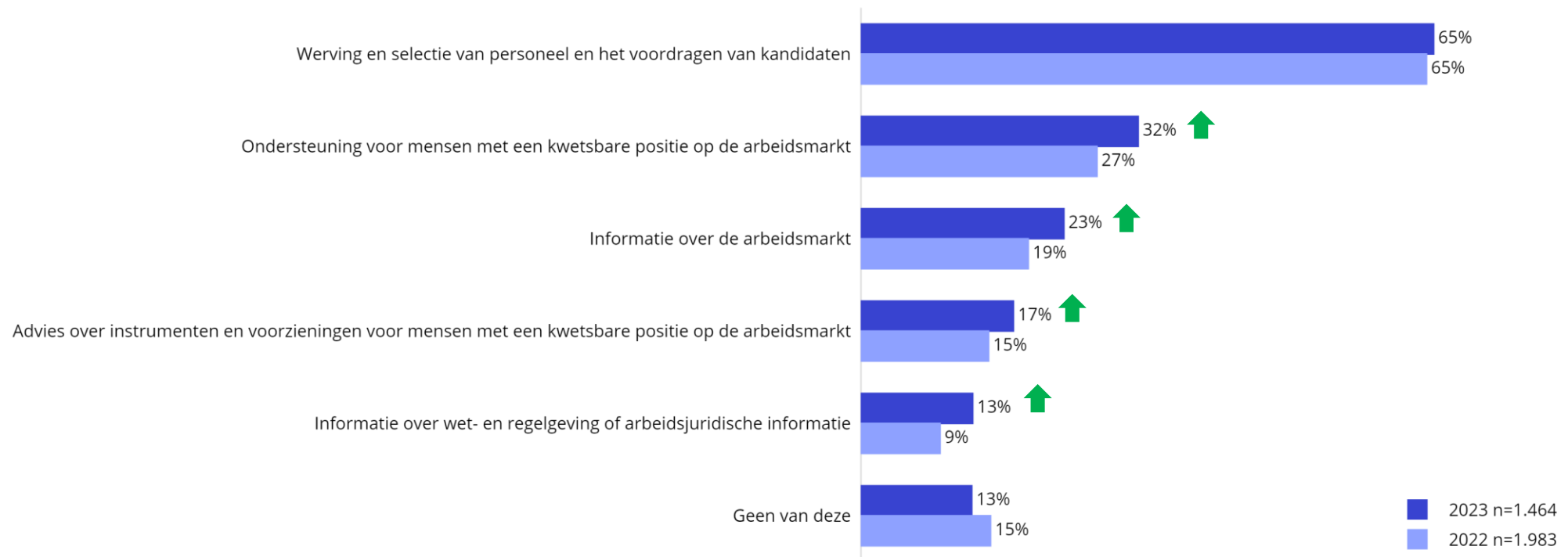
Beoordeling dienstverlening



Net al vorig jaar is werving en selectie de meest gebruikte dienst. Van alle overige diensten maken werkgevers dit jaar meer gebruik dan vorig jaar

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

Basis: werkgevers



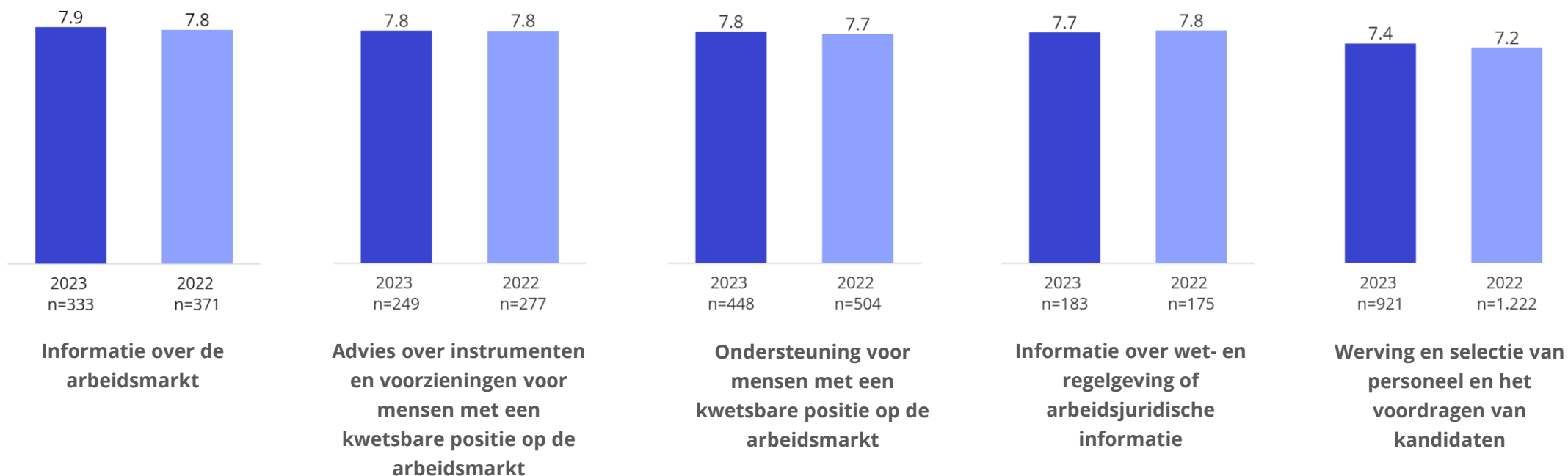
Doelgroepverschillen

- > Middenbedrijven en grootbedrijven hebben vaker gebruik gemaakt van werving en selectie van personeel en het voordragen van kandidaten dan kleinbedrijven en microbedrijven.
- > Grootbedrijven gebruiken vaker informatie over de arbeidsmarkt dan kleinbedrijven en microbedrijven.

De verschillende diensten worden dit jaar weer positief beoordeeld. Beoordelingen tussen diensten zijn vergelijkbaar, de tevredenheid over werving en selectie blijft iets achter

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

Basis: werkgevers (excl. 'weet ik niet')



Door werkgevers actief mee te nemen in het proces, werkgevers beter te begrijpen, en kandidaten beter te screenen en begeleiden kan werving en selectie worden verbeterd

Aan werkgevers is gevraagd wat buiten het (snel) aandragen van kandidaten verbeterd kan worden rondom werving en selectie. Uit de toelichtingen van werkgevers komen de volgende punten naar voren:

Werkgevers blijven graag in contact. Zij willen proactief worden meegenomen in het werving en selectie proces, zowel qua informatie over het proces als de status.

- > *Updates geven over ontwikkelingen m.b.t. werving en selectie. Ons meenemen in het proces.*
- > *Houd ons op de hoogte over de stand van zaken, en als het bijvoorbeeld niet lukt.*
- > *De communicatie loopt stroef. Het loopt met een proefdag in de soep (kandidaat meldde zich af) en we krijgen moeilijk iemand te pakken en horen daarna niets meer.*
- > *Ik zou graag actiever over de arbeidsmarkt geïnformeerd willen worden. Ben ik als werkgever (aanbieder) ook zichtbaar voor geschikte kandidaten? Wellicht dat een potentiële kandidaat dan zelf, zonder intermediair (UWV) contact opneemt.*

Begrijp werkgevers hun organisatie, branche en hulpvraag beter. Dit leidt tot een betere functieomschrijving, duidelijke verwachtingen voor kandidaten en zo tot betere matches.

- > *Begrijp eerst het bedrijf waar de kandidaten voor geselecteerd zijn, leef je in en kijk welk team er staat. Dit vergroot de kans op een succesvolle plaatsing.*
- > *Het zou fijn zijn als men zich meer oriënteert op het bedrijf en haar werkzaamheden. Dat voorkomt teleurstelling bij beide partijen. Ga met bedrijven (fysiek) in gesprek en 'proef' wat zij zoeken. Pas dan een kandidaat voorstellen. Bijvoorbeeld: is het een formeel of informeel bedrijf, hoe is de werksfeer, locaties enzovoort. En vraag altijd om profielen.*
- > *De beeldvorming van het WSP richting de arbeidsmarkt is erg abstract, de kennis over de kandidaten beperkt en/of onjuist. De follow-up uiterst matig.*
- > *De kandidaten goed voorbereiden op hetgeen de werkgevers zoeken en uitvragen zodat de match goed verloopt en de verwachtingen op voorhand goed worden gemanaged.*

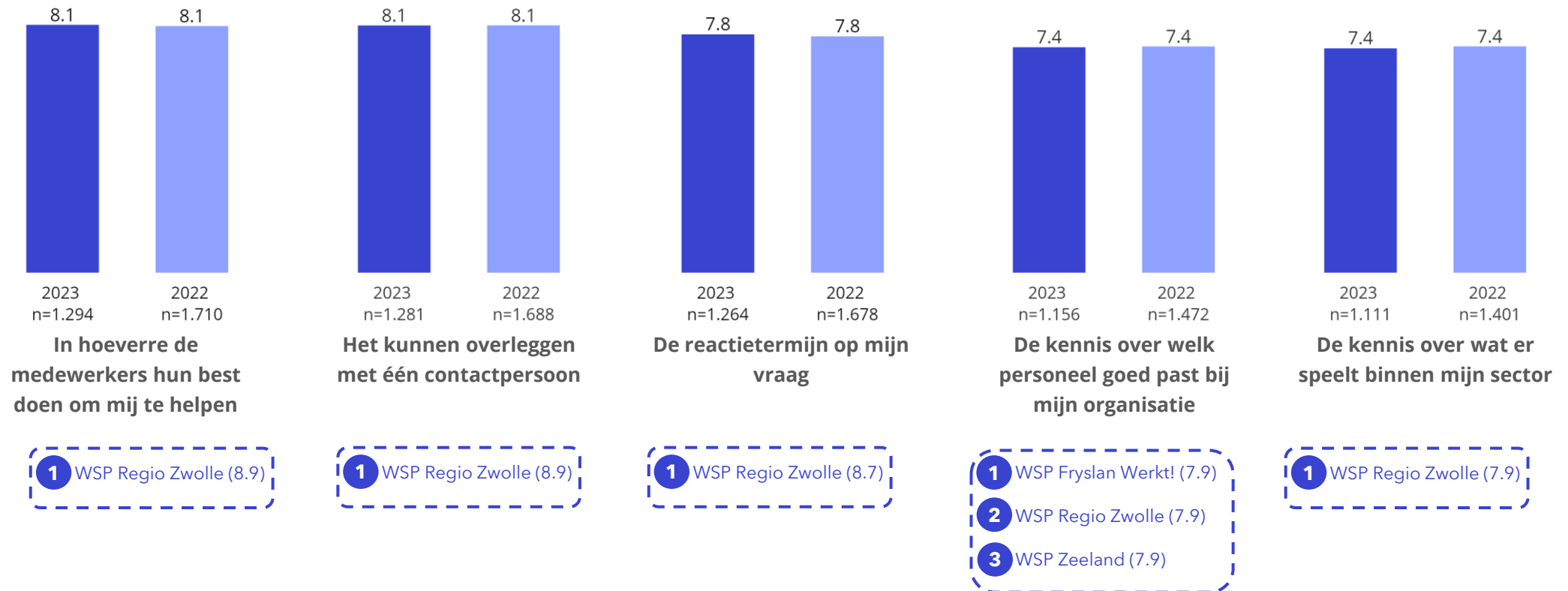
Ook meer kennis over kandidaten verzamelen maakt betere matches mogelijk. Denk aan het beter inzichtelijk maken van hun achtergrond en het controleren motivatie en fitheid. Ook het bieden van betere begeleiding voor, tijdens en na sollicitaties is belangrijk (zoals scholing).

- > *Achtergrond kandidaten beter in kaart en een betere match maken.*
- > *Betere controle of ze wel echt willen werken en niet verplicht solliciteren.*
- > *Betere screening of kandidaten daadwerkelijk werkfit zijn.*
- > *Kandidaten die passen in het profiel moeten het werk fysiek aankunnen en de hele dag kunnen staan. Ook is voldoende beheersing van de Nederlandse taal belangrijk.*
- > *Aantal uren jobcoaching per client duidelijk maken en deze ook gebruiken. Het komt regelmatig voor dat de client hulp nodig heeft met allerlei zaken.*
- > *Wat vooral belangrijk is, is het feit dat kandidaten beter in de gaten moeten worden gehouden v.w.b. solliciteren en überhaupt op werk verschijnen. Ik heb namelijk het idee dat nog altijd veel mensen misbruik maken van hun situatie.*
- > *Het is raadzaam om de kandidaten na plaatsing zeker in de eerste periode regelmatig te bezoeken, bijvoorbeeld op werklocatie. zodat ze niet het gevoel hebben in het diepe vallen.*

Werkgevers zijn met name positief over de behulpzaamheid en het kunnen overleggen met één contactpersoon. Zij beoordelen de verschillende onderdelen van de dienstverlening net zo positief als vorig jaar

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

Basis: werkgevers (excl. 'weet ik niet' en 'heb ik geen ervaring mee')



Volgens werkgevers horen WSP's bekend te zijn met de structuur, cultuur en werkzaamheden van een organisatie en de inhoud van de openstaande functie. Ook dienen zij branche-specifieke kennis te hebben over thema's die spelen, ontwikkelingen en uitdagingen

We hebben werkgevers gevraagd welke informatie zij specifiek vinden dat WSP's van **hun organisatie** en **sector** moeten weten. Werkgevers hebben deze vraag verschillend geïnterpreteerd. Sommigen noemen de naam van hun bedrijf of geven aan dat WSP's al volledig op de hoogte zijn. Interessante punten die wel naar voren zijn gekomen:



Algemene kennis over de **organisatie**, zoals branche, type organisatie, werkzaamheden en cultuur om zo de juiste match te kunnen maken.

- > In welke sector wij werkzaam zijn.
- > De markt aanvoelen en weten wat er speelt bij de ondernemers.
- > In de basis: waar de organisatie voor staat en welke functies er bestaan binnen de organisatie en wat ze inhouden.
- > Hoe de organisatie in elkaar steekt en wat zij belangrijk vinden binnen hun organisatie. Wat zoeken ze wat betreft type individu
- > De cultuur van onze organisatie, met name over hoe we met elkaar omgaan, welke sfeer er heerst en daarop volgend dus welke mensen er bij ons zouden passen.

Specifieke kennis over de open functie binnen de **organisatie**. Bekend zijn met de inhoud van de functie, aan welke eisen kandidaten moeten voldoen.

- > Aard van de werkzaamheden, inhoud van de functie.
- > Inhoudelijke kennis van de werkzaamheden die bij de vacature van toepassing zijn.
- > De competenties die belangrijk voor een juiste uitoefening van de functie.
- > Aan welke (kern)voorwaarden de kandidaten moeten voldoen.
- > Doel van onze organisatie en werkwijze. Wat onze organisatie kan betekenen voor werkzoekenden en wat wij hen kunnen bieden. Contractvormen, training en opleidingen, ontwikkelkansen etc.



Algemene kennis over de **sector**, zoals thema's die spelen, trends, ontwikkelingen en uitdagingen. Specifiek ook over problematiek als de schaarste van personeel en andere problemen in de sector.

- > Algemene ontwikkeling in de branche en wat er een beetje speelt in de sector.
- > Weten wat er speelt in de sector en welke kansen en bedreigingen er zijn nu op dit moment maar ook over 2, 5 en 10 jaar.
- > Ontwikkelingen van de sector richting toekomst en daarmee de noodzaak in te kunnen spelen op alle veranderingen en uitdagingen.
- > De problematieken die er spelen in de sector met betrekking tot personeel.
- > Arbeidsmarktkrapte, plaatsingskansen, netwerken van bedrijven die elkaar zouden kunnen bijstaan opzetten.
- > Issues als een toekomstbestendige GGD, maar ook corona, Oekraïne-problematiek, personeelskrapte bij medische functies als forensische artsen.

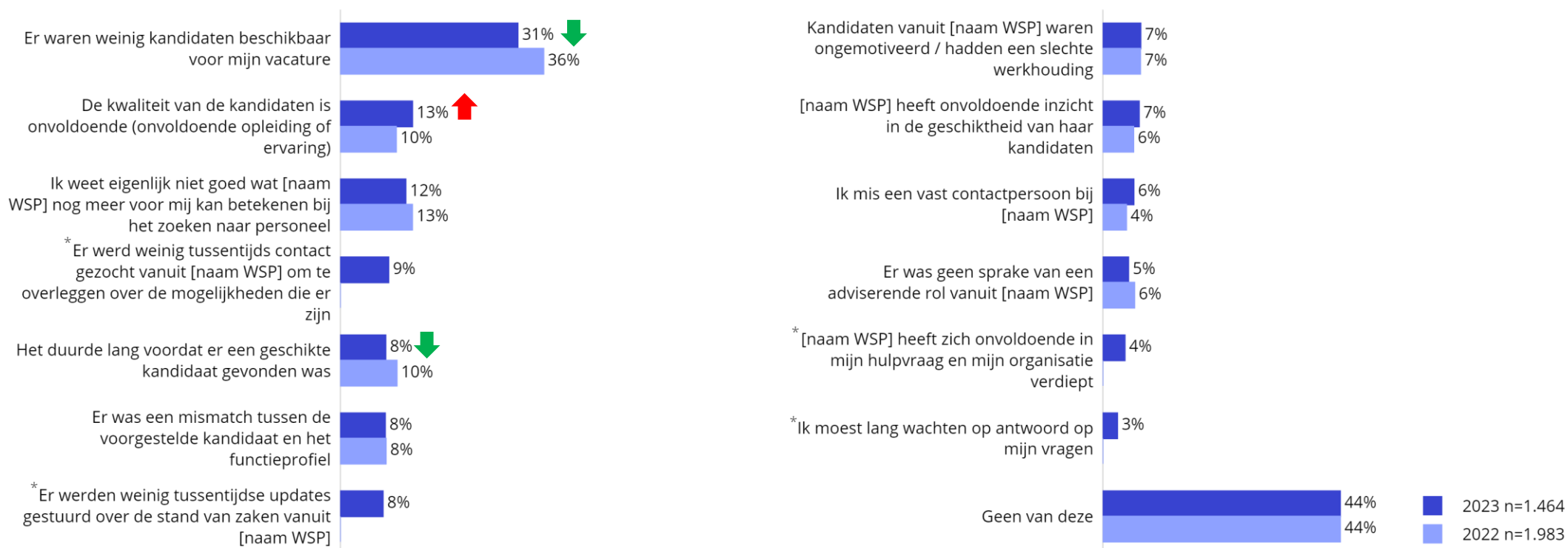
Specifieke informatie over de **sector**, zoals wet- en regelgeving (bijv. CAO's), functies, belangrijke kwaliteiten en opleidingen.

- > Misschien dat men weet wat voor een soort functies je in deze sector tegenkomt.
- > Welke opleiding/niveau, kennis en eventueel ervaring nodig is om in een bepaalde sector te kunnen/mogen werken.
- > Welke opleidingstrajecten zijn er in de branche geschikt.
- > Wet en regelgeving in de branche.
- > Ontwikkeling op regelgeving in het algemeen.
- > CAO, kenmerken van het werk (veel staand).

Werkgevers blijven voornamelijk tegen een beperkte beschikbaarheid van kandidaten vanuit het WSP aanlopen, al ervaren zij dit minder vaak dan vorig jaar. 44% heeft geen van de voorgelegde moeilijkheden 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



Doelgroepverschillen

> Grootbedrijven hebben vaker met geen van bovenstaande situaties te maken dan microbedrijven. Microbedrijven hebben vergeleken met grootbedrijven vaker te maken gehad met situaties waarbij het lang duurde voordat er een geschikte kandidaat was gevonden, er geen adviserende rol vanuit het WSP was en er een vast contactpersoon miste.

* Deze antwoordopties zijn toegevoegd in 2023.

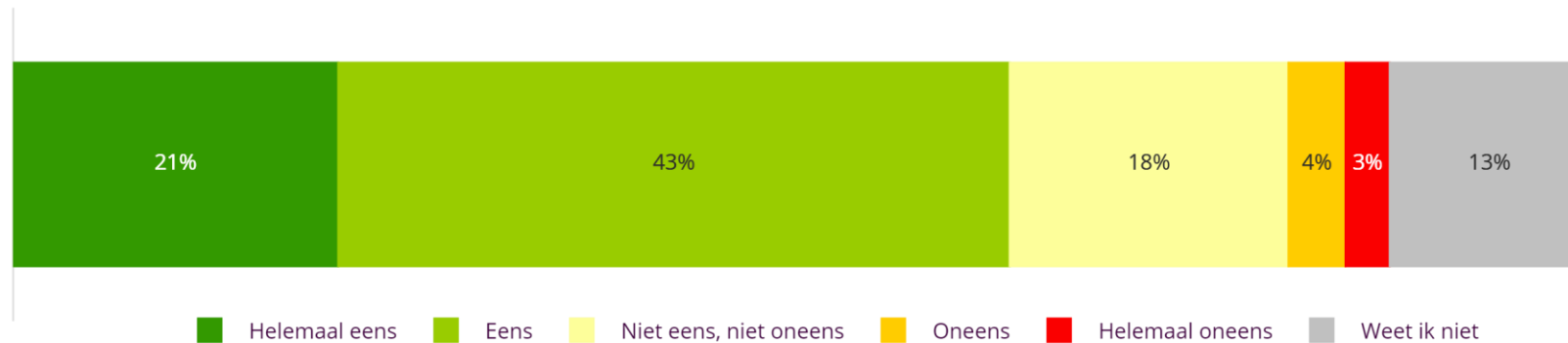
64% van de werkgevers ziet het WSP als een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling over [naam WSP]?

Basis: werkgevers n=1.464

Het WSP is een waardevolle partner voor mijn organisatie voor personeels- en arbeidszaken*

Hoogste % werkgevers
(helemaal) eens in 2023 bij:



1 WSP Regio Zwolle (81%)

* Deze vraag is nieuwe toegevoegd in 2023.

Het WSP is een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken doordat ze bemiddelen tussen werknemers en kandidaten met afstand tot de arbeidsmarkt. Ook zijn zij een belangrijke informatiebron die meedenkt en advies biedt

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

Door het WSP komen werkgevers in contact met meer potentiële kandidaten, dit helpt hen bij het vervullen van vacatures. Zo kunnen zij gemakkelijker kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt aannemen.

- > *Als werkgever hebben we geen inzicht in de beschikbare mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, het WSP wel.*
- > *Voor bemiddelen van kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt een cruciale partner.*
- > *Het is belangrijk dat we ook deze doelgroep weten te bereiken. Het WSP is hier een belangrijke factor in en helpt ons enorm om nieuwe collega's te vinden.*
- > *Helpt enorm om ook andere doelgroepen binnen te halen.*
- > *De medewerkers die wij via hen bij onze organisatie binnen halen, zijn een zeer waardevolle aanvulling binnen onze organisatie.*

Het WSP is een belangrijke en soms ook onmisbare bron van informatie met hun expertise en kennis. Werkgevers waarderen dat er wordt meegedacht over mogelijkheden en dat er advies wordt geboden

- > *Er is veel expertise in huis.*
- > *Fijn om te kunnen sparren en wordt goed meegedacht.*
- > *Denkt buiten de kaders, wat verfrissend kan zijn.*
- > *Het is prettig om informatie te kunnen ontvangen over de huidige arbeidsmarkt. WSP denkt mee over mogelijk nieuwe medewerkers. Prettig om te kunnen overleggen bij ziekte of verzuim van medewerkers.*
- > *Aangezien de wet en regelgeving m.b.t. het in dienst nemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt ingewikkeld is, is het WSP waardevolle adviespartner.*
- > *Het is onmogelijk om van alle wet- en regelgeving op de hoogte te zijn en die verantwoord toe te passen. UWV heeft ons hier al verschillende keren goed mee geholpen.*

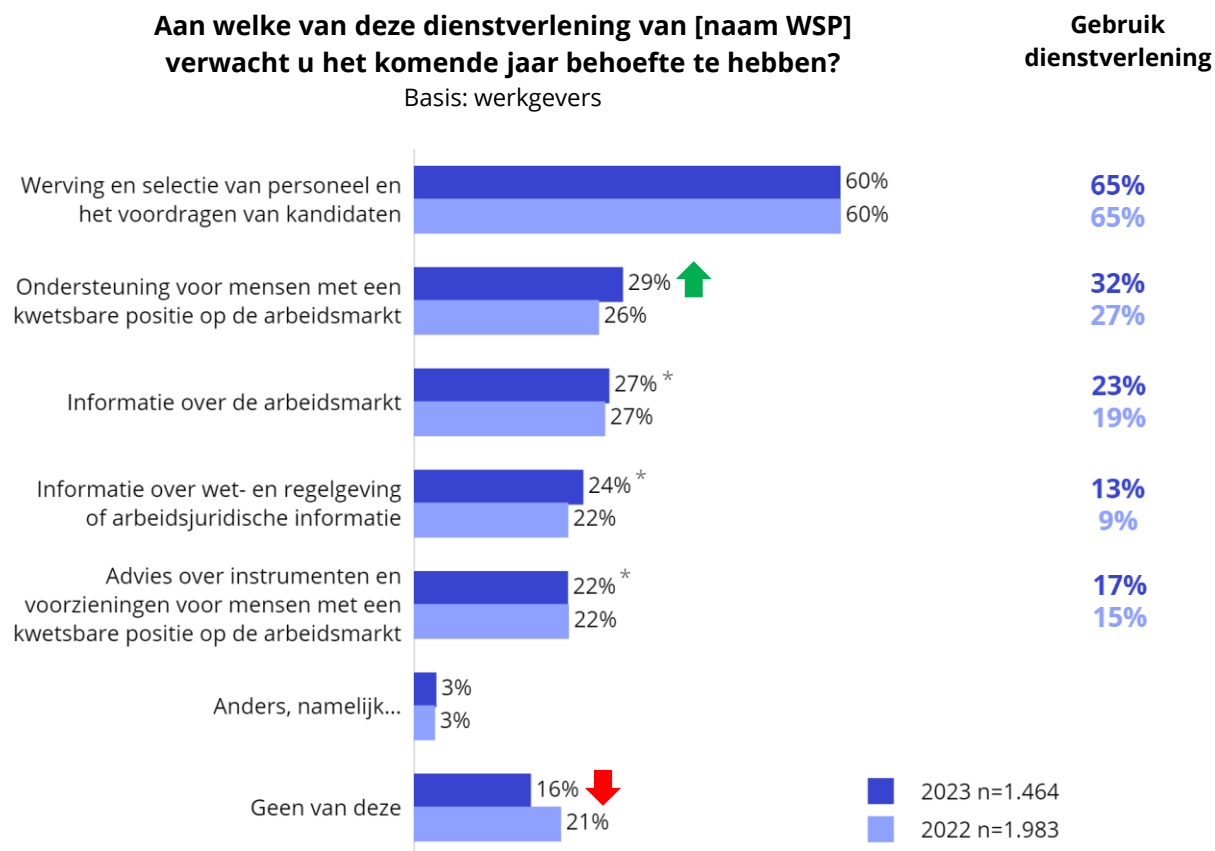
Sommige werkgevers zien het WSP in mindere mate als een waardevolle partner omdat samenwerking (nog) geen geschikte kandidaten opgeleverd heeft.

- > *Nog niet de juiste kandidaten kunnen vinden.*
- > *Mijn probleem is nog steeds niet opgelost. Er is alleen een vacature geplaatst op werk.nl door WSP, waar 0 reactie op is geweest!*
- > *Er wordt zelden of nooit een kandidaat voorgedragen.*
- > *De tot nu toe opgedane ervaringen met het WSP heeft geen enkele keer ook daadwerkelijk een kandidaat opgeleverd die langer dan één maand is gebleven. Wel hebben we er erg veel tijd, en dus, geld gestoken.*
- > *Geen geschikt aanbod en reeds geruime tijd geen contact geweest.*

Behoeften van werkgevers



Werkgevers verwachten komend jaar weer het meest behoefte te hebben aan werving en selectie, net als vorig jaar geldt dit voor 60% van de werkgevers. Werknemers verwachten voor volgend jaar meer behoefte aan informatie en advies dan dat zij dit jaar hebben gebruikt, met name over wet- en regelgeving



Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

Werkgevers blijven graag op de hoogte van wat er speelt op de arbeidsmarkt. Zo kunnen zij hierop anticiperen.

- > Er is beweging op de arbeidsmarkt. Het is goed om daarover geïnformeerd te blijven.
- > Altijd goed om meer inzicht te krijgen hoe het nu gaat op de arbeidsmarkt en waar dit vandaan komt.
- > Daar kunnen we ons HR-beleid op aanpassen en zo ons voordeel mee doen.

Behoeft aan werving en selectie blijft.

- > Blijven behoefte hebben aan nieuwe medewerkers en kandidaten.
- > Er is nog steeds een groot tekort aan personeel.

Werkgevers willen graag kansen bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, maar hierbij hebben ze wel behoefte aan informatie, advies en ondersteuning. Zoals over wet- en regelgeving en arbeidsjuridisch.

- > Advies en ondersteuning voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt is welkom omdat we merken dat dit steeds meer speelt bij medewerkers die wij aannemen. Als men bijvoorbeeld langere tijd uit het arbeidsproces is geweest of is omgeschoold, dit kan om extra begeleiding vragen.
- > De beschikbare medewerkers hebben veelal extra begeleiding of ondersteuning nodig, of moeten de Nederlandse taal nog leren. De mogelijkheden om mensen steviger in hun schoenen te laten staan zou vooraf al prettig zijn.
- > Juridische vragen zoals toepassing WIA, gevolgen uitkeringen, compensatie transitievergoeding, aanvragen ontslagvergunning e.d. Deze zijn enorm complex waarbij je als werkgever ondersteuning wilt.
- > Wet en regelgeving verandert continu. Het is essentieel om de juiste informatie te hebben en te kunnen doorspelen.

Doelgroepverschillen

> Overall zien we dat microbedrijven iets minder behoefte hebben aan de dienstverleningen, we zien dit met name bij advies over instrumenten en voorzieningen en ondersteuning voor mensen een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt.

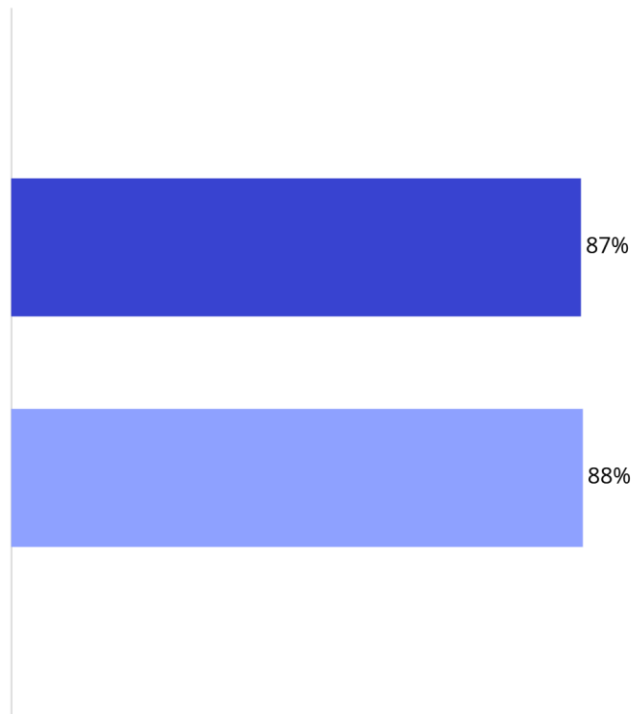
* De verwachte behoefte in 2024 is groter dan het gebruik in 2023.

Bijlagen

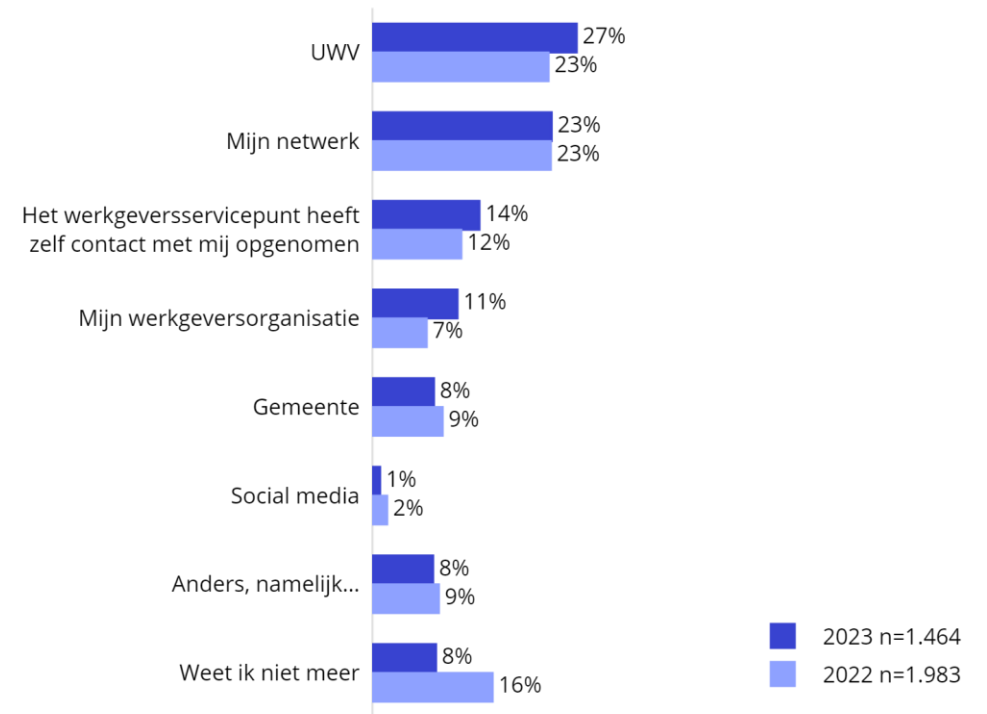


87% van de werkgevers is bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'. Nog steeds komen werkgevers het vaakst in contact met het WSP vanuit UWV of hun eigen netwerk

Bent u bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'? - % Ja
Basis: werkgevers





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




Onderzoeksverantwoording


Methode


 > Online kwantitatief onderzoek

 > 26 vragen


 > Invulduur: 9 minuten

Doelgroep & steekproef


 > Doelgroep: werkgevers die in de april t/m september 2023 contact hebben gehad met een WSP


 > Zowel de steekproef van medewerkers in 2023 als 2022 is representatief naar regionaal WSP waar men (toen) contact mee heeft gehad

- > 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: 1.464 deelnemers (maximale marge is 2.6% bij 95% betrouwbaarheid)

 > Dataverzameling: 1 tot en met 21 november 2023

Onderzoeksverantwoording

Respons



- > In totaal hebben 1.464 werkgevers de vragenlijst helemaal ingevuld.
- > Er zijn op 1 november 2023 14.899 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd.
- > Naar werkgevers die niet hebben gereageerd op de eerste uitnodiging voor het onderzoek, is op 8 november een eerste herinneringsmail gestuurd. Op 15 november is een tweede herinnering gestuurd.
- > De respons bedraagt 10%.

Omschrijving	Aantal
Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)	14.899
Bouncers (niet bereikt)*	835
Gestart met vragenlijst	2.132
Uitgescreend (geen doelgroep)	830
Afgehaakt	663
Onbruikbare antwoorden	5
Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef)	1.464

* 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	WSP	Ongewogen n	Gewogen n	WSP	Ongewogen n	Gewogen n
Landelijk WSP UWV	49	123	WSP Midden-Brabant	50	37	WSP Werk in Zicht	54	35
WSP Achterhoek	54	52	WSP Midden-Gelderland	68	38	WSP Werkplein Twente	54	50
WSP AVregio	4	6	WSP Midden-Holland	15	19	WSP West-Brabant	58	59
WSP Baanbrekend Drechtsteden	25	19	WSP Midden-Limburg	63	79	WSP Zaanstreek-Waterland	29	20
WSP Drenthe	31	28	WSP Midden-Utrecht	68	73	WSP Zeeland	44	41
WSP EURES	6	6	WSP Noord-Holland Noord	59	44	WSP Zuid-Holland Centraal	11	11
WSP Factor Werk Stedendriehoek en Noordwest Veluwe	35	38	WSP Noord-Limburg	47	39	WSP Zuid-Kennemerland en IJmond	31	37
WSP Flevoland	26	25	WSP Noordoost Brabant	25	38	WSP Zuid-Limburg	58	54
WSP Fryslân Werkt	56	64	WSP Regio Amersfoort	23	18	WSP 04 Werkt	64	58
WSP Gooi- en Vechtstreek	11	9	WSP Regio Foodvalley	19	21			
WSP Groot-Amsterdam	61	54	WSP Regio Zwolle	37	34			
WSP Haaglanden	45	44	WSP Rijk van Nijmegen	23	30			
WSP Helmond-De Peel	15	16	WSP Rijnmond	73	60			
WSP Holland Rijnland	46	60	WSP Rivierenland & UWV	27	28			

* 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.



Contactgegevens

Ruigrok onderzoek & advies
Silodam 1a
1013 AL Amsterdam
020 – 7820400

IBAN: NL78 INGB 0659 1702 64
Btw-identificatienummer:
NL809001469B01
KVK: 34135878

www.ruigrok.nl

[LinkedIn](#)

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

