

# Regionale WerkgeversServicepunten door de ogen van de werkgevers

Totaalrapport  
Monitor Werkgeverstevredenheid 2025



# Inhoudsopgave

|                               |                           |
|-------------------------------|---------------------------|
| > Vooraf                      | <a href="#"><u>03</u></a> |
| > Management samenvatting     | <a href="#"><u>07</u></a> |
| ○ Piramide                    | <a href="#"><u>08</u></a> |
| ○ Prioriteitenmatrix          | <a href="#"><u>10</u></a> |
| ○ Aanbevelingen               | <a href="#"><u>12</u></a> |
| > Resultaten                  | <a href="#"><u>15</u></a> |
| ○ Algemene tevredenheid       | <a href="#"><u>16</u></a> |
| ○ Beoordeling dienstverlening | <a href="#"><u>22</u></a> |
| ○ Beoordeling evenementen     | <a href="#"><u>32</u></a> |
| ○ Behoeften van werkgevers    | <a href="#"><u>36</u></a> |
| > Bijlagen                    | <a href="#"><u>38</u></a> |



**Vooraf**

A decorative graphic consisting of several thick, white, concentric arcs that curve from the bottom right towards the top right, set against a solid teal background.



# 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 vijfde 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 2024.
- > Behalve dit totaalrapport is er voor elk WSP een specifiek rapport beschikbaar. In deze rapporten worden de resultaten van het eigen regionale WSP getoond.



## Methode

- > Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd.
- > Voor het onderzoek zijn werkgevers benaderd die in de afgelopen zes maanden (april t/m september 2025) contact hebben gehad met een WSP. Er zijn 12.993 uitnodigingen verstuurd. Er zijn twee herinneringen gestuurd naar werkgevers die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. In totaal hebben 1.054 werkgevers de vragenlijst helemaal ingevuld. De respons bedraagt 9%. In 2024 hebben 1.535 werkgevers deelgenomen aan het onderzoek. De response was toen ook 9%.
- > De steekproef is representatief voor werkgevers naar regio van het WSP waar zij in de afgelopen 6 maanden contact mee hebben gehad.

## 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 2025 en 2024. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie\*. Significante verschillen worden aangegeven met pijlen. ↑ ↓
- > Voor de meting van 2025 hebben we ook gekeken naar doelgroepverschillen op basis van sector. Significante verschillen benoemen we tekstueel, onderin op de pagina. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen:
  - Productie en techniek
  - Publieke sector en veiligheid
  - Gezondheid en welzijn
  - Dienstverlening
  - Handel en logistiek
  - ICT\*\*
  - Cultuur en vrije tijd\*\*
- > 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 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.

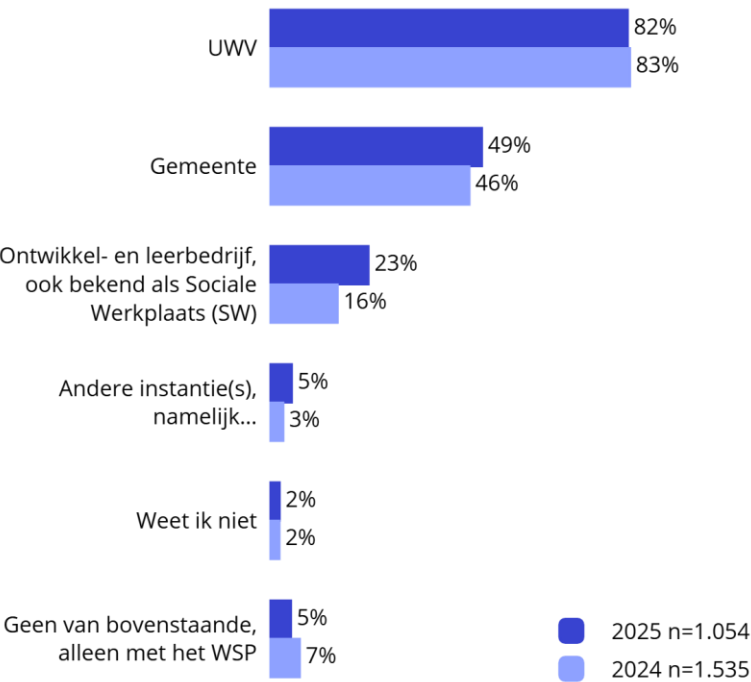
\* Een verschil is significant wanneer het gevonden resultaat hoogstwaarschijnlijk niet toevallig is gevonden, maar dat het ook zo in de populatie terug te vinden is. Let hierbij op: een significant verschil hoeft niet automatisch te betekenen dat het resultaat ook interessant, relevant en van praktisch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

\*\* Voor de sectoren 'ICT' en 'Cultuur en vrije tijd' zijn er te weinig beoordelingen om de resultaten goed te kunnen vergelijken.

# Profiel deelnemers: Contact met de instanties van de WSP's en sector

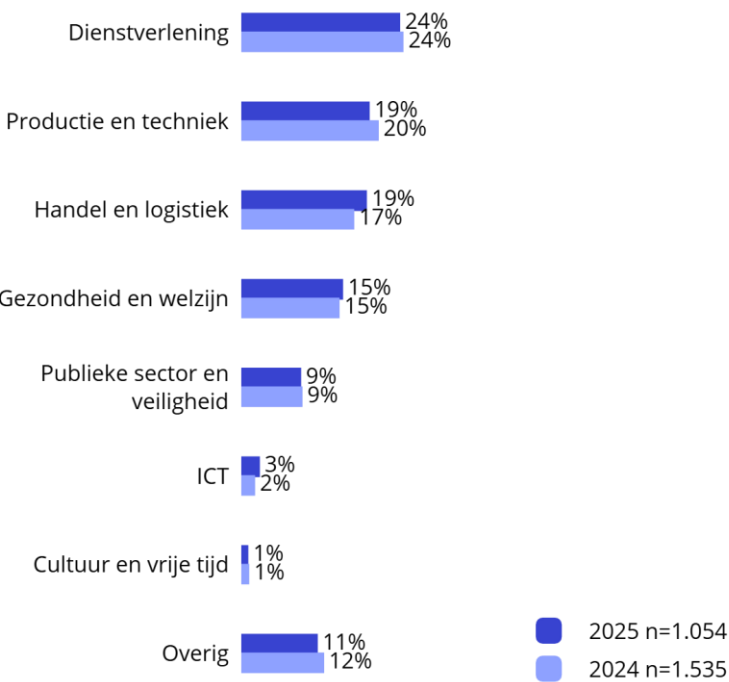
## Met welke van deze instanties van [naam WSP] heeft u wel eens te maken?

Basis: werkgevers



## In welke sector is de organisatie waarvoor uw werkt werkzaam?

Basis: werkgevers



# **Management samenvatting**





Werkgevers zijn tevreden over de dienstverlening van het WSP. De algehele tevredenheid is even hoog als vorig jaar. Regelmatig contact, behulpzaamheid en deskundigheid blijven belangrijke factoren voor die tevredenheid. De behoefte aan de diensten van het WSP blijven ook in 2026 bestaan en de vraag naar informatie groeit naar verwachting. Werkgevers waarderen daarnaast ook de georganiseerde evenementen

| Algehele tevredenheid                                                                                                                                                                                                                                                             | Beoordeling dienstverlening en rol WSP                                                                                                                                                                                                                                                  | Beoordeling evenementen                                                                                                                                                                                       | Gebruik en behoeften                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Werkgevers zijn, alles bij elkaar genomen, tevreden met het WSP. Regelmatig contact, behulpzaamheid, en deskundigheid zijn van belang. De tevredenheid ligt op hetzelfde niveau als vorig jaar                                                                                    | Over de diensten en dienstverlening zijn werkgevers tevreden. Het WSP is voor de meerderheid een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken                                                                                                                                   | Ongeveer de helft van de werkgevers heeft een evenement van het WSP bezocht. Zij zijn hierover tevreden. Werkgevers die geen evenement bezochten noemen een gebrek aan tijd als voornaamste barrière          | Werving en selectie is weer de meest gebruikte dienst en behoefte hieraan in de toekomst blijft het grootst. De verwachte behoefte aan informatie in het komende jaar is groter dan het huidige gebruik                |
| <u>Pagina 16-21</u>                                                                                                                                                                                                                                                               | <u>Pagina 22-31</u>                                                                                                                                                                                                                                                                     | <u>Pagina 32-35</u>                                                                                                                                                                                           | <u>Pagina 36-37</u>                                                                                                                                                                                                    |
| De dienstverlening wordt net als vorig jaar gemiddeld met een 7.7 beoordeeld                                                                                                                                                                                                      | De verschillende diensten die WSP's aan werkgevers bieden worden allemaal positief beoordeeld. Werkgevers beoordelen de dienst informatie over wet- en regelgeving positiever dan vorig jaar (8,1 vs. 7,5)                                                                              | 53% van de werkgevers heeft het afgelopen half jaar één of meerdere evenementen bezocht. Zij bezochten vooral de banenmarkt, netwerkbijeenkomsten en/of algemene informatie- en kennisbijeenkomsten           | Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst. Net als vorig jaar heeft een kwart van de werkgevers te maken met een beperkte beschikbaarheid aan kandidaten                                                    |
| Regelmatig contact via een vast contactpersoon, behulpzaamheid, betrokkenheid, meedenken, begeleiding en deskundigheid van medewerkers, zorgen voor tevredenheid                                                                                                                  | Werving en selectie wordt van alle diensten het minst positief beoordeeld (7,6). WSP's kunnen verbeteren door proactief met werkgevers in contact te blijven gedurende het gehele proces. Ook vinden werkgevers dat WSP's kandidaten en werkgevers beter kunnen begrijpen en begeleiden | Net als vorig jaar vond 79% van de werkgevers die het afgelopen half jaar een evenement bezocht hebben hun bezoek aan het evenement de tijd en energie waard                                                  | Komend jaar verwachten werkgevers vooral weer behoefte te hebben aan werving en selectie. Zij verwachten meer behoefte aan informatie over de arbeidsmarkt en wet- en regelgeving dan dat zij dit jaar gebruikt hebben |
| Gebrek aan contact, proactiviteit en resultaat kunnen leiden tot mindere tevredenheid bij werkgevers. Een bureaucratische werkwijze waarin werkgevers duidelijkheid, flexibiliteit, menselijkheid en doortastendheid missen draagt voor sommigen ook bij aan mindere tevredenheid | Werkgevers zijn vooral positief over het hebben van één contactpersoon, de behulpzaamheid en reactietermijn van medewerkers als het gaat om de dienstverlening. Tevredenheid met de kennis van het WSP blijft in verhouding achter                                                      | Werkgevers noemen diverse redenen voor het niet bezoeken van evenementen. 25% had hier geen tijd voor. Niet weten dat er evenementen georganiseerd worden, wordt minder vaak als reden genoemd dan vorig jaar |                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Volgens 53% van de werkgevers kan het WSP op één of meerdere onderwerpen haar kennis verder verbeteren, met name de kennis van vacatures en organisatie van werkgevers                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 65% van de werkgevers ziet het WSP als een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken. Werkgevers waarderen dat het WSP proactief meedenkt, deskundig is en werkgevers verbindt met kandidaten met afstand tot de arbeidsmarkt                                                |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                        |

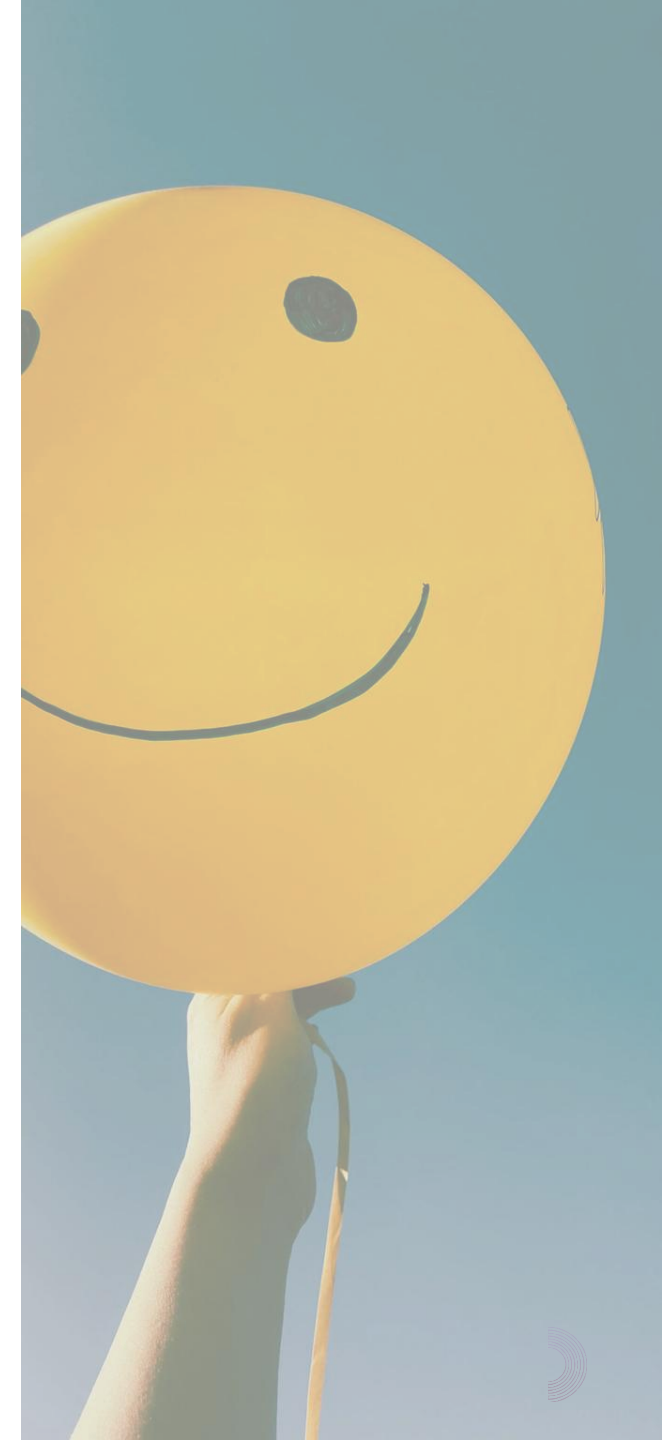
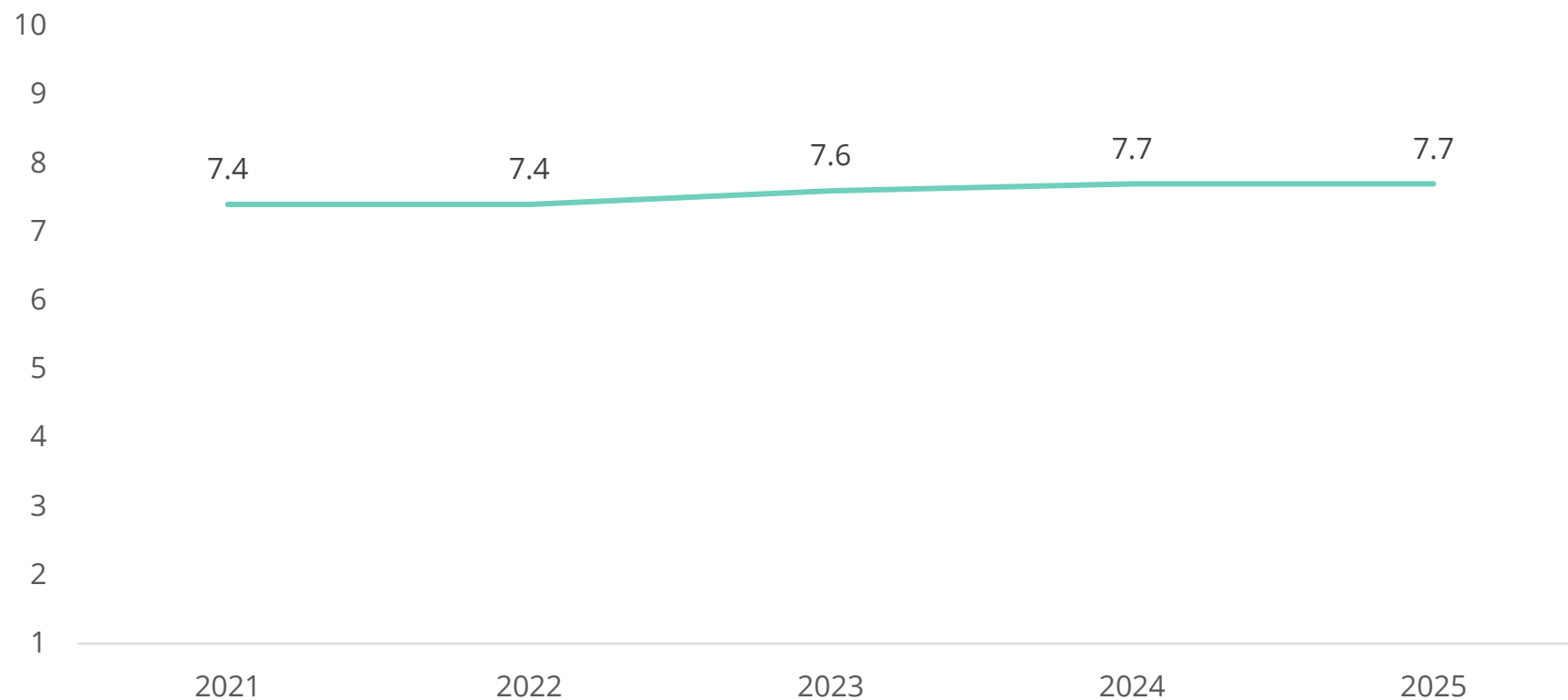


# Tevredenheid onder werkgevers over de dienstverlening is hoger dan in 2021 en 2022

Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over het WSP?

Basis: werkgevers

Periode: 2021-2025



# Prioriteitenmatrix

## Uitleg

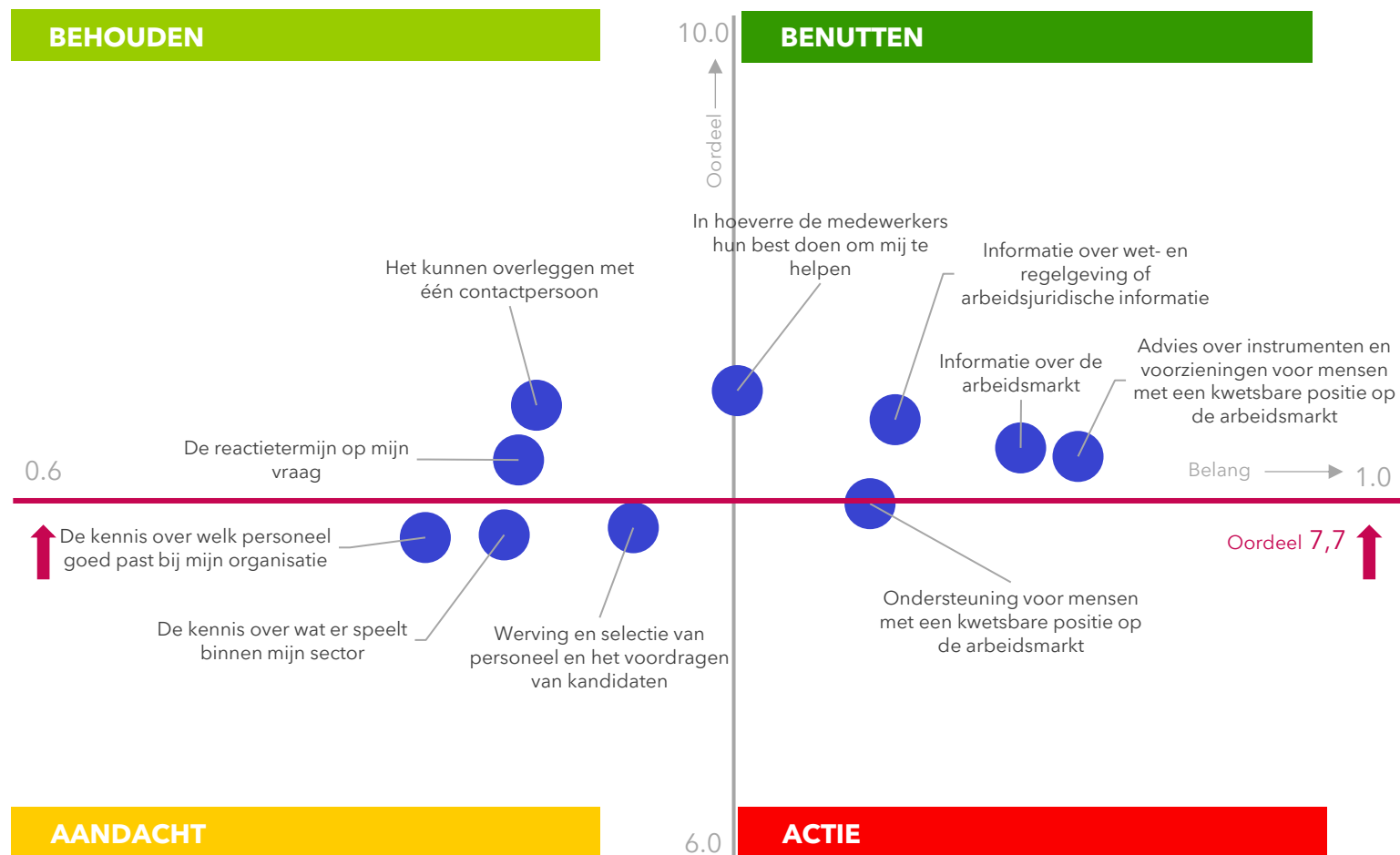
- > De prioriteitenmatrix geeft de samenhang weer tussen de waardering van de verschillende aspecten van de dienstverlening en het belang van deze onderdelen voor de tevredenheid over het regionale WerkgeversServicepunt in het algemeen.
- > De waardering is gebaseerd op de gemiddelde tevredenheid over 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 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



# De meeste impact op een hogere tevredenheid kan worden gemaakt door kwetsbaren op de arbeidsmarkt meer te ondersteunen, werkgevers te adviseren over kwetsbaren, en te informeren over de arbeidsmarkt en wet- en regelgeving



- > De losse aspecten van de dienstverlening van het WSP scoren hoog op tevredenheid. In acht nemende dat werkgevers zo positief zijn, hebben we de horizontale lijn voor de indeling op basis van oordeel in de prioriteitenmatrix op 7.7 gelegd.
- > Vanwege de hoge beoordelingen en het grote belang van de aspecten, beginnen de assen bij een cijfer 6.0 en correlatiemaat 0.6.

## Verbeter de ondersteuning aan kwetsbaren, werving en selectie, en het kennisniveau

- > In verhouding worden vier aspecten van de dienstverlening door werkgevers wat lager beoordeeld, ondanks dat zij wel gemiddeld met een 7.5 beoordeeld zijn.
- > Hiervan heeft vooral ondersteuning aan kwetsbaren de meeste impact op de algehele tevredenheid. Dit is een **actiepunt** voor WSP's.

## Blijf informeren over de arbeidsmarkt, wet- en regelgeving en adviseren over kwetsbaren. Behoud de behulpzaamheid, vaste contactpersonen en reactietermijn.

- > Binnen de dienstverlening worden de andere zes aspecten in verhouding wat hoger beoordeeld.
- > Hiervan zijn advies over kwetsbaren, en informatie over de arbeidsmarkt en wet- en regelgeving relatief meer bepalend voor de algemene tevredenheid. Deze diensten kunnen WSP's **benutten**.

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

## Aanbevelingen

### Verhoog de tevredenheid door te focussen op het adviseren en ondersteunen van zowel kwetsbaren op de arbeidsmarkt als werkgevers

Hoewel werkgevers over het algemeen zeer tevreden zijn met de dienstverlening vanuit het WSP en de tevredenheid de afgelopen jaren gegroeid is, kunnen WSP's de tevredenheid nog verder vergroten door met name op de volgende aspecten te focussen:

#### Zet in op het extra aanbieden van advies en ondersteuning aan zowel kwetsbaren op de arbeidsmarkt als werkgevers

- > De dienst advies over instrumenten en voorzieningen voor kwetsbaren op de arbeidsmarkt is relatief sterk bepalend voor de algehele tevredenheid. We zien ook dat de dienst ondersteuning aan kwetsbaren op de arbeidsmarkt relatief veel invloed op de algehele tevredenheid heeft. Deze dienst is op één na de meest gebruikte dienst en behoefte hieraan in de toekomst blijft.
- > Werkgevers ervaren krapte op de arbeidsmarkt en benutten dan ook graag iedere kans. Zij zijn bereid om werkzoekenden met een afstand tot de arbeidsmarkt aan te nemen, maar realiseren zich wel dat deze doelgroep meer (risico) meebrengt. Deze doelgroep vraagt om extra begeleiding en advies, die werkgevers niet in hun eentje kunnen bieden maar waar zij het WSP voor nodig hebben. Het is dan ook belangrijk voor WSP's om dit aan te (blijven) bieden voor, tijdens en na plaatsing.
- > Zo zien werkgevers graag dat het WSP werkzoekenden op voorhand goed informeert en voorbereid. Denk aan informatie over de werkgever, vacature, vereisten en procedures (zoals solliciteren en proefplaatsingen). Ook werkgevers worden graag goed voorgelicht. Bijvoorbeeld over de achtergrond van kandidaten (zoals hun wensen, kwaliteiten, mogelijke valkuilen, maar ook waar mogelijkheden liggen) en procedures (zoals over regelingen en het invullen van formulieren). Ook kan het WSP beiden vooraf ondersteunen door bijvoorbeeld mee te gaan op sollicitatiegesprek of deze gesprekken samen met werkgevers voeren.
- > Na plaatsing vermindert of vervalt het contact veelal volgens werkgevers, maar ook juist dan is er behoefte aan ondersteuning en advies. Belangrijk voor het WSP is om contact te houden, een vinger aan de pols te houden, zodat zij kan ondersteunen indien en waar nodig. Loop bijvoorbeeld een dag mee tijdens de proefplaatsing. Verder zien werkgevers graag dat het WSP meedenkt, adviseert en ondersteunt rondom opleiden, trainen en coachen voor deze doelgroep.

*Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt zijn niet onmogelijk maar zeker niet eenvoudig voor werkgever. Om een goede match te maken moet er voldoende begeleiding zijn.*

*Kandidaten beter voorbereiden op wat wel/ niet mogelijk is. Realistisch beeld schetsen bij kandidaten, wat geeft wel kans en wat niet.*

*Betere voorbereiding middels een 1-op-1 gesprek met consulent en de werkzoekende, daarbij de risico's beter besproken moeten worden. Helaas gebeurt het te vaak dat een werkzoekende afhaakt.*

*Bij plaatsing juist in begin intensief begeleiden. Mee naar eerste werkdag. Gevoel dat veel energie voorafgaand aan de plaatsing is en daarna 'het vinkje gezet' en er weinig contact meer is.*





## Aanbevelingen

### **Werving en selectie verdient blijvende aandacht. Focus op contact houden met werkgevers en goed inzicht in kandidaten**

- > Werkgevers maken net als voorgaande jaren vooral weer gebruik van werving en selectie van personeel. De behoefte aan deze dienst van het WSP is ook voor het komende jaar het grootst. Werving en selectie is daarmee (een van de onderdelen van de) *core business* van de WSP's. Het is waar werkgevers in grote mate voor bij de WSP's aankloppen.
- > Vergeleken met de andere diensten zijn werkgevers hier relatief minder tevreden over. De samenwerking levert niet altijd iets op voor de werkgevers omdat er weinig tot geen (geschikte) kandidaten worden aangedragen. Het is belangrijk om aandacht te blijven houden voor verbeteringen aan deze dienstverlening. Dit kan door gedurende het hele proces in contact te blijven met de werkgever, ook wanneer er geen geschikte kandidaten beschikbaar zijn. Dit zorgt voor betrokkenheid en duidelijkheid over de voortgang. Om betere matches voor werkgevers te realiseren, is het belangrijk dat WSP's goed inzicht hebben in zowel de organisatie van de werkgever als de functie, bijvoorbeeld door verwachtingen, eisen en de organisatie vooraf te bespreken. Daarnaast is kennis van de kandidaten, zoals hun achtergrond en motivatie, van belang. Door deze informatie te delen met werkgevers en het proces goed op te volgen, kunnen mismatches en teleurstellingen worden voorkomen.

## Aanbevelingen

# Kwalitatieve en proactieve communicatie van arbeidsjuridische informatie en informatie over de arbeidsmarkt biedt kansen voor hogere tevredenheid

### Blijf werkgevers proactief informeren over (ontwikkelingen in) de arbeidsmarkt en wet- en regelgeving

- > We zien dat de behoefte aan arbeidsjuridische dienstverlening (informatie over wet- en regelgeving) naar verwachting van werkgevers groeiende is. Net als de behoefte aan arbeidsmarktinformatie. Werkgevers zijn op dit moment tevreden over deze diensten van WSP's. Ze beoordelen de dienst informatie over wet- en regelgeving zelfs positiever dan dat ze vorig jaar deden (8.1 vs. 7.5).
- > Om mee te kunnen komen in de moeilijke arbeidsmarkt is het voor werkgevers van belang dat zij tijdig en goed op de hoogte zijn van (ontwikkelingen in) de arbeidsmarkt en wet- en regelgeving zodat zij hierop kunnen inspelen. Onder andere de wet- en regelgeving ervaren werkgevers vaak als complex, lastig te begrijpen en te volgen, zeker ook gezien de regelmatige wijzigingen. Het WSP speelt hierin volgens hen een cruciale rol: werkgevers zien het WSP als de partij die over deze kennis beschikt en hen hierover kan informeren en adviseren.
- > Deze groeiende behoefte van diensten die een belangrijke rol spelen in de algehele tevredenheid van werkgevers biedt de WSP's kansen om de sterke punten van haar dienstverlening verder te benutten. Door kwaliteit van informatie hoog te houden en proactief en duidelijk te communiceren kunnen WSP's de tevredenheid van werkgevers verder versterken.

### Zorg voor meer flexibiliteit in de samenwerking

- > Over het algemeen zijn werkgevers zoals gezegd tevreden over de samenwerking met de WSP's. Er zijn echter sommige werkgevers die de samenwerking als bureaucratisch, inflexibel, traag en niet doortastend ervaren. Bijvoorbeeld door de vele processen en regels. Dit staat een productieve samenwerking wel eens in de weg. Maar ook de grootte en vele afdelingen van de organisatie kan voor onduidelijkheid zorgen over bij wie werkgevers voor wat moeten zijn.
- > WSP's kunnen acties nemen om meer duidelijkheid richting werkgevers te scheppen en lijnen kort te houden. Denk hierbij aan het beperken van wisselingen in contactpersonen. Werkgevers waarderen het kunnen overleggen met één contactpersoon enorm. Indien dat niet of in mindere mate mogelijk is, dan is het belangrijk om duidelijker en overzichtelijker aan te geven waar (of bij wie) werkgevers terecht kunnen. Werkgevers die aangeven tegen onduidelijke en bureaucratische dienstverlening aan te lopen noemen hierbij namelijk regelmatig dat zij het moeilijk vinden om met de juiste persoon in contact te komen.



*Het WSP bevindt zich in het centrum van werknemersland en zit hierdoor bovenop de mogelijke veranderingen en aanpassingen, zou mooi zijn als dat gedeeld zou blijven worden.*

*Omdat ik regelmatig te maken heb met afwijkingen t.o.v. standaard wet/regelgeving.*

*Het WSP doet wat ze kan met de middelen die ze hebben maar je merkt dat ze tegen regelgeving en afspraken met gemeenten aanlopen.*

*Denken mee en proberen ook in oplossingen te denken. De arbeidsmarkt is op dit moment lastig en het aantal kandidaten is zeer beperkt.*

**Resultaten**

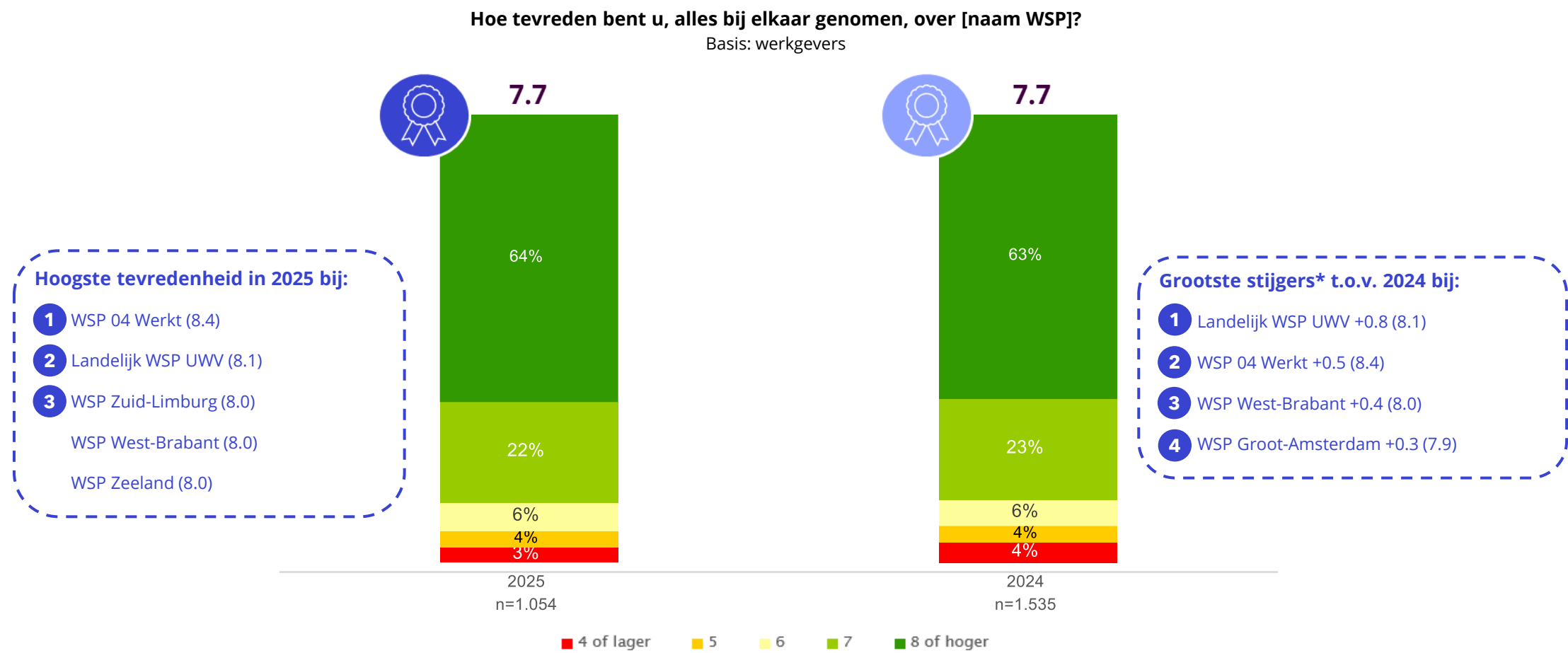


# Algemene tevredenheid





# Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over het WSP. De dienstverlening wordt net als vorig jaar gemiddeld met een 7.7 beoordeeld



\* Het gemiddelde cijfer tussen haakjes is het cijfer voor de tevredenheid in 2025.

# Regelmatig contact via een vast contactpersoon, proactiviteit, behulpzaamheid, betrokkenheid, begrip, meedenken en begeleiding van medewerkers richting werkgevers en werkzoekenden, zorgen voor tevredenheid

Aan werkgevers is gevraagd of ze hun rapportcijfer kunnen toelichten. Uit de toelichtingen van werkgevers komen de volgende punten naar voren:

## **Werkgevers zijn positief over de samenwerking en het contact met de contactpersonen: persoonlijk, duidelijk, snel en met (enige) regelmaat.**

- > *Persoonlijk contact, welke als erg prettig wordt ervaren.*
- > *Regelmatig contact met vaste contactpersonen bij gemeenten en UWV. Is prettig, je hoeft dan niet eerst uit te leggen wie je bent en wat je doet.*
- > *1 loket met 1 contactpersoon waar wij terecht kunnen met vragen werkt voor ons als werkgever zeer positief omdat de jungle aan instanties je anders tegenwerkt.*
- > *Door mijn vaste aanspreekpunt word ik altijd perfect en snel geholpen en we hebben als brancheorganisatie structureel overleg.*
- > *Al jaren goed contact met contactpersoon. Zeer fijne samenwerking. We spreken elkaar op wekelijks basis over de voortgang van kandidaten en veranderingen op de arbeidsmarkt.*

## **Medewerkers zijn behulpzaam, betrokken, begripvol en proactief. Door zich te verdiepen in de werkgever proberen zij hen te ondersteunen waar mogelijk. Zij denken mee, en staan open voor feedback en nieuwe initiatieven.**

- > *Bekwame mensen, bereidwilligheid, proactief en toegankelijk.*
- > *Fantastisch dat het WSP uit eigen initiatief meezoekt naar geschikte kandidaten en ons als werkgever in de regio promoot.*
- > *Er werd tijd genomen om inzicht in ons bedrijf te krijgen.*
- > *Mijn contactpersoon heeft duidelijk inzichtelijk wat ik nodig heb en ondersteunt mij daar in.*
- > *Laagdrempelig; goed invoelvermogen. Kennen ons bedrijf en waar onze vragen liggen.*
- > *Je kunt altijd bij ze terecht voor vragen, om te sparren en vragen om hulp.*
- > *Ze zijn super behulpzaam en willen graag meedenken in oplossingen.*
- > *Samen met contactpersonen nieuwe initiatieven en ideeën verkennen. Het zijn echte partners.*
- > *Goede discussie en analyse van wat goed is en wat beter kan m.b.t. leercultuur.*

## **Werkgevers waarderen deze zelfde houding tegenover werkzoekenden: ook bij hen zijn medewerkers betrokken, behulpzaam en meedenkend. Zij proberen hen te begrijpen en op de beste manier te ondersteunen en begeleiden (samen met werkgevers) waar mogelijk. Waarmee werkgevers ook geholpen zijn.**

- > *Je merkt dat ze echt hun best doen voor zowel werkgever als werkzoekenden.*
- > *Heel persoonlijk contact. Betrokken bij de werknemer en ons. Goed advies.*
- > *Zeer meedenkend zowel voor ons als ook de kandidaten.*
- > *Fijne samenwerking en ondersteuning bij de nieuwe kandidaten.*
- > *Vaste contactpersoon die verwachtingen goed in beeld bracht. Meerdere contactmomenten en goede nazorg. Aangenomen kandidaat was eveneens zeer positief over de ondersteuning.*
- > *Zeer goed geholpen en toch werden er de juiste kritische vragen gesteld. De cliënt waarover het ging werd duidelijk in bescherming genomen.*
- > *Werken op dit moment met een coach van het WSP, dit inzake taalachterstand werknemer, met deze coaching wordt de werkbaarheid mogelijk gemaakt en wordt deze stap voor stap beter.*

# De deskundigheid van medewerkers draagt ook bij aan de tevredenheid, het WSP voorziet werkgevers van belangrijke informatie en adviezen. Verder vinden zij het fijn dat potentieel geschikte kandidaten proactief worden aangedragen worden door het WSP. Maar ook de evenementen vallen in de smaak

Aan werkgevers is gevraagd of ze hun rapportcijfer kunnen toelichten. Uit de toelichtingen van werkgevers komen de volgende punten naar voren:

## Ook zijn medewerkers deskundig, hebben kennis van zaken. Zij voorzien werkgevers van de nodige en accurate informatie en adviezen.

- > Professionele medewerkers met kennis van zaken, die afspraken nakomen.
- > Goed contact. Contactpersoon heeft kennis van onze branche en arbeidsmarkt.
- > Prima service. Zeer goede vakkennis. Snel, nauwkeurig. Prettig in de omgang. Alles prima.
- > Nuttige en deskundige informatie.
- > Contactpersonen voorzien ons van nuttige informatie over arbeidsmarkt, wet- en regelgeving.
- > Altijd goede informatie voor werkgever.
- > Zeer ervaren en bekwamen mensen die mij heel veel geleerd hebben en geholpen hebben om onze plannen vorm te geven.
- > Veel proactieve steun en voorlichting van het WSP gekregen bij sluiting onderneming.
- > Contactpersoon geeft uitleg over nieuwe informatie en procedure van werkende kok uit buitenland. Zij vertelt duidelijk en informeert hoe het invullen formulier volgens nieuwe wet werkt.
- > Fijn contact met het werkgeversservicepunt, kundige mensen met duidelijke visie.
- > Goed advies en betrokkenheid bij de situatie.

## Het WSP draagt (proactief) potentieel geschikte kandidaten aan, wat ook geregeld zorgt voor de vervulling van vacature(s).

- > Ze voorzien ons van informatie en dragen ook proactief kandidaten aan.
- > Ook na het eerste contact worden we geregeld benaderd door het WSP als er kandidaten zijn die binnen onze organisatie passen. Fijne manier van actieve benadering.
- > Je wordt duidelijk te woord gestaan en er worden goede kandidaten voorgesteld.
- > Ik ben altijd netjes en professioneel te woord gestaan en daaruit is een paar keer een plaatsing van een nieuwe werknemer uit voort gekomen.
- > Ik heb goed contact met een paar medewerkers van het WSP, ze hebben mij al meerdere keren aan een goede medewerker geholpen.
- > Ik zou niet meer zonder hun kunnen bij het invullen van vacatures.

## Ook denken enkele werkgevers aan de events die het WSP organiseert.

- > Worden interessante informatiesessies georganiseerd en de samenwerking verloopt zeer prettig.
- > Ik ga graag naar bijeenkomsten waar ik meestal zinvolle informatie krijg.
- > Ook krijg ik regelmatig uitnodigingen m.b.t. de werkgeversmarkt en andere bijeenkomsten.
- > Er wordt initiatief genomen voor werving en selectie. We worden uitgenodigd voor banenmarkten.
- > Waardevolle inspiratiesessies over inclusief werkgeverschap met voorbeelden uit de praktijk, en fijne informatievoorziening over inclusief werkgeverschap voor branches en werkgevers.
- > Zeer te spreken over de communicatie en hoe de evenementen worden georganiseerd!
- > Inmiddels ook al in het werkcafé mogen staan. Mooie samenwerking!
- > Het inloopsprek uur wordt goed bezocht!
- > Zijn 2 medewerkers voor de Harrie scholing geweest. Dit is positief ervaren.
- > Ze hebben de Harrie-helpt training aangeboden zodat ik de beste begeleiding kan bieden.
- > Uitgenodigd voor de banenmarkt in Hoorn, onze naam weer bekender kunnen maken in de buurt.
- > Contact gehad over deelname aan speeddate voor bedrijven en eventuele nieuwe medewerkers.

Vraag: Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over [naam] WSP? Kunt u uw antwoord toelichten?

# Gebrek aan contact, proactiviteit en resultaat kunnen leiden tot mindere tevredenheid bij werkgevers. Zij zien graag meer proactiviteit, en beter begrip, screening, begeleiding van werkgevers en werkzoekenden, wat bijdraagt aan het aandragen van geschiktere kandidaten en daarmee de vervulling van vacatures

Aan werkgevers is gevraagd of ze hun rapportcijfer kunnen toelichten. Uit de toelichtingen van werkgevers komen de volgende punten naar voren:

## **Al zijn sommige werkgevers wat minder te spreken over het contact: weinig proactief, beperkt, laat lang op zich wachten of blijft uit.**

- > *Weinig contact.*
- > *Volgens mij hebben ze mij één keer gebeld. Daarna heb ik niets meer vernomen van ze, ook niet met betrekking tot werving of plaatsing van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hier zouden ze misschien wat actiever in kunnen zijn.*
- > *1 keer een gesprek gehad en je hoort niks weer, dit vindt ik wel jammer.*
- > *Geen contact of overleg. Er is 1 keer iemand geweest van het UWV. Daarna is er een kandidaat voorgesteld. Verder geen contact meer geweest.*
- > *Ik heb contact gehad betreft het in dienst nemen van mensen die op dit moment een uitkering genieten. Tot op heden niks meer van gehoord.*
- > *Ik heb al meerdere malen geprobeerd contact te zoeken via verschillende kanalen maar er wordt simpelweg niet op mijn mails gereageerd.*
- > *Het contact verliep langzaam en ik heb meermaals moeten vragen om een terugkoppeling.*
- > *Niet altijd een 'snelle reactie', duurt vaak lang.*
- > *Wel zou ik willen dat ze in sommige gevallen sneller reageren op onze mailtjes.*
- > *De responstijd is soms wat langer. Dit had vaak te maken met drukte begreep ik.*

## **Ook levert de samenwerking onvoldoende op. Dit vraagt om proactiviteit, en beter begrip, screening en begeleiding van werkgevers en werkzoekenden. Zo worden er bijvoorbeeld weinig tot geen kandidaten aangedragen of zijn zij ongeschikt.**

- > *Moet er veel aan trekken. Vind de organisaties niet proactief.*
- > *Meer verdieping is noodzakelijk, vooral m.b.t. de doelgroep statushouders en werkgevers.*
- > *WSP heeft talenten en werkervaring statushouders niet scherp, waardoor ze lastig juiste kandidaten kunnen aanbieden, proefdraaien en naar betaald werk gaan. Belangrijk inzicht in: wat kan jij, ben je goed in/ervaring in, ligt jouw talent?*
- > *Duidelijk beeld van kandidaat moet beter zodat we kandidaat beter helpen met de juiste begeleiding.*
- > *Veel te weinig begeleiding in het werven van nieuwe mensen.*
- > *Betere voorbereiding middels een 1-op-1 gesprek met consulent en de werkzoekende, daarbij de risico's beter besproken moeten worden. Wanneer een werkzoekende ja zegt gaat een werkgever kosten maken, helaas gebeurt het dan te vaak dat een werkzoekende afhaakt zonder in zijn geheel te werken of nauwelijks te werken. Dit kan worden teruggedrongen met een betere voorbereiding.*
- > *Ontevreden over proefplaatsing, geen enkele keer contact gezocht vanuit begeleider. Kandidaat heeft alles zelf moeten uitzoeken en terwijl vanuit ziekte de spannende stap nam om weer proberen te werken.*
- > *Hadden mogen verwachten dat WSP ons zou begeleiden met aanvraag en afwikkeling van loonkostenvoordeel. Hier is niets mee gedaan, cliënt is geplaatst en daarna niemand meer gehoord.*
- > *Iemand aangenomen met flinke rugzak. Na zijn aanvang nooit meer iets gehoord van contactpersoon.*
- > *Graag gemakkelijker contact/meer informatie over nazorgtraject van onze kwetsbare studenten.*
- > *De kandidaten die we doorgekregen hebben, pasten niet altijd in het door ons gezochte profiel.*
- > *2 van de 3 sollicitanten via UWV, wel gesprek, maar geen gevolg, leken verplichte sollicitaties.*
- > *Kandidaten zijn niet vaak niet gemotiveerd of willen helemaal niet werken.*
- > *Kandidaten zijn niet toe aan werk maar worden wel voorgesteld waardoor ziekteverzuim hoog is.*



# Een bureaucratische werkwijze kan ook zorgen voor mindere tevredenheid.

## Werkgevers missen duidelijkheid, flexibiliteit, menselijkheid, snelheid en doortastendheid in de werkwijze

Aan werkgevers is gevraagd of ze hun rapportcijfer kunnen toelichten. Uit de toelichtingen van werkgevers komen de volgende punten naar voren:

**Ook staat een onduidelijke, inflexibele, trage en niet doortastende bureaucratische werkwijze een positieve samenwerking in de weg.**

- > *Zou graag meer info willen over de verschillende diensten en bij wie ik waarvoor moet zijn.*
- > *WSP is voor mij brede organisatie (gemeente, UWV etc.), niet duidelijk waarvoor ik terecht kan.*
- > *In contact komen met de juiste persoon is lastig. Helaas gaat er ook tijd over heen en dat is jammer.*
- > *Als je een vraag hebt is het moeilijk de juiste persoon aan de telefoon te krijgen.*
- > *Contact met verschillende contactpersonen (Job-Hunter, en contactpersoon aan onze kant) maakt het soms wat onoverzichtelijk.*
- > *Te veel bureaucratie. Te veel overheid en te veel regels.*
- > *Formeel, zakelijk, mag gerust wat menselijker.*
- > *Moeilijk en niet meedenken. Geen concrete doortastende aanpak.*
- > *Het duurt soms wel lang voordat er besluiten genomen (kunnen) worden.*
- > *Traag gehannes, geen verantwoordelijkheid nemen. Wel met steeds meer mensen vergaderen zonder voortgang door gebrek aan actie. De organisatie lijkt versplinterd, veel mensen met verschillende taken zonder effectieve coördinatie maakt het lastig om als bedrijf kandidaten te vinden en te plaatsen. We zijn nu 10 maanden in gesprek, zonder echt resultaat.*
- > *Ik heb geprobeerd om een overleg ingepland te krijgen tussen medewerkers van het WSP en de account manager van een organisatie die statushouders die een HBO-studie volgen aan een werk(ervaring)plek te helpen. Het proces is stroperig verlopen en heeft maanden in beslag genomen. Het bewuste gesprek heeft nog niet plaatsgevonden.*
- > *Het WSP doet wat ze kan met de middelen die ze hebben maar je merkt dat ze tegen regelgeving en afspraken met gemeenten aanlopen en daardoor vastlopen.*
- > *Er wordt te weinig gedacht aan de werkgever bij beslissingen van o.a. het UWV.*
- > *I.v.m. regelgeving waardoor zaken wel eens onterecht krom lopen voor werkgevers.*

Vraag: Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over [naam] WSP? Kunt u uw antwoord toelichten?



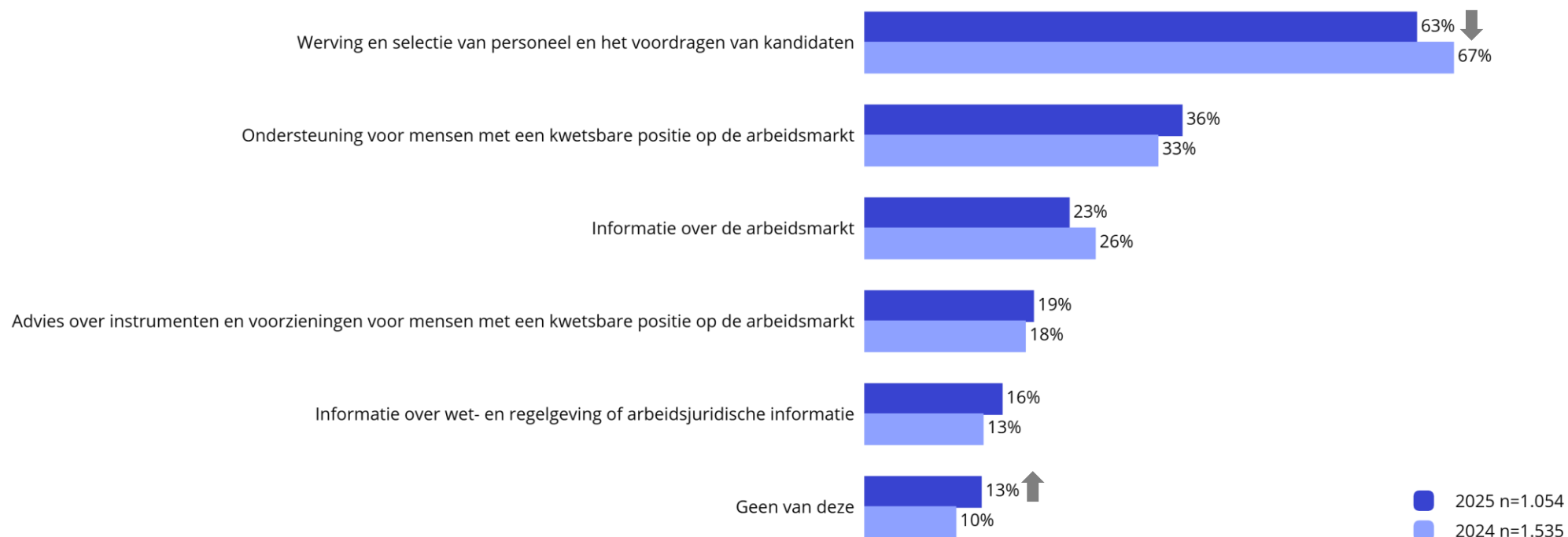
# Beoordeling dienstverlening



## Werving en selectie blijft, ondanks een lichte daling, de meest gebruikte dienst

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

Basis: werkgevers



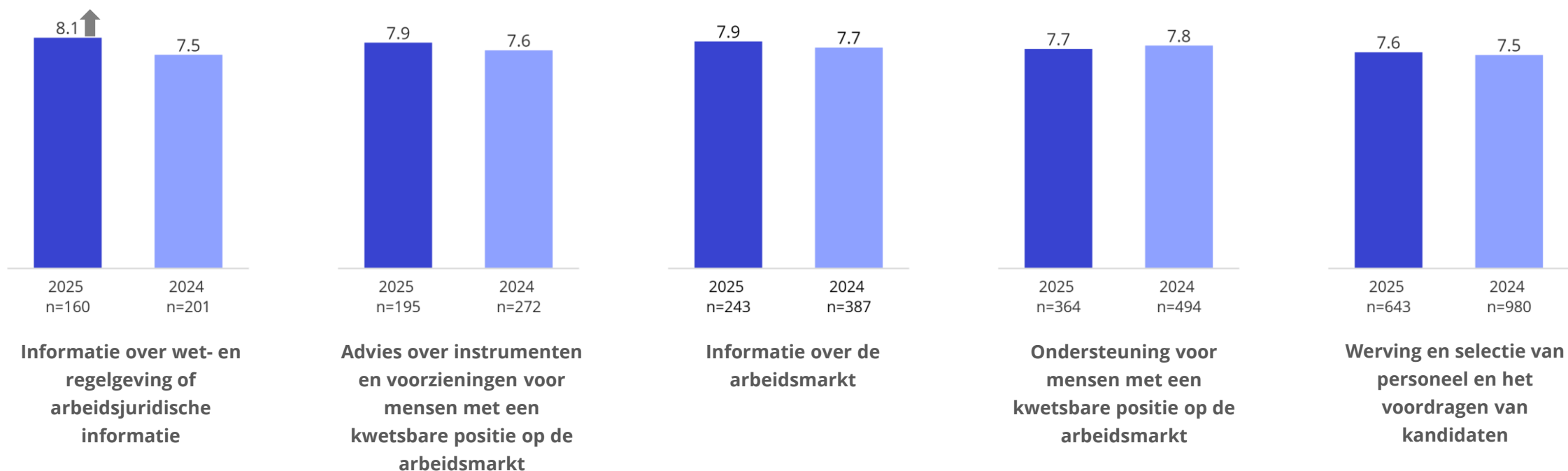
### Doelgroepverschillen

- > Werving en selectie van personeel wordt in verhouding het minst gebruikt door de publieke sector.
- > De sector dienstverlening maakt vergeleken met de andere sectoren het minst vaak gebruik van de diensten ondersteuning voor kwetsbaren en advies over instrumenten en voorzieningen voor kwetsbaren.

## De diensten worden allemaal weer positief beoordeeld, met minimaal een 7.6. Werkgevers beoordelen de informatie over wet- en regelgeving positiever dan vorig jaar

Als het gaat om onderstaande aspecten, hoe tevreden bent u over de dienstverlening van [naam WSP]  
- Gemiddelde rapportcijfer

Basis: werkgevers die gebruik maakten van de desbetreffende dienstverlening



# Werving en selectie kan verder worden verbeterd door proactief met werkgevers in contact te blijven gedurende het proces en door zowel werkgevers als kandidaten beter te begrijpen

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, bij voorkeur via vaste contactpersonen. Zij zien graag dat het WSP proactief contact onderhoudt gedurende het proces.**

- > Goed om een single point of contact in te richten, die over de gemeente/UWV en SW-grenzen kijkt en zoekt naar juist personeel.
- > Adequaat reageren, gaat vaak over vele schijven.
- > Beter op de hoogte stellen van voortgang, contact blijven houden.
- > Proactief handelen en regelmatig contactmomenten plannen over voortgang. Kan per mail.
- > Het zou helpen als er iets meer gecommuniceerd wordt over of er wel of geen kandidaten beschikbaar zijn en wat een werkgever kan en mag verwachten.
- > Reageren op contactverzoek. Eerder terugkoppeling. "Geen kandidaten" is ook terugkoppeling.
- > Het lijkt me ook goed om per maand calls te hebben om de vacatures te bespreken. Zo weet men wat er speelt en kan men daar weer makkelijker op in spelen.

**Ook kan het WSP zich beter verdiepen in de werkgever en diens hulpvraag voor beter begrip van onder andere de organisatie, branche, functie en vereisten.**

- > Ik denk dat het handig is dat als er vacatures zijn dat medewerkers van het WSP op bezoek komen om te kijken hoe het bedrijf is en wat er nodig is.
- > Gesprekken voeren over wat bedrijven echt zoeken. Dan zijn de verwachtingen naar elkaar helder.
- > In gesprek met bedrijf wat verwachtingen zijn en wat ze zoeken i.p.v. alleen vacature vragen.
- > Specifieker vragen wat werkgever nodig heeft zodat het meer maatwerk gaat worden.
- > Bekijken wat voor bedrijf we zijn (website), met zware lichamelijke arbeid en in weekenden.
- > Kijken op de website bij beschikbare vacatures (gericht kandidaten sturen). Verdiepen in branche (kandidaten aandragen die een functie binnen de organisatie kunnen uitvoeren).
- > Goed verdiepen in functies. Wordt te makkelijk gedacht over chauffeur zorgvervoer.
- > Goed nagaan bij werkgever wat de arbeidsvoorwaarden zijn en aan welke 'eisen' kandidaat moet voldoen, zodat geen kandidaten aangedragen die uiteindelijk niet passen.

**Daarnaast zien werkgevers dit ook graag bij werkzoekenden: beter inzicht in werkzoekenden, zoals hun achtergrond, motivatie, fitheid en wensen. Wat betere screening mogelijk maakt.**

- > Het zou goed zijn als de medewerkers van WSP zelf een goed beeld hebben van wie ze in hun bestand hebben en wat de mogelijkheden van betreffende kandidaten zijn.
- > Het zou erg fijn zijn als de werkmatchers de voorgestelde kandidaten echt zouden kennen. Vanuit andere gemeenten is dat wel het geval en daar krijgen wij veel betere kandidaten.
- > Beter in kaart brengen wat kandidaten wel/niet kunnen en wat de motivatie van een kandidaat is.
- > Goed uithoren bij kandidaten wat de wensen zijn en wat de valkuilen zijn.
- > Er vallen soms kandidaten af in het screeningsproces of ze zien het werk toch niet zitten. Soms onvermijdelijk, maar wellicht kan aan de voorkant beter gescreend of geïnformeerd worden.
- > Beter eerst telefonisch contact om te kijken of er een match is.

**Hierbij krijgen werkgevers zelf ook graag meer inzicht in werkzoekenden. Zo kunnen werkgevers zelf meer proactief deelnemen en zijn zij beter geïnformeerd.**

- > AVG-proof document maken met kandidaten die kunnen worden benaderd.
- > Bij het invullen van een vacature de toegang geven tot een regionaal overzicht van anonieme kandidaten die binnen een bepaald gezocht profiel vallen, zodat werkgevers zelf kunnen selecteren op talenten, aanbieden van bijscholing waardoor kandidaat beter inzetbaar kan worden.
- > Misschien toegang tot database waarin kandidaten staan zodat werkgevers kunnen aangeven welke zij denken dat passen. Zo speelt het bedrijf een actievere rol in dit proces.
- > Website van UWV/Werk.nl (voor werkgevers) bevat verouderde data. Kandidaten die alweer aan het werk zijn, niet efficiënt om die te benaderen. Ook zijn de tabellen voor functies niet up-to-date, of onvolledig. Neem een voorbeeld aan de VDAB.BE, die werken met competentieprofielen en -standaards, die zelf gecustomized kunnen worden voor een specifieke zoekopdracht.
- > Achtergrond van kandidaat wordt niet (goed) gedeeld vanwege privacy. Maar dat kan wel problemen opleveren als kandidaat start met werken. Denk aan verslaving, psychische problemen etc.



# Ook door zowel werkgevers als kandidaten meer te begeleiden en door met hen mee te denken in mogelijkheden, alternatieven en advies te bieden, kan de werving en selectie nog verder 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:

## **Verder worden werkgevers graag beter begeleid, vooral bij de start van een nieuwe werknemer.**

- > *Soms wordt te weinig naar de werkgever gekeken. Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt zijn niet onmogelijk maar zeker niet eenvoudig voor werkgever. Om een goede match te maken moet er vanuit de werkgever voldoende begeleiding zijn maar het moet ook 'klikken' met de collega's op de werkvloer. Dat vraagt tijd, aandacht en begrip van alle betrokken partijen.*
- > *Kandidaten die via WSP binnen komen hebben extra ondersteuning nodig. Zou fijn zijn als job-/inzetbaarheidscoaches vinger aan de pols houden zodra medewerker aan de slag gaat. Wellicht doen ze dit wel bij medewerker, maar als werkgever is ook fijn contact te hebben.*
- > *Fijn als eerste gesprek met kandidaat samen is. Geeft duidelijkheid, voorkomt ruis.*
- > *Helder begeleiden bij indiensttreding. Achteraf gezien was het ons niet voldoende duidelijk hoe lang een kandidaat 'op proef' kan komen (hoe lang zijn uitkering doorloopt).*

## **Een betere begeleiding zien zij ook graag voor werkzoekenden.**

- > *Kandidaten beter voorbereiden op wat wel en niet mogelijk is. Dus het 1e filter zijn, realistisch beeld schetsen bij kandidaten, wat geeft wel kans en wat niet. Ik weet niet hoe het gaat maar is er een opvolging (stok achter de deur voor kandidaat om door te zetten)?*
- > *Bij een plaatsing van een kandidaat, juist in het begin intensief begeleiden. Mee naar de eerste werkdag, ook al is de job coaching nog niet geregeld. Een werkgever stelt het op prijs als er betrokkenheid wordt getoond. Vaak krijgen wij het gevoel dat er veel energie voorafgaand aan de plaatsing is en daarna is 'het vinkje gezet' en is er weinig contact.*
- > *Het zijn vaak prima kandidaten, die met meer begeleiding zeker aan de slag kunnen in de kinderopvang.*
- > *Ik denk dat de kandidaten die via een WSP organisatie binnen komen, allemaal wat extra ondersteuning nodig hebben. Dus het zou fijn zijn als de jobcoaches/inzetbaarheidscoaches wat meer vinger aan de pols houden zodra een medewerker aan de slag gaat.*

## **Verder zien werkgevers graag dat het WSP meedenkt in mogelijkheden, alternatieven en advies geeft.**

- > *Een aanspreekpunt (persoon) waarbij meegedacht wordt buiten het kader van WSP. Dus andere bronnen en suggesties om snel geschikte kandidaten te vinden.*
- > *Het kan zijn dat het takenpakket niet geschikt is voor kandidaten uit de doelgroep van de banenafpraak. Wellicht beter om aan te geven wat anders moet in zo'n takenpakket of waarom er geen geschikte kandidaten voor te vinden zijn.*
- > *Adviseren op het gebied van (nieuwe) wet- en regelgeving en mogelijkheden omtrent het aannemen, begeleiden en ontwikkelen van kandidaten met grotere ondersteuningsbehoefte.*

## **Hierbij hebben werkgevers verschillende ideeën. Zoals de ontwikkeling en (bij)scholing van kandidaten (waarbij taal essentieel is), netwerkmogelijkheden en het promoten van werkgevers.**

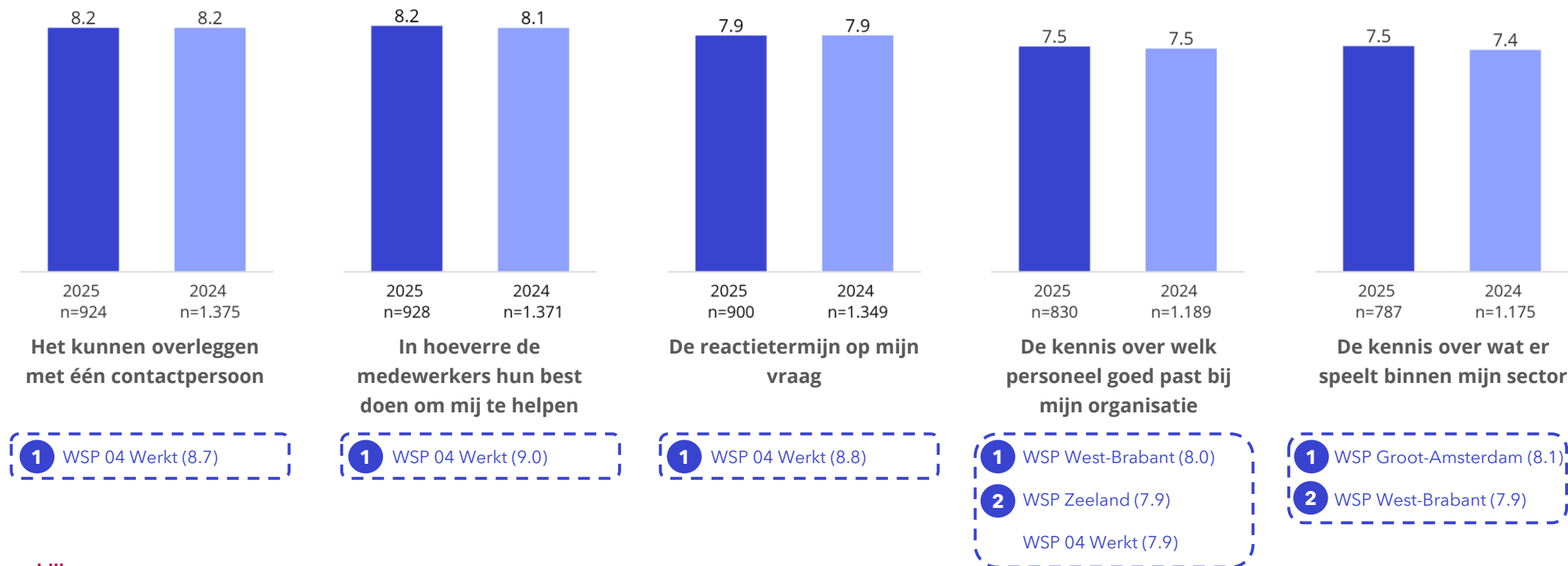
- > *In deze krapte is het moeilijk. Maar kunnen meer sturen op ontwikkelpaden enz. van werkzoekende.*
- > *Kandidaten snel voorzien van gerichte training, soms ook "on the job".*
- > *Taalniveau van kandidaten is vaak onvoldoende om vereiste opleiding/examens te volgen/behalen.*
- > *Misschien iets meer doen omtrent netwerken met kandidaten/werkgevers.*
- > *Vaker organiseren van banenmarkten.*
- > *Heb meegedaan aan project om werkzoekenden en werkgevers face-to-face bij elkaar te brengen. Moeten we vaker doen. Tevens wil ik best mezelf presenteren aan werkzoekenden met ons verhaal. Op die wijze wordt het vak van rijinstructeur tastbaarder en kunnen mensen ook vragen stellen.*
- > *Bij beurzen/evenementen de opdrachtgevers letterlijk in beeld brengen, maakt evenementen alleen maar interessanter en geven het meer naamsbekendheid.*

**De tevredenheid met de verschillende aspecten van de dienstverlening is vergelijkbaar met vorig jaar. Werkgevers zijn vooral positief over het hebben van één contactpersoon, de behulpzaamheid en reactietermijn van medewerkers. Tevredenheid met de kennis van het WSP blijft in verhouding achter**

Als het gaat om onderstaande aspecten, hoe tevreden bent u over de dienstverlening van [naam WSP]

- Gemiddelde rapportcijfer

Basis: werkgevers



#### Doelgroepverschillen

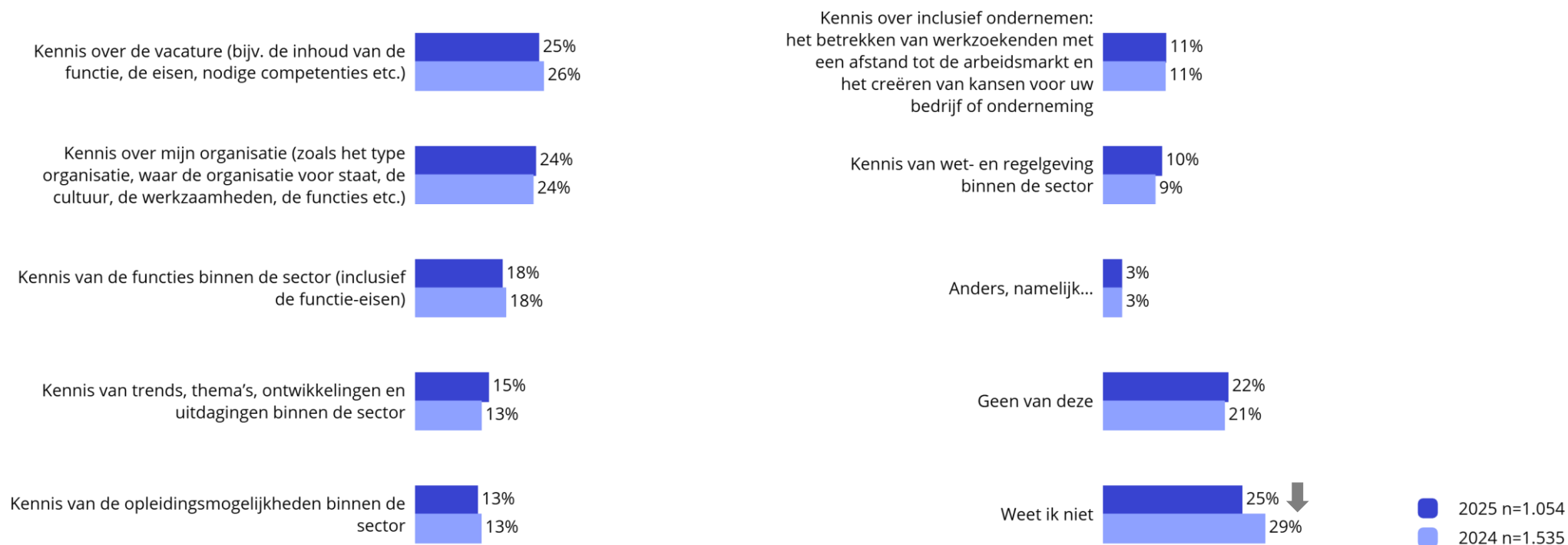
> Werkgevers uit de sectoren dienstverlening, en de publieke sector en veiligheid beoordelen de behulpzaamheid van medewerkers in verhouding iets lager.

\* Het gemiddelde cijfer tussen haakjes is het cijfer voor de tevredenheid in 2025.

**Volgens 53% van de werkgevers kan het WSP op één of meerdere onderwerpen haar kennis verder verbeteren, met name de kennis van vacatures en organisatie van werkgevers. Deze situatie is gelijk aan vorig jaar**

**Welke kennis kan volgens u nog worden verbeterd bij [naam WSP]?**

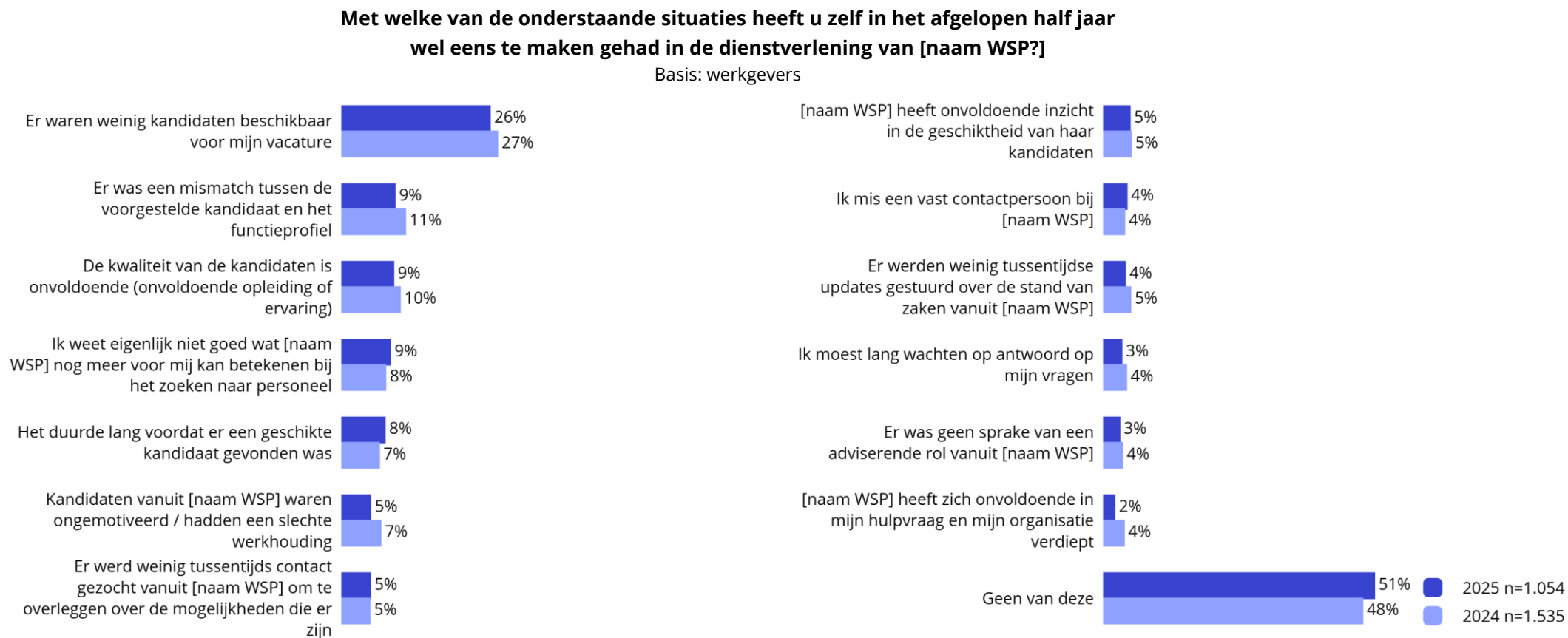
Basis: werkgevers



**Doelgroepverschillen**

- > Werkgevers uit de publieke sector en veiligheid, dienstverlening, en handel en logistiek geven in verhouding het vaakst aan dat de kennis over hun organisatie beter kan.
- > Werkgevers uit de sector productie en techniek vinden vaker dat de kennis van opleidingsmogelijkheden beter kan.
- > In verhouding geven werkgevers in de sector gezondheid en welzijn vaker aan niet te weten welke kennis verbeterd kan worden.

# Net als vorig jaar hebben werkgevers te maken hebben met een beperkte beschikbaarheid aan kandidaten. 51% heeft geen van de voorgedegde moeilikheden ervaren in de dienstverlening



## Doelgroepverschillen

- > Een mismatch tussen kandidaat en het functieprofiel komt het vaakst voor bij de sectoren dienstverlening en handel en logistiek.
- > Werkgevers uit sectoren productie en techniek, en dienstverlening lijken in verhouding tot de andere sectoren het vaakst niet te weten wat het WSP nog meer voor hen kan betekenen.
- > De sectoren publieke sector en veiligheid, en gezondheid en welzijn hebben vaker geen van de voorgedegde moeilikheden ervaren.

# Net als vorig jaar ziet 65% van de werkgevers het WSP als een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken

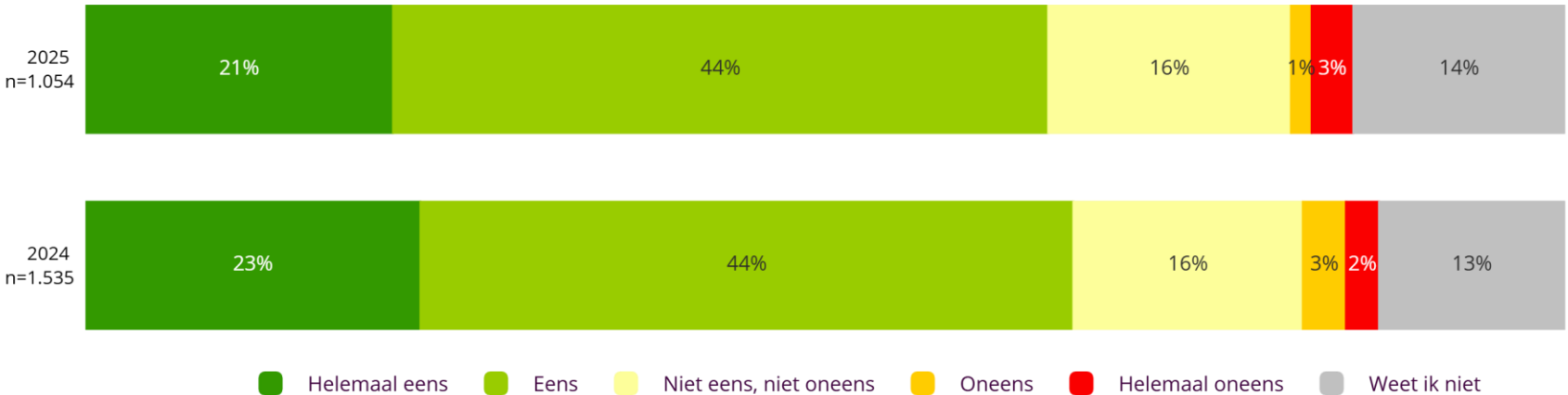
In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling over [naam WSP]?

Basis: werkgevers

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

Hoogste % werkgevers  
(helemaal) eens in 2025 bij:

1 WSP Zuid-Limburg (80%)



**Doelgroepverschillen**

> Vergelijken met de andere sectoren zijn werkgevers in de publieke sector en veiligheid, en dienstverlening het iets vaker oneens met de stelling.



# Werkgevers waarderen dat het WSP proactief meedenkt, deskundig is en werkgevers verbindt met kandidaten met afstand tot de arbeidsmarkt

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

**Werkgevers ervaren het WSP als een waardevolle partner, omdat er goed wordt meegedacht, ze behulpzaam zijn en het contact als prettig wordt ervaren.**

- > *Zij denken mee en proberen ook in oplossingen te denken. Iedereen weet dat de arbeidsmarkt op dit moment lastig is en de kandidaten zeer beperkt in aantallen, dan moet je iedere kans serieus nemen.*
- > *Prettige samenwerking, korte lijnen, zien en spreken elkaar zeer regelmatig.*
- > *Het WSP is voor mij een fijne sparringpartner waar ik altijd bij terecht kan. Daarnaast duiken ze graag in vraagstukken als er dingen niet duidelijk zijn.*
- > *Het is prettig samenwerken, relatie is prima. Denken mee en we kunnen positief kritisch zijn naar elkaar toe. Op alle takken van dienstverlening wordt er meegedacht, zowel UWV, WSP als jobcoach.*
- > *Heel goed contact, zeer behulpzaam, denken mee en geven veel informatie, echt heel fijn om met deze mensen te werken.*

**Het WSP slaat een brug tussen werkgevers en (potentiële) kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt, waardoor het voor werkgevers makkelijker wordt om geschikte kandidaten aan te nemen.**

- > *Zij bieden extra ondersteuning voor mensen die wij als organisatie niet altijd kunnen bieden. Het is fijn dat er tijd/middelen/geld is vanuit WSP en dat zij dit kunnen doen waardoor we toch meer mensen een kans kunnen bieden binnen de branche.*
- > *Wij zijn een maatschappelijke organisatie die bereid is om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt weer aan het werk te helpen door hen een 'echte' baan aan te bieden waarin ze weer kunnen groeien. Dat deel van de arbeidsmarkt is goed te vinden via het WSP.*
- > *Wij krijgen via hen toegang tot waardevolle kandidaten.*
- > *In deze tijd van krapte op de arbeidsmarkt, zie ik in WSP een meerwaarde om anders te gaan denken rondom instroom. Om zorg te verlenen nu en in de toekomst zullen we hierin een andere mindset moeten gaan hebben en daarbij is WSP een mooie sleutel om dat te kunnen realiseren.*

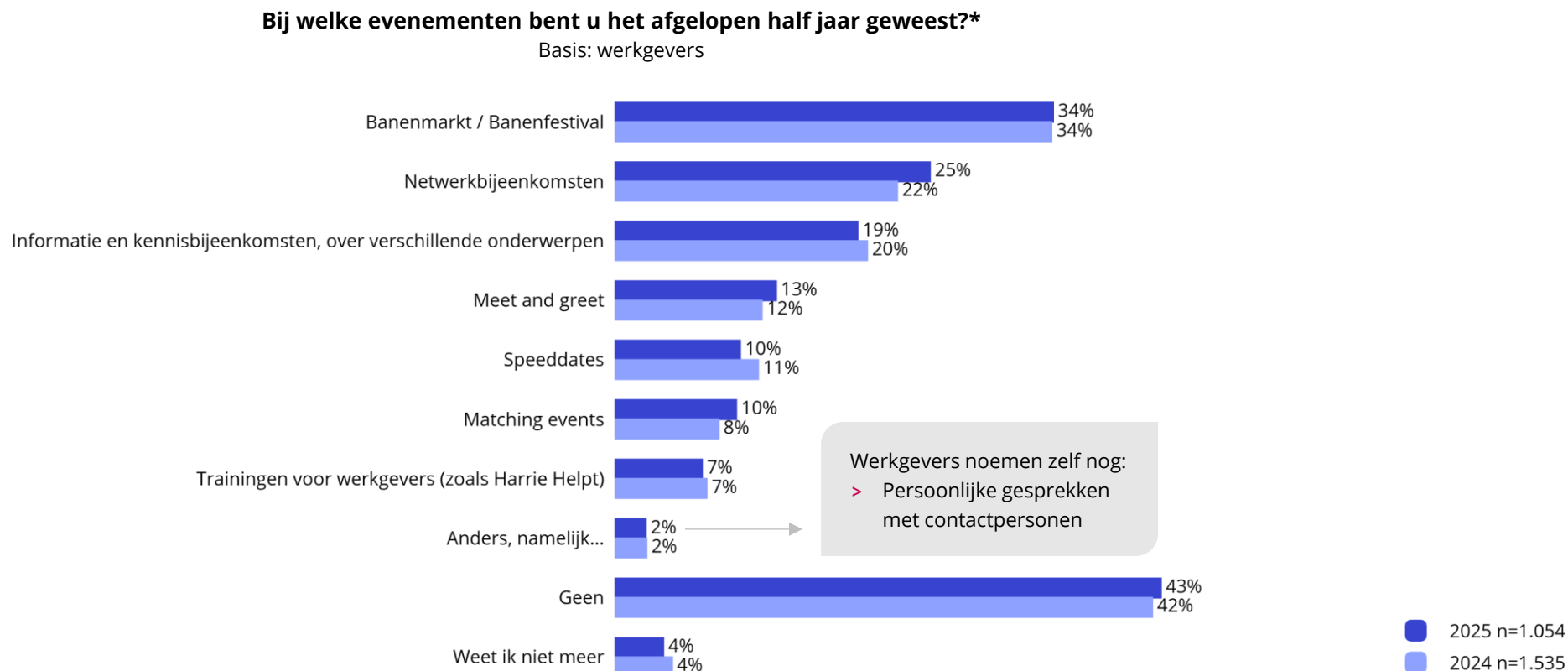
**Voor sommige werkgevers voelt het WSP nu nog niet als een volledig waardevolle partner, omdat er tot op heden geen geschikte kandidaten uit de samenwerking zijn voortgekomen. Een enkeling noemt hierbij dat de juiste kennis en daadkracht ontbreekt.**

- > *De intenties zijn goed maar het uiteindelijke resultaat valt erg tegen.*
- > *Ik krijg te weinig geschikte kandidaten voor onze branche (customer service).*
- > *We hebben zelf een afdeling hiervoor en weten het vaak beter dan onze wisselende contactpersonen.*
- > *Krijg geen aanbod van geschikte kandidaten, ook niet op de speeddate.*
- > *Ik mis de slagvaardigheid en de reactiesnelheid van het WSP. En die heb ik nodig wanneer het om personeel gaat.*

# Beoordeling evenementen



**53% van de werkgevers heeft het afgelopen half jaar één of meerdere evenementen bezocht, dit is lijn met vorig jaar. Werkgevers hebben vooral de banenmarkt, netwerkbijeenkomsten en/of algemene informatie- en kennisbijeenkomsten bezocht**



#### Doelgroepverschillen

- > Het evenement banenmarkt wordt in verhouding het meest bezocht door werkgevers uit de sectoren productie en techniek, gezondheid en welzijn, handel en logistiek.
- > Werkgevers uit de sector dienstverlening bezoeken in verhouding het minst vaak algemene informatie- en kennisbijeenkomsten.
- > Het evenement speeddates wordt in vergelijking met andere sectoren minder vaak bezocht door werkgevers uit de publieke sector.

\* Deze vraag gaat over evenementen rondom werving en selectie waarbij werkgevers en potentiële kandidaten met elkaar in contact worden gebracht of waarbij het WSP informatie en kennis deelt over bijvoorbeeld de banenafpraak.

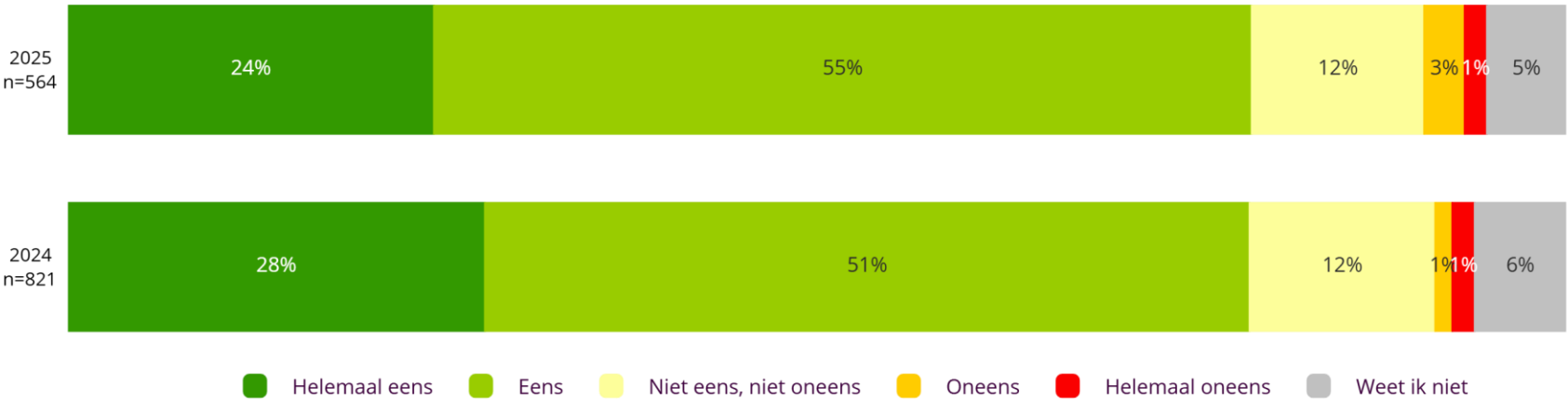
# Net als vorig jaar vond 79% van de werkgevers die het afgelopen half jaar een evenement bezocht hebben hun bezoek aan het evenement de tijd en energie waard

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling over [naam WSP]?  
Basis: werkgevers die in afgelopen half jaar een evenement bezocht hebben

Het bezoeken van de evenementen die worden georganiseerd vanuit [naam WSP] zijn mijn tijd en energie waard

Hoogste % werkgevers  
(helemaal) eens in 2025 bij:

1 WSP Zuid-Limburg (91%)



# Werkgevers noemen diverse redenen voor het niet bezoeken van evenementen. 25% had hier geen tijd voor. Niet weten dat er evenementen georganiseerd worden, wordt minder vaak als reden genoemd dan vorig jaar

## Om welke reden of redenen heeft u in het afgelopen half jaar geen evenementen van [naam WSP] bezocht?

Basis: werkgevers die geen evenement hebben bezocht



### Doelgroepverschillen

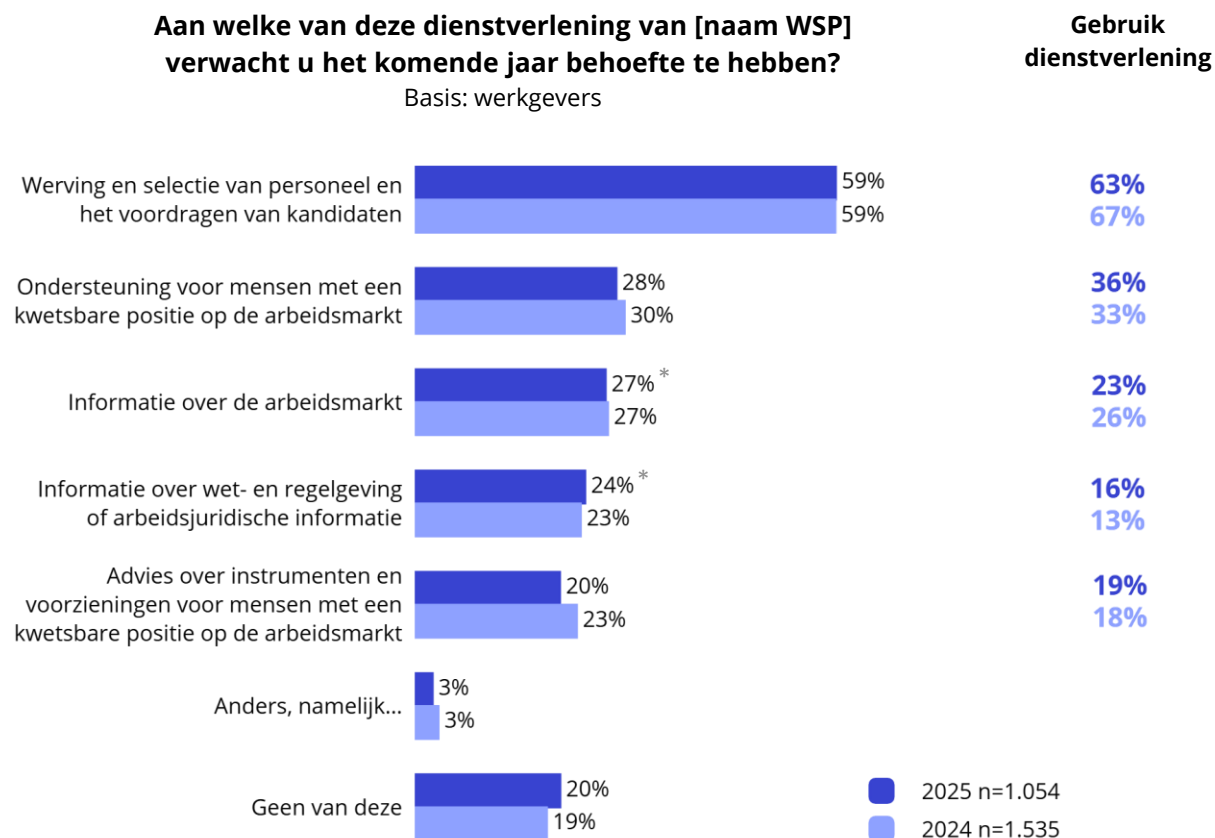
- > Werkgevers uit de publieke sector lijken in verhouding tot de andere sectoren het vaakst als redenen te noemen dat zij niet wisten dat er evenementen georganiseerd werden en dat de evenementen op een tijdstip plaatsvinden waarop zij niet kunnen.
- > Niet weten hoe voor evenementen aan te melden lijkt het vaakst genoemd te worden door werkgevers uit de sector dienstverlening.

# Behoeften van werkgevers





# Komend jaar verwachten werkgevers vooral weer behoefte te hebben aan werving en selectie. Verder verwachten zij meer behoefte aan informatie dan dat zij dit jaar gebruikt hebben



**Werkgevers blijven behoefte hebben aan werving en selectie. Ze zijn opzoek naar nieuwe werknemers en worden hier graag bij geholpen.**

- > Wij zijn op zoek naar mensen voor een vast dienstverband.
- > Wij hebben regelmatig vacatures waarvoor wij geschikte kandidaten zoeken.
- > We zijn altijd op zoek naar goede krachten. Dit zal volgend jaar ook zo zijn.
- > Omdat wij regelmatig problemen hebben personeel te vinden.
- > Wij hebben moeite om zelf goede mensen te vinden via andere kanalen.

**Werkgevers worden graag op de hoogte gehouden van wet- en regelgeving. Deze verandert vaak en is complex, waardoor zij het belangrijk vinden om actuele informatie te ontvangen zodat ze hier op kunnen inspelen.**

- > Ik ben graag optimaal op de hoogte van veranderingen om de potentiële werknemer zoveel mogelijk kansen te kunnen geven.
- > Omdat wij niet alle kennis in huis hebben en/of op de hoogte zijn van de nieuwste ontwikkelingen en mogelijkheden.
- > Omdat ik regelmatig te maken heb met afwijkingen t.o.v. standaard wet/regelgeving.
- > Om bij te blijven in de veranderingen die er spelen.
- > Verwachten dat WSP beter op de hoogte is van verschuivingen binnen arbeidsmarkt, mede door de aanmelding van mensen en de door hun aangeleverde kwalificaties.
- > WSP bevindt zich in het centrum van werknemersland en zit hierdoor bovenop de mogelijke veranderingen en aanpassingen, zou mooi zijn als dat gedeeld blijft worden.

## Doelgroepverschillen

- > De sectoren productie en techniek, dienstverlening, en handel en logistiek hebben de meeste behoefte aan werving en selectie. Gevolgd door gezondheid en welzijn.
- > De sector gezondheid en welzijn lijkt meer behoefte te hebben aan advies en ondersteuning rondom kwetsbaren op de arbeidsmarkt. Dit laatste geldt ook voor de sectoren productie en techniek, en publieke sector en veiligheid.
- > Daarentegen hebben de sectoren dienstverlening, en handel en logistiek meer behoefte aan informatie over wet- en regelgeving / arbeidsjuridische informatie.
- > De publieke sector en veiligheid geeft in verhouding vaker aan geen behoeften te hebben aan de dienstverlening.

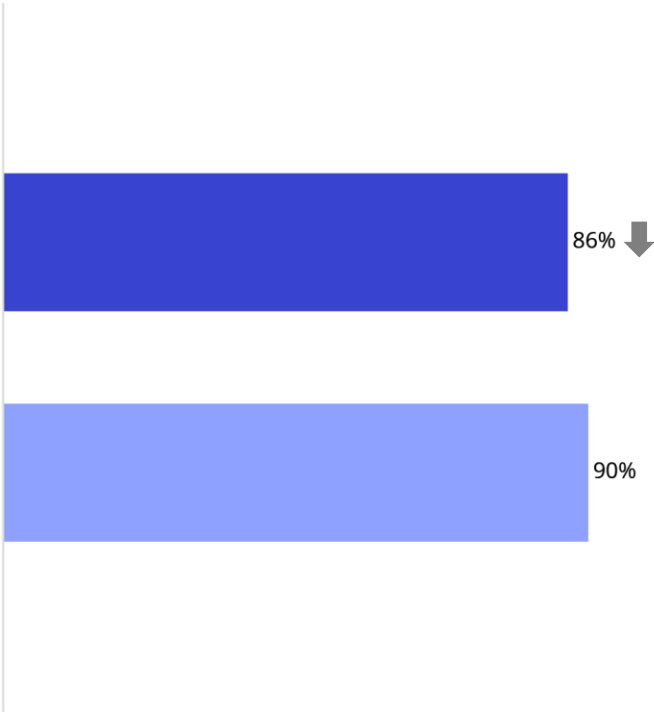
\* De verwachte behoefte komend jaar is groter dan het gebruik van afgelopen jaar.

**Bijlagen**

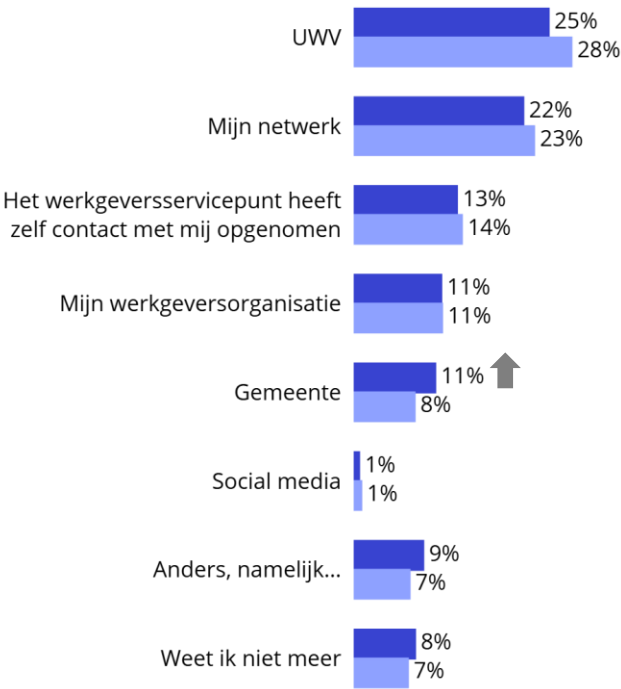
A decorative graphic consisting of several thick, white, concentric arcs that curve from the bottom right towards the top right, set against a solid teal background.

**86% van de werkgevers is bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'. Net als vorig jaar komen werkgevers het vaakst in contact met het WSP via UWV of hun eigen netwerk. Vergeleken met vorig jaar komen zij dit jaar vaker via de gemeente in contact met het WSP**

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



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



2025 n=1.054  
2024 n=1.535

# Onderzoeksverantwoording

## Methode



- > Online kwantitatief onderzoek



- > 29 vragen



- > Gemiddelde invulduur: 9 minuten

## Doelgroep & steekproef



- > Doelgroep: werkgevers die in de april t/m september 2025 contact hebben gehad met een WSP



- > Zowel de steekproef van medewerkers in 2025 als 2024 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: 1.054 deelnemers (maximale marge is 3% bij 95% betrouwbaarheid)



- > Dataverzameling: 23 oktober tot en met 17 november 2025

# Onderzoeksverantwoording

## Respons



- > In totaal hebben 1.054 werkgevers de vragenlijst helemaal ingevuld.
- > Er zijn op 23 oktober 2025 12.993 uitnodigingen voor het onderzoek verstuurd.
- > Naar werkgevers die niet hebben gereageerd op de eerste uitnodiging voor het onderzoek, is op 3 november een eerste herinneringsmail gestuurd. Op 12 november is een tweede herinnering gestuurd.
- > De respons bedraagt 9%.

| Omschrijving                                  | Aantal |
|-----------------------------------------------|--------|
| Aantal uitnodigingen (bruto steekproef)       | 12.993 |
| Bouncers (niet bereikt)*                      | 987    |
| Gestart met vragenlijst                       | 1.687  |
| Afgehaakt                                     | 622    |
| Onbruikbare antwoorden                        | 4      |
| Gekwalificeerde deelnemers (netto steekproef) | 1.054  |

\* 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            | 31          | 64        | WSP Midden-Gelderland         | 21          | 21        | WSP Werk in Zicht               | 47          | 70        |
| WSP Achterhoek               | 30          | 28        | WSP Midden-Holland            | 37          | 26        | WSP Werkplein Twente            | 28          | 32        |
| WSP AVregio                  | 2           | 2         | WSP Midden-Limburg            | 51          | 52        | WSP West-Brabant                | 41          | 37        |
| WSP Baanbrekend Drechtsteden | 6           | 8         | WSP Midden-Utrecht            | 54          | 57        | WSP Zaanstreek-Waterland        | 14          | 7         |
| WSP Drenthe                  | 23          | 25        | WSP Noord-Holland Noord       | 31          | 22        | WSP Zeeland                     | 33          | 30        |
| WSP EURES                    | 1           | 2         | WSP Noord-Limburg             | 33          | 24        | WSP Zuid-Holland Centraal       | 4           | 6         |
| WSP Flevoland                | 19          | 22        | Werkcentrum Noordoost Brabant | 27          | 21        | WSP Zuid-Kennemerland en IJmond | 19          | 12        |
| WSP Fryslân Werkt            | 36          | 40        | WSP Regio Amersfoort          | 11          | 11        | WSP Zuid-Limburg                | 49          | 46        |
| WSP Gooi- en Vechtstreek     | 17          | 13        | WSP Regio Foodvalley          | 15          | 19        | WSP 04 Werkt                    | 38          | 43        |
| WSP Groot-Amsterdam          | 65          | 40        | WSP Regio Zwolle              | 29          | 26        |                                 |             |           |
| WSP Haaglanden               | 29          | 25        | WSP Rijk van Nijmegen         | 23          | 16        |                                 |             |           |
| WSP Helmond-De Peel          | 18          | 24        | WSP Rijnmond                  | 37          | 43        |                                 |             |           |
| WSP Holland Rijnland         | 39          | 31        | WSP Rivierenland & UWV        | 23          | 25        |                                 |             |           |
| WSP Midden-Brabant           | 24          | 24        | WSP Veluwe Stedendriehoek     | 49          | 58        |                                 |             |           |

\* 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](http://www.ruigrok.nl)

[LinkedIn](#)

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[Twitter](#)

