

WSP

Holland Rijnland

door de ogen van de

werkgevers

Monitor Werkgeverstevredenheid
2023



Inhoudsopgave

> Vooraf	<u>03</u>
> Management samenvatting	<u>06</u>
○ Piramide	<u>07</u>
○ Prioriteitenmatrix	<u>08</u>
> Resultaten	<u>11</u>
○ Algemene tevredenheid	<u>12</u>
○ Beoordeling dienstverlening	<u>15</u>
○ Behoeften van werkgevers	<u>23</u>
> Bijlagen	<u>25</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.
- > Dit rapport bevat de resultaten van het regionale WerkgeversServicepunt Holland Rijnland.
- > Behalve dit rapport voor het WSP is er ook een totaalrapport beschikbaar met daarin de resultaten voor alle WSP's samen. Daarnaast kunnen in de bijgeleverde tabellenset de resultaten van de WSP's vergeleken worden.

Methode

- > Het kwantitatieve onderzoek is online uitgevoerd tussen 2 en 23 november.
- > 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%. 46 werkgevers hebben de vragenlijst ingevuld voor WerkgeversServicepunt Holland Rijnland.

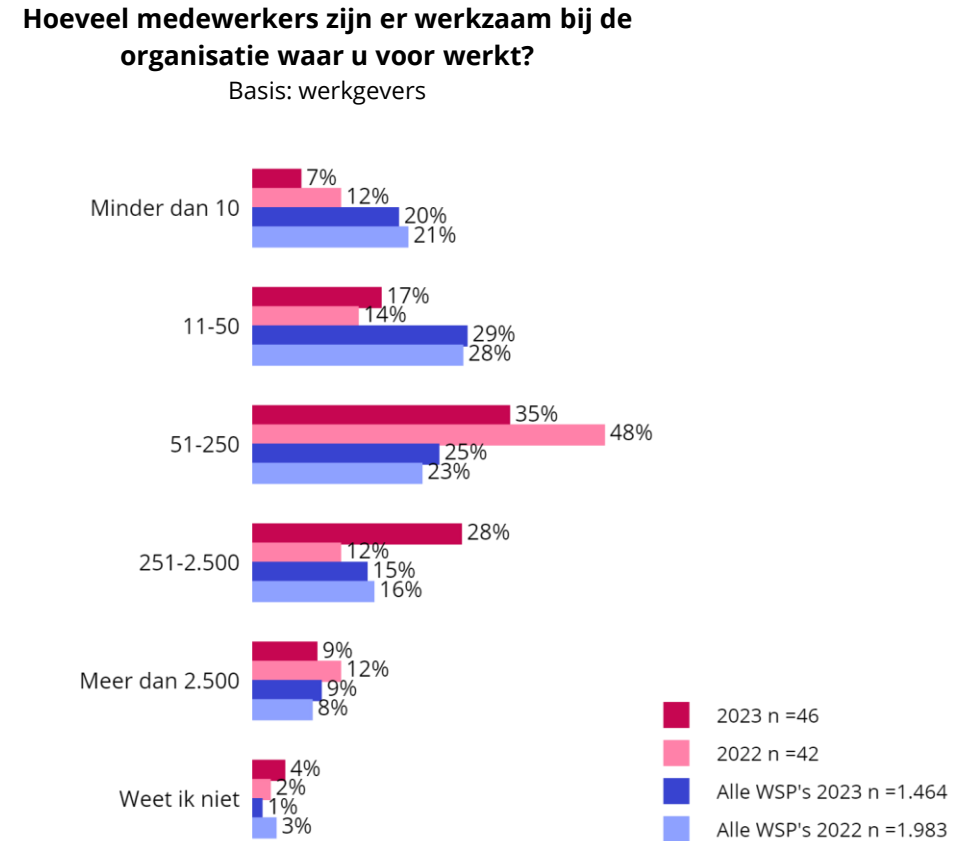
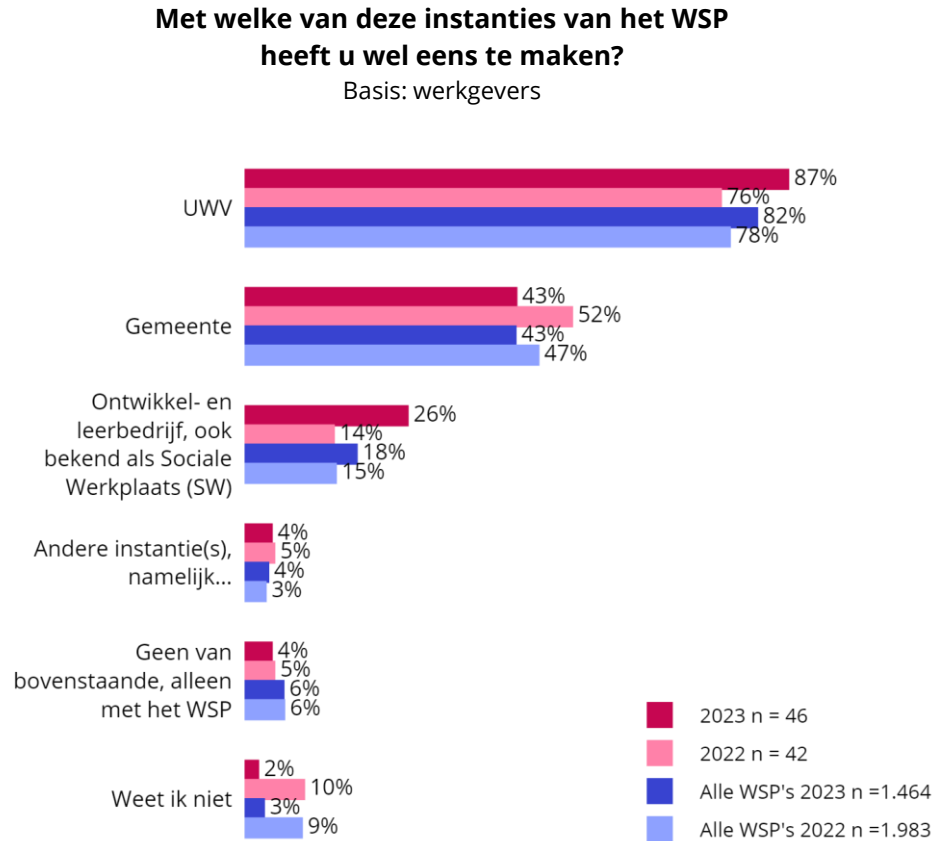
Leeswijzer

- > In de grafieken worden de resultaten gepresenteerd naast het gemiddelde resultaat van alle regionale WSP's. De resultaten voor de metingen van 2023 en 2022 zijn beide zichtbaar. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie:
 - Significante verschillen** voor het WSP ten opzichte van vorig jaar worden aangegeven met groene (betere score) en rode (minder goede score) pijlen.  
 - Voor significante verschillen tussen het WSP en 'alle WSP's samen' gebruiken we groene en rode bollen.  

* *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.*

** *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 het WSP en bedrijfsgrootte



Management samenvatting



Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over WSP Holland Rijnland. Dit komt vooral door de communicatie en behulpzaamheid van medewerkers. De tevredenheid ligt op hetzelfde niveau als in 2022

Algehele tevredenheid Over het algemeen zijn werkgevers dit jaar weer tevreden met het WSP. Goede communicatie en behulpzaamheid zorgen voor tevredenheid	Beoordeling dienstverlening en rol WSP Werkgevers zijn tevreden met de dienstverlening. Meer dan de helft vindt het WSP een waardevolle partner.	Gebruik en behoeften Werkgevers blijven aanlopen tegen beperkte beschikbaarheid van kandidaten. Behoeftte aan werving en selectie blijft komend jaar
Pagina 12-14	Pagina 15-22	Pagina 23-24
Werkgevers zijn over het algemeen tevreden met WSP Holland Rijnland. De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7.7 beoordeeld	De verschillende diensten worden dit jaar weer positief beoordeeld. Het lijkt er op dat werkgevers met name positief zijn over de dienst informatie over wet- en regelgeving of arbeidsjuridische informatie	Werkgevers lopen het vaakst tegen beperkte beschikbaarheid van kandidaten aan. Daarnaast hebben zij ook vaak te maken met kandidaten van onvoldoende kwaliteit. 37% heeft geen van de voorgelegde moeilijkheden ervaren in de dienstverlening
Goed contact en behulpzaamheid zorgen voor tevredenheid. Gebrek aan (geschikte) kandidaten zorgen voor mindere tevredenheid	Werkgevers zijn met name positief over de behulpzaamheid van de medewerkers en het kunnen overleggen met één contactpersoon. Zij beoordelen de verschillende onderdelen van de dienstverlening net zo positief als vorig jaar	Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst onder werkgevers via WSP Holland Rijnland
	Door beter in werkgevers en de branche te verdiepen, en in contact te blijven met werkgevers, kan werving en selectie verder worden verbeterd	Werkgevers verwachten ook komend jaar behoefte te hebben aan dienstverlening op het gebied werving en selectie
	Volgens werkgevers horen WSP's bekend te zijn met werkzaamheden van een organisatie en welke ervaring kandidaten hiervoor nodig hebben. Ook moeten zij bekend zijn met de ontwikkelingen in de sector	
	61% van de werkgevers ziet WSP Holland Rijnland als een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken	

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

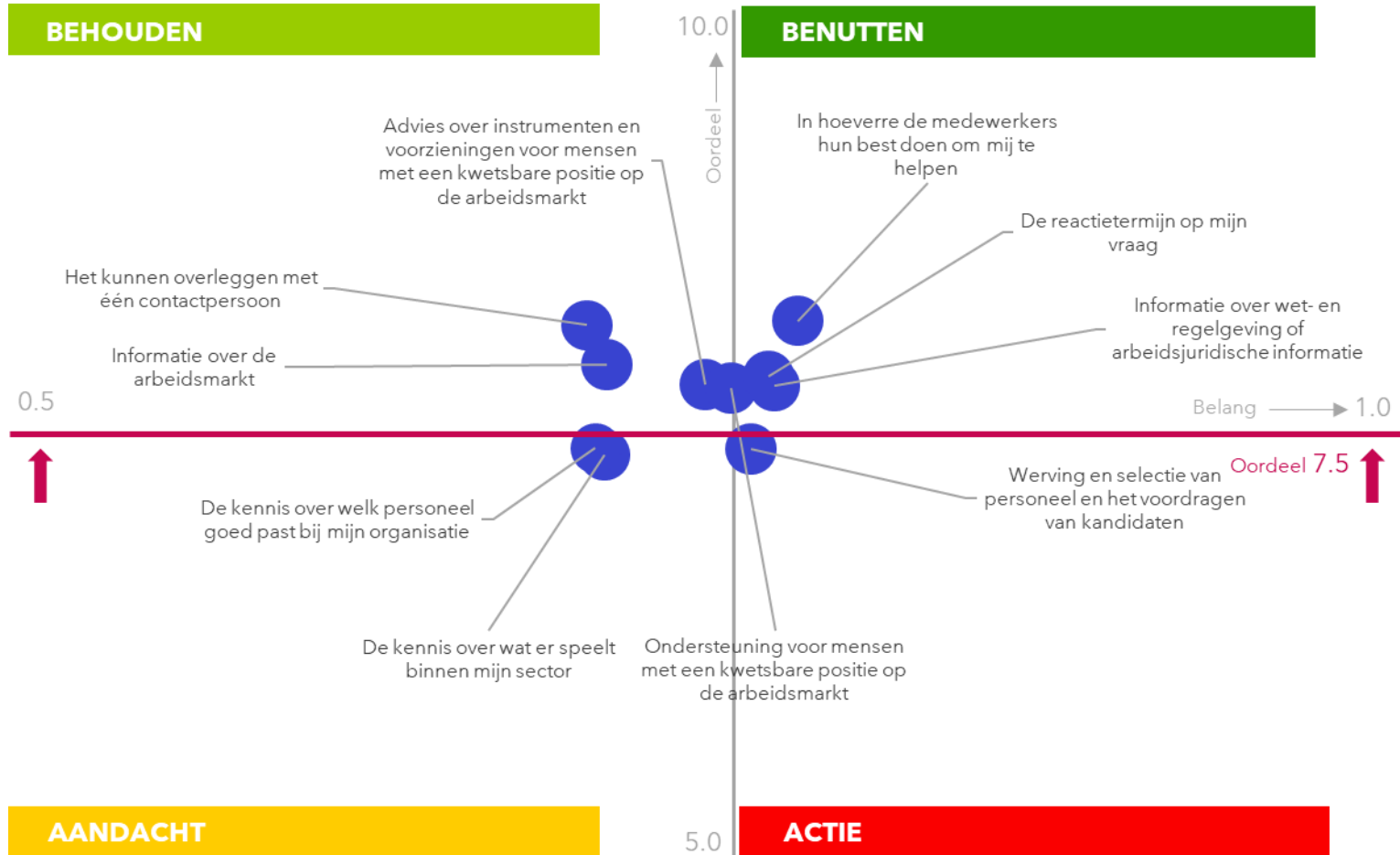
- > Aspecten van de dienstverlening kunnen aan de hand van hun score en mate van invloed op de algemene tevredenheid ingedeeld worden in vier kwadranten:
 - > **Behouden:** aspecten die minder van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld
 - > **Benutten:** aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld
 - > **Aandacht:** aspecten die minder van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment ondergemiddeld worden beoordeeld
 - > **Actie:** aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment ondergemiddeld worden beoordeeld

Twee prioriteitenmatrixen

- > In dit rapport presenteren we twee prioriteitenmatrixen: één algemene voor alle WSP's samen en één specifiek voor WerkgeversServicepunt Holland Rijnland. Zo kunnen de uitkomsten gemakkelijk vergeleken worden.
- > Beide prioriteitenmatrixen zijn gebaseerd op de resultaten van de meting in 2023.



Prioriteitenmatrix alle WSP's



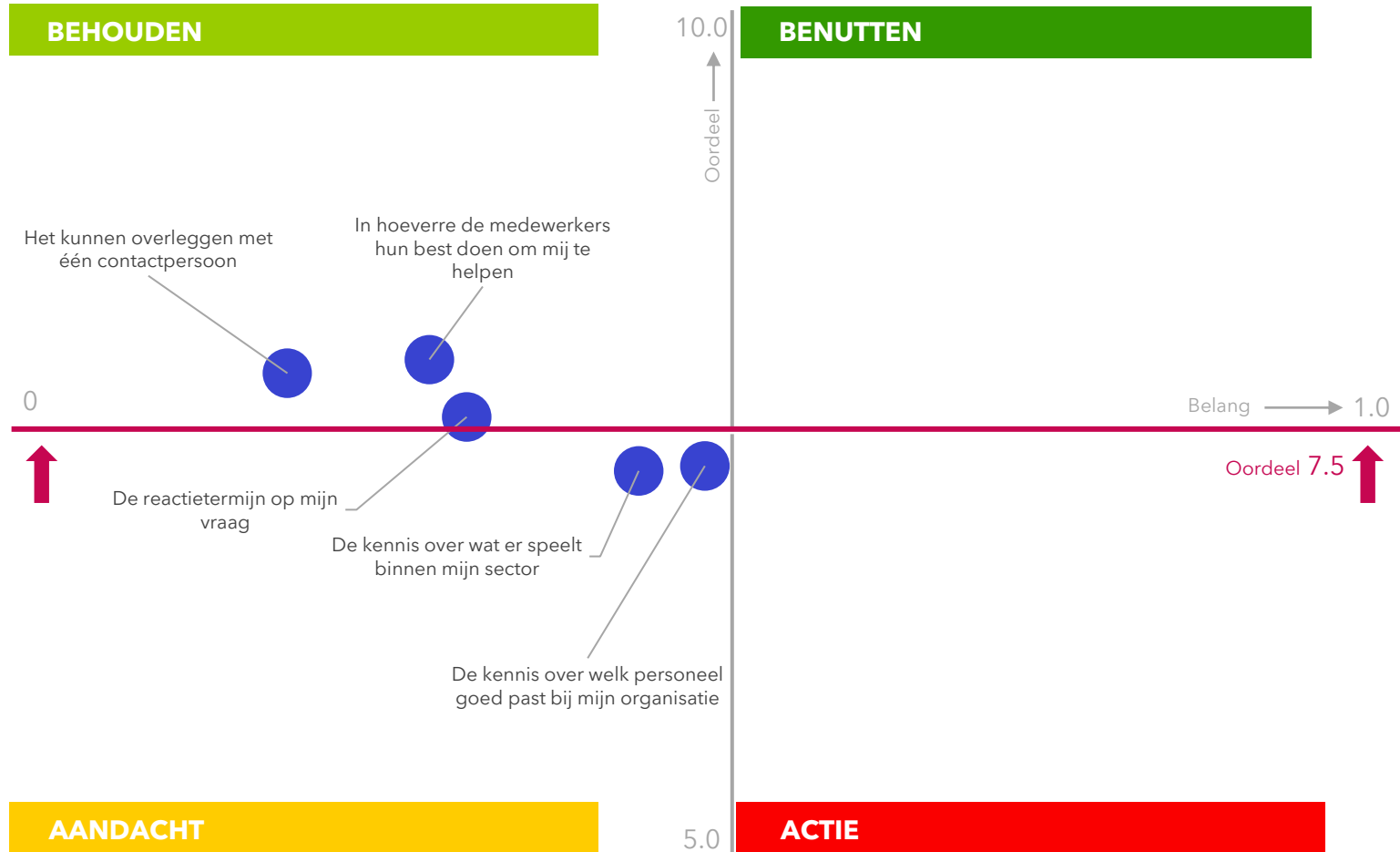
Toelichting

- > De losse aspecten van de dienstverlening worden door werkgevers positief beoordeeld. Het laagst beoordeelde aspect is beoordeeld met een 7.4 gemiddeld. Er zijn dan ook geen aspecten die direct expliciet 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.

Conclusie

- > De dienst werving en selectie van personeel heeft een grote impact op de algehele tevredenheid, maar wordt het laagst beoordeeld. Dit is een **actiepunt** voor WSP's.
- > Aspecten als behulpzaamheid, reactietermijn en informatievoorziening zijn belangrijke factoren voor de algemene tevredenheid. Hier liggen volgens ons kansen voor nog hogere klanttevredenheid door deze aspecten te **benutten**.

Prioriteitenmatrix WerkgeversServicepunt Holland Rijnland



Conclusie

- > Vergeleken met de prioriteitenmatrix van alle WSPs is de belang-as in de prioriteitenmatrix voor WerkgeversServicepunt Holland Rijnland van 0 tot 1.0 gezet omdat de diensten minder hoog scoren op belang.
- > De kennis en het inlevingsvermogen van de medewerkers van het WSP over welk personeel goed past bij de organisatie en wat er speelt binnen de sector hebben de grootste impact op de algehele tevredenheid en worden met een 7.3 minder positief beoordeeld door werkgevers. Deze onderdelen van de dienstverlening zijn punten van **aandacht** voor WerkgeversServicepunt Holland Rijnland.

* Voor de volgende aspecten van de dienstverlening zijn te weinig beoordelingen (minder dan n=30) verzameld om te worden meegenomen in de prioriteitenmatrix:

- Informatie over de arbeidsmarkt
- Werving en selectie van personeel en het voordragen van kandidaten
- Advies over instrumenten en voorzieningen voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt
- Ondersteuning voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt
- Informatie over wet- en regelgeving of arbeidsjuridische informatie

Resultaten



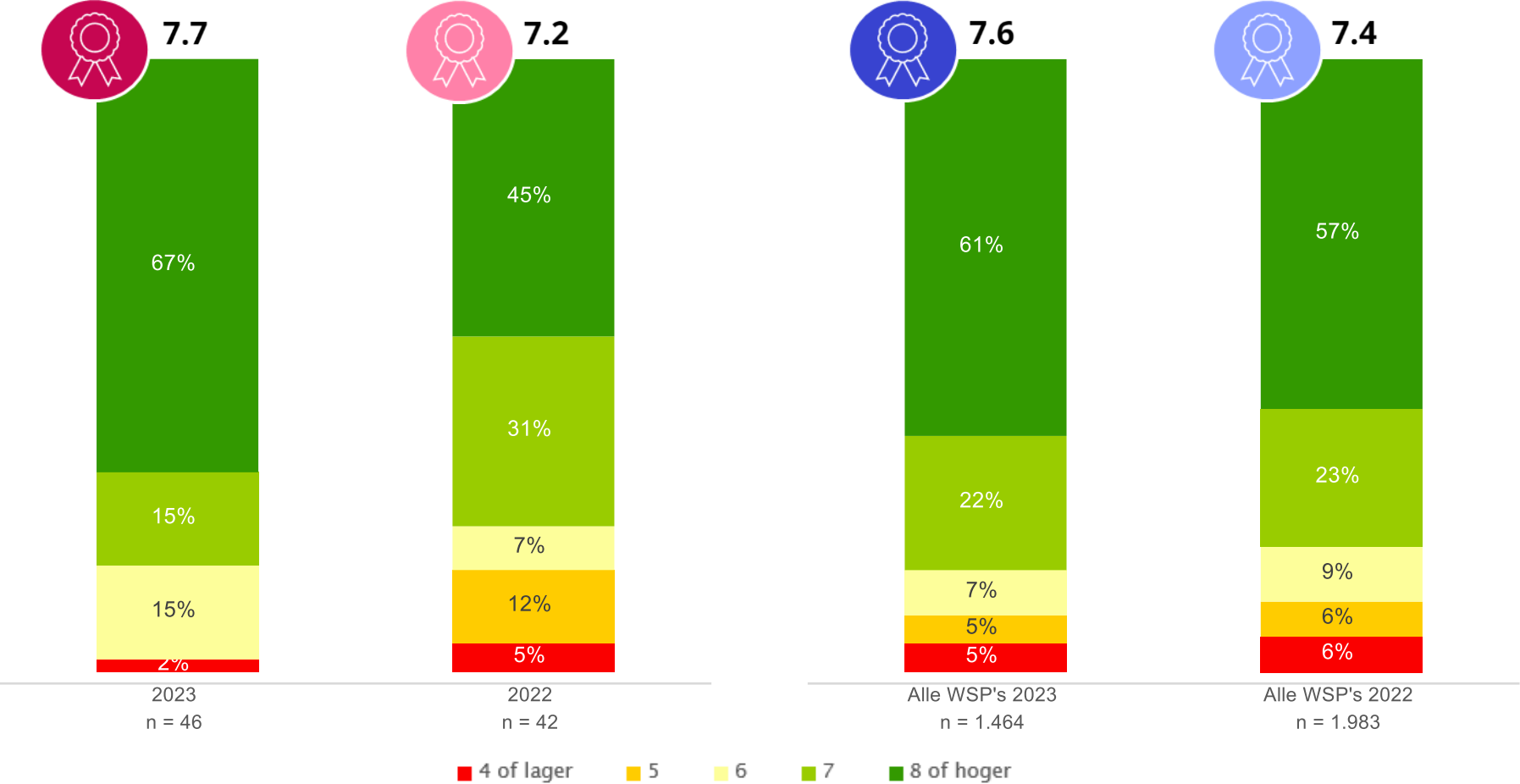
Algemene tevredenheid



Werkgevers zijn over het algemeen tevreden met WSP Holland Rijnland. De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7.7 beoordeeld

Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over WerkgeversServicepunt Holland Rijnland?

Basis: werkgevers



Goed contact en behulpzaamheid zorgen voor tevredenheid. Gebrek aan (geschikte) kandidaten zorgen voor mindere tevredenheid

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

Het WSP is behulpzaam en de communicatie verloopt fijn. Werkgevers waarderen de samenwerking en zijn blij met de bijeenkomsten die worden georganiseerd.

- > *Prettige samenwerking en goede communicatie.*
- > *Ik ben erg tevreden over onze samenwerking. Wordt op de hoogte gehouden voor de banenmarkten/meet&match dagen. En met enige regelmaat wordt er een kandidaat bij ons onder de aandacht gebracht waar wij erg blij mee zijn.*
- > *Het WergeversServicepunt heeft mijn bedrijf een platform geboden om in contact te komen met werkzoekenden tijdens een meet en greet in Leiden. Hiermee heb ik mijn (omscholings)opleiding tot financieel adviseur-keuzebegeleider pensioen onder de aandacht kunnen brengen. Dit soort meetings kunnen daarbij zeer behulpzaam zijn.*

Voor sommige werkgevers heeft de samenwerking nog onvoldoende tot niets opgeleverd. Werkgevers krijgen soms ongeschikte of niet gemotiveerd kandidaten.

- > *Er is een heel goed contact. Het levert alleen tot nu toe geen daadwerkelijke medewerkers op.*
- > *Wij hebben wel personeel aangeboden gekregen, jeugd van rond de 20 jaar maar die willen niet werken. En geven het dan weer op.*
- > *Er ligt een wereld open om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt op te leiden, begeleiden en naar werk te brengen. De wervingen verlopen stroperig waardoor er veel kansen onbenut blijven.*

Vergelijking met het totaal van alle WSP's samen



Net als bij dit WSP, spreken werkgevers in het algemeen over:

- > Contact is goed, regelmatig, helder en snel. Waardering voor het direct schakelen met vast contactpersoon.
- > Blij met de georganiseerde bijeenkomsten en als vacatures worden gevuld.
- > Levert onvoldoende tot niets op. Weinig tot geen kandidaten.
- > Kandidaten niet altijd juiste fit.

Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:

- > Proactief, inlevend, proberen werkgevers te begrijpen, denken mee en zoeken naar juiste oplossing.
- > Deskundig en professioneel.
- > Weinig tot geen contact. Reactie of terugkoppeling blijft uit of duurt lang.
- > Proactiviteit mist.

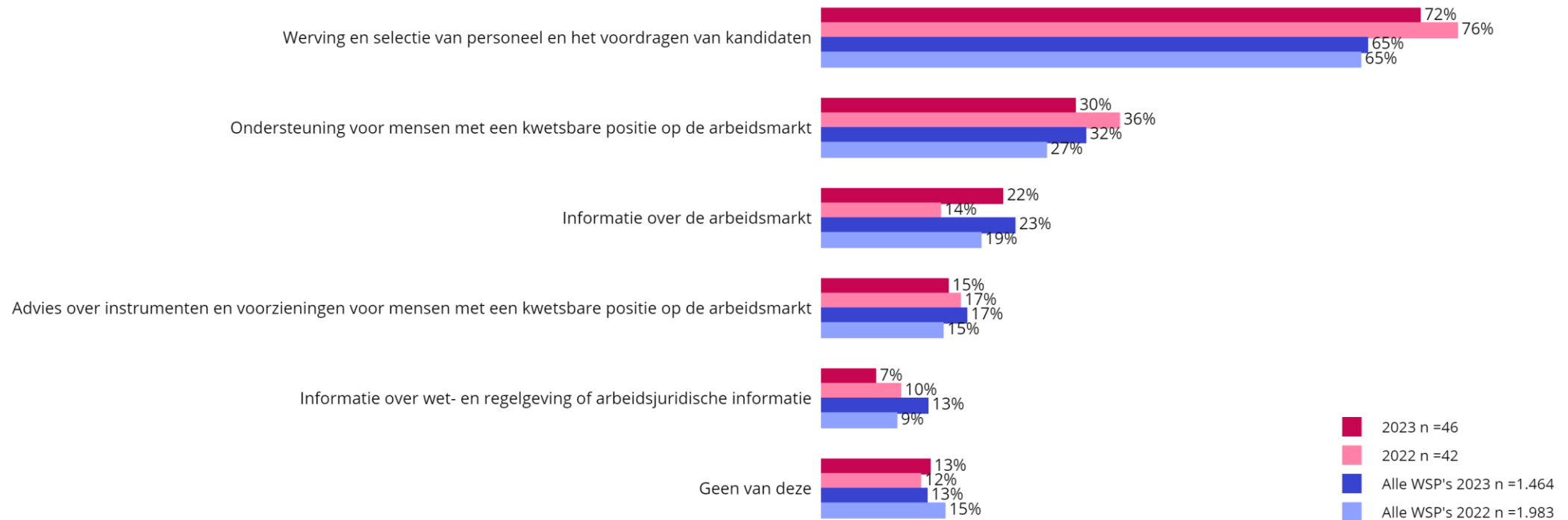
Beoordeling dienstverlening



Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst onder werkgevers via WSP Holland Rijnland

Van welke van deze dienstverlening heeft u in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt via WerkgeversServicepunt Holland Rijnland?

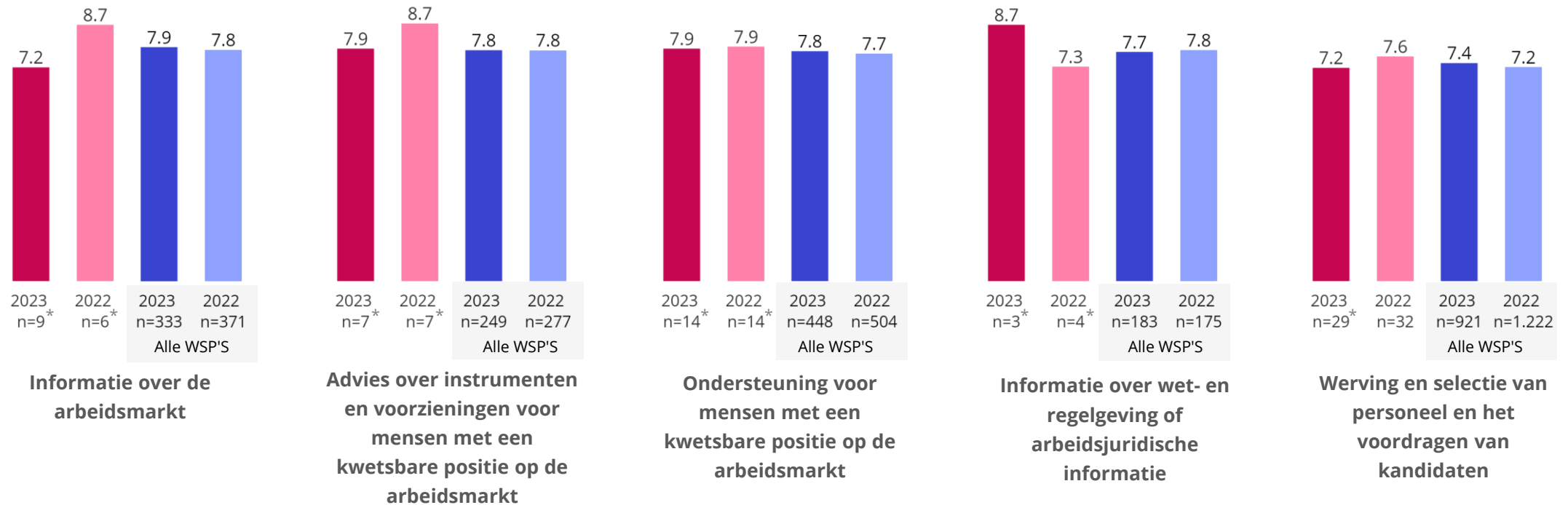
Basis: werkgevers



De verschillende diensten worden dit jaar weer positief beoordeeld. Het lijkt er op dat werkgevers met name positief zijn over de dienst informatie over wet- en regelgeving of arbeidsjuridische informatie

Als het gaat om onderstaande aspecten, hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WerkgeversServicepunt Holland Rijnland?

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



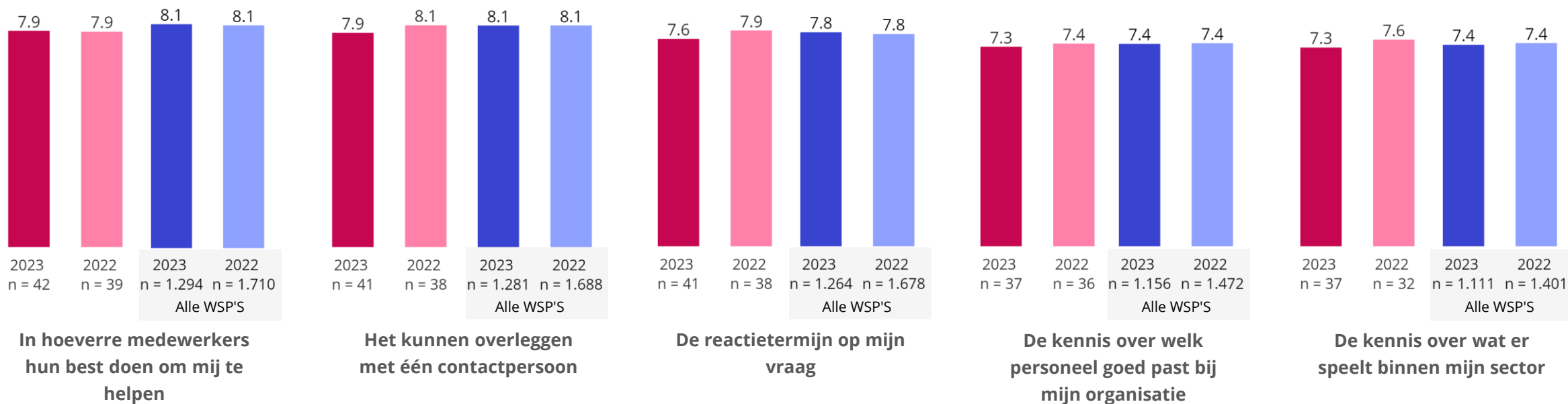
* Let op: lage basis de resultaten zijn indicatief van aard.

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

Als het gaat om onderstaande aspecten, hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WerkgeversServicepunt Holland Rijnland?

Gemiddelde rapportcijfer

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



Door beter in werkgevers en de branche te verdiepen, en in contact te blijven met werkgevers, kan werving en selectie 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:

Probeer de werkgever en de branche waar ze in zitten te begrijpen. Daarnaast blijven werkgevers graag frequent in contact met het WSP.

- > *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.*
- > *Consulenten en accountmanagers live meenemen naar de werkvloer en processen laten zien en in gesprek laten komen met ex-kandidaten zodat de feedback bij de werving vanuit hun eigen bevindingen vertelt kan worden aan de kandidaat, wat bevorderlijk is voor de informatie voor de kandidaat die geschikt is bevonden bij een leerwerktraject aan te sluiten.*
- > *Begin met frequentere contactmomenten en samenwerking versterken.*

Vergelijking met het totaal van alle WSP's samen



Net als bij dit WSP, spreken werkgevers in het algemeen over:

- > Blijf in contact. Neem werkgevers proactief mee in het werving en selectie proces.
- > Begrijp de organisatie, branche en hulpvraag van werkgevers beter.

Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:

- > Meer kennis over kandidaten: achtergrond, motivatie en fitheid om betere matches te kunnen maken.
- > Betere begeleiding bieden voor, tijdens en na sollicitaties.

Volgens werkgevers horen WSP's bekend te zijn met werkzaamheden van een organisatie en welke ervaring kandidaten hiervoor nodig hebben. Ook moeten zij bekend zijn met de ontwikkelingen in de sector

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 naar voren zijn gekomen:



Specifieke informatie over de organisatie is nodig. Denk aan werkzaamheden, kennis en ervaring die kandidaten moet hebben. Met deze informatie kan er goed gekeken worden naar geschikte kandidaten.

- > *Wat voor een soort personeel er past bij welk bedrijf. Wij hebben een specialistisch, fijnmechanisch bedrijf en geen massaproductie (om een vb te noemen), geen grote lasapparatuur etc zoals je altijd op tv ziet.*
- > *Wat voor werkzaamheden wij doen als Coöperatie en welke mensen hierbij ingezet kunnen worden.*
- > *Welke specifieke kennis en ervaring wij nodig hebben voor profielen. Het zijn geen algemene profielen, namelijk.*
- > *Begrijp en leef je in bij bedrijf waar de kandidaten worden geplaatst. Dit vraag tijd van werknemers, investering/inleven/begrijpen/welk team werkzaam, maar zal zeker een hogere succesfactor hebben.*



Het WSP moet ook algemene kennis hebben over de sector, zoals bijvoorbeeld kennis over specifieke ontwikkelingen in de sector.

- > *De arbeidsmarkt.*
- > *Ontwikkelingen in de branche.*

Vergelijking met het totaal van alle WSP's samen

Net als bij dit WSP, spreken werkgevers in het algemeen over:



- > Algemene kennis over de organisatie, zoals branche en type organisatie, werkzaamheden en cultuur.
- > Kennis over de inhoud van de functie, aan welke eisen kandidaten moeten voldoen.



- > Algemene kennis over de sector, zoals trends, ontwikkelingen en uitdagingen.

Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:



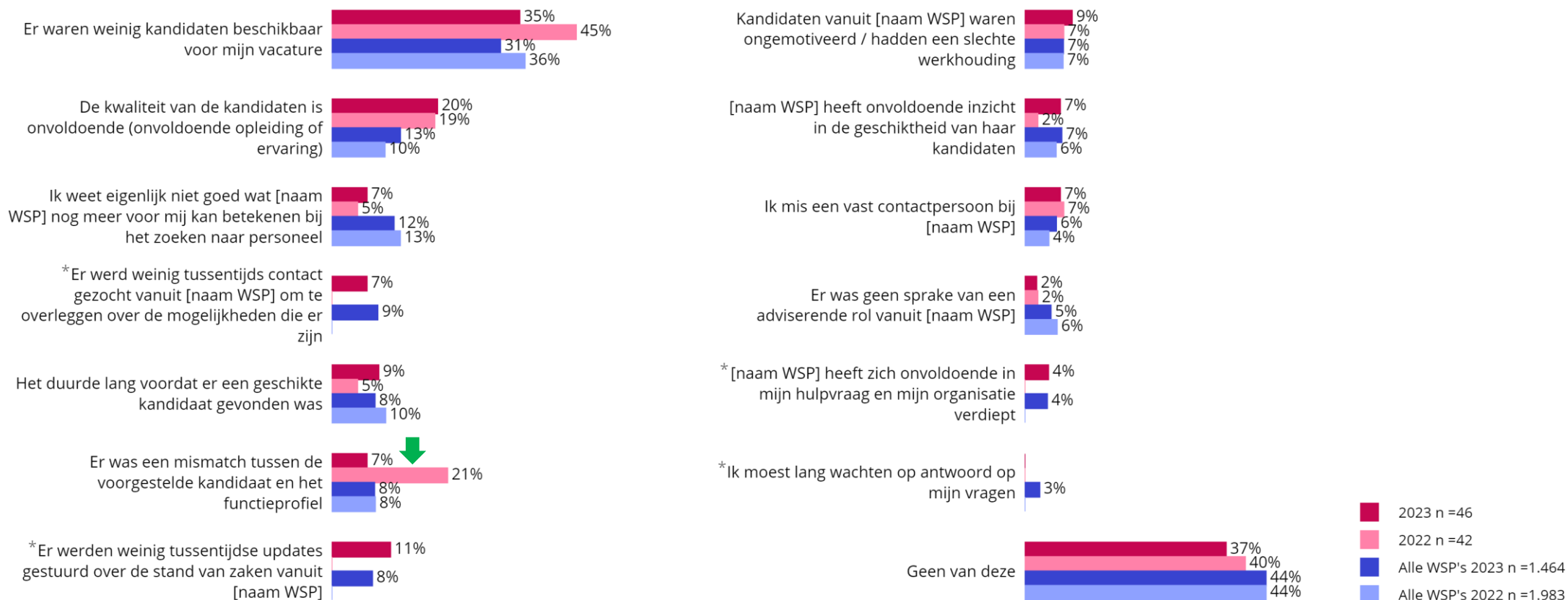
- > Specifieke informatie over de sector, zoals wet- en regelgeving, functies, belangrijke kwaliteiten en opleidingen.

Werkgevers lopen het vaakst tegen beperkte beschikbaarheid van kandidaten aan. Daarnaast hebben zij ook vaak te maken met kandidaten van onvoldoende kwaliteit. 37% 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

WerkgeversServicepunt Holland Rijnland?

Basis: werkgevers



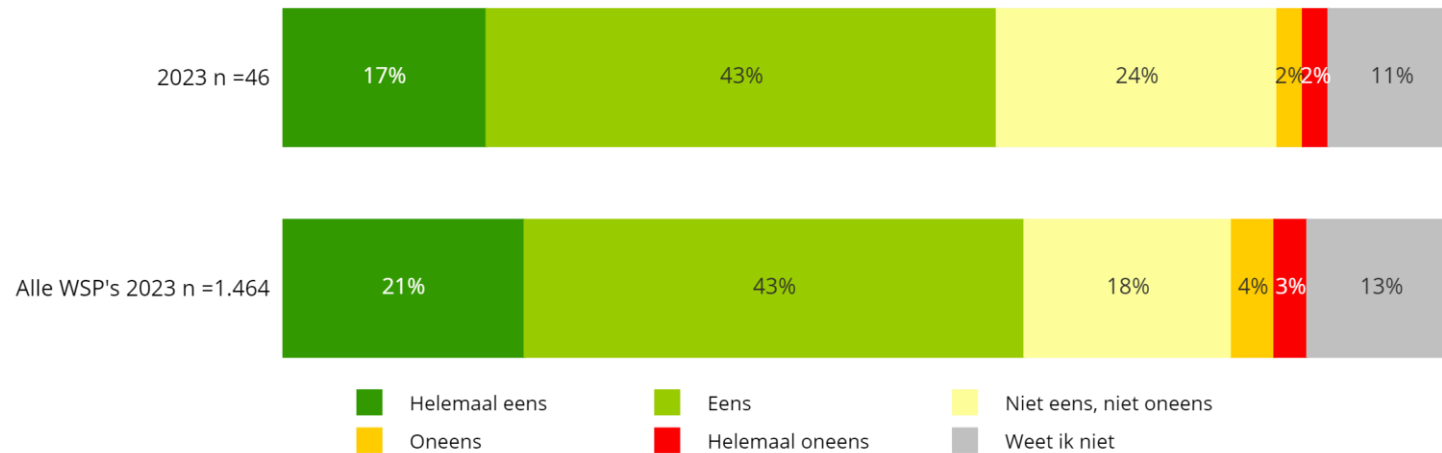
* Deze antwoordopties zijn toegevoegd in 2023.

60% van de werkgevers ziet WSP Holland Rijnland als een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling over
WerkgeversServicepunt Holland Rijnland?

Basis: werkgevers

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



Kunt u uw antwoord toelichten?

“
Fijn om samen te sparren
vanuit verschillende hoeken.
”

“
Het is fijn om een win-win
situatie te behalen zowel voor
de werknemer als de
werkgever.
”

“
Dat kan ik nog niet goed
beoordelen.
”

* Deze vraag is nieuw toegevoegd in 2023.

Behoeften van werkgevers



Werkgevers verwachten ook komend jaar behoefte te hebben aan dienstverlening op het gebied werving en selectie

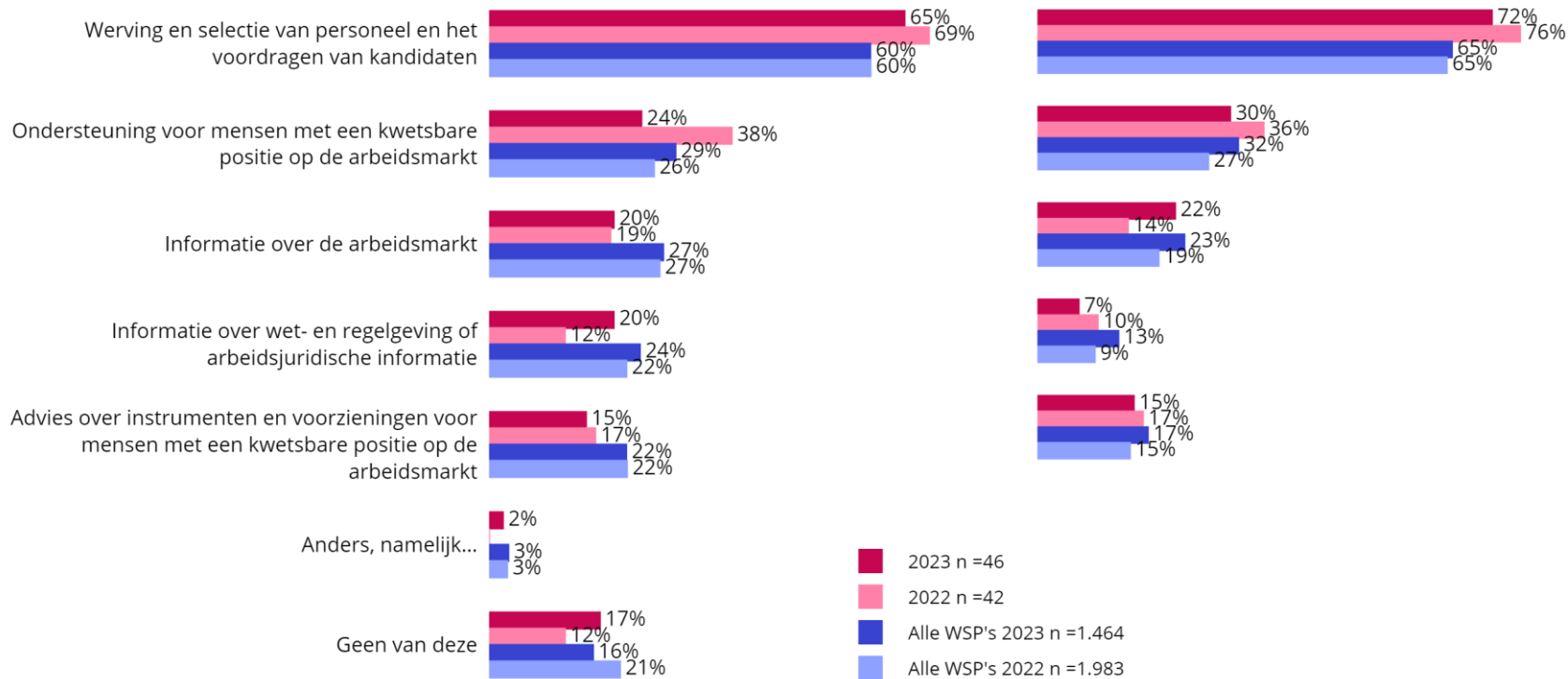
Aan welke van deze dienstverlening verwacht u het komende jaar behoefte te hebben?

Behoeften versus gebruik afgelopen half jaar

Basis: werkgevers

Behoeften 2024

Gebruik 2023



Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

“ Het vinden van personeel blijft lastig en de groei naar vacatures blijft stijgen. ”

“ Wij hebben een continu te kort aan geschoolde medewerkers. ”

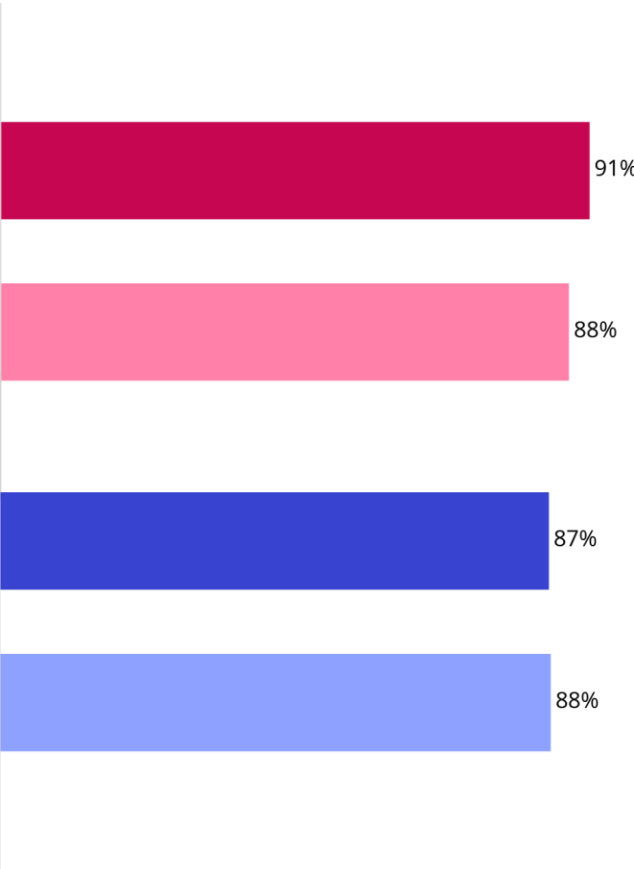
Bijlagen



91% van de werkgevers is bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'. Ze komen het vaakst in contact met WSP Holland Rijnland via hun eigen netwerk of UWV

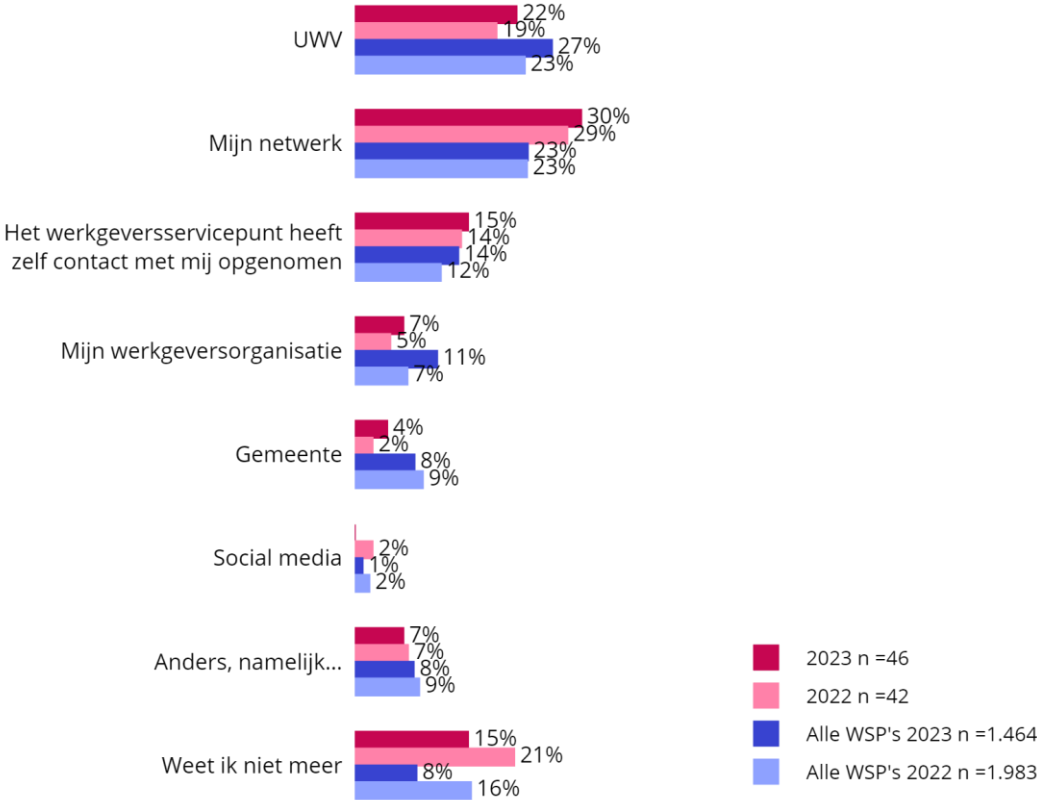
Bent u bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'? - % Ja

Basis: werkgevers



Hoe bent u in contact gekomen met WerkgeversServicepunt Holland Rijnland?

Basis: werkgevers



Responsoverzicht WerkgeversServicepunten

WSP	Aantal	Respons %	WSP	Aantal	Respons %	WSP	Aantal	Respons %
Landelijk WSP UWV	49	4%	WSP Midden-Brabant	50	13%	WSP Werk in Zicht	54	15%
WSP Achterhoek	54	10%	WSP Midden-Gelderland	68	18%	WSP Werkplein Twente	54	11%
WSP AVregio	4	6%	WSP Midden-Holland	15	8%	WSP West-Brabant	58	10%
WSP Baanbrekend Drechtsteden	25	13%	WSP Midden-Limburg	63	8%	WSP Zaanstreek-Waterland	29	14%
WSP Drenthe	31	11%	WSP Midden-Utrecht	68	9%	WSP Zeeland	44	11%
WSP EURES	6	10%	WSP Noord-Holland Noord	59	13%	WSP Zuid-Holland Centraal	11	9%
WSP Factor Werk Stedendriehoek en Noordwest Veluwe	35	9%	WSP Noord-Limburg	47	12%	WSP Zuid-Kennemerland en IJmond	31	8%
WSP Flevoland	26	10%	WSP Noordoost Brabant	25	7%	WSP Zuid-Limburg	58	11%
WSP Fryslân Werkt	56	9%	WSP Regio Amersfoort	23	12%	WSP 04 Werkt	64	11%
WSP Gooi- en Vechtstreek	11	12%	WSP Regio Foodvalley	19	9%			
WSP Groot-Amsterdam	61	11%	WSP Regio Zwolle	37	11%			
WSP Haaglanden	45	10%	WSP Rijk van Nijmegen	23	7%			
WSP Helmond-De Peel	15	9%	WSP Rijnmond	73	12%			
WSP Holland Rijnland	46	8%	WSP Rivierenland & UWV	27	9%			



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](#)

