RAPPORT

WSP GROOT-AMSTERDAM DOOR DE OGEN VAN WERKGEVERS

Monitor Werkgeverstevredenheid 2022

JANUARI 2023

Ruigrok onderzoek & advies

Inhoudsopgave

> Vooraf 03

> Management samenvatting 05

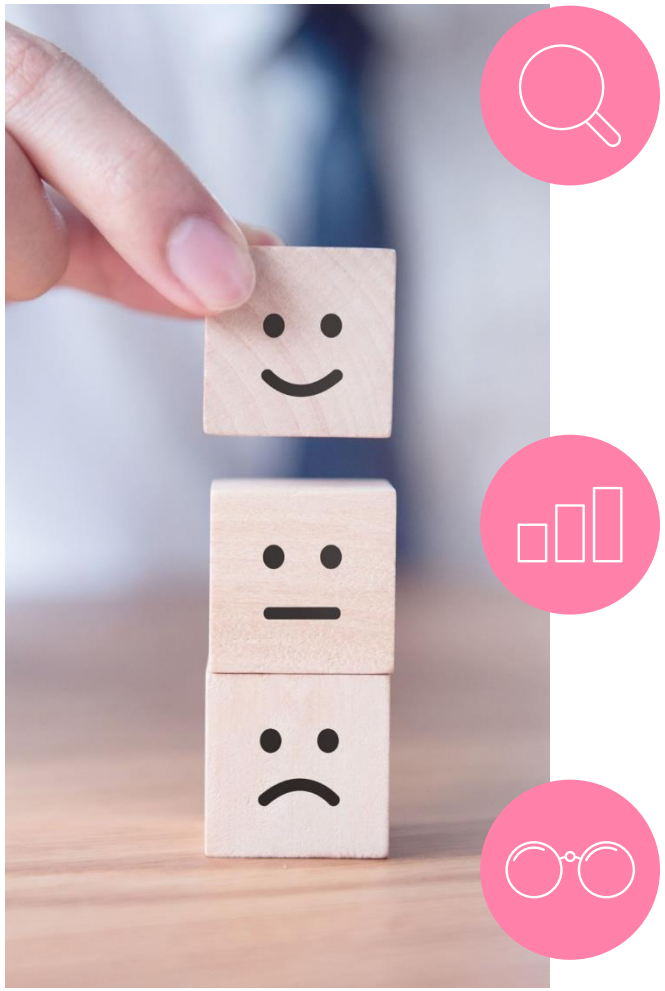
- Piramide 06
- Prioriteitenmatrix 07

> Resultaten 10

- Algemene tevredenheid 11
- Beoordeling dienstverlening 14
- Behoeften van werkgevers 21

> Bijlagen 23

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 rapport bevat de resultaten van het regionale WerkgeversServicepunt Groot-Amsterdam.
- Behalve dit rapport voor WSP Groot-Amsterdam is er ook een rapport beschikbaar met daarin de resultaten voor alle WSP's samen. Deze totaalrapportage bevat de resultaten voor alle WSP's bij elkaar genomen. 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. De vragenlijst bestond uit 27 vragen.
- Voor het onderzoek zijn werkgevers benaderd die in de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met een WSP. Er zijn 22. 218 uitnodigingen verstuurd. Er zijn twee herinneringen gestuurd naar werkgevers die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. In totaal hebben 1.983 werkgevers de vragenlijst helemaal ingevuld. De respons bedraagt 10%. Voor WSP Groot-Amsterdam hebben 70 werkgevers de vragenlijst ingevuld.

Leeswijzer

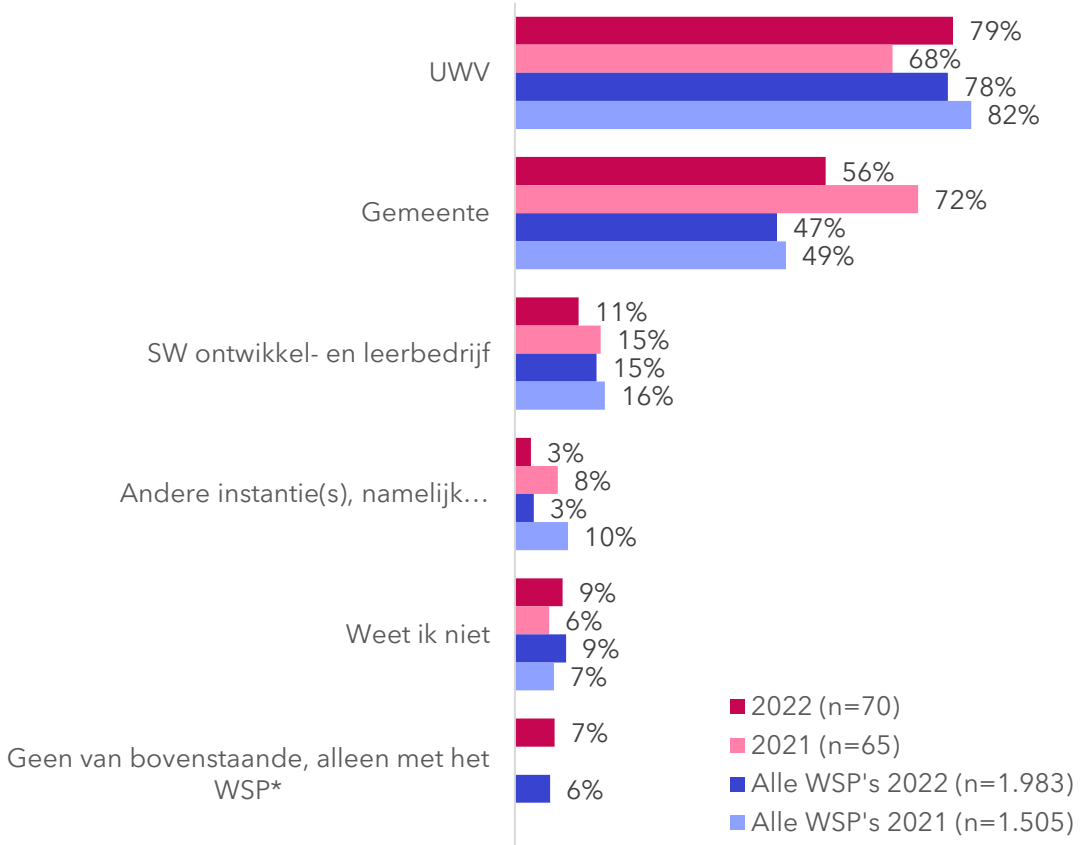
- In de grafieken worden resultaten gepresenteerd voor WSP Groot-Amsterdam naast het gemiddelde resultaat van alle regionale WSP's. De resultaten voor de metingen van 2022 en 2021 zijn beide zichtbaar. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie. Significante verschillen* voor 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.

**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 INSTANTIES VAN WSP GROOT-AMSTERDAM EN BEDRIJFSGROOTTE

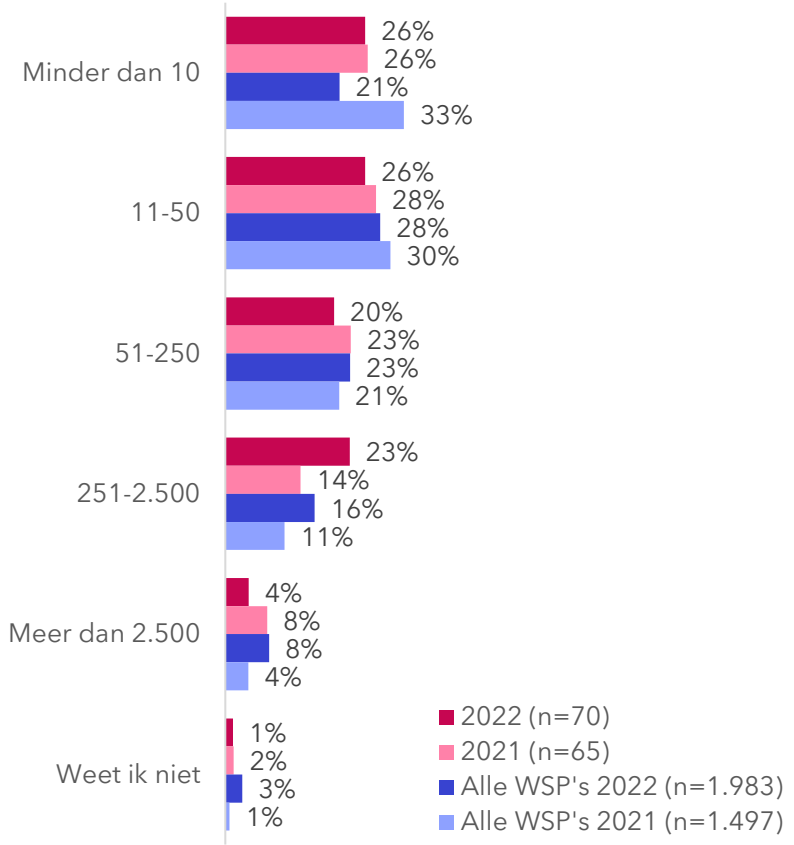
VOORAF

Met welke van deze instanties van WSP Groot-Amsterdam heeft u wel eens te maken?
Basis: werkgevers



**Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.*

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



Ruigrok onderzoek & advies

Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over WSP Groot-Amsterdam. Dit komt door de deskundigheid en behulpzaamheid van de medewerkers. Tevredenheid ligt op hetzelfde niveau als vorig jaar. Behoefte van werkgevers aan werving en selectie blijft hoog

Algehele tevredenheid

Net als vorig jaar zijn werkgevers over het algemeen tevreden over het WSP. Deskundigheid en meedenken met werkgevers door de medewerkers zorgen voor tevredenheid

Pagina 11-13

Werkgevers zijn over het algemeen erg tevreden over WSP Groot-Amsterdam. Zij beoordelen de dienstverlening gemiddeld met een 7,8

Goed meedenken door deskundige medewerkers zorgt voor tevredenheid. Als contact van werkgevers met het WSP via veel schakels verloopt, kan dit leiden tot lagere tevredenheid

Beoordeling dienstverlening en rol WSP

Werkgevers zijn tevreden met de dienstverlening. In vergelijking met andere WSP's zien relatief veel werkgevers WSP Groot-Amsterdam als een strategische partner

Pagina 14-20

Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst. In vergelijking met andere WSP's hebben meer werkgevers hier bij WSP Groot-Amsterdam gebruik van gemaakt. De tevredenheid over werving en selectie ligt op hetzelfde niveau als vorig jaar

De kennis, communicatie, behulpzaamheid en aansluiting van diensten op behoeften worden positief beoordeeld. Werkgevers zijn vooral te spreken over de behulpzaamheid van medewerkers

De communicatie en werkgevers echt verder willen helpen worden zeer gewaardeerd. Sommige werkgevers kunnen onvoldoende geholpen worden door het WSP door een gebrek aan gerichte kennis over de sector waarin zij zitten

61% van de werkgevers vindt WSP Groot-Amsterdam een goede gesprekspartner rondom personeelsvraagstukken. Dit aandeel is groter dan bij andere WSP's. 49% vindt dat het WSP hen helpt hun weg te vinden bij alle instanties op de arbeidsmarkt

Behoeften van werkgevers

Een geringe beschikbaarheid aan kandidaten is het meest voorkomende pijnpunt. Het merendeel van de werkgevers heeft ook komend jaar behoefte aan werving en selectie

Pagina 21-22

Werkgevers lopen in de huidige arbeidsmarkt vooral aan tegen een geringe beschikbaarheid van kandidaten vanuit het WSP. 44% heeft geen pijnpunten ervaren in de dienstverlening

Vergeleken met andere WSP's hebben werkgevers bij WSP Groot-Amsterdam in het komende jaar vaker behoefte aan werving en selectie. 71% van de werkgevers verwacht behoefte aan deze dienstverlening

PRIORITEITENMATRIX

Uitleg

- De prioriteitenmatrix geeft de samenhang (correlatie) weer tussen de waardering van de verschillende aspecten van de dienstverlening en het belang van deze onderdelen voor de tevredenheid over WSP Groot-Amsterdam 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

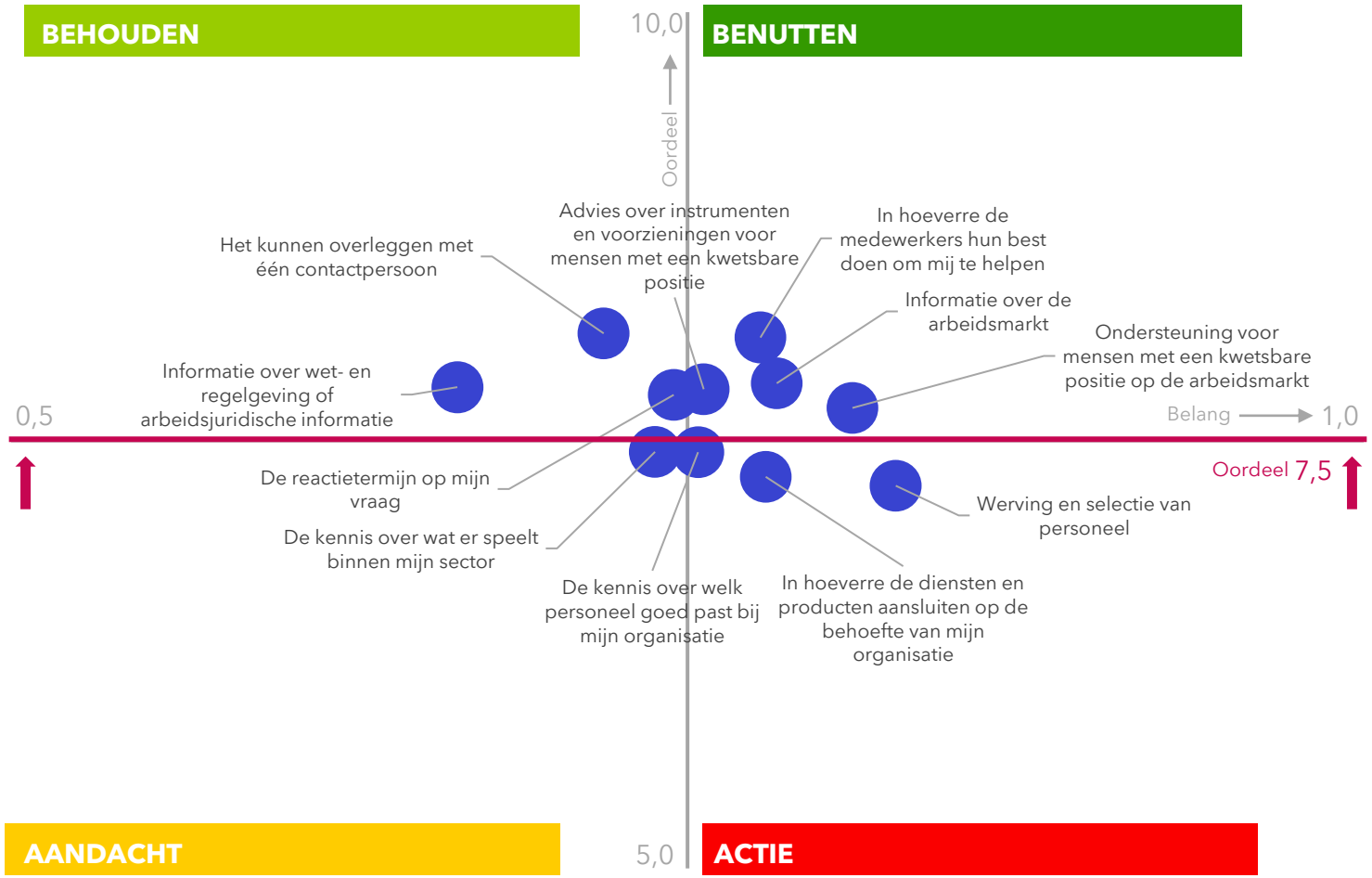
- Aspecten van de dienstverdeling kunnen aan de hand van hun score en mate van invloed op de algemene tevredenheid ingedeeld worden in één van vier vakken:
  - Benutten: aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld. Het WSP kan deze benutten.
  - Behouden: aspecten die minder van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld. Dit zijn aspecten die het WSP het beste kan behouden.
  - Actie: aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment ondergemiddeld worden beoordeeld. Dit zijn actiepunten voor het WSP.
  - Aandacht: aspecten die minder van belang zijn voor de algehele tevredenheid maar op dit moment ondergemiddeld worden beoordeeld. Dit zijn aandachtspunten voor het WSP.

Twee prioriteitenmatrixen

- In dit rapport presenteren we twee prioriteitenmatrixen: één algemene voor alle WSP's samen en één specifiek voor WSP Groot-Amsterdam. Zo kunnen de uitkomsten gemakkelijk vergeleken kunnen worden.
- Beide prioriteitenmatrixen zijn gebaseerd op de resultaten van de meting in 2022.

PRIORITEITENMATRIX ALLE WSP'S

PRIORITEITENMATRIX



Toelichting

> De losse aspecten van de dienstverlening worden door werkgevers positief beoordeeld. Alle aspecten worden gemiddeld hoger dan een 7,0 beoordeeld. 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.

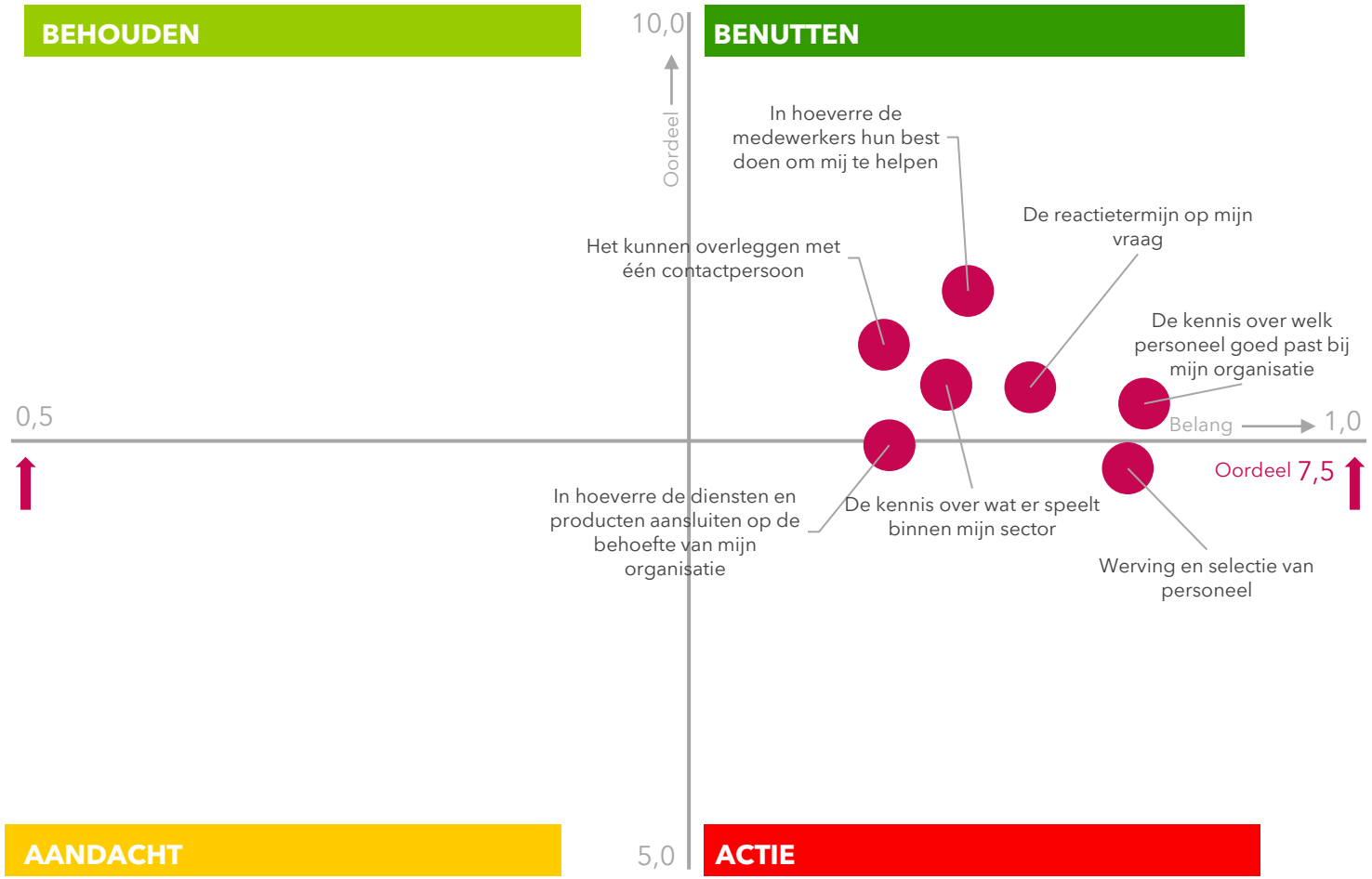
Conclusie

> De meeste impact op de algehele tevredenheid kan worden gemaakt met betere werving en selectie van personeel.

> Ondersteuning voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt en informatie over de arbeidsmarkt zijn ook relatief erg belangrijk voor de algehele tevredenheid.

Ruigrok onderzoek & advies

PRIORITEITENMATRIX WSP GROOT-AMSTERDAM*



Conclusie

- De kennis over welk personeel goed past bij werkgevers en werving en selectie hebben de hebben de grootste impact op de algehele tevredenheid met WSP Groot-Amsterdam.
- Werving en selectie wordt het minst positief beoordeeld door werkgevers, dit is het enige aspect van de dienstverlening dat lager dan een 7,5 scoort. Dit onderdeel is een actiepunt voor WSP Groot-Amsterdam.

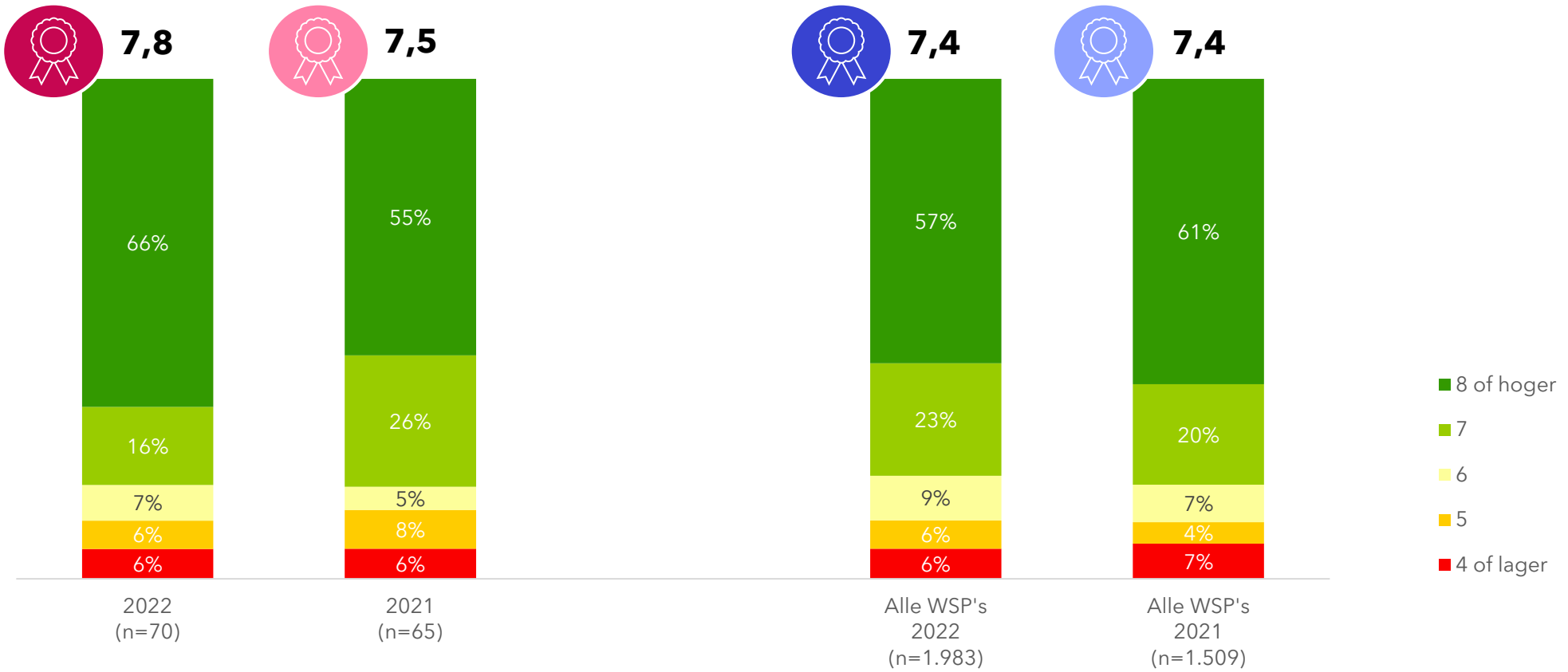
* *Voor de volgende aspecten van de dienstverlening zijn te weinig beoordelingen verzameld om te worden meegenomen in de prioriteitenmatrix:*

- Informatie over de arbeidsmarkt
- 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

ALGEMENE TEVREDENHEID

WERKGEVERS ZIJN OVER HET ALGEMEEN ERG TEVREDEN OVER WSP GROOT-AMSTERDAM. ZIJ BEOORDELEN DE DIENSTVERLENING GEMIDDELD MET EEN 7,8

Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over WSP Groot-Amsterdam?
Basis: werkgevers



Ruigrok onderzoek & advies

GOED MEEDENKEN DOOR DESKUNDIGE MEDEWERKERS ZORGT VOOR TEVREDENHEID. ALS CONTACT VAN WERKGEVERS MET HET WSP VIA VEEL SCHAKELS VERLOOPT, KAN DIT LEIDEN TOT LAGERE TEVREDENHEID

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

Er wordt goed meegedacht met werkgevers, werkgevers voelen zich geholpen.

> *Onze contactpersoon is erg behulpzaam en denkt goed met ons mee.*
> *Er wordt altijd goed meegedacht en initiatief genomen.*
> *Ik word tijdig geïnformeerd. Goede selectie van kandidaten. Mijn contactpersoon weet wat wij willen.*

Medewerkers van WSP Groot-Amsterdam zijn deskundig in wat ze doen.

> *Onze contactpersonen zijn zeer kundig, behulpzaam en komen hun afspraken na.*
> *De mensen met wie wij samenwerken zijn prettig in het contact, professioneel en heel goed in hun vak.*

Werkgevers schakelen soms met veel verschillende medewerkers van WSP Groot-Amsterdam. Dit zorgt voor ruis op de lijn en verminderde tevredenheid over de dienstverlening.

> *Ik vind dat er teveel schakels zijn die zich met de plaatsing bemoeien, hierdoor kunnen sommige dingen in het begin onduidelijk zijn.*
> *Ik ben niet echt tevreden omdat ik steeds te maken heb/had met verschillende medewerkers. Veel vrij, afwezig, o.i.d. en dan een vervanger benoemen. Ik denk dat het werk van persoonlijke bemiddeling en menselijke issues valt of staat bij een persoonlijke klik en vertrouwen. En daar zijn vaste contactpersonen en korte lijntjes erg belangrijk.*

Vergelijking met het totaal van alle WSP's samen

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

> Deskundige medewerkers die echt verder kunnen helpen.
> Dat medewerkers van de WSP's goed meedenken met werkgevers.

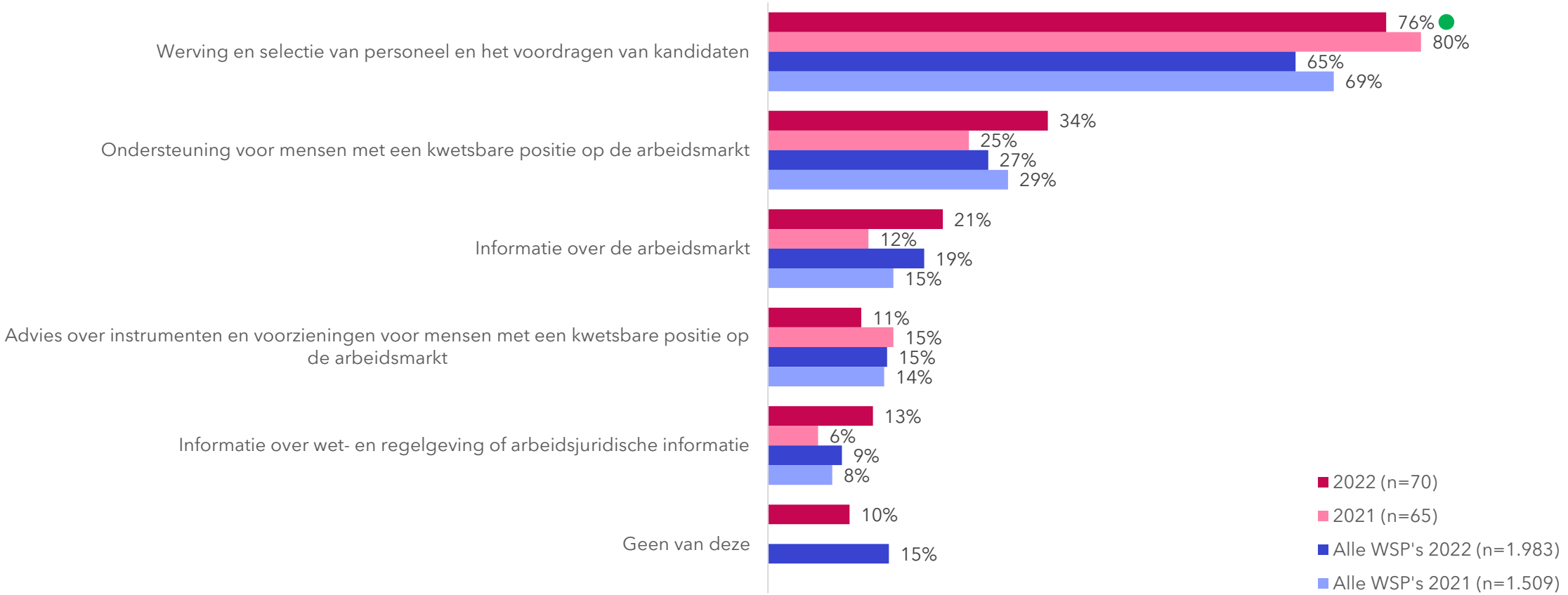
Daarnaast noemen werkgevers bij andere WSP's ook:

> Het voordragen van ongeschikte kandidaten.
> Slechte bereikbaarheid en lange reactietijden op vragen.
> Een gebrek aan pro-activiteit vanuit het WSP.

BEOORDELING DIENSTVERLENING

WERVING EN SELECTIE BLIJFT DE MEEST GEBRUIKTE DIENST. IN VERGELIJKING MET ANDERE WSP'S HEBBEN MEER WERKGEVERS HIER BIJ WSP GROOT-AMSTERDAM GEBRUIK VAN GEMAAKT

Van welke van deze dienstverlening van WSP Groot-Amsterdam heeft u in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt?
Basis: werkgevers

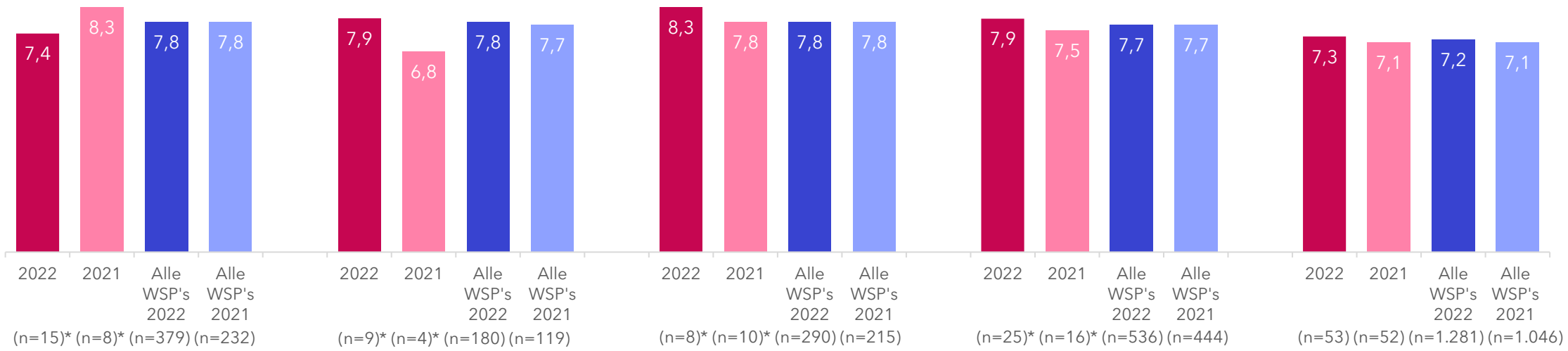


● *Vaker dan bij andere WSP's.*

Ruigrok onderzoek & advies

DE TEVREDENHEID OVER WERVING EN SELECTIE LIGT OP HETZELFDE NIVEAU ALS VORIG JAAR

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WSP Groot-Amsterdam als het gaat om... - Gemiddelde rapportcijfer
Basis: werkgevers



Informatie over de arbeidsmarkt

Informatie over wet- en regelgeving of arbeidsjuridische informatie

Advies over instrumenten en voorzieningen voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt

Ondersteuning voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt

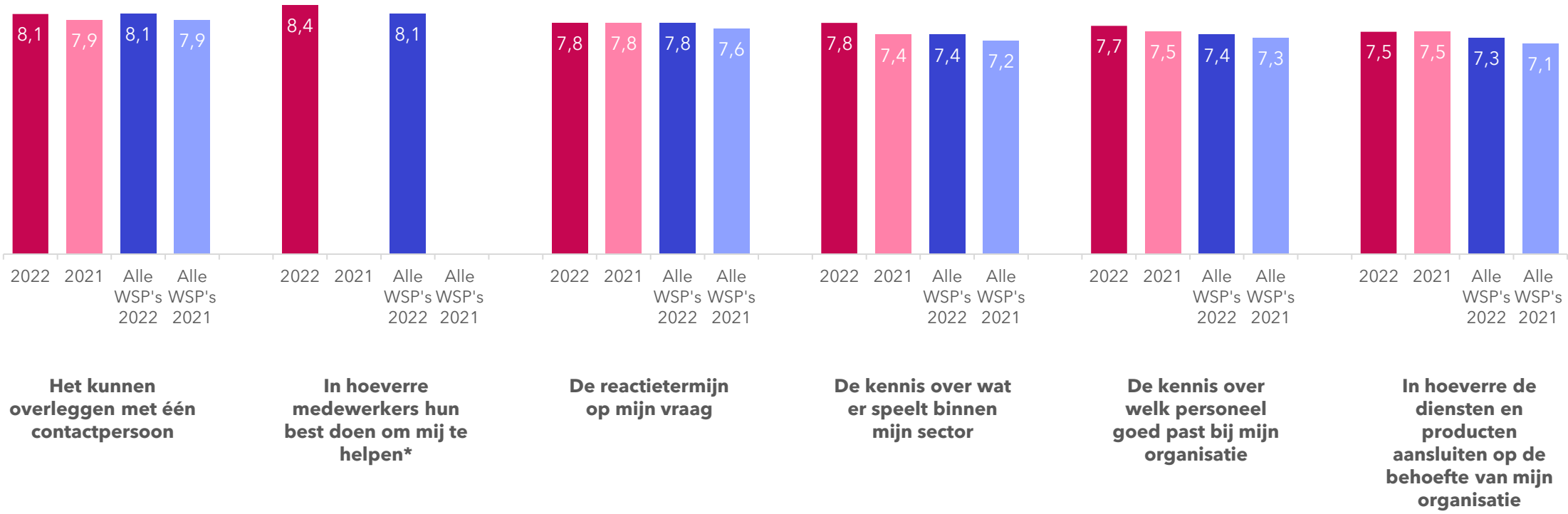
Werving en selectie van personeel en het voordragen van kandidaten

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

DE KENNIS, COMMUNICATIE, BEHULPZAAMHEID EN AANSLUITING VAN DIENSTEN OP BEHOEFTEN WORDEN POSITIEF BEOORDEELD. WERKGEVERS ZIJN VOORAL TE SPREKEN OVER DE BEHULPZAAMHEID VAN MEDEWERKERS

Hoe tevreden bent u over WSP Groot-Amsterdam als het gaat om... - Gemiddelde rapportcijfer
Basis: werkgevers

(2022 n=70, 2021 n=65, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



**Deze vraag is in 2022 toegevoegd.*

Ruigrok onderzoek & advies

DE COMMUNICATIE EN WERKGEVERS ECHT VERDER WILLEN HELPEN WORDEN ZEER GEWAARDEERD. SOMMIGE WERKGEVERS KUNNEN ONVOLDOENDE GEHOLPEN WORDEN DOOR HET WSP DOOR EEN GEBREK AAN GERICHTE KENNIS OVER DE SECTOR WAARIN ZIJ ZITTEN

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

De communicatie is goed.

> *WSP schakelt altijd snel en geeft goede adviezen waarmee we verder kunnen.*
> *Proactief en prettig contact.*

De samenwerking met contactpersonen van het WSP is prettig.

> *Contactpersonen zijn zeer vriendelijk en doen altijd hun uiterste best om je te helpen.*
> *Ik vind onze contactpersonen allebei uitstekend in wat ze doen, hoe ze het doen en in het lopen van de extra mijl. Ze zijn beiden zeer professioneel en ik zou ze graag aanbevelen aan iedereen die erom vraagt.*
> *Onze contactpersonen kennen wij al langer, waardoor wij weten wat wij aan elkaar hebben.*

Een gebrek aan kennis over de sector of markt waarin werkgevers opereren leidt ertoe dat men niet goed geholpen kan worden.

> *Veel medewerkers van het WSP zijn nog onbekend met de voorzieningen die beschikbaar gesteld worden via de Regionale Mobiliteits Teams (RMT). Dit is erg vervelend om dit als werkgever te moeten uitleggen aan mensen van WSP.*
> *Geen kennis van wat we doen en helaas geen kandidaat voorgedragen voor de redelijk algemene functie van financieel medewerker.*

Vergelijking met het totaal van alle WSP's samen

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

> Medewerkers spannen zich overduidelijk in om hen te helpen.
> Men verwacht niet altijd hele specifieke kennis vanuit het WSP, wel verwachten zij overleg en vragen wanneer dit niet het geval is.

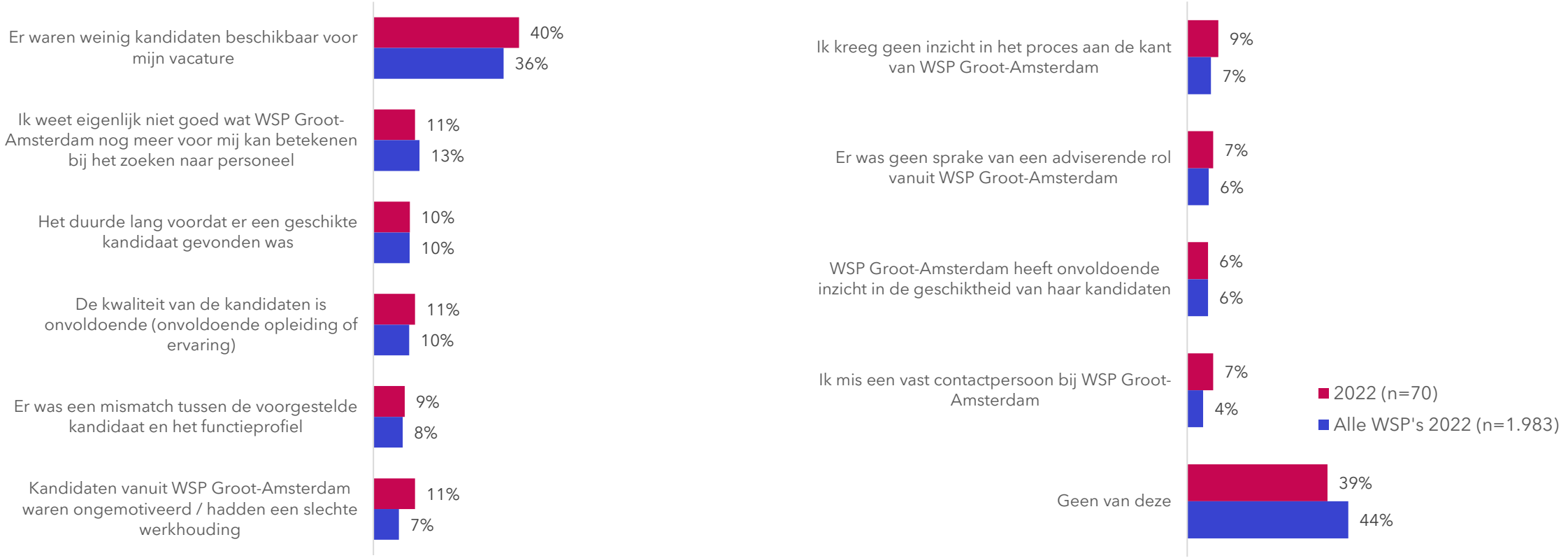
Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:

> Kunnen overleggen met één contactpersoon is prettig.
> Reacties op vragen soms erg lang duren.

WERKGEVERS LOPEN IN DE HUIDIGE ARBEIDSMARKT VOORAL AAN TEGEN EEN GERINGE BESCHIKBAARHEID VAN KANDIDATEN VANUIT WSP GROOT-AMSTERDAM. 39% HEEFT GEEN VAN DE VOORGELEGDE PIJNPUNTEN ERVAREN IN DE DIENSTVERLENING

Met welke van de onderstaande situaties heeft u zelf in het afgelopen half jaar wel eens te maken gehad in de dienstverlening van WSP Groot-Amsterdam?*

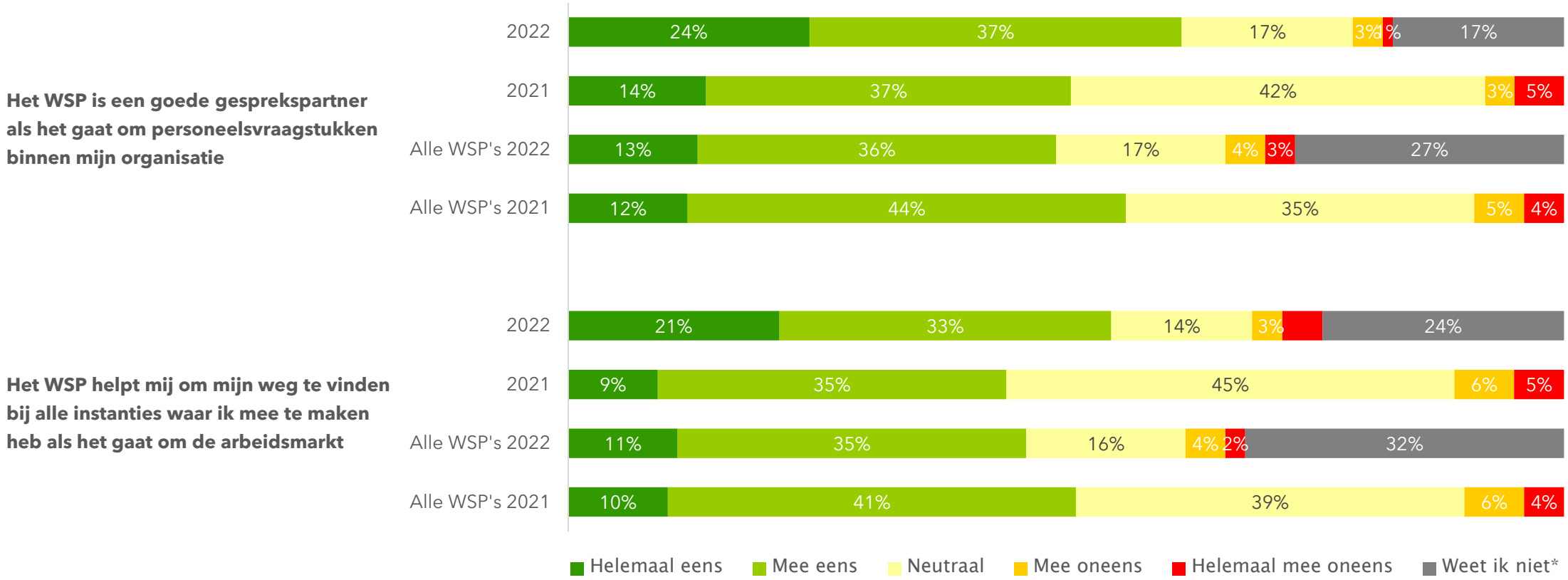
Basis: werkgevers



**Deze vraag is in 2022 toegevoegd.*

61% VAN DE WERKGEVERS VINDT WSP GROOT-AMSTERDAM EEN GOEDE GESPREKSPARTNER RONDOM PERSONEELSVRAAGSTUKKEN. DIT AANDEEL IS GROTER DAN BIJ ANDERE WSP'S. 54% VINDT DAT HET WSP HEN HELPT HUN WEG TE VINDEN BIJ ALLE INSTANTIES OP DE ARBEIDSMARKT

In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over WSP Achterhoek?
Basis: werkgevers
(2022 n=59, 2021 n=49, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)

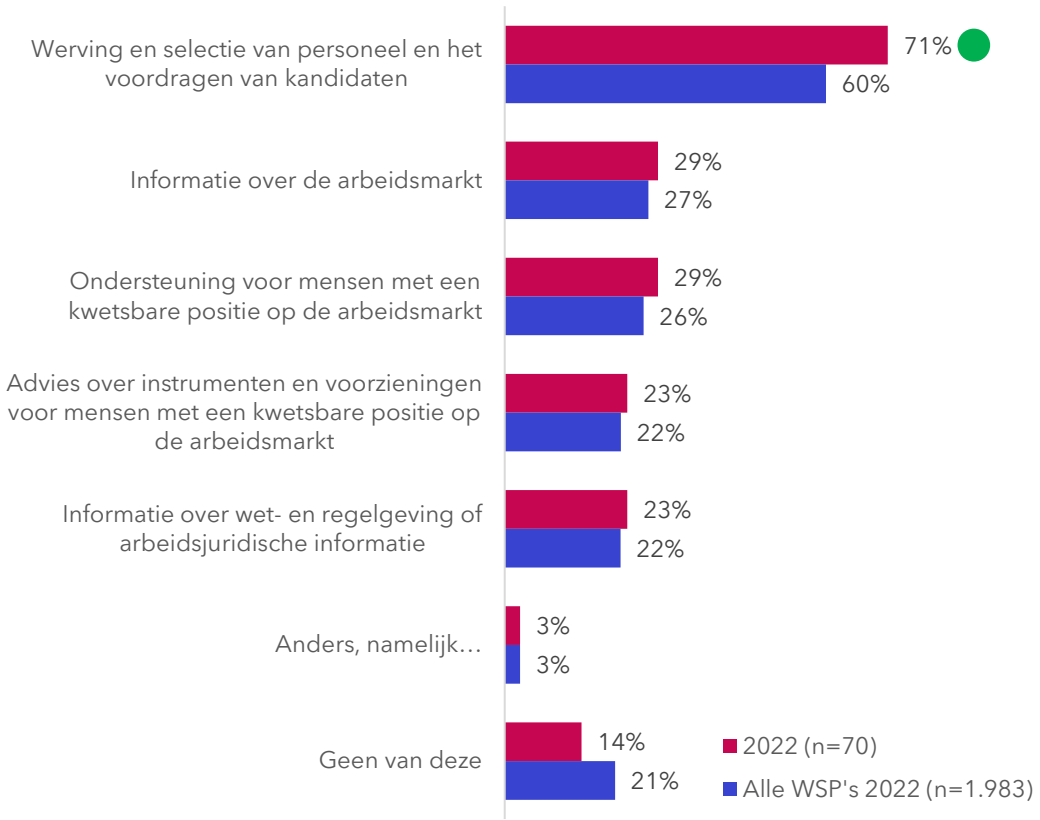


**Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd. Een vergelijking tussen de resultaten van 2022 en 2021 is daardoor niet mogelijk.*

BEHOEFTEN VAN WERKGEVERS

VERGELEKEN MET ANDERE WSP'S HEBBEN WERKGEVERS BIJ WSP GROOT-AMSTERDAM IN HET KOMENDE JAAR VAKER BEHOEFTE AAN WERVING EN SELECTIE. 71% VAN DE WERKGEVERS VERWACHT BEHOEFTE AAN DEZE DIENSTVERLENING

Aan welke van deze dienstverlening van WSP Groot-Amsterdam verwacht u het komende jaar behoefte te hebben?*
Basis: werkgevers



Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

"Door krapte op de arbeidsmarkt is het steeds moeilijker om kandidaten te vinden."

"Mensen met een kwetsbare positie kunnen een waardevolle aanwinst zijn voor ons bedrijf."

"De arbeidsmarkt is momenteel erg turbulent, het is voor ons belangrijk om tendensen in deze markt te signaleren."

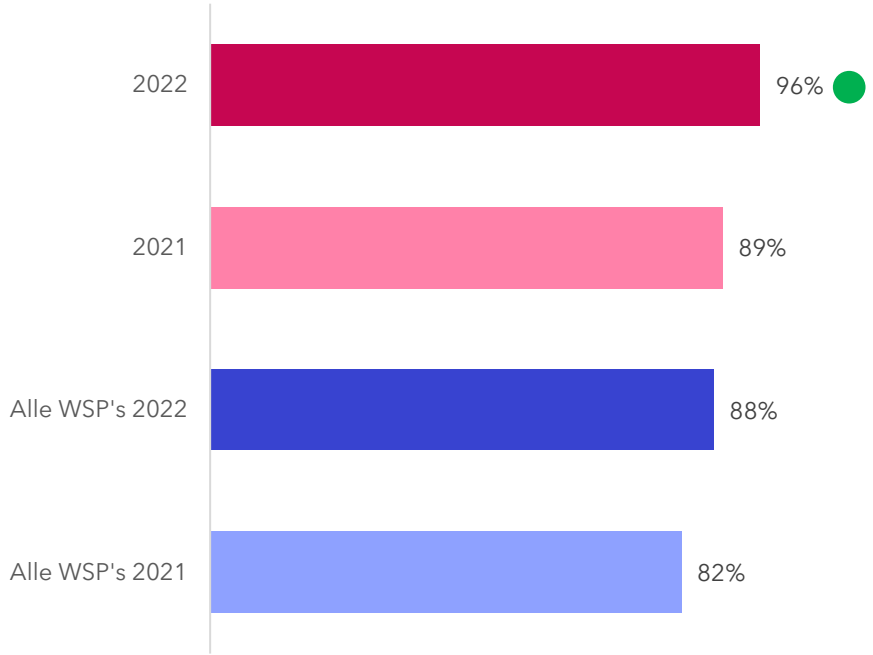
"We zijn actief bezig met diversiteit en inclusie in ons bedrijf, o.a. door werkervaringsplekken."

**Deze vraag is in 2022 toegevoegd.*

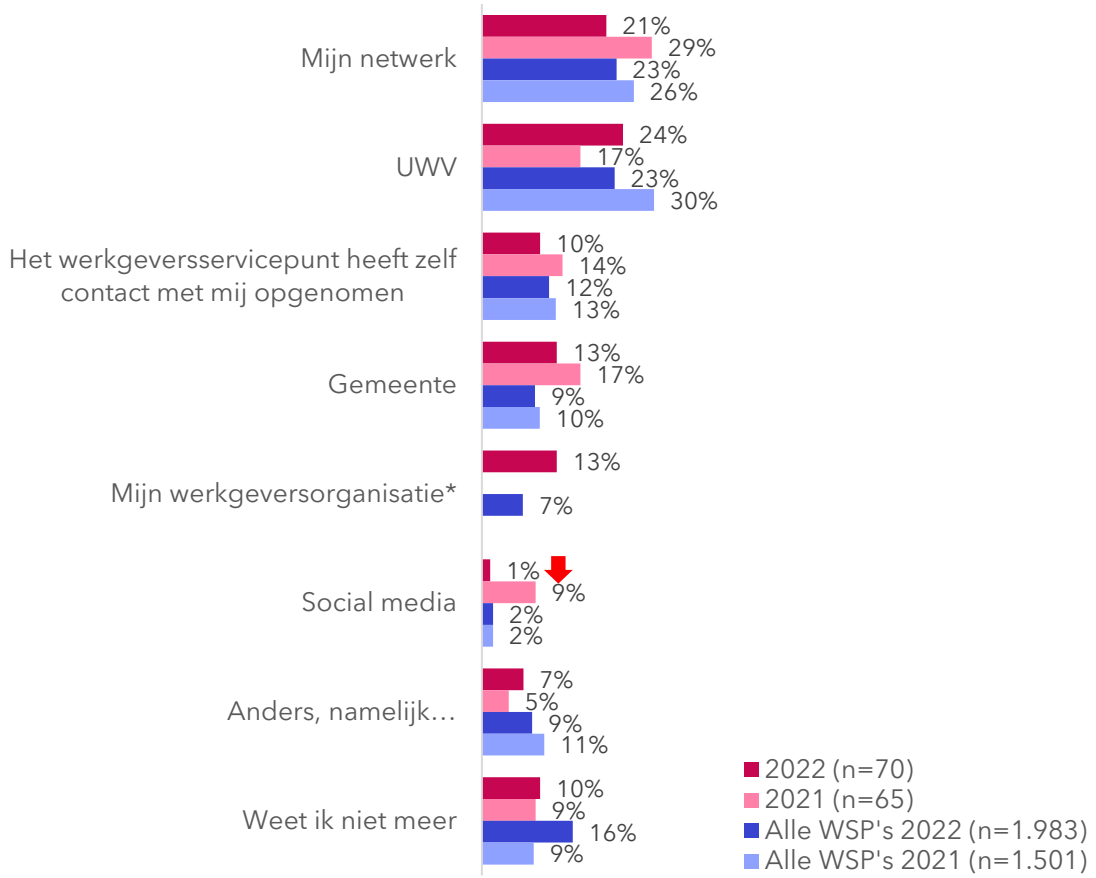
● *Vaker dan bij andere WSP's.*

VRIJWEL ALLE WERKGEVERS ZIJN BEKEND MET DE NAAM ‘WSP’. NET ALS VORIG JAAR ZIJN WERKGEVERS HET VAAKST IN CONTACT GEKOMEN MET WSP GROOT-AMSTERDAM VIA HUN EIGEN NETWERK EN UWV. WERKGEVERS ZIJN DIT JAAR MINDER VIA SOCIAL MEDIA UITGEKOMEN BIJ HET WSP

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



Hoe bent u in contact gekomen met WSP Groot-Amsterdam? Via..
Basis: werkgevers



**Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.*

Minder vaak dan in 2021.

Vaker dan bij andere WSP’s.

Ruigrok onderzoek & advies

RESPONSOVERZICHT WERKGEVERSSERVICEPUNTEN

WSP	Aantal	Respons %
Landelijk WSP Gemeenten	4	11%
Landelijk WSP UWV	89	5%
WSP Achterhoek	59	9%
WSP AVregio	3	6%
WSP Baanbrekend Drechtsteden	30	13%
WSP Drenthe	68	14%
WSP Factor Werk Stedendriehoek en Noordwest Veluwe	59	7%
WSP Flevoland	43	9%
WSP Frysland Werkt!	66	6%
WSP Gooi- en Vechtstreek	15	8%
WSP Groot-Amsterdam	70	8%
WSP Haaglanden	78	8%
WSP Holland Rijnland	42	8%
WSP Midden-Brabant	60	10%
WSP Midden-Gelderland	56	10%
WSP Midden-Holland	18	10%
WSP Midden-Limburg	63	9%
WSP Midden-Utrecht	86	12%
WSP Noord-Holland Noord	84	12%
WSP Noord-Limburg	73	10%
WSP Noordoost Brabant	55	8%
WSP Regio Amersfoort	36	13%
WSP Regio Foodvalley	31	9%
WSP Regio Zwolle	76	8%
WSP Rijk van Nijmegen	49	12%
WSP Rijnmond	91	10%
WSP Rivierenland & UWV	21	8%
WSP Werk in Zicht	50	12%
WSP Werkplein Twente	68	8%
WSP West-Brabant	94	10%
WSP Zaanstreek-Waterland	38	14%
WSP Zeeland	51	7%
WSP Zuid-Holland Centraal	19	10%
WSP Zuid-Kennemerland en IJmond	37	11%
WSP Zuid-Limburg	70	8%
WSP 04 Werkt	131	9%

COLOFON

Ruigrok / Silodam 1a, 1013 AL Amsterdam / 020-7820400 / info@ruigrok.nl / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264

RESEARCH KEURMERKGROEP Gecertificeerd marktonderzoek

Ruigrok onderzoek & advies