

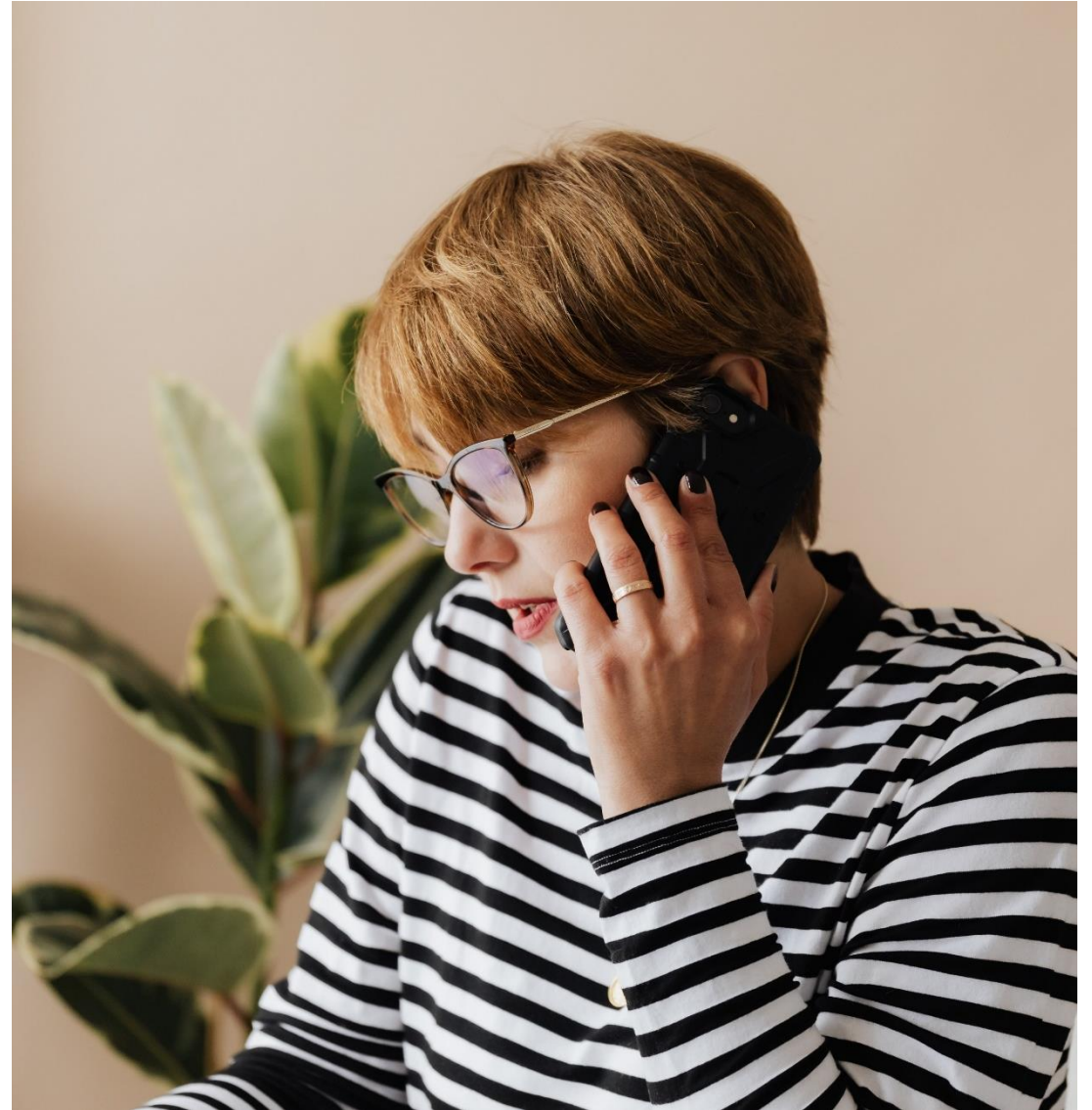
WSP HOLLAND RIJNLAND DOOR DE OGEN VAN WERKGEVERS

Monitor Werkgeverstevredenheid 2022

JANUARI 2023

INHOUDSOPGAVE

- > Vooraf 03
- > Management samenvatting 05
 - Piramide 06
 - Prioriteitenmatrix 07
- > Resultaten 10
 - Algemene tevredenheid 11
 - Beoordeling dienstverlening 14
 - Behoeften van werkgevers 20
- > Bijlagen 22



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 Holland Rijnland.
- > Behalve dit rapport voor WSP Holland Rijnland 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 Holland Rijnland hebben 42 werkgevers de vragenlijst ingevuld.

Leeswijzer

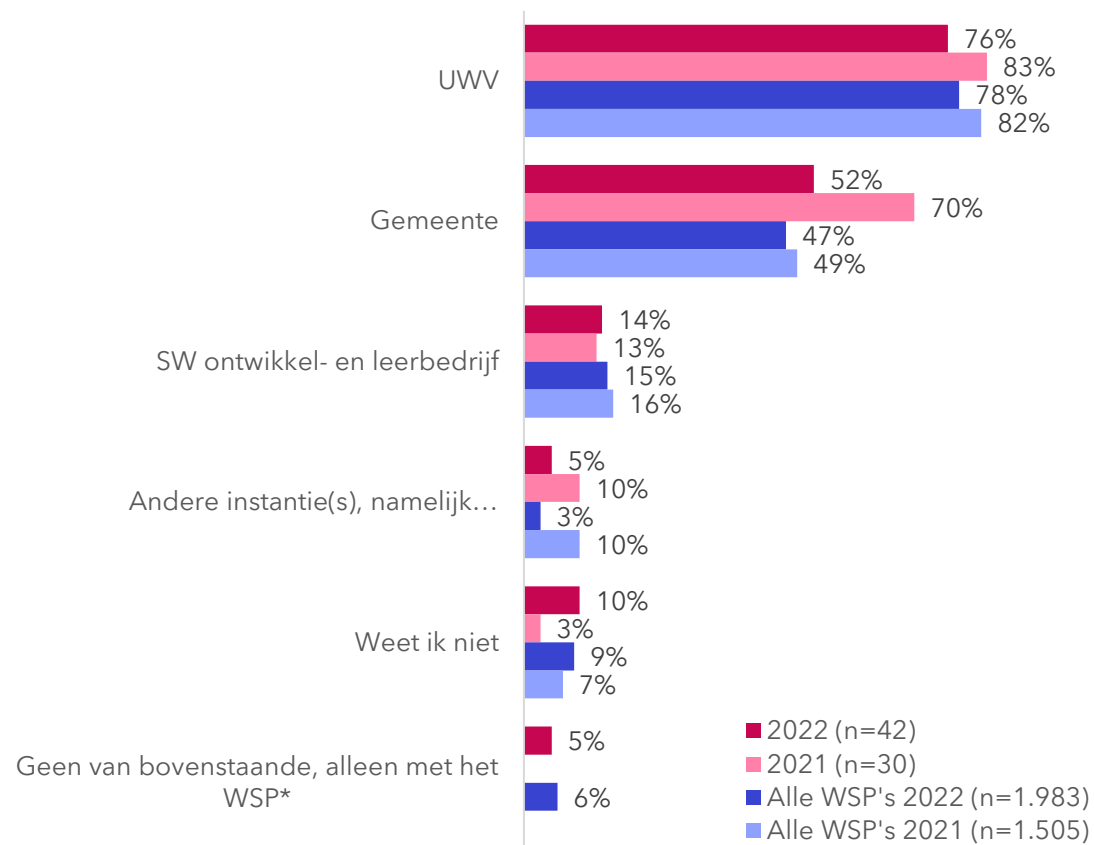
- > In de grafieken worden resultaten gepresenteerd voor WSP Holland Rijnland naast het gemiddelde resultaat van alle regionale WSP's. De resultaten voor de metingen van 2022 en 2021 zijn beide zichtbaar. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie. Significante verschillen* 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 HOLLAND RIJNLAND EN BEDRIJFSGROOTTE

Met welke van deze instanties van WSP Holland Rijnland heeft u wel eens te maken?

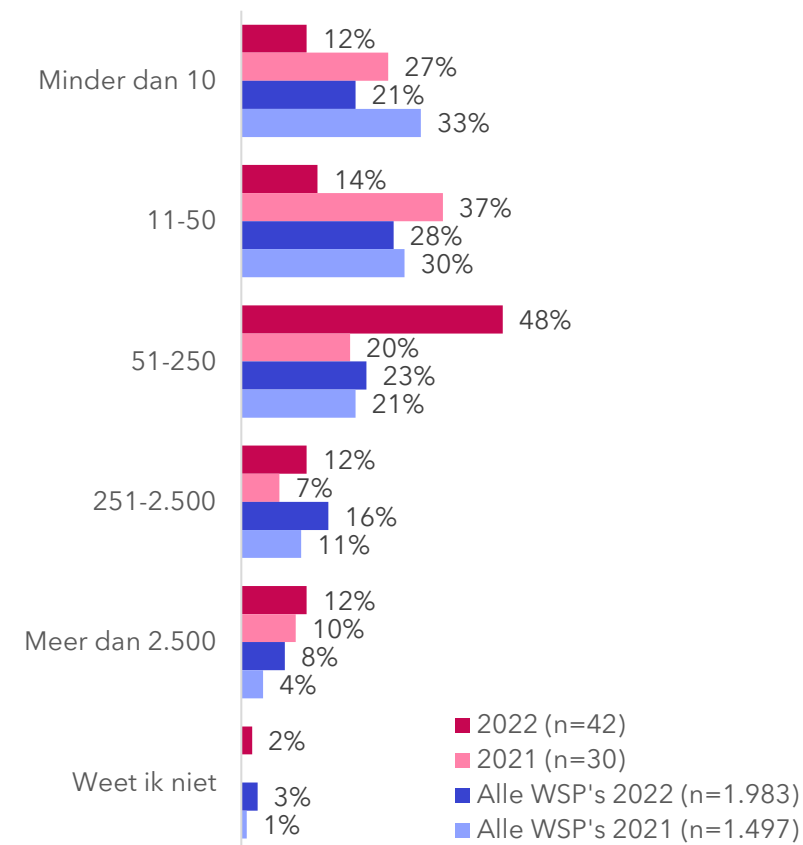
Basis: werkgevers



*Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.

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

Basis: werkgevers





Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over WSP Holland Rijnland. Dit komt door prettige communicatie en meedenken met werkgevers. Werving en selectie van goed passende kandidaten is het grootste pijnpunt

<p>Algemene tevredenheid</p> <p>Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over WSP Holland Rijnland. Prettige communicatie en meedenken met werkgevers zorgen voor tevredenheid</p>	<p>Beoordeling dienstverlening en rol WSP</p> <p>Werkgevers zijn tevreden met de dienstverlening. Ruim de helft van de werkgevers ziet het WSP als een strategisch partner</p>	<p>Gebruik en behoeften</p> <p>Een geringe beschikbaarheid aan goed passende kandidaten is het meest voorkomende pijnpunt</p>
<p>Pagina 11-13</p>	<p>Pagina 14-19</p>	<p>Pagina 20-21</p>
<p>Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over WSP Holland Rijnland. Zij beoordelen de dienstverlening gemiddeld met een 7,2</p>	<p>Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst. De tevredenheid over werving en selectie lijkt iets hoger dan vorig jaar</p>	<p>Werkgevers lopen in de huidige arbeidsmarkt vooral aan tegen een geringe beschikbaarheid van kandidaten vanuit het WSP. Vergeleken met andere WSP's zijn er bij WSP Holland Rijnland meer werkgevers die aanliepen tegen een mismatch van voorgestelde kandidaat en de functie</p>
<p>Prettige communicatie en meedenken met werkgevers zorgen voor tevredenheid. Weinig aanbod en het voordragen van ongeschikte kandidaten kan leiden tot lagere tevredenheid</p>	<p>De kennis, communicatie, behulpzaamheid en aansluiting van diensten op behoeften worden positief beoordeeld. Werkgevers zijn vooral te spreken over het kunnen overleggen met één contactpersoon</p>	<p>69% van de werkgevers verwacht komend jaar behoefte te hebben aan werving en selectie. Vergeleken met andere WSP's hebben minder werkgevers bij WSP Holland Rijnland behoefte aan informatie over wet- en regelgeving in het komende jaar</p>
	<p>54% van de werkgevers vindt WSP Holland Rijnland een goede gesprekspartner rondom personeelsvraagstukken. 57% vindt dat het WSP hen helpt hun weg te vinden bij alle instanties op de arbeidsmarkt</p>	

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 Holland Rijnland 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

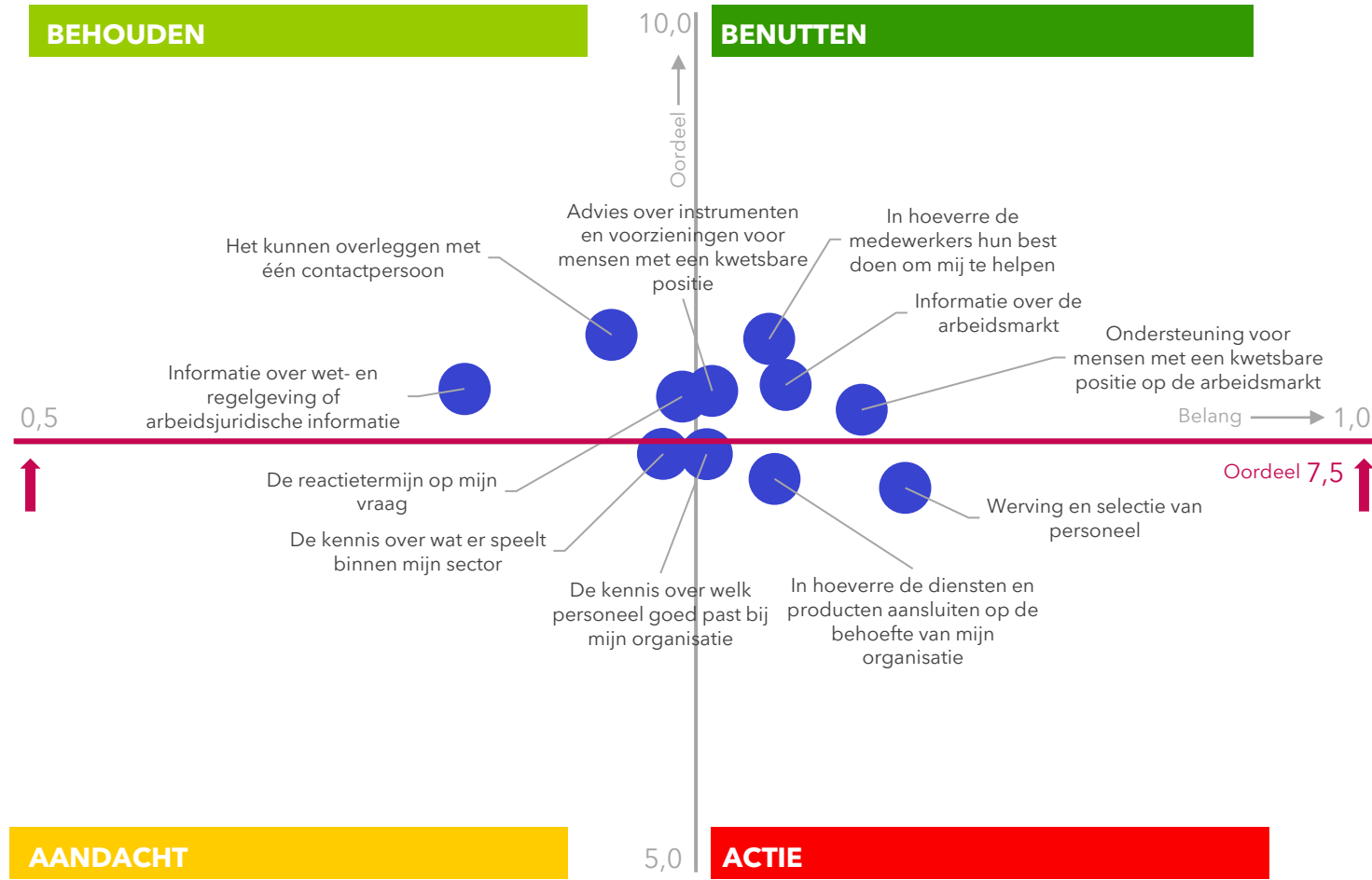
- > Aspecten van de dienstverlening kunnen aan de hand van hun score en mate van invloed op de algemene tevredenheid ingedeeld worden in één van vier vakken:
 - > Benutten: aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld. 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 Holland Rijnland. Zo kunnen de uitkomsten gemakkelijk vergeleken worden.
- > Beide prioriteitenmatrixen zijn gebaseerd op de resultaten van de meting in 2022.



PRIORITEITENMATRIX ALLE WSP'S



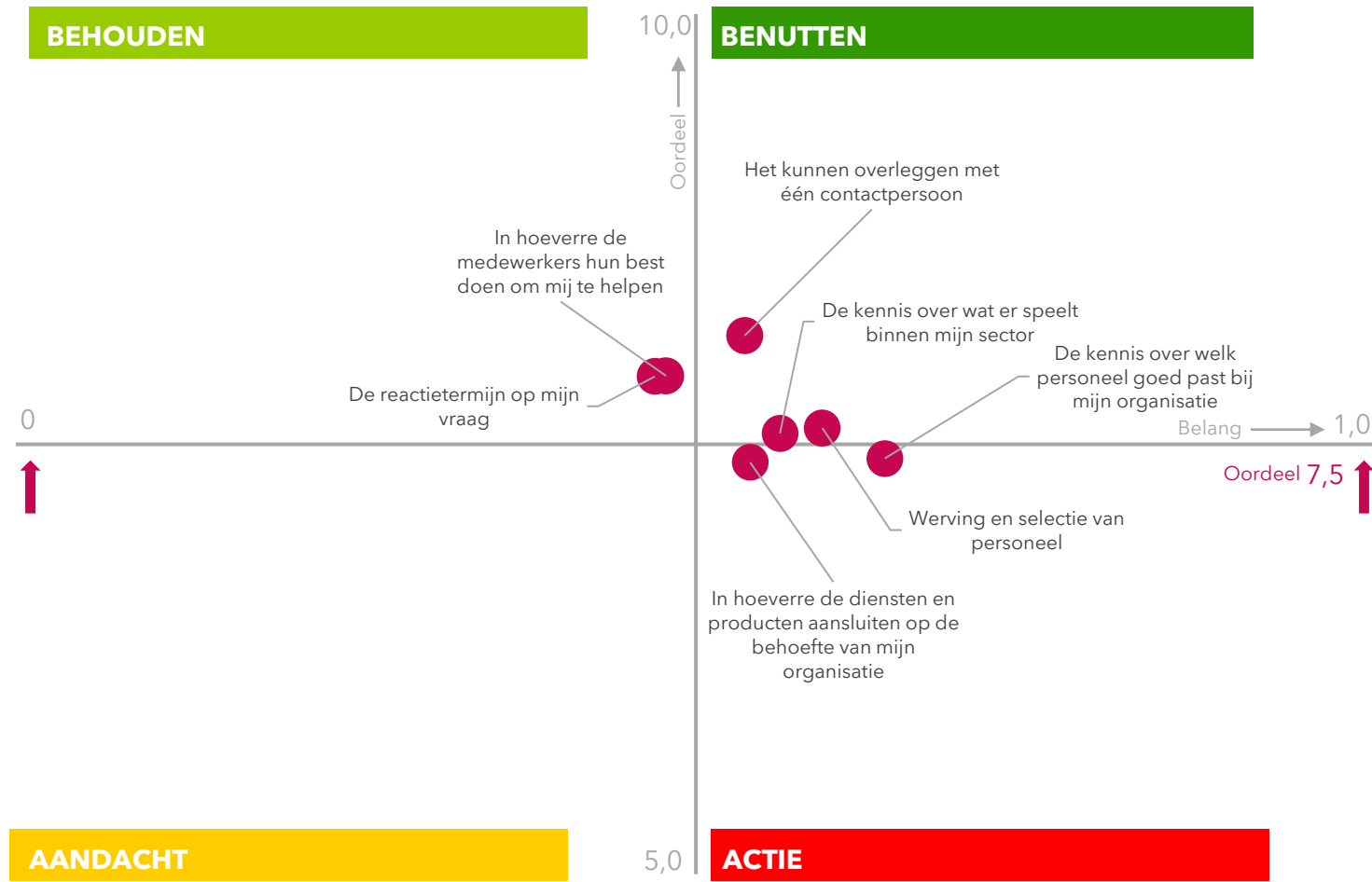
Toelichting

- > 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.

PRIORITEITENMATRIX WSP HOLLAND RIJNLAND*



Conclusie

- > De kennis over welk personeel goed past bij werkgevers heeft de grootste impact op de algehele tevredenheid én wordt met een 7,4 relatief minder positief beoordeeld door werkgevers. Dit is een actiepoint voor WSP Holland-Rijnland.
- > Werving en selectie van personeel, de kennis over actualiteit in sectoren en de mate waarin producten en diensten aansluiten op behoeften van werkgevers zijn ook belangrijk voor de algehele tevredenheid. Werkgevers ervaren nu nog relatief minder dat producten en diensten goed aansluiten op hun behoeftes.

* 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

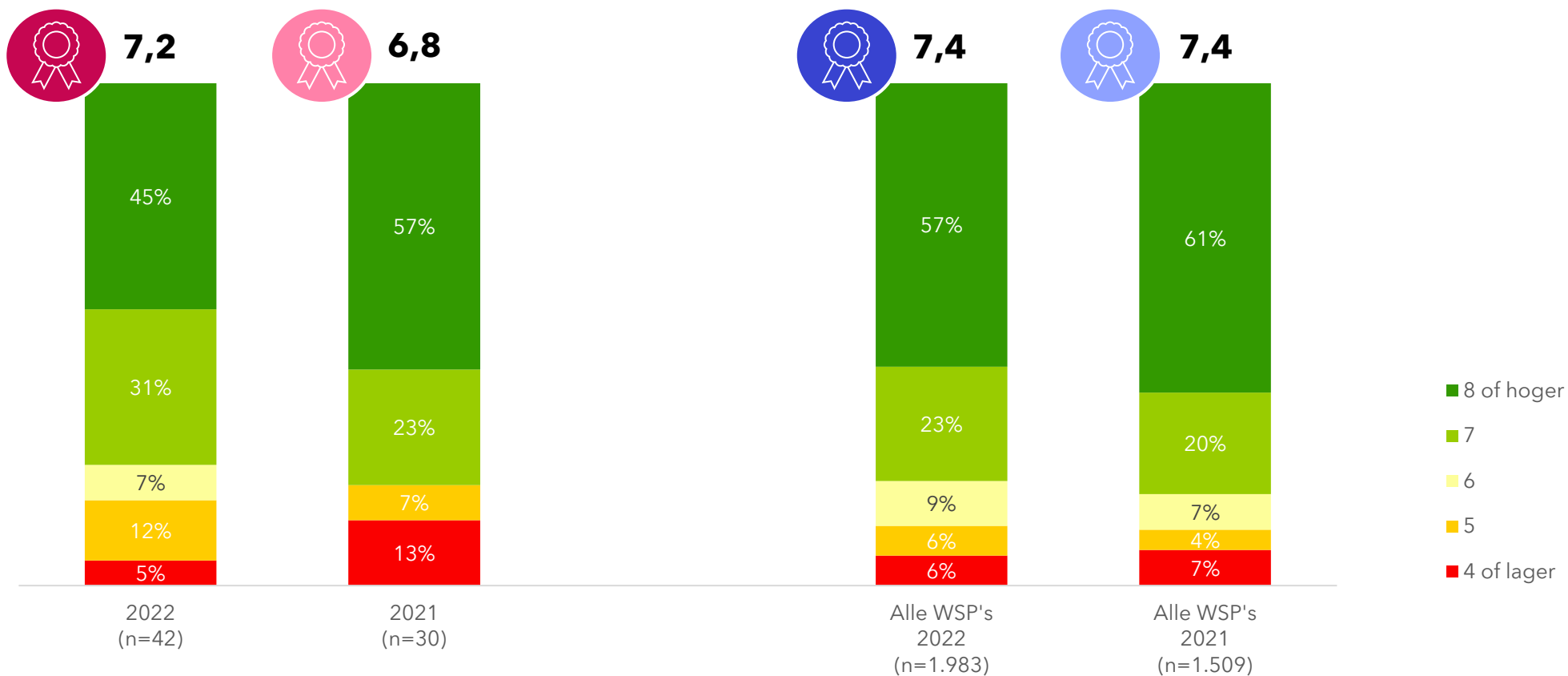


ALGEMENE TEVREDENHEID

WERKGEVERS ZIJN OVER HET ALGEMEEN TEVREDEN OVER WSP HOLLAND RIJNLAND. ZIJ BEOORDELEN DE DIENSTVERLENING GEMIDDELD MET EEN 7,2

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

Basis: werkgevers



PRETTIGE COMMUNICATIE EN MEEDENKEN MET WERKGEVERS ZORGEN VOOR TEVREDENHEID. WEINIG AANBOD EN HET VOORDRAGEN VAN ONGESCHIKTE KANDIDATEN KAN LEIDEN TOT LAGERE TEVREDENHEID

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

Het contact met WSP Holland Rijnland is direct, snel en transparant.

- > Het contact met elkaar was open en eerlijk.
- > Op vragen kreeg ik een adequate terugkoppeling en goed inzicht in de mogelijkheden.
- > Contact is direct en snel. De antwoorden zijn zeer goed bruikbaar.

Contactpersonen zijn vriendelijk en denken goed mee met werkgevers.

- > Ik heb een fijn contactpersoon. Hij geeft goede input en denkt heel erg mee.
- > Ik heb goede hulp ontvangen vanuit mijn contactpersoon wat betreft het ontvangen van passende kandidaten en informatie over de arbeidsmarkt.

Werkgevers krijgen weinig kandidaten aangedragen.

- > We hebben nog weinig kandidaten aangeleverd gekregen.
- > Er zouden meer mensen aangedragen moeten worden.

De kandidaten die WSP aandraagt, zijn in veel gevallen geen match met wat werkgevers zoeken.

- > Aangedragen kandidaten waren in alle gevallen helaas niet geschikt.
- > Ik heb veel verschillende kandidaten op gesprek gehad maar ze waren niet passend omdat ze niet voldeden aan onze vooraf besproken verwachtingen. Ik vind het een tijdrovende kwestie.

Vergelijking met het totaal van alle WSP's samen



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

- > Contactpersonen zijn vriendelijk, komen afspraken na en reageren snel.
- > Dat medewerkers van de WSP's goed meedenken met werkgevers.
- > Ondanks begrip over de huidige arbeidsmarkt, verbazing over het complete gebrek aan kandidaten.
- > Het voordragen van ongeschikte kandidaten.

Daarnaast noemen werkgevers bij andere WSP's ook:

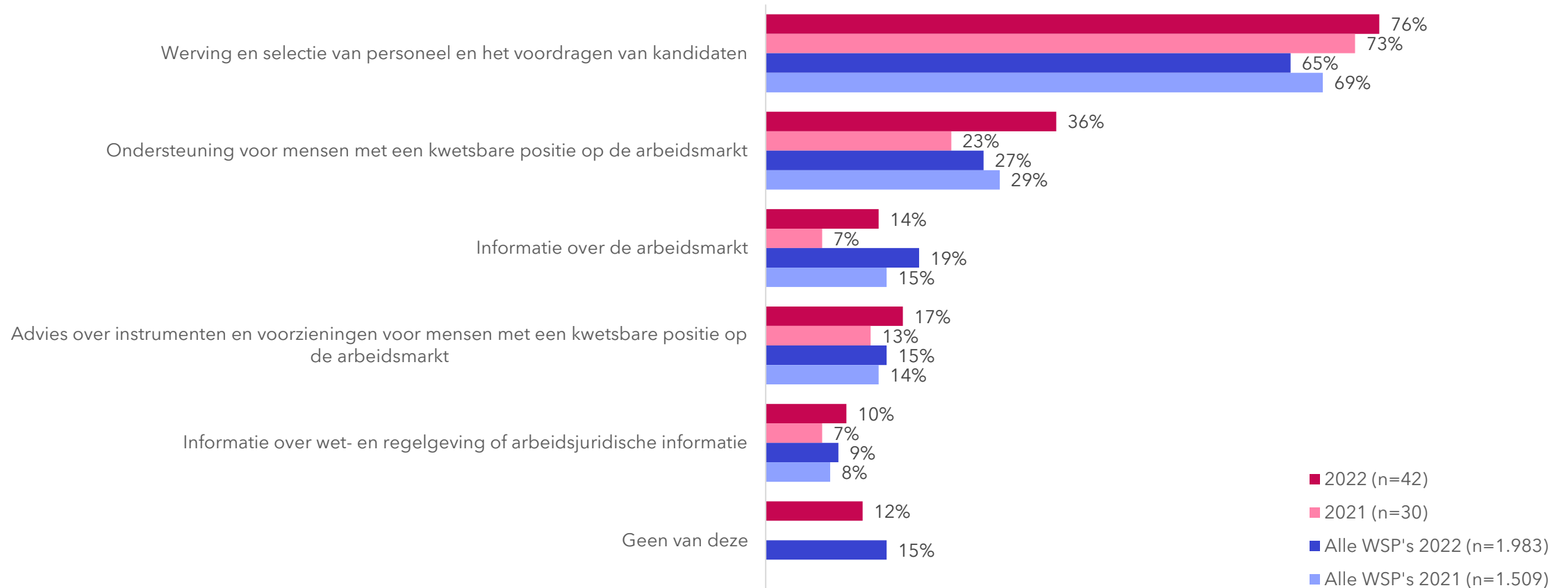
- > Slechte bereikbaarheid en lange reactietijden op vragen.
- > Een gebrek aan pro-activiteit vanuit het WSP.

BEOORDELING DIENSTVERLENING

WERVING EN SELECTIE BLIJFT DE MEEST GEBRUIKTE DIENST

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

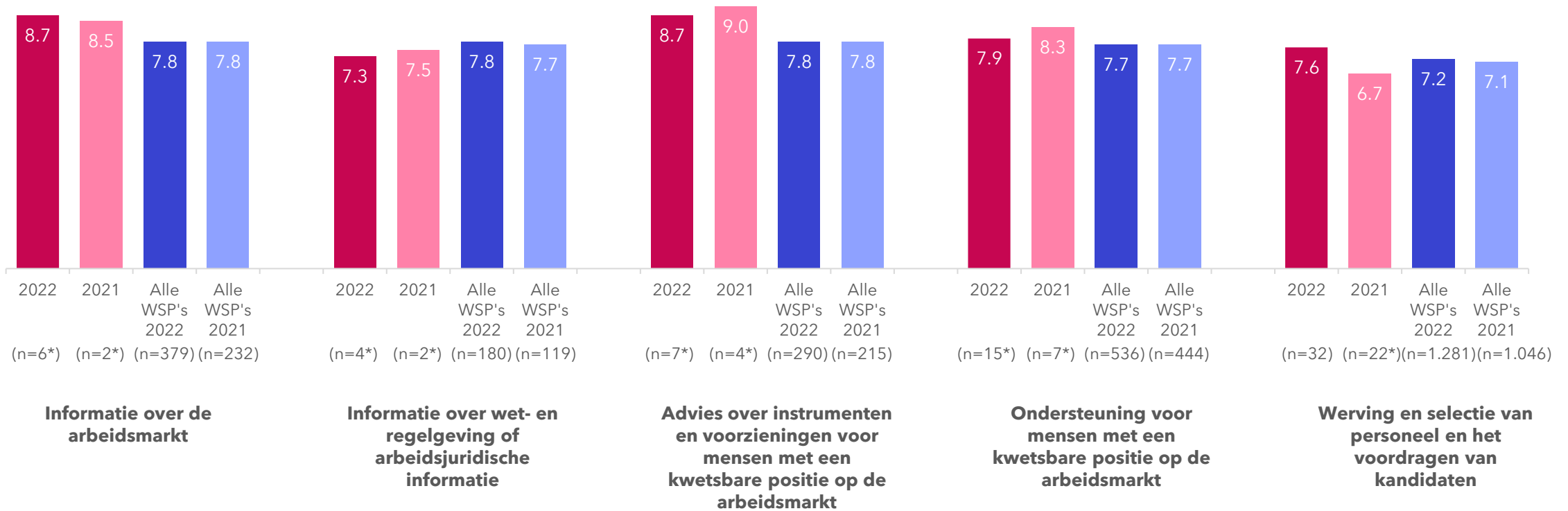
Basis: werkgevers



DE TEVREDENHEID OVER WERVING EN SELECTIE LIJKT IETS HOGER DAN VORIG JAAR

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WSP Holland Rijnland als het gaat om... - Gemiddelde rapportcijfer

Basis: werkgevers



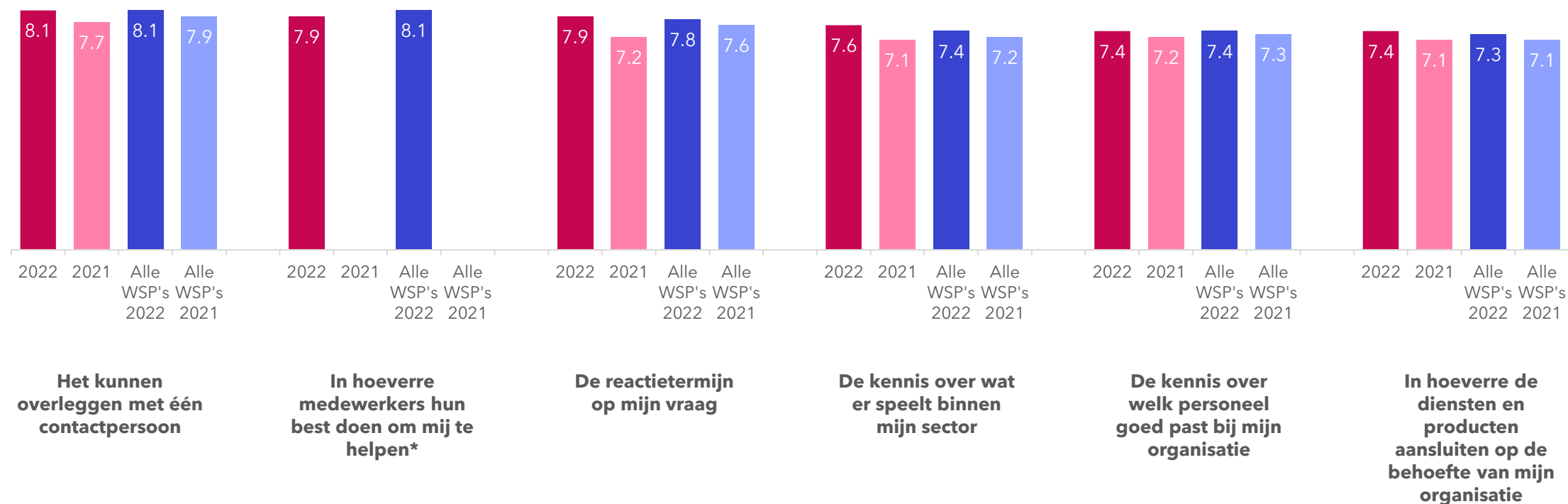
*Let op: lage basis, de resultaten zijn indicatief van aard.

DE KENNIS, COMMUNICATIE, BEHULPZAAMHEID EN AANSLUITING VAN DIENSTEN OP BEHOEFTE WORDEN POSITIEF BEOORDEELD. WERKGEVERS ZIJN VOORAL TE SPREKEN OVER HET KUNNEN OVERLEGGEN MET ÉÉN CONTACTPERSOON

Hoe tevreden bent u over WSP Holland Rijnland als het gaat om... - Gemiddelde rapportcijfer

Basis: werkgevers

(2022 n=42, 2021 n=30, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)

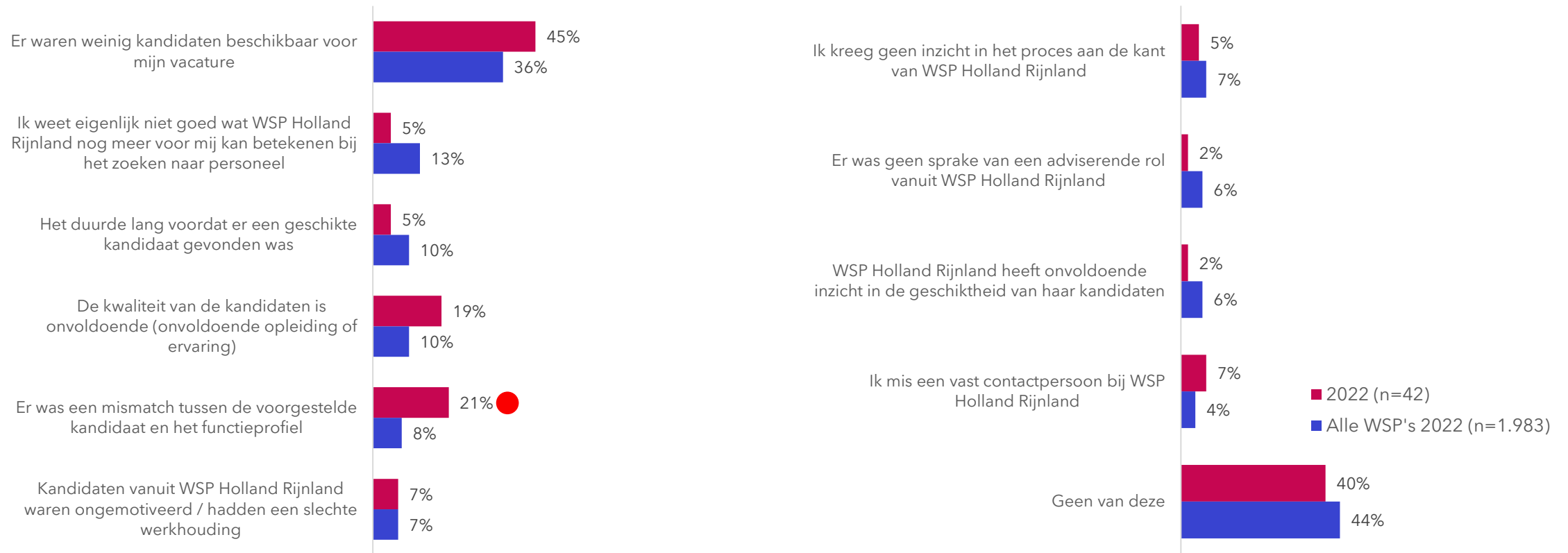


*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

WERKGEVERS LOPEN IN DE HUIDIGE ARBEIDSMARKT VOORAL AAN TEGEN EEN GERINGE BESCHIKBAARHEID VAN KANDIDATEN VANUIT HET WSP. VERGELEKEN MET ANDERE WSP'S ZIJN ER BIJ WSP HOLLAND RIJNLAND MEER WERKGEVERS DIE AANLIEPEN TEGEN EEN MISMATCH VAN VOORGESTELDE KANDIDAAT EN DE FUNCTIE

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

Basis: werkgevers



*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

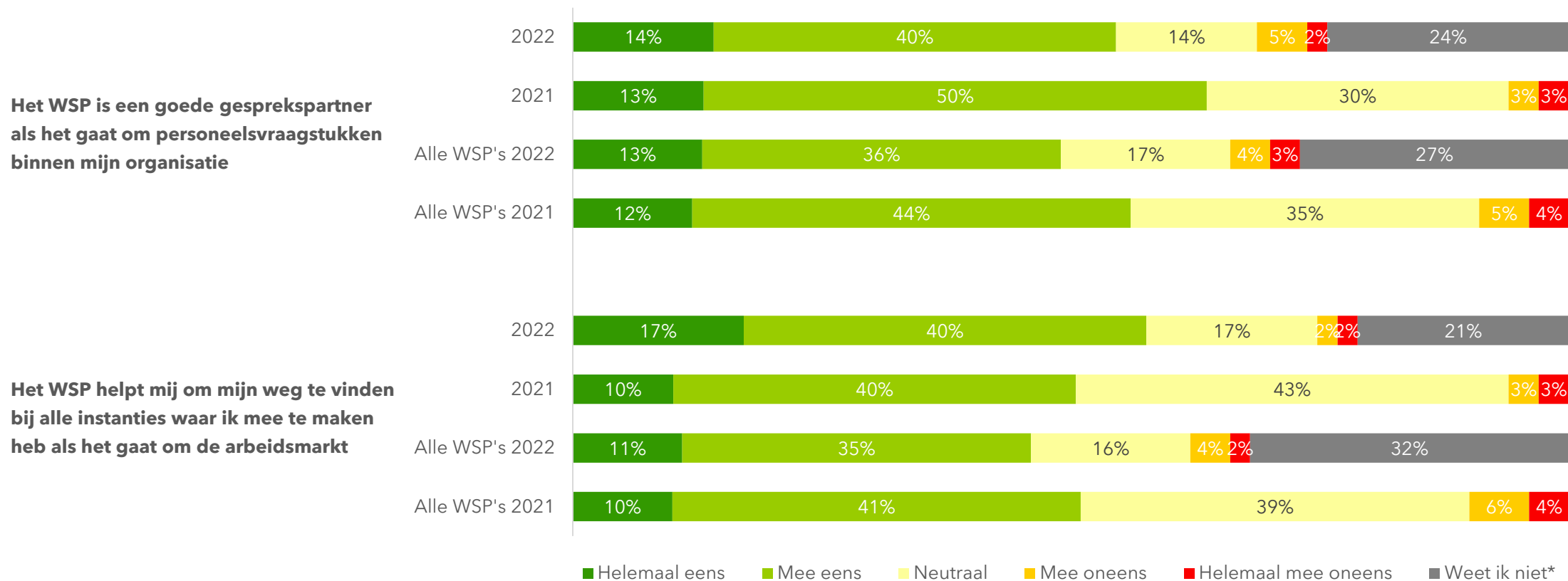
● Vaker dan bij andere WSP's

54% VAN DE WERKGEVERS VINDT WSP HOLLAND RIJNLAND EEN GOEDE GESPREKSPARTNER RONDOM PERSONEELSVRAAGSTUKKEN. 57% 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 Holland Rijnland?

Basis: werkgevers

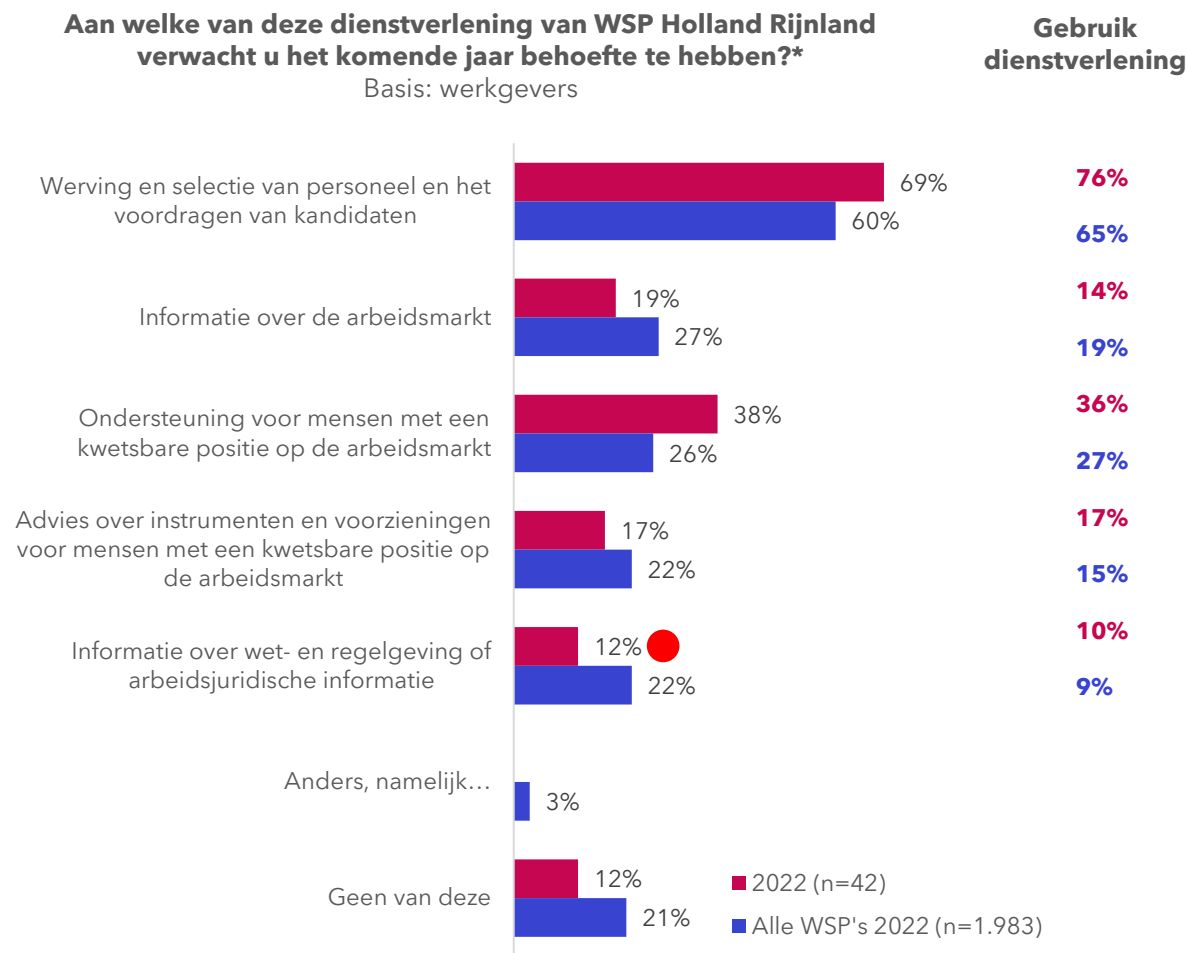
(2022 n=42, 2021 n=30*, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



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

BEHOEFTE VAN WERKGEVERS

69% VAN DE WERKGEVERS VERWACHT KOMEND JAAR BEHOEFTE TE HEBBEN AAN WERVING EN SELECTIE. VERGELEKEN MET ANDERE WSP'S HEBBEN MINDER WERKGEVERS BIJ WSP HOLLAND RIJNLAND BEHOEFTE AAN INFORMATIE OVER WET- EN REGELGEVING IN HET KOMENDE JAAR



Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

“Omdat de expertise zit bij het WSP.”

“Vanwege de huidige krappe arbeidsmarkt.”

“Omdat ik niet verwacht dat het landelijke tekort aan beveiligingspersoneel binnen een jaar wordt opgelost.”

“Ons hotel heeft de missie om voor iedereen een plek te creëren.”

*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

● Minder vaak dan bij andere WSP's.

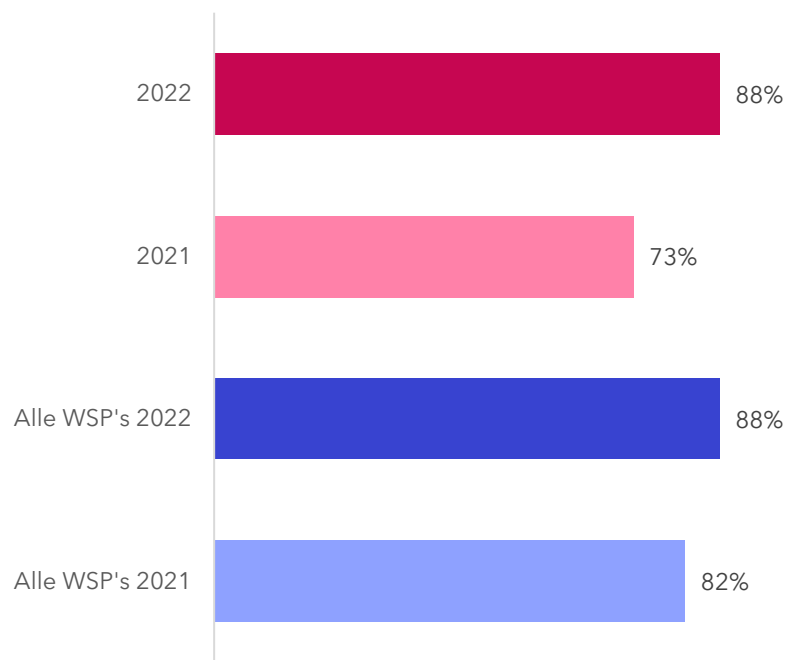


HET MERENDEEL VAN DE WERKGEVERS IS BEKEND MET DE NAAM 'WSP'. WERKGEVERS KOMEN VOORAL VIA HUN EIGEN NETWERK IN CONTACT MET WSP HOLLAND RIJNLAND. VERGELEKEN MET VORIG JAAR ZIJN WERKGEVERS MINDER VAAK VIA DE GEMEENTE IN CONTACT GEKOMEN MET HET WSP

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

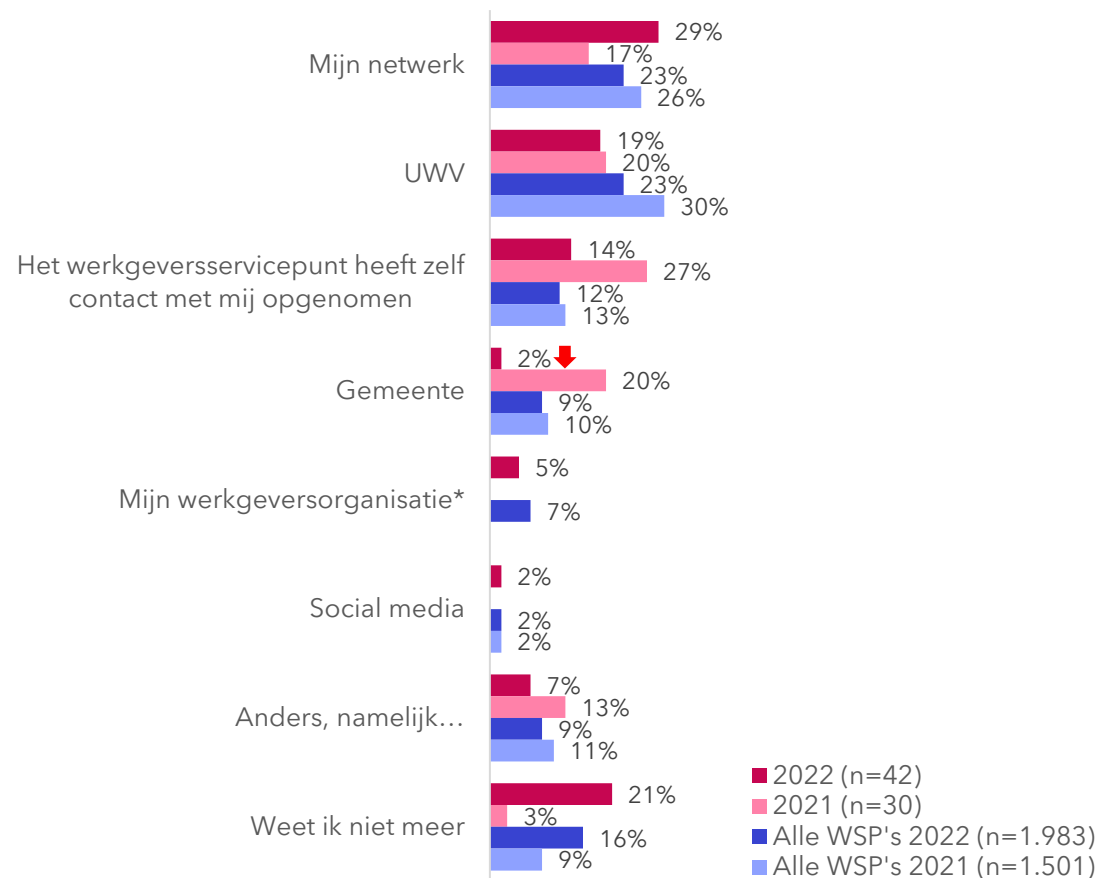
Basis: werkgevers

(2022 n=42, 2021 n=30, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



Hoe bent u in contact gekomen met WSP Holland Rijnland? Via..

Basis: werkgevers



*Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.

↓ Minder vaak dan in 2021.

RESPONSOVERZICHT WERKGEVERS SERVICEPUNTEN

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



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