

WSP MIDDEN-UTRECHT 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 Midden-Utrecht.
- > Behalve dit rapport voor WSP Midden-Utrecht 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 Midden-Utrecht hebben 86 werkgevers de vragenlijst ingevuld.

Leeswijzer

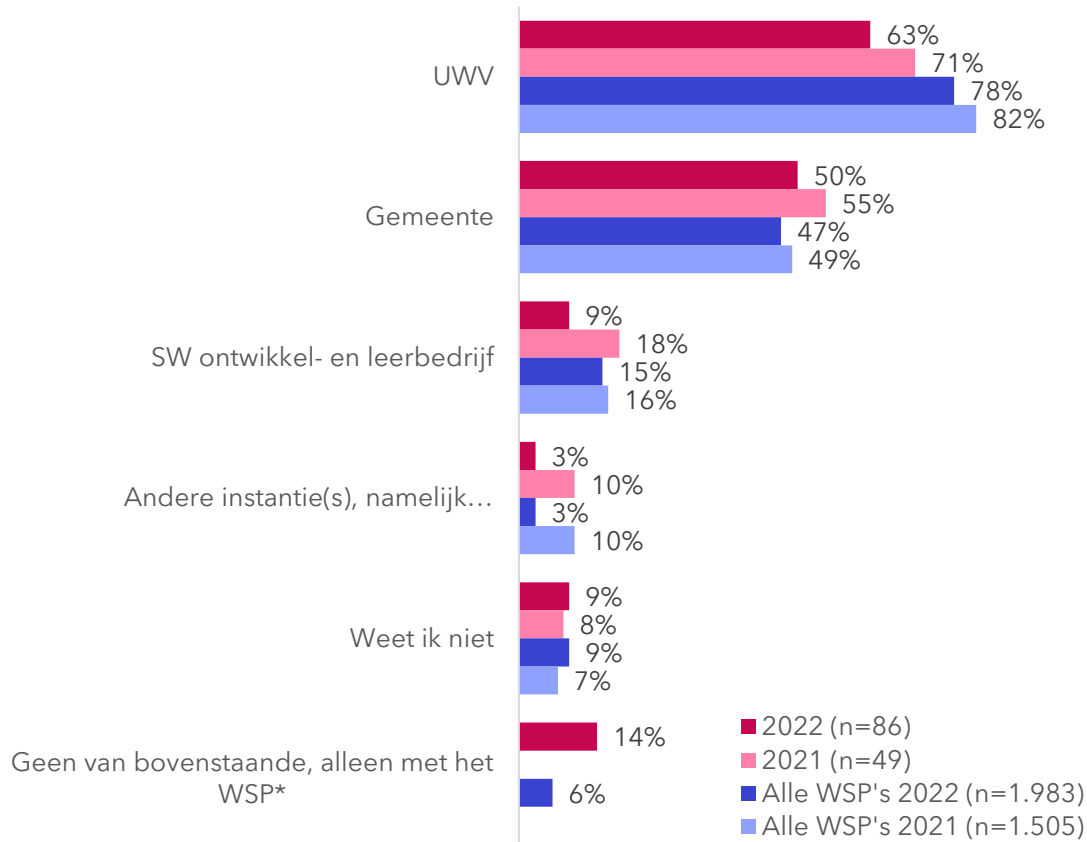
- > In de grafieken worden resultaten gepresenteerd voor WSP Midden-Utrecht naast het gemiddelde resultaat van alle regionale WSP's. De resultaten voor de metingen van 2022 en 2021 zijn beide zichtbaar. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie. Significante verschillen* voor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

Met welke van deze instanties van WSP Midden-Utrecht heeft u wel eens te maken?

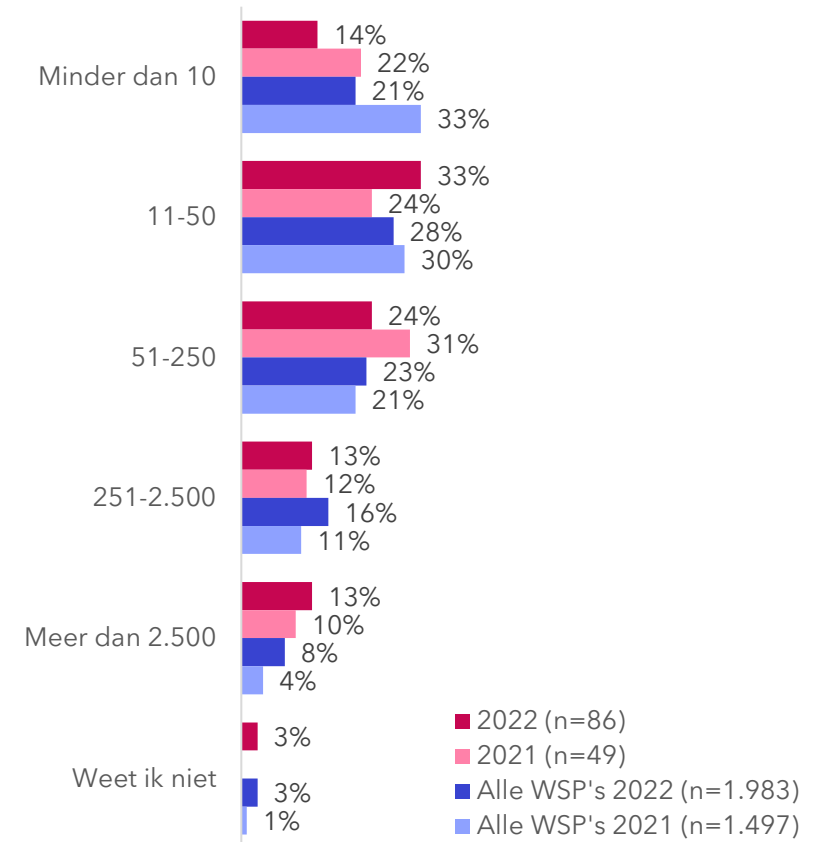
Basis: werkgevers



*Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.

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

Basis: werkgevers





Werkgevers zijn minder tevreden over WSP Midden-Utrecht dan een jaar geleden. Werkgevers zijn positief over de behulpzaamheid van medewerkers. Zij zijn minder tevreden met de kennis met de bereikbaarheid en proactiviteit van het WSP. Werving en selectie is het grootste pijnpunt

| Algehele tevredenheid Hoewel werkgevers over het algemeen tevreden zijn over WSP Midden-Utrecht is de tevredenheid lager dan in 2021 | Beoordeling dienstverlening en rol WSP Werkgevers zijn gematigd positief over de dienstverlening. Werkgevers zien het WSP in mindere mate als een strategisch partner | Behoeften Een geringe beschikbaarheid aan kandidaten is het meest voorkomende pijnpunt Het merendeel van de werkgevers heeft hier het komende jaar wel behoefte aan. |
|---|--|---|
| Pagina 11-13 | Pagina 14-19 | Pagina 20-21 |
| Over het algemeen zijn werkgevers tevreden met het WSP Midden-Utrecht. Zij beoordelen de dienstverlening gemiddeld met een 7,0. De tevredenheid is lager dan een jaar geleden | Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst. Meer werkgevers hebben hier gebruik van gemaakt dan in 2021. De tevredenheid over werving en selectie lijkt echter lager dan vorig jaar | Werkgevers lopen in de huidige arbeidsmarkt vooral aan tegen een geringe beschikbaarheid van kandidaten vanuit het WSP. 37% van de werkgevers heeft geen van de voorgelegde pijnpunten ervaren in de dienstverlening |
| Deskundige medewerkers die meedenken met werkgevers zorgen voor tevredenheid. Kandidaten die geen match blijken en gebrekkige communicatie leiden tot lagere tevredenheid | Werkgevers zijn minder tevreden over de kennis bij het WSP dan vorig jaar. Werkgevers zijn wel positief over het kunnen overleggen met één contactpersoon en de behulpzaamheid | 62% van de werkgevers verwacht komend jaar behoefte te hebben aan werving en selectie. Vergeleken met andere WSP's hebben bij WSP Midden-Utrecht minder werkgevers het komende jaar behoefte aan advies over instrumenten voor mensen met een kwetsbare positie |
| | 47% van de werkgevers vindt WSP Midden-Utrecht een goede gesprekspartner rondom personeelsvraagstukken. 44% vindt dat het WSP hen helpt hun weg te vinden bij alle instanties op de arbeidsmarkt | |

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 Midden-Utrecht 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

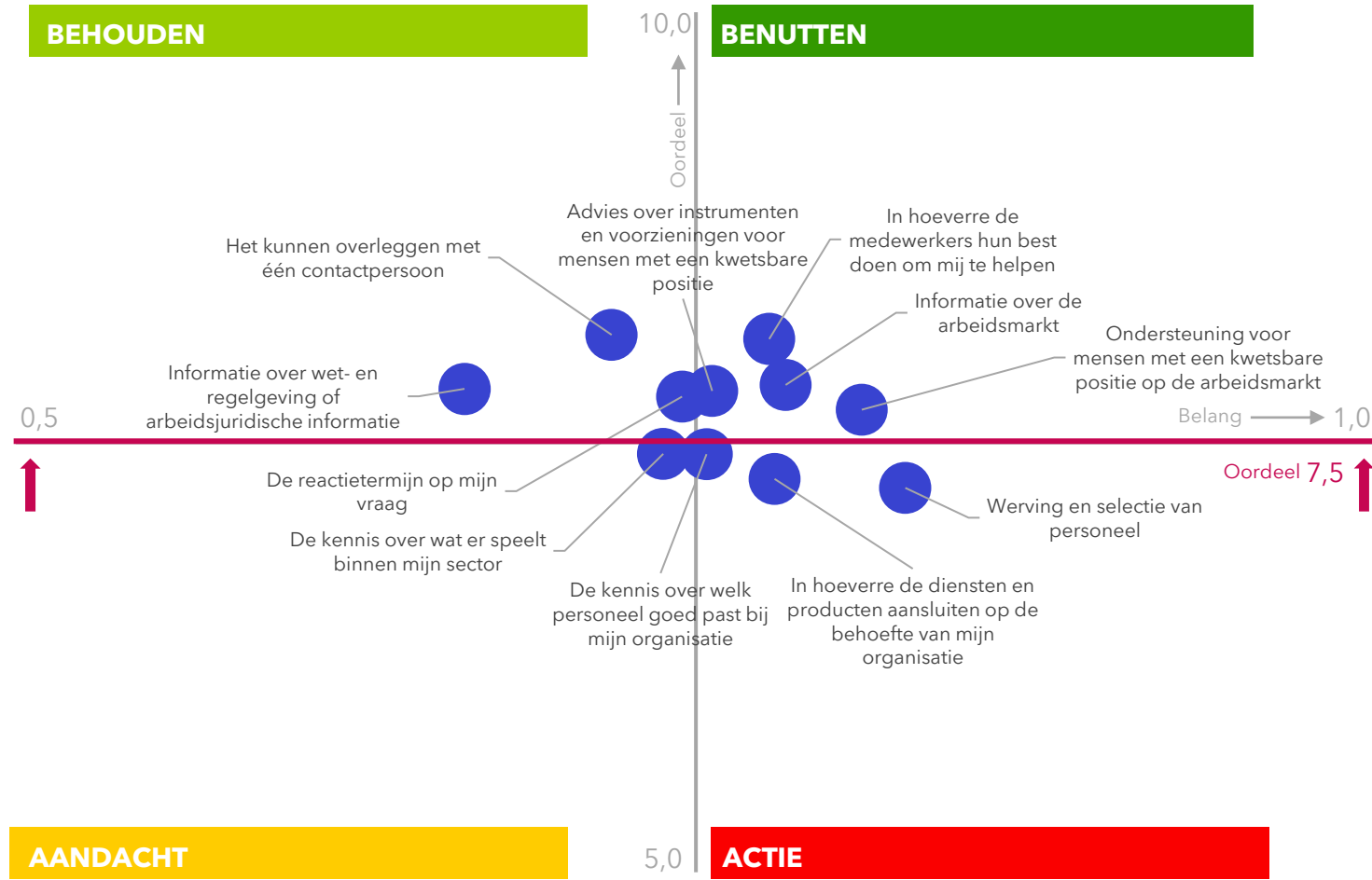
- > Aspecten van de dienstverdeling kunnen aan de hand van hun score en mate van invloed op de algemene tevredenheid ingedeeld worden in één van vier vakken:
 - > Benutten: aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld.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



PRIORITEITENMATRIX ALLE WSP'S



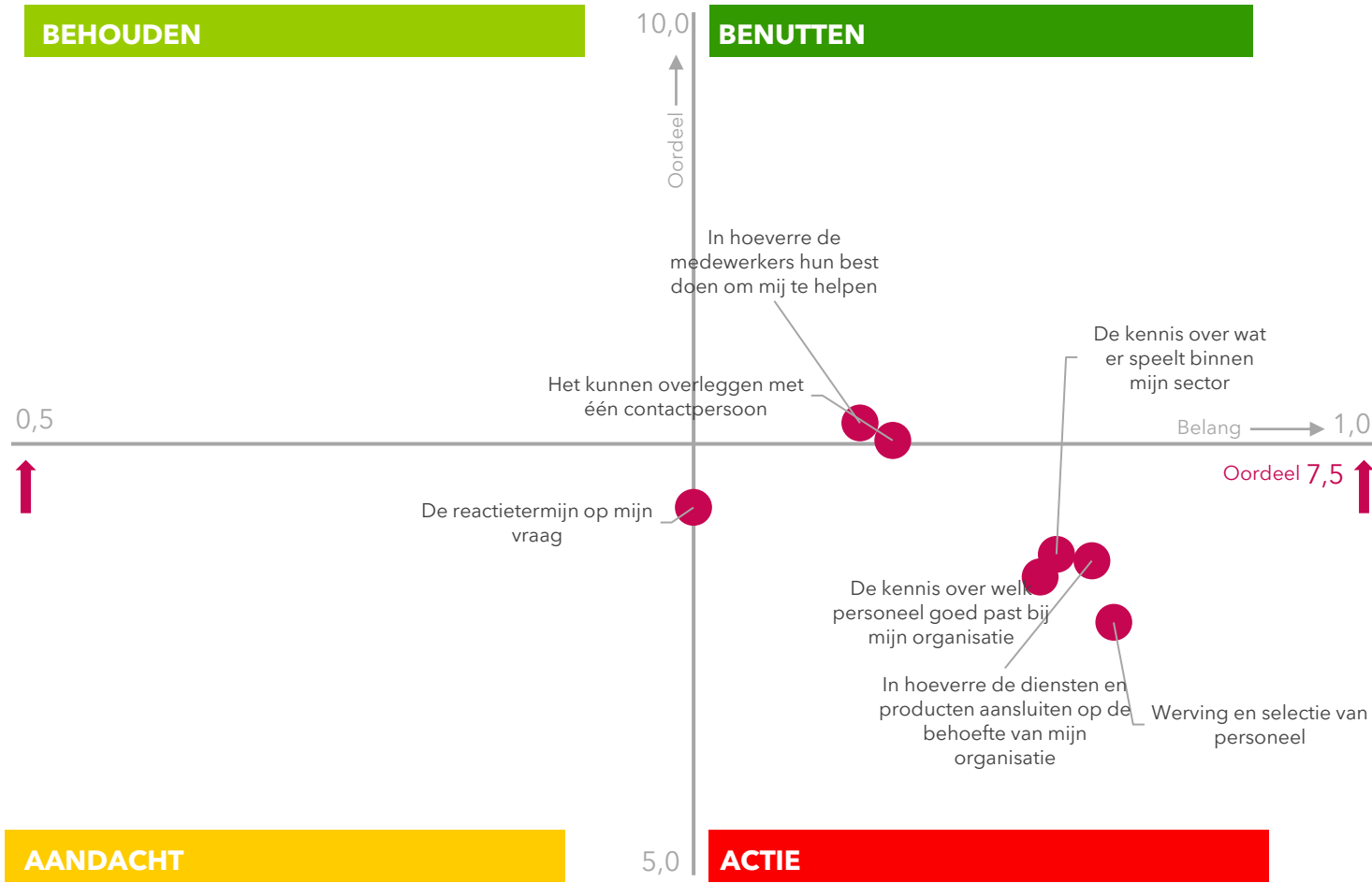
Toelichting

- > 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 MIDDEN-UTRECHT*



Conclusie

- > Er zijn meerdere aspecten die relatief laag scoren op tevredenheid én een grote impact hebben op de algehele tevredenheid met WSP Midden-Utrecht.
- > De werving en selectie van personeel springt er het meest uit. Werkgevers zijn het minst positief over dit onderdeel van de dienstverlening.
- > De kennis over wat er speelt binnen sectoren, kennis over welk personeel goed past en de mate waarin producten en diensten aansluiten bij behoeften van werkgevers zijn in vergelijkbare orde van belang voor de algehele tevredenheid. Deze aspecten worden wel nog iets positiever beoordeeld de werving en selectie.

* 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

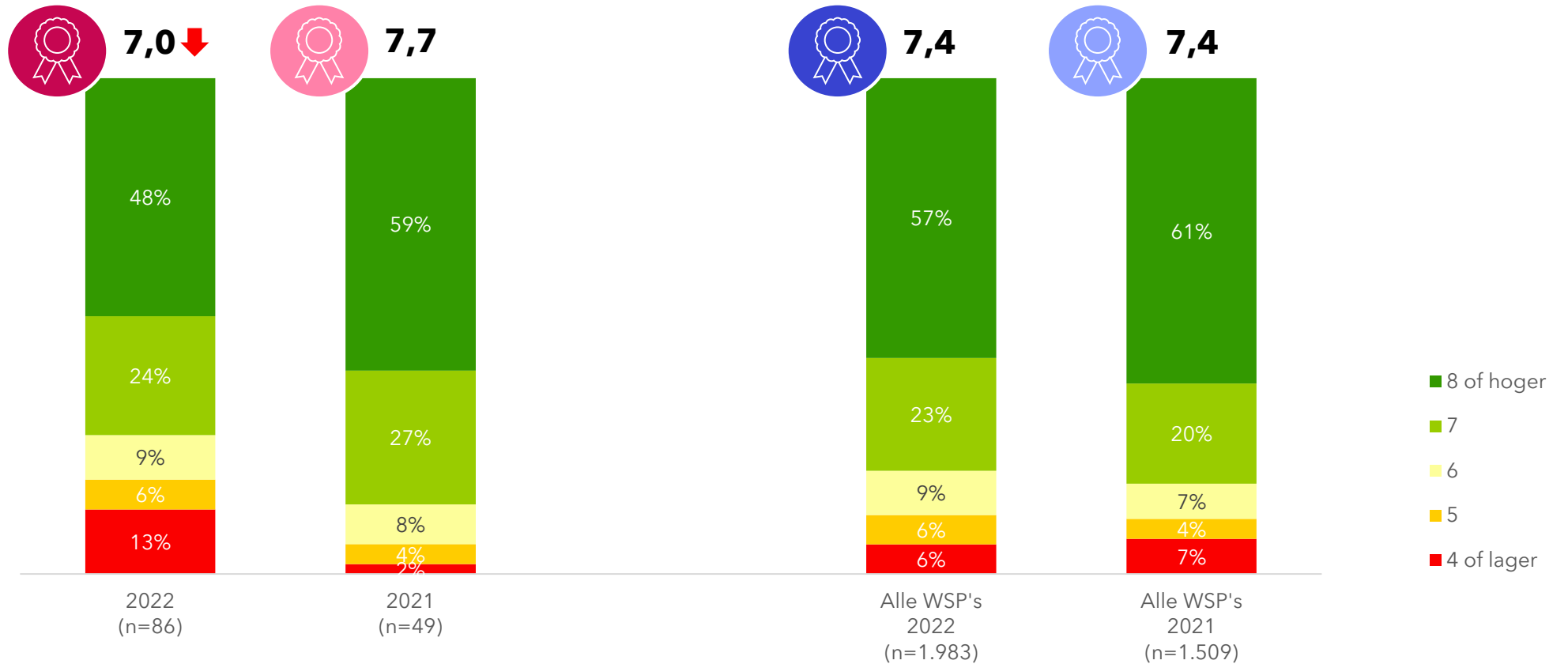


ALGEMENE TEVREDENHEID

OVER HET ALGEMEEN ZIJN WERKGEVERS TEVREDEN MET HET WSP MIDDEN-UTRECHT. ZIJ BEOORDELEN DE DIENSTVERLENING GEMIDDELD MET EEN 7,0. DE TEVREDENHEID IS LAGER DAN EEN JAAR GELEDEN

TEVREDENHEID

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



DESKUNDIGE MEDEWERKERS DIE MEEDENKEN MET WERKGEVERS ZORGEN VOOR TEVREDENHEID. KANDIDATEN DIE GEEN MATCH BLIJKEN EN GEBREKKIGE COMMUNICATIE LEIDEN TOT LAGERE TEVREDENHEID

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

Medewerkers van WSP Midden-Utrecht zijn deskundig, geven duidelijke uitleg en denken actief mee met werkgevers.

- > *Mijn contactpersoon begrijpt de klantvraag goed, koppelt snel terug, is goed bereikbaar, heeft vakkennis en denkt mee in mogelijkheden.*
- > *De medewerkster denkt goed mee en schept realistische verwachtingen.*
- > *Ons contactpersoon heeft ons een duidelijke uitleg gegeven over de mogelijkheden en de verschillende insteken.*
- > *Voor mij werkt het steeds beter om de juiste mensen te vinden. Als ik vragen of wensen heb, dan word ik daar zeer goed in geholpen. Ik merk zelf dat ik beter en sneller kandidaten kan helpen.*

Werkgevers vinden dat WSP weinig passende kandidaten aanbiedt.

- > *Als er al een keer een CV wordt gestuurd, is het een complete mismatch.*
- > *Veel voorgedragen kandidaten blijken ongemotiveerd en sluiten slecht aan op vacatures.*
- > *Er is niet de juiste kandidaat voorgesteld.*

Het WSP is soms lastig te bereiken voor werkgevers. Daarnaast zoekt het WSP volgens werkgevers ook zelf weinig contact met werkgevers.

- > *Sommige adviseurs zijn zeer goed bereikbaar en mailen direct terug, anderen bellen niet terug en wachten weken voordat ze reageren op mail. Dat is frustrerend, vooral voor de kandidaten, die zich niet serieus genomen voelen.*
- > *Er is geen contact te krijgen met het WerkgeversServicepunt.*
- > *Na een intake-gesprek heb ik niets meer vernomen.*
- > *Er is weinig terugkoppeling vanuit het UWV.*

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.
- > Deskundige medewerkers die echt verder kunnen helpen.
- > Dat medewerkers van de WSP's goed meedenken met werkgevers.
- > Het voordragen van ongeschikte kandidaten.
- > Slechte bereikbaarheid en lange reactietijden op vragen.
- > Een gebrek aan pro-activiteit vanuit het WSP.

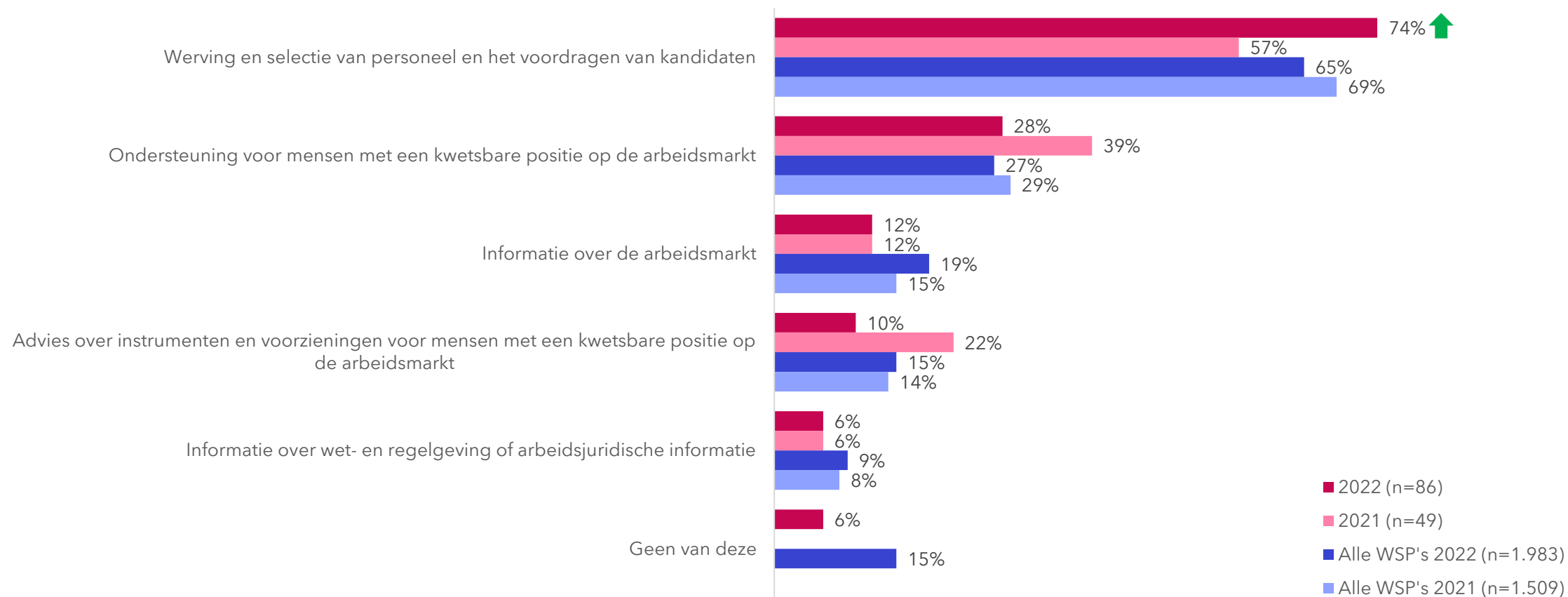


BEOORDELING DIENSTVERLENING

WERVING EN SELECTIE BLIJFT DE MEEST GEBRUIKTE DIENST. MEER WERKGEVERS HEBBEN HIER GEBRUIK VAN GEMAAKT DAN IN 2021

Van welke van deze dienstverlening van WSP Midden-Utrecht heeft u in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt?

Basis: werkgevers



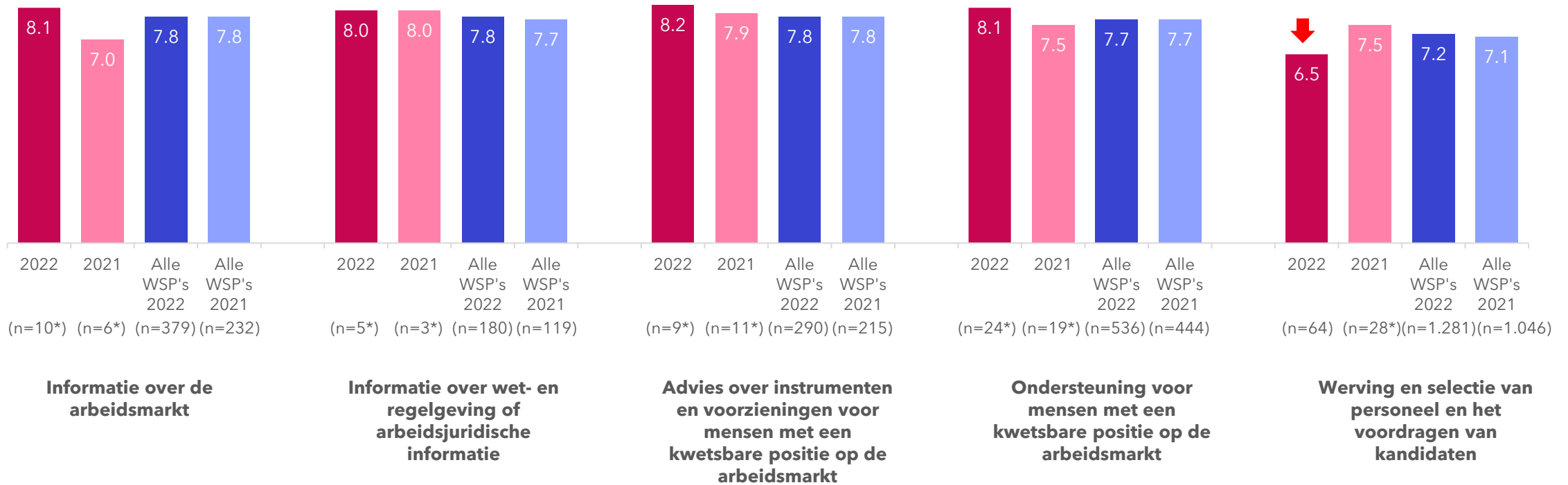
↑ Vaker dan in 2021.

DE TEVREDENHEID OVER WERVING EN SELECTIE LIJKT LAGER DAN VORIG JAAR

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

Basis: werkgevers

DIENSTVERLENING



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

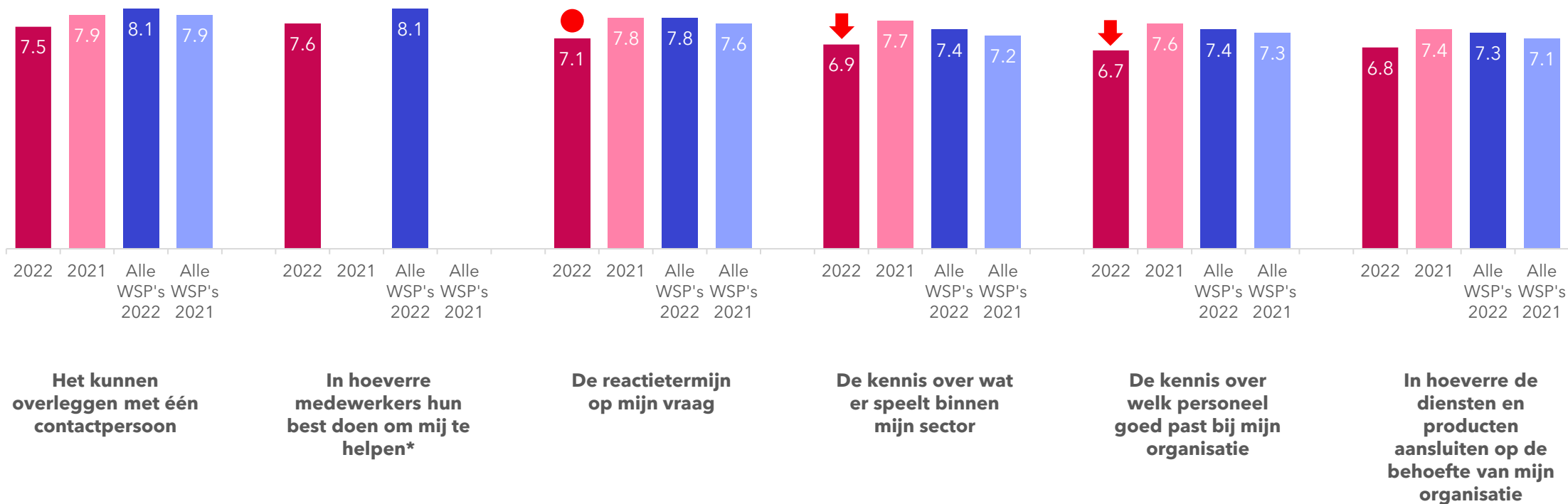
↓ Lager dan in 2021.

WERKGEVERS ZIJN MINDER TEVREDEN OVER DE KENNIS BIJ HET WSP DAN VORIG JAAR. WERKGEVERS ZIJN WEL POSITIEF OVER HET KUNNEN OVERLEGGEN MET ÉÉN CONTACTPERSOON EN DE BEHULPZAAMHEID

Hoe tevreden bent u over WSP Midden-Utrecht als het gaat om... - Gemiddelde rapportcijfer

Basis: werkgevers

(2022 n=86, 2021 n=49, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

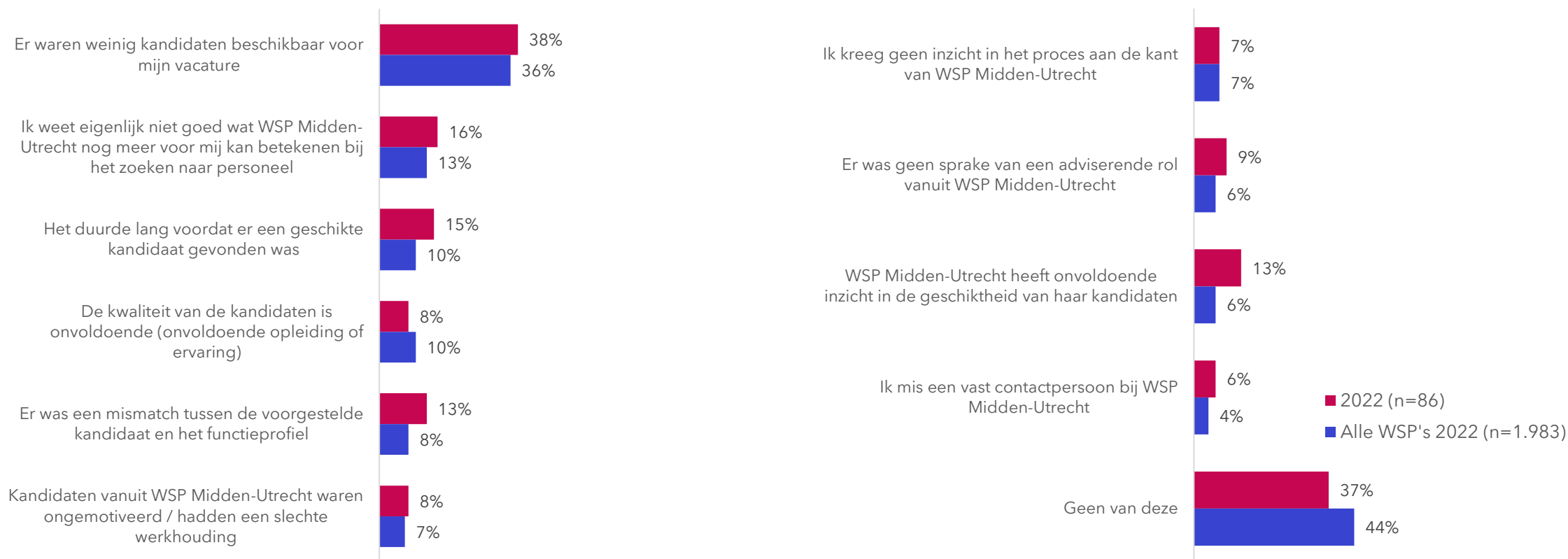
↓ Lager dan in 2021.

● Lager dan bij andere WSP's.

WERKGEVERS LOPEN IN DE HUIDIGE ARBEIDSMARKT VOORAL AAN TEGEN EEN GERINGE BESCHIKBAARHEID VAN KANDIDATEN VANUIT HET WSP. 37% VAN DE WERKGEVERS 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 Midden-Utrecht?*

Basis: werkgevers



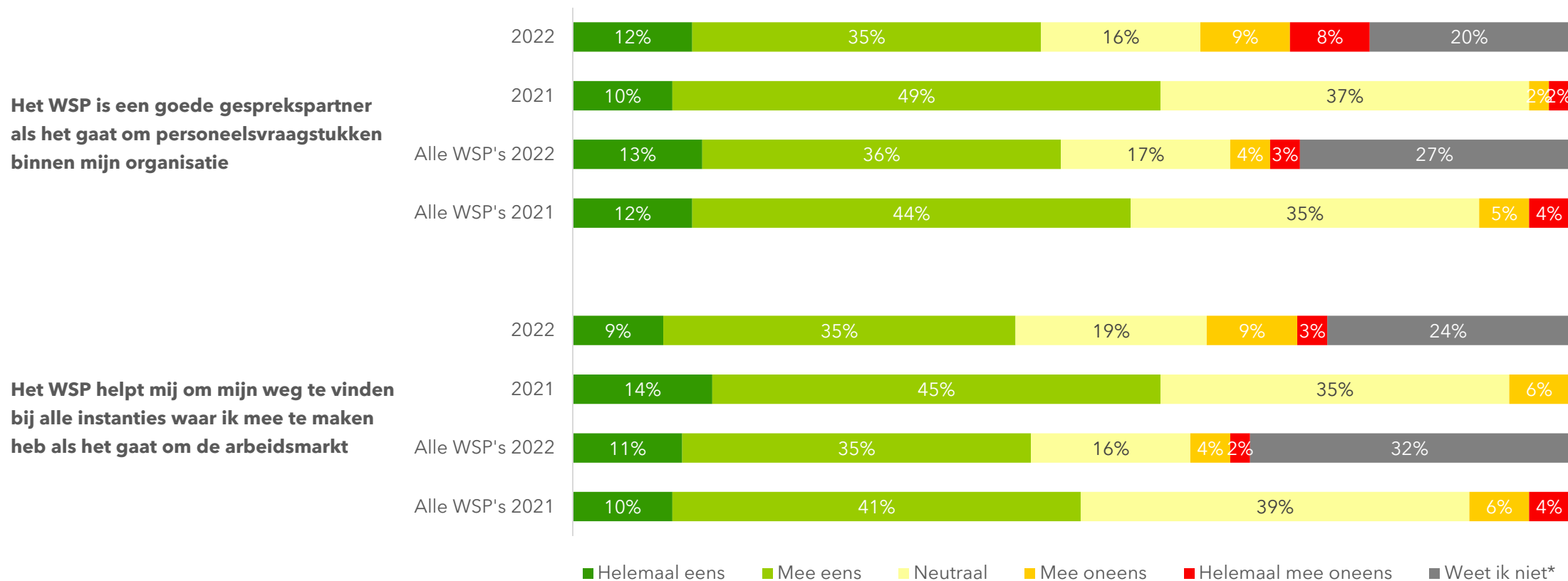
*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

47% VAN DE WERKGEVERS VINDT WSP MIDDEN-UTRECHT EEN GOEDE GESPREKSPARTNER RONDOM PERSONEELSVRAAGSTUKKEN. 44% 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 Midden-Utrecht?

Basis: werkgevers

(2022 n=86, 2021 n=49, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



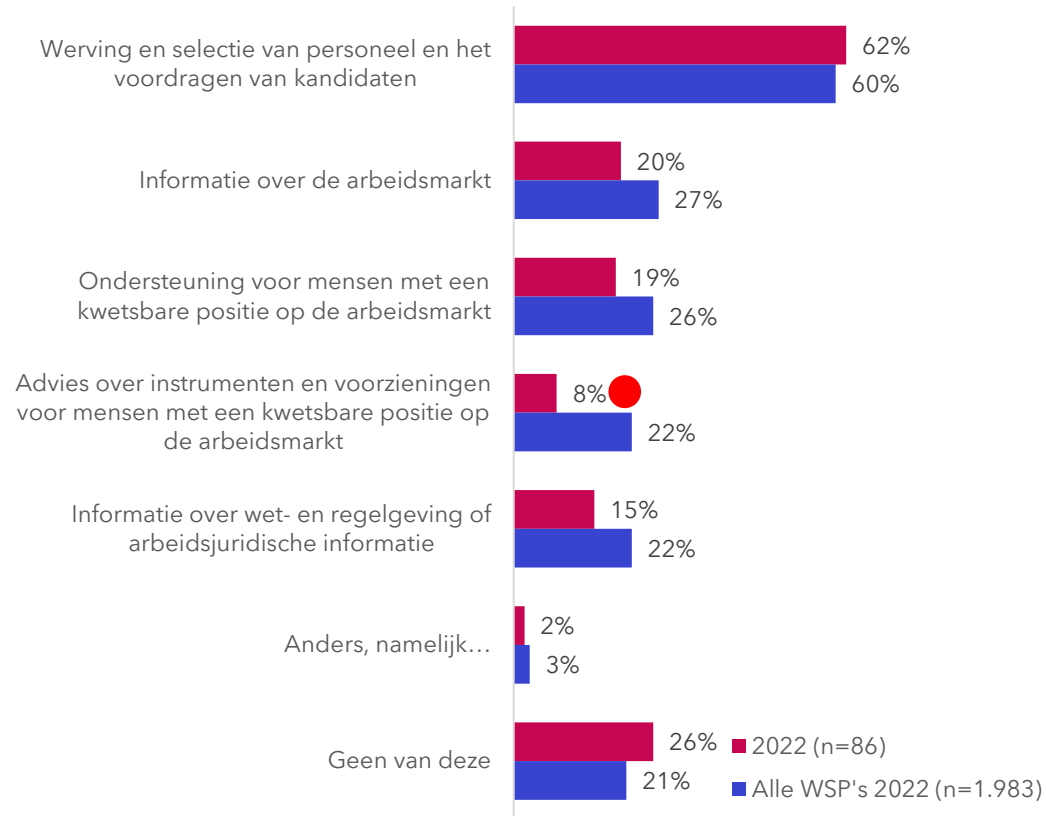
*Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd. Een vergelijking tussen de resultaten van 2022 en 2021 is daardoor niet mogelijk.

BEHOEFTE VAN WERKGEVERS

62% VAN DE WERKGEVERS VERWACHT KOMEND JAAR BEHOEFTE TE HEBBEN AAN WERVING EN SELECTIE. VERGELEKEN MET ANDERE WSP'S HEBBEN BIJ WSP MIDDEN-UTRECHT MINDER WERKGEVERS HET KOMENDE JAAR BEHOEFTE AAN ADVIES OVER INSTRUMENTEN VOOR MENSEN MET EEN KWETSBARE POSITIE

Aan welke van deze dienstverlening van WSP Midden-Utrecht verwacht u het komende jaar behoefte te hebben?*

Basis: werkgevers



Gebruik dienstverlening

74%
65%
12%
19%
28%
27%
10%
15%
6%
9%

Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

“Personeel zoeken is lastig maar mensen met afstand tot de arbeidsmarkt zoeken is nog veel lastiger. Wij willen wel maar het systeem van de overheid werkt niet mee.”

“Ik denk dat het ruim delen van informatie en kennis bijdraagt tot juiste plaatsingen en teleurstelling bij de werknemer vermindert.”

“Wij zijn een snelgroeiend bedrijf en op zoek naar nieuw personeel.”

“Door de zeer slechte communicatie en (geen) terugkoppelingen op meerdere gesprekken, zal ik mijn tijd niet meer verspillen bij dit orgaan.”

*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

● Minder vaak dan bij andere WSP's.

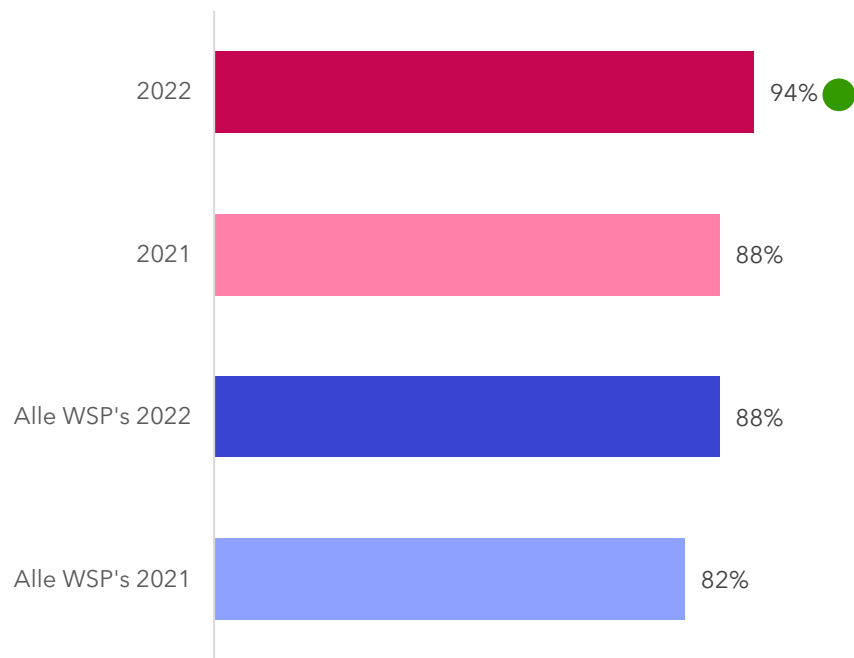


VRIJWEL ALLE WERKGEVERS ZIJN BEKEND MET DE NAAM 'WSP'. WERKGEVERS ZIJN VOORAL VIA HUN EIGEN NETWERK EN UWV IN CONTACT GEKOMEN MET WSP MIDDEN-UTRECHT

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

Basis: werkgevers

(2022 n=86, 2021 n=49, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)

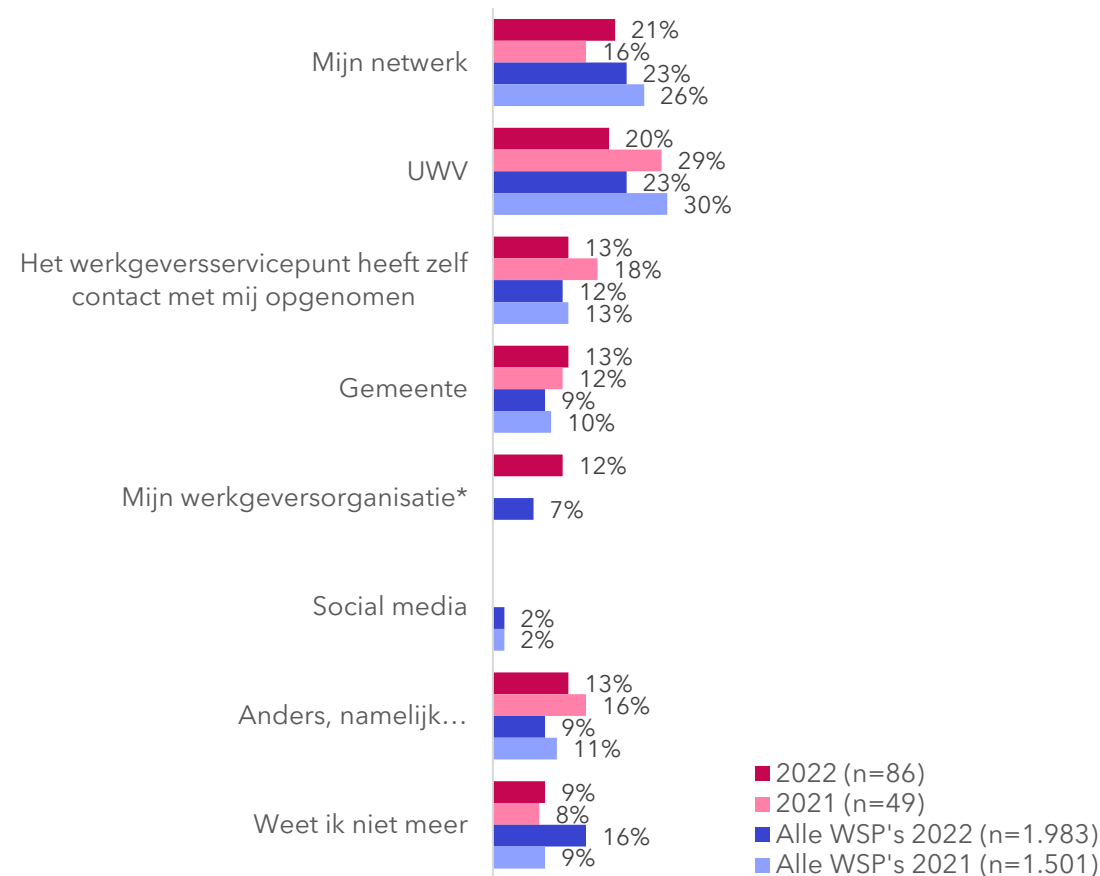


*Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.

● Vaker dan bij andere WSP's.

Hoe bent u in contact gekomen met WSP Midden-Utrecht? Via..

Basis: werkgevers



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