

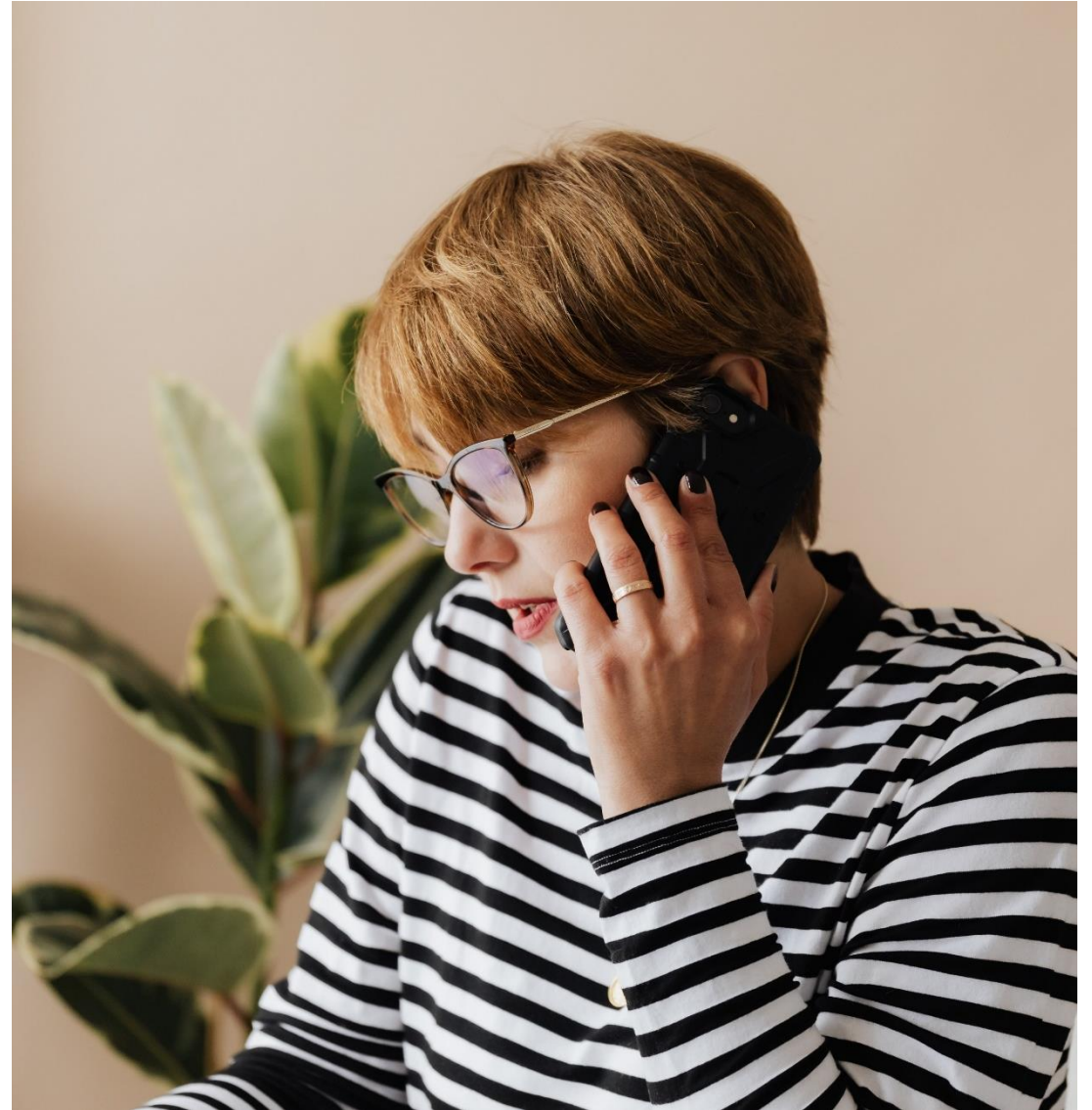
# WSP NOORD-HOLLAND NOORD DOOR DE OGEN VAN WERKGEVERS

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 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 Noord-Holland Noord.
- > Behalve dit rapport voor WSP Noord-Holland Noord 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 Noord-Holland Noord hebben 84 werkgevers de vragenlijst ingevuld.

### Leeswijzer

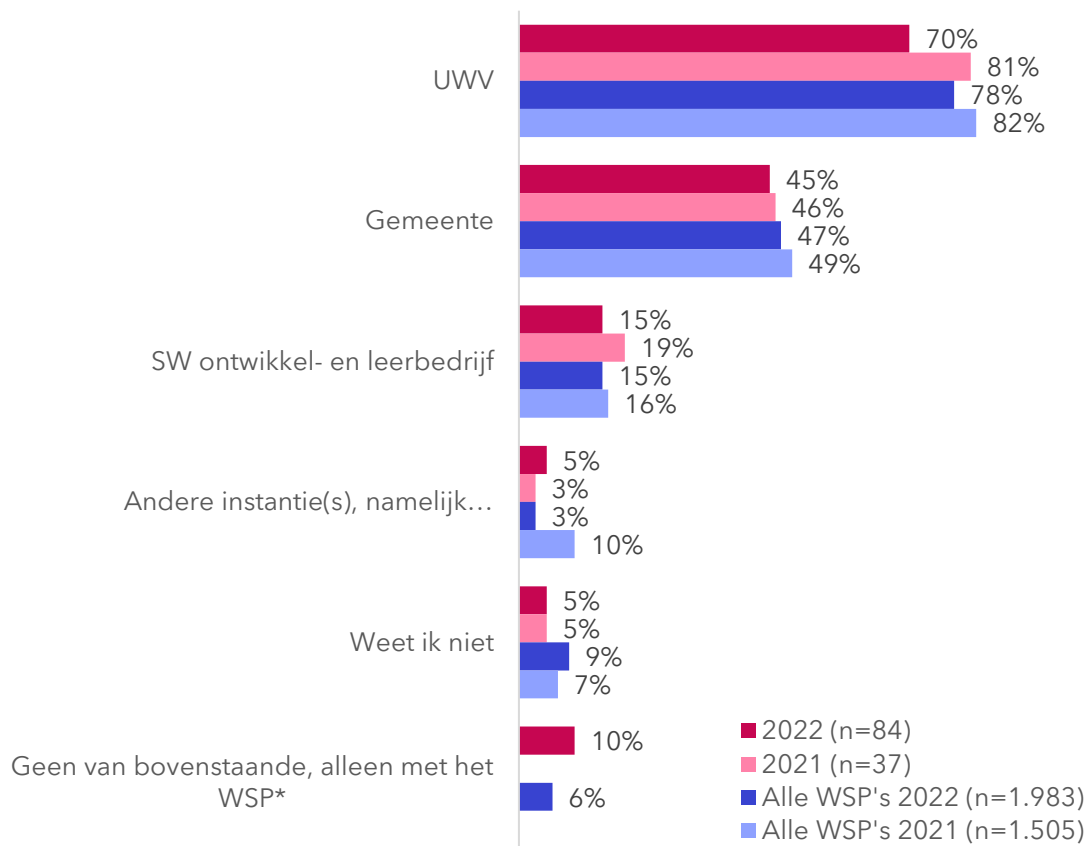
- > In de grafieken worden resultaten gepresenteerd voor WSP Noord-Holland Noord naast het gemiddelde resultaat van alle regionale WSP's. De resultaten voor de metingen van 2022 en 2021 zijn beide zichtbaar. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie. Significante verschillen\*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

### Met welke van deze instanties van WSP Noord-Holland Noord heeft u wel eens te maken?

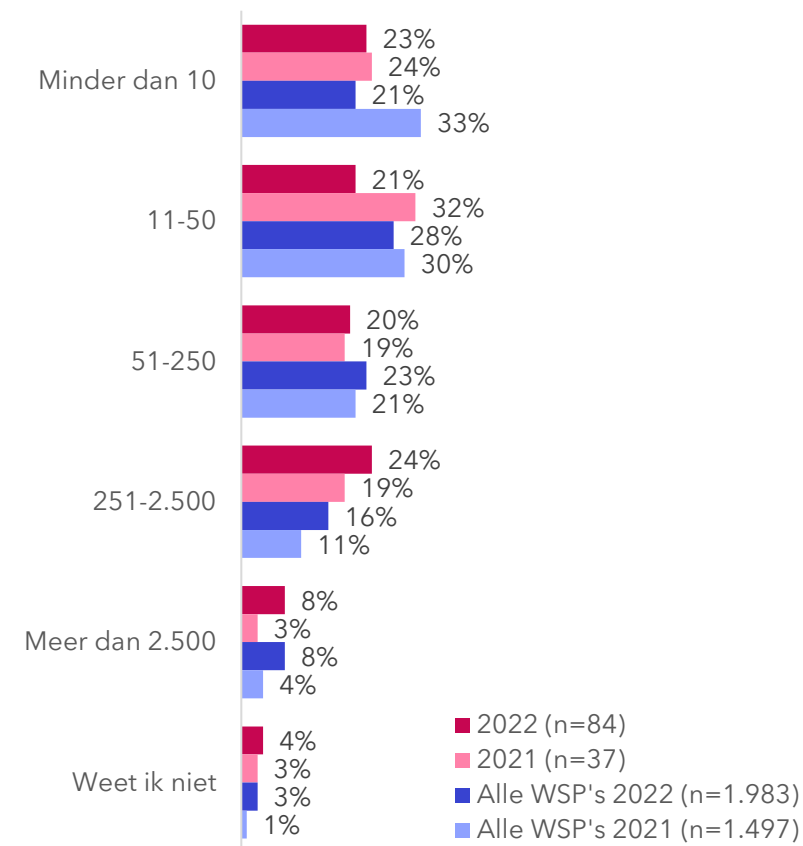
Basis: werkgevers



\*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 Noord-Holland Noord. Dit komt door de deskundigheid en behulpzaamheid van de medewerkers. Behoeftte van werkgevers aan het bieden van informatie rondom kwetsbaren op de arbeidsmarkt groeit

Algehele tevredenheid	Beoordeling dienstverlening en rol WSP	Behoeften van werkgevers
<p>Net als vorig jaar zijn werkgevers over het algemeen tevreden over het WSP. Deskundigheid en behulpzaamheid van de medewerkers zorgen voor tevredenheid</p>	<p>Werkgevers zijn tevreden met de dienstverlening. Wel is de tevredenheid over de reactietermijn gedaald. Werkgevers zien het WSP in mindere mate als een strategisch partner.</p>	<p>Een geringe beschikbaarheid van kandidaten is het meest voorkomende pijnpunt. Behoeftte aan werving en selectie blijft gelijk. Werkgevers zijn meer en meer op zoek naar informatie rondom kwetsbaren op de arbeidsmarkt</p>
<p><a href="#">Pagina 11-13</a></p>	<p><a href="#">Pagina 14-20</a></p>	<p><a href="#">Pagina 21-22</a></p>
<p>Werkgevers zijn over het algemeen tevreden met WSP Noord-Holland Noord. Zij beoordelen de dienstverlening gemiddeld met een 7,6</p>	<p>Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst. Werkgevers beoordelen dit positief met een 7,4 gemiddeld. Meer werkgevers hebben gebruik gemaakt van advies over instrumenten voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt dan vorig jaar</p>	<p>Werkgevers lopen in de huidige arbeidsmarkt vooral aan tegen een geringe beschikbaarheid van kandidaten vanuit het WSP. Wel is dit bij WSP Noord-Holland Noord minder dan bij andere WSP's</p>
<p>Behulpzaamheid en deskundigheid zorgen voor tevredenheid. Weinig pro-activiteit in contact kan leiden tot lagere tevredenheid. Dit geldt ook voor contact dat over meerdere schakels loopt</p>	<p>De kennis, communicatie, behulpzaamheid en aansluiting van diensten op behoeften worden positief beoordeeld. Wel zijn werkgevers minder tevreden met de reactietermijn op hun vragen dan in 2021</p>	<p>Vergeleken met het huidige gebruik zijn er meer werkgevers die komend jaar behoeftte hebben aan advies over instrumenten en voorzieningen voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt. Behoeftte aan werving en selectie is gelijk aan het huidige gebruik</p>
	<p>Behulpzaamheid en werkgevers echt begrijpen en verder willen helpen worden zeer gewaardeerd. Sommigen zijn minder tevreden over de hoeveelheid contact en de uiteindelijke opbrengsten</p>	
	<p>De helft van de werkgevers vindt het WSP een goede gesprekspartner rondom personeelsvraagstukken. 45% 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 Noord-Holland Noord 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

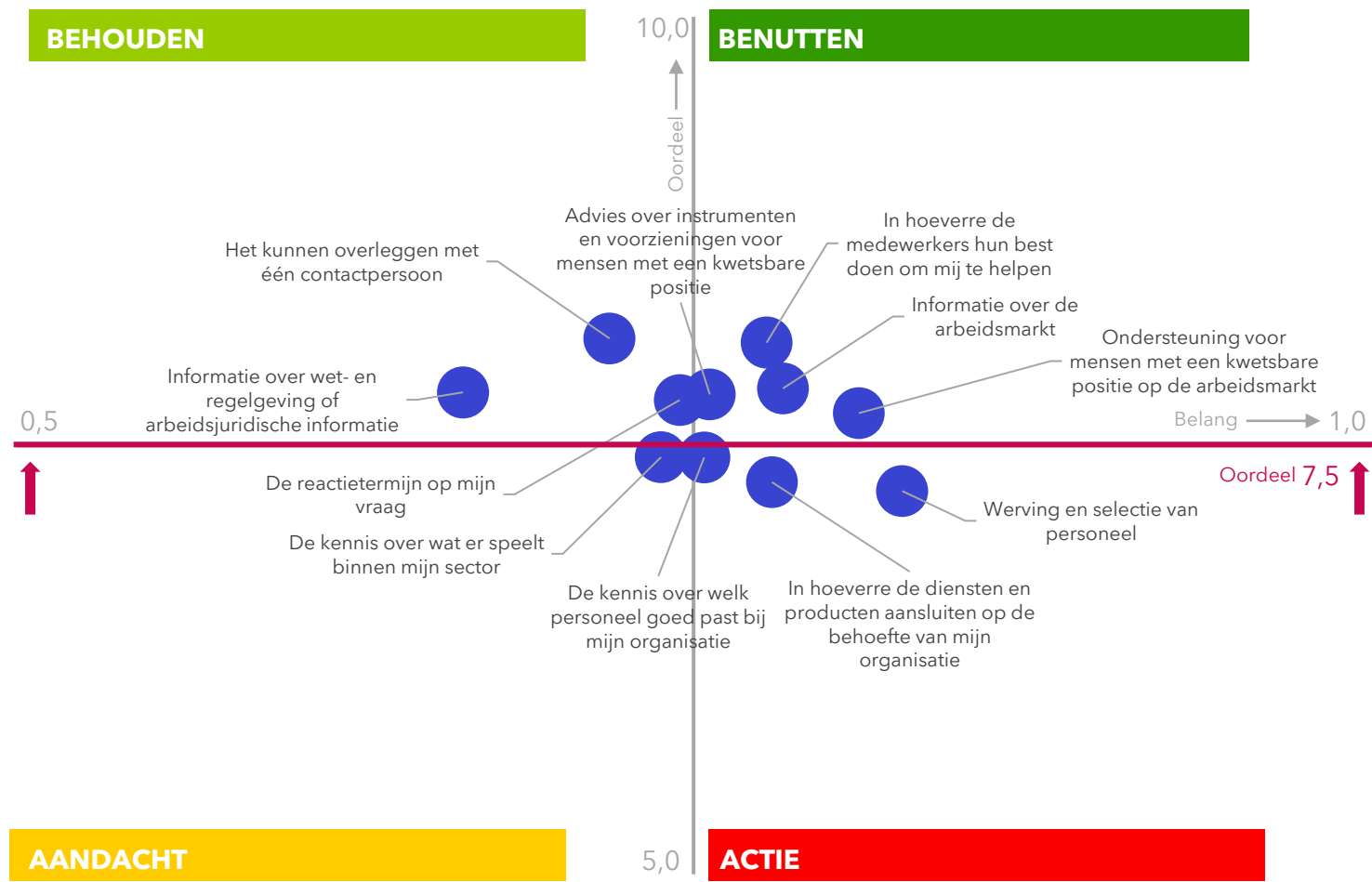
- > Aspecten van de dienstverdeling kunnen aan de hand van hun score en mate van invloed op de algemene tevredenheid ingedeeld worden in één van vier vakken:
  - > Benutten: aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld.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



## PRIORITEITENMATRIX ALLE WSP'S



### Toelichting

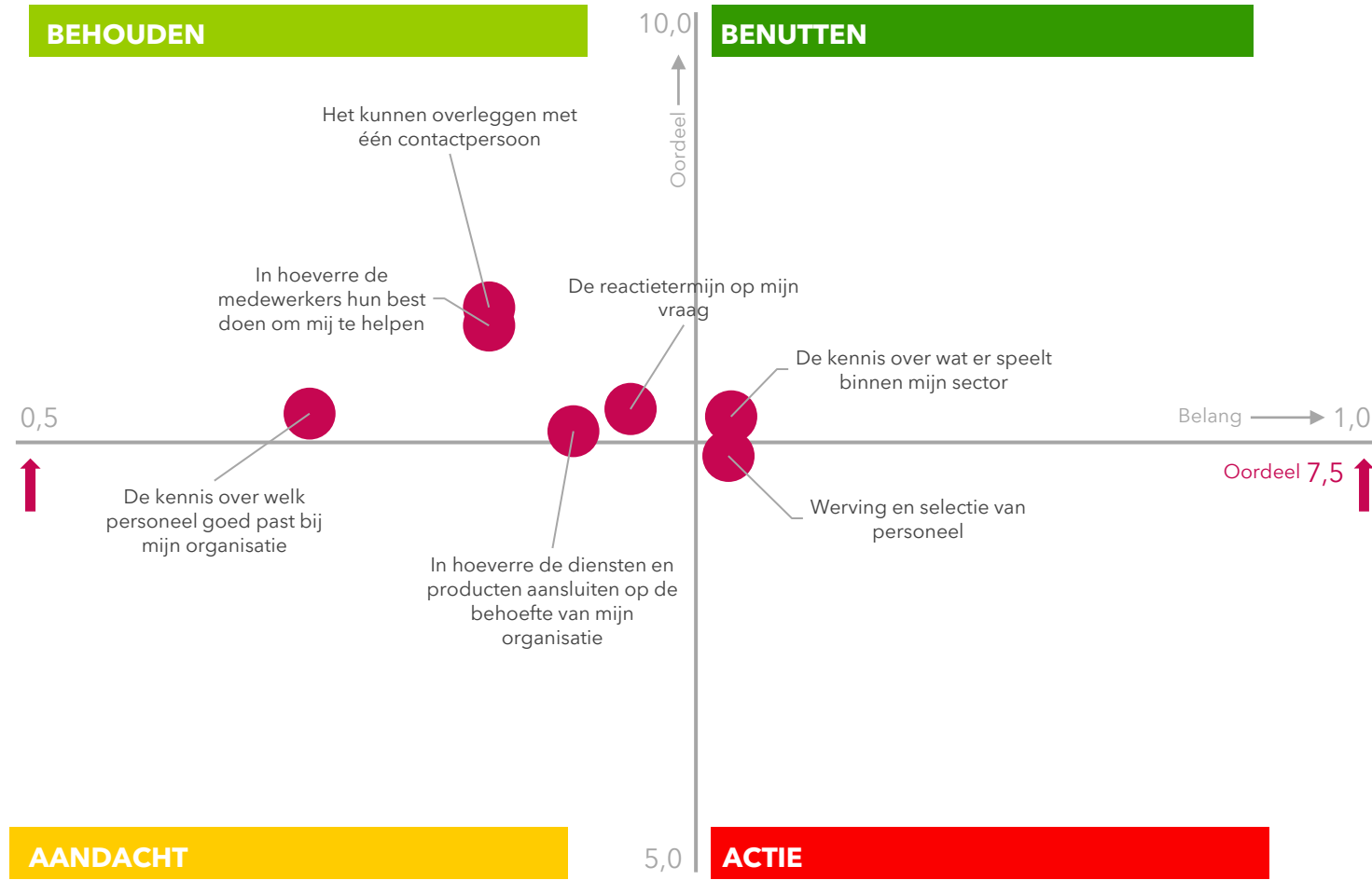
- > De losse aspecten van de dienstverlening worden door werkgevers positief beoordeeld. Alle aspecten worden gemiddeld hoger dan een 7,0 beoordeeld. Er zijn dan ook geen aspecten die direct expliciet aandacht of actie vereisen.
- > In acht nemende dat werkgevers zo positief zijn, hebben we de horizontale 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 NOORD-HOLLAND NOORD\*



## Conclusie

- > De kennis over wat er speelt binnen een sector van werkgevers en werving en selectie hebben de grootste impact op de algehele tevredenheid met WSP Noord-Holland Noord.
- > Werving en selectie is het enige aspect van de dienstverlening dat lager dan een 7,5 wordt beoordeeld.

\* 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

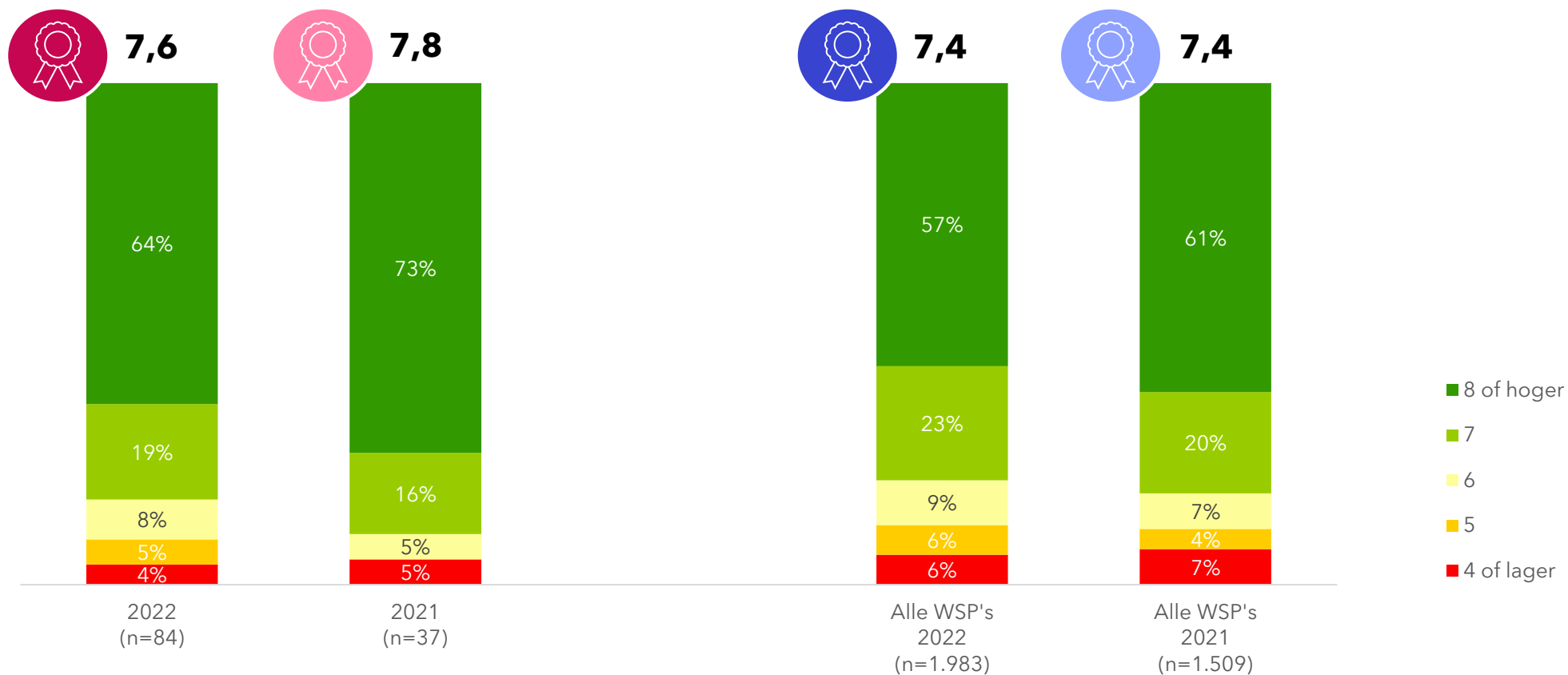


# ALGEMENE TEVREDENHEID

# WERKGEVERS ZIJN OVER HET ALGEMEEN TEVREDEN MET WSP NOORD-HOLLAND NOORD. ZIJ BEOORDELEN DE DIENSTVERLENING GEMIDDELD MET EEN 7,6

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

Basis: werkgevers



## BEHULPZAAMHEID EN DESKUNDIGHEID ZORGEN VOOR TEVREDENHEID. WEINIG PRO-ACTIVITEIT IN CONTACT KAN LEIDEN TOT LAGERE TEVREDENHEID. DIT GELDT OOK VOOR CONTACT DAT OVER MEERDERE SCHAKELS LOOPT

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

### Medewerkers zijn goed bereikbaar, servicegericht en deskundig. Zij informeren en adviseren werkgevers. Werkgevers voelen zich geholpen.

- > *De medewerkers zijn heel deskundig en dienstverlenend.*
- > *Kennis van zaken, goed bereikbaar, goede service. Fijne medewerkers.*
- > *Fijne contactpersonen, snelle reacties, goede adviezen.*
- > *Prima, komen afspraken na en we worden goed geïnformeerd.*
- > *Werden goede kandidaten doorverwezen en goed opgevolgd met nuttige tips.*
- > *De samenwerking is gewoon goed, duidelijk en heeft tot nu toe enthousiaste medewerkers opgeleverd.*

### Wel vinden sommigen de hoeveelheid contact beperkt. Ook kan het soms lang duren voordat zij antwoord krijgen. Dit komt vaak doordat werkgevers met verschillende medewerkers van het WSP schakelen. Dit zorgt voor ruis op de lijn en verminderde tevredenheid over de dienstverlening.

- > *Interactie mist.*
- > *1x contact gehad, daarna nooit meer iets gehoord.*
- > *De adviezen zijn prima. Als er intern doorverwezen wordt naar een andere persoon dan gaat het niet altijd goed of vlot.*
- > *Onze contactpersonen wisselen vaak en zijn soms wat moeilijk te bereiken.*

### 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.
- > Deskundige medewerkers die echt verder kunnen helpen.
- > Dat medewerkers van de WSP's goed meedenken met werkgevers.
- > Een positief eindresultaat, een ingevulde vacature.
- > Slechte bereikbaarheid en lange reactietijden op vragen.
- > Een gebrek aan pro-activiteit vanuit het WSP.

#### Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:

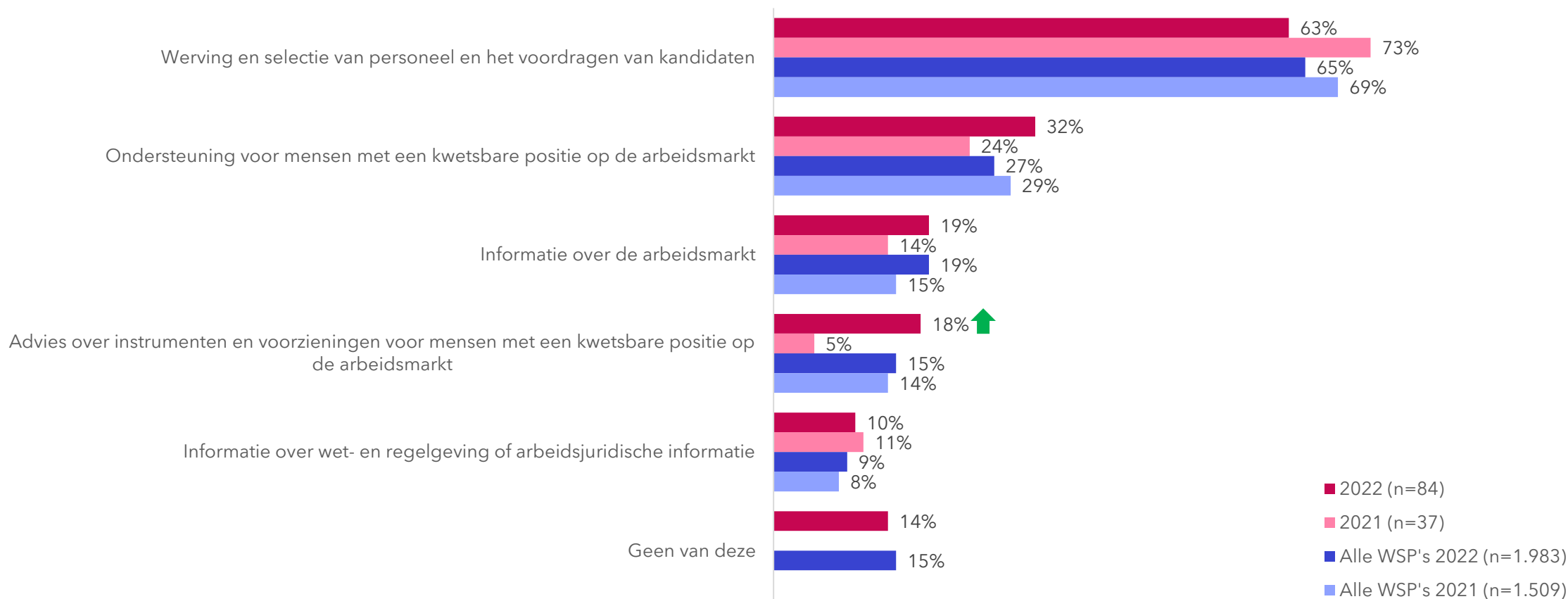
- > Het voordragen van ongeschikte kandidaten.
- > Ondanks begrip over de huidige arbeidsmarkt, verbazing over het complete gebrek aan kandidaten

## BEOORDELING DIENSTVERLENING

# WERVING EN SELECTIE BLIJFT DE MEEST GEBRUIKTE DIENST. MEER WERKGEVERS HEBBEN GEBRUIK GEMAAKT VAN ADVIES OVER INSTRUMENTEN VOOR MENSEN MET EEN KWETSBARE POSITIE OP DE ARBEIDSMARKT DAN VORIG JAAR

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

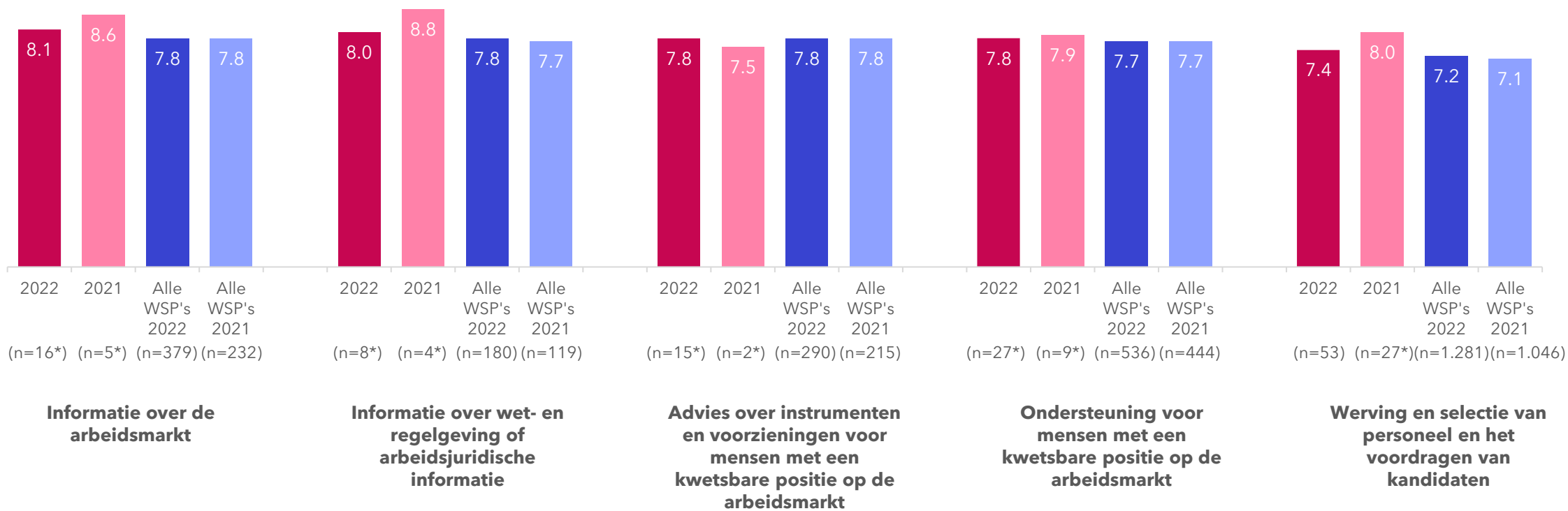
Basis: werkgevers



# WERKGEVERS BEOORDELEN WERVING EN SELECTIE POSITIEF MET EEN 7,4 GEMIDDELD

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

Basis: werkgevers



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

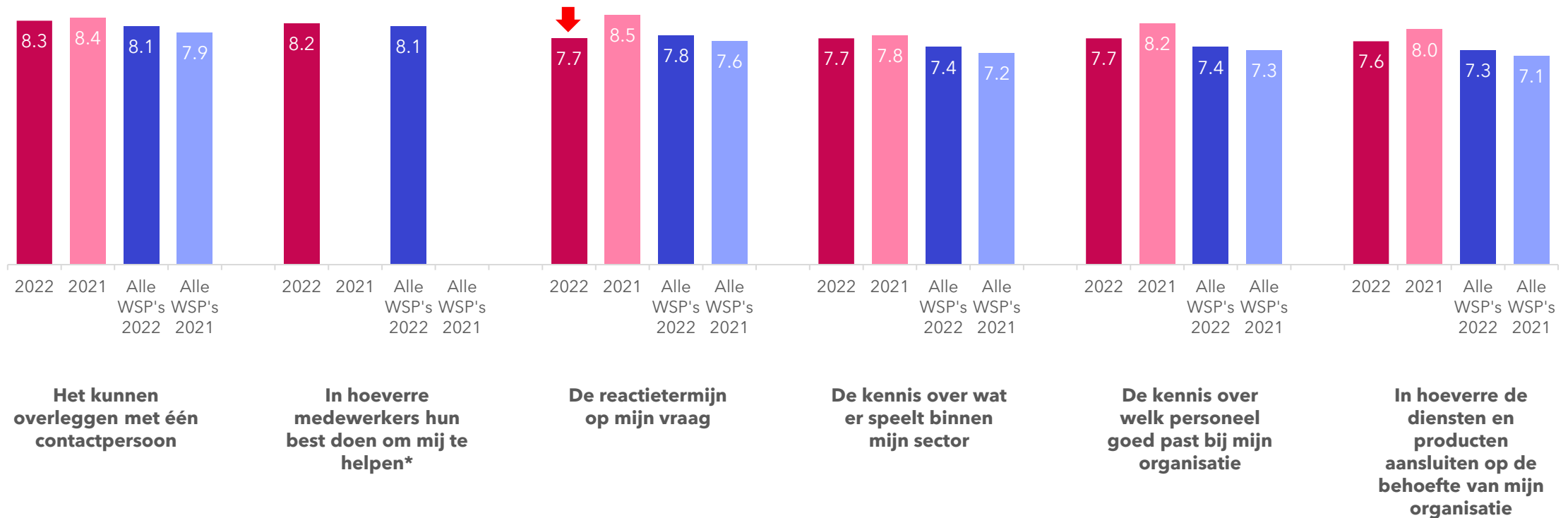


# DE KENNIS, COMMUNICATIE, BEHULPZAAMHEID EN AANSLUITING VAN DIENSTEN OP BEHOEFTE WORDEN POSITIEF BEOORDEELD. WEL ZIJN WERKGEVERS MINDER TEVREDEN MET DE REACTIETERMIJN OP HUN VRAGEN DAN IN 2021

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

Basis: werkgevers

(2022 n=84, 2021 n=37, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



\*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

↓ Minder vaak dan in 2021.

## BEHULPZAAMHEID EN WERKGEVERS ECHT BEGRIJPEN EN VERDER WILLEN HELPEN WORDT ZEER GEWAARDEERD. SOMMIGEN ZIJN MINDER TEVREDEN OVER DE HOEVEELHEID CONTACT, REACTIETERMIJN EN DE UITEINDELIJKE OPBRENGSTEN

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

### Fijne samenwerking met het WSP. Medewerkers zijn behulpzaam en spannen zich in, zij overleggen met werkgevers en willen de werkgever en diens sector begrijpen. Dit leidt tot resultaten.

- > Het verloopt over het algemeen goed. Er is voldoende overleg en informatie om de meest voorkomende situaties op te lossen.
- > We hebben samen toegewerkt naar een zeer concreet aanbod. We hebben goed naar elkaar geluisterd en daarin elkaar goed ondersteund. Mooi resultaten bereikt.
- > Onze contactpersonen zijn geïnteresseerd, onderhouden het contact en hebben kennis van onze organisatie en de arbeidsmarkt.
- > We werken in een vrij onbekend segment van de arbeidsmarkt, maar er werd goed gevraagd naar wat onze wensen waren en daar werd ook snel en zeer goed op gereageerd. Ik was zeer onder de indruk van de werkwijze en instelling van degene die ons hielp.

### Prettig om één contactpersoon te hebben. Wel wordt er soms te weinig contact met werkgevers gezocht of duurt het lang voordat zij een reactie ontvangen.

- > Het hebben van een vaste contactpersoon is erg fijn, al denk ik wel dat er een behoorlijke werkdruk ligt binnen de medewerkers van het UWV. Dit merk ik aan de reactiesnelheid van mijn contactpersoon.
- > Reactie termijn, ik merk dat ze het zeer druk hebben.
- > 1x contact gehad inzake vacature, daarna nooit meer iets gehoord.

### Ook heeft de samenwerking nog niet altijd het gewenste effect gehad.

- > Helaas vaak toch geen match of medewerkers met veel privéproblemen en taalachterstand.
- > Nog geen concrete plaatsingen gehad.
- > Helaas reageren niet alle kandidaten daarna op mailtjes van een potentiële werkgever.

### Vergelijking met het totaal van alle WSP's samen



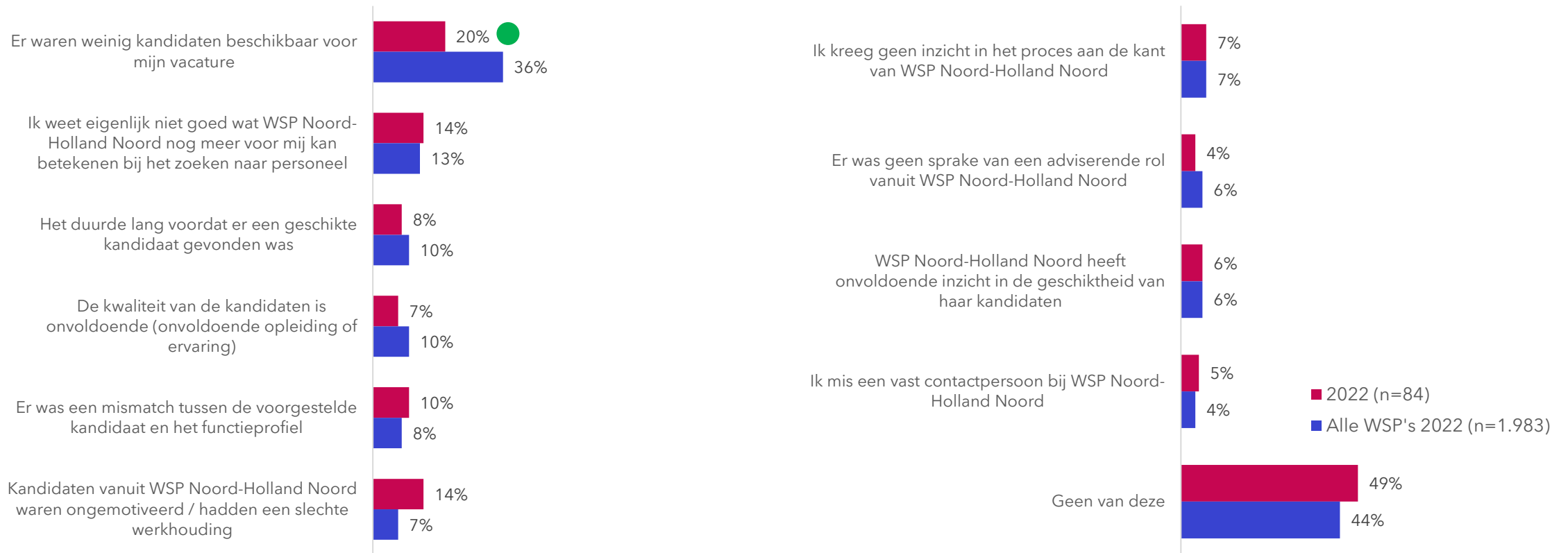
### Net als bij dit WSP, spreken werkgevers in het algemeen over:

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

# WERKGEVERS LOPEN IN DE HUIDIGE ARBEIDSMARKT VOORAL AAN TEGEN EEN GERINDE BESCHIKBAARHEID VAN KANDIDATEN VANUIT HET WSP. WEL IS DIT BIJ WSP NOORD-HOLLAND NOORD MINDER DAN BIJ ANDERE WSP'S

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

Basis: werkgevers



\*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

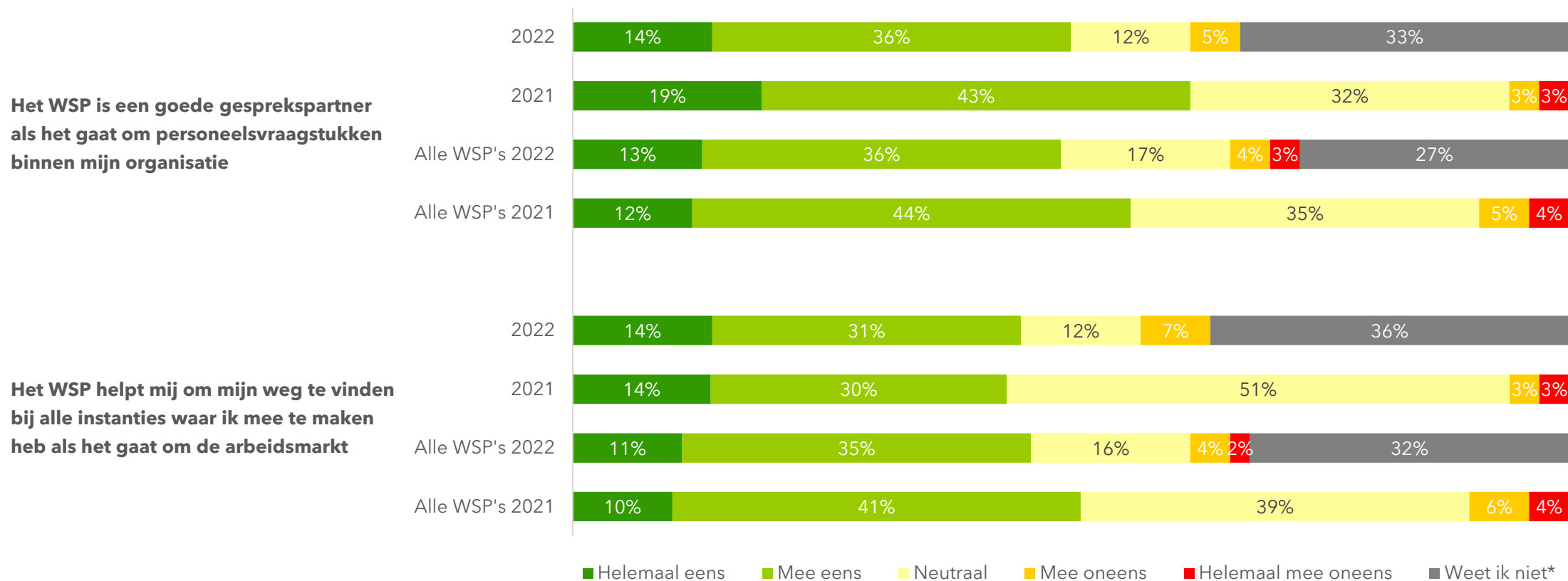
● Minder vaak dan bij andere WSP's.

## DE HELFT VAN DE WERKGEVERS VINDT HET WSP EEN GOEDE GESPREKSPARTNER RONDOM PERSONEELS-VRAAGSTUKKEN. 45% 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 Noord-Holland Noord?

Basis: werkgevers

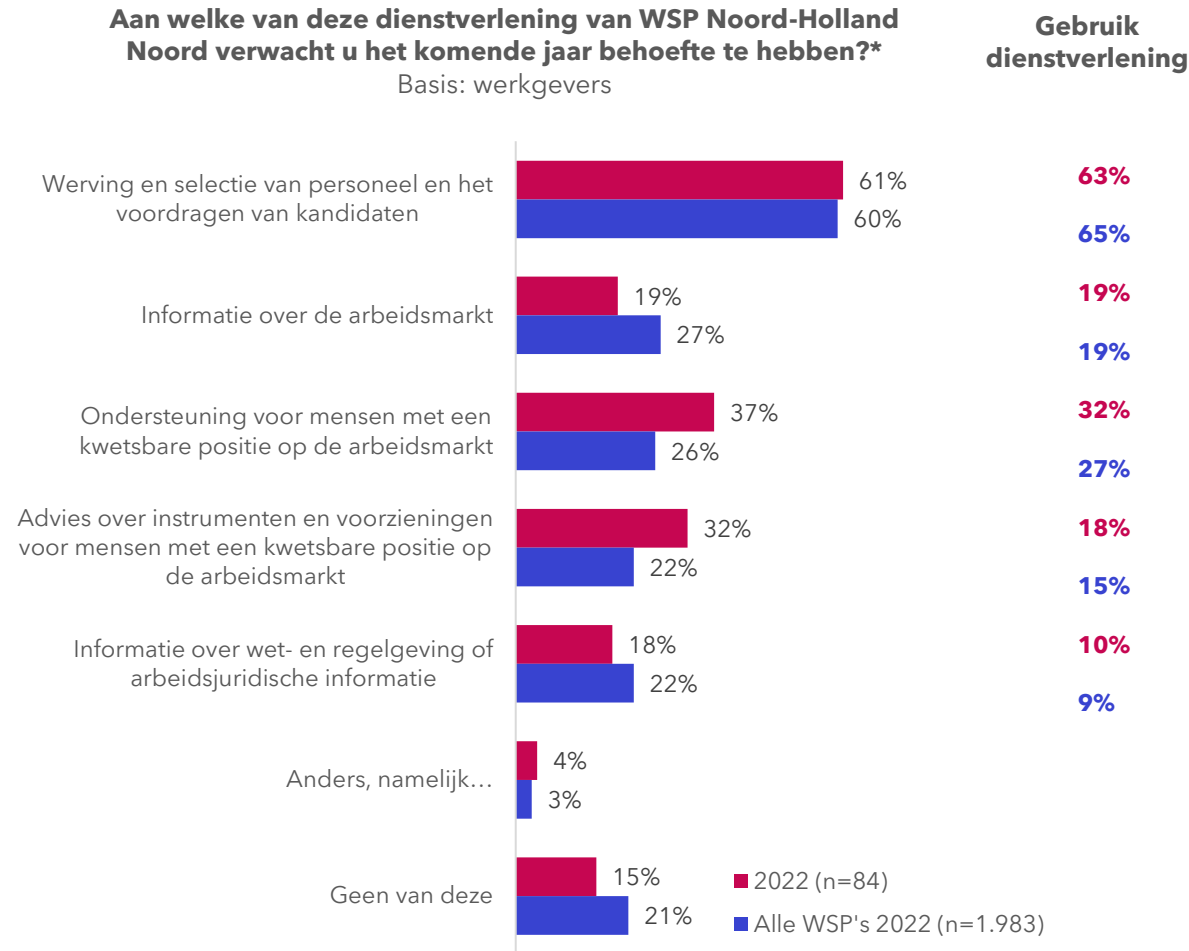
(2022 n=84, 2021 n=37, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



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

## BEHOEFTE VAN WERKGEVERS

# VERGELEKEN MET HET HUIDIGE GEBRUIK ZIJN ER MEER WERKGEVERS DIE KOMEND JAAR BEHOEFTE HEBBEN AAN ADVIES OVER INSTRUMENTEN EN VOORZIENINGEN VOOR MENSEN MET EEN KWETSBARE POSITIE OP DE ARBEIDSMARKT. BEHOEFTE AAN WERVING EN SELECTIE IS GELIJK AAN HET HUIDIGE GEBRUIK



## Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

*Het is moeilijk om nieuwe collega's te vinden.*

*Moeite om vacatures te vervullen, we hebben als bedrijf Maatschappelijk Verantwoord handelen hoog in ons vaandel, willen zeker mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt een kans geven.*

*Wij vinden een mix op ons bedrijf van mensen met een beperking en andere die zonder extra begeleiding hun werk doen goed passen. Voor die eerste groep is het contact met het Werkgevers Servicepunt van belang.*

*Omdat ik mogelijk niet alle subsidieregels ken en daardoor niet goed toepas.*

\*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

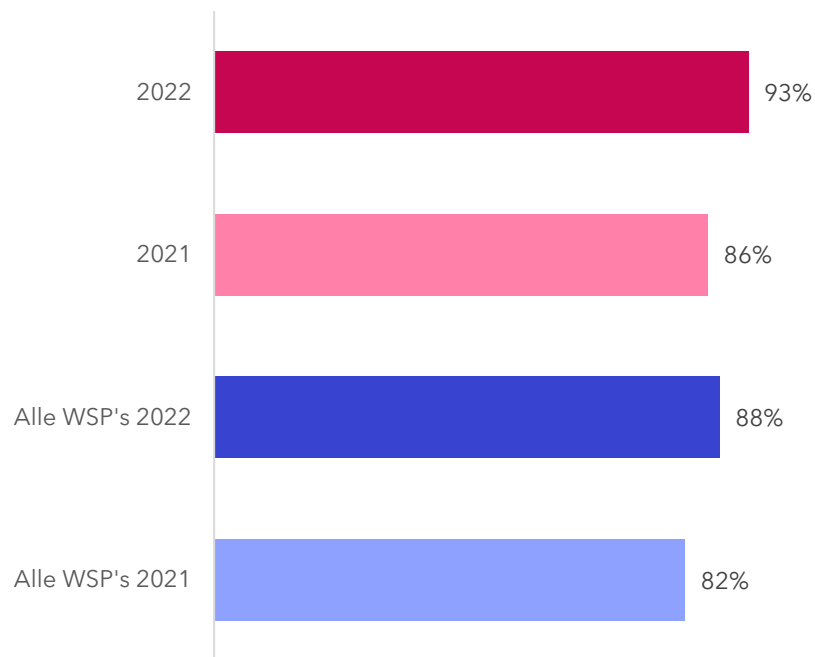


# HET MERENDEEL IS BEKEND MET DE NAAM 'WSP'. WERKGEVERS KOMEN VOORAL VIA HUN EIGEN NETWERK, DOOR PROACTIEF CONTACT VAN HET WSP, GEMEENTEN EN VIA UWV MET WSP NOORD-HOLLAND NOORD IN CONTACT. WEL IS DIT LAATSTE MINDER VAAK HET GEVAL DAN BIJ ANDERE WSP'S

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

Basis: werkgevers

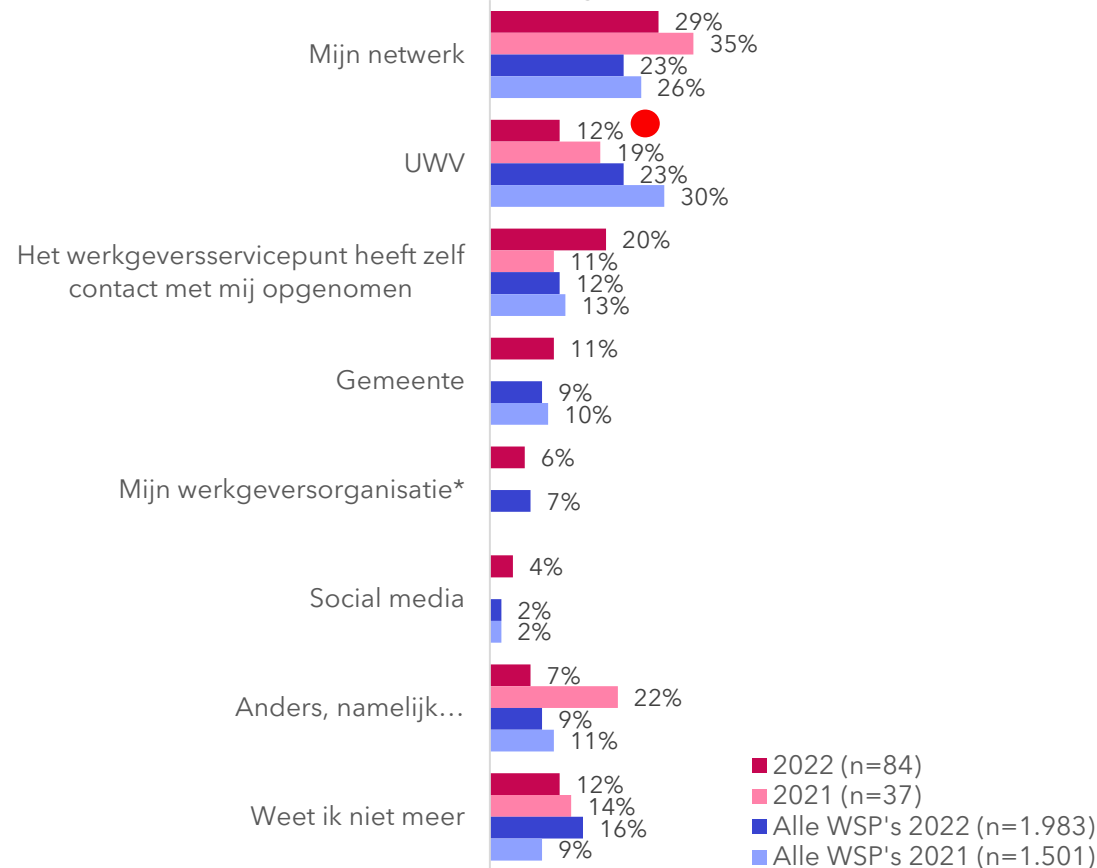
(2022 n=84, 2021 n=37, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



Hoe bent u in contact gekomen met WSP Noord-Holland Noord?

Via..

Basis: werkgevers



\*Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.

● Minder vaak dan bij andere WSP's.



## 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](mailto:info@ruigrok.nl) / KvK 34135878 / btw 809001469B01 / Bank 659170264