RAPPORT

WSP WERKPLEIN TWENTE DOOR DE OGEN VAN WERKGEVERS

Monitor Werkgeverstevredenheid 2022

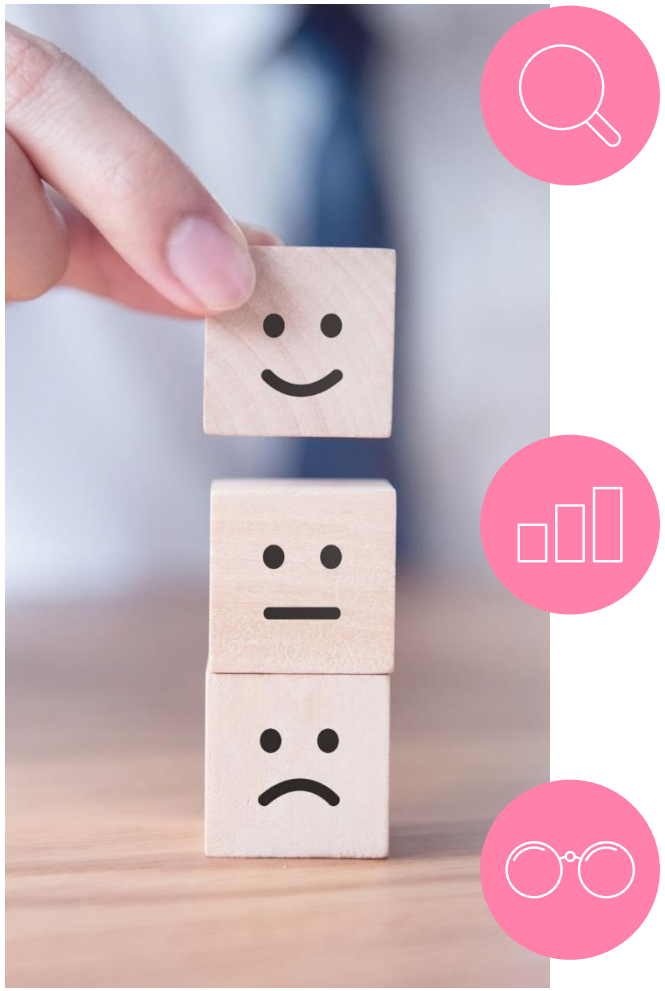
JANUARI 2023

Ruigrok onderzoek & advies

Inhoudsopgave

- Vooraf 03
- Prioriteitenmatrix 05
- Resultaten 09
  - Algemene tevredenheid 10
  - Beoordeling dienstverlening 12
  - Behoeften van werkgevers 18
- Bijlagen 21

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 Werkplein Twente.
- Behalve dit rapport voor WSP Werkplein Twente 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 Werkplein Twente hebben 68 werkgevers de vragenlijst ingevuld.

Leeswijzer

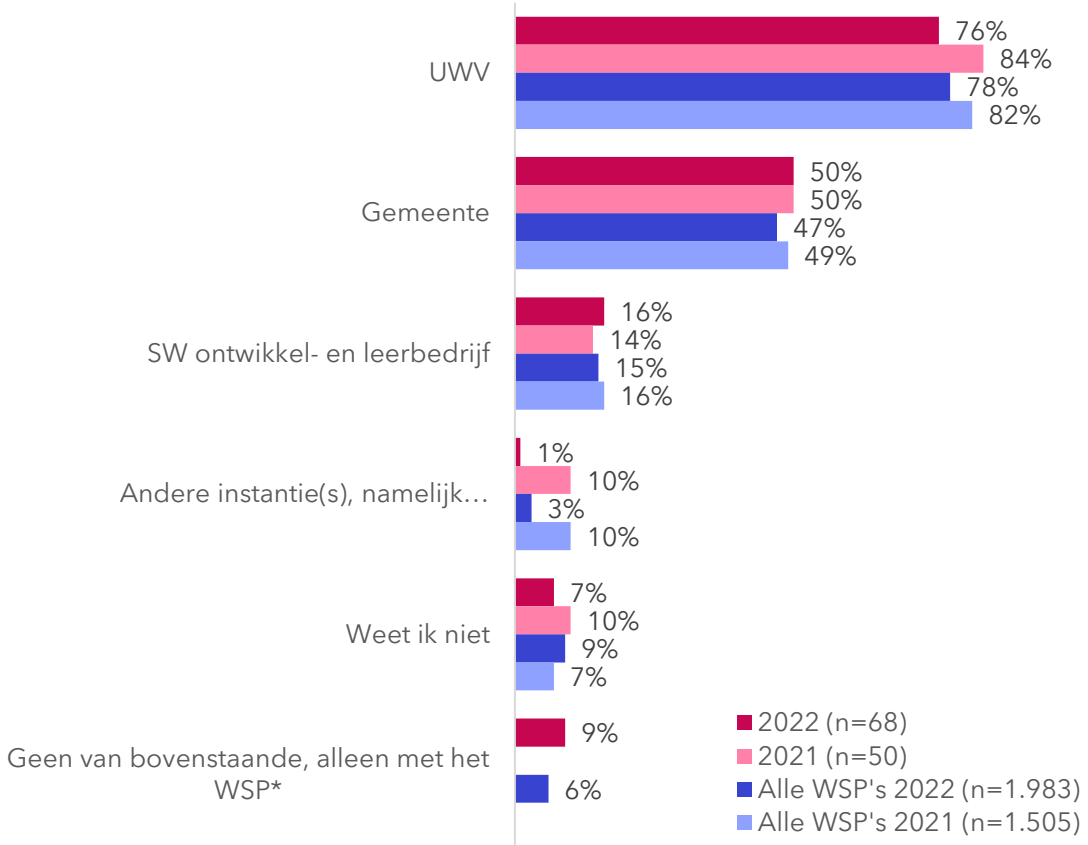
- In de grafieken worden resultaten gepresenteerd voor WSP Werkplein Twente naast het gemiddelde resultaat van alle regionale WSP's. De resultaten voor de metingen van 2022 en 2021 zijn beide zichtbaar. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie. Significante verschillen* voor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

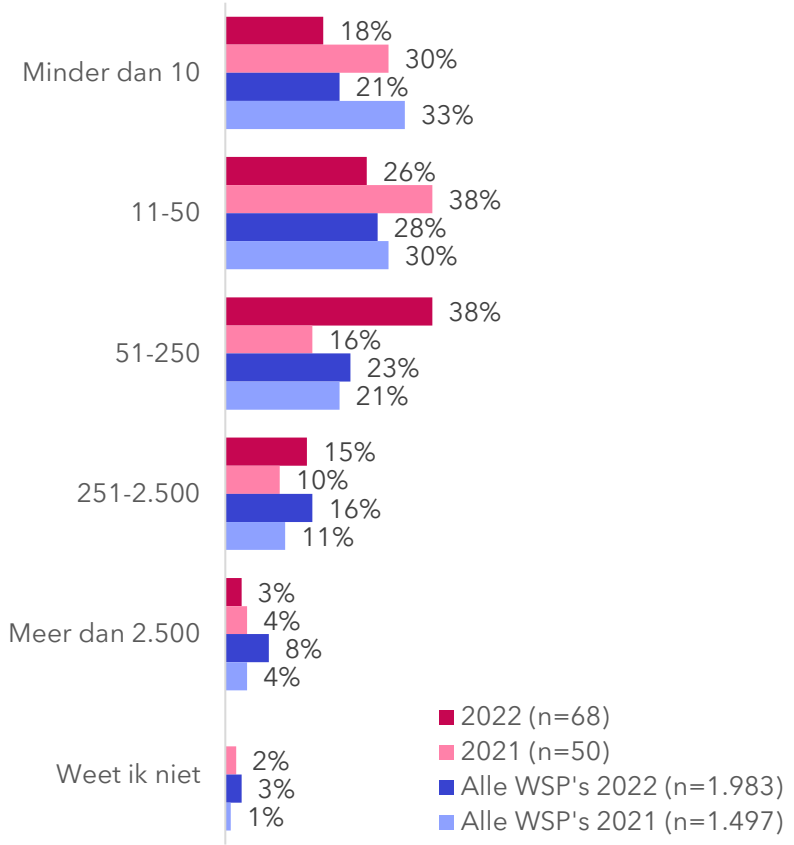
VOORAF

Met welke van deze instanties van WSP Werkplein Twente 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

PRIORITEITENMATRIX

Ruigrok
onderzoek & advies

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 Werkplein Twente 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

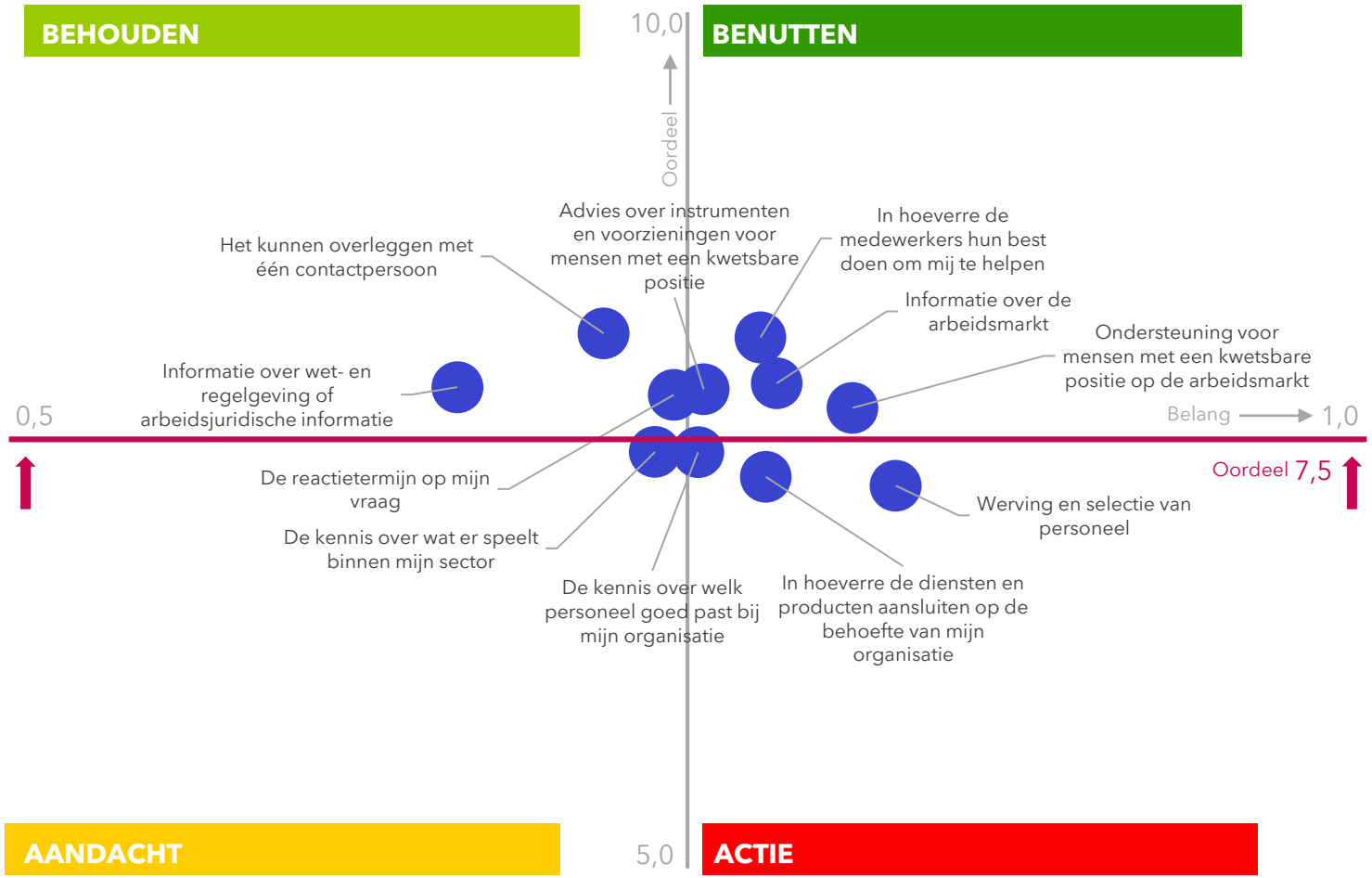
- Aspecten van de dienstverdeling kunnen aan de hand van hun score en mate van invloed op de algemene tevredenheid ingedeeld worden in één van vier vakken:
  - Benutten: aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld. Het 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 Werkplein Twente. 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.

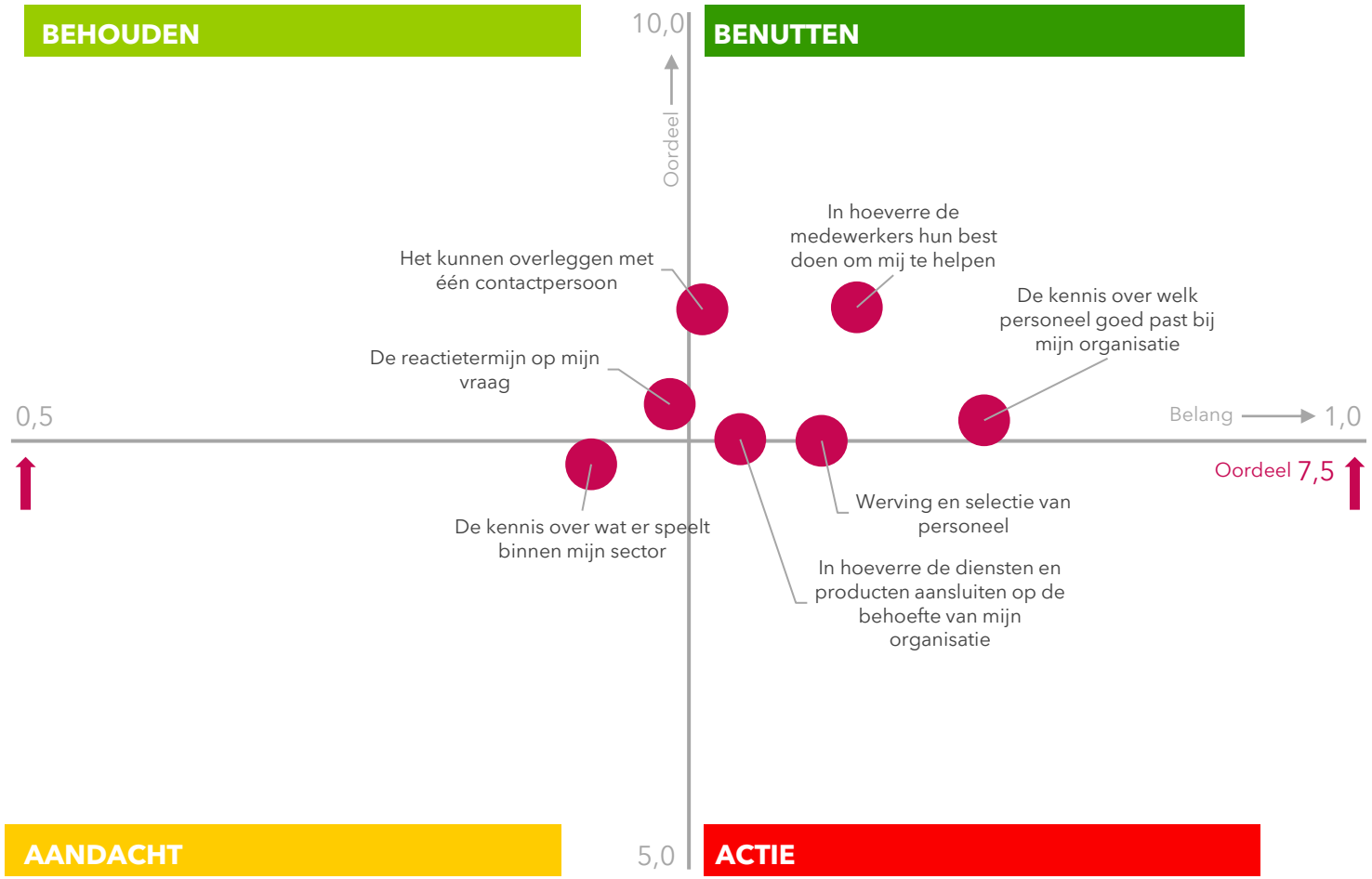
Conclusie

> 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 WERKPLEIN TWENTE*



Conclusie

> De kennis over welk personeel goed past bij werkgevers heeft de grootste impact op de algehele tevredenheid met WSP Werkplein Twente.

> Werkgevers zijn het meest positief over de behulpzaamheid van medewerkers en het kunnen overleggen met één contactpersoon. Van deze twee aspecten heeft de behulpzaamheid van medewerkers een relatief grotere impact op de tevredenheid met het WSP.

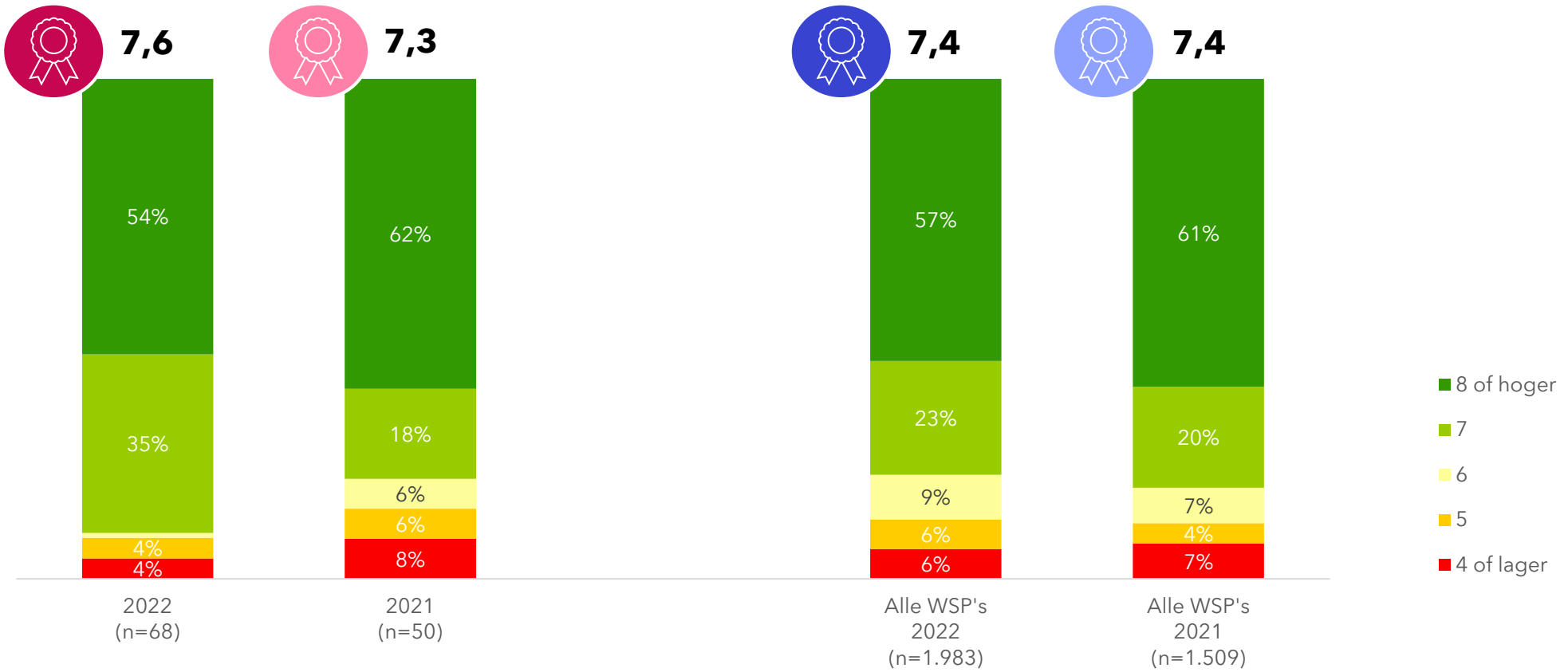
* *Voor de volgende aspecten van de dienstverlening zijn te weinig beoordelingen verzameld om te worden meegenomen in de prioriteitenmatrix:*

- 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 ERG TEVREDEN OVER WSP WERKPLEIN TWENTE. ZIJ BEOORDELEN DE DIENSTVERLENING GEMIDDELD MET EEN 7,6

Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over WSP Werkplein Twente?
Basis: werkgevers

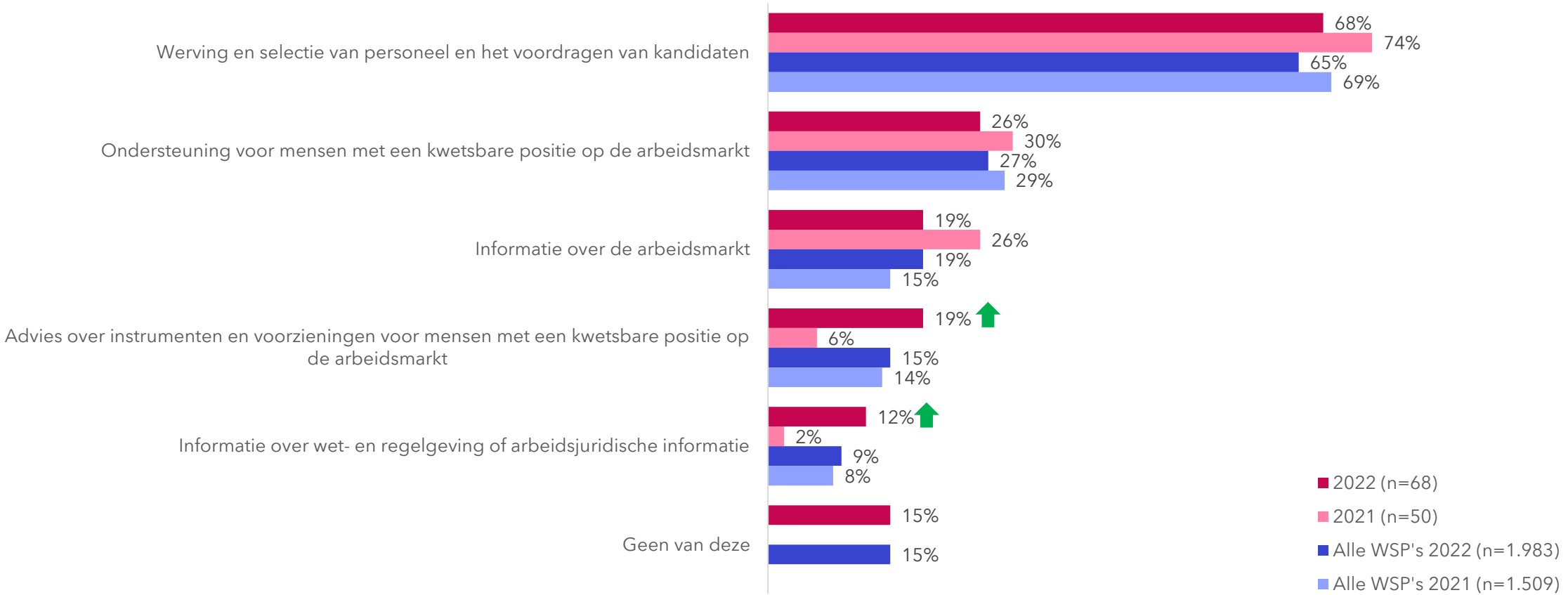


Ruigrok onderzoek & advies

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 EN INFORMATIE OVER WET- EN REGELGEVING DAN IN 2021

Van welke van deze dienstverlening van WSP Werkplein Twente heeft u in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt?
Basis: werkgevers

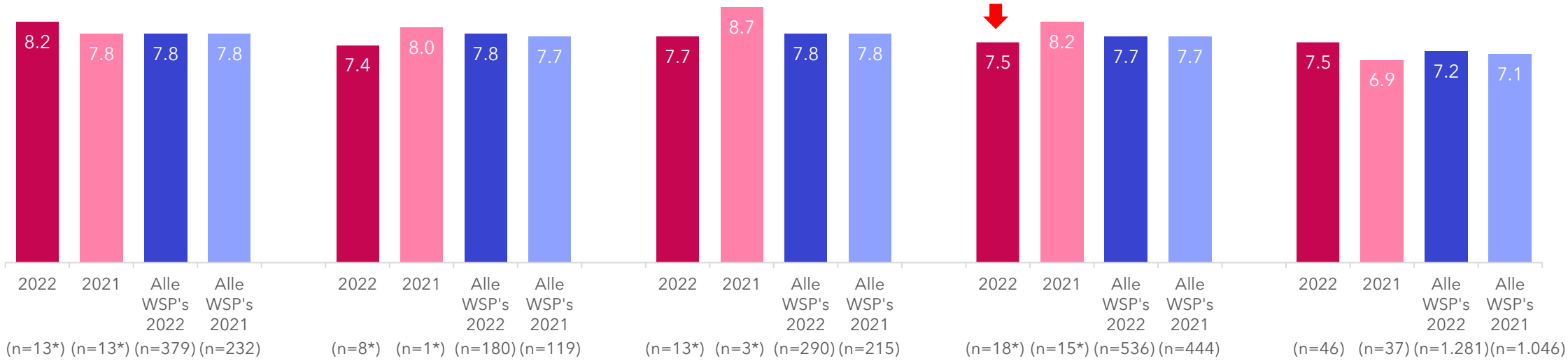


↑ *Vaker dan in 2021.*

Ruigrok onderzoek & advies

WERKGEVERS LIJKEN MINDER TEVREDEN OVER ONDERSTEUNING VOOR MENSEN MET EEN KWETSBARE POSITIE OP DE ARBEIDSMARKT DAN VORIG JAAR

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WSP Werkplein Twente 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 voorragen van kandidaten

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

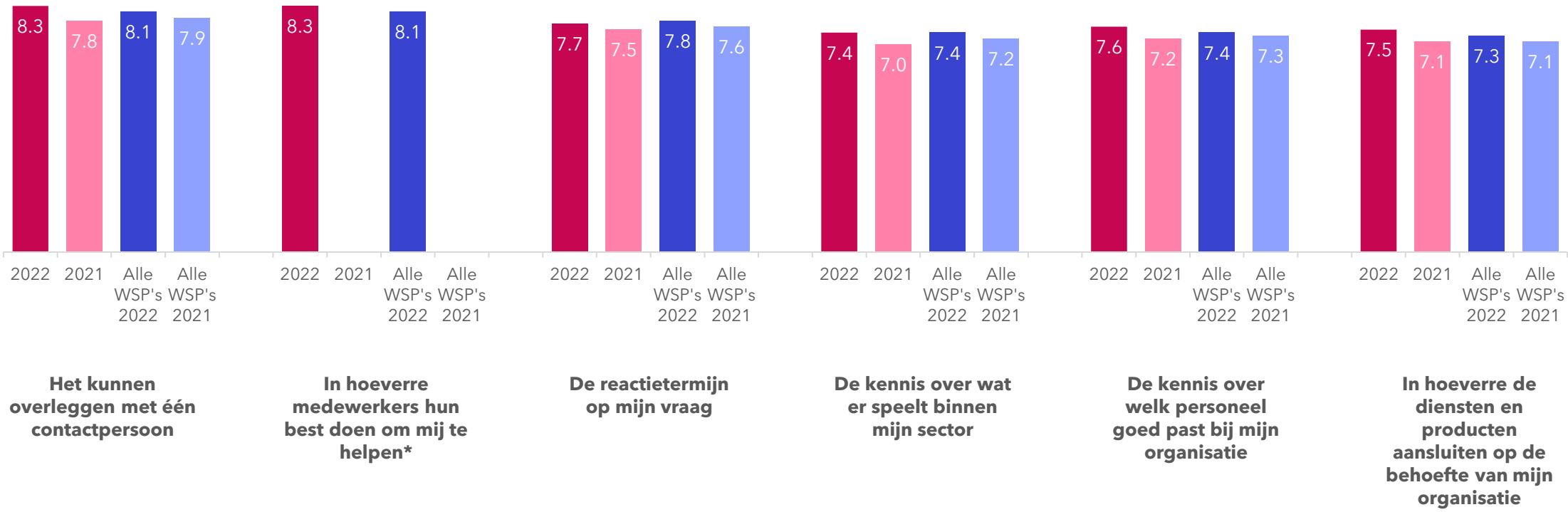
↓ *Lager dan in 2021.*

Ruigrok onderzoek & advies

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 EN DE BEHULPZAAMHEID VAN MEDEWERKERS

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

(2022 n=68, 2021 n=50, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



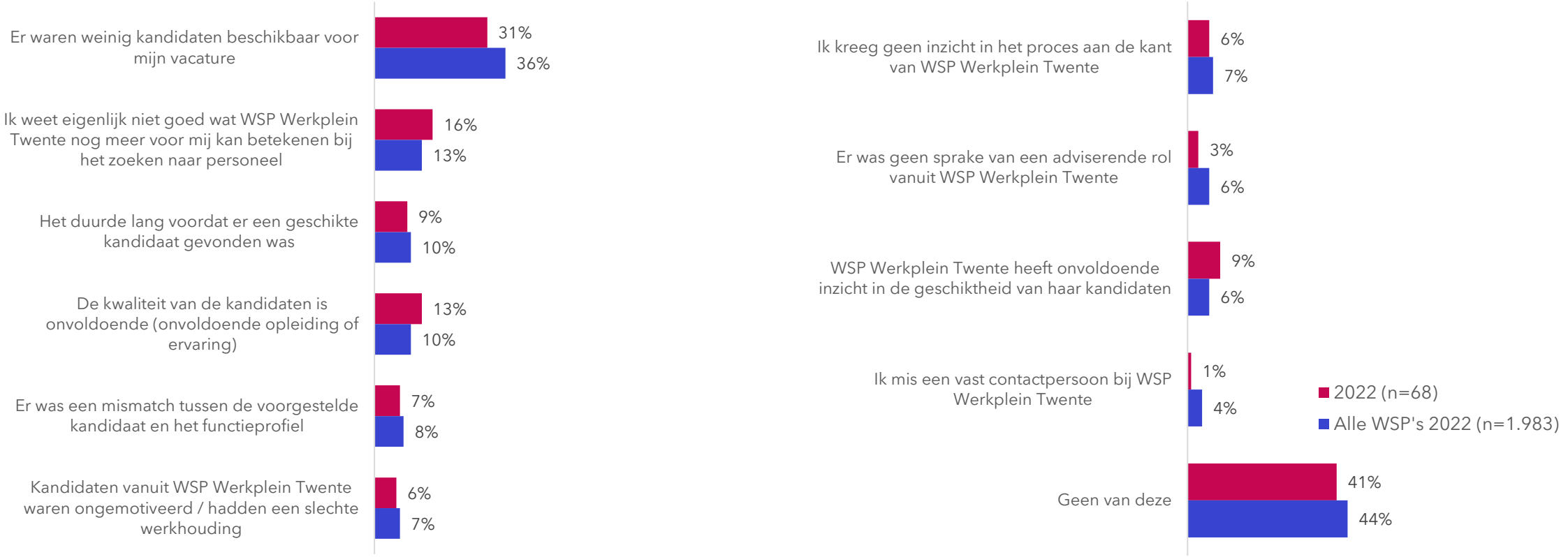
**Deze vraag is in 2022 toegevoegd.*

Ruigrok onderzoek & advies

WERKGEVERS LOPEN IN DE HUIDIGE ARBEIDSMARKT VOORAL AAN TEGEN EEN GERINGE BESCHIKBAARHEID VAN KANDIDATEN VANUIT WSP WERKPLEIN TWENTE. 41% 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 Werkplein Twente?*

Basis: werkgevers

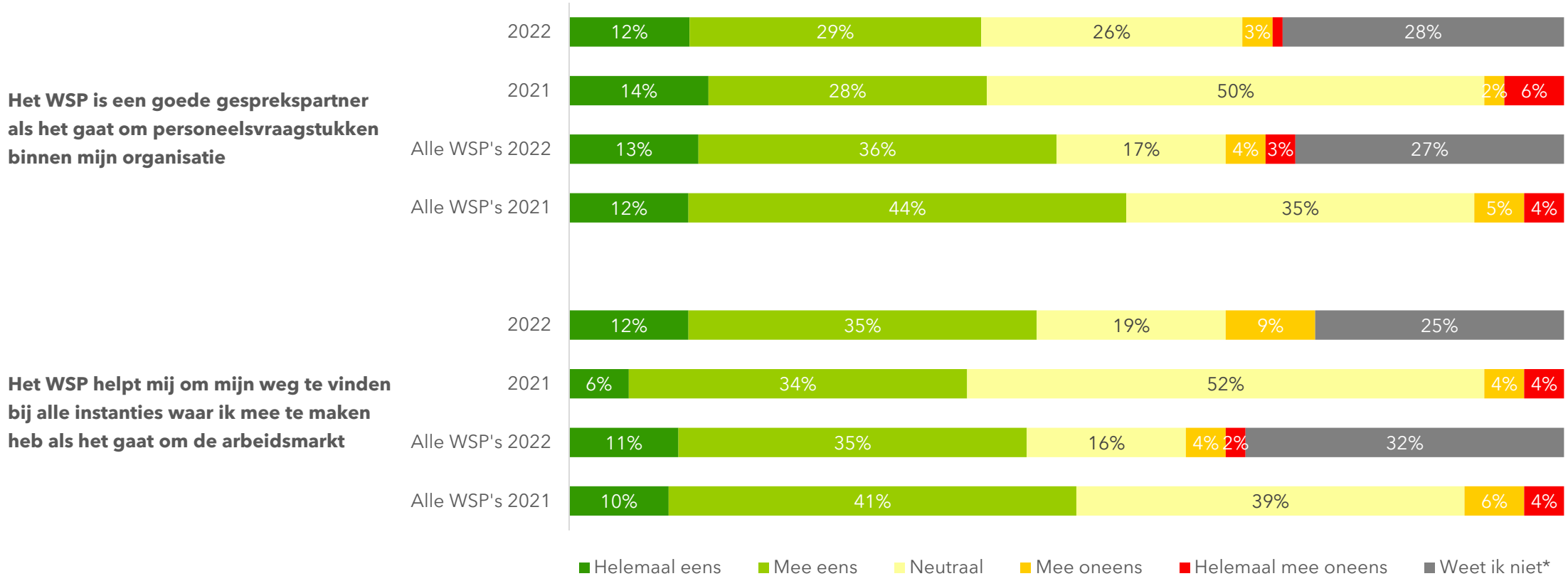


**Deze vraag is in 2022 toegevoegd.*

Ruigrok onderzoek & advies

41% van de werkgevers vindt WSP Werkplein Twente een goede gesprekspartner rondom personeelsvraagstukken. 47% 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 Werkplein Twente?
Basis: werkgevers
(2022 n=68, 2021 n=50, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)

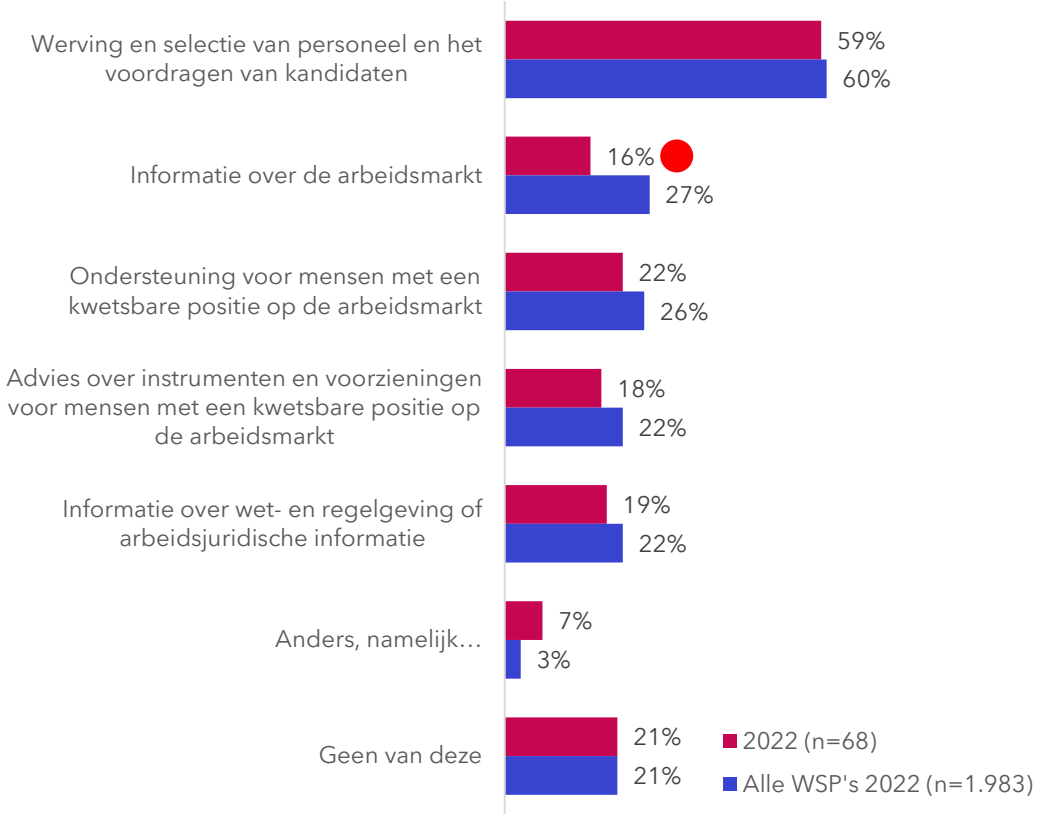


**Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd. Een vergelijking tussen de resultaten van 2022 en 2021 is daardoor niet mogelijk.*

BEHOEFTEN VAN WERKGEVERS

MEER DAN DE HELFT VAN DE WERKGEVERS VERWACHT BEHOEFTE AAN WERVING EN SELECTIE IN HET KOMENDE JAAR. IN VERGELIJKING MET ANDERE WSP'S ZIJN ER BIJ WSP WERKPLEIN TWENTE MINDER WERKGEVERS MET BEHOEFTE AAN INFORMATIE OVER DE ARBEIDSMARKT KOMEND JAAR

Aan welke van deze dienstverlening van WSP Werkplein Twente verwacht u het komende jaar behoefte te hebben?*
Basis: werkgevers



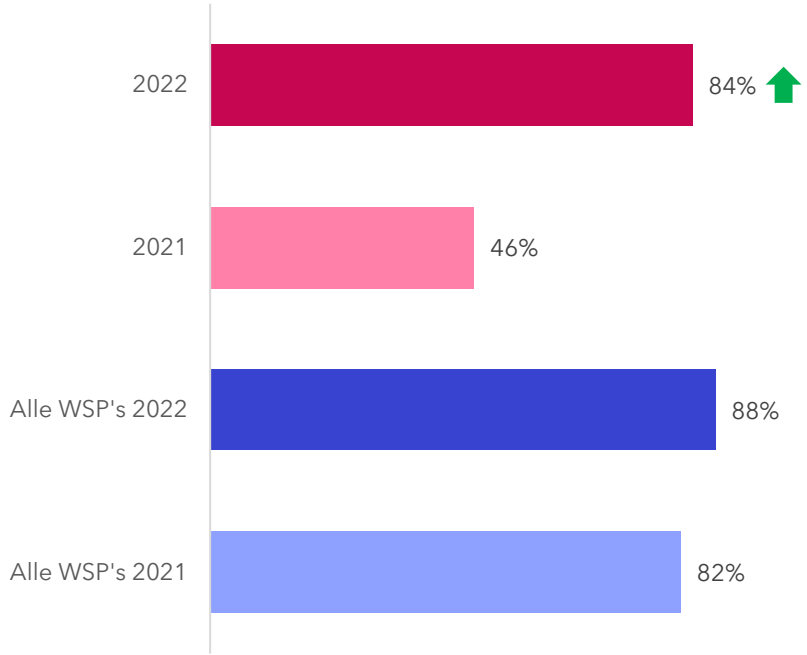
*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

● *Minder vaak dan bij andere WSP's.*

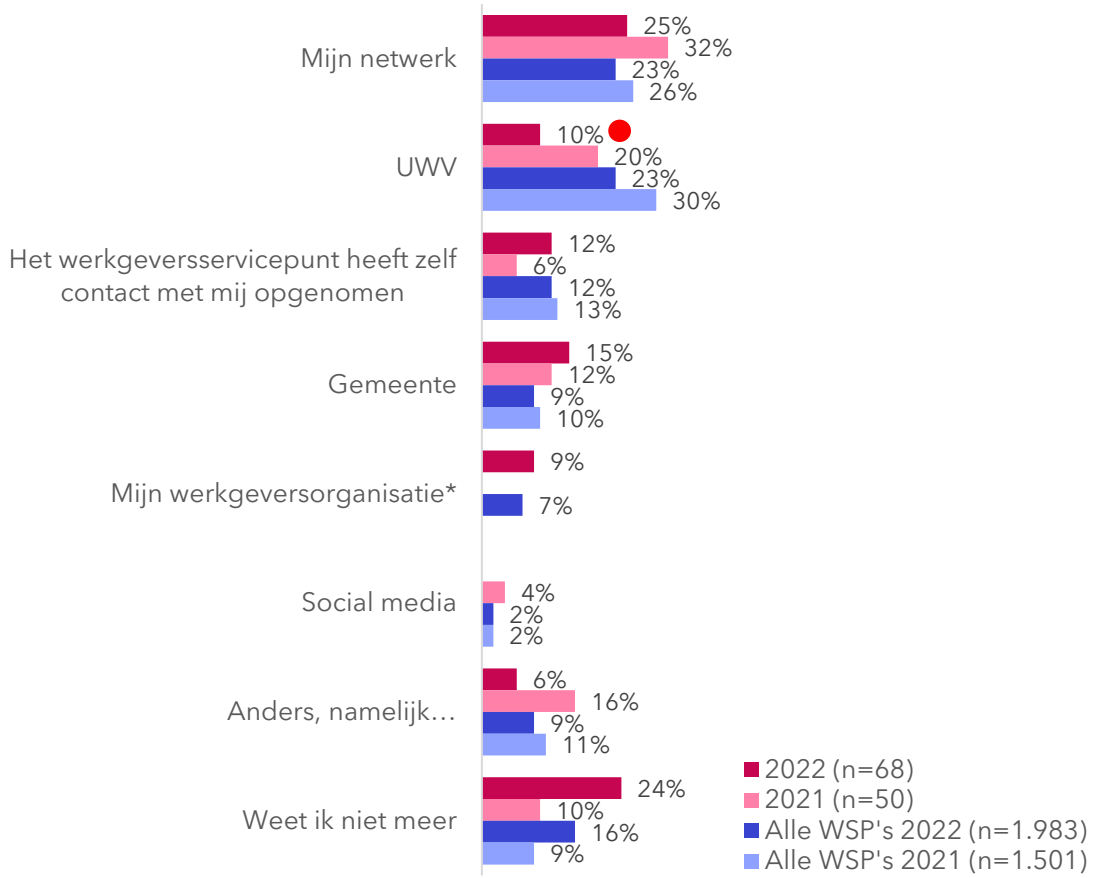
Ruigrok onderzoek & advies

HET MERENDEEL VAN DE WERKGEVERS IS BEKEND MET DE NAAM ‘WSP’. WERKGEVERS ZIJN VOORAL VIA HUN EIGEN NETWERK IN CONTACT GEKOMEN MET HET WSP. VERGELEKEN MET ANDERE WSP’S KOMEN BIJ WSP WERKPLEIN TWENTE WERKGEVERS MINDER VAAK VIA UWV IN CONTACT MET HET WSP

Bent u bekend met de naam ‘WerkgeversServicepunt’? - % Ja
Basis: werkgevers
(2022 n=68, 2021 n=50, alle WSP’s 2022 n=1.983, alle WSP’s 2021 n=1.509)



Hoe bent u in contact gekomen met WSP Werkplein Twente? Via..
Basis: werkgevers



**Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.*

Vaker dan in 2021.

Minder vaak 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