

WSP WEST-BRABANT 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 West-Brabant.
- > Behalve dit rapport voor WSP West-Brabant 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 West-Brabant hebben 94 werkgevers de vragenlijst ingevuld.

Leeswijzer

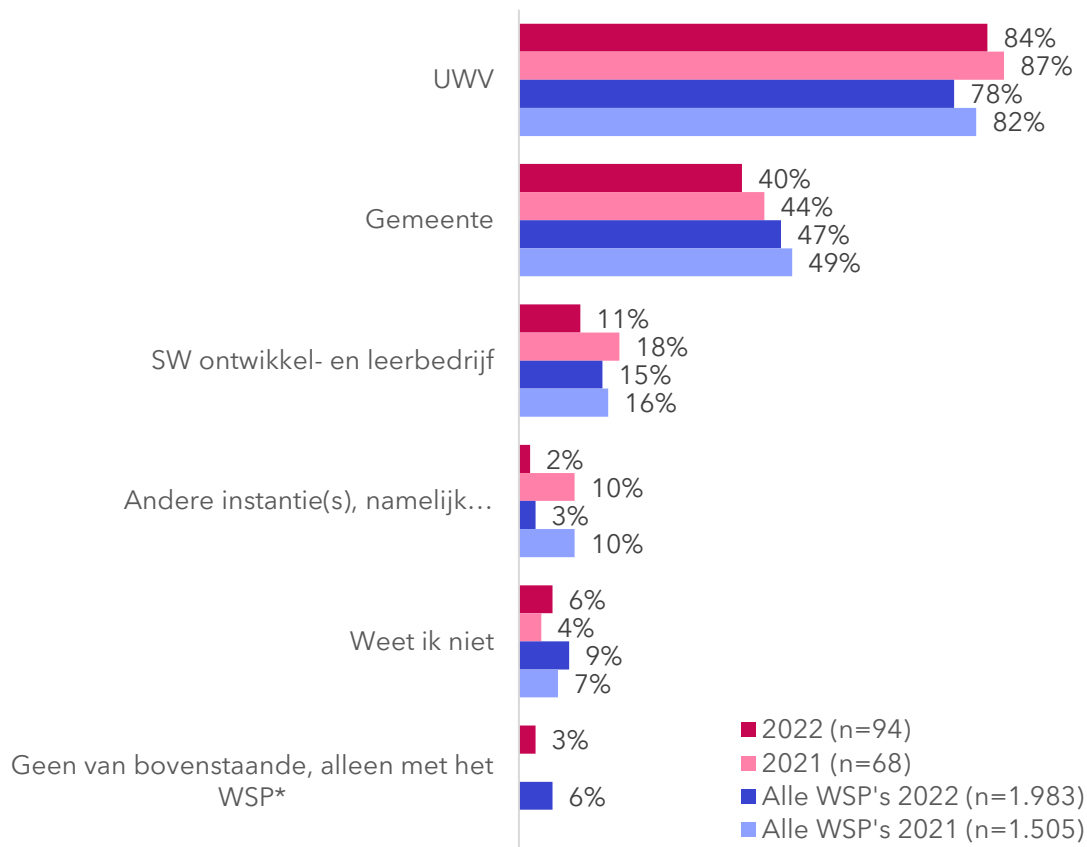
- > In de grafieken worden resultaten gepresenteerd voor WSP West-Brabant naast het gemiddelde resultaat van alle regionale WSP's. De resultaten voor de metingen van 2022 en 2021 zijn beide zichtbaar. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie. Significante verschillen* voor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

Met welke van deze instanties van WSP West-Brabant heeft u wel eens te maken?

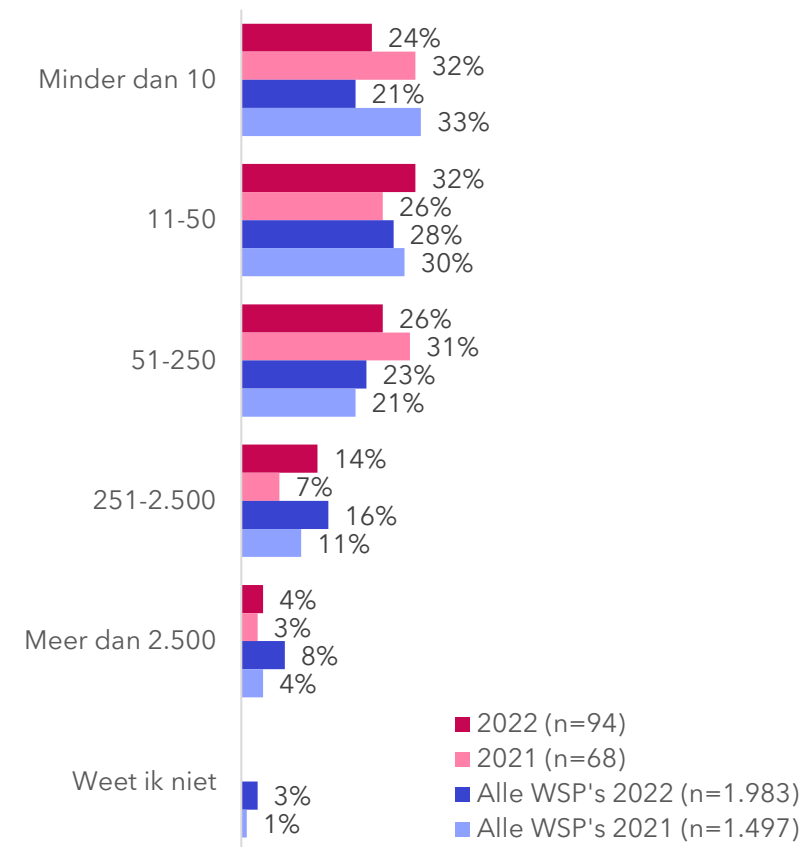
Basis: werkgevers



*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 West-Brabant. Dit komt vooral door kennis, deskundigheid en behulpzaamheid van de medewerkers. Behoeftte van werkgevers aan het bieden van informatie over wet- en regelgeving groeit

Algemene tevredenheid Net als vorig jaar zijn werkgevers over het algemeen tevreden over het WSP. Behulpzaamheid en goed meedenken zorgen voor tevredenheid	Beoordeling dienstverlening Werkgevers zijn tevreden met de dienstverlening. Zij zijn meer tevreden met de kennis over hun sector dan in 2021. Werkgevers zien het WSP in mindere mate als een strategisch partner	Behoeften van werkgevers Een geringe beschikbaarheid van kandidaten is het meest voorkomende pijnpunt. Werkgevers zijn meer en meer op zoek naar informatie over wet- en regelgeving
Pagina 11-13	Pagina 14-20	Pagina 21-22
Werkgevers zijn over het algemeen tevreden met WSP West-Brabant. Zij beoordelen de dienstverlening gemiddeld met een 7,5	Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst. Werkgevers beoordelen werving en selectie positief met een 7,2 gemiddeld	Werkgevers lopen in de huidige arbeidsmarkt vooral aan tegen een geringe beschikbaarheid van kandidaten vanuit het WSP. 40% van de werkgevers heeft geen van de voorgelegde pijnpunten ervaren in de dienstverlening
Behulpzaamheid en goed meedenken door deskundige medewerkers zorgt voor tevredenheid. Weinig kandidaten en ongeschikte kandidaten aangedragen krijgen kan leiden tot lagere tevredenheid	De kennis, communicatie, behulpzaamheid en aansluiting van diensten op behoeften worden positief beoordeeld. Werkgevers zijn vaker tevreden met de kennis over wat er speelt binnen hun sector dan in 2021	67% van de werkgevers verwacht komend jaar behoefte te hebben aan werving en selectie. Dit is iets minder dan het gebruik afgelopen half jaar. Vooral de behoefte aan informatie over wet- en regelgeving is het komende jaar groter dan het huidige gebruik
	Behulpzaamheid wordt zeer gewaardeerd. Sommigen zijn minder tevreden over de pro-activiteit, het aanbod en ongeschiktheid van aangedragen kandidaten	
	47% van de werkgevers vindt het WSP een goede gesprekspartner rondom personeels-vraagstukken. 42% 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 West-Brabant 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

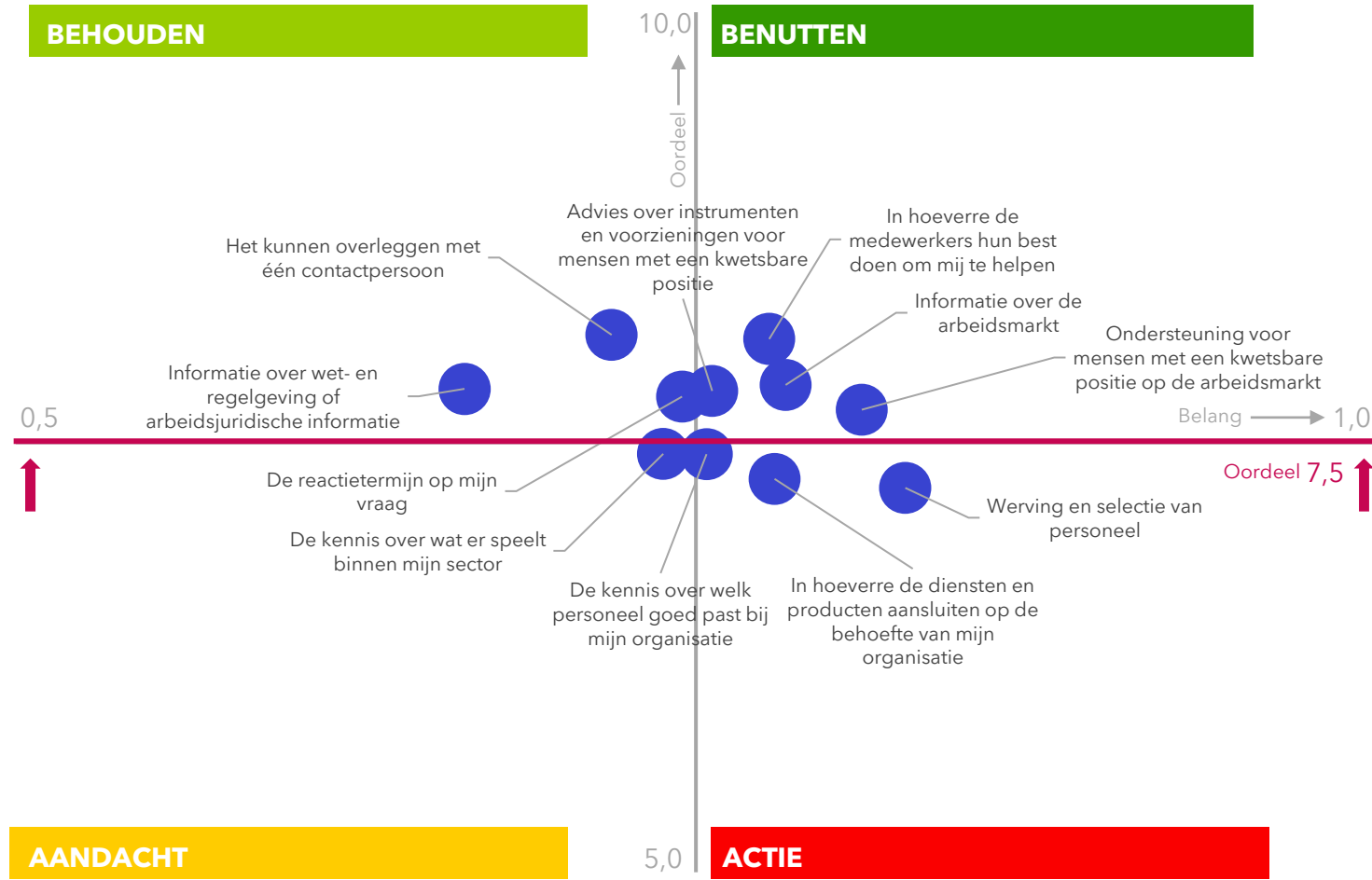
- > Aspecten van de dienstverdeling kunnen aan de hand van hun score en mate van invloed op de algemene tevredenheid ingedeeld worden in één van vier vakken:
 - > Benutten: aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld.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



PRIORITEITENMATRIX ALLE WSP'S



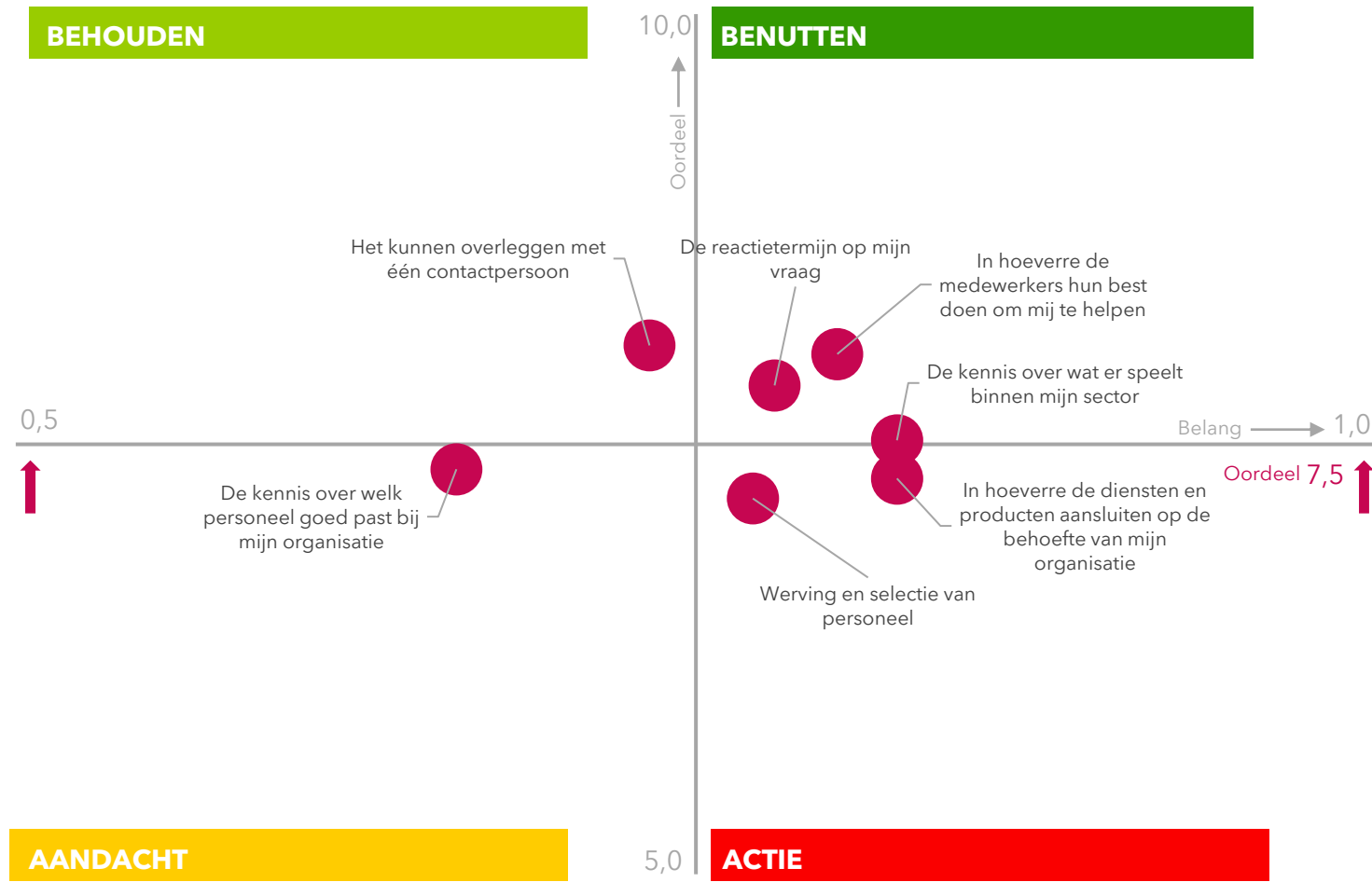
Toelichting

- > 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 WEST-BRABANT*



Conclusie

- > De kennis over wat er speelt binnen de sector van werkgevers en het gevoel van werkgevers over de mate waarin diensten en producten aansluiten op hun behoeftes hebben de grootste impact op de algehele tevredenheid met WSP West-Brabant.
- > Werving en selectie wordt het minst positief beoordeeld en is relatief ook belangrijk voor de tevredenheid met het WSP. Dit onderdeel van de dienstverlening is naast de kennis over sectoren en aansluiting van producten en diensten op behoeftes een actiepunt voor WSP West-Brabant.

* 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

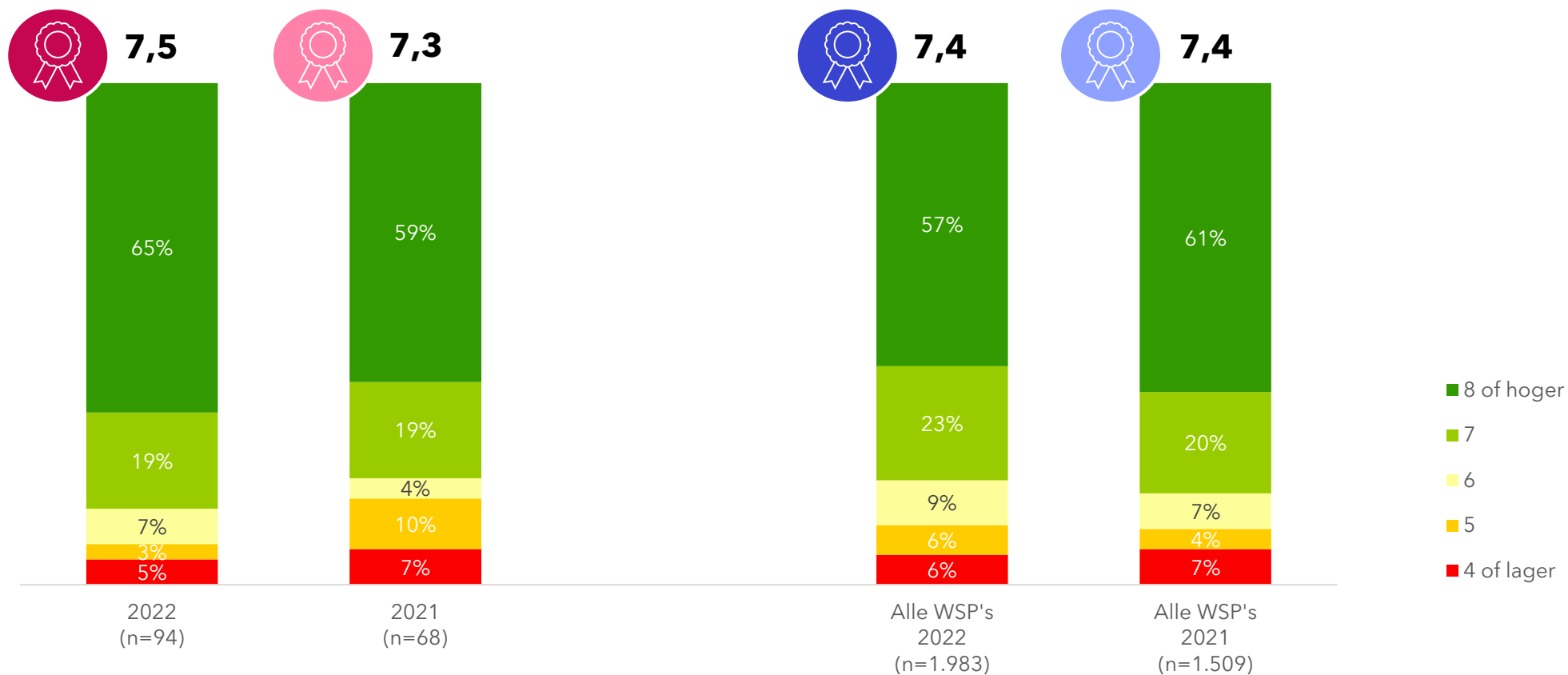


ALGEMENE TEVREDENHEID

WERKGEVERS ZIJN OVER HET ALGEMEEN TEVREDEN MET WSP WEST-BRABANT. ZIJ BEOORDELEN DE DIENSTVERLENING GEMIDDELD MET EEN 7,5

Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over WSP West-Brabant?

Basis: werkgevers



BEHULPZAAMHEID EN GOED MEEDENKEN DOOR DESKUNDIGE MEDEWERKERS ZORGT VOOR TEVREDENHEID. WEINIG KANDIDATEN EN ONGESCHIKTE KANDIDATEN AANGEDRAGEN KRIJGEN KAN LEIDEN TOT LAGERE TEVREDENHEID

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

Medewerkers zijn goed bereikbaar en behulpzaam. Zij informeren, denken mee en bieden ondersteuning. Werkgevers voelen zich geholpen. Voor sommigen heeft dit al tot kandidaten geleid.

- > Er wordt snel contact gelegd, altijd een luisterend oor en goede uitleg van regelgeving.
- > Leren de organisatie goed kennen, denken in mogelijkheden.
- > Uitstekende betrokkenheid en meedenken in mogelijkheden voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.
- > Prettig en snel contact. Indien nodig, geven ze advies over kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt en denken ze actief mee in mogelijkheden om de kandidaat te begeleiden.
- > Contact is zeer goed. We worden goed op de hoogte gehouden mocht er een kandidaat zijn. Erg fijn dat we de gelegenheid krijgen om te kijken of een kandidaat bij ons past, door een paar dagen mee te draaien. Ook de mensen met een beperking worden goed ondersteund.
- > Hebben een kandidaat uit doelgroepenregister waarvoor WSP zaken geregeld heeft. Dat ging vlot en goed.
- > Goede kandidaten voorgesteld gekregen. Vooral de laatste keer.

Anderen zien helaas nog te weinig effect. Sommigen krijgen ongeschikte kandidaten voorgedragen.

- > Zeer weinig kandidaten gezien, had er veel meer van verwacht.
- > Tot nu toe heeft de vraagstelling die wij hadden nog nooit tot een goed resultaat geleid met betrekking tot nieuw personeel. Wel wordt er altijd snel gereageerd en gehandeld. Maar het doel is natuurlijk effectieve resultaten en dat is tot nu toe jammer genoeg uitgebleven.
- > 1 keer iemand gesproken over een kandidaat die al bij mij op gesprek was geweest. Ze was nog steeds zonder werk en is bij mij nooit op de uitnodiging ingegaan voor de tweede ronde (teveel moeite). Tja zo iemand komt weg met een smoes en uitkering. Prima geregeld dus in Nederland.
- > 2 kandidaten zijn aan mij voorgesteld. Een daarvan was totaal niet gemotiveerd en zat er omdat het moest. De andere herviel in ziekte, dat kan natuurlijk gebeuren. Als er contact is, is dat zeer aangenaam, maar er is wat weinig "aanvoer".

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.
- > Een positief eindresultaat, een ingevulde vacature.
- > Ondanks begrip over de huidige arbeidsmarkt, verbazing over het complete gebrek aan kandidaten.
- > Het voordragen van ongeschikte kandidaten.

Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:

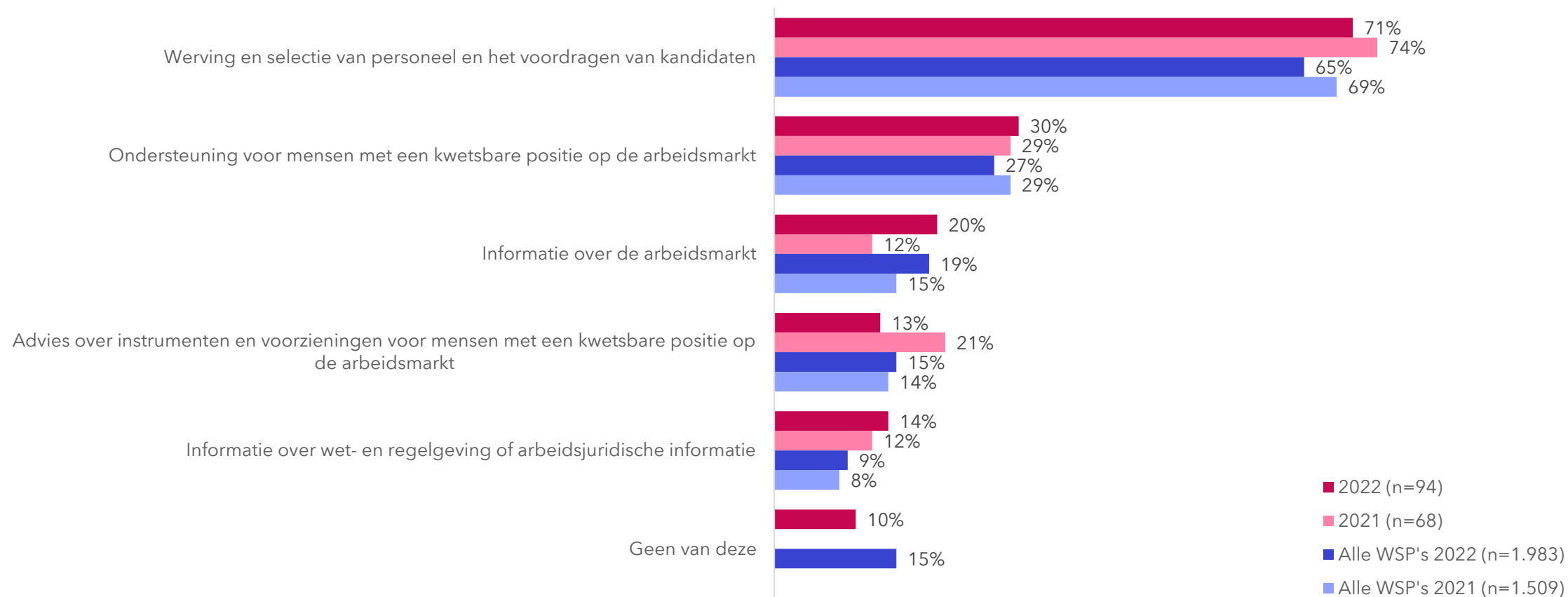
- > Slechte bereikbaarheid en lange reactietijden op vragen.
- > Een gebrek aan pro-activiteit vanuit het WSP.

BEOORDELING DIENSTVERLENING

WERVING EN SELECTIE BLIJFT DE MEEST GEBRUIKTE DIENST

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

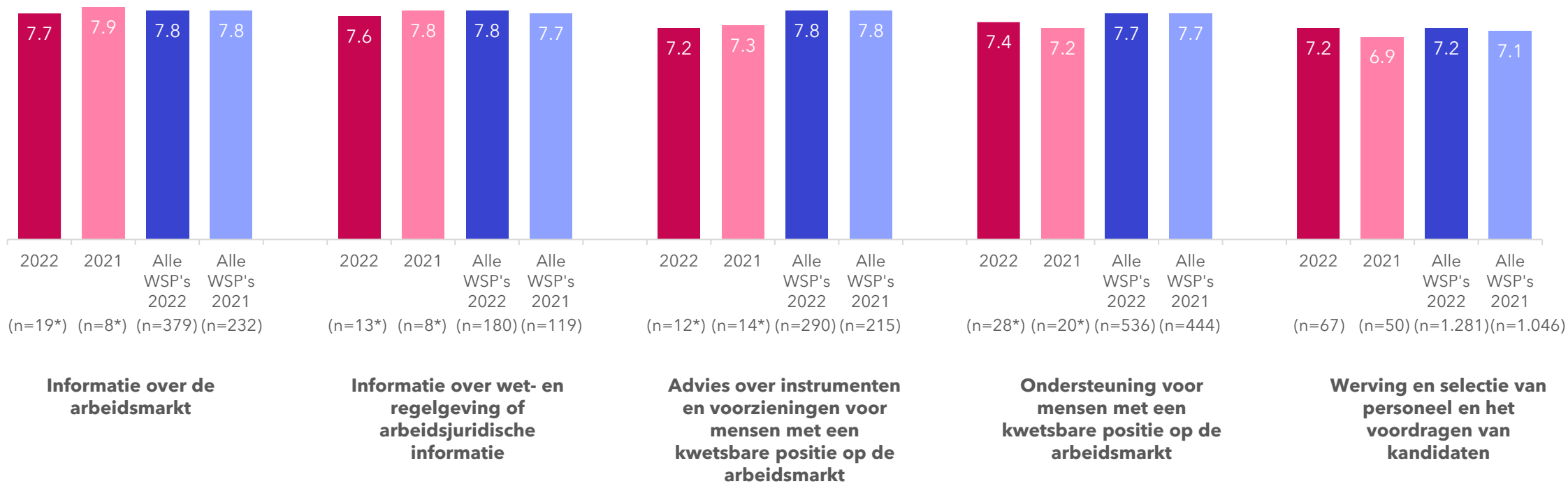
Basis: werkgevers



WERKGEVERS BEOORDELEN WERVING EN SELECTIE POSITIEF MET EEN 7,2 GEMIDDELD

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

Basis: werkgevers



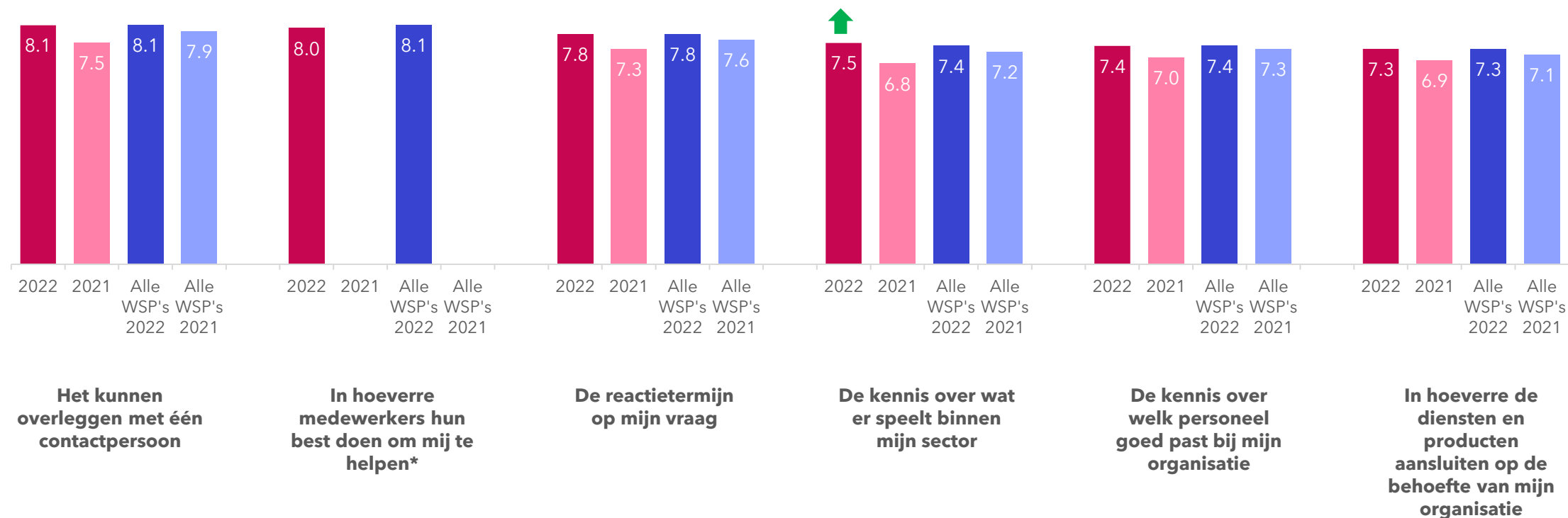
*Let op: lage basis, de resultaten zijn indicatief van aard.

DE KENNIS, COMMUNICATIE, BEHULPZAAMHEID EN AANSLUITING VAN DIENSTEN OP BEHOEFTE WORDEN POSITIEF BEOORDEELD. WERKGEVERS ZIJN VAKER TEVREDEN MET DE KENNIS OVER WAT ER SPELT BINNEN HUN SECTOR DAN IN 2021

Hoe tevreden bent u over WSP West-Brabant als het gaat om... - Gemiddelde rapportcijfer

Basis: werkgevers

(2022 n=94, 2021 n=68, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

↑ Vaker dan in 2021.

BEHULPZAAMHEID WORDT ZEER GEWAARDEERD. SOMMIGEN ZIJN MINDER TEVREDEN OVER DE PRO-ACTIVITEIT, HET AANBOD EN ONGESCHIKTHEID VAN AANGEDRAGEN KANDIDATEN

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

Medewerkers zijn behulpzaam, zij informeren en begeleiden werkgevers goed. Fijn om één contactpunt te hebben. De samenwerking leidt bij sommigen tot geschikte kandidaten.

- > Zeer goede begeleiding en ondersteuning.
- > Ik heb enkel informatie ingewonnen t.b.v. een werknemer met een afstand tot de arbeidsmarkt. Hoe ik het een en ander moet verwerken en met die vragen ben ik erg goed geholpen.
- > Via het Wajong overleg krijg ik direct de juiste mensen te spreken. Zij hebben een groot netwerk waar ik terecht kan voor vacatures.
- > Er was voldoende contact over en weer over kandidaten die zouden kunnen passen binnen onze sector, prettig om één aanspreekpunt te hebben dat met je meedenkt.
- > Weten soms geschikte kandidaten voor te stellen.
- > Wij kregen kandidaten door die wij konden benaderen.

Werkgevers zijn zich bewust van het krappe aanbod. Al mist soms pro-activiteit, aangedragen kandidaten zijn ongeschikt.

- > De doelgroep qua sollicitanten (huishoudelijke hulpen) is schaars op het moment en dat merk je ook aan de kandidaten die er nog 'over blijven' en bij ons terecht komen.
- > Al meerdere gesprekken gevoerd met de medewerker, helaas nog geen kandidaat uit naar voren gekomen.
- > Super aardige man heb ik gesproken, het contact kwam vanuit mijzelf. Verder geen contact of kandidaat meer gezien. Ik zei wellicht vluchtelingen of herintreders, nou ik heb niemand via jullie gezien of gesproken.
- > Onze technische markt is een lastige in relatie tot WSP, maar we beginnen elkaar steeds beter te begrijpen. Echter het blijft lastig een invulling te geven bij het vinden naar juist personeel.
- > Kennis over welk personeel goed past bij mijn organisatie kan beter. Te makkelijk komt CV over de schutting.
- > Het aanbieden gaat goed maar als wij de kandidaat benaderen krijgen wij nooit een reactie terug.
- > Jammer dat een van de aangedragen kandidaten niet kon worden ingezet. Was vooraf te 'voorkomen' geweest!

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

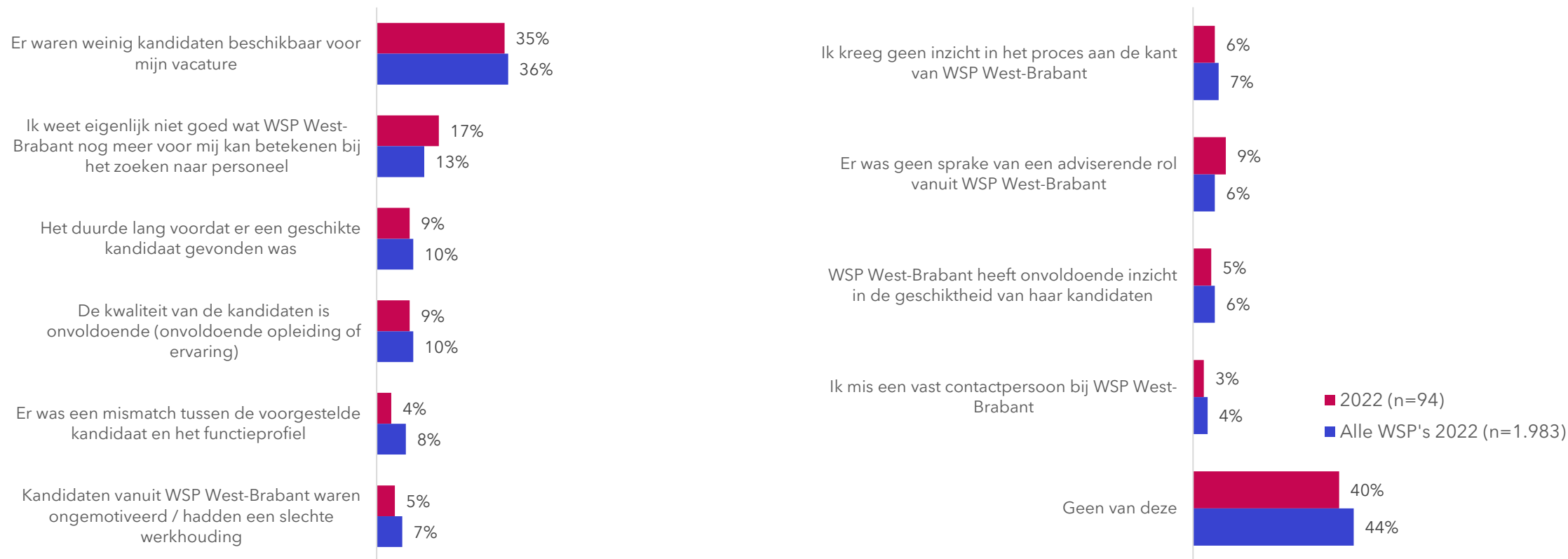
Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:

- > Men verwacht niet altijd hele specifieke kennis vanuit het WSP, wel verwachten zij overleg en vragen wanneer dit niet het geval is.

WERKGEVERS LOPEN IN DE HUIDIGE ARBEIDSMARKT VOORAL AAN TEGEN EEN GERINGE BESCHIKBAARHEID VAN KANDIDATEN VANUIT HET WSP. 40% 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 West-Brabant?*

Basis: werkgevers



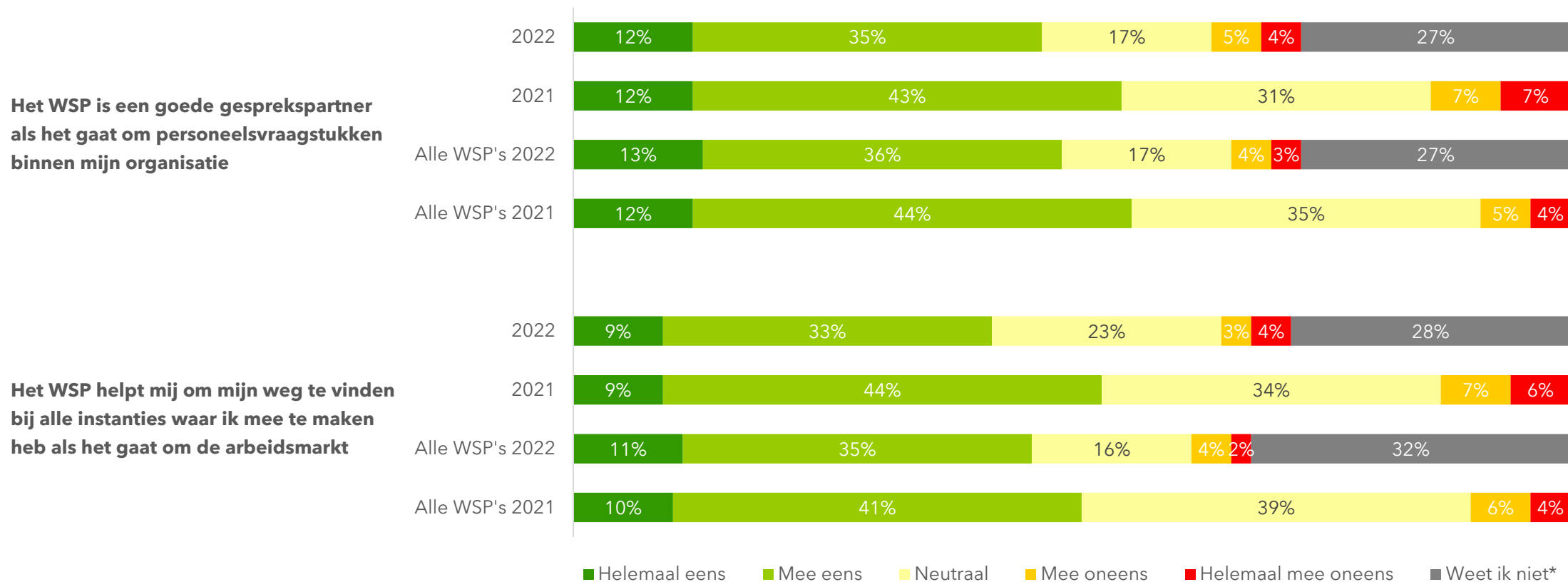
*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

47% VAN DE WERKGEVERS VINDT HET WSP EEN GOEDE GESPREKSPARTNER RONDOM PERSONEELS-VRAAGSTUKKEN. 42% 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 West-Brabant?

Basis: werkgevers

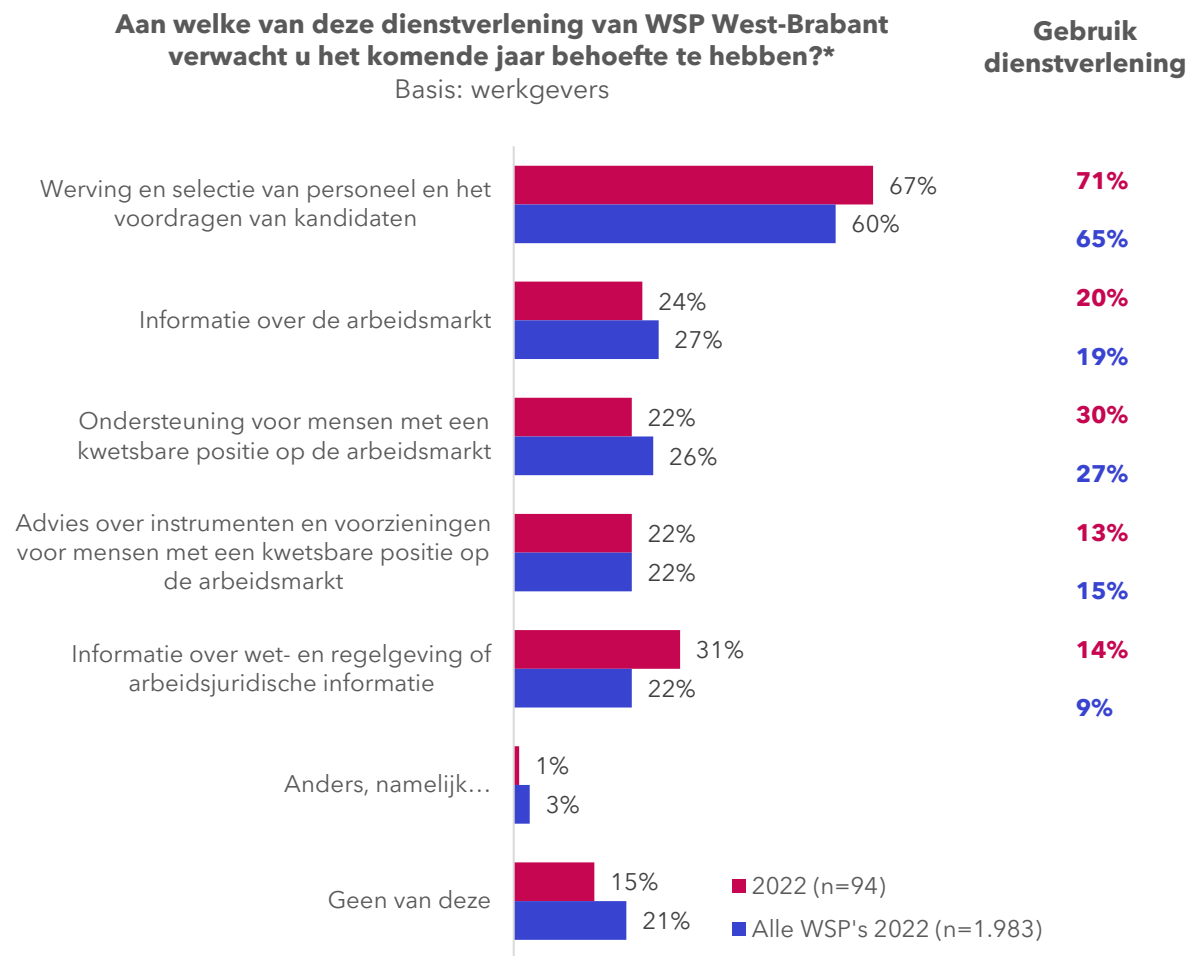
(2022 n=94, 2021 n=68, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



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

BEHOEFTE VAN WERKGEVERS

67% VAN DE WERKGEVERS VERWACHT KOMEND JAAR BEHOEFTE TE HEBBEN AAN WERVING EN SELECTIE. DIT IS IETS MINDER DAN HET GEBRUIK AFGELOPEN HALF JAAR. VOORAL DE BEHOEFTE AAN INFORMATIE OVER WET- EN REGELGEVING IS HET KOMENDE JAAR GROTER DAN HET HUIDIGE GEBRUIK



Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

Er is volop behoefte aan personeel.

In de krappe arbeidsmarkt is het belangrijk om alle beschikbare kanalen in te zetten en te onderzoeken waar mogelijkheden zijn, ook wanneer deze out of the box zijn

We zoeken personeel. We zijn bereid om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt in dienst te nemen, mits er ondersteuning en informatie over wet- en regelgeving is voor deze mensen.

Als loonadministrateur en juridisch adviseur heb ik vele klanten met heel veel bedrijven. In deze rol neem ik een paar keer per jaar op met het servicepunt om te weten hoe ik bepaalde regelingen kan toepassen.

*Deze vraag is in 2022 toegevoegd.

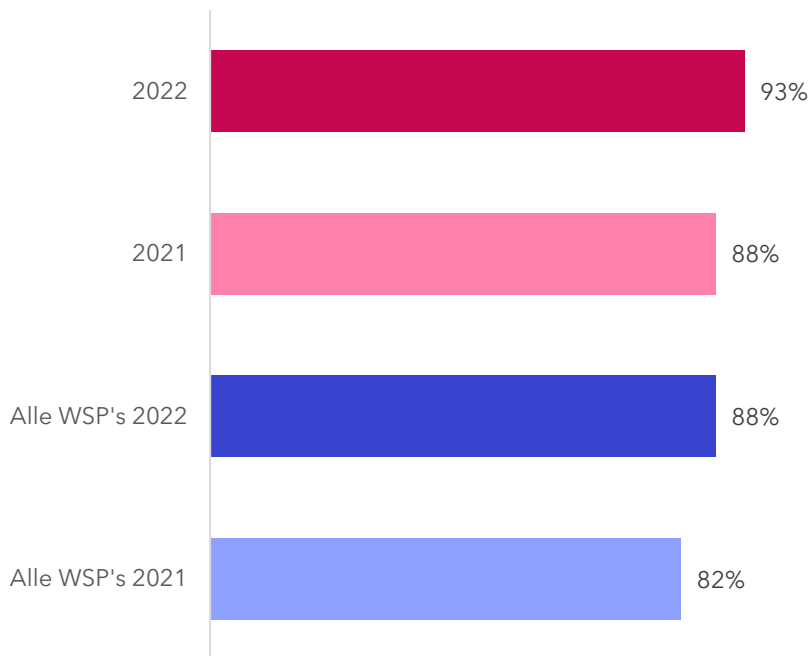


HET MERENDEEL VAN DE WERKGEVERS IS BEKEND MET DE NAAM 'WSP'. WERKGEVERS KOMEN VOORAL VIA UWV EN HUN EIGEN NETWERK MET WSP WEST-BRABANT IN CONTACT

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

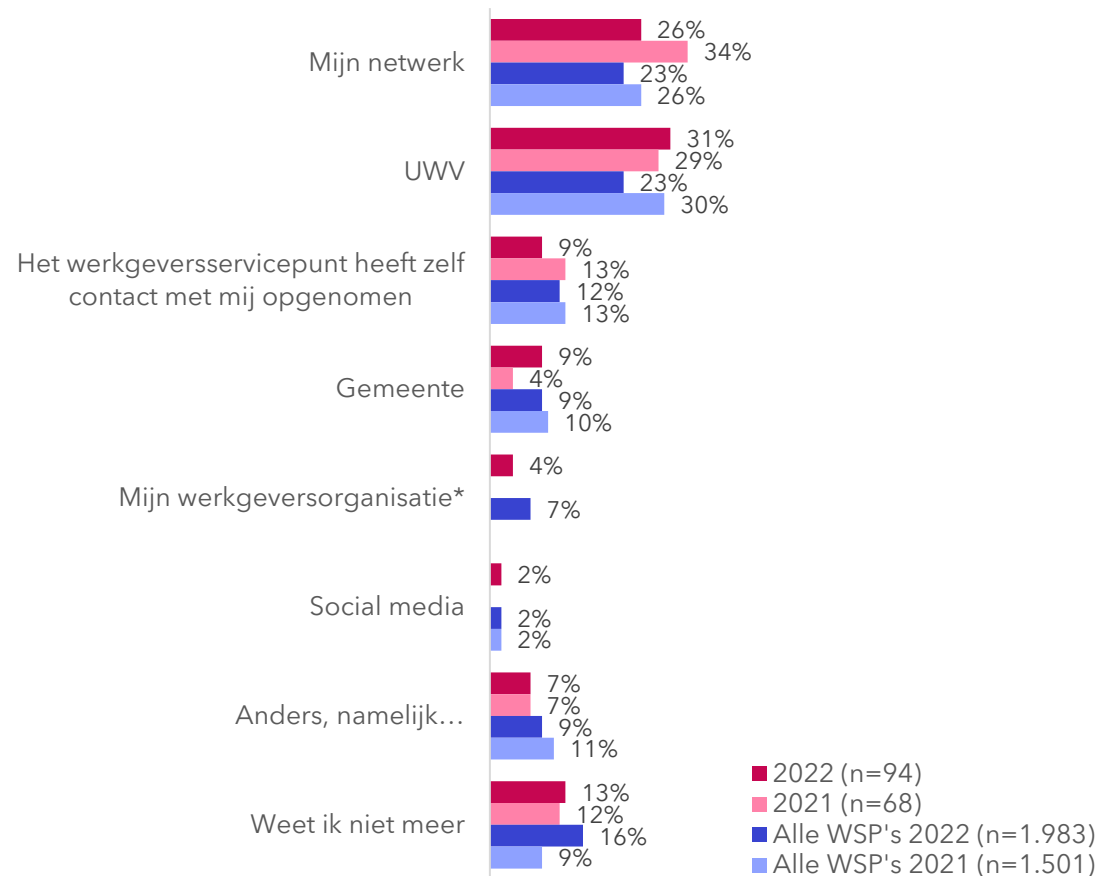
Basis: werkgevers

(2022 n=94, 2021 n=68, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



Hoe bent u in contact gekomen met WSP West-Brabant? Via..

Basis: werkgevers



*Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.

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