RAPPORT

WSP ZEELAND DOOR DE OGEN VAN WERKGEVERS

Monitor Werkgeverstevredenheid 2022

JANUARI 2023

Ruigrok onderzoek & advies

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE

> Vooraf 03

> Management samenvatting 05

- Piramide 06
- Prioriteitenmatrix 07

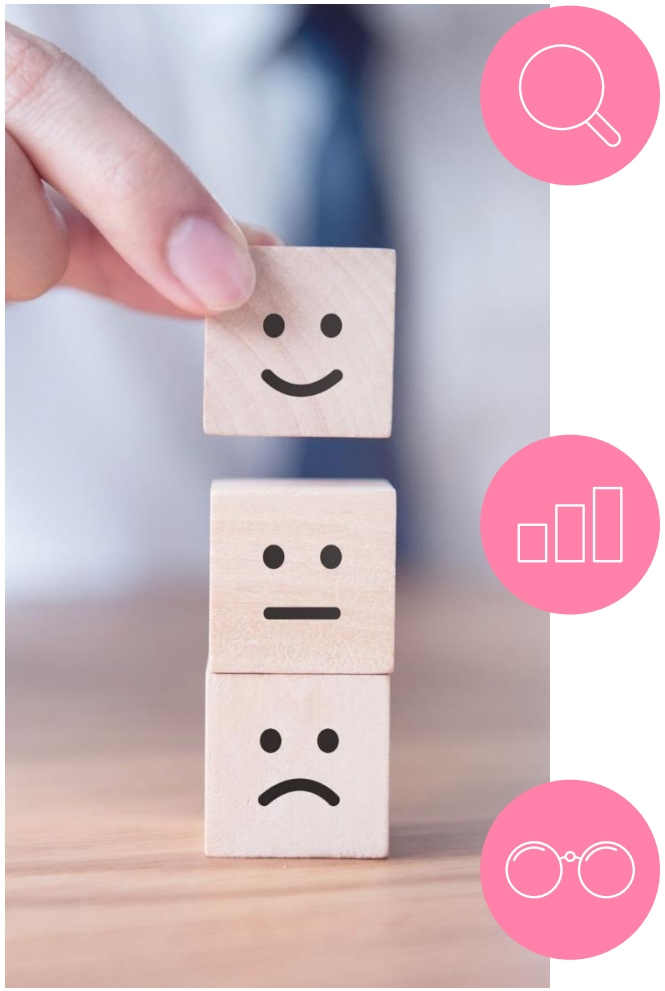
> Resultaten 10

- Algemene tevredenheid 11
- Beoordeling dienstverlening 14
- Behoeften van werkgevers 20

> Bijlagen 22

Ruigrok onderzoek & advies

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 Zeeland.
- Behalve dit rapport voor WSP Zeeland 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 Zeeland hebben 51 werkgevers de vragenlijst ingevuld.

Leeswijzer

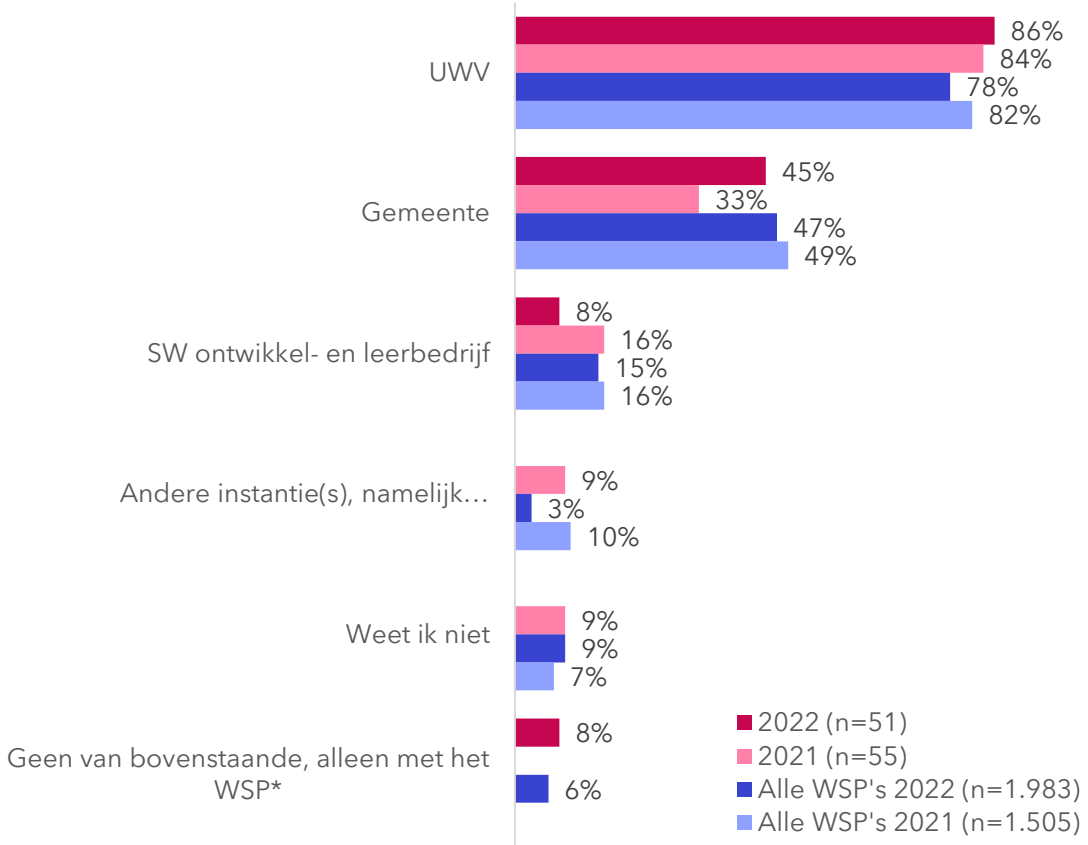
- In de grafieken worden resultaten gepresenteerd voor WSP Zeeland naast het gemiddelde resultaat van alle regionale WSP's. De resultaten voor de metingen van 2022 en 2021 zijn beide zichtbaar. De verschillen tussen deze resultaten zijn getoetst op significantie. Significante verschillen* voor het WSP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

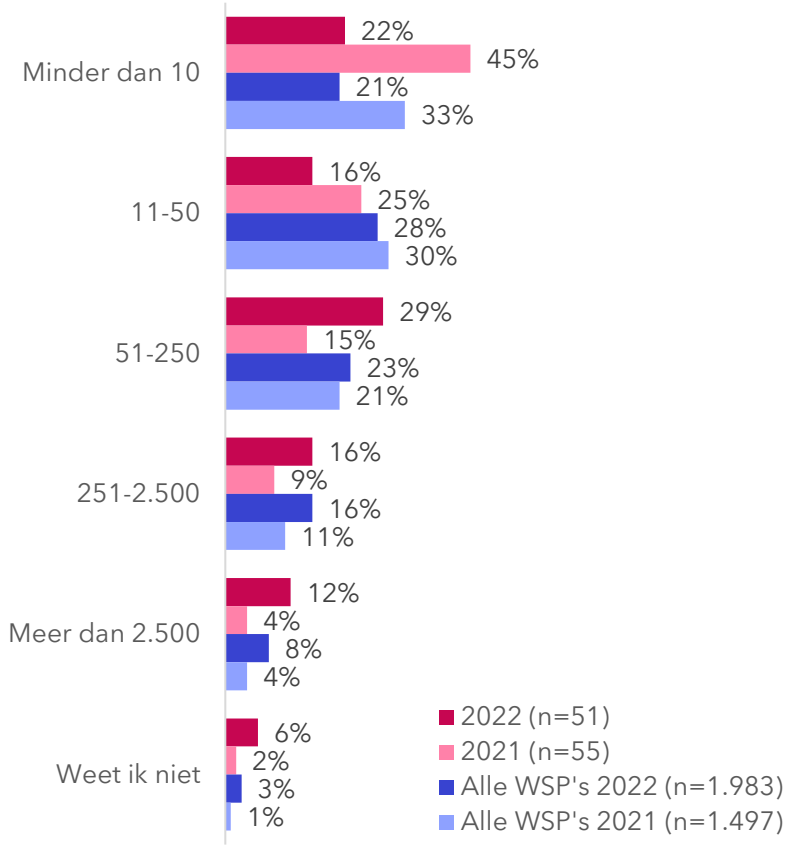
VOORAF

Met welke van deze instanties van WSP Zeeland 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

PIRAMIDE

Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over het WSP Zeeland. Dit komt door de kennis, deskundigheid en behulpzaamheid van medewerkers. Behoeften van werkgevers aan de verschillende diensten van het WSP groeien

Algemene tevredenheid

Net als vorig jaar zijn werkgevers over het algemeen tevreden over het WSP. Behulpzaamheid en goed meedenken zorgen voor tevredenheid

Pagina 11-13

Werkgevers zijn over het algemeen zeer tevreden met WSP Zeeland. Zij beoordelen de dienstverlening gemiddeld met een 7,9

Behulpzaamheid en goed meedenken door deskundige medewerkers zorgt voor tevredenheid. Weinig (proactief) contact en ongeschikte kandidaten aangedragen krijgen kan leiden tot lagere tevredenheid

Beoordeling dienstverlening

Werkgevers zijn tevreden met de dienstverlening. Werkgevers zien het WSP in mindere mate als een strategisch partner

Pagina 14-20

Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst. Werkgevers beoordelen werving en selectie positief met een 7,1 gemiddeld

De kennis, communicatie, behulpzaamheid en aansluiting van diensten op behoeften worden positief beoordeeld. Werkgevers zijn het meest te spreken over het kunnen overleggen met één contactpersoon, de mate waarin medewerkers hun best doen en de reactietermijn

De behulpzaamheid wordt zeer gewaardeerd. Sommigen zijn minder tevreden over de beperkte mate van contact, proactiviteit en aangedragen kandidaten

51% van de werkgevers vindt het WSP Zeeland een goede gesprekspartner rondom personeelsvraagstukken. 53% vindt dat het WSP hen helpt hun weg te vinden bij alle instanties op de arbeidsmarkt

Behoeften van werkgevers

Een geringe beschikbaarheid aan kandidaten is het meest voorkomende pijnpunt. Behoefte aan werving en selectie groeit. Ook zijn werkgevers meer en meer op zoek naar informatie rondom de arbeidsmarkt, kwetsbaren op de arbeidsmarkt, en wet- en regelgeving

Pagina 20-21

Werkgevers lopen in de huidige arbeidsmarkt vooral aan tegen een geringe beschikbaarheid van kandidaten vanuit het WSP. Dit is vaker het geval voor WSP Zeeland dan andere WSP's. 35% heeft geen van de voorgelegde pijnpunten ervaren in de dienstverlening

71% verwacht komend jaar behoefte te hebben aan werving en selectie. Ook voor informatie over de arbeidsmarkt, wet- en regelgeving, en instrumenten en voorzieningen voor kwetsbaren is toekomstige behoefte groter dan huidig gebruik

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 Zeeland 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.

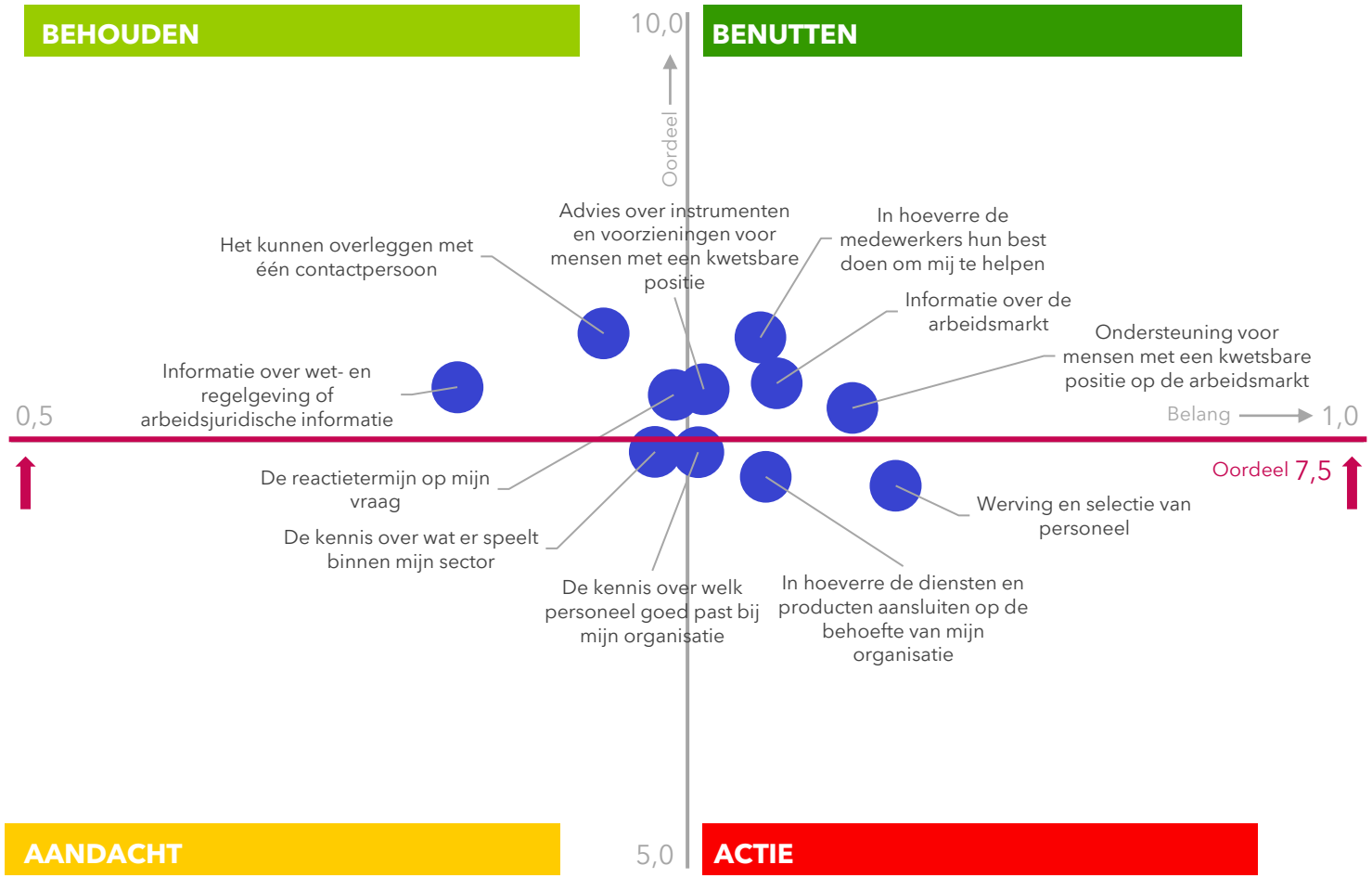
Classificatie van aspecten van de dienstverlening

- 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 Zeeland. 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.

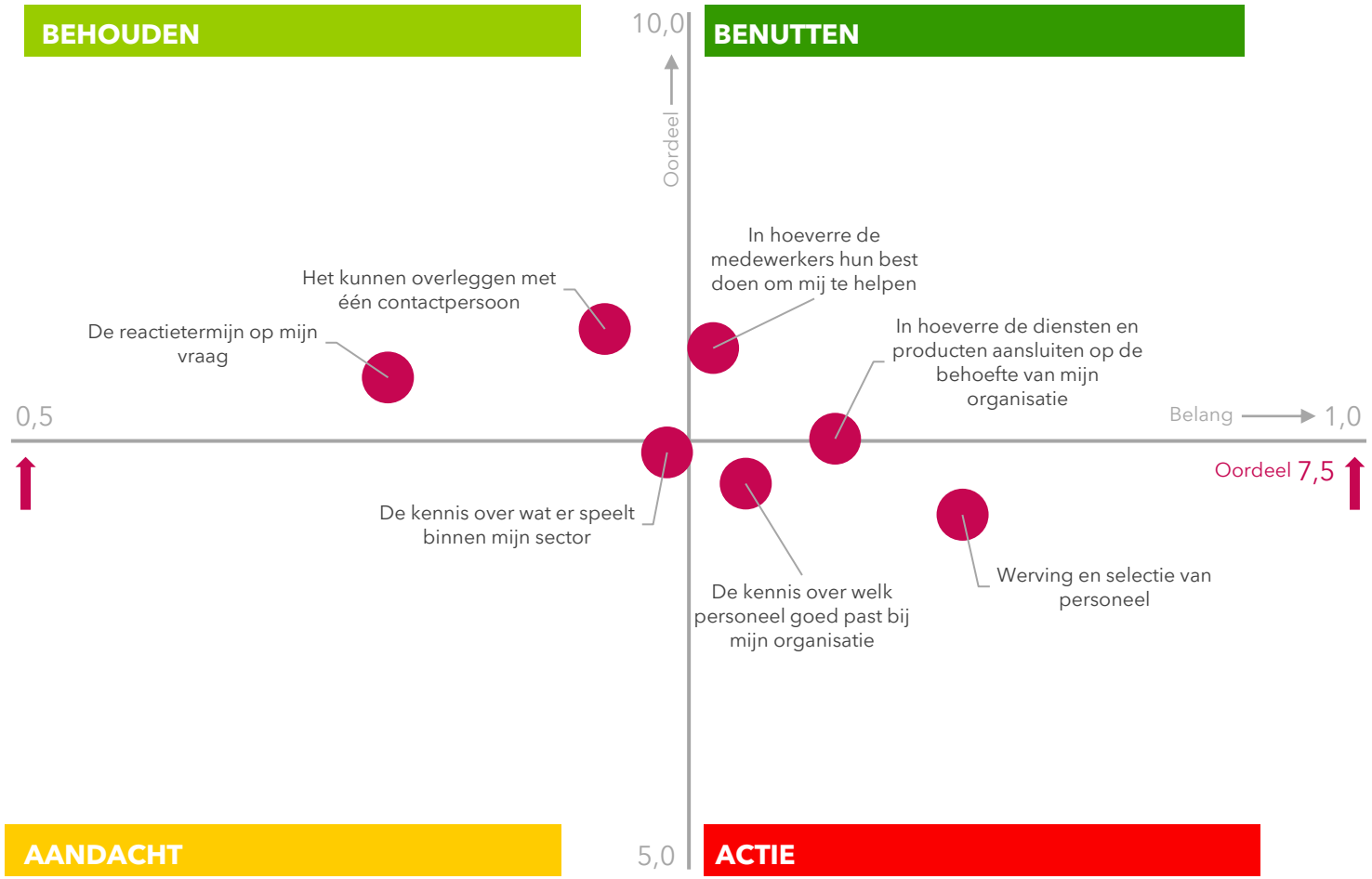
> In acht nemende dat werkgevers zo positief zijn, hebben we de horizontale lijn voor de indeling op basis van oordeel in de prioriteitenmatrix op 7,5 gelegd.

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 ZEELAND*



Conclusie

- Werving en selectie heeft de grootste impact op de algehele tevredenheid én wordt het minst positief beoordeeld door werkgevers.
- De kennis over welk personeel goed past en de behulpzaamheid van medewerkers zijn relatief ook erg belangrijk voor de tevredenheid met het WSP.
- Van deze twee aspecten wordt de kennis over welk personeel goed past bij de organisatie van werkgevers een stuk minder goed beoordeeld. Dit onderdeel van de dienstverlening is naast werving en selectie een actiepunt voor WSP Zeeland.

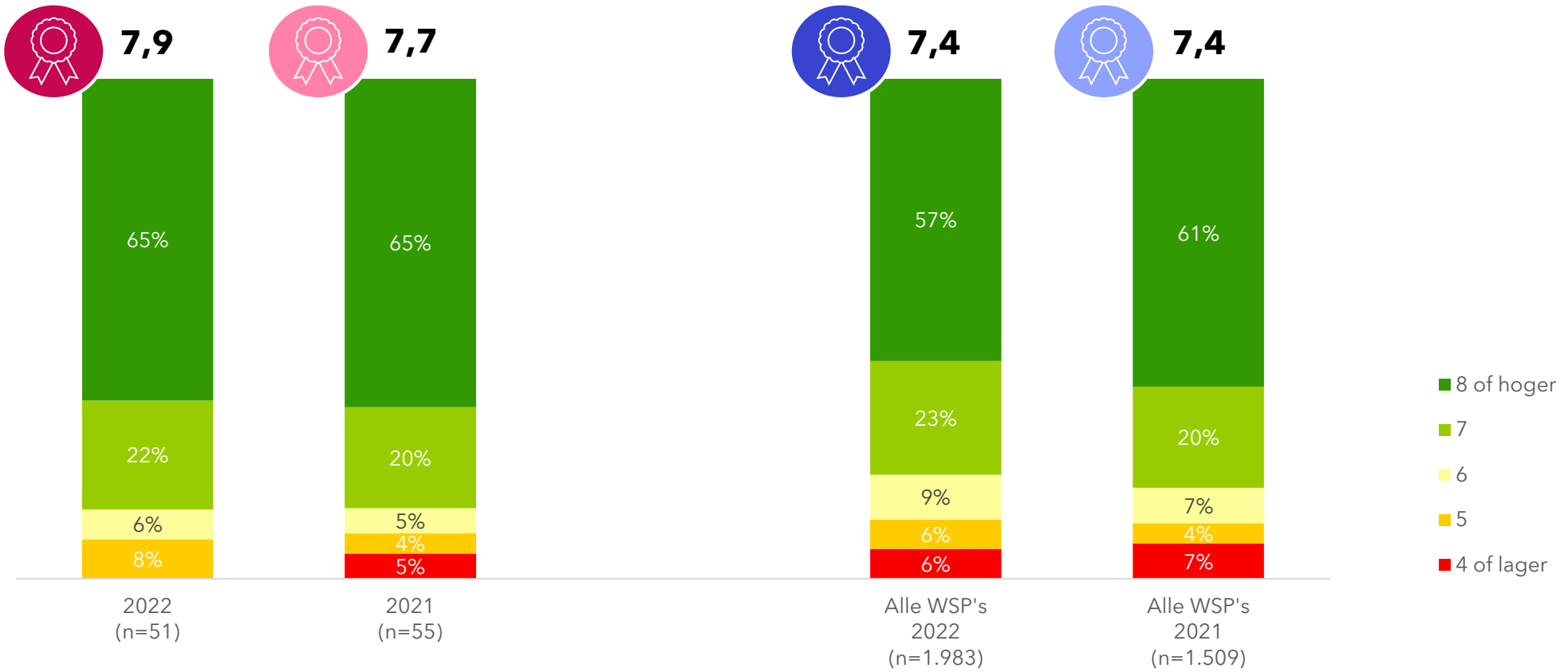
* *Voor de volgende aspecten van de dienstverlening zijn te weinig beoordelingen verzameld om te worden meegenomen in de prioriteitenmatrix:*

- 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 ZEER TEVREDEN MET WSP ZEELAND. ZIJ BEOORDELEN DE DIENSTVERLENING GEMIDDELD MET EEN 7,9

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



Ruigrok onderzoek & advies

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

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

Medewerkers zijn behulpzaam. Zij zijn deskundig, informeren en denken mee. Werkgevers voelen zich geholpen.

- *Wordt altijd geholpen en goed te woord gestaan.*
- *Klantgericht, meedenkend.*
- *Fijne groep mensen die serieus ingaan op je vraag, veel kennis van de markt in Zeeland.*
- *Veel kennis van zaken, regelingen en mogelijkheden. Oprechte interesse en proactief in aanbod.*
- *Er wordt goed meegedacht over de mogelijkheden die passend zijn binnen ons bedrijf.*
- *Hulpvaardig en vriendelijk, de nodige info verstrekt, wegens knelpuntberoep moeilijk invulbaar daar kan helaas werkgeversservicepunt niets aan veranderen.*

Anderen zien helaas nog te weinig resultaat van de samenwerking of missen contact, proactiviteit en krijgen graag meer geschikte kandidaten aangereikt.

- *Er komt weinig uit voort.*
- *Er mag meer contact met mij gezocht worden, kan wellicht meer personen aan het werk helpen.*
- *Ik krijg laat reactie op e-mails en krijg vrijwel nooit respons op vacatures die ik daar uitzet.*
- *Het enige minpunt is dat er te weinig feedback komt als er geen reactie op de vacature is gekomen. Hoe lang blijft de vacature bij het WSP nog bestaan? Moet je iedere week/maand een nieuwe vacature opstellen?*
- *Ondanks het enorme aantal werkeloze en/of werkzoekende met een lichte beperking wist het UWV niet één kandidaat aan mij voor te stellen met de opmerking dat er geen gekwalificeerde personen waren. Ondanks dat wij op alle gebieden (bediening, keukenhulp, voorbereidingskeuken, afwas, schoonmaak) veel aanbod hadden. Dit heeft mij zeer verbaasd.*
- *Er is maar 1 kandidaat doorgestuurd en die paste bovendien niet bij de functie.*
- *Altijd behulpzaam maar helaas komen er geen plaatsingen uit. Kandidaten sluiten toch niet aan op de vacature.*

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.
- Ondanks begrip over de huidige arbeidsmarkt, verbazing over het complete gebrek aan kandidaten.
- Het voordragen van ongeschikte kandidaten.
- Een gebrek aan pro-activiteit vanuit het WSP.

Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:

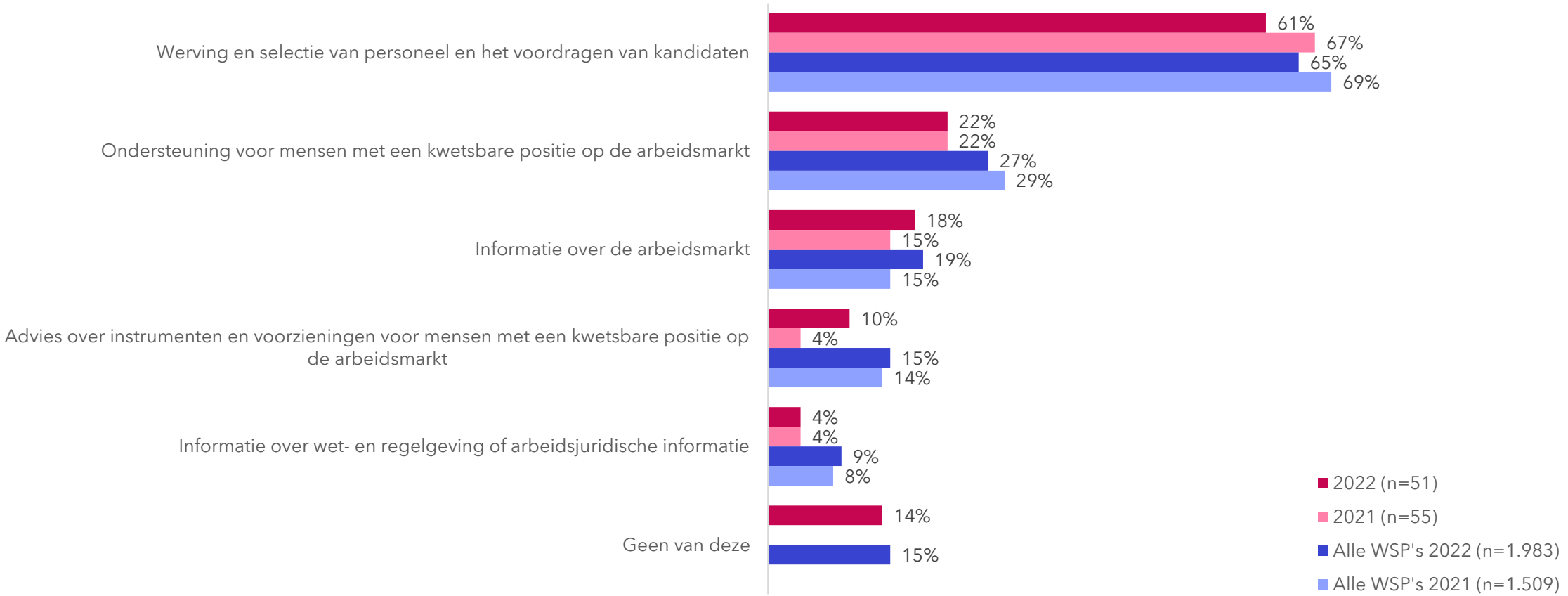
- Slechte bereikbaarheid en lange reactietijden op vragen.

BEOORDELING DIENSTVERLENING

Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst

DIENSTVERLENING

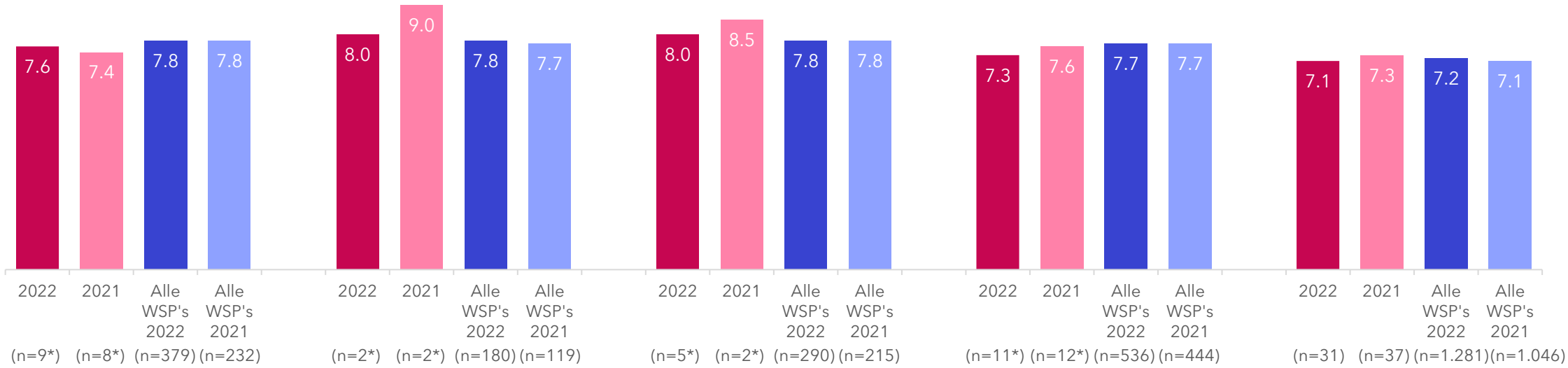
Van welke van deze dienstverlening van WSP Zeeland heeft u in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt?
Basis: werkgevers



Ruigrok onderzoek & advies

WERKGEVERS BEOORDELEN WERVING EN SELECTIE POSITIEF MET EEN 7,1 GEMIDDELD

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WSP Zeeland 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

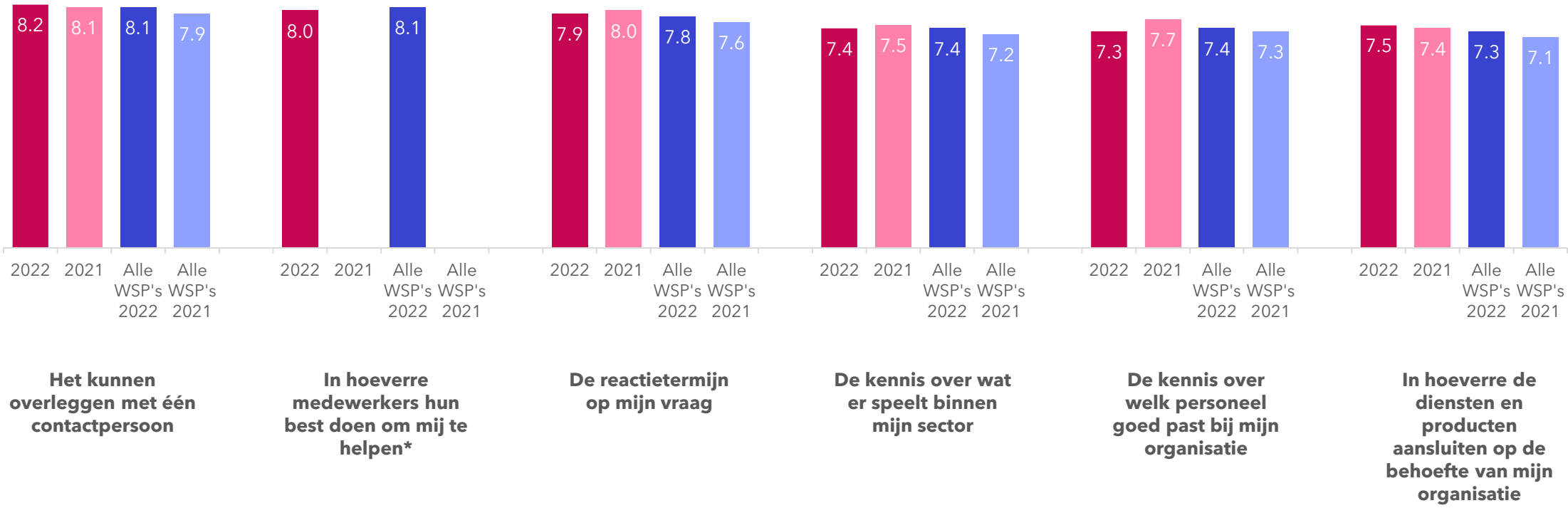
Werving en selectie van personeel en het voordragen van kandidaten

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

DE KENNIS, COMMUNICATIE, BEHULPZAAMHEID EN AANSLUITING VAN DIENSTEN OP BEHOEFTEN WORDEN POSITIEF BEOORDEELD. WERKGEVERS ZIJN HET MEEST TE SPREKEN OVER HET KUNNEN OVERLEGGEN MET ÉÉN CONTACTPERSOON, DE MATE WAARIN MEDEWERKERS HUN BEST DOEN EN DE REACTIETERMIJN

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

(2022 n=51, 2021 n=55, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)

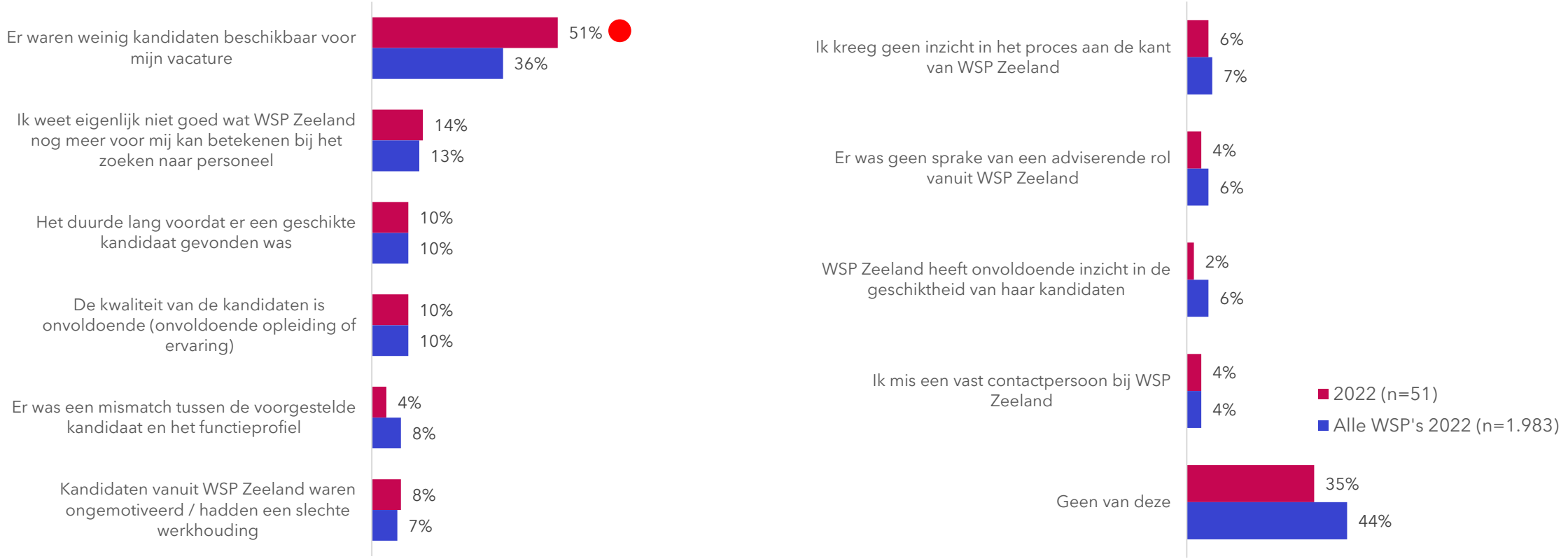


**Deze vraag is in 2022 toegevoegd.*

WERKGEVERS LOPEN IN DE HUIDIGE ARBEIDSMARKT VOORAL AAN TEGEN EEN GERINGE BESCHIKBAARHEID VAN KANDIDATEN VANUIT HET WSP. DIT IS VAKER HET GEVAL VOOR WSP ZEELAND DAN ANDERE WSP'S. 35% HEEFT GEEN VAN DE VOORGELEGDE PIJNPUNTEN ERVAREN IN DE DIENSTVERLENING

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

Basis: werkgevers



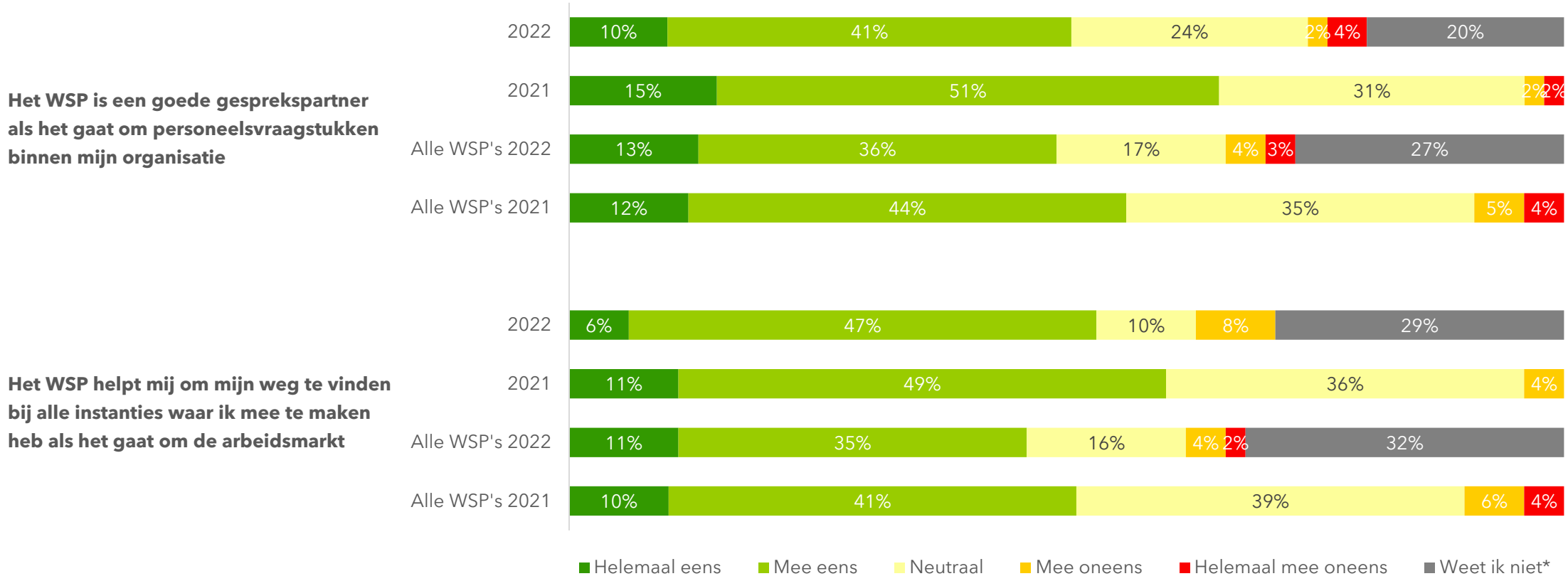
**Deze vraag is in 2022 toegevoegd.*

Vaker dan bij andere WSP's

Ruigrok onderzoek & advies

51% VAN DE WERKGEVERS VINDT WSP ZEELAND EEN GOEDE GESPREKSPARTNER RONDOM PERSONEELS-VRAAGSTUKKEN. 53% 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 Zeeland?
Basis: werkgevers
(2022 n=51, 2021 n=55, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)

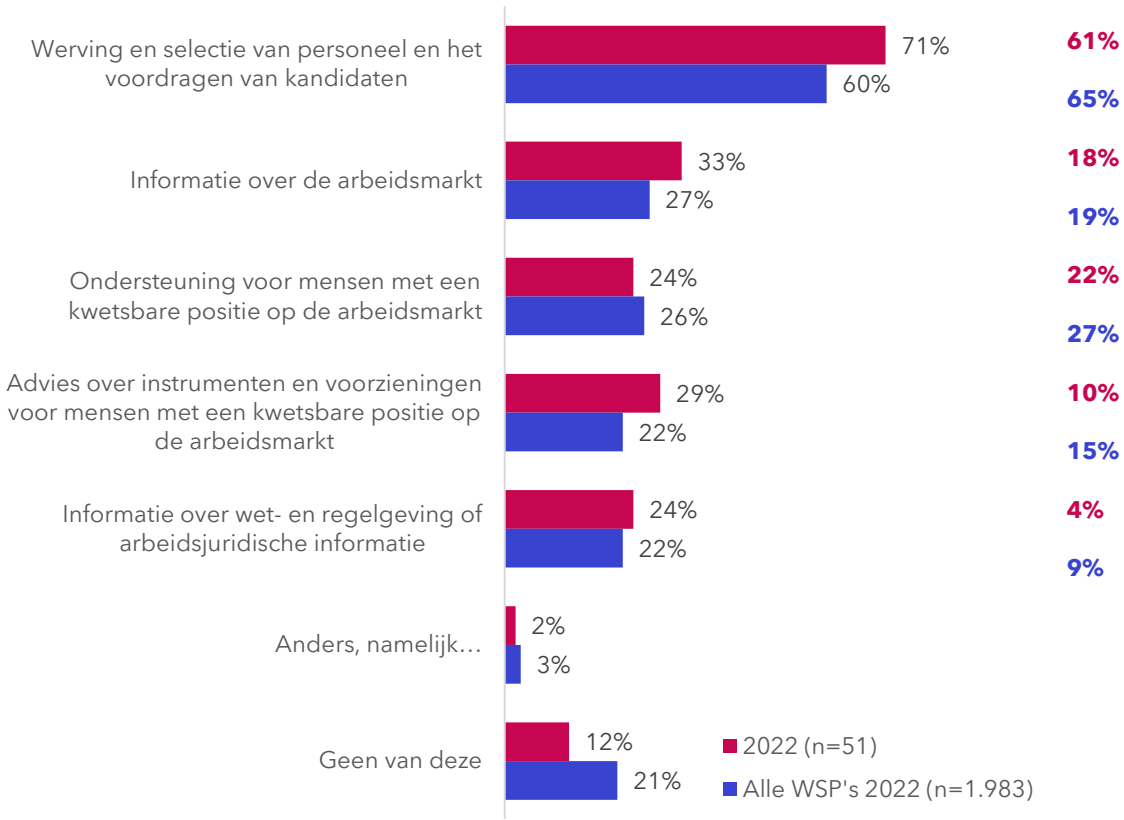


**Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd. Een vergelijking tussen de resultaten van 2022 en 2021 is daardoor niet mogelijk.*

BEHOEFTEN VAN WERKGEVERS

71% VERWACHT KOMEND JAAR BEHOEFTE TE HEBBEN AAN WERVING EN SELECTIE. OOK VOOR INFORMATIE OVER DE ARBEIDSMARKT, WET- EN REGELGEVING, EN INSTRUMENTEN EN VOORZIENINGEN VOOR KWETSBAREN IS TOEKOMSTIGE BEHOEFTE GROTER DAN HUIDIG GEBRUIK

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



Gebruik dienstverlening

61%	
65%	
18%	
19%	
22%	
27%	
10%	
15%	
4%	
9%	

Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

"We hebben meer kandidaten nodig om onze vacatures in te kunnen vullen, maar dit is door de krappe arbeidsmarkt heel moeilijk en dit zal volgend jaar ook nog niet makkelijker worden waarschijnlijk."

"I.v.m. de krapte alle wegen open houden en samen zoeken naar wegen/middelen om de instroom te bevorderen. Ook (en eigenlijk vooral) die van mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt."

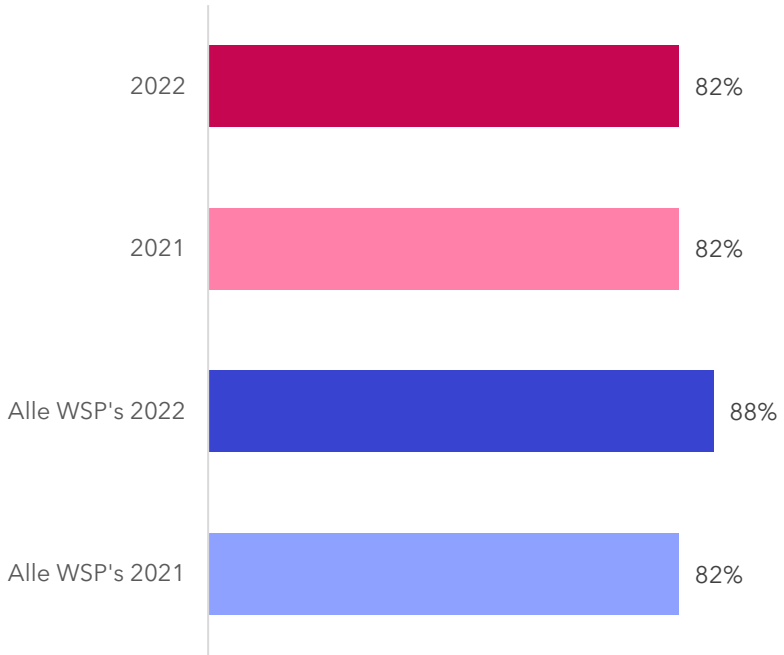
"De arbeidsmarkt is voortdurend in beweging. Daarnaast is onze regio ook niet de gemakkelijkste, ondanks de vele mogelijkheden die bedrijven willen bieden. Het is goed om daarover met elkaar in gesprek te gaan of te blijven."

"Omdat we steeds meer te maken krijgen met doelgroep werknemers is het belangrijk te weten welke mogelijkheden/subsidies/proefplaatsingen er mogelijk zijn."

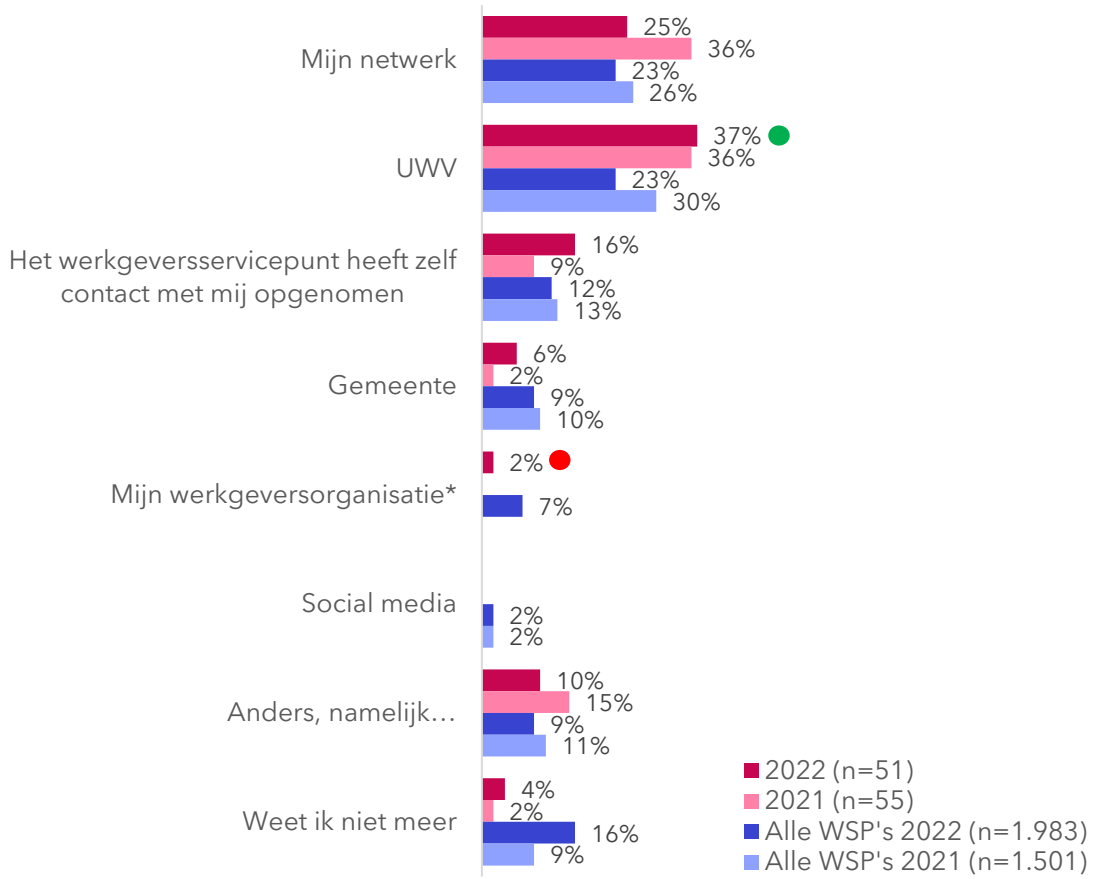
**Deze vraag is in 2022 toegevoegd.*

HET MERENDEEL VAN DE WERKGEVERS IS BEKEND MET DE NAAM 'WSP'. WERKGEVERS KOMEN VOORAL VIA HUN EIGEN NETWERK, DOOR PROACTIEF CONTACT VAN HET WSP EN UWV MET WSP ZEELAND IN CONTACT. DIT LAATSTE IS BIJ WSP ZEELAND VAKER HET GEVAL DAN BIJ ANDERE WSP'S

Bent u bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'? - % Ja
Basis: werkgevers
(2022 n=51, 2021 n=55, alle WSP's 2022 n=1.983, alle WSP's 2021 n=1.509)



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



**Deze antwoordoptie is in 2022 toegevoegd.*

Vaker dan bij andere WSP's. *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	Aantal	Respons %
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	Aantal	Respons %
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