

# Regionale Werkgevers- ServicePunten door de ogen van de werkgever

Monitor Werkgeverstevredenheid WSP Holland Rijnland  
September 2021

---

Aantal reacties WSP Holland Rijnland: n=30

Aantal reacties Den Haag: n=154

Aantal reacties totaal: n=1510



# Over het onderzoek

## Introductie

- Dit rapport bevat de resultaten van het regionale WerkgeversServicepunt WSP Holland Rijnland.
- De resultaten zijn weergegeven in grafieken. De rapportage toont eerst de algemene tevredenheid met het regionale WerkgeversServicepunt (WSP). Vervolgens wordt verder ingezoomd op de ervaring van werkgevers specifieke aspecten van de dienstverlening.

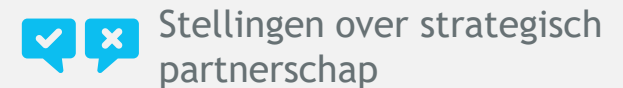
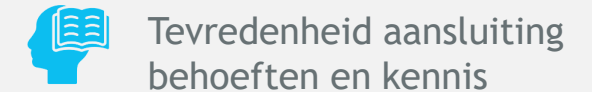
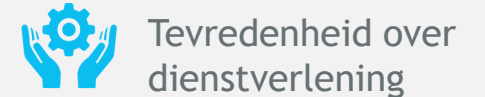
## Methode

- Dit onderzoek is uitgevoerd via een online vragenlijst bestaande uit 15 vragen.
- Voor het onderzoek zijn werkgevers benaderd waarmee in de afgelopen 6 maanden contact is geweest. Deze zijn geregistreerd in WBS of in een ander systeem. Contactpersonen van ieder WSP hebben de mogelijkheid gehad om de niet in WBS geregistreerde werkgevers via een Excelbestand aan te leveren.
- Elke werkgever heeft één e-mail uitnodiging ontvangen voor het onderzoek. Er zijn twee herinneringen gestuurd naar werkgevers die de vragenlijst op dat moment nog niet (volledig) hadden ingevuld.
- Voor dit onderzoek zijn 20.628 werkgevers benaderd (waarvan 2.236 niet aangekomen). Hiervan hebben in totaal netto n=1510 de vragenlijst ingevuld. Dit is een responspercentage van 8%.
- Voor WSP Holland Rijnland hebben netto 30 werkgevers de vragenlijst volledig ingevuld.

## Leeswijzer

- De resultaten van de beoordeling per aspect worden uitgedrukt in percentages.
- Er wordt in de grafieken een vergelijking gemaakt tussen WSP Holland Rijnland, het rayon waar het WSP toe behoort en het gemiddelde resultaat van alle regionale WerkgeversServicepunten 'totaal'.
- Significante verschillen tussen het WSP en het totaal worden aangegeven met een \*.
- Alleen bij N-waarden van 30 of hoger kan er een significantie-aanduiding worden getoond

## Onderdelen



# Samenvatting Holland Rijnland

## Monitor Werkgeverstevredenheid 2021



- Werkgevers lijken minder dan gemiddeld tevreden over de dienstverlening van het WSP Holland Rijnland. Ondanks de professionele medewerkers bij het WSP geven werkgevers aan dat de samenwerking tussen verschillende instanties niet altijd goed is.
- WSP Holland Rijnland scoort met een 6,7 ook relatief laag op de meest gebruikte dienst: werving en selectie.
- Er is daarnaast nog ruimte voor verbetering op het gebied van (profilering van) strategisch partnerschap. Voor WSP Holland Rijnland zit dat vooral in het aanbieden van hun rol als wegwijzer bij de verschillende arbeidsmarkt-instanties.

### Werkgevers zetten het WSP vooral in voor werving en selectie. Overige diensten worden veel minder gebruikt

- Zowel in totaal als bij WSP Holland Rijnland gebruiken werkgevers het WSP met name voor werving en selectie. Zeven op de tien werkgevers gebruikten deze dienstverlening.
- Hierna volgt ondersteuning voor mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt: bijna een kwart maakt hier gebruik van bij WSP Holland Rijnland (ten opzichte van 29% totaal).
- Binnen het WSP hebben werkgevers vooral te maken met UWV, zowel in totaal als bij WSP Holland Rijnland. Hoewel werkgevers in Holland Rijnland ook relatief vaak de gemeente noemen.
- Een kwart van de werkgevers is niet bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt' in Holland Rijnland. Dit is meer dan in de totaalresultaten.

### Werkgevers lijken WSP Holland Rijnland iets minder goed te beoordelen dan gemiddeld

- Het WSP Holland Rijnland lijkt met 6,8 iets lager beoordeeld te worden dan gemiddeld (7,4). Goed contact met medewerkers weegt niet op tegen de onduidelijkheid van aanspreekpunten.
- Werkgevers zijn wat minder tevreden over de werving en selectie, dit aspect krijgt 6,7 (gemiddeld over alle WSP's een 7,1).
- De aansluiting op behoeften en kennis scoort bij WSP Holland Rijnland gemiddeld. Klanten zijn alleen relatief minder tevreden over de reactietijd op vragen.

### Werkgevers zien het RWSP nog niet altijd als strategisch partner

- Overall ziet ongeveer de helft van de werkgevers hun RWSP als strategisch partner. De andere helft staat hier meestal neutraal tegenover. Bij WSP Holland Rijnland zien iets meer werkgevers het RWSP als strategisch partner.
- WSP Holland Rijnland wordt al relatief vaker dan gemiddeld gezien als gesprekspartner voor personeelsvraagstukken. Dat zij ook kan helpen om wegwijs te worden bij verschillende arbeidsmarkt-instanties kan nog meer onder de aandacht gebracht worden.

## Met name lof over het prettige contact met medewerkers. Sommigen noemen de wirwar van bij wie je voor wat moet zijn en lange reactietijden.



### Medewerkers WSP

Werkgevers zijn tevreden over medewerkers en het hebben van een vast contactpersoon. Zij reageren adequaat.



#### Fijne samenwerking

- 'Het is fijn en prettig samenwerken. Korte lijnen met contactpersoon en kreeg vrij snel de benodigde informatie.'
- 'Prettige behandeling en adequate voorstellen.'

#### Vast contactpersoon

- 'Een contactpersoon is een erg goede oplossing. Ik ben ook zeer content met haar.'
- 'Voor grote werkgevers blijft het soms lastig om veel verschillende aanspreekpunten te hebben. Gelukkig helpt het WSP hier in, dat maakt het voor mij persoonlijk al een stuk makkelijker en daardoor bereikbaar.'
- 'Zeer enthousiaste medewerkster die echt bezig is voor de mensen en haar organisatie.'



### Mismatch kandidaten/interne samenwerking

Men is soms ontevreden over aanbod van kandidaten en over samenwerking tussen instanties.



#### Geen of weinig kandidaten

- 'Het is een uitdaging geschikte profielen te vinden met name hoger opgeleiden (HBO/WO).'

#### Lange reactietijden / onduidelijkheid aanspreekpunten

- 'Kreeg het bericht dat contactpersoon momenteel voor langere tijd afwezig is en of ik een mail wilde sturen naar het algemene adres. Dit 3 keer gedaan maar niemand heeft ooit de moeite genomen om contact met ons op te nemen.'
- 'Duurde heel lang voordat er contact op genomen werd. Uiteindelijk iemand van gemeente gehoord na 5 a 6 weken.'
- 'Wij hebben lokaal contact met de gemeente zie geen toegevoegde waarde in een overkoepelende organisatie. Dit maakt het alleen maar trager en onpersoonlijker.'
- 'We hebben nu wel contact met UWV en dat is een goed contact met goede bekwame mensen. Maar het is een wirwar van bij wie je, voor wat moet zijn. Wat nu te gek zou zijn als alleen mensen met een uitkering van welke aard dan ook in 1 bestand staan en dat je een zoekopdracht kan geven.'



## Vergelijking met totaal (alle RWSP's)

Net als bij het WSP Holland Rijnland, wordt er in de toelichtingen en suggesties vaak gesproken over:

- Fijne samenwerking met medewerkers en het hebben van één vast contactpersoon
- Opmerkingen over werving & selectie: te weinig aanbod en mismatches
- Verbeteren samenwerking tussen de verschillende instanties binnen het WSP
- Lange reactietijd, slechte bereikbaarheid

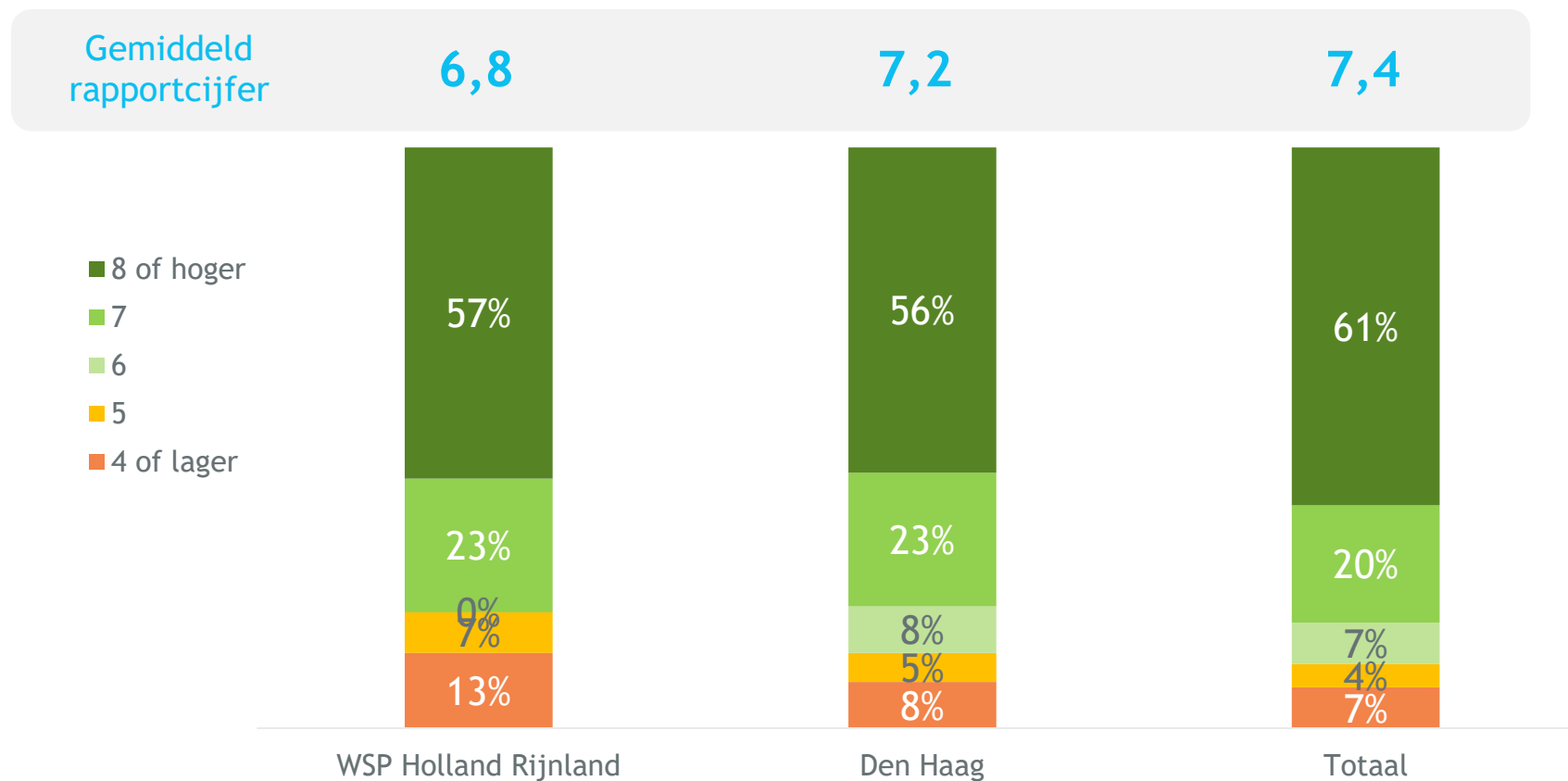
# Algemene tevredenheid WerkgeversServicepunt WSP Holland Rijnland

---





# Algemene tevredenheid over het WerkgeversServicepunt



# Beoordeling dienstverlening

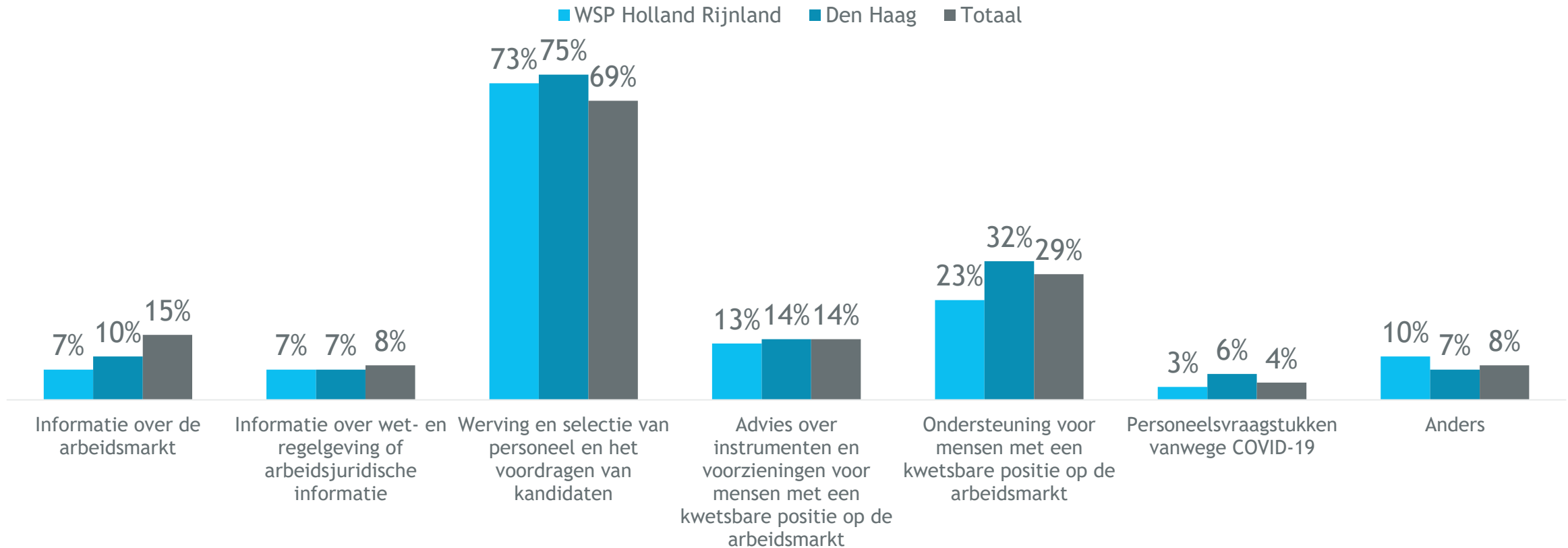
## WSP Holland Rijnland

---





# Gebruikte dienstverlening



Vraagstelling: Van welke van deze dienstverlening van WSP Holland Rijnland heeft u het afgelopen halfjaar gebruikgemaakt?  
Basis: allen WSP Holland Rijnland (n=30), allen Den Haag (n=154) en totaal (n=1510)

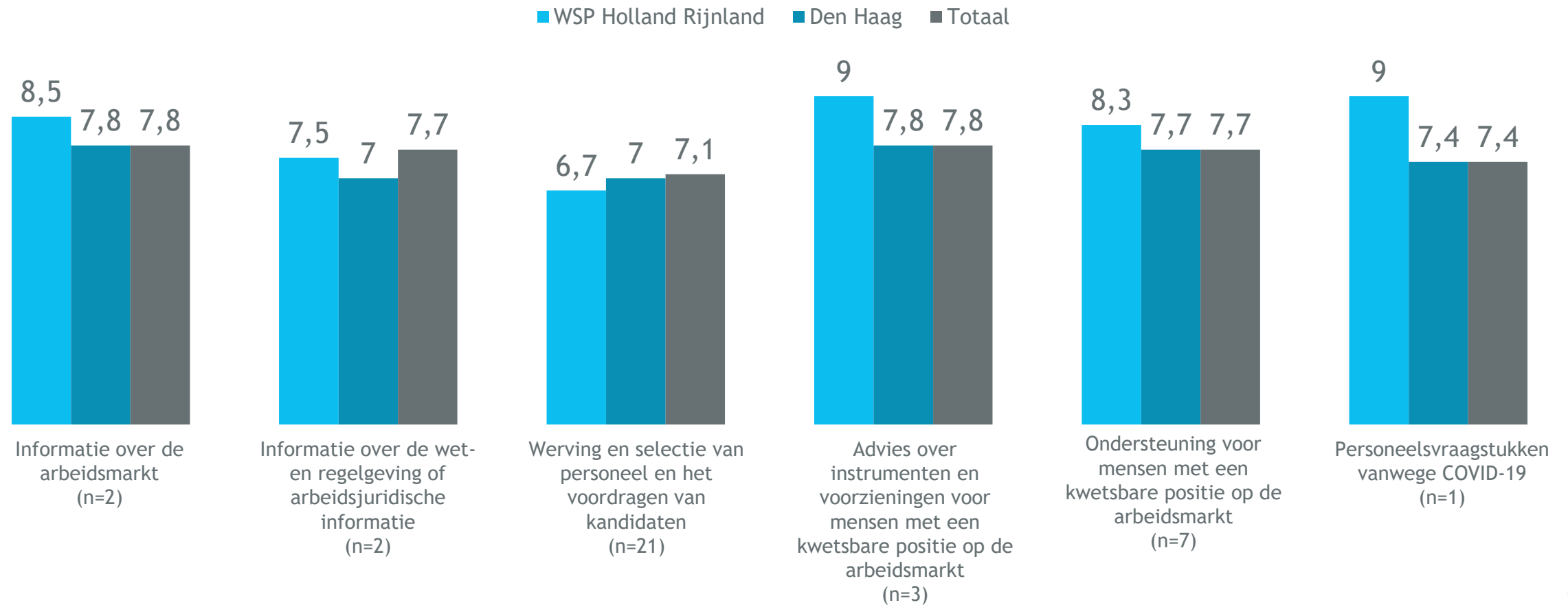




# Tevredenheid over aspecten dienstverlening

## Gemiddeld rapportcijfer

Let op: Bij een laag aantal waarnemingen (n<20) moeten de resultaten als indicatief gezien worden



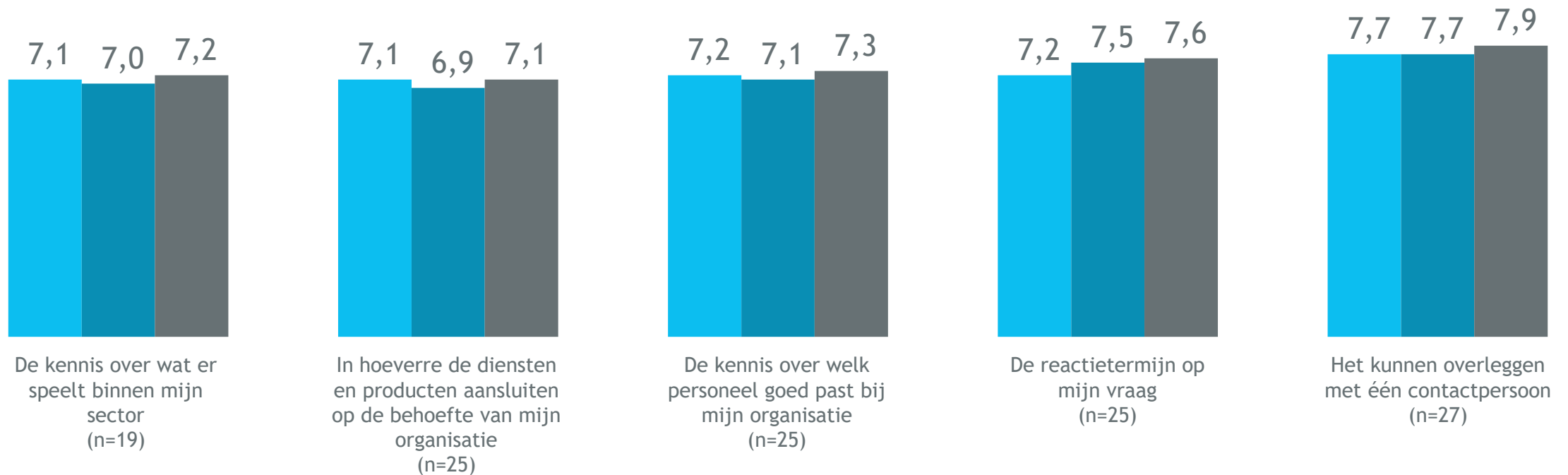


# Tevredenheid over aansluiting op behoeften en kennis

Let op: de resultaten zijn indicatief vanwege een lage n

## Gemiddeld rapportcijfer

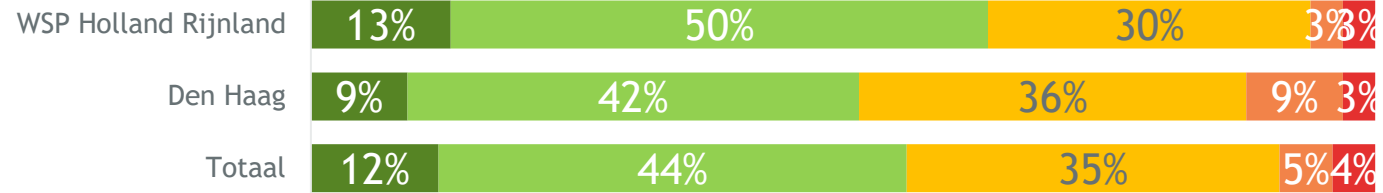
■ WSP Holland Rijnland ■ Den Haag ■ Totaal



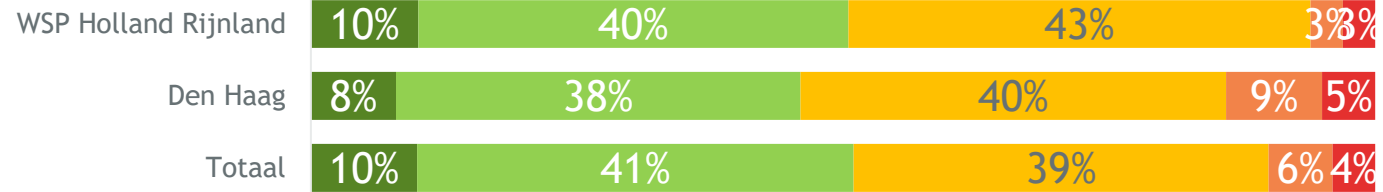


# Strategisch partnerschap

Het WerkgeversServicepunt is een goede gesprekspartner als het gaat om personeelsvraagstukken binnen mijn organisatie



Het WerkgeversServicepunt helpt mij om mijn weg te vinden bij alle instanties waar ik mee te maken heb als het gaat om de arbeidsmarkt



Ik vind het belangrijk om te weten van welke instantie de contactpersoon van het WerkgeversServicepunt is



■ Helemaal eens ■ Eens ■ Niet eens, niet oneens ■ Oneens ■ Helemaal oneens

% (helemaal) eens

63%

51%

56%

50%

46%

51%

73%

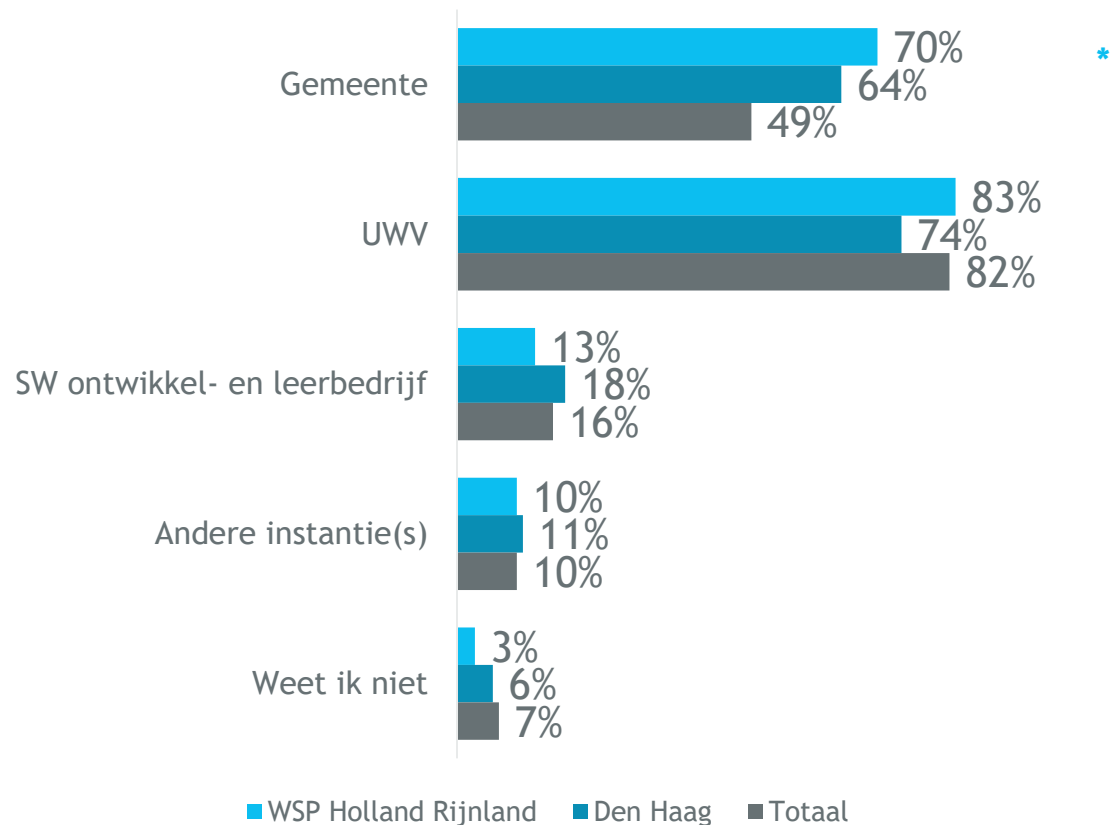
72%

75%



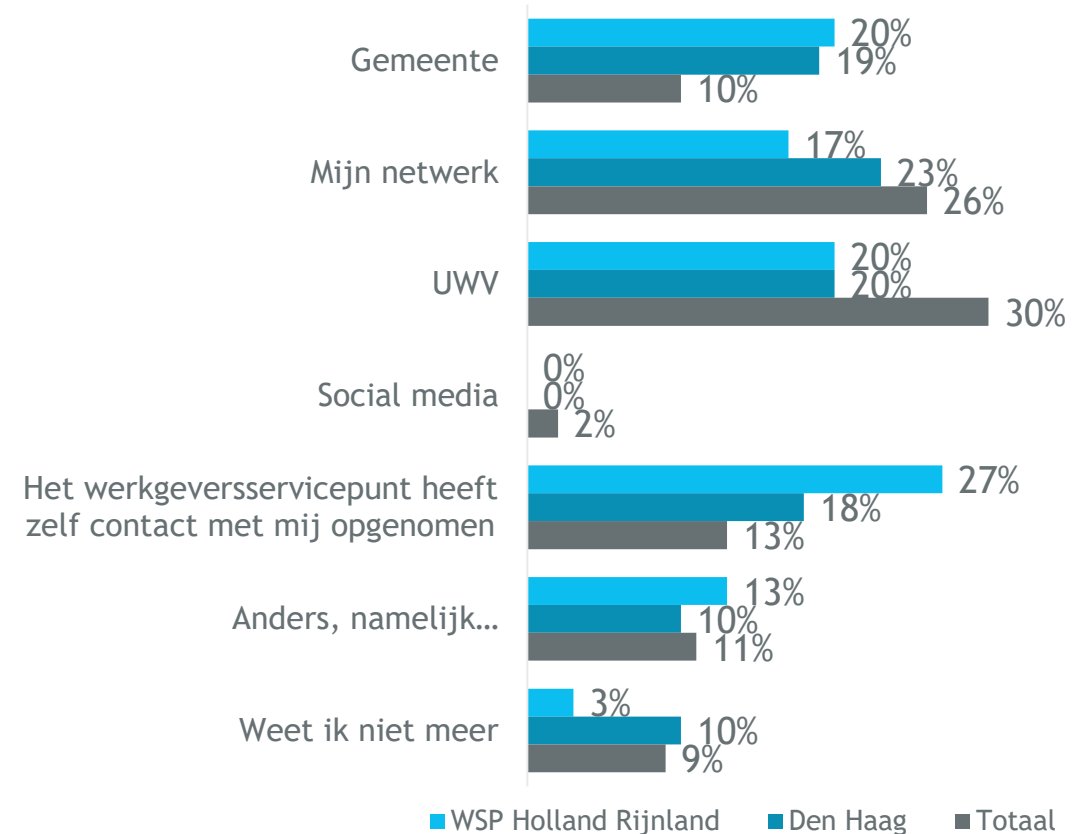
# Instanties en contact

Met welke instanties binnen het WSP hebben werkgevers weleens te maken?



Vraagstelling: Met welke van deze instanties van WSP Holland Rijnland heeft u wel eens te maken?  
Basis: allen WSP Holland Rijnland (n=30), allen Den Haag (n=154) en totaal (n=1510)

Op welke manier zijn werkgevers in contact gekomen met het WSP?

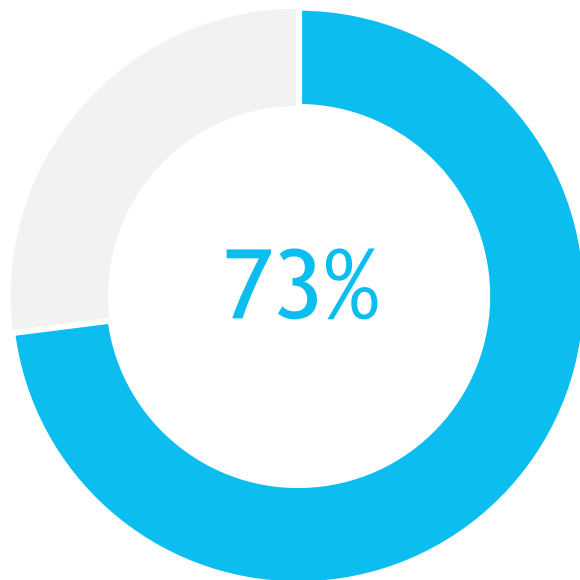


Vraagstelling: Hoe bent u in contact gekomen met WSP Holland Rijnland? Via...  
Basis: allen WSP Holland Rijnland (n=30), rayon (n=154) en totaal (n=1510)

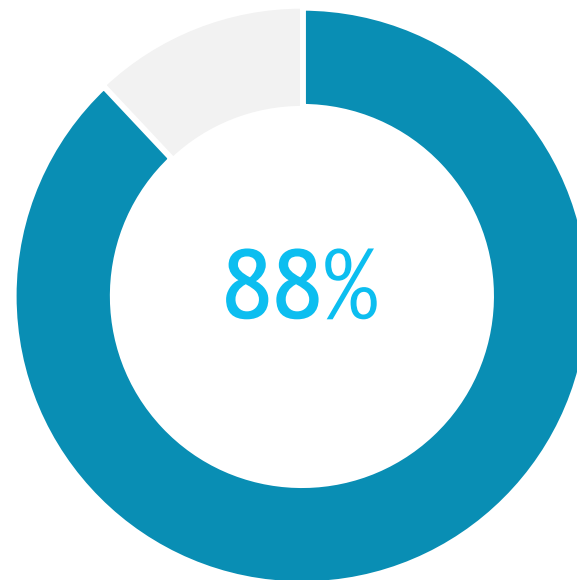
# Bekendheid naam WerkgeversServicepunt

Percentage werkgevers dat bekend is met de naam 'WerkgeversServicepunt'

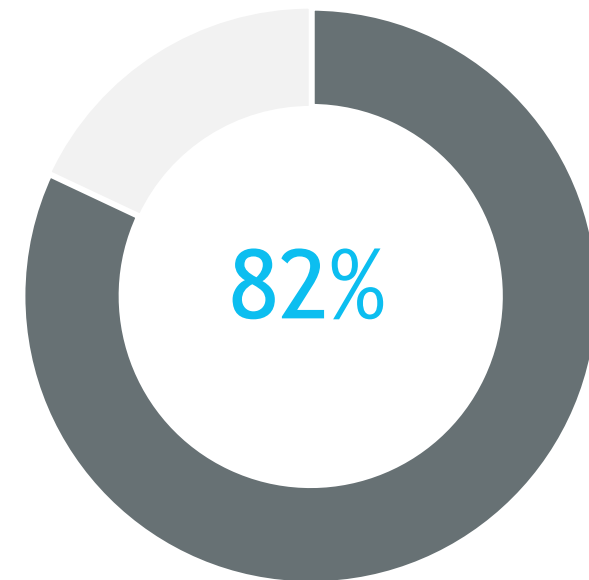
WSP Holland Rijnland



Den Haag



Totaal



**Bijlage**  
Responsoverzicht per WSP  
Verdeling arbeidsmarktregio's over de rayons



# Responsoverzicht per WSP

## Hoeveel werkgevers hebben deelgenomen aan het onderzoek?

Naam WSP	Respons percentage	Aantal respondenten
04 Werkt	8%	n=76
Beleid en projecten Rijk van Nijmegen	12%	n=39
Het Landelijk WerkgeversServicepunt	5%	n=77
Werk in Zicht	7%	n=28
Werkgeversdienstverlening Zuid-Limburg	7%	n=47
WerkgeversServicepunt Achterhoek	8%	n=49
WerkgeversServicepunt Avregio	10%	n=8
WerkgeversServicepunt Drenthe Werkt!	9%	n=26
WerkgeversServicepunt Factor Werk Stedendriehoek en Noordwest Veluwe	6%	n=43
WerkgeversServicepunt Flevoland	6%	n=29
WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt!	7%	n=41
WerkgeversServicepunt Gooi- en Vechtstreek	9%	n=34

Naam WSP	Respons percentage	Aantal respondenten
WerkgeversServicepunt Groot-Amsterdam	10%	n=66
WerkgeversServicepunt Helmond-De Peel	3%	n=23
WerkgeversServicepunt Midden Holland	8%	n=21
WerkgeversServicepunt Midden Utrecht	7%	n=49
WerkgeversServicepunt Midden-Brabant	10%	n=50
WerkgeversServicepunt Midden-Gelderland	9%	n=40
WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord	8%	n=37
WerkgeversServicepunt Noordoost Brabant	8%	n=55
WerkgeversServicepunt Regio Foodvalley	11%	n=20
WerkgeversServicepunt Regio Zwolle	7%	n=51
WerkgeversServicepunt Rijnmond	6%	n=43
WerkgeversServicepunt West-Brabant	7%	n=68

Naam WSP	Respons percentage	Aantal respondenten
WerkgeversServicepunt Zeeland	8%	n=55
WerkgeversServicepunt Zuid Holland Centraal	11%	n=27
WerkgeversServicepunt Midden-Limburg	9%	n=55
Werkplein Twente	7%	n=50
Werkzaam Rieverenland & UWV	10%	n=34
WSP Baanbrekend Drechtsteden	10%	n=23
WSP Haaglanden	5%	n=76
WSP Holland Rijnland	6%	n=30
WSP Noord-Limburg	7%	n=48
WSP regio Amersfoort	8%	n=30
WSP Zaanstad-Waterland	10%	n=23
WSP Zuid-Kennemerland en IJmond	7%	n=39

# Verdeling arbeidsmarktregio's over de rayons (1/2)

Welke arbeidsmarktregio's vallen onder welk rayon?

Noord	N=95	
Groningen	Werk in Zicht	n=28
Drenthe	WerkgeversServicepunt Drenthe Werkt!	n=26
Friesland	WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt!	n=41

Overijssel & Gelderland Noord (OGN)	N=162	
Achterhoek	WerkgeversServicepunt Achterhoek	n=49
Stedendriehoek en Noordwest Veluwe	WerkgeversServicepunt Factor Werk Stedendriehoek en Noordwest Veluwe	n=43
FoodValley	WerkgeversServicepunt Regio Foodvalley	n=20
Twente	Werkplein Twente	n=50

Noord-Holland Noord (NHN)	N=90	
Noord Holland Noord	WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord	n=37
Zaanstreek/Waterland	WSP Zaanstad-Waterland	n=30
Zuid-Kennemerland en IJmond	WSP Zuid-Kennemerland en IJmond	n=23

Utrecht	N=202	
Flevoland	WerkgeversServicepunt Flevoland	n=29
Gooi- en Vechtstreek	WerkgeversServicepunt Gooi- en Vechtstreek	n=34
Midden-Utrecht	WerkgeversServicepunt Midden Utrecht	n=49
Regio Zwolle	WerkgeversServicepunt Regio Zwolle	n=51
Amersfoort	WSP regio Amersfoort	n=39

Rijnmond	N=108	
Gorinchem	WerkgeversServicepunt Avregio	n=8
Rijnmond	WerkgeversServicepunt Rijnmond	n=43
Rivierenland	Werkzaak Rivierenland & UWV	n=34
Drechtsteden	WSP Baanbrekend Drechtsteden	n=23

Gelderland Midden & Zuid (GMZ)	N=79	
Rijk van Nijmegen	Beleid en projecten Rijk van Nijmegen	n=39
Midden Gelderland	WerkgeversServicepunt Midden-Gelderland	n=40



# Verdeling arbeidsmarktregio's over de rayons (2/2)

Welke arbeidsmarktregio's vallen onder welk rayon?

Midden & oost Brabant (MOB)	N=204	
Zuidoost-Brabant	04 Werkt	n=76
Helmond-De Peel	WerkgeversServicepunt Helmond-De Peel	n=23
Midden-Brabant	WerkgeversServicepunt Midden-Brabant	n=50
Noordoost-Brabant	WerkgeversServicepunt Noordoost Brabant	n=55

West-Brabant & Zeeland (W-Bra-Zeeland)	N=123	
West-Brabant	WerkgeversServicepunt West-Brabant	n=68
Zeeland	WerkgeversServicepunt Zeeland	n=55

Groot Amsterdam (Groot-Adam)	N=65	
Groot-Amsterdam	WerkgeversServicepunt Groot-Amsterdam	n=65

Limburg	N=150	
Zuid-Limburg	Werkgeversdienstverlening Zuid-Limburg	n=47
Midden-Limburg	WerkgeversServicepunt Midden-Limburg	n=55
Noord-Limburg	WSP Noord-Limburg	n=48

Den Haag	N=154	
Midden-Holland	WerkgeversServicepunt Midden Holland	n=21
Zuid-Holland Centraal	WerkgeversServicepunt Zuid Holland Centraal	n=27
Haaglanden	WSP Haaglanden	n=76
Holland Rijnland	WSP Holland Rijnland	n=30

Nederland	N=77	
Nederland	Het Landelijk WerkgeversServicepunt	n=77



Oktober 2021