

Regionale Werkgevers- ServicePunten door de ogen van de werkgever

Monitor Werkgeverstevredenheid
WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord
September 2021

Aantal reacties WerkgeversServicepunt Noord-Holland
Noord: n=37

Aantal reacties NHN: n=90

Aantal reacties totaal: n=1510



Over het onderzoek

Introductie

- Dit rapport bevat de resultaten van het regionale WerkgeversServicepunt WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord.
- 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 WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord hebben netto 37 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 WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord, 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

 Algemene tevredenheid

 Tevredenheid over dienstverlening

 Tevredenheid aansluiting behoeften en kennis

 Stellingen over strategisch partnerschap

 Instanties en contact

Samenvatting Noord-Holland Noord

Monitor Werkgeverstevredenheid 2021



- Werkgevers zijn meer dan gemiddeld tevreden over de dienstverlening van het WSP Noord-Holland Noord. Goed en snel contact met professionele medewerkers zorgt hiervoor.
- WSP NHN scoort met een 8 ook relatief hoog op de meest gebruikte dienst: werving en selectie.
- Er is nog ruimte voor verbetering op het gebied van (profilering van) strategisch partnerschap. Voor WSP NHN 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 Noord-Holland Noord (NHN) 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: circa een kwart maakt hier gebruik van bij WSP NHN.
- Binnen het WSP hebben werkgevers vooral te maken met UWV, zowel in totaal als bij WSP NHN.
- 1 op de 7 werkgevers is niet bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt' in NHN. Dit is vergelijkbaar met de totaalresultaten.

Werkgevers beoordelen WSP NHN beter dan gemiddeld, vooral de samenwerking verloopt prettig

- Het WSP NHN wordt met een 7,8 iets hoger beoordeeld dan gemiddeld (7,4). Goed contact met medewerkers en snelle professionele reacties zorgen voor goede beoordelingen.
- Werkgevers zijn heel tevreden over de werving en selectie, dit aspect krijgt een 8 (gemiddeld over alle WSP's een 7,1).
- De aansluiting op behoeften en kennis scoort bij WSP NHN ook hoger dan gemiddeld. Klanten zijn erg tevreden over de aansluiting op en kennis van hun organisatie. Vooral de korte reactietijd en het hebben van één contactpersoon scoren hoog.

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. Dit geldt ook voor WSP NHN.
- Onbekendheid is hier waarschijnlijk de oorzaak van: de strategische diensten worden nog weinig gebruikt.
- WSP NHN wordt al relatief vaak 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 wens voor meer passende kandidaten



Medewerkers WSP

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



Fijne samenwerking

- 'Goed contact en het wordt duidelijk behandeld! En leuke energieke werknemers.'
- 'Prettig contact met een medewerkster. Snelle afhandeling van verzoek en fijne nazorg...'
- 'Als wij een vraag hebben staan ze klaar.'

Vast contactpersoon

- 'Goed, persoonlijk contact. Snelle, kordate beantwoording. Terzake kundig, en professioneel. Uitermate tevreden met mijn accountmanager bij het WSP.'
- 'Wij zijn heel blij met de samenwerking met [medewerker]'
- 'Goed aanspreekpunt die onze wensen begreep.'

Pro-actieve dienstverlening

- 'WSP denkt mee om de problemen op te lossen.'
- 'Goed geholpen met informatie, goede communicatie en een hele goede samenwerking.'



Mismatch kandidaten

Men is soms ontevreden over aanbod van kandidaten in aantal en passendheid



Weinig of geen aanbod

- 'Aardige dame, welwillend echter nog steeds geen kandidaat voorgedragen.'
- 'Ik wacht al een geruime tijd op een geschikte kandidaat voor mijn openstaande vacature.'

Geen check op match kandidaten

- 'Weinig feedback en match kandidaten vaak niet zoals het beschreven is.'
- 'Het checken van antecedenten van personen die aangeboden worden om te solliciteren. Het servicepunt dient een verantwoordelijkheid te dragen voor de personen die worden aangeboden bij de werving/selectie.'



Vergelijking met totaal (alle RWSP's)

Net als bij het WSP NHN, 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

Daarnaast noemen klanten van de overige WSP's de volgende punten:

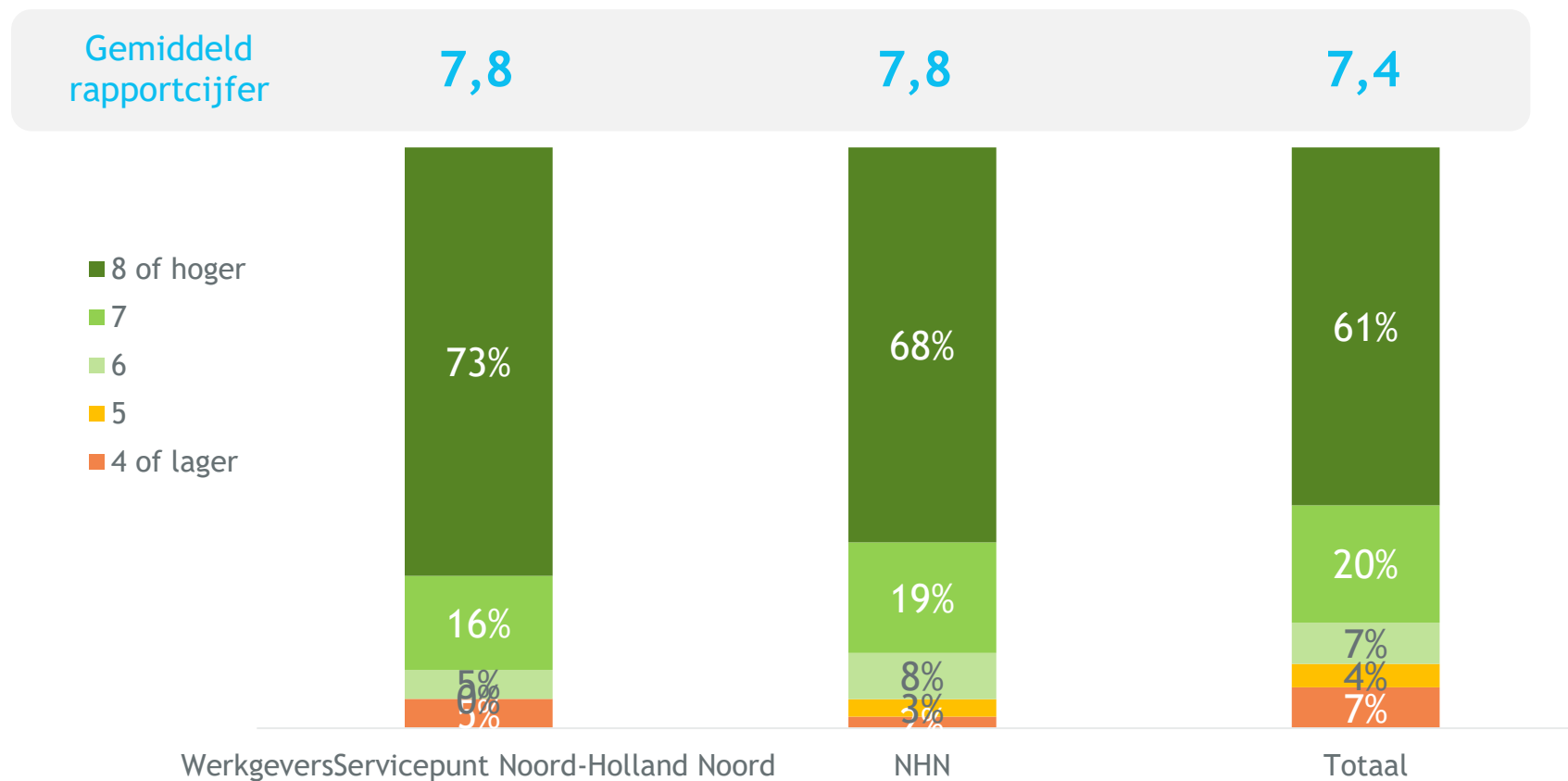
- Verbeteren samenwerking tussen de verschillende instanties binnen het WSP
- Lange reactietijd, slechte bereikbaarheid

Algemene tevredenheid
WerkgeversServicepunt
WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord





Algemene tevredenheid over het WerkgeversServicepunt



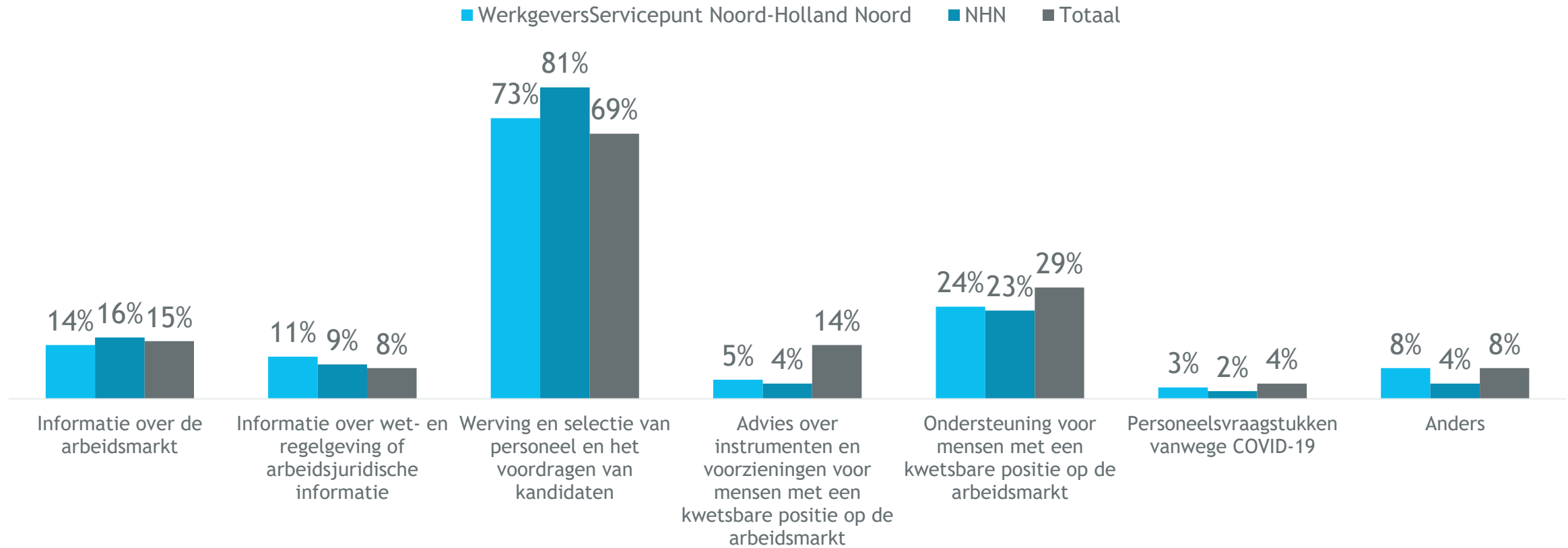
Beoordeling dienstverlening

WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord





Gebruikte dienstverlening



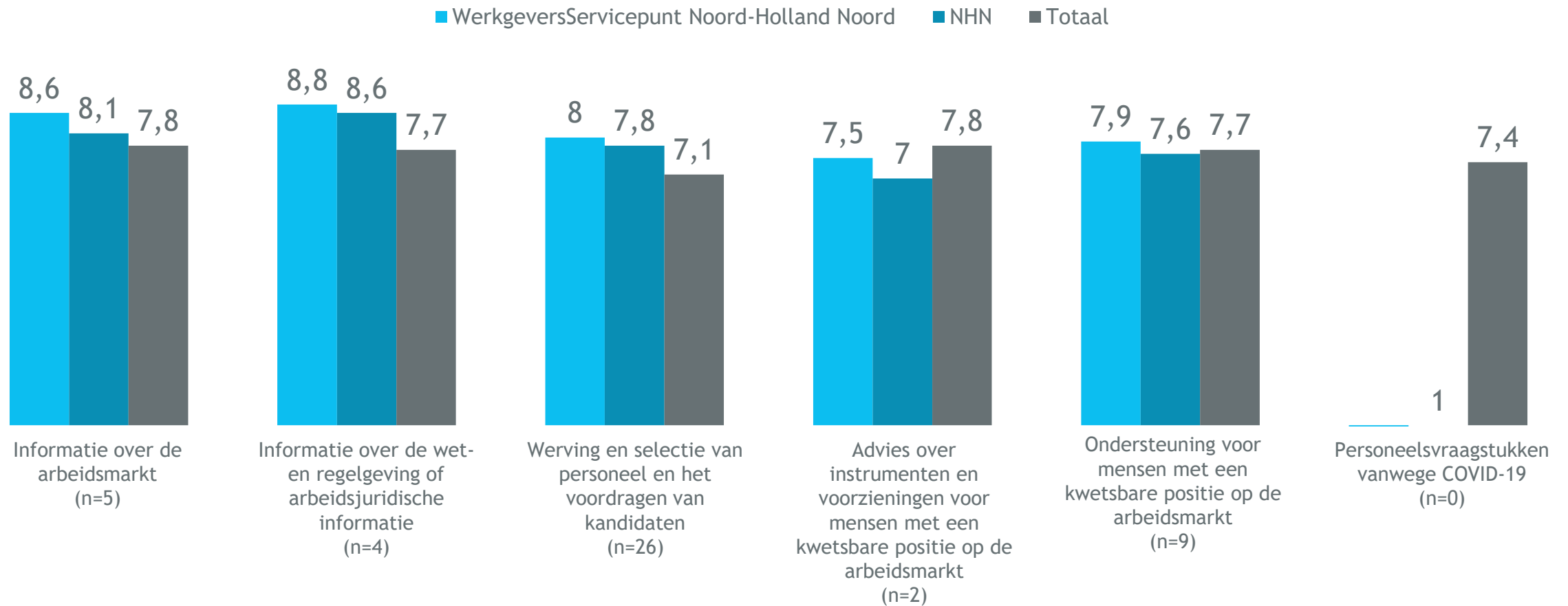
Vraagstelling: Van welke van deze dienstverlening van WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord heeft u het afgelopen halfjaar gebruikgemaakt?
Basis: allen WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord (n=37), allen NHN (n=90) en totaal (n=1510)



Tevredenheid over aspecten dienstverlening

Gemiddeld rapportcijfer

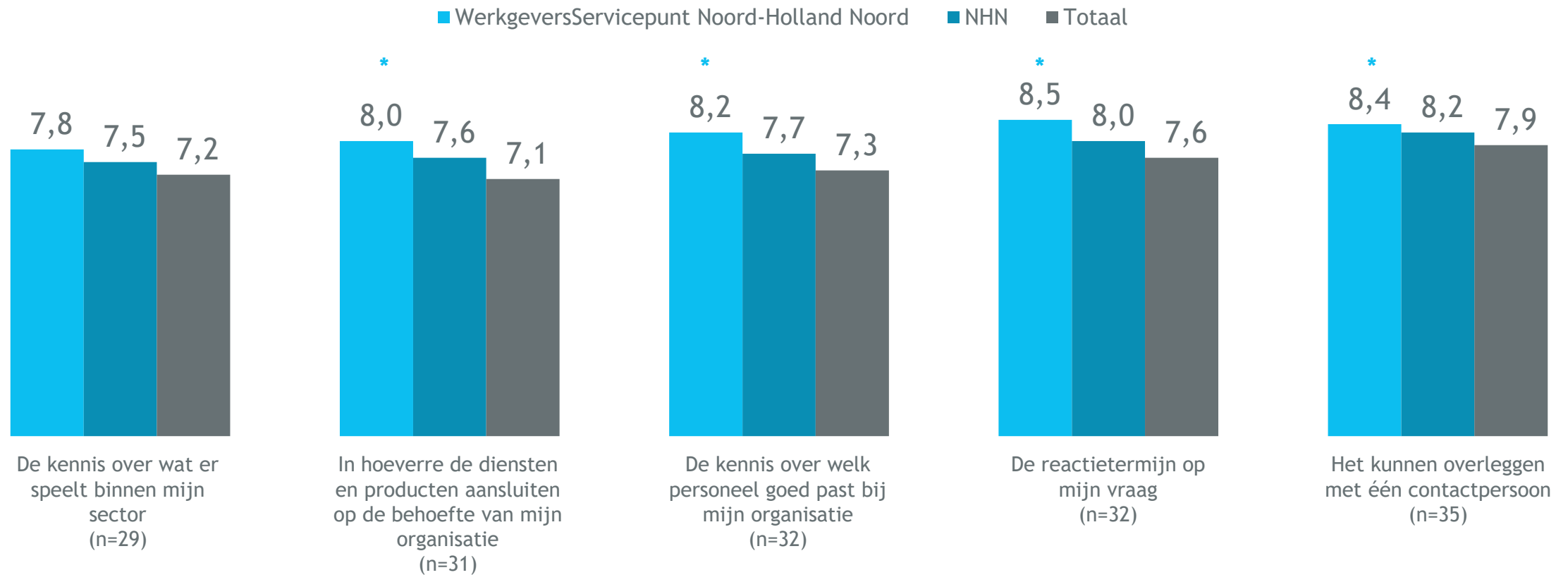
Let op: Bij een laag aantal waarnemingen (n<20) moeten de resultaten als indicatief gezien worden





Tevredenheid over aansluiting op behoeften en kennis

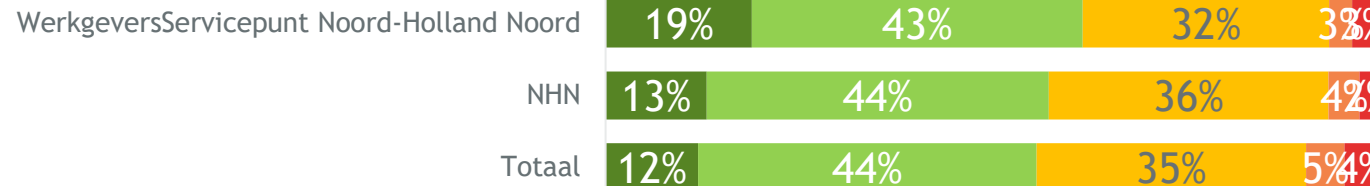
Gemiddeld rapportcijfer



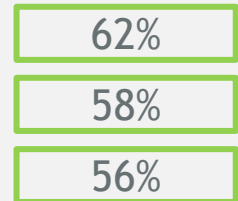


Strategisch partnerschap

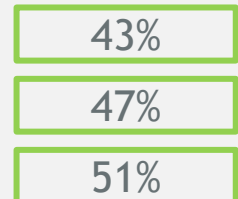
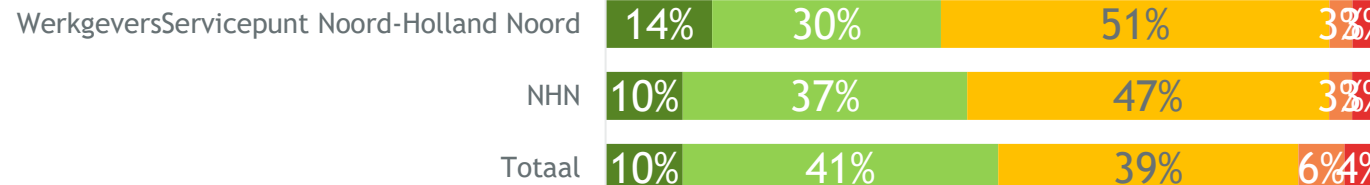
Het WerkgeversServicepunt is een goede gesprekspartner als het gaat om personeelsvraagstukken binnen mijn organisatie



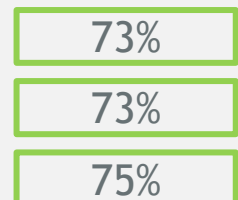
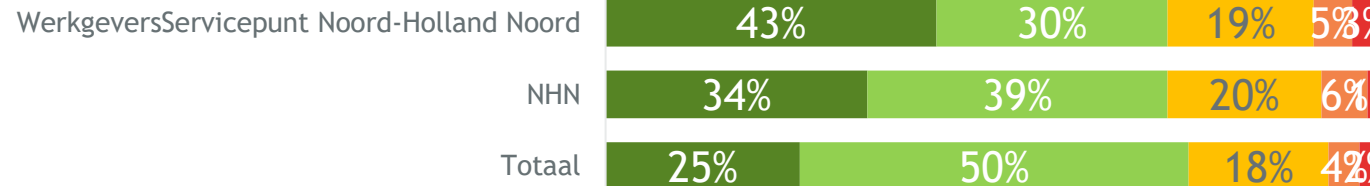
% (helemaal) eens



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



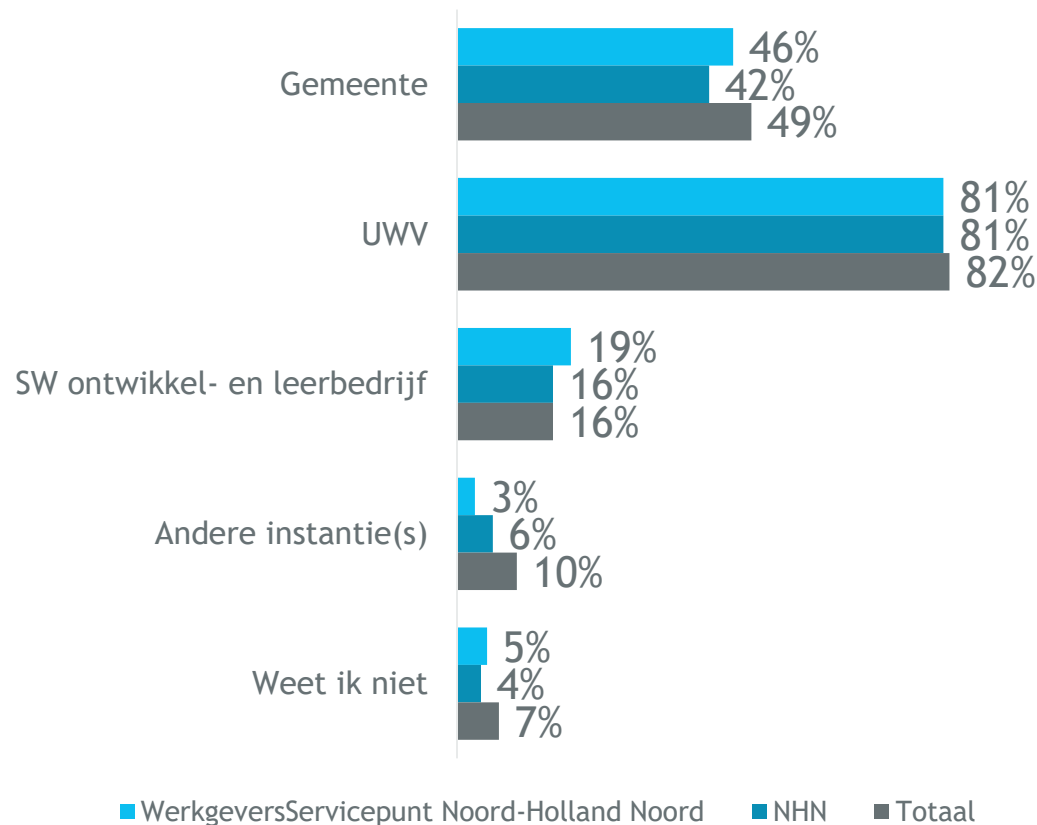
■ Helemaal eens ■ Eens ■ Niet eens, niet oneens ■ Oneens ■ Helemaal oneens

Vraagstelling: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord? Basis: allen WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord (n=37), allen NHN (n=90) en totaal (n=1510)



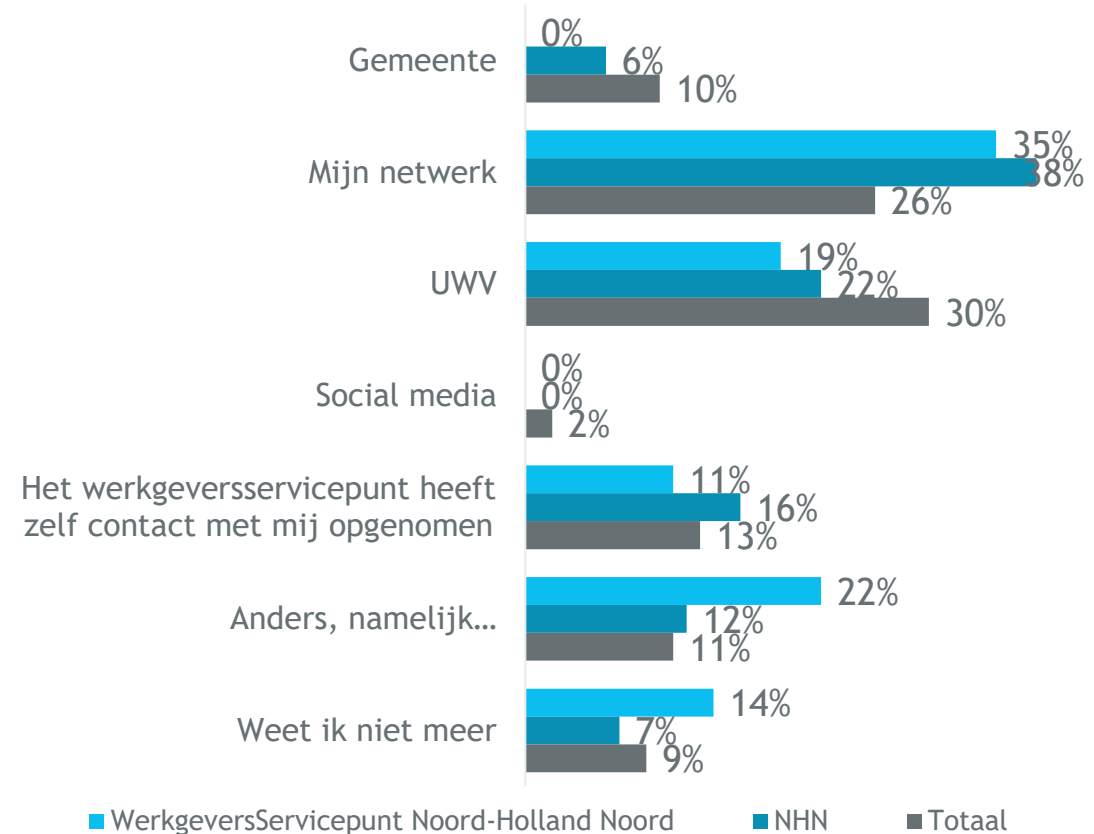
Instanties en contact

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



Vraagstelling: Met welke van deze instanties van WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord heeft u wel eens te maken?
Basis: allen WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord (n=37), allen NHN (n=90) en totaal (n=1510)

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

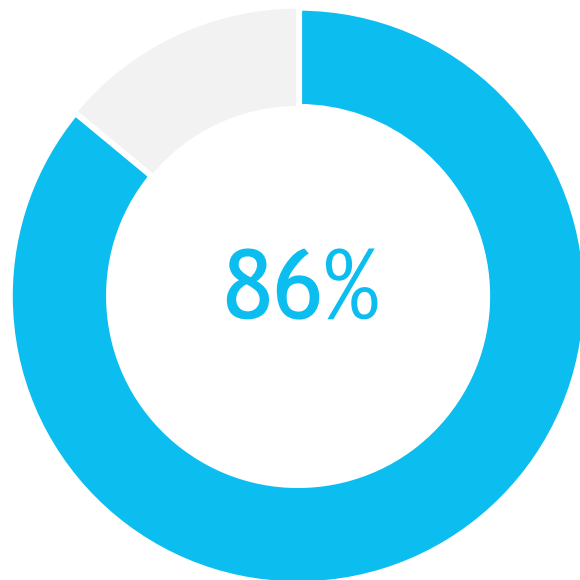


Vraagstelling: Hoe bent u in contact gekomen met WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord? Via...
Basis: allen WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord (n=37), rayon (n=90) en totaal (n=1510)

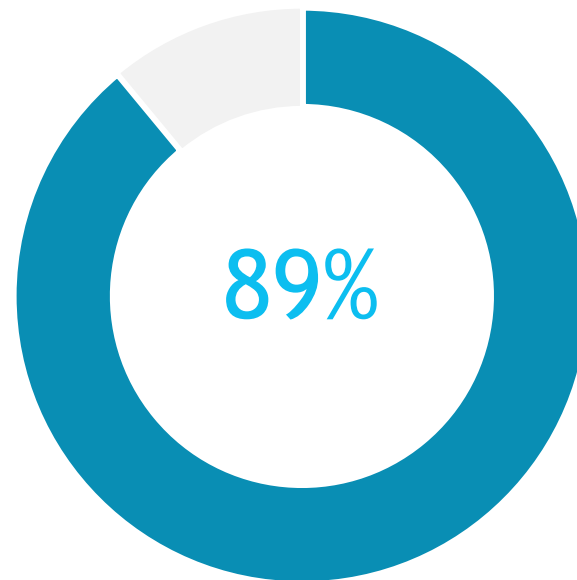
Bekendheid naam WerkgeversServicepunt

Percentage werkgevers dat bekend is met de naam 'WerkgeversServicepunt'

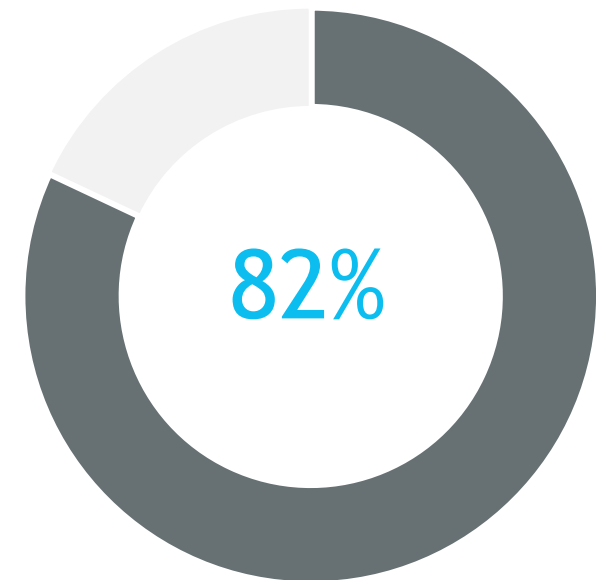
WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord



NHN



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