Regionale Werkgevers-ServicePunten door de ogen van de werkgever

Monitor Werkgeverstevredenheid WerkgeversServicepunt Rijnmond September 2021

Aantal reacties WerkgeversServicepunt Rijnmond: n=43

Aantal reacties Rijnmond: n=108

Aantal reacties totaal: n=1510

Over het onderzoek

Introductie

- Dit rapport bevat de resultaten van het regionale WerkgeversServicepunt WerkgeversServicepunt Rijnmond.
- 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 zij 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 Rijnmond hebben netto 43 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 Rijnmond, 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

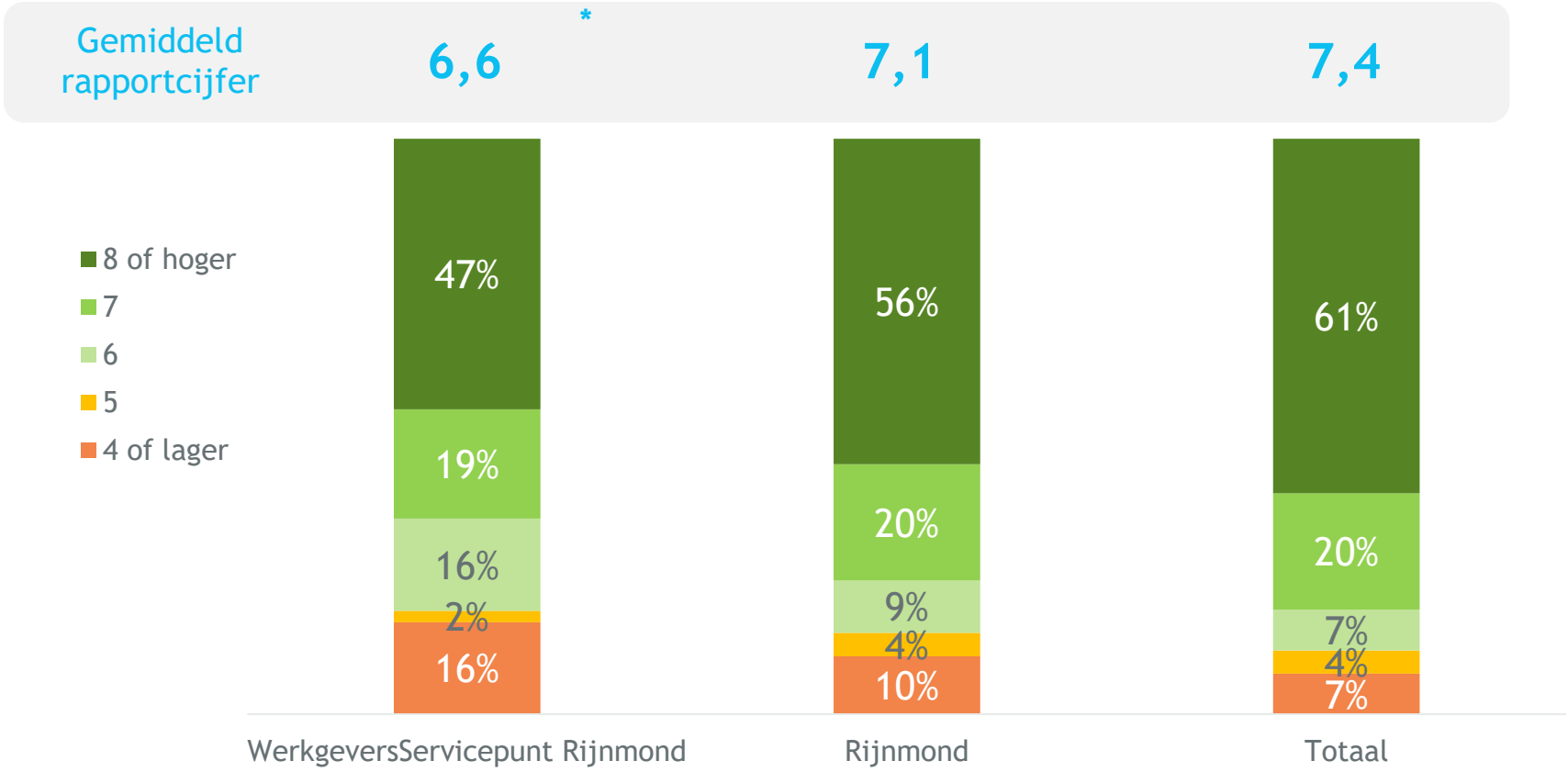
Stellingen over strategisch partnerschap

Instanties en contact

Algemene tevredenheid WerkgeversServicepunt

WerkgeversServicepunt Rijnmond

Algemene tevredenheid over het WerkgeversServicepunt



Vraagstelling: Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over WerkgeversServicepunt Rijnmond
Basis: allen WerkgeversServicepunt Rijnmond (n=43), allen Rijnmond (n=108) en totaal (n=1510)

Het contact met medewerkers verloopt op zich naar wens. Men is echter regelmatig ontevreden over de toegevoegde waarde

Medewerkers WSP
Werkgevers zijn tevreden over het contact met en service van medewerkers

Fijne samenwerking en service
- ‘Goede service en dienstverlening’
- ‘Informatie netjes en volledig, tussentijdse evaluaties ook zorgvuldig’
- ‘Onze contactpersoon is altijd bereid om mee te denken/helpen.’
- ‘Instroom van kandidaten is minimaal en de motivatie van deze zijn ver te zoeken. Maar contact met de contactpersonen binnen Rotterdam is uitstekend hoe moeilijk ook voor iedereen.’
- ‘Prima meedenkend bij de plaatsing van een kandidaat’
- ‘[..]heeft mij goed geholpen en was erg betrokken.’
- ‘Tevreden over aanbod en snelle reageren van onze contactpersoon’

Te weinig toegevoegde waarde
Men is ontevreden over de toegevoegde waarde van het WSP: te weinig inzet en resultaat

Te weinig inzet en pro-activiteit
- ‘Vriendelijke dame maar gebrek aan kennis en snelheid, gebrekkige terugkoppeling. Eigenwijs, niet goed luisteren. Niet vaak bereikbaar.’
- ‘Ik mis het gevoel van urgentie totaal, mensen die om 16.30 niet meer bereikbaar zijn en het allemaal wel best vinden. Men luistert slecht, wil vooral werkzoekenden kwijt die men zelf wil bemiddelen.’
- ‘Soms verwacht je meer vanuit het WSP, meer meedenken; projecten/ kansen zien bij bedrijven en proactief zijn. Soms moeten we te lang wachten op reactie/ mensen zijn moeilijk te bereiken en dat is zonde.’

Geen resultaat
- ‘Ondanks grote bereidheid van onze kant om kandidaten met grote afstand tot de arbeidsmarkt een kans te bieden hebben we nog nooit zaken kunnen doen. Heel jammer!
- Ik vind WSP een verlengstuk van UVW. Met problemen met de UVW kunnen ze niets voor ons betekenen.’

Vergelijking met totaal (alle RWSP’s)

Net als bij het WSP Rijnmond, 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:

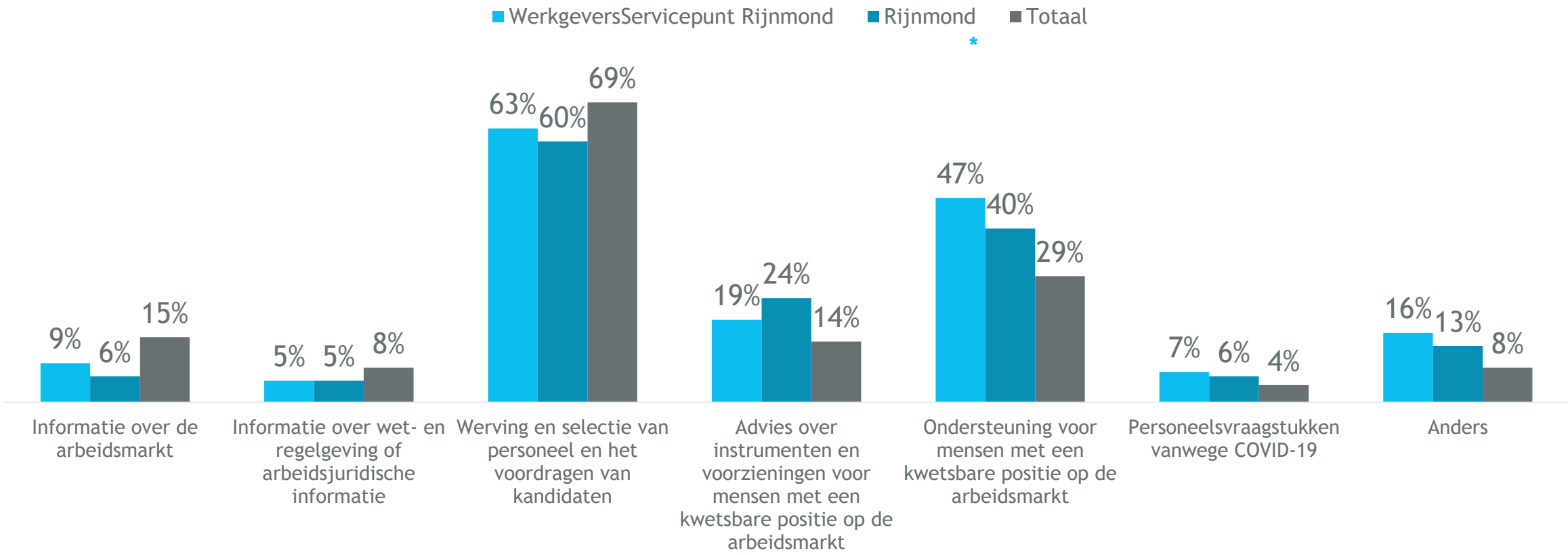
- Verbeteren samenwerking tussen de verschillende instanties binnen het WSP
- Lange reactietijd, slechte bereikbaarheid

Beoordeling dienstverlening

WerkgeversServicepunt Rijnmond

MWM2 experts in luisteren

Gebruikte dienstverlening

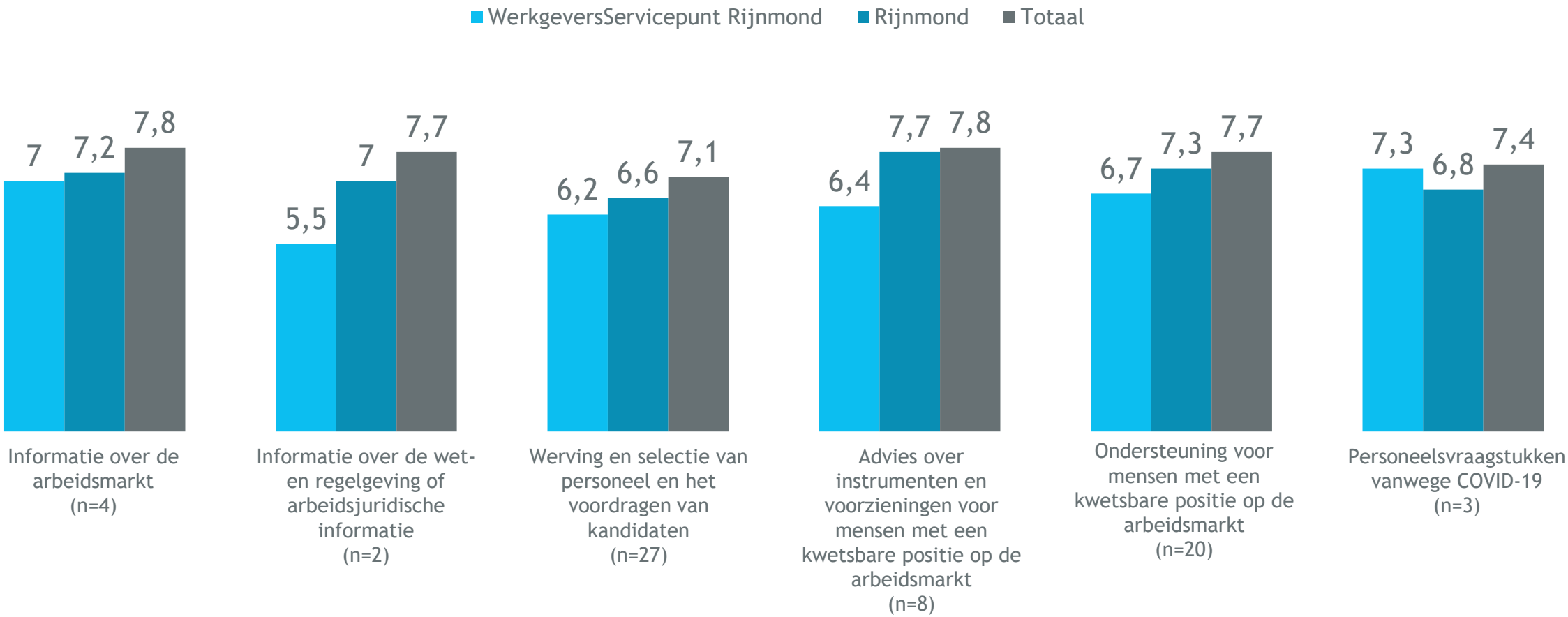


Vraagstelling: Van welke van deze dienstverlening van WerkgeversServicepunt Rijnmond heeft u het afgelopen halfjaar gebruikgemaakt?
Basis: allen WerkgeversServicepunt Rijnmond (n=43), allen Rijnmond (n=108) en totaal (n=1510)

Tevredenheid over aspecten dienstverlening

Gemiddeld rapportcijfer

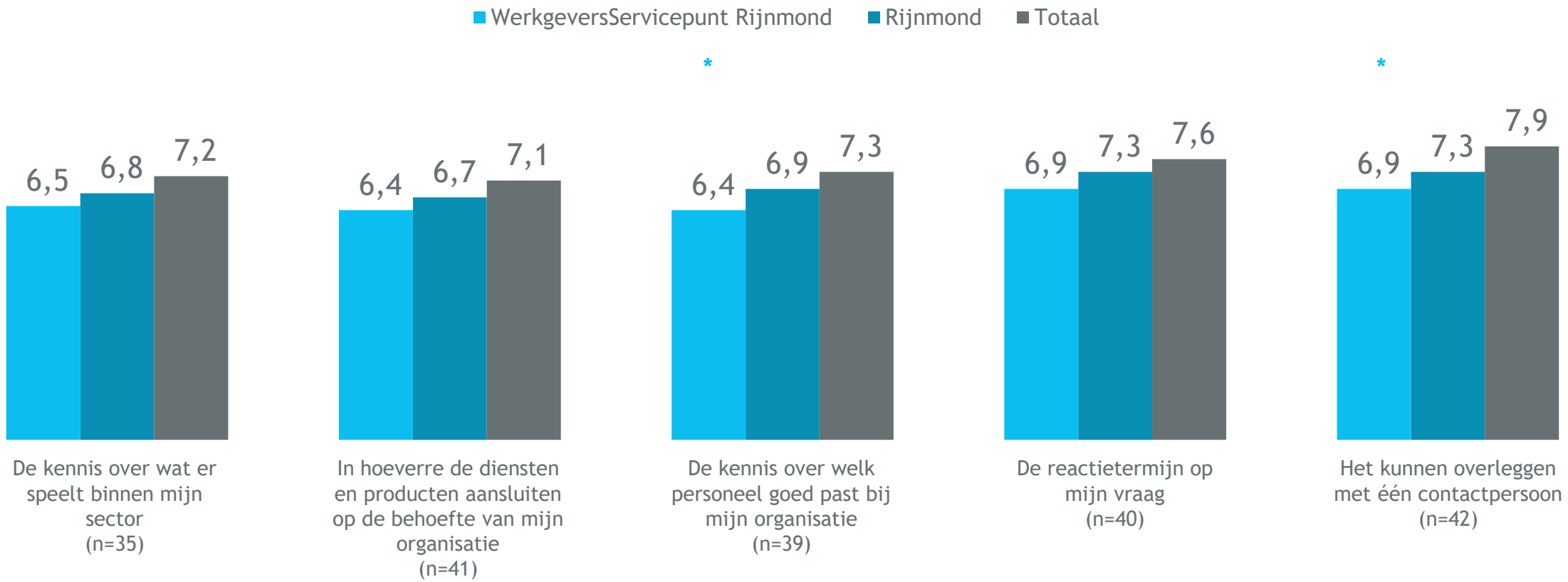
Let op: Bij een laag aantal waarnemingen (n<20) moeten de resultaten als indicatief gezien worden



Vraagstelling: Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WerkgeversServicepunt Rijnmond als het gaat om…
Basis: indien dienstverlening gebruikt WerkgeversServicepunt Rijnmond

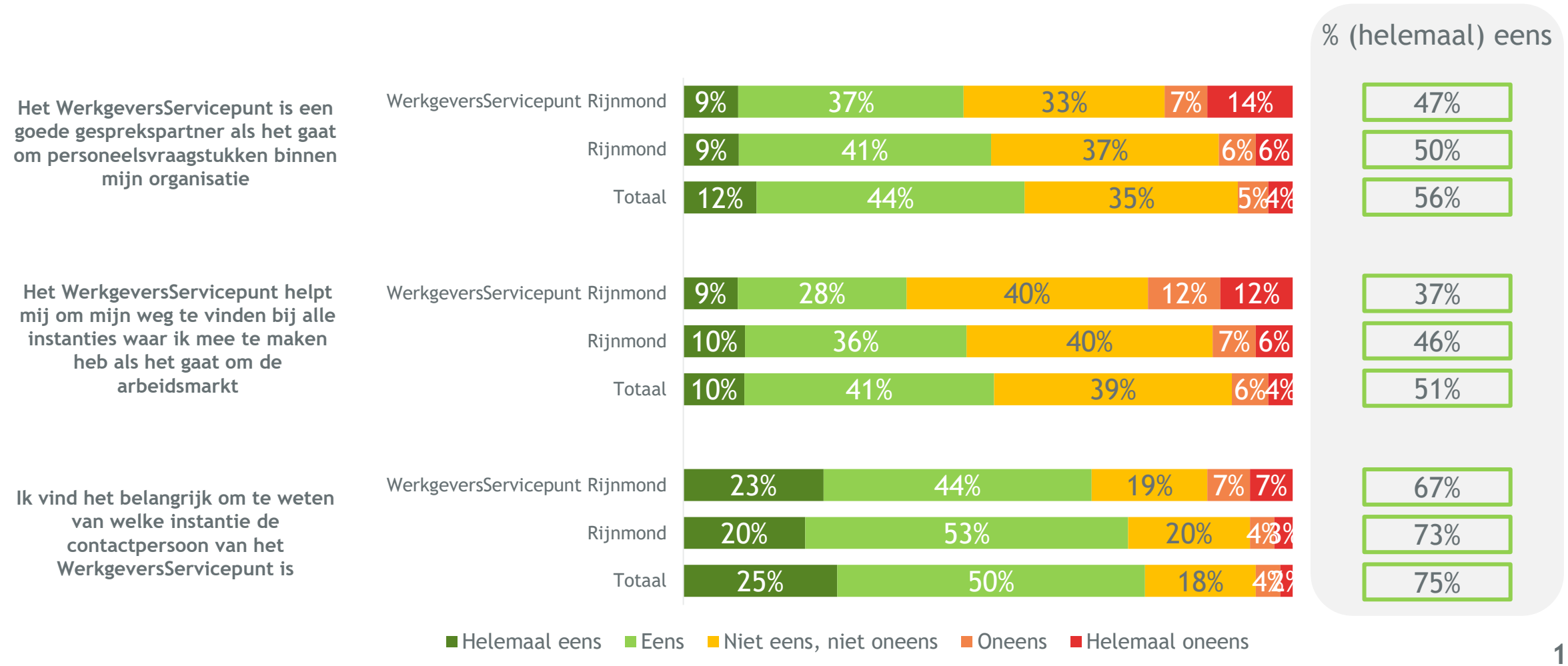
Tevredenheid over aansluiting op behoeften en kennis

Gemiddeld rapportcijfer



Vraagstelling: Hoe tevreden bent u over WerkgeversServicepunt Rijnmond als het gaat om…?
Basis: allen WerkgeversServicepunt Rijnmond

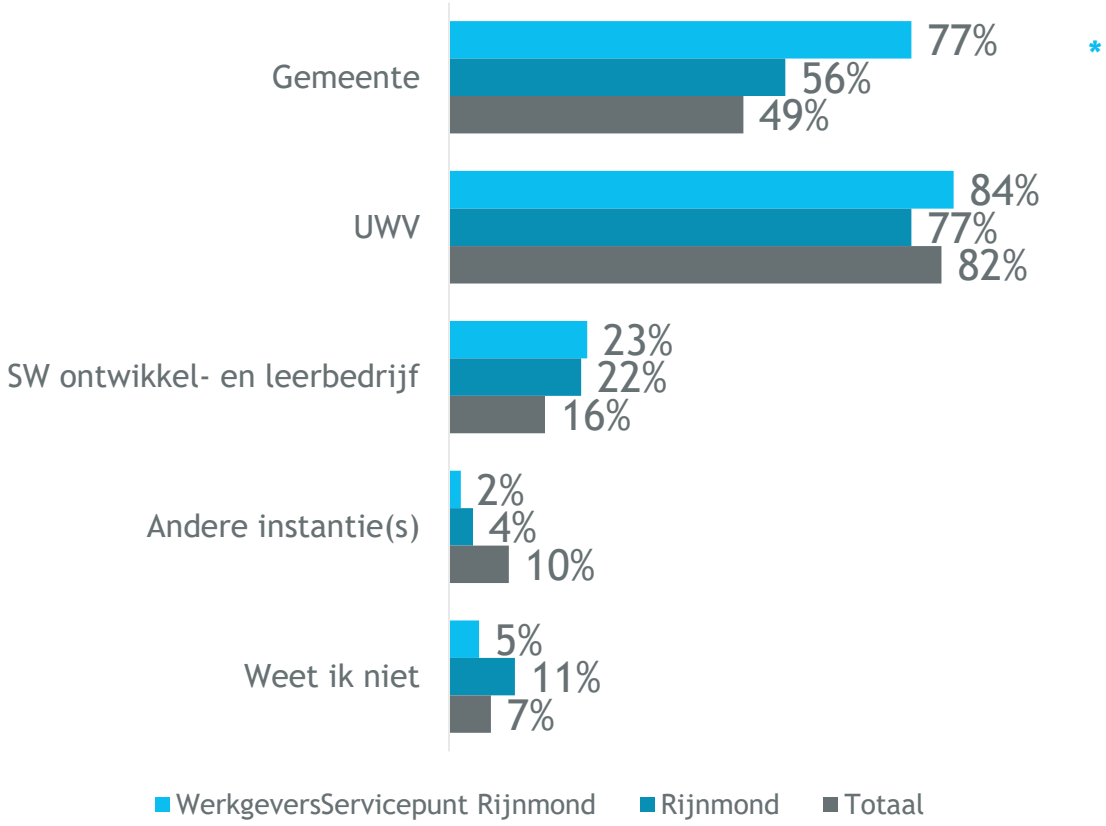
Strategisch partnerschap



Vraagstelling: In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen over WerkgeversServicepunt Rijnmond?
Basis: allen WerkgeversServicepunt Rijnmond (n=43), allen Rijnmond (n=108) en totaal (n=1510)

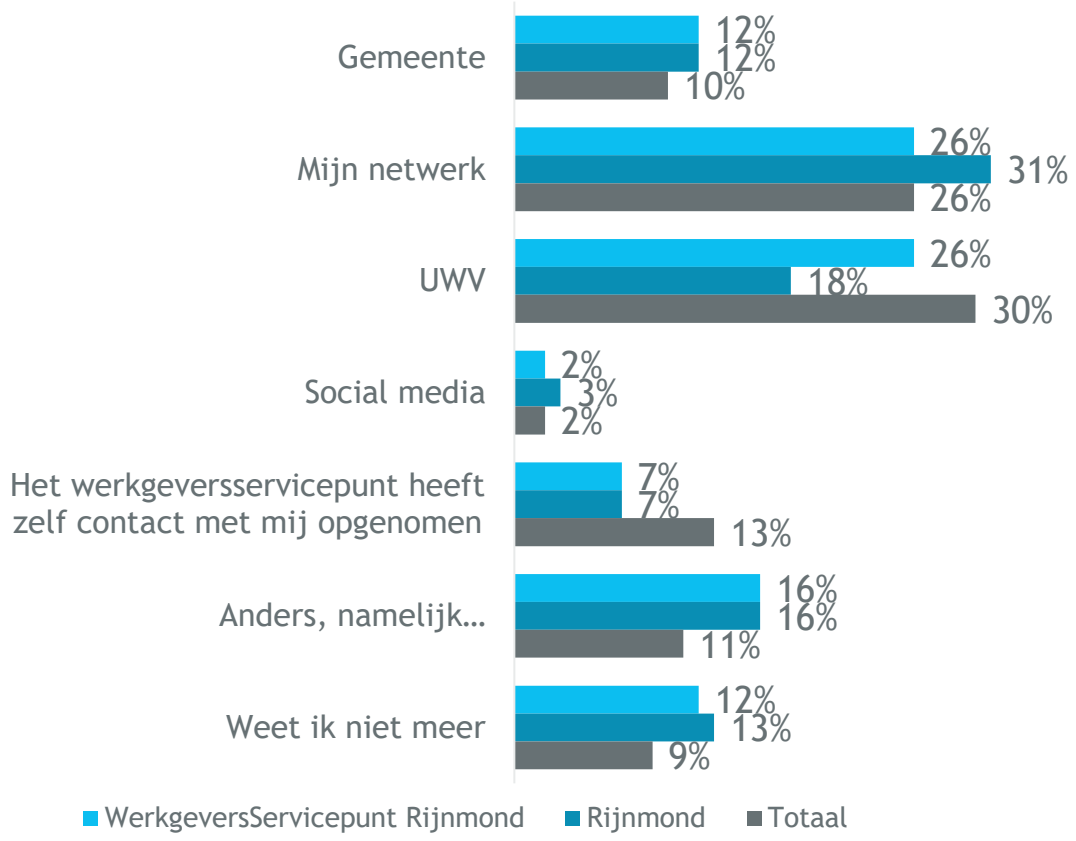
Instanties en contact

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



Vraagstelling: Met welke van deze instanties van WerkgeversServicepunt Rijnmond heeft u wel eens te maken?
Basis: allen WerkgeversServicepunt Rijnmond (n=43), allen Rijnmond (n=108) en totaal (n=1510)

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

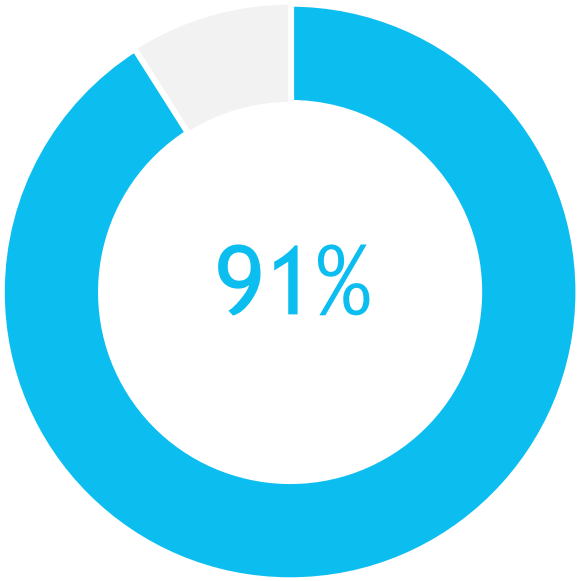


Vraagstelling: Hoe bent u in contact gekomen met WerkgeversServicepunt Rijnmond? Via…
Basis: allen WerkgeversServicepunt Rijnmond (n=43), rayon (n=108) en totaal (n=1510)

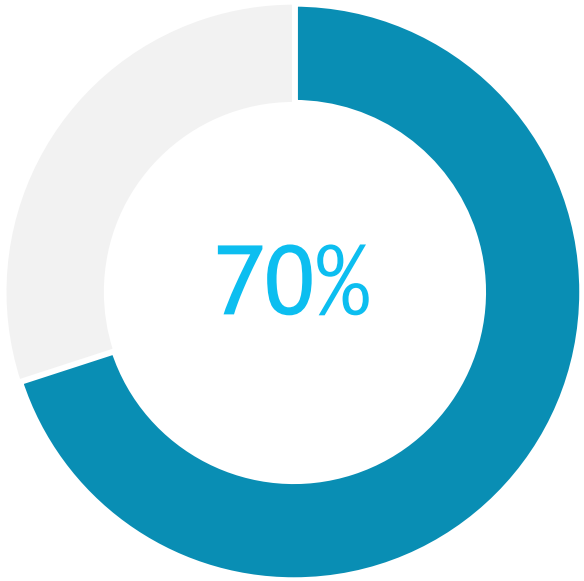
Bekendheid naam WerkgeversServicepunt

Percentage werkgevers dat bekend is met de naam ‘WerkgeversServicepunt’

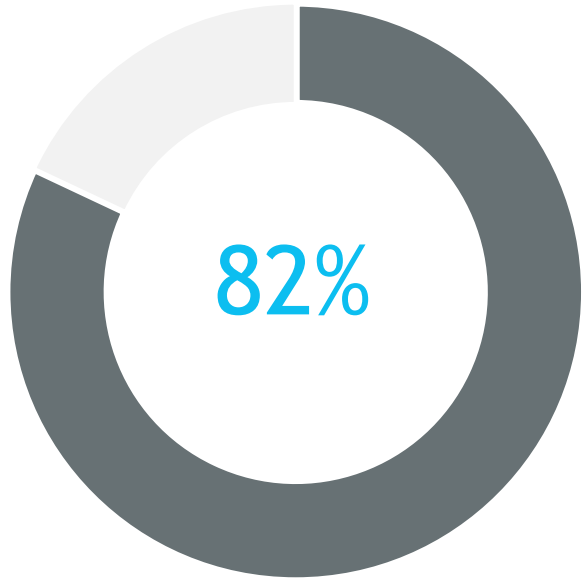
WerkgeversServicepunt Rijnmond



Rijnmond



Totaal

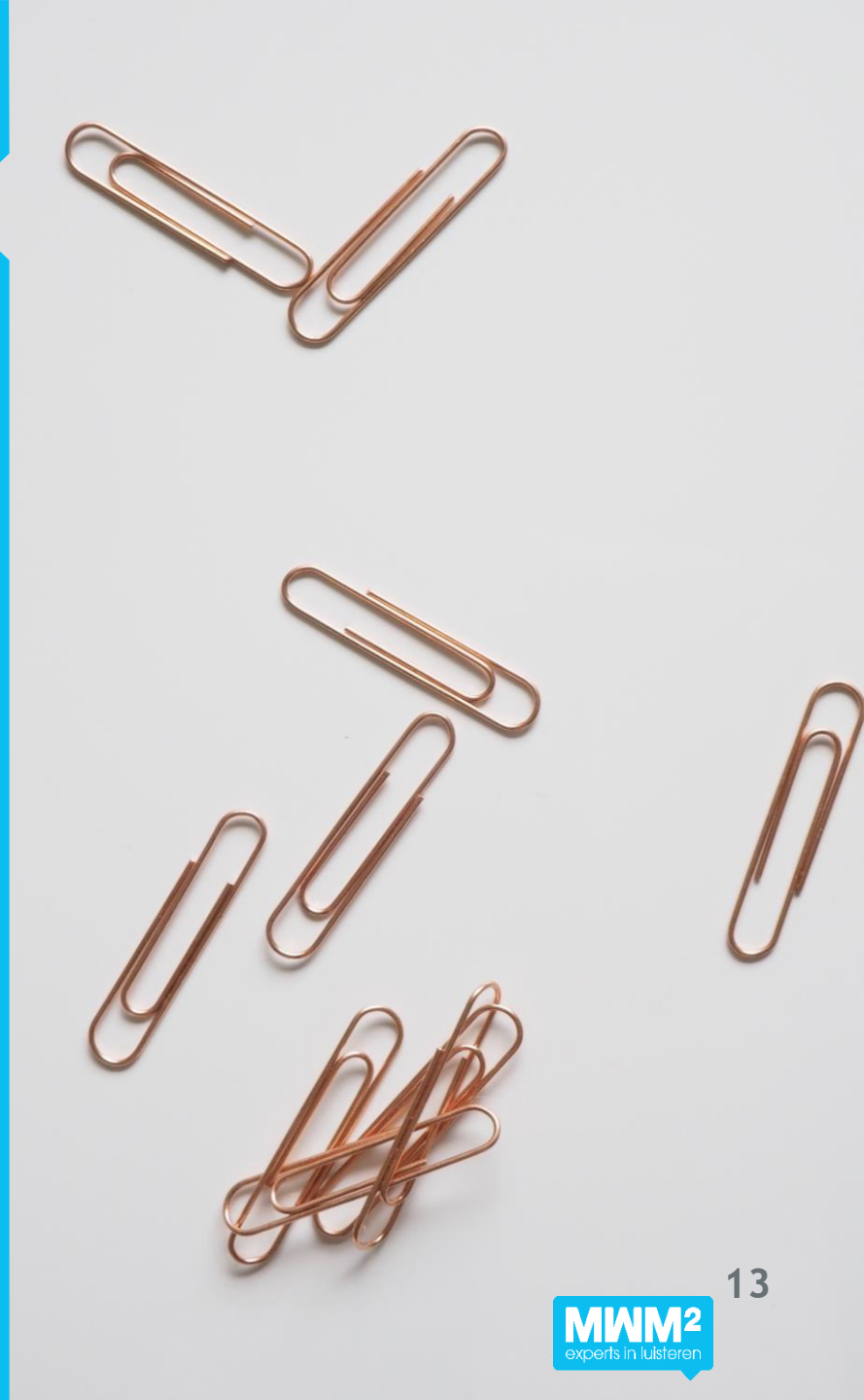


Vraagstelling: Binnen WerkgeversServicepunt Rijnmond werken verschillende partijen regionaal onder één noemer samen, zoals gemeenten en UWV. Soms hebben WerkgeversServicepunten regionaal een andere naam. Bent u bekend met de naam ‘WerkgeversServicepunt’? Basis: allen WerkgeversServicepunt Rijnmond (n=43), allen Rijnmond (n=108) en totaal (n=1510)

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
Werkgeversdienst-verlening 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
Werkzaak 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

MWM2
experts in luisteren

Oktober 2021