



# Leren met de Monitor Werkgeverstevredenheid WSP's

14 december 2021



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden



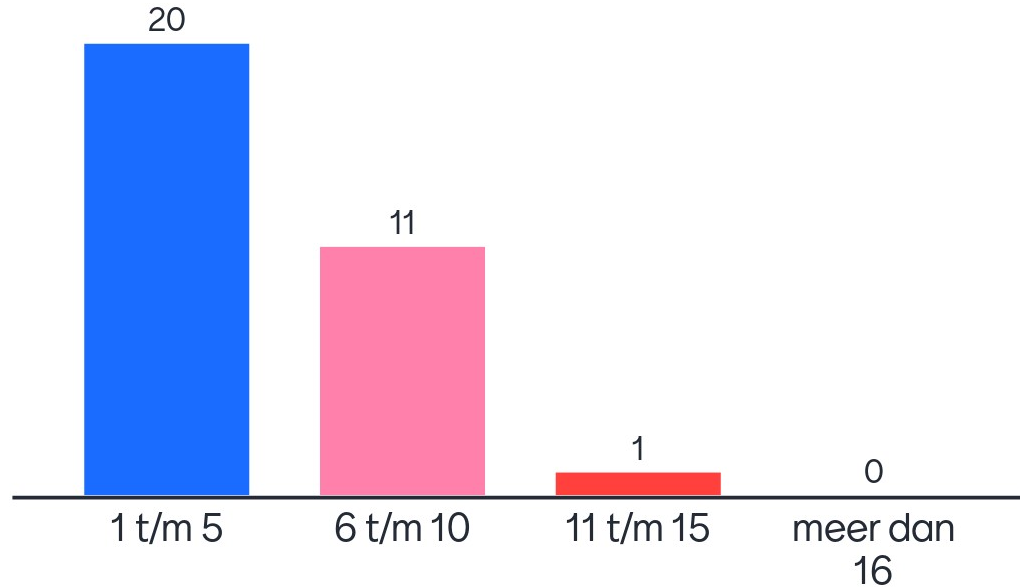
# → Welkom!

## Programma

1. Terugblik
2. Doelstelling
3. Presentatie
4. Aan de slag
5. Afronding



# Hoeveel collega's heb je al herkend in deze virtuele zaal?





# Wat valt je op in de onderzoeksresultaten, ook in relatie tot de resultaten van het rapport in jouw regio?

Lage respons Lage tevredenheid  
Onbekendheid  
Personeelsvraag Ondersteuning regelingen Arbeidsmarktvragestukken  
Gemiddeld ruim voldoende 1 cp érg belangrijk Kwaliteit kandidaten min  
Naam onbekend  
Tevredenheid Lage response Matchen  
Lage respons  
Verschillende focus  
Lage naamsbekendheid  
Uiteenlopend Hangt af van samenwerking  
Weinig aangeleverd  
Bereikbaarheid Terugbellen  
Leerzame verschillen  
Komt overeen met NPS Naamsbekendheid Input strategie  
Mismatch Strategisch partner  
Ruimte voor verbetering  
Weinig verschil met KGM Lage respons  
Een cp Lage respons Opkomst laag  
Adviseur is visitekaartje  
Veel traditionele matching Strategisch partnerschap  
WG minder als strategisch Veel gericht W en S Goed maar kan beter  
Nulmeting Leerzaam  
Onbekend NPS geeft ander beeld Lage respons  
Persoonlijke relatie

# ➔ 3. Monitor Werkgeverstevredenheid regionale WSP's

Lianne Worrell – marktonderzoeker UWV



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

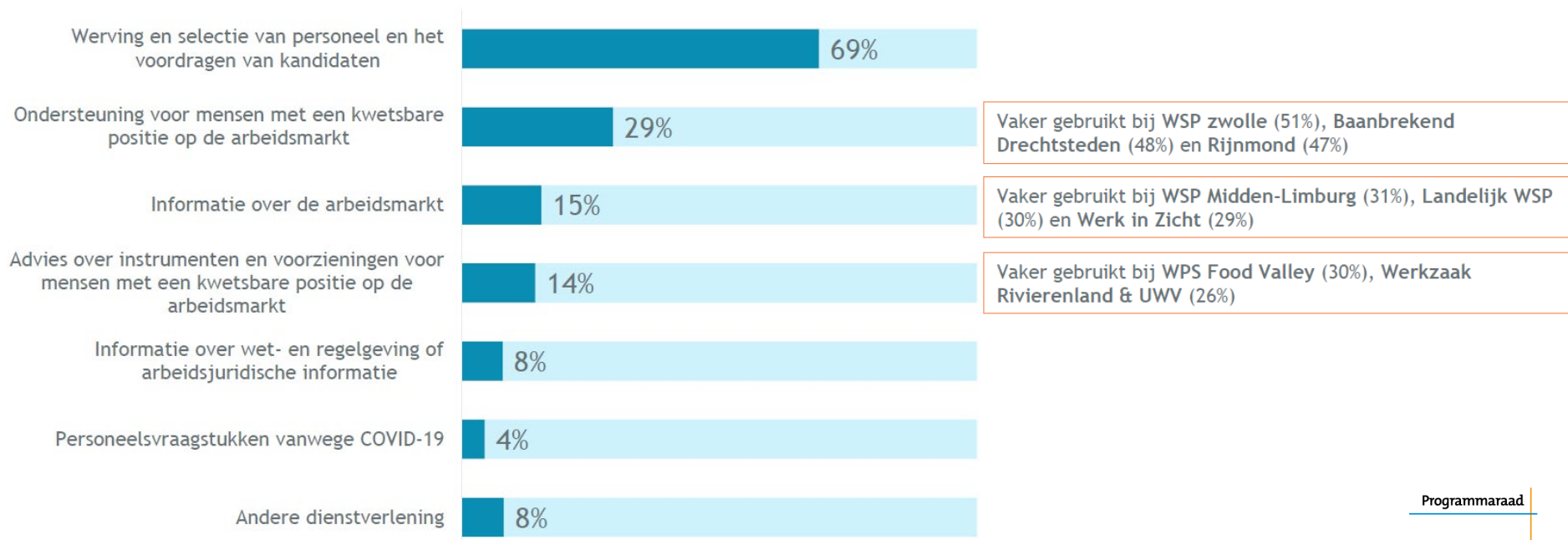
# → Hoe zag het onderzoek eruit?

- Vragenlijst ontwikkeld met 35 arbeidsmarktregio's
- Werkgevers in 2021 contact met een WSP hebben gehad
- WBS & anders geregistreerde contacten
- 20.000 uitnodigingen verstuurd
- n=1.510 ingevulde vragenlijsten, 8% respons
- Gebruik WSP, tevredenheid, strategisch partnerschap
- Regionale rapporten al toegezonden

“Werkgevers beoordelen het WerkgeversServicepunt over het algemeen ruim voldoende (7,4). Er is nog ruimte voor verbetering op het gebied van werving en selectie en (zichtbaarheid van) strategisch partnerschap.”

# → WSP vooral gebruikt voor werving en selectie

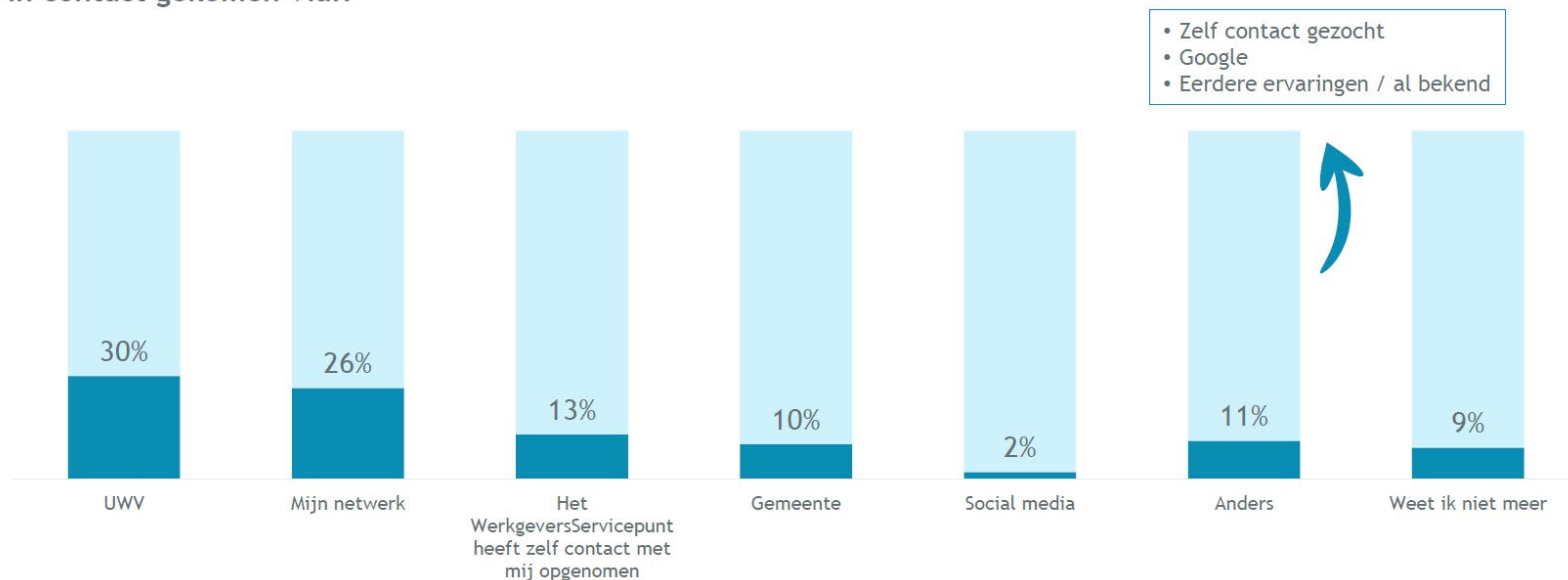
## Gebruik van dienstverlening





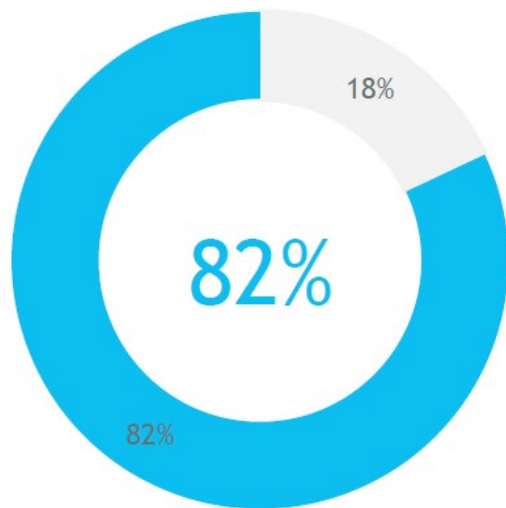
# ➔ Vooral contact via UWV of eigen netwerk

In contact gekomen via..



# ➔ 1 op de 5 kent WerkgeversServicepunt niet

## Bekendheid met naam



Onder een aantal WSPs die 'WerkgeversServicepunt niet in hun naam hebben, is de bekendheid lager.

Bijvoorbeeld *Werkplein Twente*, *Fryslân Werkt!* en *Werkzaak Rivierenland & UWV*

..van de werkgevers is bekend met de naam **WerkgeversServicepunt**

# → Overall tevredenheid



■ 4 of lager ■ 5 ■ 6 ■ 7 ■ 8 of hoger

## Hoogst scorende WSP's

1. Midden-Limburg 8,0
2. Midden-Gelderland 8,0
3. Landelijk WSP 7,9

# → Fijne samenwerking met contactpersoon

- Prettige samenwerking met contactpersoon  
*‘Ik ben nog nooit zo vriendelijk en correct te woord gestaan en geholpen. Complimenten!’*
- Heldere en deskundige communicatie en informatie  
*‘Informatie is duidelijk en als er iets niet bekend is wordt het uitgezocht en word je netjes en correct teruggebeld.’*
- Snelle reactietijd  
*‘Altijd bereikbaar, korte lijntjes, positief.’*





## Aanbod kandidaten en nakomen afspraken kan beter

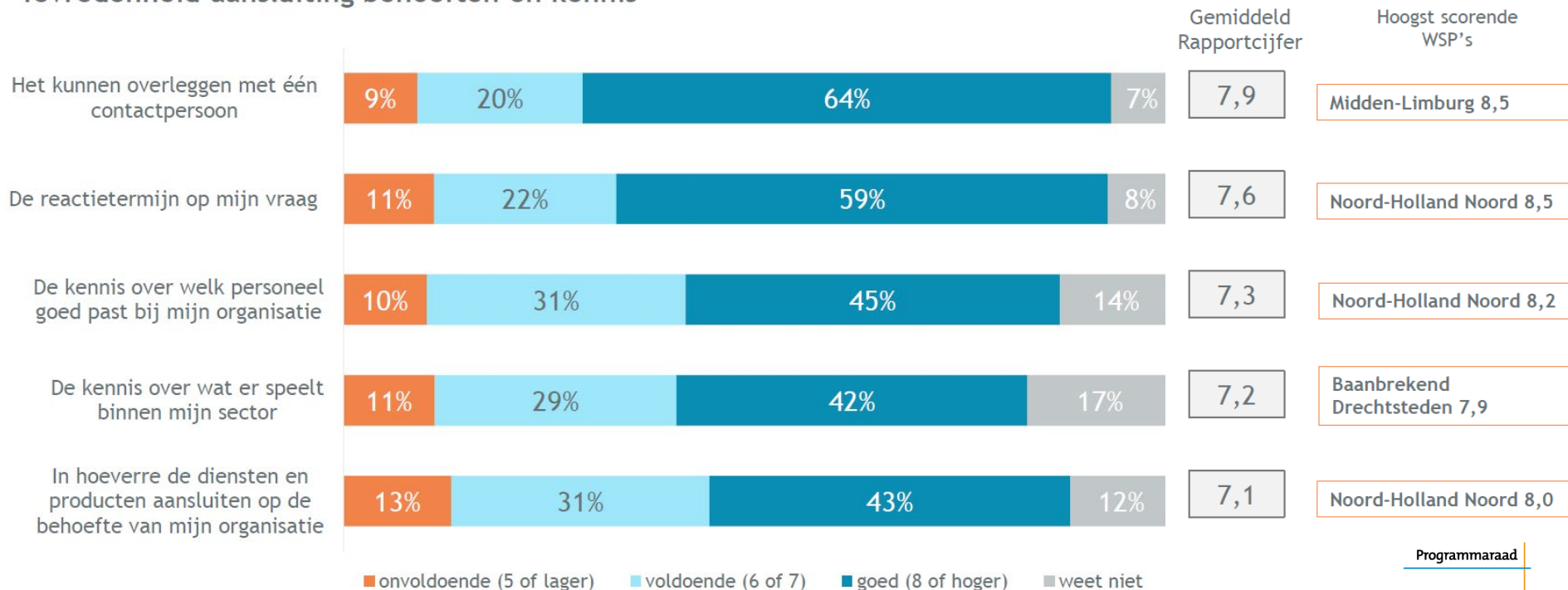
- Geen match met kandidaten  
*‘Fijn dat ze meedenken om kandidaten voor vacatures te vinden. Maar vaak zijn het niet de kandidaten die we zoeken.’*
- Weinig kandidaten beschikbaar  
*‘Hun best gedaan, maar helaas geen kandidaat gevonden.’*
- Geen reactie/ slecht bereikbaar  
*‘Zou tot 4 keer terug gebeld worden. Steeds door iemand anders. Is nooit gebeurd.’*





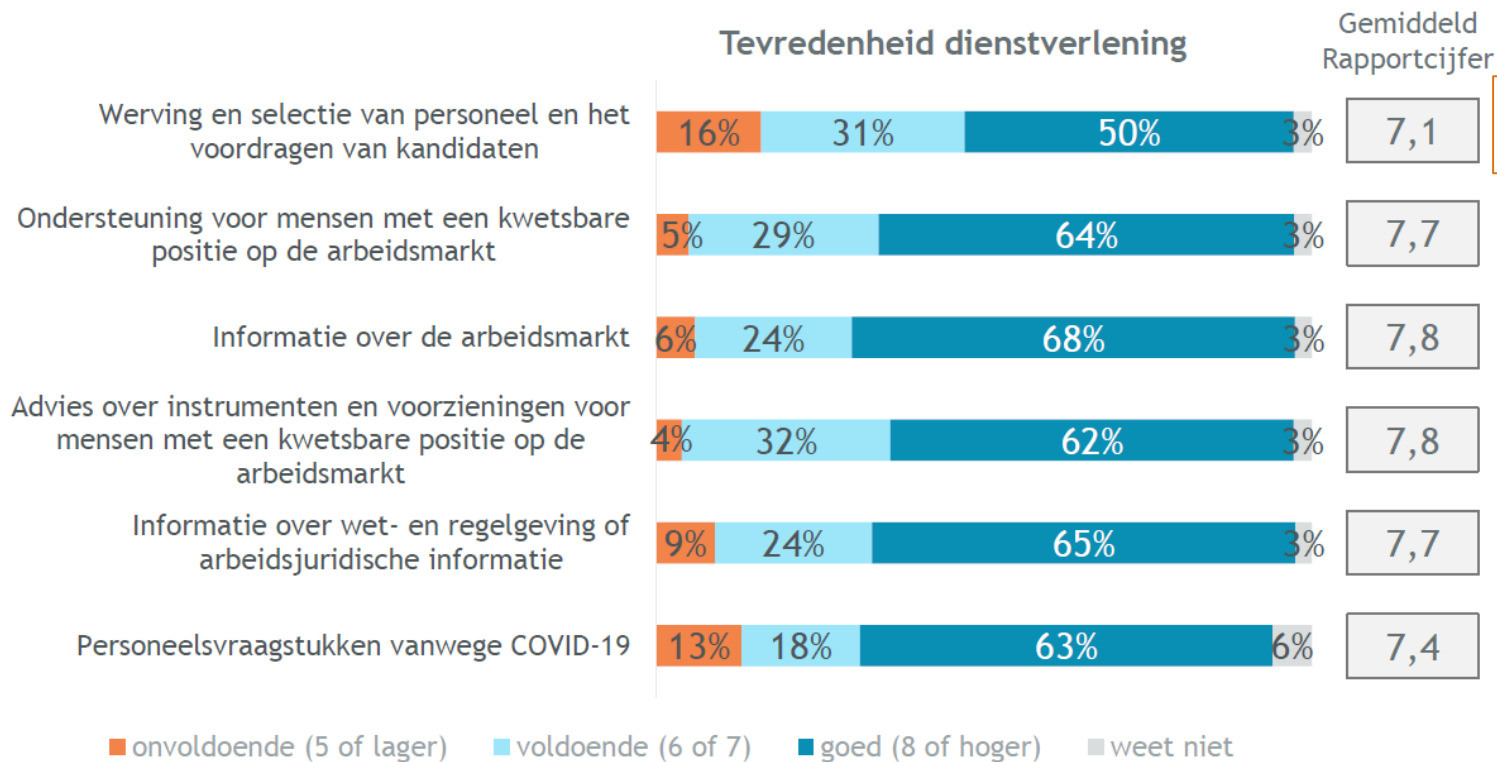
# Tevreden over één contactpersoon, kennis over organisatie en sector moeilijk te beoordelen

## Tevredenheid aansluiting behoeften en kennis



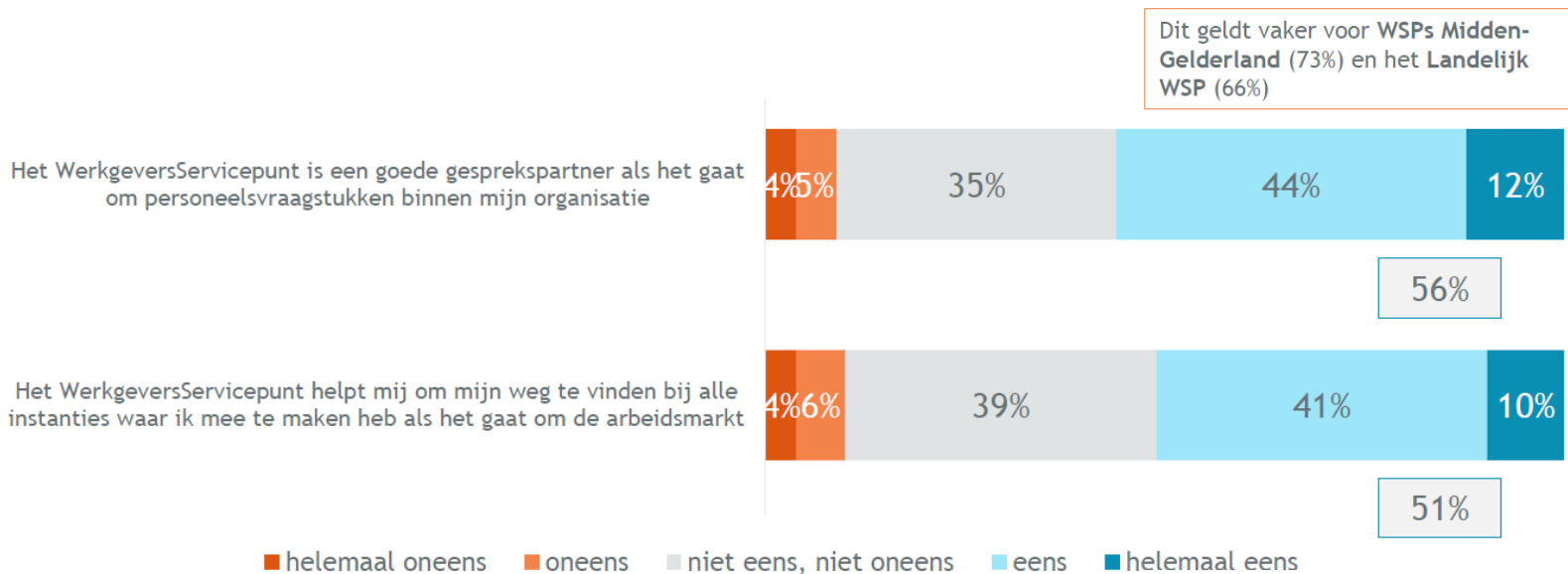
■ onvoldoende (5 of lager) ■ voldoende (6 of 7) ■ goed (8 of hoger) ■ weet niet

# → Meest gebruikte dienst scoort het laagst



Zaanstad-Waterland 8,1  
Noord-Holland Noord 8,0

# → WSP niet altijd gezien als strategisch partner





# → Aanbevelingen

Zorg voor een betere match tussen de kandidaat en de werkgever

Communiceer meer over de strategische diensten

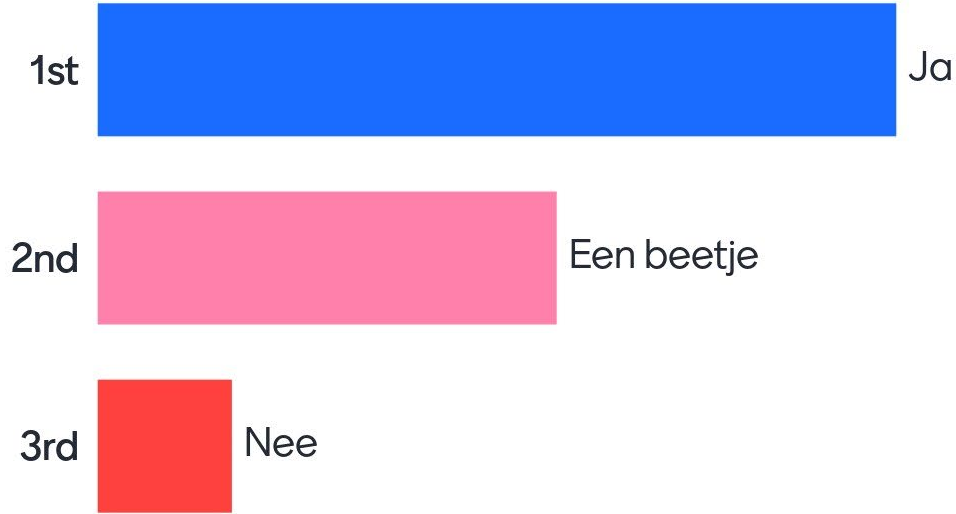
Wees nauwkeurig in het opvolgen en terugbellen van werkgevers

Zet onderlinge kennisdeling in om van elkaar te leren

Investeer in de kwaliteiten van de werknemers bij het WSP



# Ben je goed op de hoogte van de resultaten van het onderzoek in jouw regio?



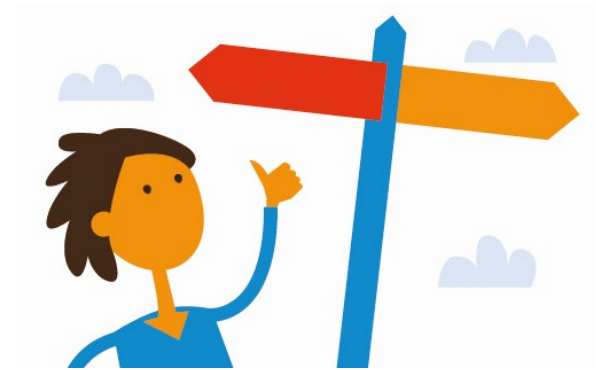
## ➔ 4. Hoe nu verder? Aan de slag!



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden

# → Hoe nu verder?

- Als je verder wil onderzoeken:
  - In gesprek met je team
  - In gesprek met werkgevers
- SUWI-uitvoeringsplan 2022
  - Welke doelstellingen, speerpunten en acties geeft het onderzoek aanleiding om op te pakken?



# → Uitwisseling in subgroepen (break outs)



- Welke 3 inspirerende voorbeelden of leerpunten heb je opgehaald?
- Welke 3 speerpunten kies je voor 2022?

# Welke 3 inspirerende voorbeelden of leerpunten heb je opgehaald?

1 contactpersoon

WSP at the movies

Beter afstemmen werkgever omtrent matches

1 contactpersoon

Maandreflectie doen door werkgeversadviseurs

Leerpunten Meer kennis van ontwikkelingen  
branche Meer contacten met accounts  
Kwaliteit kandidaten

Afspraken nakomen

Ik wil graag hoog scorende AMRs aan het woord.  
Best practices delen

Inzetten strategisch partnerschap



# Welke 3 inspirerende voorbeelden of leerpunten heb je opgehaald?

 Mentimeter

Communicatie strategie en een registratie systeem wsp nob

inzetten op strategisch partnerschap juist in deze krappe arbeidsmarkt

Achterhoek:\* communicatie strategie input\* verwachtingsmanagement\* intern strategisch arbeidsmarkt

Basale afspraken nakomen

Meer inzetten op strategisch partnerschap om podium te creeren voor de werkzoekenden

Strategisch partnerschap uitdiepen

naamsbekendheid  
contactpersoonVerwachtingspatroonS3hnwv

Wij hebben zelf al een plan gemaakt om met het rapport aan de slag te gaan. Gericht op strategisch partnerschap en professionalisering







# Welke 3 speerpunten kies je voor 2022?

 Mentimeter

Strategisch partnerschap  
1 contactpersoon  
Afspraken nakomen

Gevonden worden om totale  
dienstverlening; niet alleen werving en  
selectie

Gaan hier zeker mee aan de slag!

Een registratiesysteem, meer input op dit  
onderzoek, zelfde communicatie  
boodschap naar buiten

Bespreken en verdiepen  
Rol wegwijzer  
uitbouwen

1 cp/loket, laden wgdvl met partners,  
externe communicatie/pr

Naamsbekendheid, onderlinge  
samenwerking, strategisch partnerschap

Aanpakken mismatch.  
Branchegericht  
werken met werkzoekenden dvl verder  
uitbreiden.

Strategisch partnerschap; inzet brede  
dienstverlening; professionaliseren (kennis)





# Welke 3 speerpunten kies je voor 2022?

 Mentimeter

StedendriehoekOntwikkeling  
vakmanschap Creatieve ontmoetingdn  
organiseren

Strategisch partnerschap  
CrisisdienstverleningHeldere  
communicatie

Zhc: strategisch partnerschap,  
naamsbekendheid door wsp op te nemen  
in de site

Verwachtingsmanagement

Strategisch partnerschap- inzet brede  
dienstverlening - professionalisering  
(kennis)

Een SUWI-uitvoeringsplan  
maken/opnemen in huidige strategie. En de  
resultaten uit jullie onderzoek daarbij ook

Uitzoeken waarom zo weinig respons op  
adviesfunctie.

Meer branche kennis

Verwachtingmanagement naar werkgevers  
toe





# Welke 3 speerpunten kies je voor 2022?

 Mentimeter

Concretere marktbeveking met partners  
en eigen domeinen

Link naar meer jobready hebben  
kandidaten

Gemeenten & SW aansluiten voor  
totaalbeeld

Kijken of we kunnen komen tot 1 onderzoek  
en dus niet ook onderzoek door UWV.

Betrokkenheid gemeenten in deze meting





# 5. Afronding



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden



# Wat wil je meegeven voor het onderzoek in 2022?

Verbeterpunten Hoe meer response krijgen  
Planning NPS ea Wat vonden respondenten  
Betrokkenheid gemeenten  
Gemeenten aansluiten SW Meer respons genereren  
Open vragen aan werkgever Gezamenlijke follow-up  
Vergelijken 2021 in Aankondigen nieuwsbrief WG  
Timing niet zomer  
1 onderzoek Niet ook UWV Respons verhogen  
Onderzoek in Q1 en Q3 Daarmee acties in Q2 NPS niet gelijktijdig  
Planning tav nps etc Vragenlijst bekijken

→ Dank je wel en fijne feestdagen!

*dank je wel*

 [www.samenvoordeklant.nl](http://www.samenvoordeklant.nl)

 [info@samenvoordeklant.nl](mailto:info@samenvoordeklant.nl)

 @SamenvdKlant

 De Programmaraad



Samen verbeteren we de dienstverlening aan werkgevers en werkzoekenden