

WSP **Fryslân Werkt** **door de ogen van de** **werkgevers**

Monitor Werkgeverstevredenheid
2023



Inhoudsopgave

> Vooraf	<u>03</u>
> Management samenvatting	<u>06</u>
○ Piramide	<u>07</u>
○ Prioriteitenmatrix	<u>08</u>
> Resultaten	<u>11</u>
○ Algemene tevredenheid	<u>12</u>
○ Beoordeling dienstverlening	<u>14</u>
○ Behoeften van werkgevers	<u>20</u>
> Bijlagen	<u>22</u>



Vooraf





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 is het derde jaar waarin de monitor is uitgevoerd.
- > Dit rapport bevat de resultaten van het regionale WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt
- > Behalve dit rapport voor het WSP is er ook een totaalrapport beschikbaar met daarin de resultaten voor alle WSP's samen. 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.
- > Voor het onderzoek zijn werkgevers benaderd die in de afgelopen zes maanden contact hebben gehad met een WSP. Er zijn 14.899* uitnodigingen verstuurd. Er zijn twee herinneringen gestuurd naar werkgevers die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld. In totaal hebben 1.464 werkgevers de vragenlijst helemaal ingevuld. De respons bedraagt 10%. 56 werkgevers hebben de vragenlijst ingevuld voor WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt.

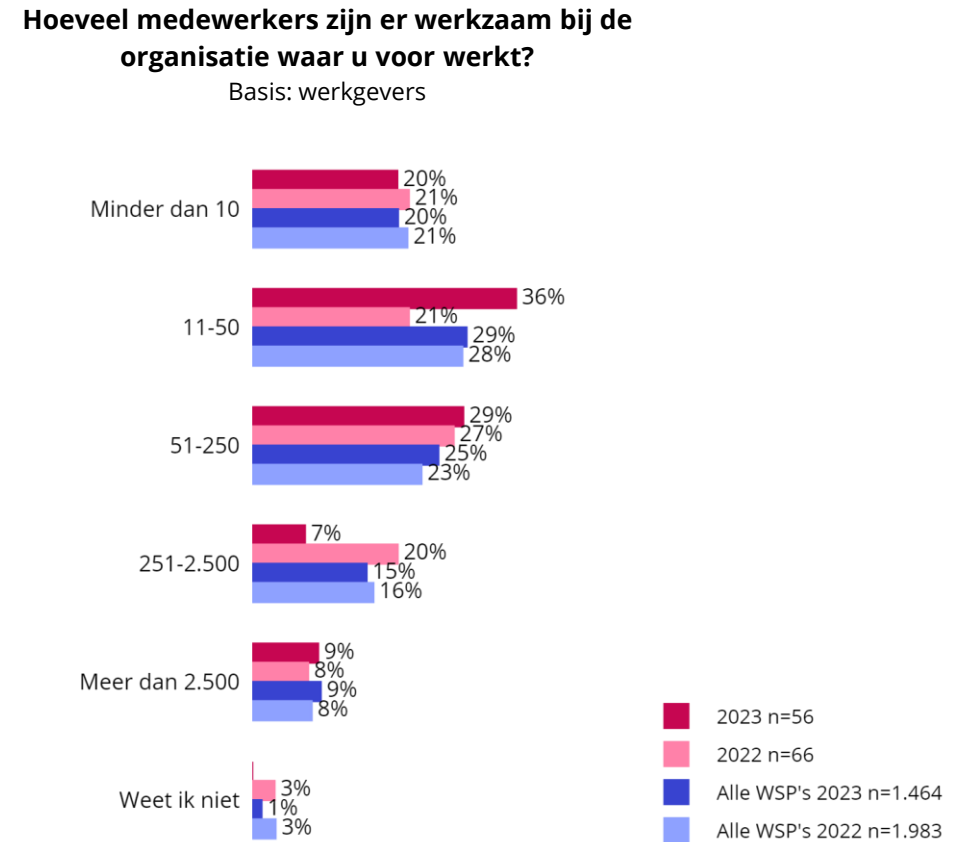
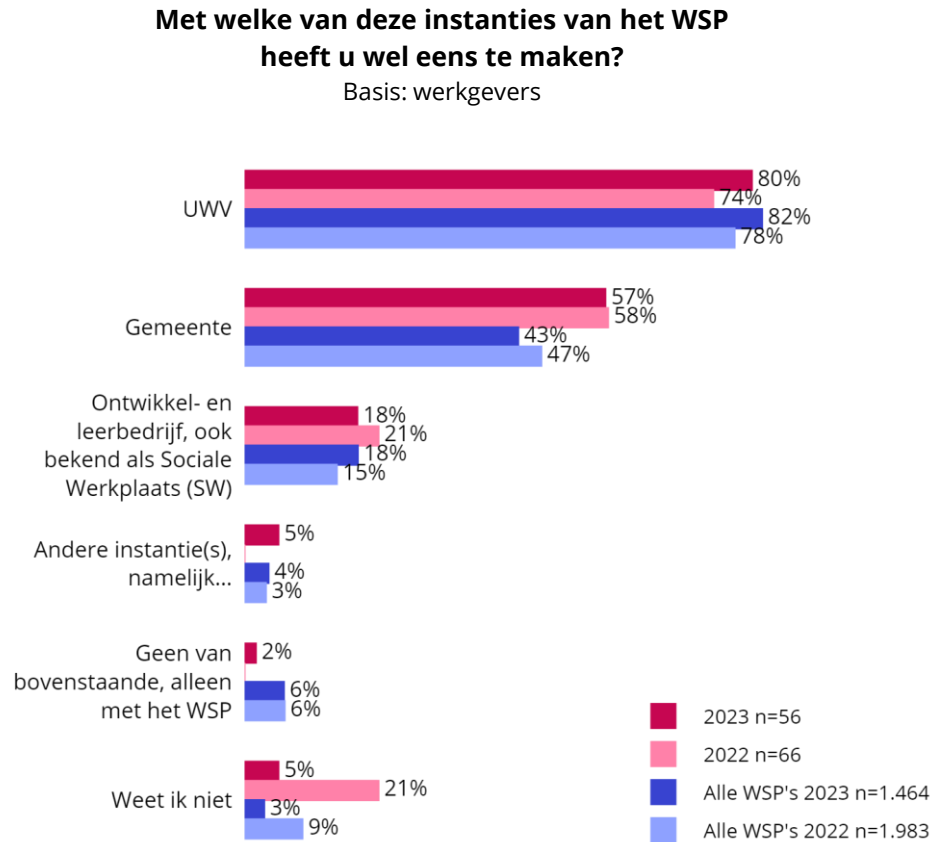
Leeswijzer

- > In de grafieken worden de resultaten gepresenteerd naast het gemiddelde resultaat van alle regionale WSP's. De resultaten voor de metingen van 2023 en 2022 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.  

* *Vergeleken met 2022 zijn er dit jaar minder werkgevers benaderd voor het onderzoek. In 2022 waren dit er 22.218. De redenen hiervoor zijn onderzocht. Er lijkt geen aanleiding te zijn dat er minder contactmomenten zijn geweest in het afgelopen half jaar. De oorzaak lijkt voornamelijk te liggen in de registratie en aanlevering van de contactmomenten. Niet alle contactmomenten met werkgevers zijn goed geregistreerd in het systeem of aangeleverd door WSP's.*

** *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 de instanties van het WSP en bedrijfsgrootte



Management samenvatting



Werkgevers zijn over het algemeen tevreden over WSP Fryslân Werkt. Ze zien het WSP als waardevolle partner en ervaren weinig moeilijkheden in de dienstverlening

Algehele tevredenheid Werkgevers zijn over het algemeen meer tevreden over het WSP dan vorig jaar	Beoordeling dienstverlening en rol WSP Werkgevers zijn tevreden met de dienstverlening. Meer dan de helft vindt het WSP een waardevolle partner.	Gebruik en behoeften De meerderheid ervaart moeilijkheden in de dienstverlening. Behoefte aan informatie komend jaar is hoger dan gebruik
Pagina 12-14	Pagina 15-22	Pagina 23-24
Werkgevers zijn over het algemeen tevreden met WSP Fryslân werkt. De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7.6 beoordeeld. Dit is hoger dan vorig jaar	De verschillende diensten van het WSP worden positief beoordeeld. De tevredenheid over de dienst werving en selectie is hoger dan vorig jaar	Werkgevers lopen er vaak tegen aan dat ze niet goed weten wat het WSP voor ze kan betekenen bij het zoeken van personeel en de beperkte beschikbaarheid van kandidaten. 64% heeft geen van de voorgelegde moeilijkheden ervaren in de dienstverlening
	Werkgevers zijn met name positief over de behulpzaamheid van werknemers en het kunnen overleggen met één contactpersoon. Zij beoordelen de behulpzaamheid van werknemers positiever dan vorig jaar	Werving en selectie en ondersteuning van mensen met kwetsbare positie op de arbeidsmarkt zijn de meest gebruikte diensten. In vergelijking met andere WSP's maken werkgevers van Fryslân Werkt minder vaak gebruik van werving en selectie en informatie over de arbeidsmarkt
	57% van de werkgevers ziet WSP Fryslân Werkt als een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken	Werkgevers verwachten komend jaar vooral behoefte te hebben aan werving en selectie. Werknemers verwachten voor volgend jaar meer behoefte te hebben aan informatie over de arbeidsmarkt en wet- en regelgeving en minder behoefte te hebben aan ondersteuning dan dat zij dit jaar hebben gebruikt

Prioriteitenmatrix

Uitleg

- > De prioriteitenmatrix geeft de samenhang weer tussen de waardering van de verschillende aspecten van de dienstverlening en het belang van deze onderdelen voor de tevredenheid over het regionale WerkgeversServicepunt 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

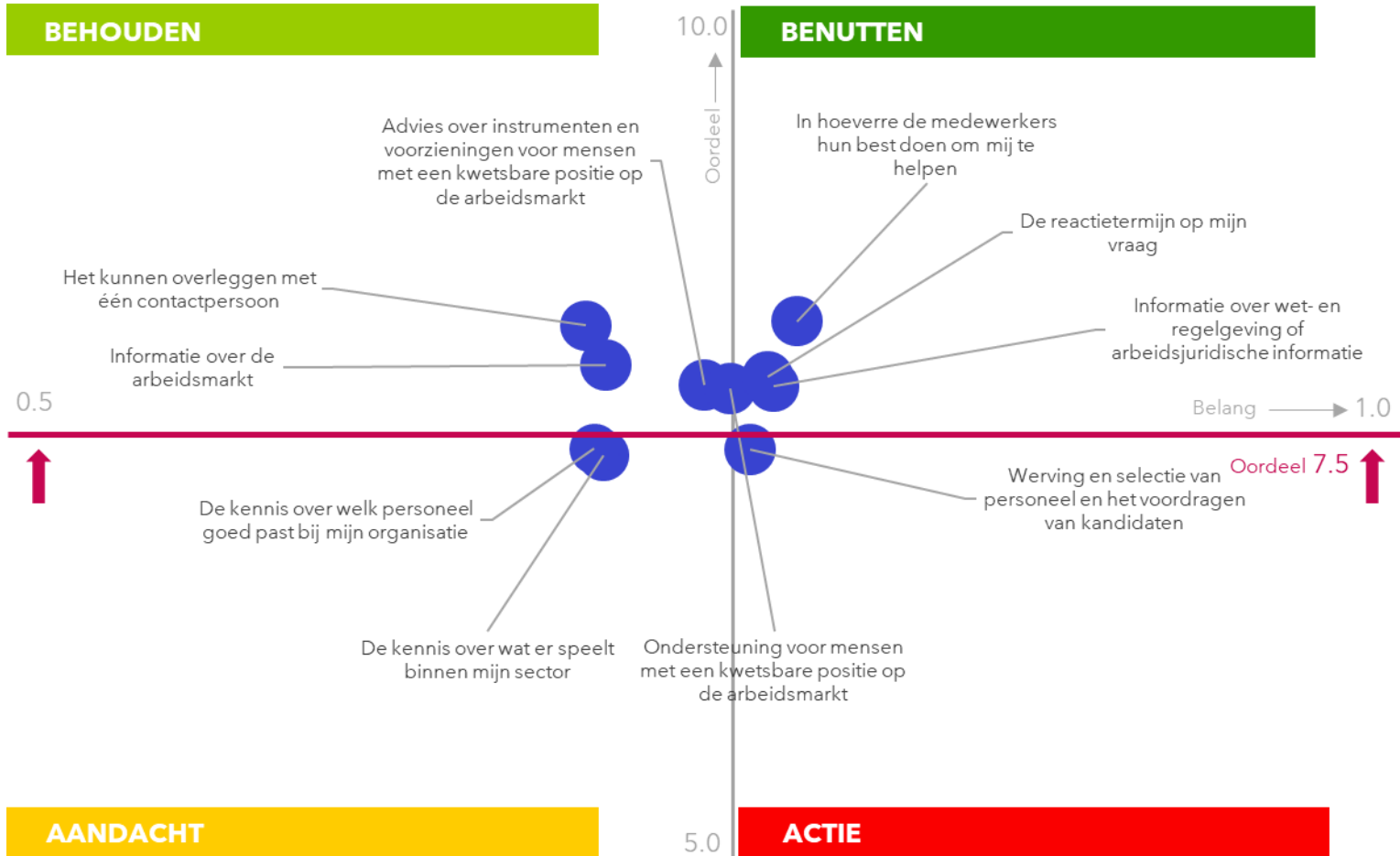
- > Aspecten van de dienstverdeling kunnen aan de hand van hun score en mate van invloed op de algemene tevredenheid ingedeeld worden in vier kwadranten:
 - > **Behouden:** aspecten die minder van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld
 - > **Benutten:** aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld
 - > **Aandacht:** aspecten die minder van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment ondergemiddeld worden beoordeeld
 - > **Actie:** aspecten die bovengemiddeld van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment ondergemiddeld worden beoordeeld

Twee prioriteitenmatrixen

- > In dit rapport presenteren we twee prioriteitenmatrixen: één algemene voor alle WSP's samen en één specifiek voor WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt. Zo kunnen de uitkomsten gemakkelijk vergeleken worden.
- > Beide prioriteitenmatrixen zijn gebaseerd op de resultaten van de meting in 2023.



Prioriteitenmatrix alle WSP's



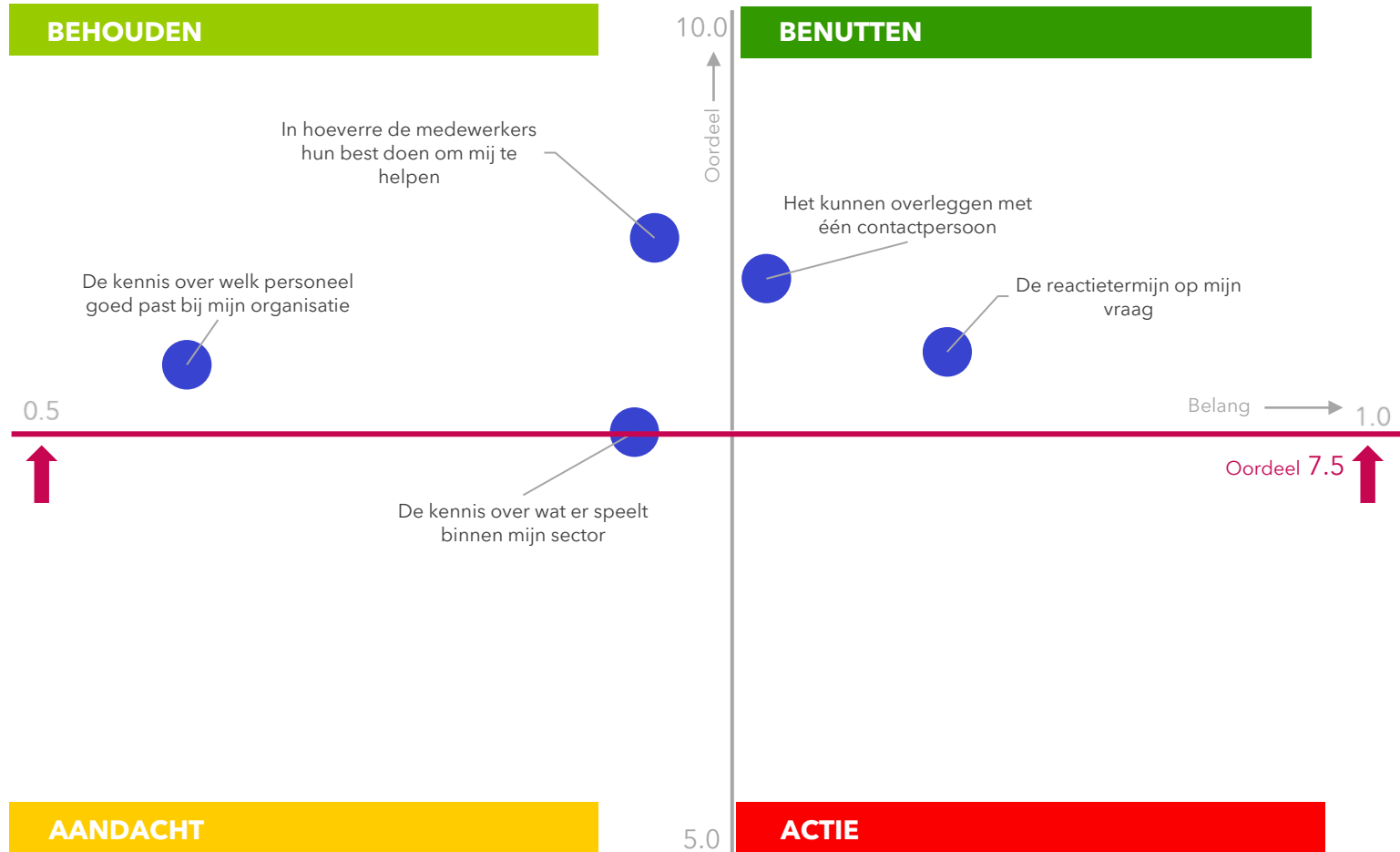
Toelichting

- > De losse aspecten van de dienstverlening worden door werkgevers positief beoordeeld. Het laagst beoordeelde aspect is beoordeeld met een 7.4 gemiddeld. 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 dienst werving en selectie van personeel heeft een grote impact op de algehele tevredenheid, maar wordt het laagst beoordeeld. Dit is een **actiepunt** voor WSP's.
- > Aspecten als behulpzaamheid, reactietermijn en informatievoorziening zijn belangrijke factoren voor de algemene tevredenheid. Hier liggen volgens ons kansen voor nog hogere klanttevredenheid door deze aspecten te **benutten**.

Prioriteitenmatrix WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt!



Conclusie

- > De reactietermijn op de vraag heeft de grootste invloed op de algehele tevredenheid en wordt met een 8.0 positief beoordeeld door werkgevers.
- > Het kunnen overleggen met één contactpersoon heeft na de reactietermijn de grootste invloed op de algehele tevredenheid. Werkgevers beoordelen ook dit aspect positief. WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt kan deze aspecten blijven **benutten** om de werkgeverstevredenheid te verhogen.

* Voor de volgende aspecten van de dienstverlening zijn te weinig beoordelingen (minder dan n=30) 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

Resultaten



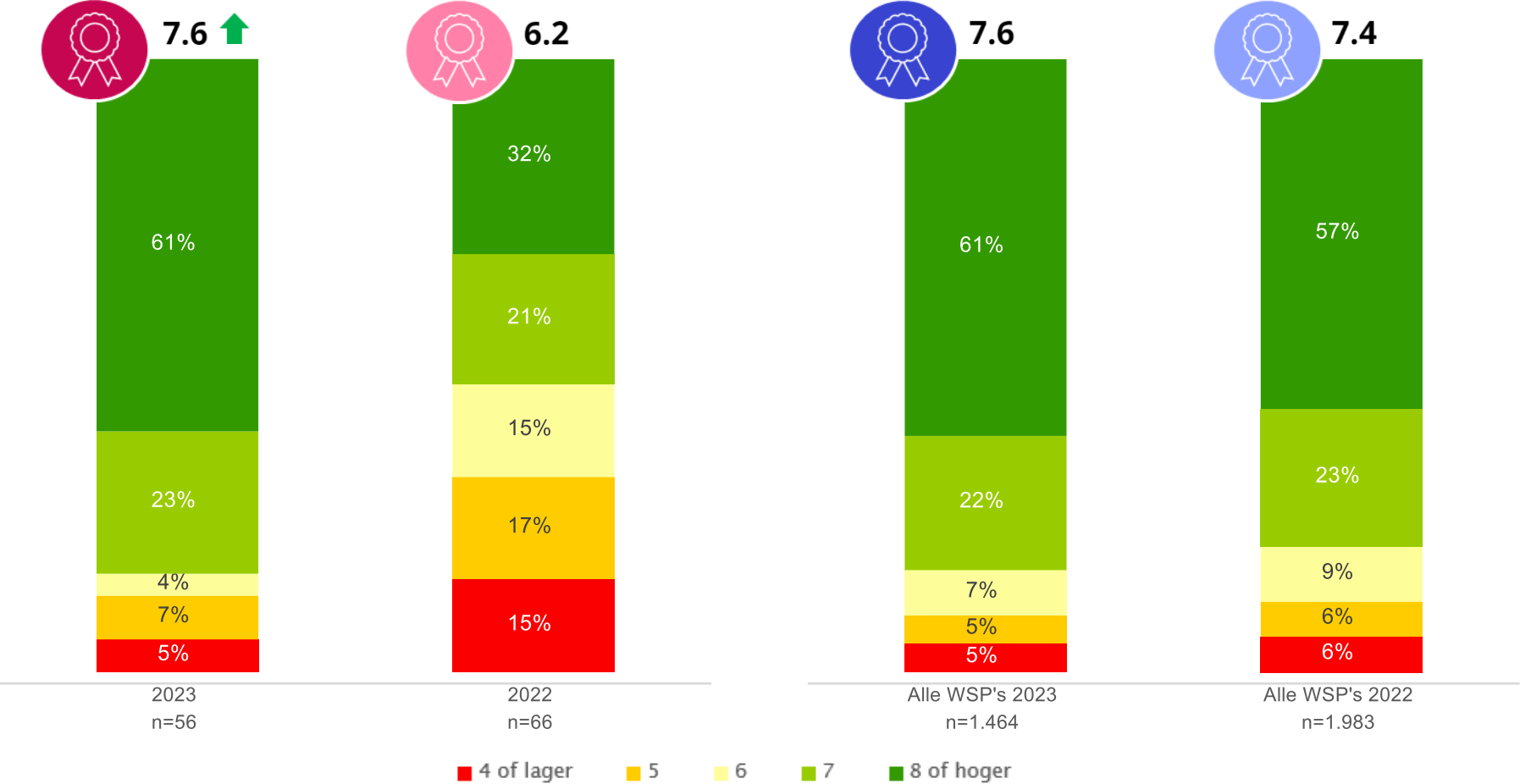
Algemene tevredenheid



Werkgevers zijn over het algemeen tevreden met WSP Fryslân werkt. De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7.6 beoordeeld. Dit is hoger dan vorig jaar

Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt?

Basis: werkgevers



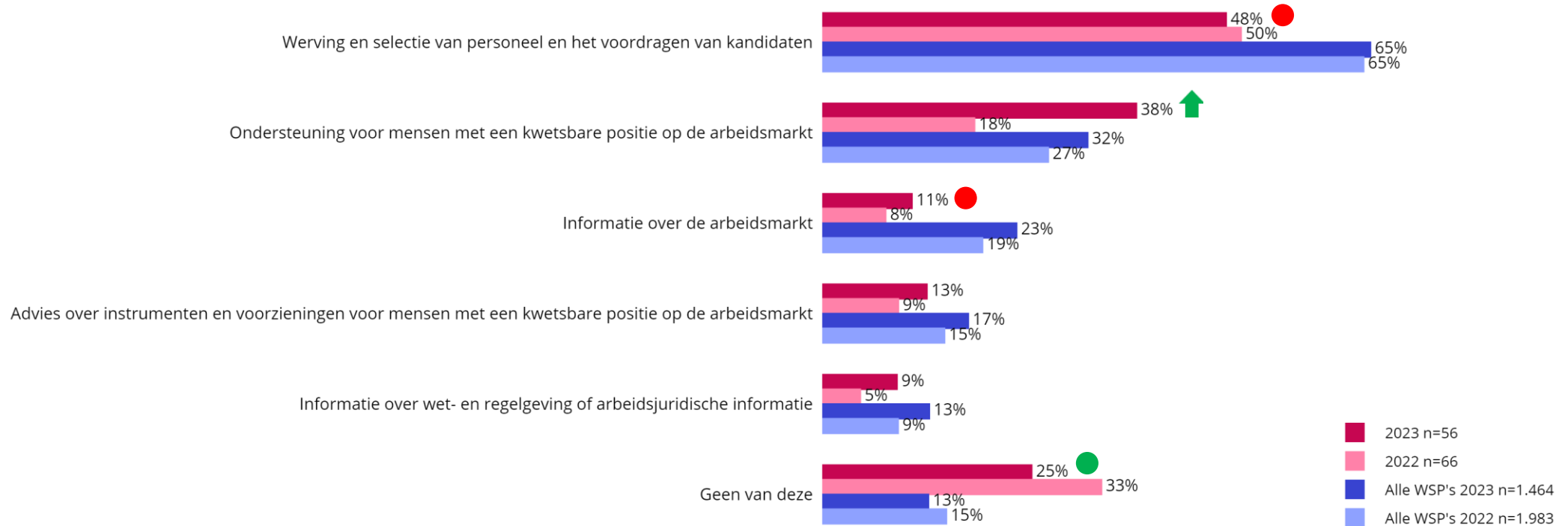
Beoordeling dienstverlening



Werving en selectie en ondersteuning van mensen met kwetsbare positie op de arbeidsmarkt zijn de meest gebruikte diensten. In vergelijking met andere WSP's maken werkgevers via Fryslân Werkt vaker geen gebruik van de diensten

Van welke van deze dienstverlening heeft u in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt via WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt?

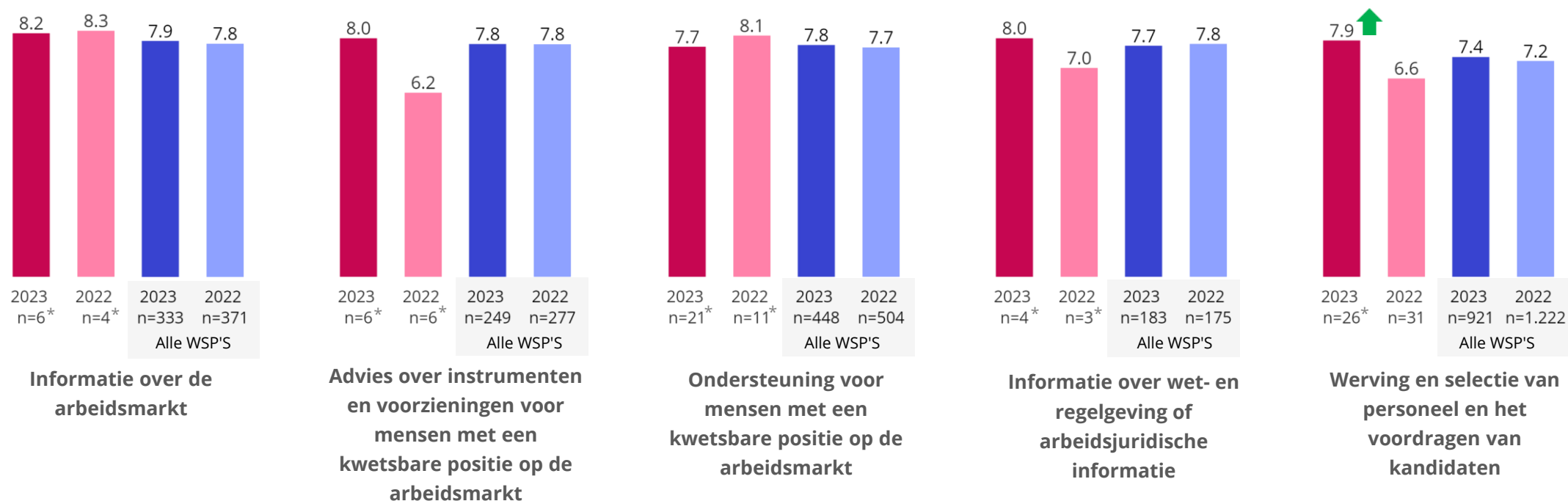
Basis: werkgevers



De verschillende diensten van WSP Fryslân Werkt worden positief beoordeeld. De tevredenheid over de dienst werving en selectie is hoger dan vorig jaar

Als het gaat om onderstaande aspecten, hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt?

Gemiddelde rapportcijfer
Basis: werkgevers (excl. 'weet ik niet')



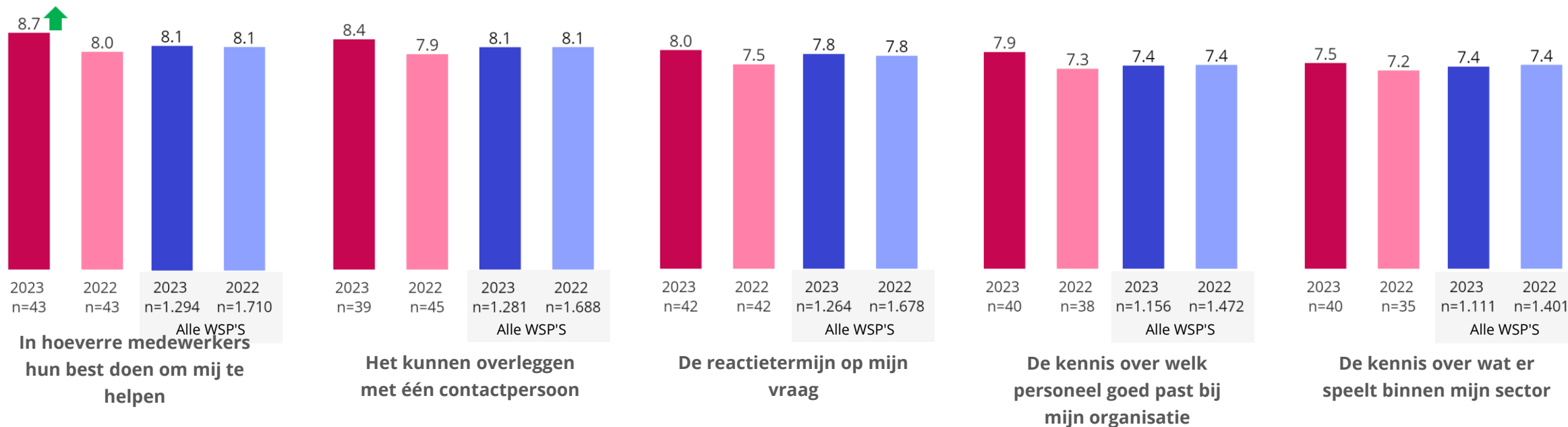
* Let op: lage basis de resultaten zijn indicatief van aard.

Werkgevers zijn met name positief over de behulpzaamheid van werknemers en het kunnen overleggen met één contactpersoon. Zij beoordelen de behulpzaamheid van werknemers positiever dan vorig jaar

Als het gaat om onderstaande aspecten, hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt?

Gemiddelde rapportcijfer

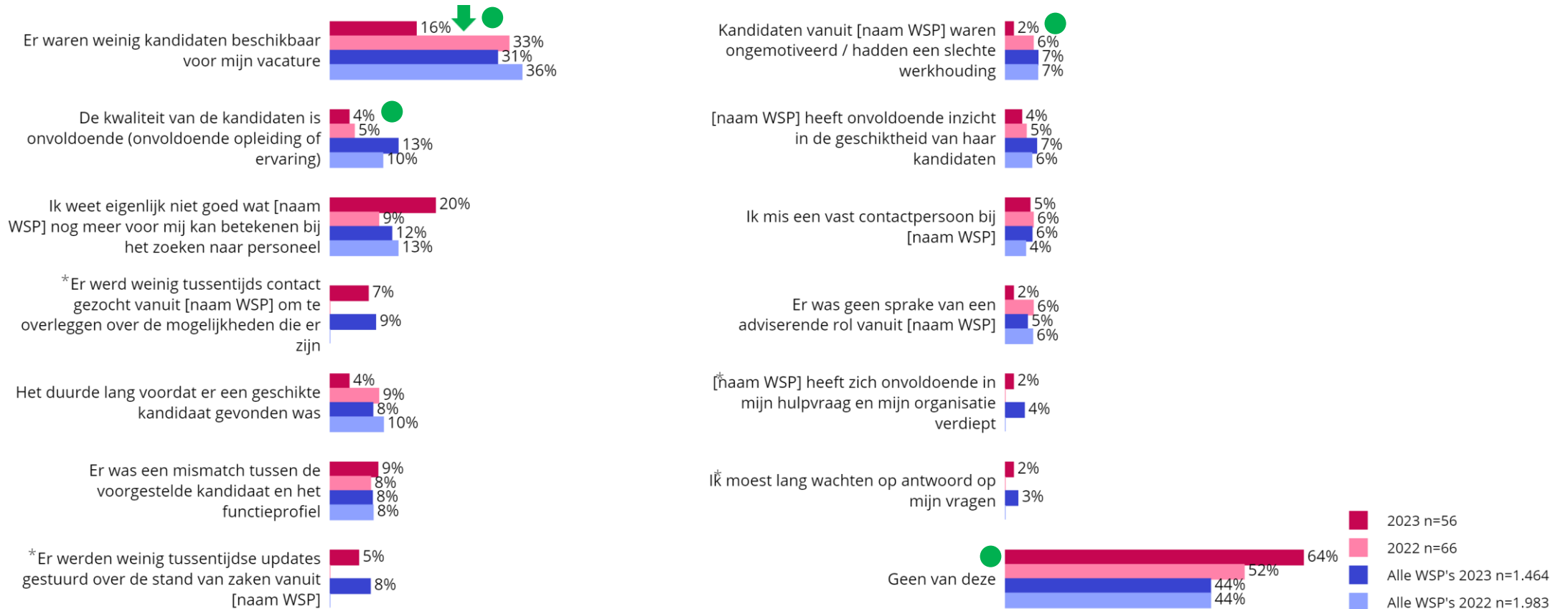
Basis: werkgevers (excl. 'weet ik niet' en 'heb ik geen ervaring mee')



Werkgevers lopen er vaak tegen aan dat ze niet goed weten wat het WSP voor ze kan betekenen bij het zoeken van personeel en de beperkte beschikbaarheid van kandidaten. 64% heeft geen van de voorgelegde moeilijkheden ervaren in de dienstverlening

Met welke van de onderstaande situaties heeft u zelf in het afgelopen jaar wel eens te maken gehad in de dienstverlening van WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt?

Basis: werkgevers



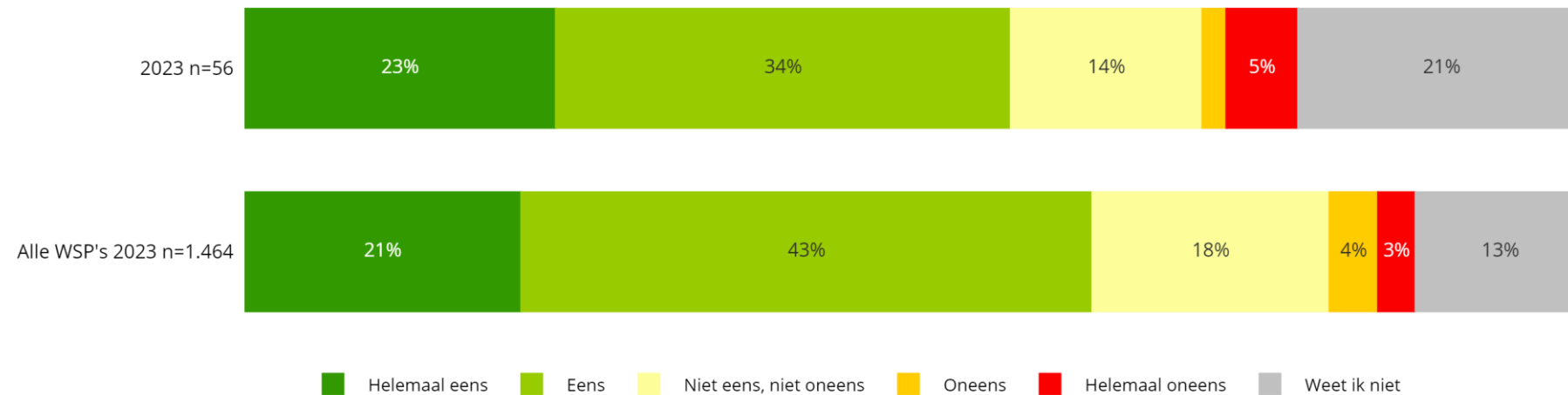
* Deze antwoordopties zijn toegevoegd in 2023.

57% van de werkgevers ziet WSP Fryslân Werkt als een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling over
WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt?

Basis: werkgevers

Het WSP is een waardevolle partner voor mijn organisatie voor personeels- en arbeidszaken*



* Deze vraag is nieuw toegevoegd in 2023.

Behoeften van werkgevers

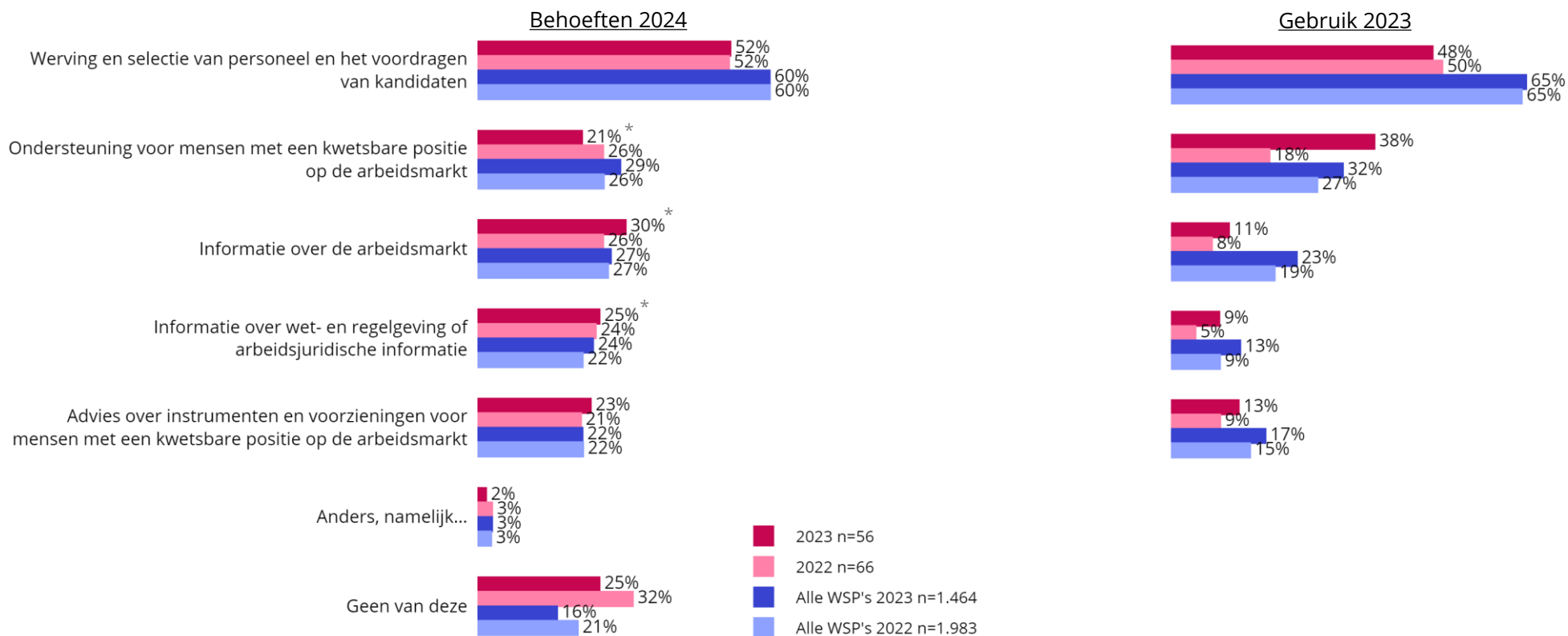


Werkgevers verwachten komend jaar vooral behoefte te hebben aan werving en selectie. Werkgevers verwachten voor volgend jaar meer behoefte te hebben aan informatie over de arbeidsmarkt en wet- en regelgeving en minder behoefte te hebben aan ondersteuning dan dat zij dit jaar hebben gebruikt

Aan welke van deze dienstverlening verwacht u het komende jaar behoefte te hebben?

Behoeften versus gebruik afgelopen half jaar

Basis: werkgevers



* De verwachte behoefte in 2024 is groter dan het gebruik in 2023.

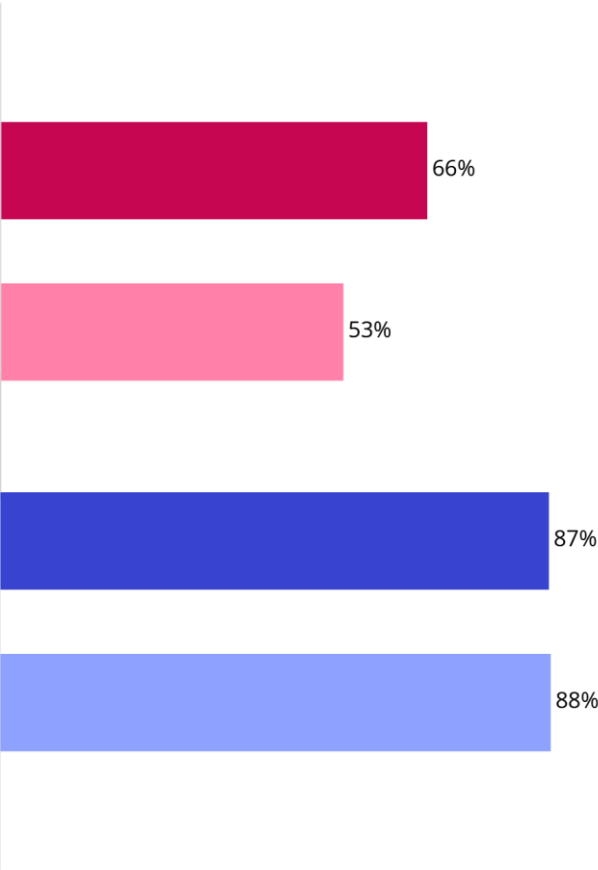
Bijlagen



66% van de werkgevers is bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'. Ze komen het vaakst in contact met WSP Fryslân werkt via UWV, de gemeente, omdat het WSP zelf contact met ze heeft opgenomen of door hun eigen netwerk

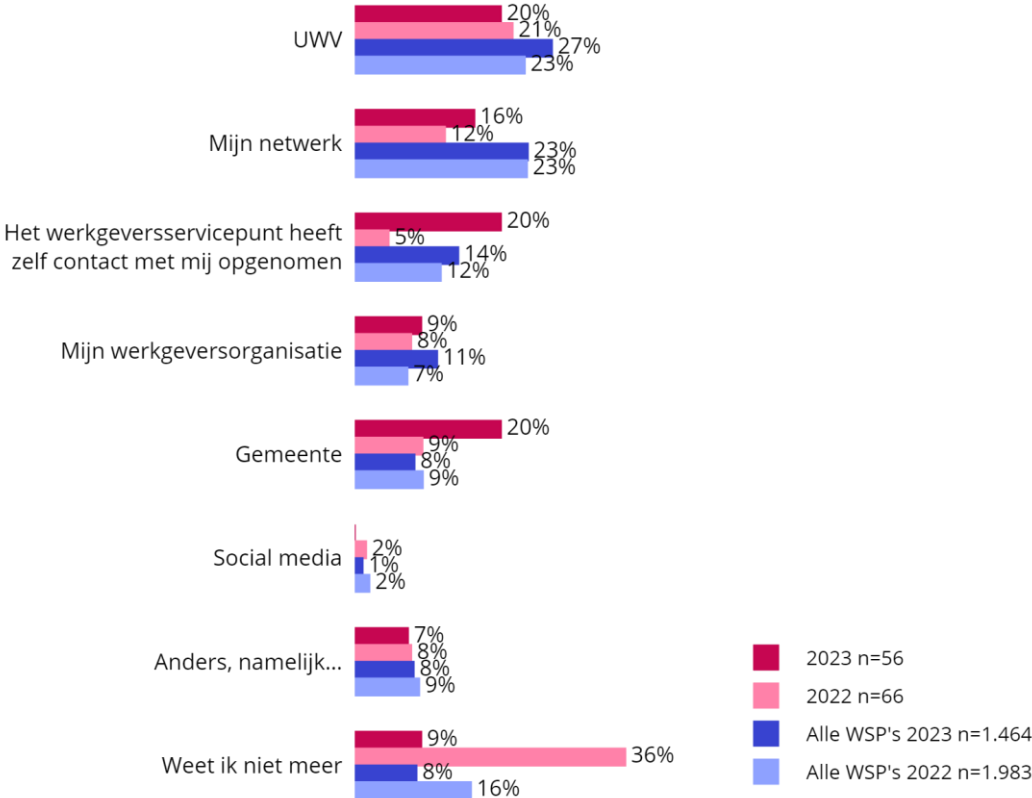
Bent u bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'? - % Ja

Basis: werkgevers



Hoe bent u in contact gekomen met WerkgeversServicepunt Fryslân Werkt?

Basis: werkgevers



Responsoverzicht WerkgeversServicepunten

WSP	Aantal	Respons %	WSP	Aantal	Respons %	WSP	Aantal	Respons %
Landelijk WSP UWV	49	4%	WSP Midden-Brabant	50	13%	WSP Werk in Zicht	54	15%
WSP Achterhoek	54	10%	WSP Midden-Gelderland	68	18%	WSP Werkplein Twente	54	11%
WSP AVregio	4	6%	WSP Midden-Holland	15	8%	WSP West-Brabant	58	10%
WSP Baanbrekend Drechtsteden	25	13%	WSP Midden-Limburg	63	8%	WSP Zaanstreek-Waterland	29	14%
WSP Drenthe	31	11%	WSP Midden-Utrecht	68	9%	WSP Zeeland	44	11%
WSP EURES	6	10%	WSP Noord-Holland Noord	59	13%	WSP Zuid-Holland Centraal	11	9%
WSP Factor Werk Stedendriehoek en Noordwest Veluwe	35	9%	WSP Noord-Limburg	47	12%	WSP Zuid-Kennemerland en IJmond	31	8%
WSP Flevoland	26	10%	WSP Noordoost Brabant	25	7%	WSP Zuid-Limburg	58	11%
WSP Fryslân Werkt	56	9%	WSP Regio Amersfoort	23	12%	WSP 04 Werkt	64	11%
WSP Gooi- en Vechtstreek	11	12%	WSP Regio Foodvalley	19	9%			
WSP Groot-Amsterdam	61	11%	WSP Regio Zwolle	37	11%			
WSP Haaglanden	45	10%	WSP Rijk van Nijmegen	23	7%			
WSP Helmond-De Peel	15	9%	WSP Rijnmond	73	12%			
WSP Holland Rijnland	46	8%	WSP Rivierenland & UWV	27	9%			



Contactgegevens

Ruigrok onderzoek & advies
Silodam 1a
1013 AL Amsterdam
020 – 7820400

IBAN: NL78 INGB 0659 1702 64
Btw-identificatienummer: NL809001469B01
KVK: 34135878

www.ruigrok.nl
[LinkedIn](#)
[Facebook](#)
[Instagram](#)
[Twitter](#)

