

# **WSP Midden-Utrecht 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>15</u>
○ Behoeften van werkgevers	<u>23</u>
> Bijlagen	<u>25</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 Midden-Utrecht.
- > 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%. 68 werkgevers hebben de vragenlijst ingevuld voor WerkgeversServicepunt Midden-Utrecht.

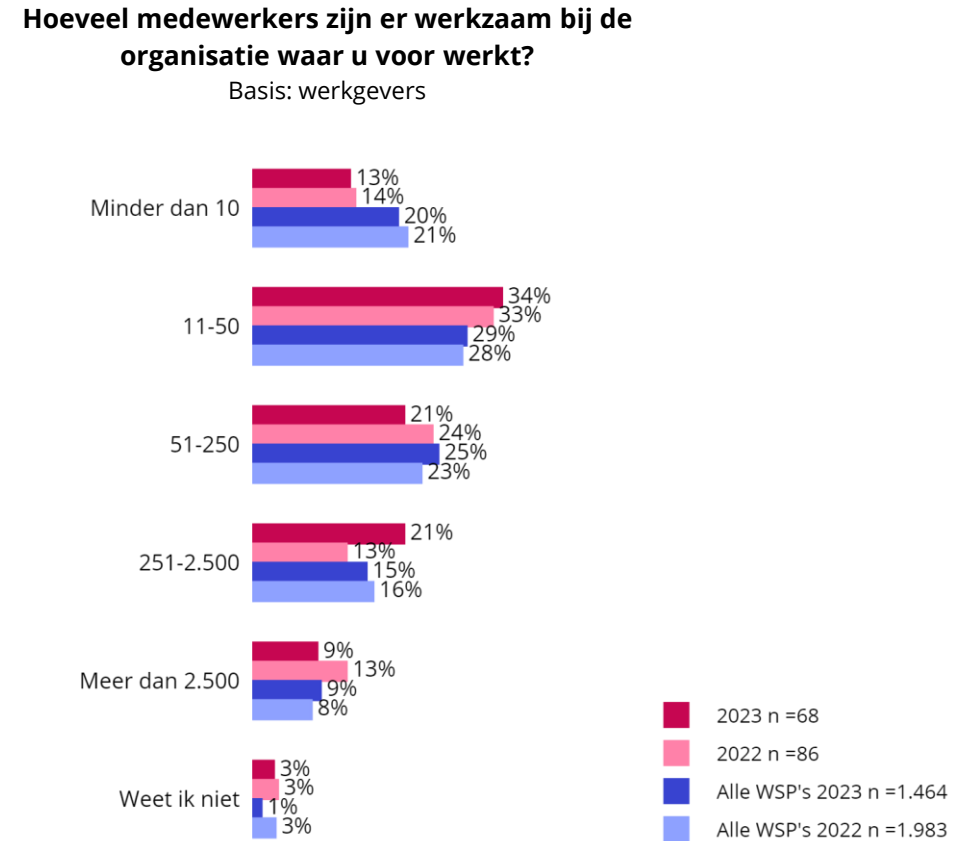
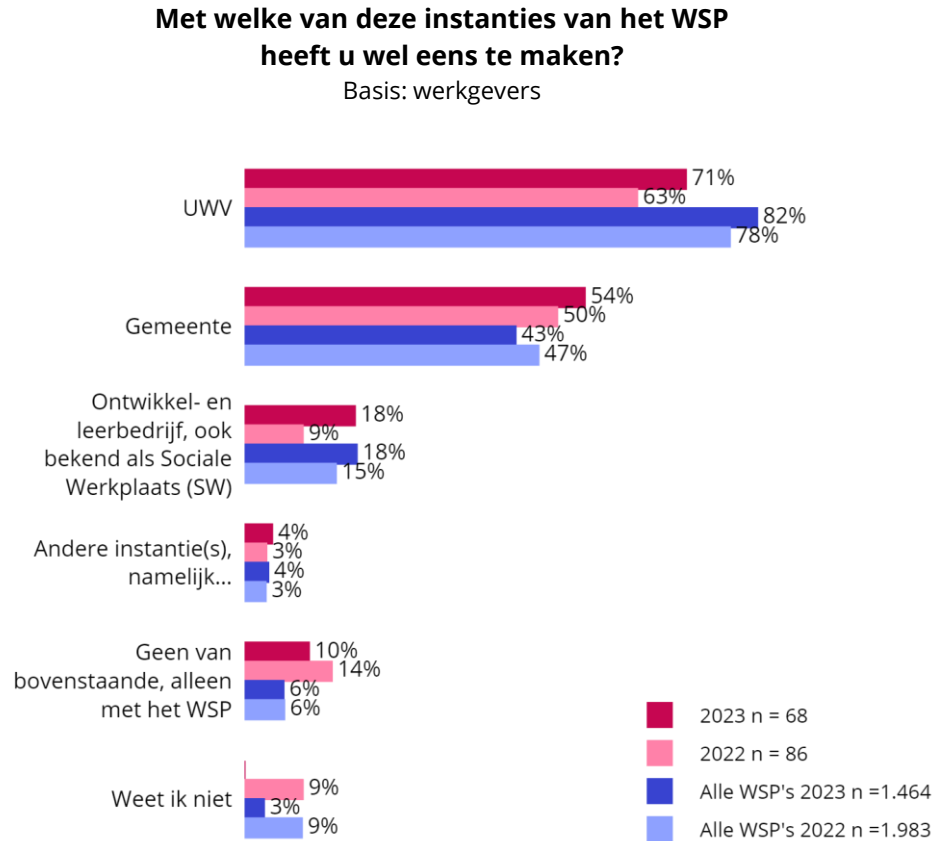
### Leeswijzer

- > 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 Midden-Utrecht. Dit komt vooral door de communicatie en behulpzaamheid van medewerkers

<b>Algehele tevredenheid</b> Werkgevers zijn over het algemeen meer tevreden over het WSP dan vorig jaar. Goede communicatie en behulpzaamheid zorgen voor tevredenheid	<b>Beoordeling dienstverlening en rol WSP</b> Werkgevers zijn tevreden met de dienstverlening. Meer dan de helft vindt het WSP een waardevolle partner.	<b>Gebruik en behoeften</b> Werkgevers blijven aanlopen tegen beperkte beschikbaarheid van kandidaten. Behoeftte aan ondersteuning en advies voor volgend jaar is groter dan vorig jaar
<a href="#">Pagina 12-14</a>	<a href="#">Pagina 15-22</a>	<a href="#">Pagina 23-24</a>
Werkgevers zijn over het algemeen tevreden met WSP Midden-Utrecht. De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7.7 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. In verhouding blijft de tevredenheid wel achter met een 7.3 gemiddeld	Werkgevers lopen het vaakst tegen een beperkte beschikbaarheid van kandidaten aan. Werkgevers lopen minder vaak tegen onvoldoende inzicht in de geschiktheid van kandidaten aan dan vorig jaar. 37% heeft geen van de voorgelegde moeilijkheden ervaren in de dienstverlening
Goede communicatie, behulpzaamheid en inleven in de werkgever zorgen voor tevredenheid. Gebrek aan communicatie en kandidaten zorgen voor mindere tevredenheid	Werkgevers zijn met name positief over de behulpzaamheid, het kunnen overleggen met één contactpersoon en de reactietermijn. Zij beoordelen de onderdelen behulpzaamheid en reactietermijn positiever dan vorig jaar	Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst door werkgevers via WSP Midden-Utrecht
	Door werkgevers beter te begrijpen en kandidaten beter te screenen en begeleiden kan werving en selectie worden verbeterd	Werkgevers verwachten komend jaar vooral behoefte te hebben aan werving en selectie. Werkgevers verwachten komend jaar meer behoefte te hebben aan ondersteuning en advies dan vorig jaar
	Volgens werkgevers horen WSP's bekend te zijn met de werkzaamheden en cultuur van een organisatie. Daarnaast horen zij op de hoogte te zijn van de functies en vereisten.	
	69% van de werkgevers ziet WSP Midden-Utrecht als een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken	

# 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 dienstverlening 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

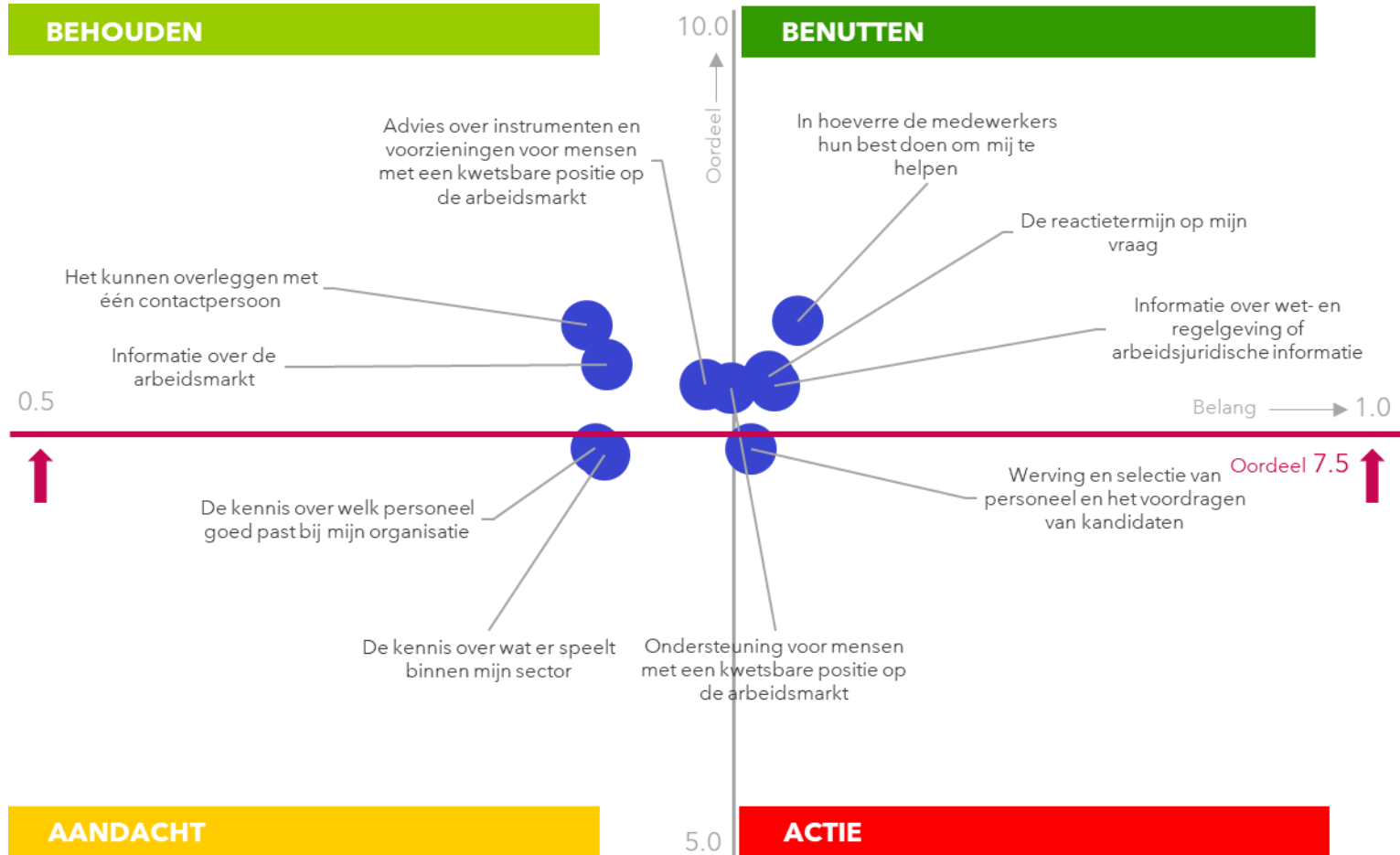
## Twee prioriteitenmatrixen

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





# Prioriteitenmatrix alle WSP's



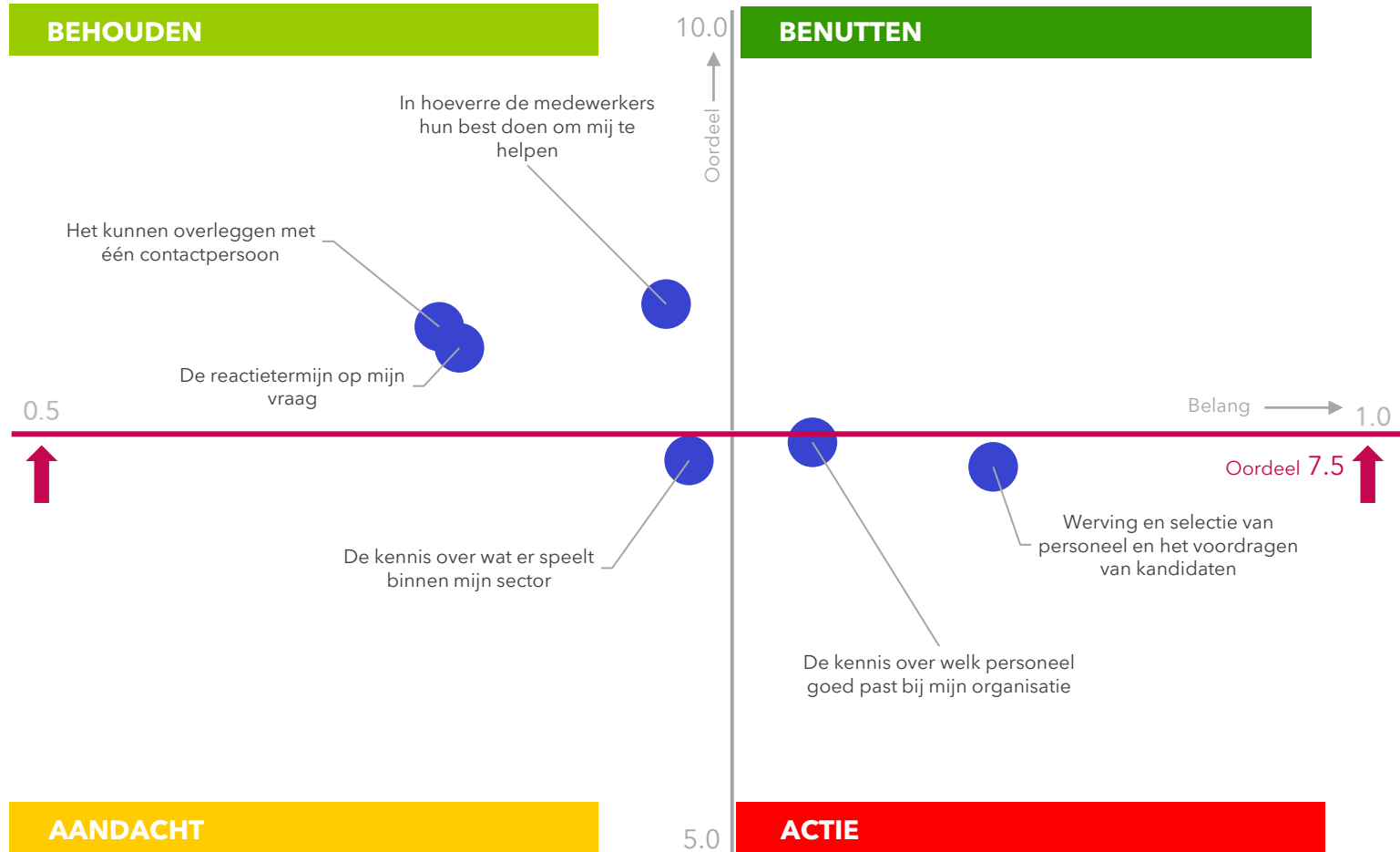
## Toelichting

- > 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 Midden-Utrecht



## Conclusie

- > Werving en selectie heeft de grootste impact op de algehele tevredenheid en wordt met een 7.3 relatief minder positief beoordeeld door werkgevers. Dit onderdeel van de dienstverlening is een punt van **actie** voor WerkgeversServicepunt Midden-Utrecht.
- > Een ander **actiepunt** is kennis over passend personeel. Gezien de relatief lagere beoordeling en relatief grote impact op de algehele tevredenheid, ligt hier ruimte voor verbetering.
- > De kennis over wat er speelt binnen de sector heeft na kennis over passend personeel de grootste invloed op de algehele tevredenheid. Werkgevers beoordelen dit aspect met een 7.3. WerkgeversServicepunt Midden-Utrecht kan dit aspect **aandacht** blijven geven 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**



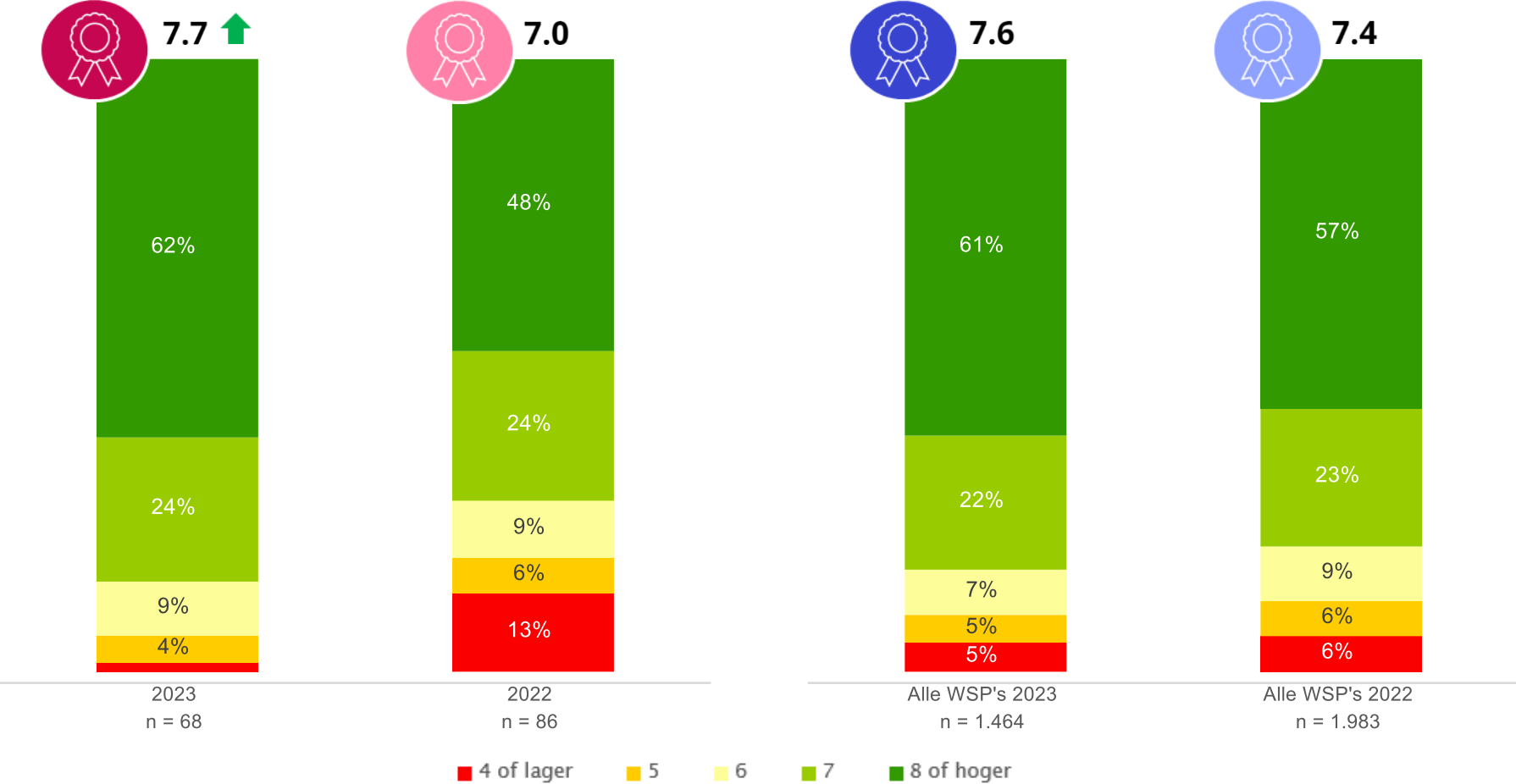
# Algemene tevredenheid



**Werkgevers zijn over het algemeen tevreden met WSP Midden-Utrecht. De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7.7 beoordeeld. Dit is hoger dan vorig jaar**

**Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over WerkgeversServicepunt Midden-Utrecht?**

Basis: werkgevers



# Goede communicatie, behulpzaamheid en inleven in de werkgever zorgen voor tevredenheid. Gebrek aan communicatie en kandidaten zorgen voor mindere tevredenheid

Uit de toelichtingen van werkgevers komen de volgende punten naar voren:

**Werkgevers zijn tevreden over de communicatie. Medewerkers zijn behulpzaam, leven zich in en denken mee, en zoeken naar oplossingen.**

- > *Goede communicatie en uitleg.*
- > *Goede voorbereiding en verdieping van de functie waarvoor onze organisatie een vacature had, tijdens proces ook goed contact.*
- > *Medewerkers zijn kundig en bereid om mee te denken met je probleem of vraag.*
- > *Afhankelijk van de mogelijkheden en onmogelijkheden zoeken ze toch naar een goede oplossing.*
- > *Duidelijk wat wij kunnen verwachten en met regelmaat krijgen wij een update van de stand van zaken.*
- > *Hele aardige en behulpzame contactpersoon die graag meedenkt met onze organisatie.*

**Voor sommigen heeft de samenwerking nog onvoldoende tot niets opgeleverd, ze krijgen geen tot weinig kandidaten aangedragen. Daarnaast wordt er weinig contact opgenomen.**

- > *Ze komen met veel te weinig sollicitanten.*
- > *Ik heb nog geen resultaten gezien. Adviseur is nog bezig.*
- > *Ik heb er als werkgever eigenlijk niets aan. Ze zeggen dat ze regelmatig contact opnemen maar ik word nooit gebeld behalve als ze mij nodig hebben als spreker/panellid/werkgroep lid. IK werk graag mee om het enorme gat tussen sociaal domein en werkgevers te proberen te dichten maar als elke medewerker van het WSP elke dag de moeite zou nemen om 1 werkgever te bellen bij een kop koffie.*

Vergelijking met het totaal  
van alle WSP's samen



**Net als bij dit WSP, spreken werkgevers in het algemeen over:**

- > Contact is goed, regelmatig, helder en snel. Waardering voor het direct schakelen met vast contactpersoon.
- > Proactief, inlevend, proberen werkgevers te begrijpen, denken mee en zoeken naar juiste oplossing.
- > Deskundig en professioneel.
  
- > Weinig tot geen contact. Reactie of terugkoppeling blijft uit of duurt lang.
- > Levert onvoldoende tot niets op. Weinig tot geen kandidaten.

**Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:**

- > Blij met de georganiseerde bijeenkomsten en als vacatures worden gevuld.
- > Proactiviteit mist.
- > Kandidaten niet altijd juiste fit.

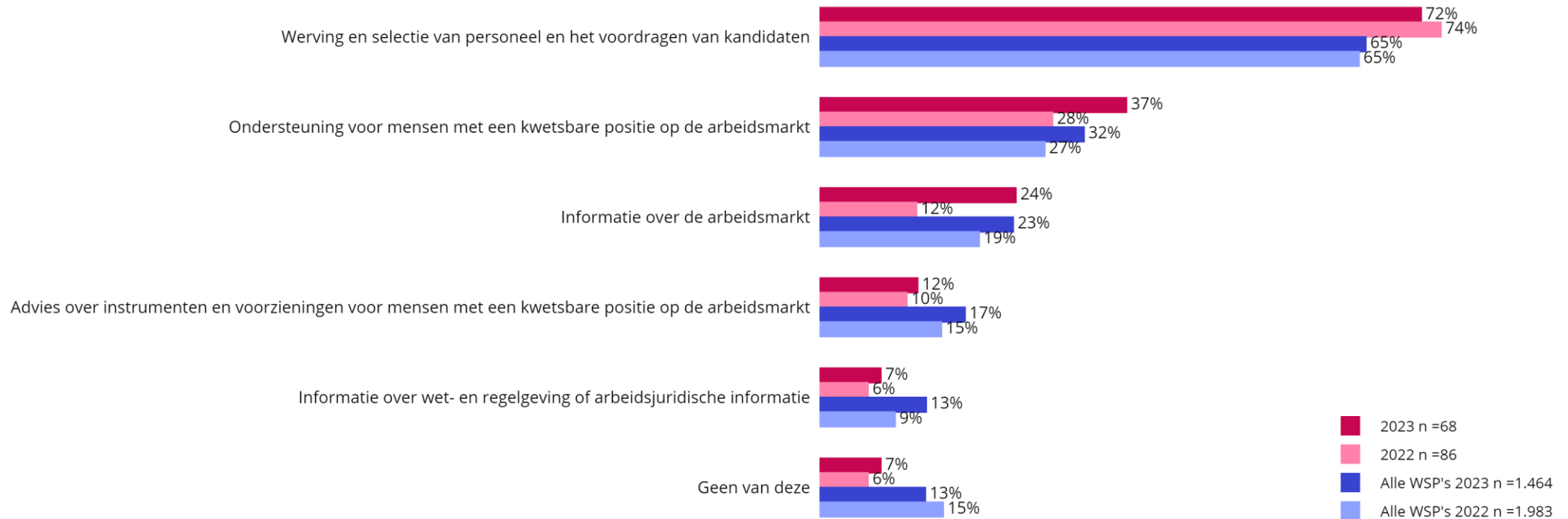
# Beoordeling dienstverlening



# Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst door werkgevers via WSP Midden-Utrecht

## Van welke van deze dienstverlening heeft u in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt via WerkgeversServicepunt Midden-Utrecht?

Basis: werkgevers

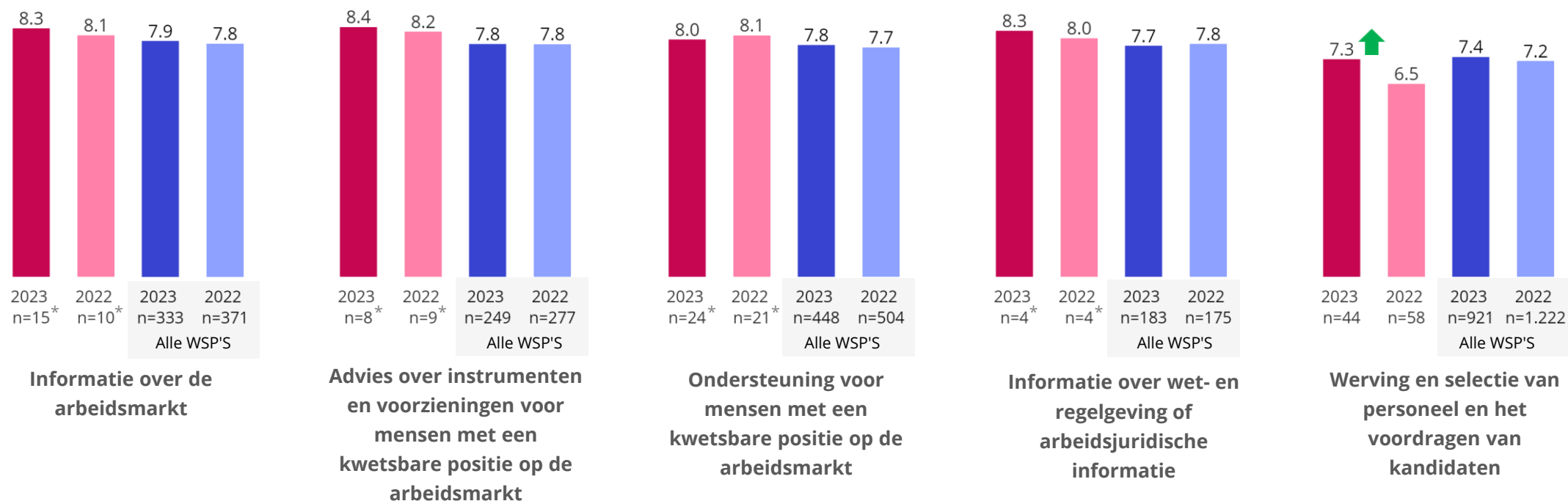




# De verschillende diensten van het WSP worden positief beoordeeld. De tevredenheid over de dienst werving en selectie is hoger dan vorig jaar. In verhouding blijft de tevredenheid wel achter met een 7.3 gemiddeld

Als het gaat om onderstaande aspecten, hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WerkgeversServicepunt Midden-Utrecht?

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



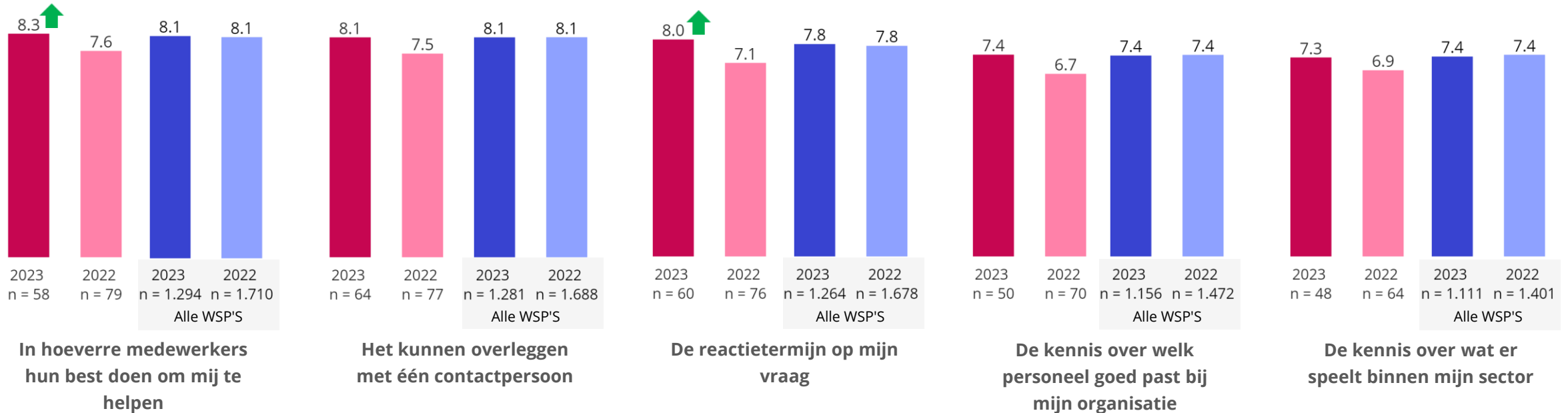
\* Let op: lage basis de resultaten zijn indicatief van aard.

# Werkgevers zijn met name positief over de behulpzaamheid, het kunnen overleggen met één contactpersoon en de reactietermijn. Zij beoordelen de onderdelen behulpzaamheid en reactietermijn positiever dan vorig jaar

Als het gaat om onderstaande aspecten, hoe tevreden bent u over de dienstverlening van WerkgeversServicepunt Midden-Utrecht?

Gemiddelde rapportcijfer

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



# Door werkgevers beter te begrijpen en kandidaten beter te screenen en begeleiden kan werving en selectie worden verbeterd

Aan werkgevers is gevraagd wat buiten het (snel) aandragen van kandidaten verbeterd kan worden rondom werving en selectie. Uit de toelichtingen van werkgevers komen de volgende punten naar voren:

**Probeer de werkgever en de branche waarin ze zitten te begrijpen, dit kan leiden tot een betere functieomschrijving en duidelijkere verwachtingen voor de kandidaat. Ook meer kennis over kandidaten verzamelen maakt betere matches mogelijk.**

- > *Het zou fijn zijn als men zich meer oriënteert op het bedrijf en haar werkzaamheden. Dat voorkomt teleurstelling bij beide partijen. Ga met bedrijven (fysiek) in gesprek en 'proef' wat zij zoeken. Pas dan een kandidaat voorstellen. Bv, is het een formeel of informeel bedrijf, hoe is de werksfeer, locaties enz enz en vraag altijd om profielen.*
- > *Wij hebben een aantal keer gehad dat een sollicitant niet is komen opdagen of wanneer er iemand wordt voorgedragen wij de persoon bellen voor een afspraak en deze al iets anders heeft gevonden. Dat is voor de persoon natuurlijk super maar voor ons niet fijn.*
- > *Onderzoeken of de werkzoekende aan de minimale eisen voldoet.*
- > *Het WSP moet misschien vooraf de mensen beter informeren welke functie ze krijgen en wat voor salaris. De mensen die worden 'bemiddeld' zijn natuurlijk ook wat lastiger dus het WSP kan er ook niet heel veel aan doen.*

## Vergelijking met het totaal van alle WSP's samen



### Net als bij dit WSP, spreken werkgevers in het algemeen over:

- > Begrijp de organisatie, branche en hulpvraag van werkgevers beter.
- > Meer kennis over kandidaten: achtergrond, motivatie en fitheid om betere matches te kunnen maken.

### Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:

- > Blijf in contact. Neem werkgevers proactief mee in het werving en selectie proces.
- > Betere begeleiding bieden voor, tijdens en na sollicitaties.

# Volgens werkgevers horen WSP's bekend te zijn met de werkzaamheden en cultuur van een organisatie. Daarnaast horen zij op de hoogte te zijn van de functies en vereisten.

We hebben werkgevers gevraagd welke informatie zij specifiek vinden dat WSP's van **hun organisatie** moeten weten. Werkgevers hebben deze vraag verschillend geïnterpreteerd. Sommigen noemen de naam van hun bedrijf of geven aan dat WSP's al volledig op de hoogte zijn. Onderstaand Interessante punten die naar voren zijn gekomen. Ook hebben we gevraagd welke specifieke informatie WSP's moeten weten over hun **sector**. Hier zijn geen interessante punten naar voren gekomen.



**Specifiekere kennis over de organisatie is nodig. Denk aan de cultuur, werkzaamheden, functie en eisen waaraan kandidaten moeten voldoen. Met deze kennis kan er goed gekeken worden naar geschikte kandidaten.**

- > *Cultuur, temperatuur, werktijden.*
- > *Geen aannames doen op basis van mijn bedrijfsnaam maar aan mij vragen hoe het in mijn bedrijf werkt, wie er werkt, wat we doen voor medewerkers en wat WEL mogelijk is.*
- > *Past iemand goed in onze kleine organisatie.*
- > *Wensen en eisen met betrekking tot werken als kraamverzorgende en potentiële student wat past bij onze organisatie en opleiding.*

## Vergelijking met het totaal van alle WSP's samen

**Net als bij dit WSP, spreken werkgevers in het algemeen over:**



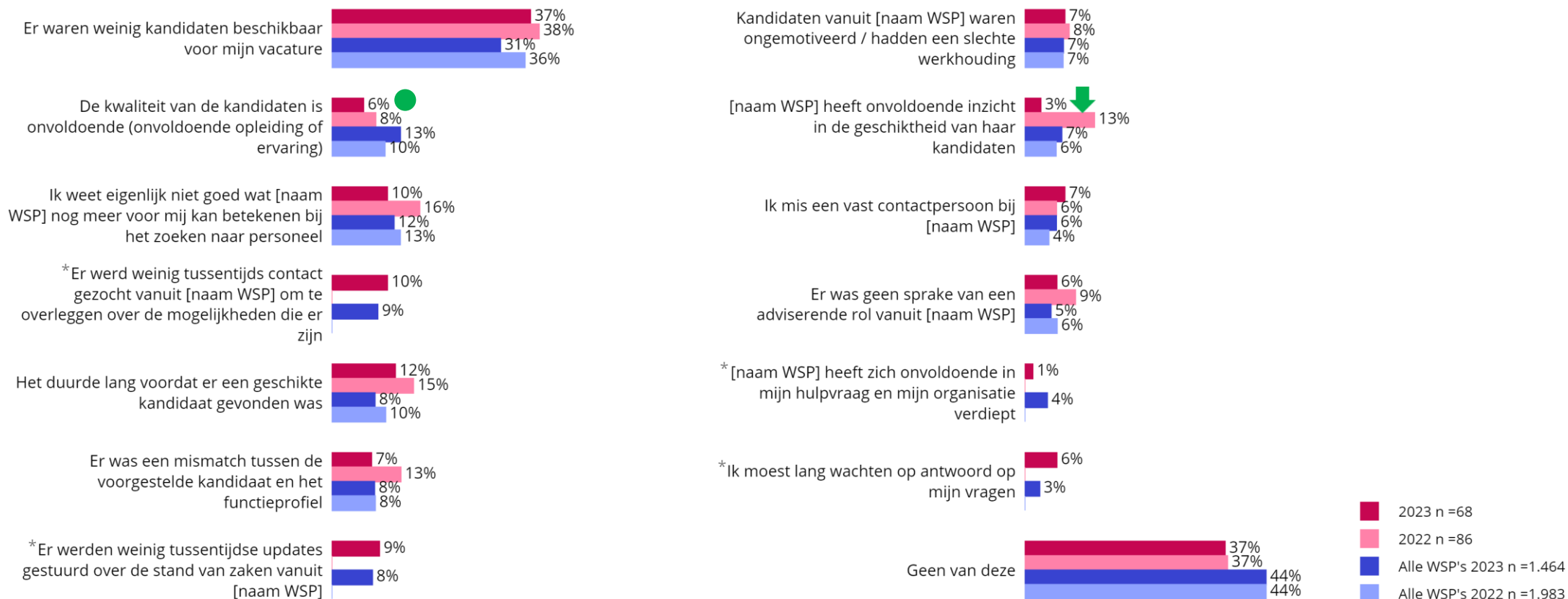
- > Algemene kennis over de organisatie, zoals branche en type organisatie, werkzaamheden en cultuur.
- > Kennis over de inhoud van de functie, aan welke eisen kandidaten moeten voldoen.

# Werkgevers lopen het vaakst tegen een beperkte beschikbaarheid van kandidaten aan. Werkgevers lopen minder vaak tegen onvoldoende inzicht in de geschiktheid van kandidaten aan dan vorig jaar. 37% 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 Midden-Utrecht?

Basis: werkgevers



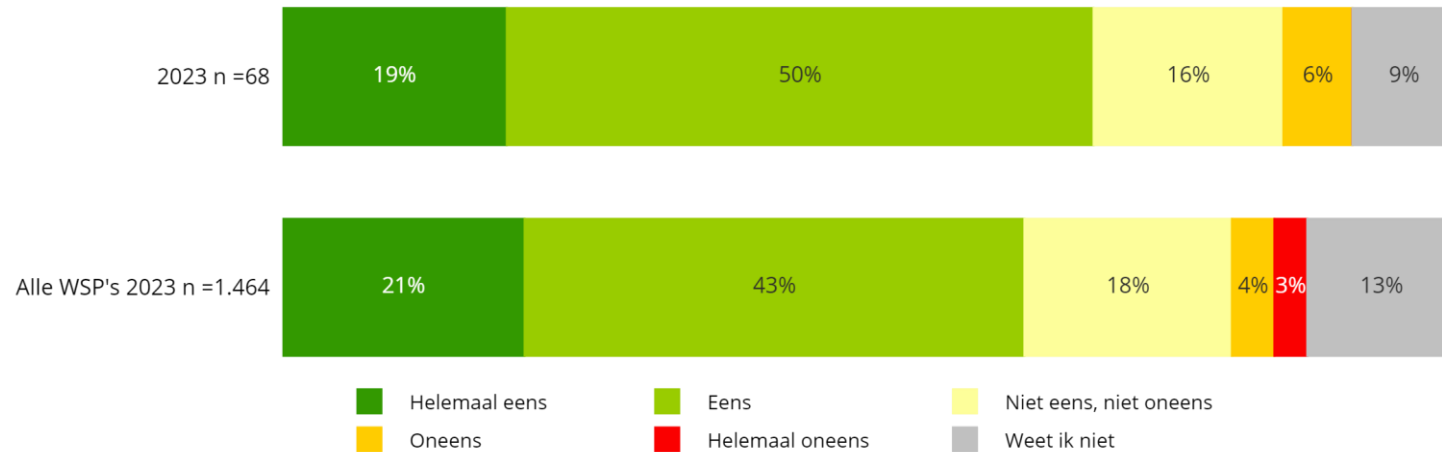
\* Deze antwoordopties zijn toegevoegd in 2023.

# 69% van de werkgevers ziet WSP Midden-Utrecht als een waardevolle partner voor personeels- en arbeidszaken

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling over  
WerkgeversServicepunt Midden-Utrecht?

Basis: werkgevers

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



Kunt u uw antwoord toelichten?

“ Voor het bemiddelen van kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt een cruciale partner. ”

“ Het is een aanvulling op onze andere kanalen, wij staan open voor krachten die misschien op een andere manier niet aan een leuke baan kunnen komen maar het is een aanvulling op. ”

“ Zonder het werkgeversservicepunt kan ik mijn werk niet goed doen. ”

\* Deze vraag is nieuw toegevoegd in 2023.

# Behoeften van werkgevers



# Werkgevers verwachten komend jaar vooral behoefte te hebben aan werving en selectie. Werkgevers verwachten komend jaar meer behoefte te hebben aan ondersteuning en advies dan vorig jaar

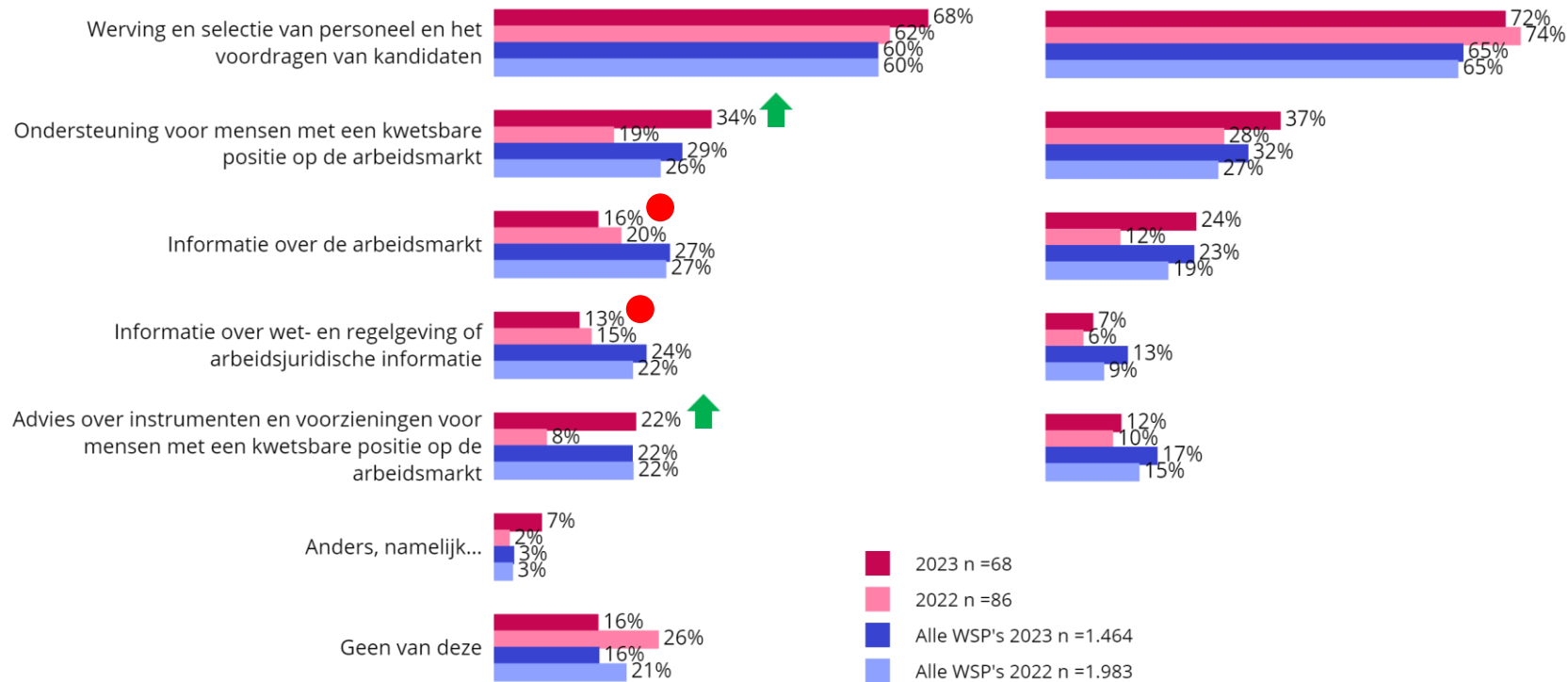
## Aan welke van deze dienstverlening verwacht u het komende jaar behoefte te hebben?

Behoeften versus gebruik afgelopen half jaar

Basis: werkgevers

Behoeften 2024

Gebruik 2023



## Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

“ Het zou super zijn als we deze samenwerking verder kunnen uitbreiden. ”

“ Samenwerken zorgt voor meer kracht. Wij zijn specialist in de beveiligingsmarkt, jullie in kennis van de mensen zonder baan. ”

“ Omdat het op de huidige arbeidsmarkt lastig is om kandidaten te vinden die onder onze doelgroep valt. ”



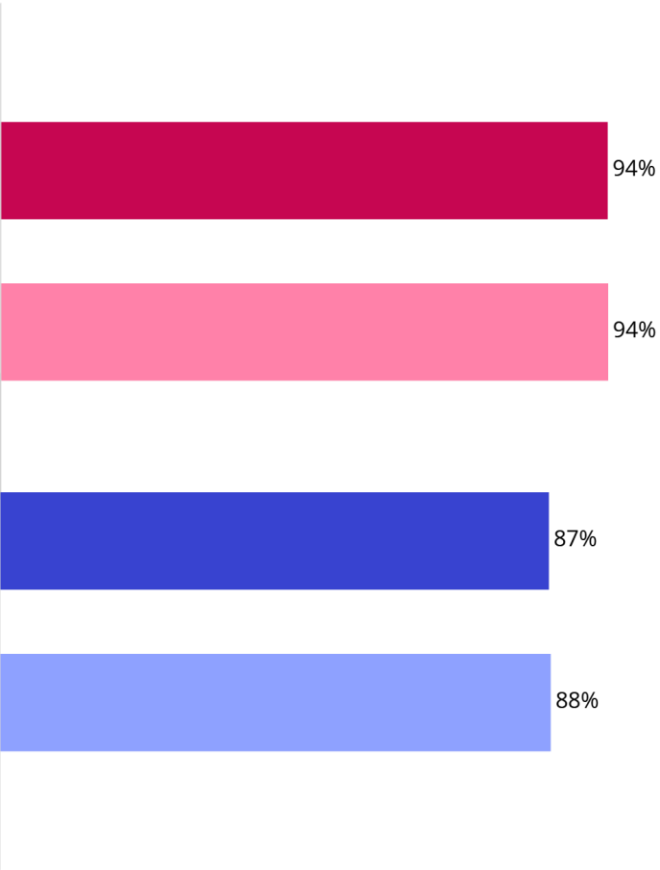
**Bijlagen**



# 94% van de werkgevers is bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'. Ze komen het vaakst in contact met WSP Midden-Utrecht via hun eigen netwerk en doordat het WSP zelf contact met ze heeft opgenomen

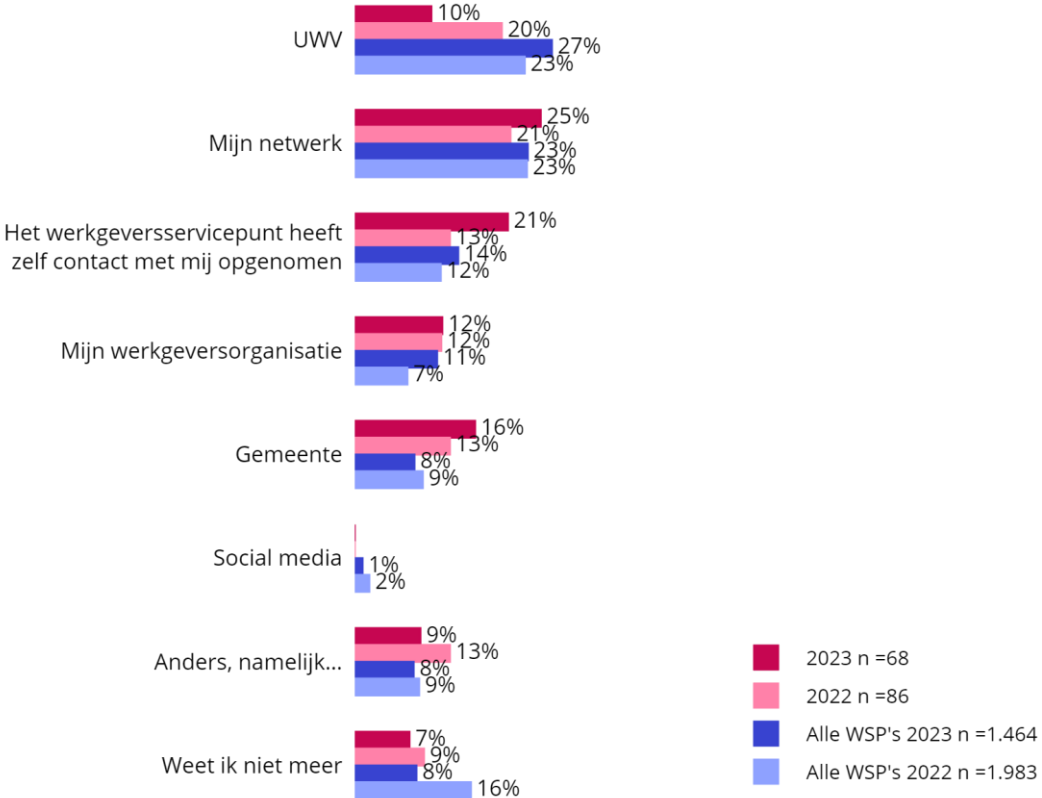
Bent u bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'? - % Ja

Basis: werkgevers



Hoe bent u in contact gekomen met WerkgeversServicepunt Midden-Utrecht?

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

