

WSP Noord-Holland Noord 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 Noord-Holland Noord.
- > 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%. 59 werkgevers hebben de vragenlijst ingevuld voor WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord.

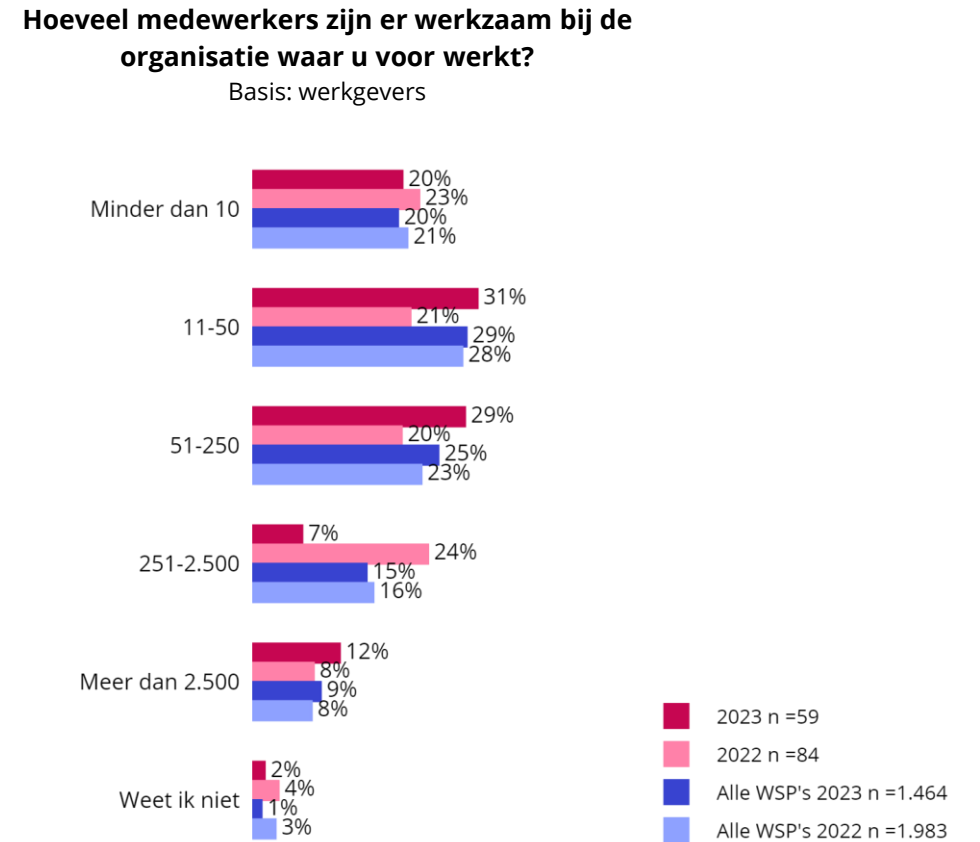
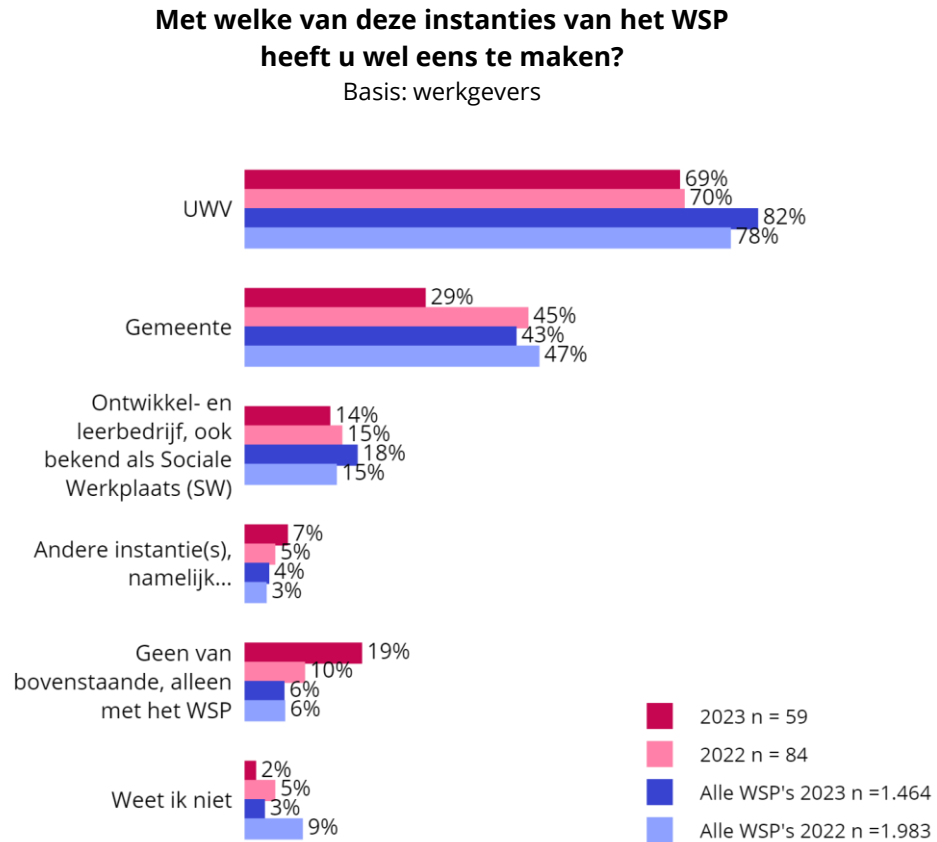
Leeswijzer

- > 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 Noord-Holland Noord. Dit komt vooral door de communicatie en behulpzaamheid van medewerkers. De tevredenheid ligt op hetzelfde niveau als in 2022

Algehele tevredenheid Over het algemeen zijn werkgevers dit jaar weer tevreden met het WSP. Goede communicatie en behulpzaamheid zorgen voor tevredenheid	Beoordeling dienstverlening en rol WSP Werkgevers zijn tevreden met de dienstverlening. Meer dan de helft vindt het WSP een waardevolle partner	Gebruik en behoeften Werkgevers blijven aanlopen tegen beperkte beschikbaarheid van kandidaten. Behoeftte aan werving en selectie blijft
Pagina 12-14	Pagina 15-22	Pagina 23-24
Werkgevers zijn over het algemeen tevreden met WSP Noord-Holland Noord. De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7.8 beoordeeld	De verschillende diensten worden dit jaar positief beoordeeld, het lijkt er op dat werkgevers met name positief zijn over de informatie over wet- en regelgeving of arbeidsjuridische informatie	Werkgevers lopen het vaakst tegen beperkte beschikbaarheid van kandidaten aan. 51% heeft geen van de voorgelegde moeilijkheden ervaren in de dienstverlening
Goed contact met vaste contactpersonen die goed bereikbaar en behulpzaam zijn zorgt 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 verschillende onderdelen van de dienstverlening net zo positief als vorig jaar	Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst door werkgevers via WSP Noord-Holland Noord
	Door zich beter in werkgevers en de aangeboden functies te verdiepen kan werving en selectie verder worden verbeterd	Werkgevers verwachten komend jaar weer veelal behoefte te hebben aan werving en selectie
	Volgens werkgevers horen WSP's bekend te zijn met de werkzaamheden van een organisatie. Ze horen op de hoogte te zijn van de functies en vereisten	
	58% van de werkgevers ziet WSP Noord-Holland Noord 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

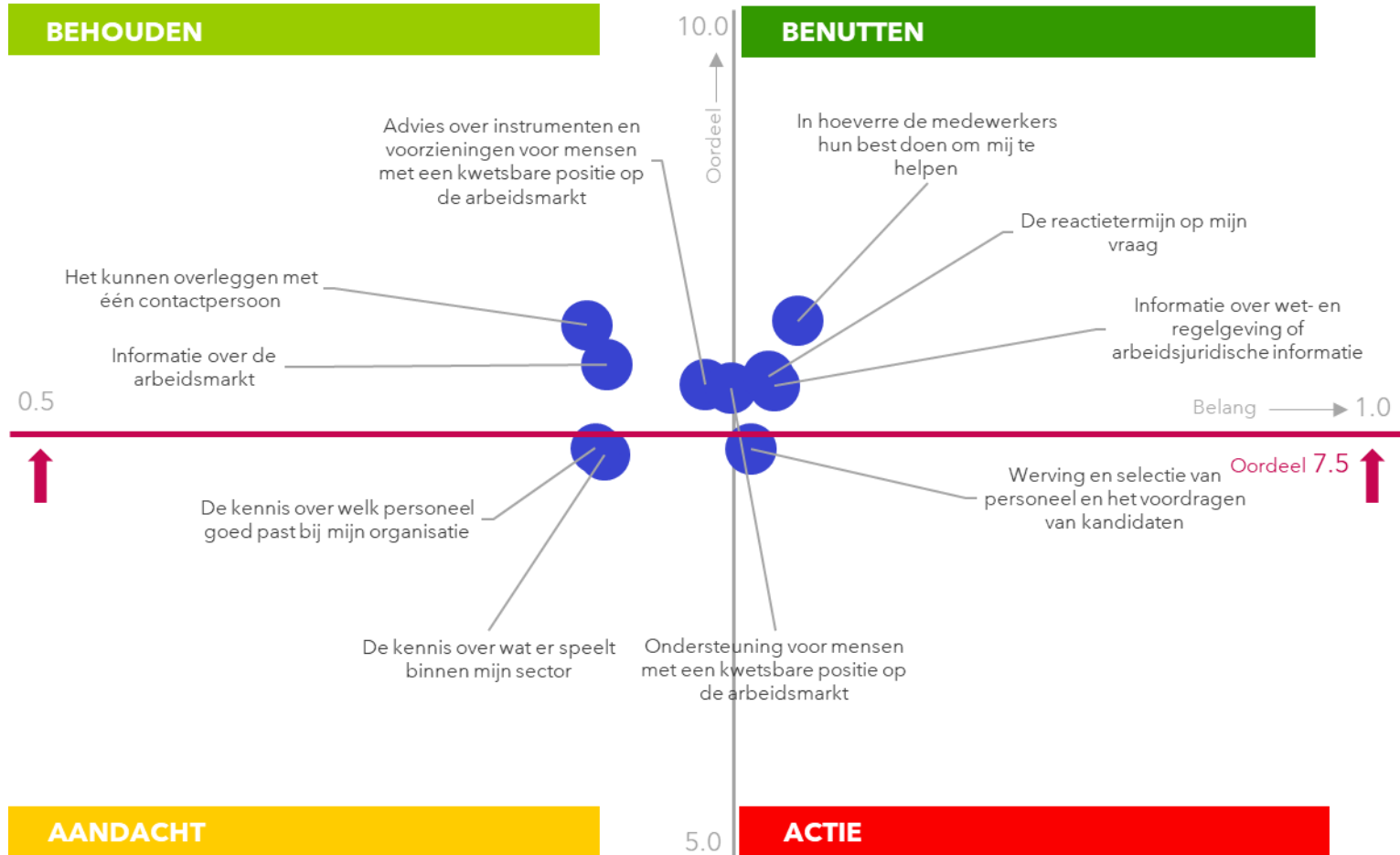
- > Aspecten van de dienstverdeling kunnen aan de hand van hun score en mate van invloed op de algemene tevredenheid ingedeeld worden in vier kwadranten:
 - > **Behouden:** aspecten die minder van belang zijn voor de algehele tevredenheid en die op dit moment bovengemiddeld worden beoordeeld
 - > **Benutten:** 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 Noord-Holland Noord. Zo kunnen de uitkomsten gemakkelijk vergeleken worden.
- > Beide prioriteitenmatrixen zijn gebaseerd op de resultaten van de meting in 2023.



Prioriteitenmatrix alle WSP's



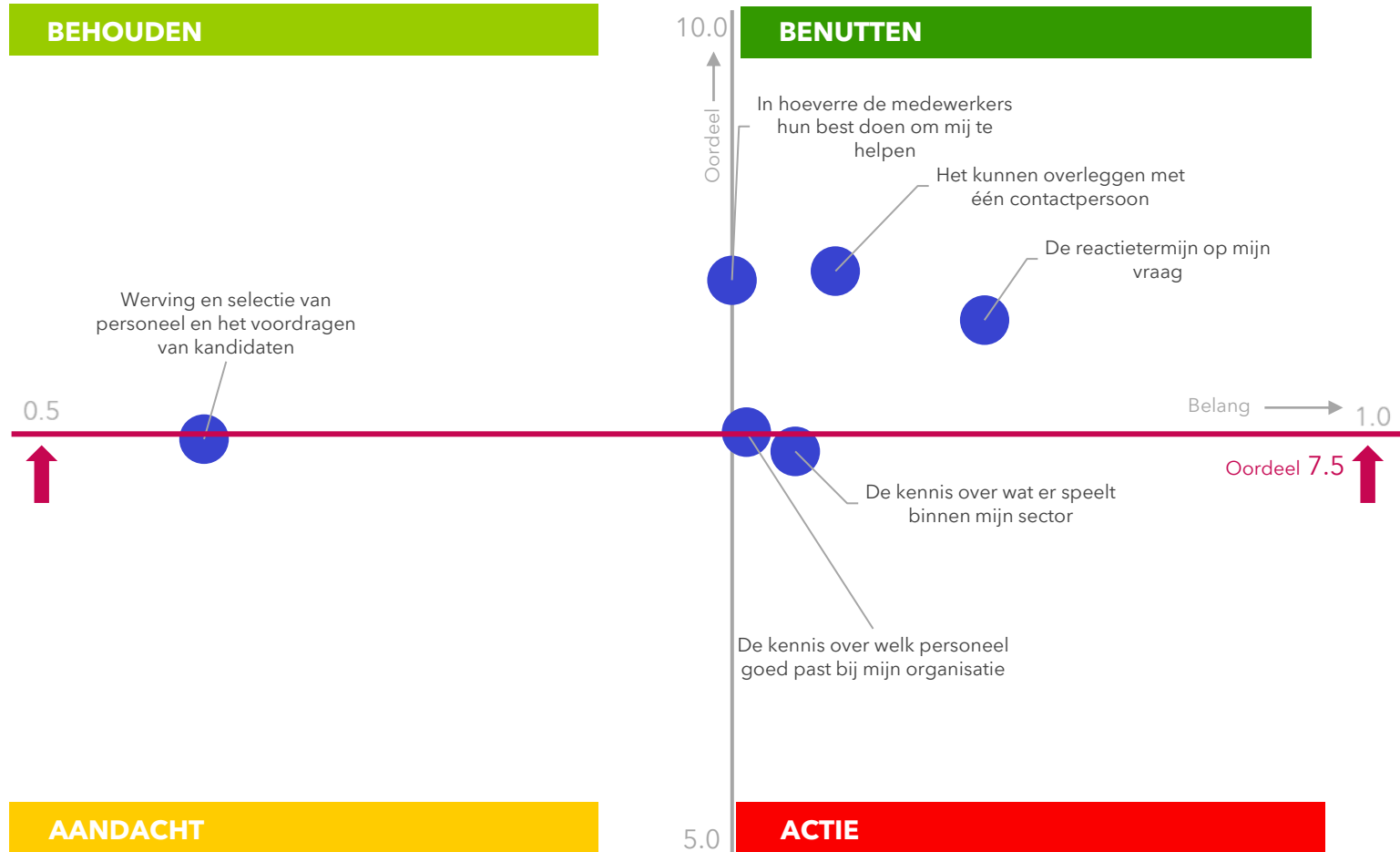
Toelichting

- > 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 Noord-Holland Noord



Conclusie

- > De reactietermijn op mijn vraag heeft de grootste impact op de algehele tevredenheid. Werkgevers beoordelen dit aspect positief met een 8.2. WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord kan dit aspect blijven **benutten** om de werkgeverstevredenheid te verhogen.
- > Twee andere punten om te **benutten** zijn het kunnen overleggen met één contactpersoon en behulpzaamheid.
- > Kennis over wat er speelt binnen de sector en kennis over passend personeel hebben relatief een lagere beoordeling en relatief een grote impact op de algehele tevredenheid. Deze twee onderdelen van de dienstverlening zijn punten van **actie** voor WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord, hier ligt ruimte voor verbetering.

* 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



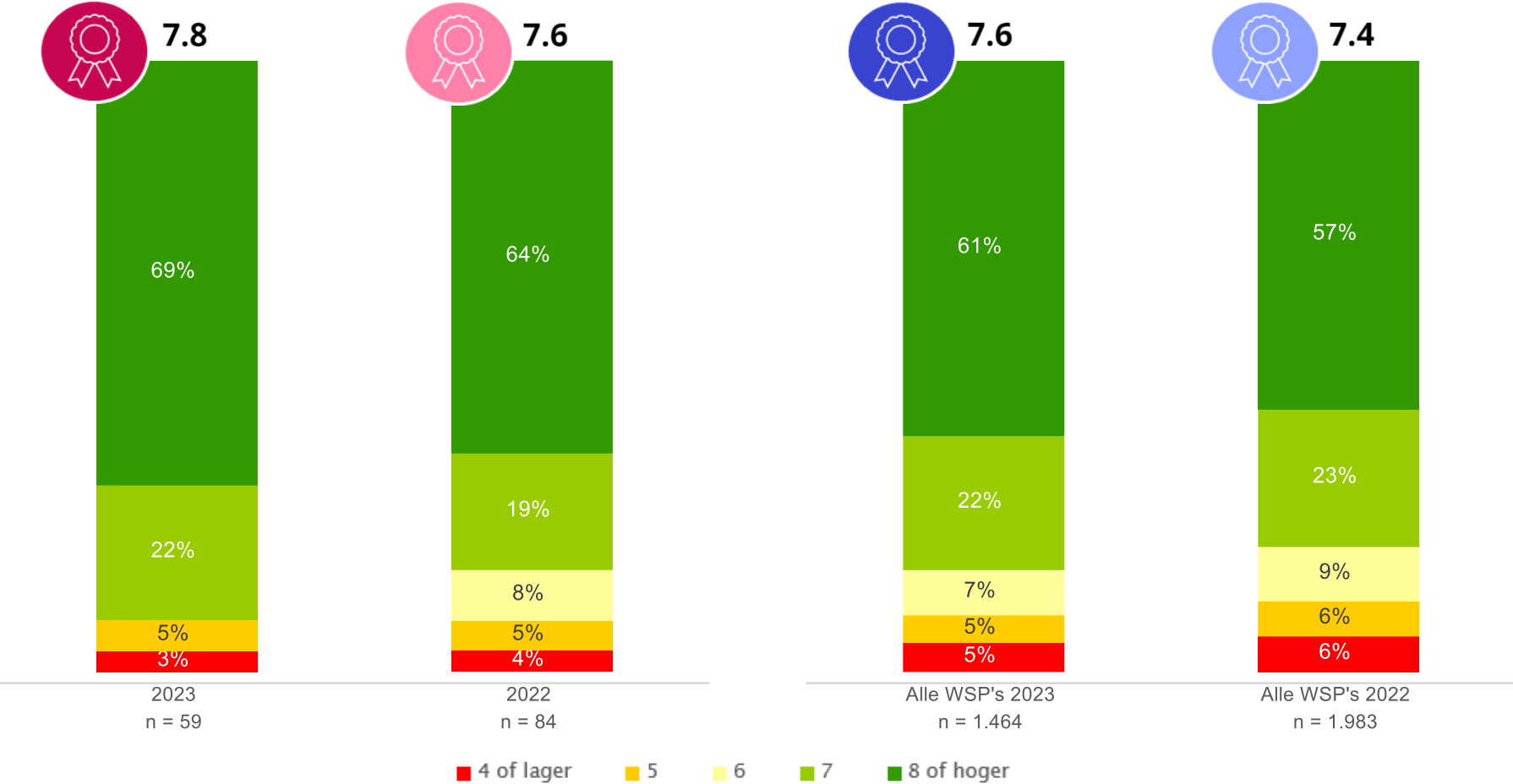
Algemene tevredenheid



Werkgevers zijn over het algemeen tevreden met WSP Noord-Holland Noord. De dienstverlening wordt gemiddeld met een 7.8 beoordeeld

Hoe tevreden bent u, alles bij elkaar genomen, over WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord?

Basis: werkgevers



Goed contact met vaste contactpersonen die goed bereikbaar en behulpzaam zijn zorgt voor tevredenheid. Gebrek aan communicatie en kandidaten zorgen voor mindere tevredenheid

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

Er is fijne communicatie vanuit het WSP. Werkgevers waarderen het directe contact met hun contactpersoon. Het WSP is goed bereikbaar en behulpzaam. Dit heeft in sommige gevallen ook al wat opgeleverd voor de werkgevers.

- > Een vast aanspreekpunt, veel kennis, goed geholpen.
- > Wordt goed geholpen en ze denken goed mee.
- > Het is zoals je verwachten mag. Je wordt netjes te woord gestaan en geholpen of geadviseerd waar mogelijk is.
- > Heel tevreden, deskundig personeel, snel antwoord op de gestelde vragen.
- > Organisatie van evenement omgekeerd solliciteren: positieve ervaring. Persoonlijk contact met medewerker van WSP: idem.
- > Contact is fijn, netjes. Worden regelmatig kandidaten voorgesteld, toevallig met 2x een match als resultaat!
- > Vlot antwoord, goed geholpen, goed bereikbaar en aardige persoon.

Voor anderen levert het weinig tot niets op. Werkgevers krijgen niet altijd kandidaten aangedragen. Communicatie vanuit WSP mist.

- > Er is te kort personeel, dus hebben ze tot nu toe niets voor ons kunnen betekenen.
- > Moeilijk bereikbaar en denken niet mee.
- > Geen idee. Wij hebben nog nooit gewerkt met WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord.

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.
- > Blij met de georganiseerde bijeenkomsten en als vacatures worden gevuld.

- > 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:

- > Kandidaten niet altijd juiste fit.
- > Proactiviteit mist.

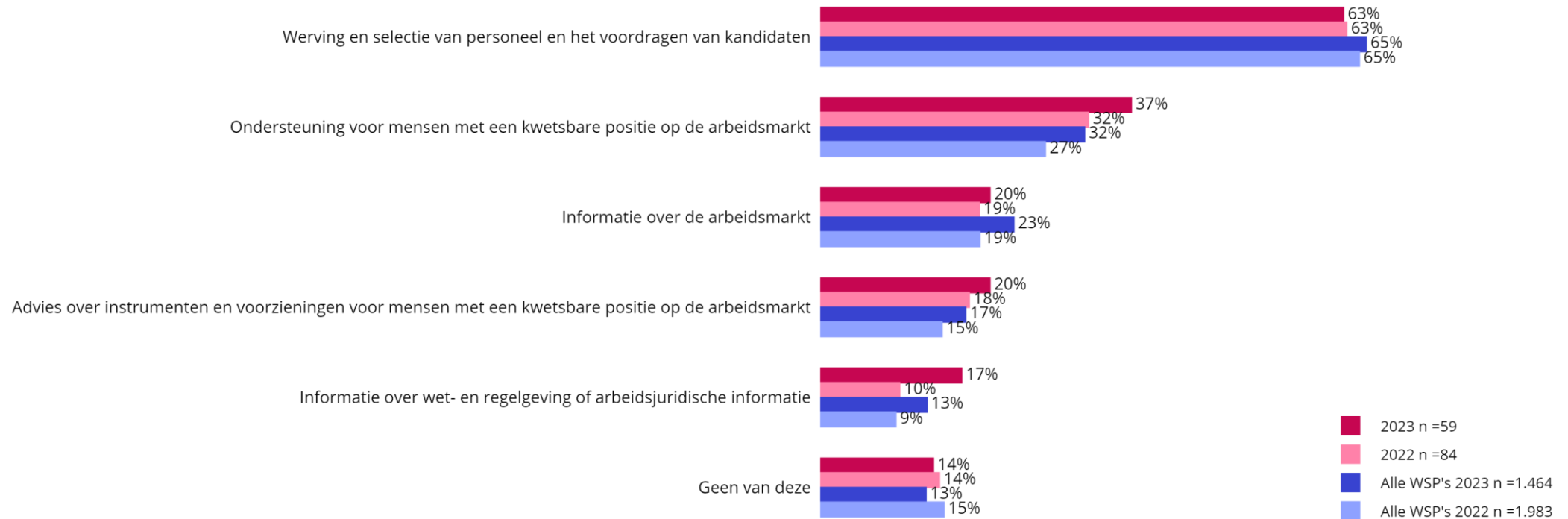
Beoordeling dienstverlening



Werving en selectie blijft de meest gebruikte dienst door werkgevers via WSP Noord-Holland Noord

Van welke van deze dienstverlening heeft u in het afgelopen half jaar gebruik gemaakt via WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord?

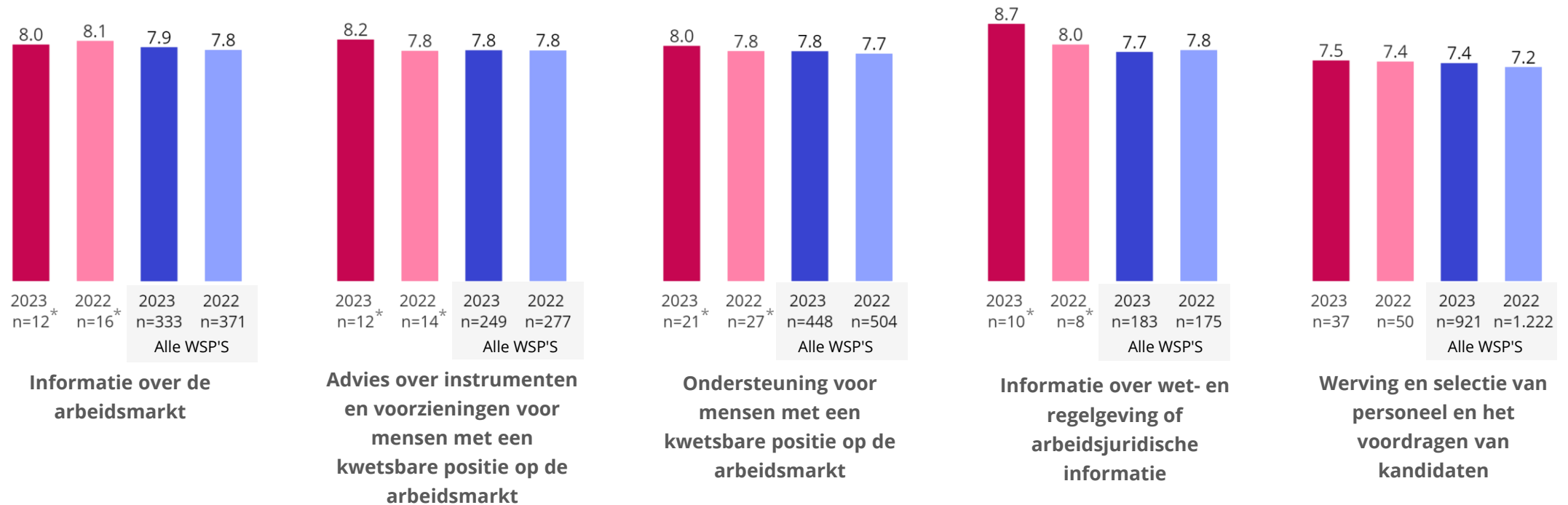
Basis: werkgevers



De verschillende diensten worden dit jaar positief beoordeeld, het lijkt er op dat werkgevers met name positief zijn over de informatie over wet- en regelgeving of arbeidsjuridische informatie

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

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



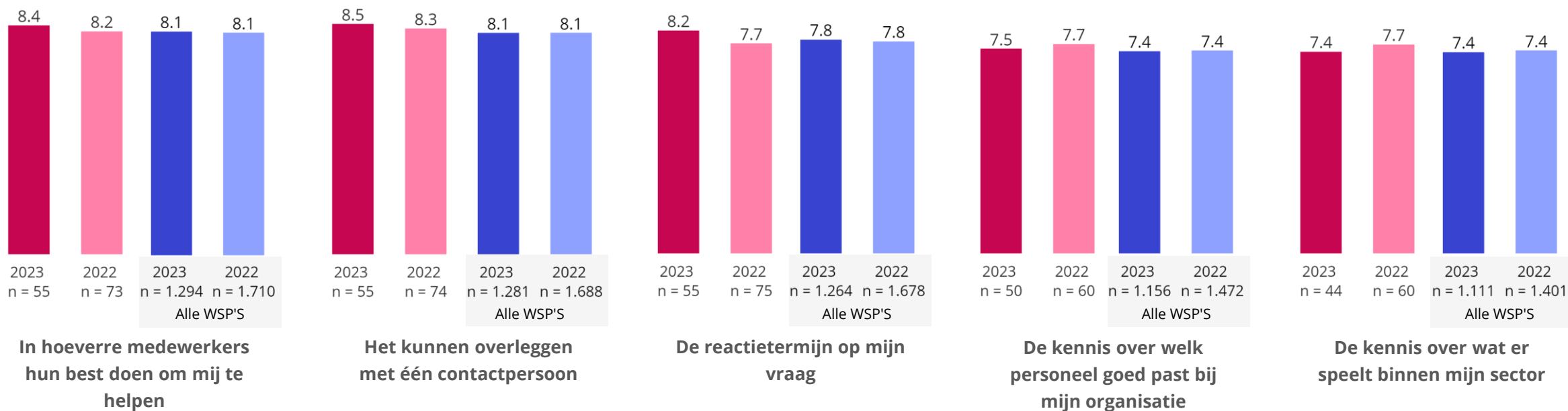
* Let op: lage basis de resultaten zijn indicatief van aard.

Werkgevers zijn met name positief over de behulpzaamheid, het kunnen overleggen met één contactpersoon en de reactietermijn. Zij beoordelen de verschillende onderdelen van de dienstverlening net zo positief als vorig jaar

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

Gemiddelde rapportcijfer

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



Door zich beter in werkgevers en de aangeboden functies te verdiepen kan werving en selectie verder 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:

Werkgevers noemen het aandragen van kandidaten. Één werkgever noemt als verbeterpunt dat het belangrijk is dat het WerkgeversServicepunt de organisatie en de functies begrijpen.

- > *Misschien van te voren contact opnemen op wat voor kandidaten wij zitten te wachten en dat men weet wat ze moeten hebben voordat ze bij ons aan het werk kunnen.*

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.

Daarnaast noemen werkgevers van andere WSP's ook:

- > Meer kennis over kandidaten: achtergrond, motivatie en fitheid om betere matches te kunnen maken.
- > 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 van een organisatie. Ze horen 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 naar 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 werkzaamheden van de functie en eisen waaraan kandidaten moeten voldoen. Met deze kennis kan er goed gekeken worden naar geschikte kandidaten.

- > *Hoe wij werken, wat voor ons belangrijk is.*
- > *Waar moet een goede werknemer aan voldoen.*
- > *Wat voor organisatie wij zijn en wat wij doen.*

Vergelijking met het totaal van alle WSP's samen

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

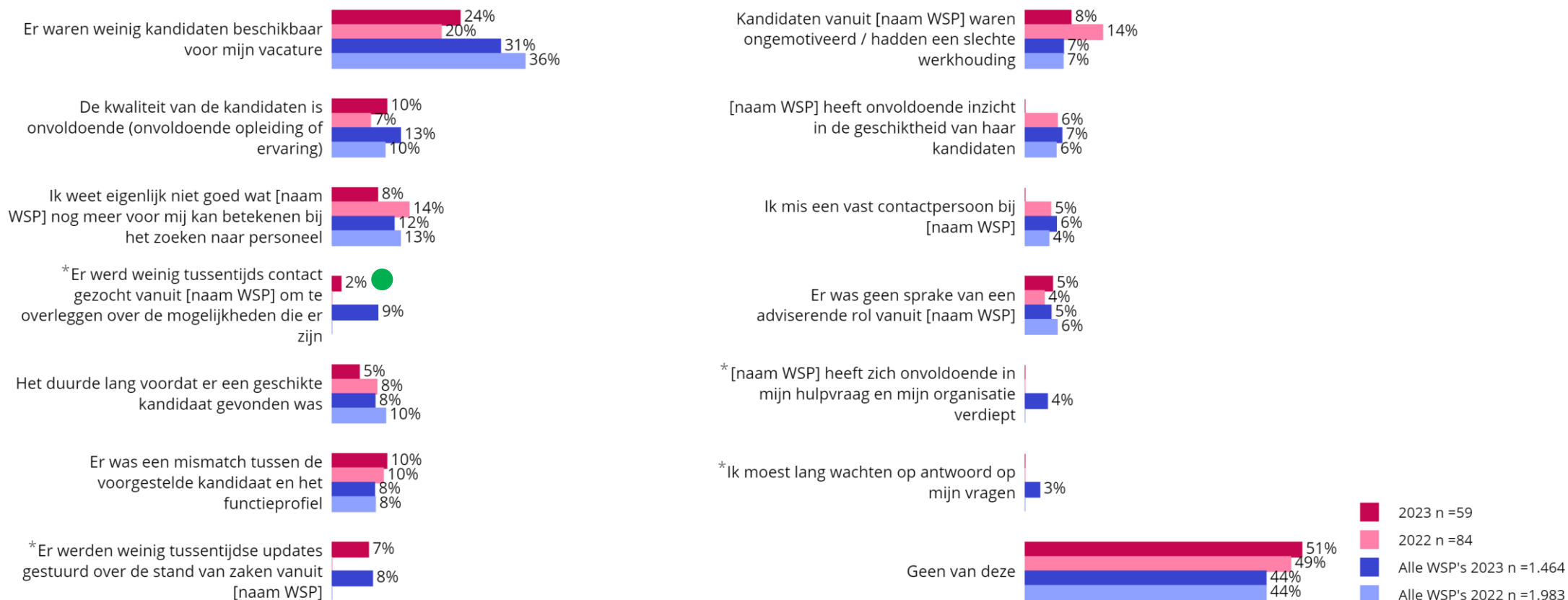


- > Algemene kennis over de organisatie, zoals branche en type organisatie, werkzaamheden en cultuur.
- > Kennis over de inhoud van de functie, aan welke eisen kandidaten moeten voldoen.

Werkgevers lopen het vaakst tegen beperkte beschikbaarheid van kandidaten aan. 51% 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 Noord-Holland Noord?

Basis: werkgevers



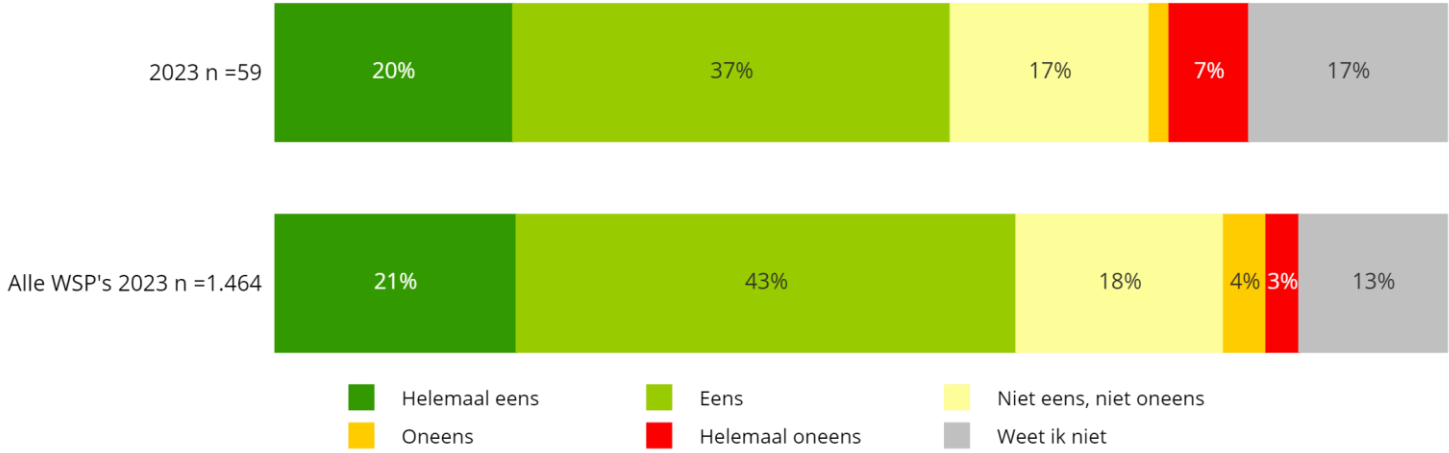
* Deze antwoordopties zijn toegevoegd in 2023.

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

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling over
WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord?

Basis: werkgevers

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



Kunt u uw antwoord toelichten?

“ Medewerkers denken mee, luisteren en ondersteunen. Heel fijn. ”

“ het levert ons personeel op dat blij is weer aan het werk te zijn en dat heeft een wissel werking. ”

“ De ene keer halen we er iets uit en de andere keer niet, ook een beetje afhankelijk van waar het evenement plaatsvindt zijn we achter gekomen. ”

* Deze vraag is nieuw toegevoegd in 2023.

Behoeften van werkgevers



Werkgevers verwachten komend jaar weer veelal behoefte te hebben aan werving en selectie

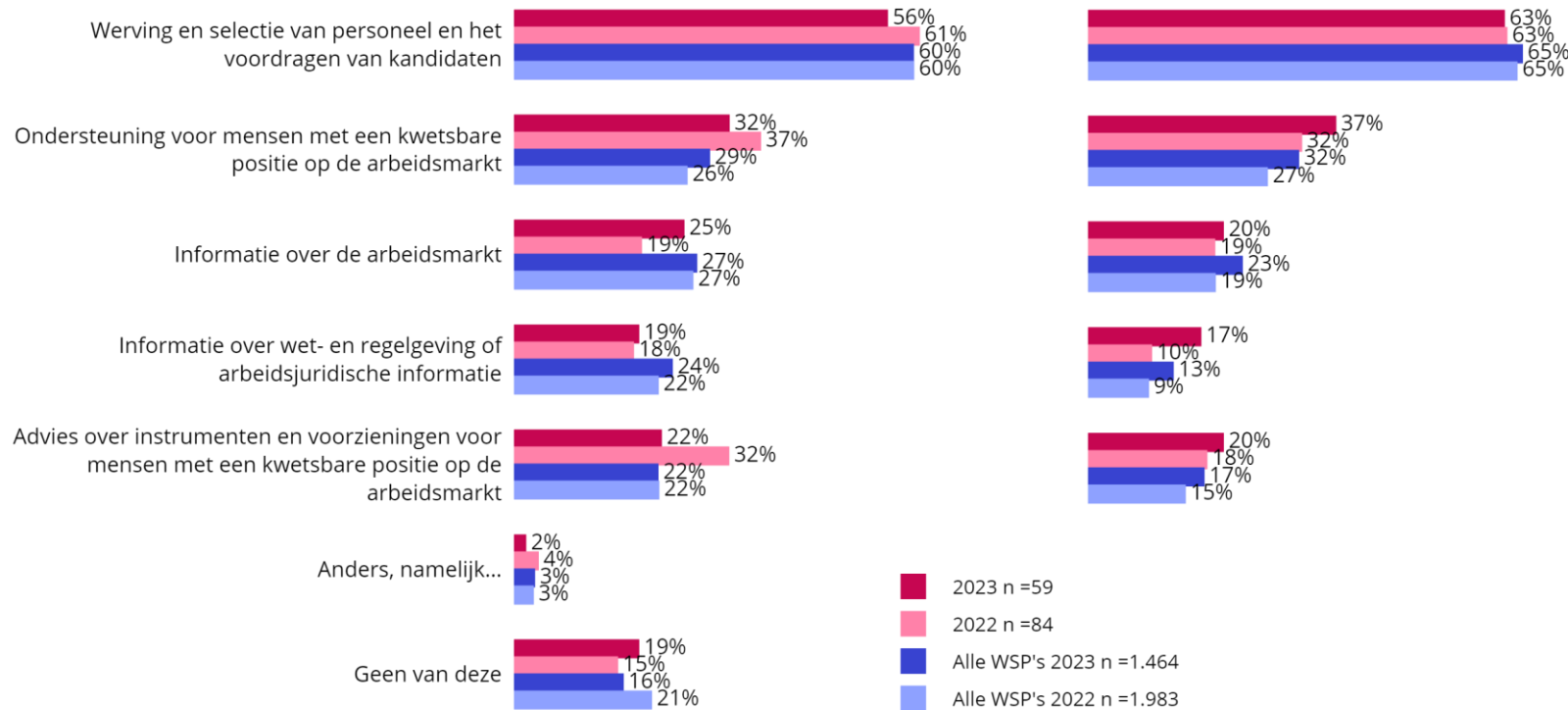
Aan welke van deze dienstverlening verwacht u het komende jaar behoefte te hebben?

Behoeften versus gebruik afgelopen half jaar

Basis: werkgevers

Behoeften 2024

Gebruik 2023



Waarom heeft u behoefte aan deze dienstverlening?

Onder andere in verband met onze SROI verplichting is het voor ons belangrijk om mensen met een kwetsbare positie op de arbeidsmarkt in dienst te nemen.

Personeelstekort waar wij mee te maken hebben en hopen dat we hierbij geholpen worden.

Wij gaan participeren in het project anderstaligen BBL helpende en dat is nieuw voor ons. Enige hulp is voor ons wel gewenst.

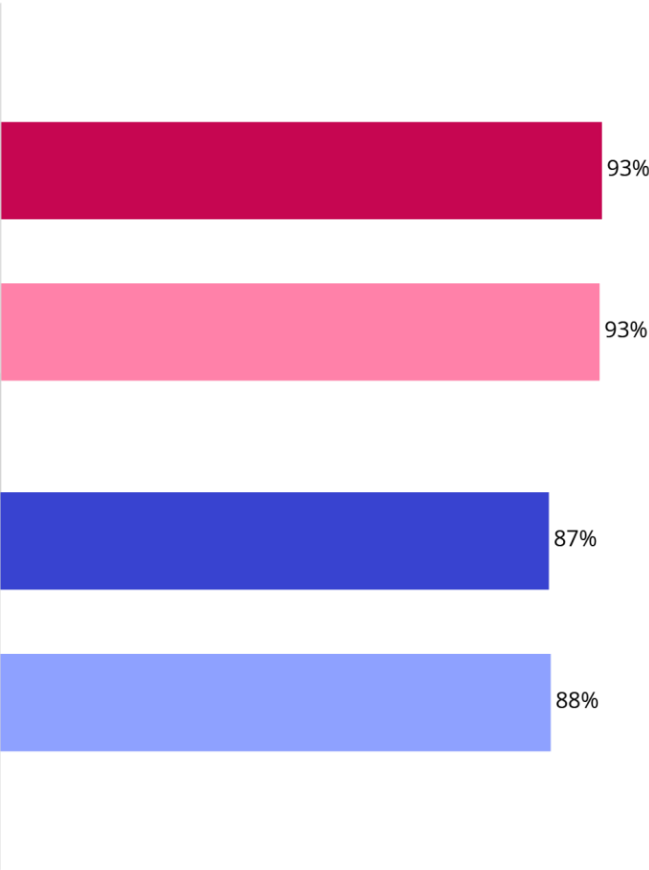
Bijlagen



93% van de werkgevers is bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'. Ze komen het vaakst in contact met WSP Noord-Holland Noord via hun eigen netwerk, omdat het WSP zelf contact opnam of via UWV

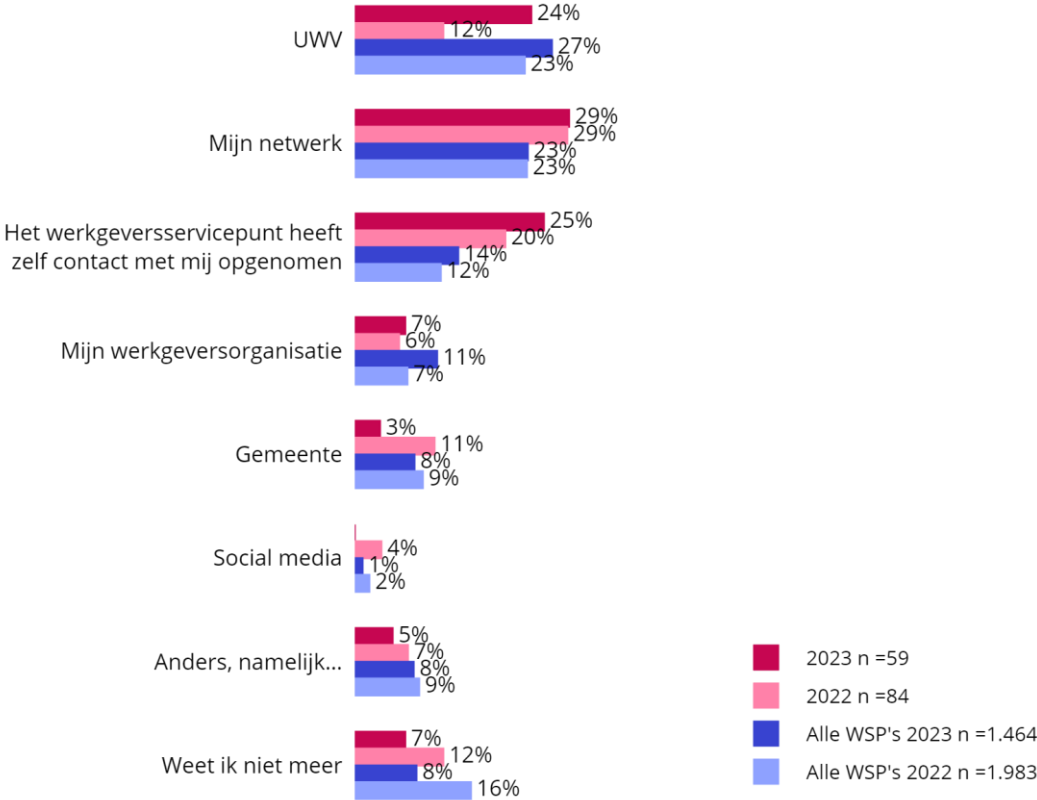
Bent u bekend met de naam 'WerkgeversServicepunt'? - % Ja

Basis: werkgevers



Hoe bent u in contact gekomen met WerkgeversServicepunt Noord-Holland Noord?

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](#)

