



Gemeente Amsterdam  
**Dienst Onderzoek en Statistiek**

## KTO DWI

### Werkgevers

Project: 6185

In opdracht van: DWI

drs. Idske de Jong

drs. Merel Groeneveld

dr. Willem Bosveld

Weesperstraat 79

1018 VN Amsterdam

Telefoon 020 527 9421

[m.groeneveld@os.amsterdam.nl](mailto:m.groeneveld@os.amsterdam.nl)

Postbus 658

1000 AR Amsterdam

Fax 020 527 9595

[www.os.amsterdam.nl](http://www.os.amsterdam.nl)

Amsterdam, januari 2007



# Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>5</b>
<b>1 Oordeel en contact</b>	<b>7</b>
1.1 De respondenten	7
1.2 DWI beoordeeld met een 6,5	7
1.3 Contact	10
1.4 Informatievoorziening	15
1.5 DWI moet naar buiten	16
<b>2 Vacatureservice Amsterdam</b>	<b>17</b>
2.1 VSA bekend bij minderheid van de werkgevers	17
2.2 Telefonische dienstverlening krijgt een 6,8	17
2.3 Website VSA krijgt een 7,1	18
2.4 Werving personeel vooral via advertenties	18
2.5 VSA moet iets doen aan (naams)bekendheid	19
<b>Conclusies</b>	<b>21</b>



## Inleiding

De Dienst Werk en Inkomen (DWI) is op 1 januari 2006 gestart. DWI probeert er samen met werkgevers en re-integratiepartners voor te zorgen dat zoveel mogelijk Amsterdammers aan het werk komen. Daarnaast heeft DWI verschillende regelingen en voorzieningen voor Amsterdammers met een minimuminkomen.

Het contact tussen DWI en haar klanten verloopt in eerste instantie via de Marktplainen. Ieder Marktplaats heeft een publieksbalie, waar klanten terecht kunnen met verschillende vragen. In Amsterdam zijn zes Marktplaatsen. Klanten kunnen ook telefonisch of via internet in contact komen met DWI.

DWI heeft in haar Jaarplan 2007 een aantal doelstellingen opgenomen met betrekking tot klanttevredenheid en wil nu graag weten in hoeverre deze doelstellingen worden behaald. Daarom heeft DWI aan O+S (de Dienst Onderzoek en Statistiek) gevraagd om een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Het betreft een nulmeting om de situatie vóór 2007 in kaart te brengen. In de loop van 2007 zal een herhaalmeting worden uitgevoerd om te zien in hoeverre de gestelde doelen zijn behaald.

De doelgroepen voor het onderzoek zijn werkgevers en uitkeringgerechtigden. In deze rapportage worden de resultaten van het onderzoek onder werkgevers beschreven. DWI heeft contact met ongeveer 1.500 werkgevers. Aan het onderzoek hebben 100 werkgevers meegewerkt die bekend zijn bij DWI, zij worden in deze rapportage aangeduid als "bekende" werkgevers. Verder hebben 113 werkgevers meegewerkt die geen contact meer hebben of (nog) geen contact hebben met DWI. Zij worden in deze rapportage aangeduid als "onbekende" werkgevers.

In het vervolg wordt in Hoofdstuk 1 ingegaan op de dienstverlening door DWI, het contact tussen DWI en werkgevers en de informatievoorziening door DWI. In Hoofdstuk 2 komt dienstverlening en informatievoorziening van de Vacatureservice Amsterdam aan de orde. Het rapport eindigt met de conclusies.



# 1 Oordeel en contact

Hoe denken werkgevers over DWI? In dit eerste hoofdstuk wordt ingegaan op het oordeel van werkgevers over DWI. Zowel bekende als onbekende werkgevers is gevraagd naar hun ideeën over DWI. Er werden vragen gesteld over de dienstverlening en over het contact tussen DWI en de werkgevers. Tot slot gaven mensen een oordeel over de informatievoorziening.

## 1.1 De respondenten

Er zijn in totaal 100 werkgevers die bekend zijn bij DWI en 113 werkgevers die nog niet bekend zijn bij DWI telefonisch geënquêteerd. De meeste bekende werkgevers zijn afkomstig uit de sectoren gezondheid en welzijn (41%) en cultuur en recreatie (32%). De onbekende werkgevers zijn vooral werkzaam in de sectoren onderwijs (30%), gezondheid en welzijn (19%) en bouwnijverheid (17%).

De meerderheid van de werkgevers (bekend en onbekend) zijn werkzaam in een bedrijf met 10 tot en met 49 werkzame personen.

**Tabel 1.1 Werkzame personen (procenten)**

	werkgevers bekend	werkgevers onbekend
1 tot en met 9 werkzame personen	36	32
10 tot en met 49 werkzame personen	55	36
50 of meer werkzame personen	9	32
<b>totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Werkgevers die bekend zijn bij DWI hebben vooral contact met het Werkbedrijf (33%), 19% heeft vooral contact met VSA en 9% heeft contact met het klantenteam, de overige werkgevers hebben met een andere afdeling of team contact. Werkgevers zijn telefonisch benaderd in november 2006, de vragen hadden betrekking op de periode vanaf 1 januari 2006

## 1.2 DWI beoordeeld met een 6,5

Als werkgevers die bekend zijn bij DWI aan DWI denken dan noemen ze vooral werk of vacatures (11%). Ruim de helft van deze groep heeft geen idee bij DWI.

KTO DWI

**Tabel 1.2 Als u aan de Dienst Werk en Inkomen (DWI) denkt, wat is dan het eerste dat u te binnen schiet: ... (bekende werkgevers)**

	n
werk, vacatures	11
subsidies	8
ID-ers	6
sociale dienst	6
uitkeringen	6
weet niet, geen antwoord	56
<b>totaal</b>	<b>100</b>

Van de werkgevers die geen contact hebben, geeft 42% aan DWI wel te kennen. Van deze groep heeft 75% een associatie. Zij denken bij DWI vooral aan werkbemiddeling (26%) en uitkeringen (7%). De overige onbekende werkgevers denken aan verschillende dingen zoals Melkertbanen, bureaucratie en re-integratie.

DWI wordt door de bekende werkgevers gemiddeld beoordeeld met een 6,5. Van de 100 respondenten hebben er 72 een rapportcijfer gegeven. Een kwart van deze werkgevers geeft een onvoldoende (meestal een 5), de meerderheid (40%) geeft een 7.

Op de vraag: "Wat vindt u in het algemeen van de dienstverlening van DWI sinds de Sociale Dienst Amsterdam, Maatwerk en NV Werk zijn samengevoegd?" wordt niet eenduidig geantwoord. Een kwart vindt de dienstverlening erop vooruitgegaan, een kwart antwoordt neutraal en 16% vindt de dienstverlening erop achteruit gegaan.

**Tabel 1.3 Wat vindt u in het algemeen van de dienstverlening van DWI sinds de Sociale Dienst Amsterdam, Maatwerk en NV Werk zijn samengevoegd? (bekende werkgevers, n=100, procenten)**

	%
op vooruit gegaan	26
niet vooruit, niet achteruit gegaan	23
achteruit gegaan	16
weet niet, geen antwoord	35
<b>totaal</b>	<b>100</b>

Als positieve punten van de dienstverlening worden onder andere genoemd:

- samenvoeging is goed dat scheelt contactmomenten;
- (telefonische) bereikbaarheid is goed.

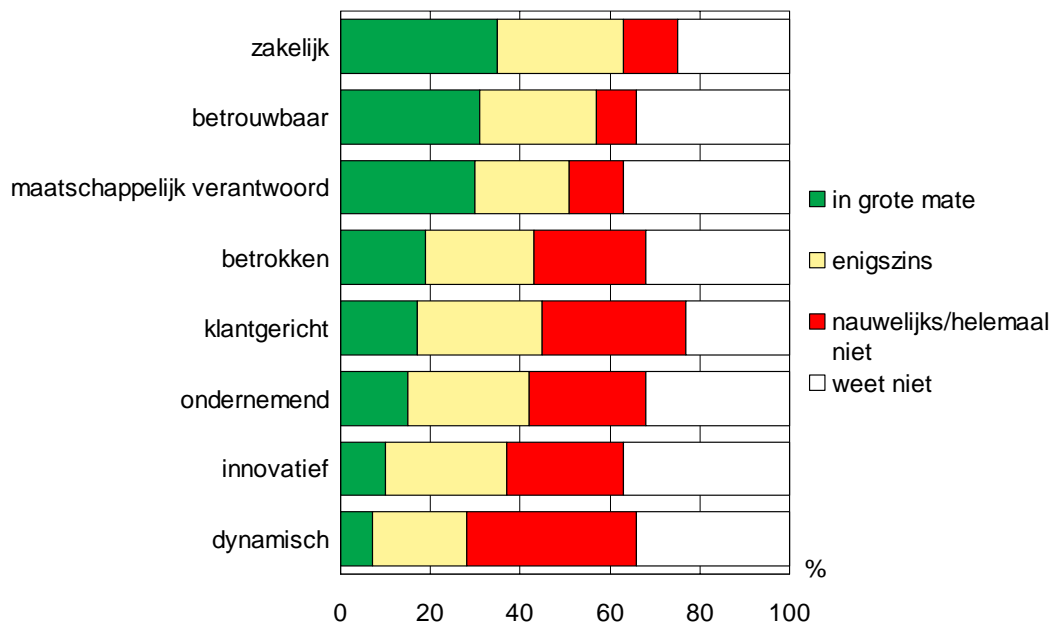
Zaken die verbeterd kunnen worden wat betreft de dienstverlening zijn onder andere:

- communicatiekanalen moeten duidelijker en concreter, het is onduidelijk waar je moet zijn;
- actiever opstellen naar klanten.

Aan de bekende werkgevers is gevraagd of zij een aantal kenmerken van toepassing vinden op DWI. DWI wordt door de werkgevers gezien als een zakelijke, betrouwbare en maatschappelijk verantwoorde organisatie. Eenderde van de werkgevers vindt DWI in grote mate voldoen aan deze kenmerken. Op de onderdelen klantgericht en dynamisch

scoort DWI het minst goed. Achtendertig procent vindt DWI niet of nauwelijks dynamisch en 32% vindt DWI niet of nauwelijks klantgericht.

**Tabel 1.4 In hoeverre vindt u DWI...(bekende werkgevers, n=100, procenten)**



Er is niet alleen gevraagd naar een oordeel over de mate waarin de kenmerken van toepassing zijn op DWI. Ook is gevraagd wat werkgevers belangrijk en minder belangrijke kwaliteiten van DWI vinden. De drie kenmerken die werkgevers het belangrijkste vinden voor een organisatie als DWI zijn *klantgericht*, *betrouwbaar* en *betrokken*. Tweeëntwintig procent noemt als eerste klantgericht en in totaal noemt de helft van de werkgevers klantgericht als belangrijk kenmerk.

**Tabel 1.5 Belangrijkste kenmerken als het om DWI gaat (bekende werkgevers, n=100, procenten)**

	eerst genoemd	aantal keer genoemd
klantgericht	22	49
betrouwbaar	18	43
weet niet, geen antwoord	16	16
betrokken	15	38
zakelijk	10	24
maatschappelijk verantwoord	10	25
ondernemend	4	9
innovatief	3	17
dynamisch	2	6
<b>totaal</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Wat dus opvalt in deze combinatie van resultaten is dat op het belangrijkste kenmerk relatief slecht gescoord wordt. Verondersteld kan worden dat men op een dergelijke belangrijke dimensie kritischer is dan op een minder belangrijke.

### 1.3 Contact

Deze paragraaf beschrijft het contact tussen DWI en de werkgevers. Eerst wordt ingegaan op de frequentie van en de reden voor het contact. Vervolgens komen de telefonische dienstverlening en de houding van onbekende werkgevers ten aanzien van het aannemen van uitkeringsgerechtigden aan de orde. Ten slotte wordt ingegaan op de samenwerking tussen DWI en de werkgevers. Wat gaat er goed en wat kan er beter?

#### 1.3.1 Werkgevers hebben vooral contact met DWI voor werving personeel

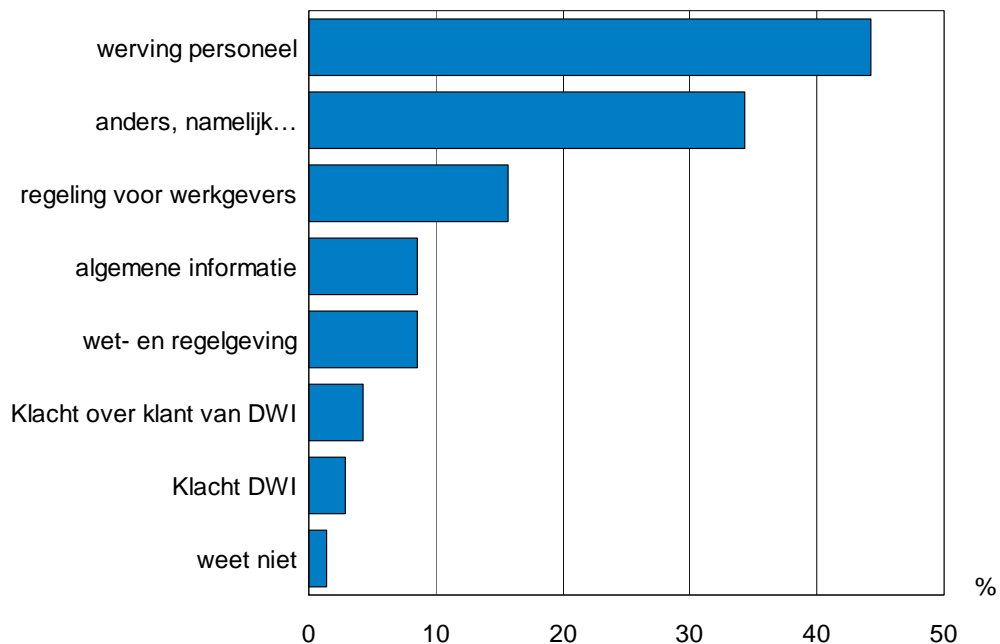
Zeventig procent van de bekende werkgevers heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met DWI. Hiervan had een derde contact met het werkbedrijf, 19% had contact met VSA en 9% met het klantenteam. De rest heeft aangegeven vooral contact te hebben met een andere afdeling of met Pantar. Soms is het onduidelijk met welke afdeling men contact heeft gehad.

**Tabel 1. 6 Aantal malen contact met DWI in afgelopen twaalf maanden (bekende werkgevers; n=100, procenten)**

	%
0 keer	28
1 of 2 keer	17
3-6 keer	26
meer dan 6 keer	27
weet niet, geen antwoord	2
<b>totaal</b>	<b>100</b>

Werkgevers zoeken vooral contact met DWI voor werving van personeel (44%). Eenderde van de werkgevers heeft een specifieke reden genoemd waarom zij contact zochten met DWI (anders, namelijk...), zij noemen bijvoorbeeld specifieke subsidies, begeleiding ID-medewerkers en terugkeerbanen.

**Figuur 1.7 Reden voor contact met DWI (n=70, procenten)**



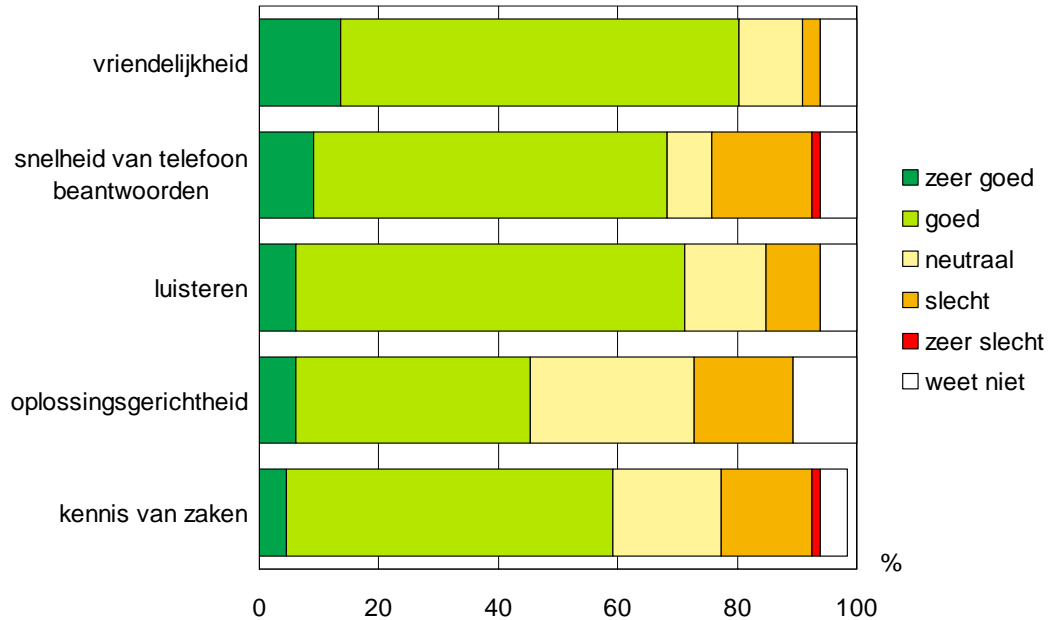
### 1.3.2 Telefonisch contact

Aan de werkgevers is gevraagd of zij de afgelopen 12 maanden telefonisch contact hebben gehad met DWI. Bijna tweederde van de werkgevers heeft één of meerdere malen op deze wijze contact gehad. De telefonische dienstverlening wordt gemiddeld met een 6,7 beoordeeld. Het gaat daarbij om een algemeen oordeel over verschillende aspecten van de dienstverlening (zie figuur 1.8). Elf procent van de werkgevers geeft een onvoldoende, het merendeel geeft een zeven (43%).

Aan deze werkgevers is gevraagd naar een oordeel over de medewerker wat betreft luisteren, oplossingsgerichtheid, vriendelijkheid, kennis van zaken en snelheid van telefoon beantwoorden. Werkgevers zijn het meest tevreden over de vriendelijkheid van de medewerker waarmee zij gesproken hebben, 81% van de werkgevers beoordeelt de vriendelijkheid (zeer) goed. Over de snelheid van telefoon beantwoorden en luisteren is tweederde tevreden.

Minder positief zijn de werkgevers over de oplossingsgerichtheid van de medewerker(s), 27% antwoordt neutraal en 17% vindt de oplossingsgerichtheid slecht. Ook over de kennis van zaken van de medewerker(s) is niet iedereen tevreden, 17% vindt dit (zeer) slecht.

**Figuur 1.8** Beoordeling telefonische dienstverlening (n=66, procenten)



Het is overigens van belang dat de methode die in dit onderzoek is gebruikt een resultaat geeft dat voor een deel gebaseerd is op een algemeen en mogelijk stereotiep beeld. Vriendelijkheid, snelheid en de mate waarin geluisterd wordt zijn 'eenvoudiger' attributen om te beoordelen dan oplossingsgerichtheid en kennis van zaken. Het kan zijn dat met name bij de laatste twee de 'klassieke beelden' over DWI (lees: de sociale dienst, ambtenaren), zeker in de ogen van werkgevers, wat makkelijker zijn toegepast.

Het huidige aanbod van zaken die telefonisch geregeld kunnen worden, ten slotte, voldoet goed. De meerderheid van de werkgevers (75%) heeft geen behoefte andere zaken telefonisch te regelen met DWI. Vijftien procent wil dit wel, 6% weet nog niet of ze meer op deze manier willen regelen.

### 1.3.3 Bijna 80% positief over aanname mensen met bijstandsuitkering

Van de bekende werkgevers heeft 28% de afgelopen 12 maanden mensen in dienst gehad die via DWI zijn geworven. De helft van de werkgevers is (zeer) tevreden over de prestaties van deze perso(o)n(en), 11% is er ontevreden over.

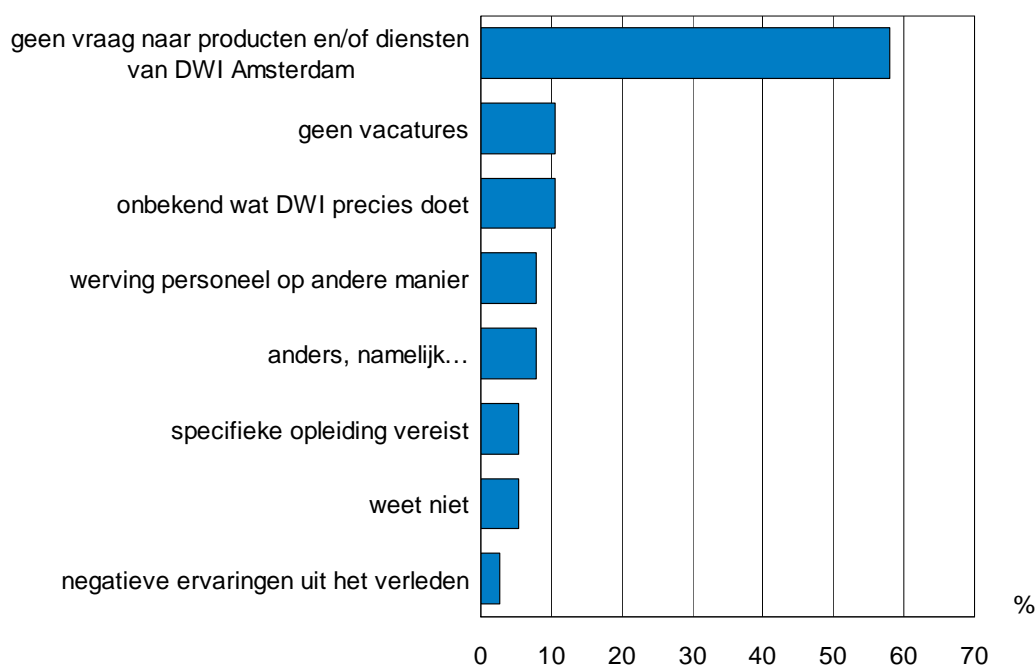
#### *Onbekende werkgevers*

DWI is bekend bij 53% van de werkgevers waarmee geen contact is. Van deze werkgevers heeft 37% in het verleden wel producten/diensten afgenomen van DWI, de Sociale Dienst, Maatwerk of NV Amsterdam, dit betrof vooral de werving van personeel (73%).

KTO DWI

Aan de onbekende werkgevers die DWI wel kennen maar in het verleden nooit producten/diensten hebben afgenomen van DWI of een van haar voorgangers is gevraagd waarom zij geen producten/diensten afnemen. De meest genoemde reden is dat werkgevers er geen vraag naar hebben (58%). Andere redenen zijn: geen vacatures (11%), onbekendheid met wat DWI doet (11%) en het werven van personeel op een andere manier (8%).

**Figuur 1.9** Waarom neemt u momenteel geen producten af bij DWI? (n=38, procenten)



Aan alle onbekende werkgevers is gevraagd of zij mensen met een bijstandsuitkering bij hen zouden willen laten werken of stagelopen. Bijna 80% van de werkgevers staat hier positief tegenover, zij willen (misschien) mensen via DWI in dienst nemen of stage laten lopen. Twintig procent van de onbekende werkgevers wil dit niet.

#### **Stage lopen?**

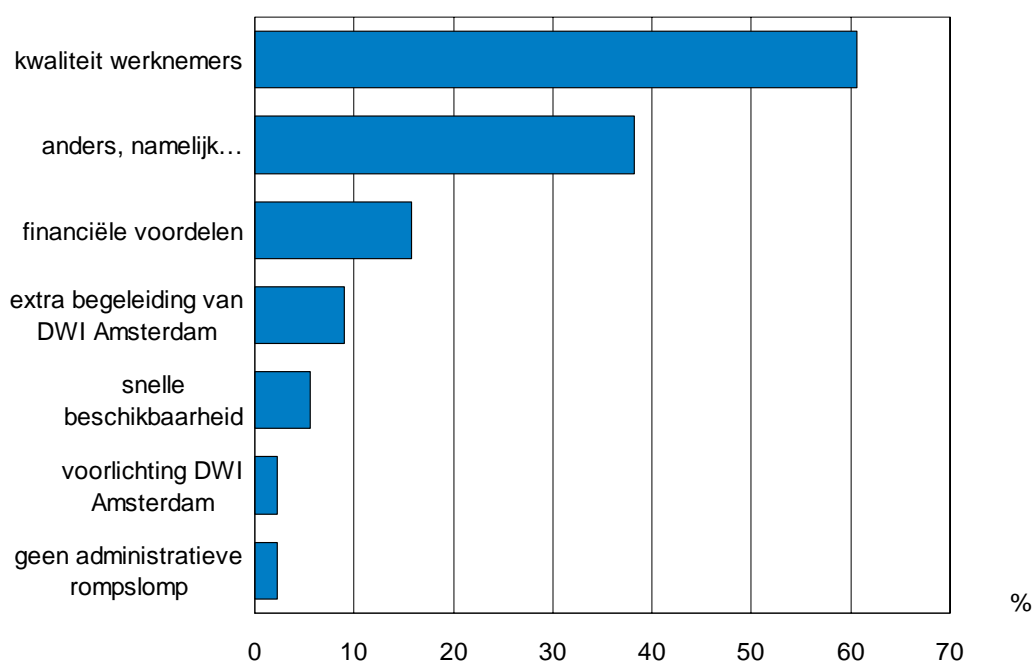
Onbekende werkgevers zijn over het algemeen positief over het aanbieden van een werk of stageplaats aan mensen met een bijstandsuitkering. Negenendertig procent van de onbekende werkgevers antwoordt ja op deze vraag en eveneens 39% antwoordt misschien. Eenentwintig procent van de onbekende werkgevers wil geen mensen met een bijstandsuitkering bij hen laten werken of stagelopen. Veel genoemde redenen hiervoor zijn:

- specifieke scholing/diploma's vereist (8x),
- klein bedrijf (5x),
- geen vacatures (5x).

Ook slechte ervaringen in het verleden met soortgelijke instanties, de sluiting van het bedrijf en "een gebrek aan ervaring van de kandidaten" zijn redenen voor werkgevers om mensen met een bijstandsuitkering niet bij ze te laten werken.

De belangrijkste voorwaarde voor onbekende werkgevers om in de toekomst werkzoekenden via DWI in dienst te nemen is de kwaliteit van de medewerkers. Ook financiële voordelen (16%) en extra begeleiding vanuit DWI (9%) zijn belangrijke voorwaarden. Andere genoemde voorwaarden van werkgevers om mensen via DWI aan te nemen zijn motivatie van werknemers (8%), beheersing van de Nederlandse taal (4%), de juiste diploma's en/of scholing (3%) en betrouwbaarheid van werknemers (3%).

**Figuur 1.10** Belangrijkste voorwaarden voor het aannemen van mensen met een bijstandsuitkering (n=89, procenten)



Bekende werkgevers zien voor DWI vooral een rol als "uitzendbureau" weggelegd (35%) bij het in dienst nemen van werkzoekenden. Achttien procent ziet DWI als stagebegeleider ter plekke en eveneens 18% wil dat DWI werknemers coacht buiten werktijd. Andere rollen die genoemd worden zijn: begeleiding van werknemers, bemiddeling tussen werkgevers en werknemers en een goede selectie van mensen.

Onbekende werkgevers kennen over het algemeen geen bedrijven die zaken doen met DWI. Slechts vijf werkgevers (4%) kennen een bedrijf dat zaken doet met DWI. Zij hebben niet echt een mening over het oordeel van deze bedrijven over DWI.

### 1.3.4 65% werkgevers tevreden over samenwerking

Bekende werkgevers zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking met DWI. Vijfenzestig procent is (zeer) tevreden met de samenwerking, 21% beoordeelt de samenwerking neutraal en 11% is ontevreden.

Eenenzeventig procent van de werkgevers ziet punten die verbeterd kunnen worden ten aanzien van de samenwerking. Betere communicatie is een veel genoemd punt, evenals snelheid en duidelijkheid.

## 1.4 Informatievoorziening

Deze paragraaf gaat in op de informatievoorziening door DWI en de beoordeling van de website door bezoekers.

### 1.4.1 Onvoldoende informatie over regelingen en subsidies

Over het algemeen vinden werkgevers dat DWI hen niet voldoende informeert over regelingen en subsidies. Bekende werkgevers zijn het meest te spreken over de informatie over de WIW/ID-regeling, 54% van de werkgevers is hierover voldoende geïnformeerd. Over stages en stagevergoedingen zijn zij het minst geïnformeerd, 62% van de bekende werkgevers heeft hier niet voldoende informatie over gekregen. Van de onbekende werkgevers is slechts één op de vijf werkgevers naar eigen zeggen voldoende geïnformeerd over de verschillende regelingen en subsidies. Onbekende werkgevers die vinden dat zij voldoende geïnformeerd zijn, zijn meestal over meerdere onderwerpen voldoende geïnformeerd.

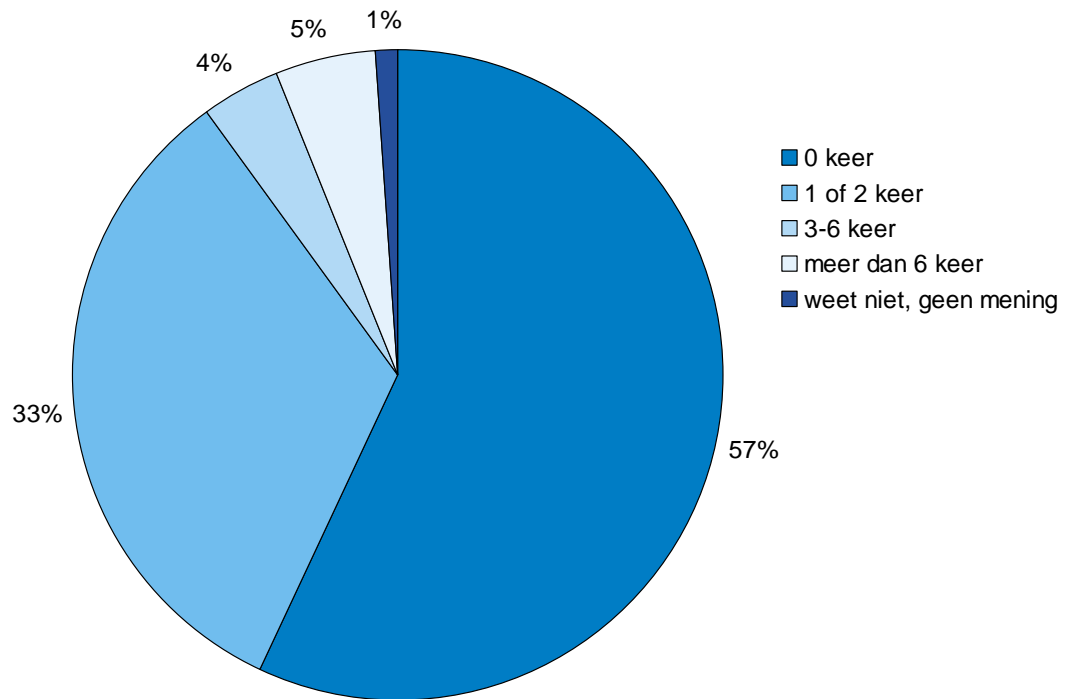
**Tabel 1.11 Heeft DWI u voldoende inlichting gegeven over .....(ja, procenten, meerdere antwoorden mogelijk)**

	werkgevers bekend		werkgevers onbekend	
	ja	%	ja	%
WIW/ID-regeling	54		23	
loonkostensubsidie	40		18	
werken met behoud van uitkering	39		27	
leer-werktraject	28		27	
stages en stagevergoeding	16		18	
<b>totaal</b>	<b>n=100</b>		<b>n=113</b>	

### 1.4.2 Website DWI beoordeeld met een 6,6

Drieënveertig van de 100 bekende werkgevers hebben de website van DWI wel eens bezocht. Daarvan heeft 76% de website slechts één of twee keer bezocht. De bezoekers beoordelen de website gemiddeld met een 6,6. Twaalf procent van de bezoekers geeft een onvoldoende, de helft van de bezoekers geeft een zeven.

**Figuur 1.12 Bezoek aan de website [www.dwi.amsterdam.nl](http://www.dwi.amsterdam.nl) (n=100, procenten)**



Informatie op de website is volgens 46% van de bezoekers (zeer) gemakkelijk te vinden, 28% heeft (zeer veel) moeite om de benodigde informatie te vinden. Bezoekers van de website vinden de leesbaarheid van de website voldoende; 72% vindt de leesbaarheid (zeer) begrijpelijk, slechts een enkeling heeft moeite met de leesbaarheid van de website (n=5).

Tweeënveertig procent van de website gebruikers heeft wel eens een vraag via e-mail gesteld en 62% zou meer dingen via internet willen regelen. Enkele dingen die werkgevers via e-mail willen regelen zijn:

- subsidies,
- formulieren,
- vragen/contact per e-mail.

## 1.5 DWI moet naar buiten

Zowel de bekende als de onbekende werkgevers vinden dat DWI meer naar buiten moet treden. Ook moet DWI werken aan (naams)bekendheid en aan het concreet contact zoeken met werkgevers.

Bekende werkgevers geven verder aan dat de informatieverstrekking duidelijker moet, ze willen meer informatie over regelingen. Ook moet de bereikbaarheid verbeterd worden. Een andere suggestie die gegeven werd is dat het nuttig zou zijn als DWI een informatiebijeenkomst kan plannen om uit te leggen wat DWI is, wat ze doen en wat ze voor werkgevers kunnen betekenen.

## 2 Vacatureservice Amsterdam

Vacatureservice Amsterdam (VSA) is een initiatief van de gemeente Amsterdam en CWI om één loket voor alle werkgevers in de stad te hebben. VSA brengt vraag en aanbod op de lokale arbeidsmarkt bij elkaar. In dit hoofdstuk wordt de beoordeling van de VSA door bekende en onbekende werkgevers van DWI beschreven.

### 2.1 VSA bekend bij minderheid van de werkgevers

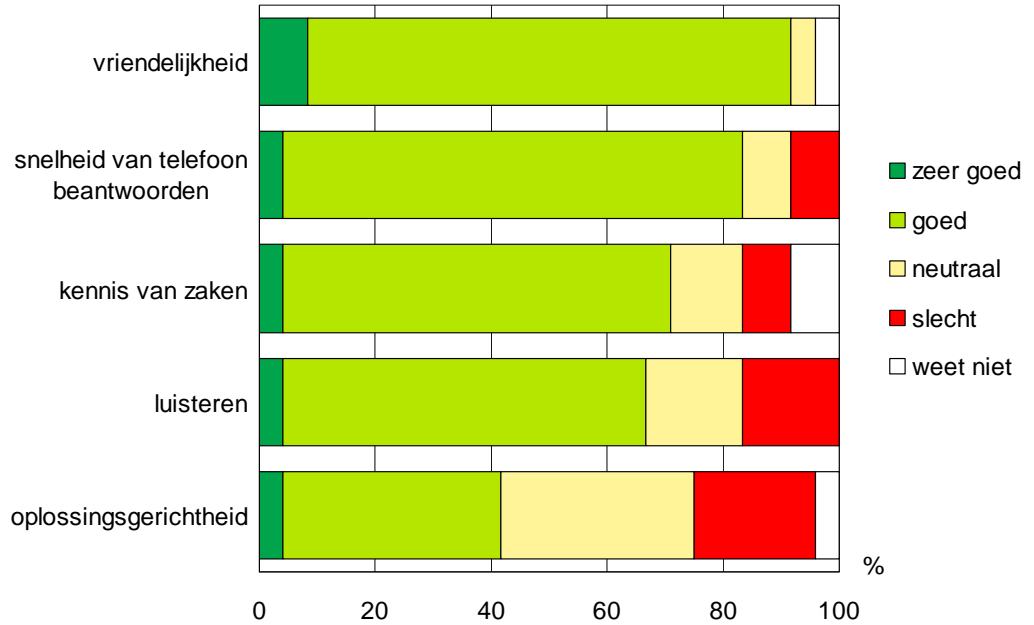
De VSA is bekender bij werkgevers die DWI kennen dan bij werkgevers die DWI niet kennen. Van de bekende werkgevers kent 43% DWI en van de onbekende werkgevers kent slechts 19% DWI.

### 2.2 Telefonische dienstverlening krijgt een 6,8

De bekende werkgevers van DWI die contact hebben gehad met VSA is gevraagd hoe zij de medewerker(s) van VSA beoordelen. De medewerkers scoren het beste op vriendelijkheid, 91% beoordeelt de vriendelijkheid van de medewerker(s) (zeer) goed. Ook op snelheid van telefoon beantwoorden en kennis van zaken scoren de medewerkers goed. Over de oplossingsgerichtheid en het luisteren van de medewerker(s) zijn de werkgevers het minst tevreden. Zeventien procent vindt de medewerker(s) van VSA niet goed luisteren en 21% vindt de medewerkers niet oplossingsgericht. Het zal de lezer opvallen dat dit patroon identiek is aan dat van de beoordeling van DWI zelf, een reden temeer om aan te nemen dat DWI eerder worstelt met een (overigens beheersbaar) imago probleem dan met een daadwerkelijk tekortschietende dienstverlening.

De telefonische dienstverlening wordt gemiddeld met een 6,8 beoordeeld. De grootste groep werkgevers beoordeelt de telefonische dienstverlening met een 7 (42%), een kleine groep trekt de score net onder deze score.

**Figuur 2.2 Oordeel medewerker(s) VSA (n=24, procenten)**



### 2.3 Website VSA krijgt een 7,1

De website [www.vacatureservice.amsterdam.nl](http://www.vacatureservice.amsterdam.nl) is door 38% van de bekende werkgevers die VSA kennen één of meerdere keren bezocht. Zesentwintig procent van de werkgevers kijkt 1 à 2 keer per maand op de website, 5% kijkt 3 tot 6 keer per maand op de site en 7% kijkt meer dan 6 keer per maand op de site.

De bezoekers geven de site gemiddeld een 7,1. Geen van de bezoekers geeft een onvoldoende, 13% geeft een 6, 60% geeft een 7 en 27% geeft een 8.

### 2.4 Werving personeel vooral via advertenties

Aan de werkgevers die onbekend zijn bij DWI is gevraagd hoe zij nu hun personeel en hun stagiaires werven. De werving van personeel gaat vooral via advertenties (34%) en uitzendbureaus (26%). Stagiaires worden vooral via scholen en opleidingen (64%) geworven.

**Tabel 2.3 Werving personeel en stagiaires (n=113, procenten)**

	personeel	stagiaires
advertentie	33	0
uitzendbureau/wervingsbureau	25	1
via via	16	12
internet	9	5
CWI	7	1
geen werving	6	16
via opleidingen	4	64
<b>totaal</b>	<b>113</b>	<b>113</b>

## **2.5 VSA moet iets doen aan (naams)bekendheid**

De bekende werkgevers van DWI vinden dat de (naams)bekendheid van VSA beter kan en dat VSA meer informatie moet verstrekken over wat ze voor werkgevers kunnen betekenen. Eén werkgever vindt verder dat VSA geen goed inlevingsvermogen heeft in de situatie van werkgevers.



## Conclusies

### Het beeld van DWI

DWI wordt door de bekende werkgevers gemiddeld beoordeeld met een 6,5. De belangrijkste associatie van alle ondervraagde werkgevers met DWI is 'werk', in de vorm van vacatures, en werkbemiddeling. DWI wordt door bijna de helft van de ondervraagden gezien als betrouwbaar en zakelijk. Een deel van de ondervraagden zal hier echter niet alleen de positieve betekenis aan hebben gegeven, maar eerder die van 'formeel'. Dit omdat kenmerken als betrokken, klantgericht, ondernemend, innovatief en dynamisch juist veel minder met DWI worden geassocieerd. Over het algemeen lijken de contacten met DWI dermate weinig frequent dat men nog geen beeld heeft over de veranderingen binnen de organisatie sinds de eerdere onderdelen werden samengevoegd.

### Het contact met DWI

Van de werkgevers die bekend zijn bij DWI heeft 60% het afgelopen jaar contact gehad met de dienst. Dit vooral voor de werving van personeel. Ruim tweederde van deze groep had telefonisch contact met DWI, en het rapportcijfer daarover is een 6,7. Uit de oordelen over het contact wordt het hiervoor beschreven beeld bevestigd. Men is vriendelijk, neemt de telefoon snel genoeg op en luistert naar wat er gezegd wordt. De kennis van zaken en met name de oplossingsgerichtheid worden minder positief beoordeeld.

### De strijd aangaan met het stereotype

Samen met de bevinding dat volgens de ondervraagden DWI meer 'naar buiten moet treden' suggereren deze resultaten op zijn minst deels het gevolg zijn van beeldvorming door de jaren heen. Er zal flink geïnvesteerd moeten worden om dit beeld te logenstraffen.

### Afnemen van diensten

Van de werkgevers die bekend zijn bij DWI heeft 28% het afgelopen jaar iemand via de dienst aangenomen. Van de overige groep is dat 27%. Over het algemeen is men tevreden over de prestaties van die personen. Die kwaliteit is dan ook de belangrijkste voorwaarde om mensen voor werk of stage in dienst te nemen, waarbij wel extra service wordt verwacht, bijvoorbeeld financiële voordelen of extra begeleiding. De rol van DWI als uitzendbureau wordt door een derde van de bekende werkgevers in dit verband genoemd.

### Informatievoorziening

Men vindt dat DWI te weinig actief informeert, met name over stages en stagevergoedingen. Vooral werkgevers die niet bekend zijn bij DWI hebben nauwelijks kennis van de verschillende regelingen. Driekwart van de bekende werkgevers heeft de website van DWI wel eens bezocht. Zij beoordelen de site gemiddeld met een 6,6.

### **Vacatureservice bij kleine groep bekend**

De Vacatureservice Amsterdam (VSA) is bij ruim 40% van de bekende en nog geen 20% van de onbekende werkgevers bekend. Opvallend is dat de oordelen over VSA gelijk zijn aan die over DWI zelf. Dat suggereert dat men ook hier gebruikmaakt van een beeld, eerder dan van concrete ervaringen. Van de ondervraagden werft ongeveer 60% personeel via advertenties en uitzendbureaus, nog eens 16% via via. De rol van VSA lijkt vooralsnog zeer gering.