

# Kwartaalrapportage

uwv.nl - werk.nl

Q1 2016

The screenshot shows the homepage of werk.nl. At the top, there is an orange navigation bar with the 'werk.nl' logo on the left and links for 'Over werk.nl', 'Veelgestelde vragen', 'Contact', and a search bar on the right. Below this is a secondary navigation bar with links for 'Home', 'Uitkering', 'Vacatures', 'Solliciteren', 'Ontslag', and 'Werkmap'. The main content area features a blue header with the UUV logo and the slogan 'werken aan perspectief'. A search bar is present with the placeholder text 'Vul één of meer trefwoorden in'. Below the header, there are four main categories: 'Werkloos' (with sub-link 'ww'), 'Ziek' (with sub-links 'Ziektewet, WIA, WAO'), 'Wajong', and 'Zwanger'. To the right of these categories is a 'Klantenservice' section with a 'Mijn UWV / Werkmap' button and a 'DigID Inloggen' button. Below the main categories, there are four featured tiles: 'Werkloos' (with a woman's photo), 'Ziek' (with a man's photo), 'Wajong' (with a woman's photo), and 'Zwanger' (with a baby's photo). On the right side, there are two informational boxes: 'Wanneer betaalt UWV mijn uitkering?' and 'Vakantiegeld in mei'. The 'Wanneer betaalt UWV mijn uitkering?' box contains the following information:

Uitkering	Betaaldatum
WW	Iedere 4 weken <a href="#">Bereken uw persoonlijke betaaldatum</a>
WIA, Wajong, WAZ, WAO	vrijdag 22 mei
Ziektewet	Iedere week

The 'Vakantiegeld in mei' box contains the text: 'UWV betaalt in mei uw vakantiegeld. Bekijk hier op welke dag u het geld ontvangt.' and a button for 'Vakantiegeld 2015'. On the left side of the page, there are sidebars for 'Uitkering aanvragen' and 'Evenementen'.

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke

# Inhoudsopgave

	<b>Samenvatting</b>	4
<b>1</b>	<b>uwv.nl</b>	
<b>1.1</b>	<b>Klantbeleving</b>	
1.1.1	Klantgerichtheidsmonitor	6
1.1.2	Contentfeedback	6
<b>1.2</b>	<b>Bezoeken</b>	
1.2.1	Bezoek uwv.nl	7
1.2.2	Aandeel mobiele apparaten	7
1.2.3	Bezoeken per onderdeel	8
1.2.4	Verzuimmeldingen en gebruik Digipoort	9
<b>1.3</b>	<b>Beschikbaarheid en foutmeldingen</b>	
1.3.1	Beschikbaarheid	10
1.3.2	Niet gevonden pagina's	10
<b>1.4</b>	<b>Benchmarks</b>	
1.4.1	Internetbezoeken versus telefoontjes (calls)	11
<b>2</b>	<b>werk.nl</b>	
<b>2.1</b>	<b>Klantbeleving</b>	
2.1.1	Klantgerichtheidsmonitor	13
<b>2.2</b>	<b>Bezoeken</b>	
2.2.1	Bezoek werk.nl	13
2.2.2	Aandeel mobiele apparaten	13
<b>2.3</b>	<b>Bezoek werkzoekenden</b>	
2.3.1	Bezoek Werkmap	14
2.3.2	Gebruik onderdelen Werkmap	14
2.3.3	Zoeken en gevonden worden	15
2.3.4	Cv-kaart	16
2.3.5	Online trainingen	16
2.3.6	Webinars	17
<b>2.4</b>	<b>Bezoek werkgevers</b>	
2.4.1	Bezoek 'Mijn werk'	18
2.4.2	Gebruik onderdelen 'Mijn werk'	18
2.4.3	Zoeken en gevonden worden	19
<b>2.5</b>	<b>Beschikbaarheid en performance</b>	
2.5.1	Beschikbaarheid	20
2.5.2	Performance	20
<b>2.6</b>	<b>Gebruik klantondersteuning</b>	
2.6.1	Klantvragen	21

## Samenvatting

Deze kwartaalrapportage over de websites [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl) toont de gegevens van het eerste kwartaal (Q1) van 2016. We vergelijken deze gegevens waar mogelijk met de gegevens van dezelfde periode in 2015.

### **Uwv.nl**

Van de bezoekers die contentfeedback geven op het onderdeel Particulieren, geeft 84% aan geholpen te zijn met de geboden informatie. Dit is een stijging van 12 %punt ten opzichte van Q1 2015 (72% positieve feedback in Q1 2015). Bij het onderdeel Werkgevers daalde het percentage positieve feedback echter van 59% naar 58%.

Het aantal bezoeken steeg van iets meer dan 11 miljoen in Q1 2015 naar ruim 14 miljoen in Q1 2016. Dit is een toename van 27%. Met name het aantal bezoeken aan het onderdeel Particulieren en aan het Werkgeversportaal was in Q1 2016 hoger dan in Q1 2015. Het aantal Werkgeversportaal-accounts is eind Q1 2016 70% hoger dan eind Q1 2015.

Voor de beschikbaarheid van [uwv.nl](http://uwv.nl), Mijn UWV en het Werkgeversportaal geldt een SLA-norm van 99,8%. In januari en februari 2016 voldeed Mijn UWV niet aan deze norm. Dit werd veroorzaakt door een storing. De beschikbaarheid van de andere onderdelen lag gedurende Q1 2016 wel boven de bijbehorende norm.

Het aantal bezoeken dat stuit op een niet gevonden pagina ('de 404-meldingen') lag in Q1 2016 met 0,65% aanzienlijk hoger dan in Q1 2015 (0.29%). De oorzaken hiervan liggen voor een groot deel buiten [uwv.nl](http://uwv.nl).

Het aantal binnengekomen telefoontjes (calls) in Q1 2016 is gedaald met 3%. Dit terwijl het aantal internetbezoeken over dezelfde periode met 27% gestegen is. In Q1 2015 was de verhouding aantal binnenkomende telefoontjes : internetbezoeken = 1 : 6,5. In Q1 2016 is deze verhouding verbeterd tot 1 : 8,6. De trend over de langere termijn is en blijft dat het aantal internetbezoeken stijgt en het aantal calls (licht) daalt.

### **Werk.nl**

In Q1 2016 kreeg [werk.nl](http://werk.nl) 10,8 miljoen bezoeken, een afname van 13% ten opzichte van Q1 2015. Het is ook in de tussenliggende periode dat het economisch herstel en een lichte terugloop in het aantal werkzoekenden inzette. Vanaf Q2 2015 is het aantal bezoeken aan [werk.nl](http://werk.nl) stabiel. Deze stabiliteit heeft zich in Q1 2016 doorgezet.

Het gebruik van de persoonlijke omgeving voor werkzoekenden, de Werkmap, vertoont eenzelfde trend. De Werkmap kreeg dit kwartaal 12% minder bezoeken in vergelijking tot hetzelfde kwartaal van vorig jaar. Werkzoekenden bekeken ook 29% minder vaak een vacature, ten opzichte van Q1 2015. Door het grotere aanbod van vacatures vinden werkzoekenden sneller een passende vacature om op te solliciteren.

Werkgevers bezochten in Q1 2016 [werk.nl](http://werk.nl) vaker dan in Q1 2015. Het aantal bezoeken van werkgevers aan de persoonlijke omgeving nam met 15% toe. Daarbij zijn werkgevers ook meer op zoek naar potentiële werknemers. Het aantal malen dat er een cv is bekeken is dit kwartaal met 22% toegenomen ten opzichte van hetzelfde kwartaal van vorig jaar. Ook stonden er gemiddeld 25% meer vacatures op [werk.nl](http://werk.nl).

Gedurende Q1 2016 was [werk.nl](http://werk.nl) 98,1% beschikbaar, 0,8%-punt lager in vergelijking tot Q1 2015. Perioden van niet beschikbaar zijn werden grotendeels veroorzaakt door gepland technisch en functioneel onderhoud (gepland onderhoud vindt plaats in weekenden en gebruikers worden hierover vooraf en tijdens het geplande onderhoud geïnformeerd). Daarnaast heeft [werk.nl](http://werk.nl) dit kwartaal een snellere laadtijd weten te realiseren van gemiddeld 1,01 seconde, tijdens Q1 2015 was dit 1,35 seconde.

In vergelijking tot Q1 2015 vonden meer bezoekers direct online hun weg op [werk.nl](http://werk.nl). Het gebruik van [werk.nl](http://werk.nl) gaf dit kwartaal minder aanleiding tot het zoeken naar antwoorden via de veelgestelde vragen. Ook het aantal binnengekomen telefoontjes (calls) per bezoek is afgenomen.

**1. [uwv.nl](http://uwv.nl)**

## 1.1 Klantbeleving

Er wordt op meerdere manieren informatie verzameld over hoe de klant de online dienstverlening van uwv.nl ervaart. Hier bespreken we 2 bronnen: de Klantgerichtheidsmonitor-enquete (de metingen hiervoor werden uitgevoerd rond oktober van 2014 en 2015) en de real-time contentfeedback op uwv.nl die klanten via de feedbackmodule geven.

### 1.1.1 Klantgerichtheidsmonitor

In de klantgerichtheidsmonitor (twee keer per jaar) wordt de klant via een e-mailenquete gevraagd een rapportcijfer (10-puntschaal) te geven op onder meer een aantal items die direct betrekking hebben op uwv.nl.

Bij de halfjaar- en jaarrapportages zullen de uwv.nl gerelateerde scores uit de klantgerichtheidsmonitor enquete hieronder worden weergegeven.

Bron: Klanttevredeneheid als gemeten in de KGM (halfjaarlijkse)

### 1.1.2 Contentfeedback

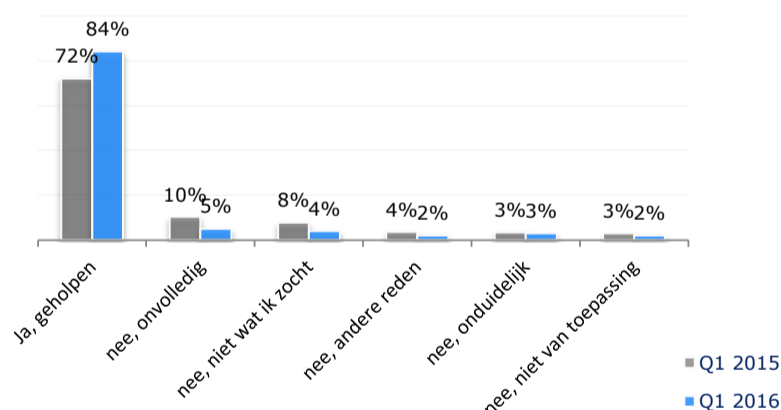
Via de vraag 'Bent u geholpen met deze informatie?' onder elk informatieblok/pagina kunnen bezoekers feedback geven. Dit maakt een continue monitoring op de kwaliteit van de geboden informatie mogelijk.

Het percentage respondenten op het onderdeel Particulieren dat positief reageert op de vraag 'Bent u geholpen met deze informatie?' is in Q1 2016 fors gestegen. Waar dit in Q1 2015 slechts 72% was, is dit in Q1 2016 gestegen naar 84%.

Op het onderdeel Werkgevers is er een lichte daling (-1%punt) te zien in positieve feedback. In Q1 2015 reageerde 59% positief op de vraag 'Bent u geholpen met deze informatie?', in Q1 2016 is dit gedaald naar 58%.

Zowel voor Particulieren als bij het Werkgevers deel worden 'Ik vind de informatie onvolledig' en 'Dit is niet de informatie die ik zoek' het meest genoemd als reden voor ontevredenheid.

Fig 1. Feedback particulieren



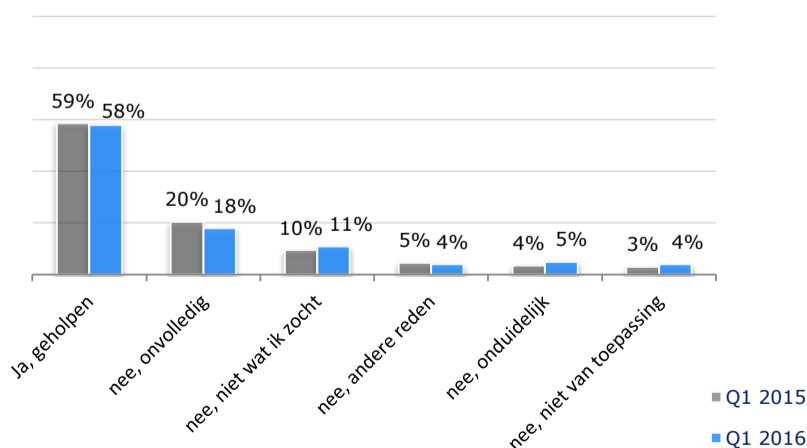
Bent u geholpen met deze informatie?

Feedback particulieren	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Ja	72%	84%	+12%
Nee;			
onvolledig	10%	5%	-5%
niet wat ik zoek	8%	4%	-4%
andere reden	4%	2%	-2%
onduidelijk	3%	3%	0%
niet van toepassing	3%	2%	-1%

Verschil in %-punten

Bron: Webtrends

Fig 2. Feedback werkgevers



Bent u geholpen met deze informatie?

Feedback werkgevers	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Ja	59%	58%	-1%
Nee;			
onvolledig	20%	18%	-2%
niet wat ik zoek	10%	11%	+1%
andere reden	5%	4%	-1%
onduidelijk	4%	5%	+1%
niet van toepassing	3%	4%	+1%

Verschil in %-punten

Bron: Webtrends

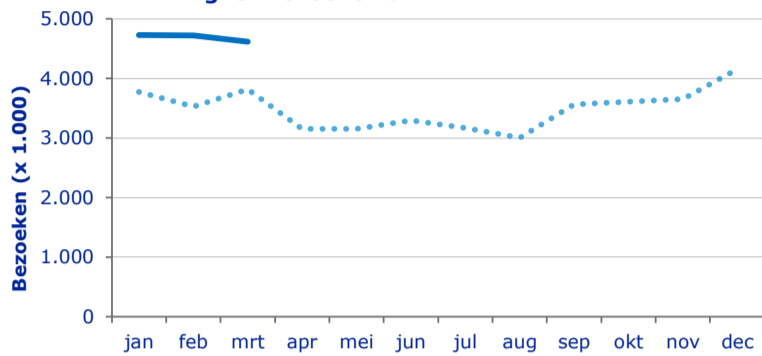
Feedback particulieren in 2015: N=293.406, feedback werkgevers in 2015: N=8.014

## 1.2 Bezoeken

### 1.2.1 Bezoek uuv.nl

Met ruim 14 miljoen bezoeken zijn er in Q1 2016 27% meer bezoeken dan in diezelfde periode vorig jaar.

Fig. 3. Bezoeken uuv.nl



	Q1 2015	Q1 2016	verschil
UWV totaal	11.118.730	14.077.507	<b>+27%</b>

Bron: Webtrends

..... 2015  
 ——— 2016

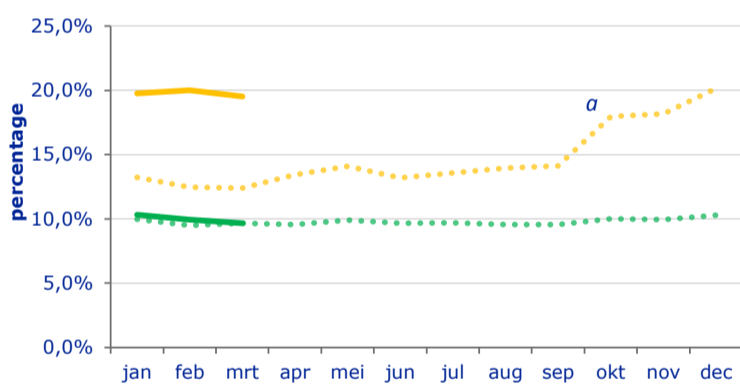
### 1.2.2 Aandeel mobiele apparaten

In figuur 4 is de ontwikkeling in het gebruik van mobiele apparaten te zien. In 2015 zijn zowel de publieke als de besloten gedeelten van de onderdelen Particulieren (Mijn UWV) en Werkgevers (Werkgeversportaal) 'responsive' gemaakt. In 2015 nam het gebruik van de smartphone verder toe tot ruim 20% in december, met een gemiddelde van 14,8% over heel 2015. Gedurende Q1 2016 is het smartphone gebruik rond de 20% gebleven.

Figuur 5 toont het aantal downloads en sessies van de nieuwe Wegwijzer-WW-app die sinds juli 2015 beschikbaar is voor iOS- (Apple-)toestellen en sinds september ook voor android-toestellen. Op basis van de cijfers van Q1 2016 lijkt de stijging van de maandelijks installaties van de app wat af te vlakken.

Er werden in Q1 2016 meer dan 97.000 sessies gestart (+11% ten opzichte van Q4 2015), maar ook de stijging van het aantal sessies lijkt tot een halt te komen. Mogelijk is dit echter slechts een tijdelijke halt na een piek in januari.

Fig. 4. Percentage smartphones en tablets



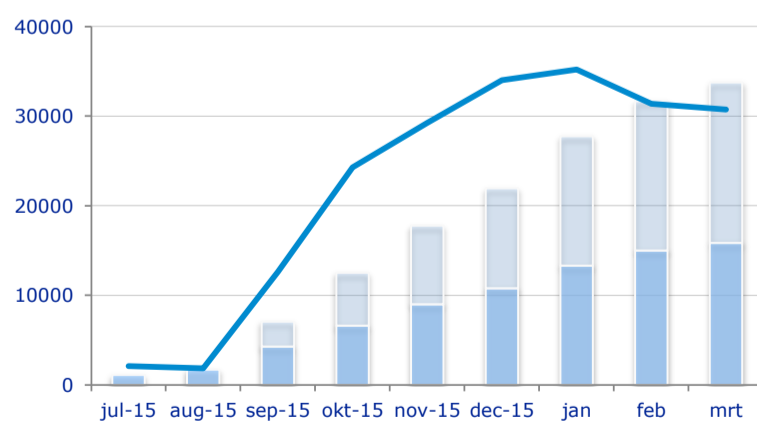
	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Smartphone	13%	20%	<b>+7%</b>
Tablet	10%	10%	<b>0%</b>

Verschil in %-punten

..... 2015 - Smartphone  
 ..... 2015 - Tablet  
 ——— 2016 - Smartphone  
 ——— 2016 - Tablet

a: De plotselinge stijging die er in oktober lijkt te zijn geweest, is een vertekening veroorzaakt door een verbetering in de webanalyse software in het identificeren van mobiele bezoeken.

Fig 5. Installaties en gebruik 'Wegwijzer' App



	Q1 2016
Installaties iOS	15.843
Installaties Android	17.920
Sessies	97.287

Bron: iTunes Connect, Google Play en Google Analytics

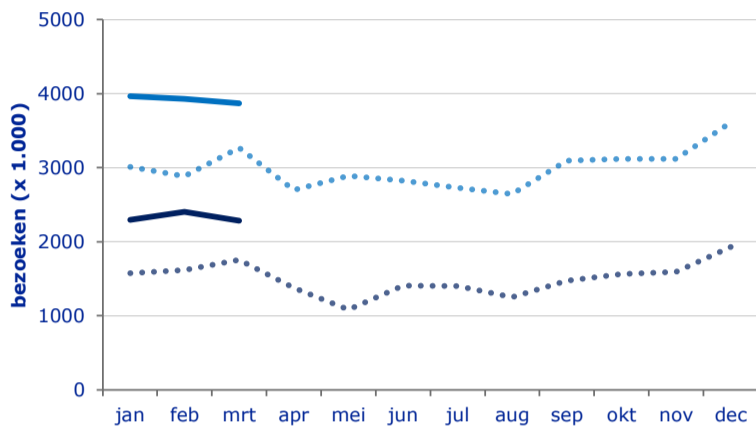
Installaties Android  
 Installaties Apple

Opmerking: aantallen installaties op maandbasis (grafiek 5) zijn cumulatief.

**1.2.3 Bezoeken per onderdeel**

De figuren 6, 7 en 8 laten zien dat het aantal bezoeken aan bijna alle onderdelen van de site in Q1 2016 hoger lag dan in Q1 2015. Met name het publieke gedeelte van Particulieren en het Werkgeversportaal zien een forse groei. Dit komt onder andere door de digitalisering van formulieren en informatie en de aankondiging van wetswijzigingen die bezoek aan de website genereerden, en door het ter beschikking komen van meer functionaliteiten eind 2015.

**Fig. 6. Bezoeken Particulieren**

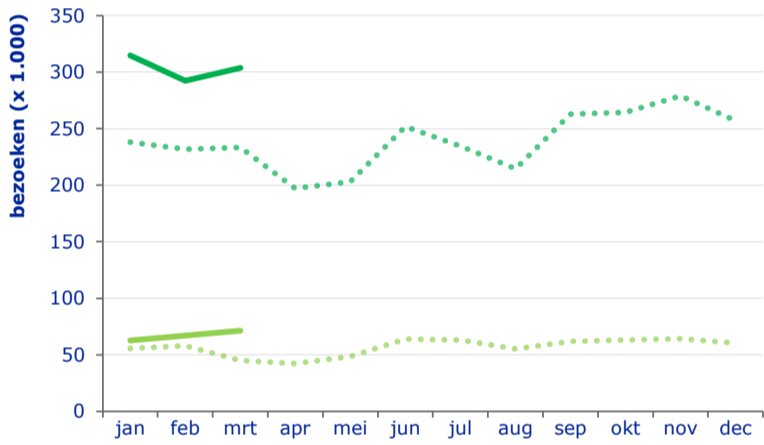


	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Particulieren publiek	9.165.773	11.767.964	<b>+28%</b>
Mijn UWV	4.947.350	6.986.185	<b>+41%</b>

Bron: Webtrends (jaartotalen)

- ..... Particulieren publiek - 2015
- Particulieren publiek - 2016
- ..... Mijn UWV - 2015
- Mijn UWV - 2016

**Fig. 7. Bezoeken Werkgevers**



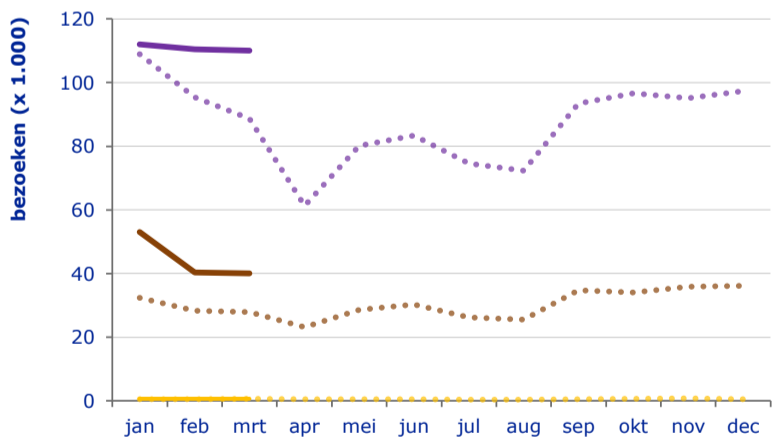
	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Werkgevers publiek	703.013	910.534	<b>+30%</b>
Werkgeversportaal	158.887	201.009	<b>+27%</b>

Bron: Webtrends (jaartotalen)

- ..... Werkgevers publiek - 2015
- Werkgevers publiek - 2016
- ..... Werkgeversportaal - 2015
- Werkgeversportaal - 2016

Opmerking: Werkgevers publiek daling (-1%) heeft te maken met een uitzonderlijke piek in januari 2015.

**Fig. 8. Bezoeken Over UWV en Zakelijk**



	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Over UWV	292.929	332.570	<b>+14%</b>
Zakelijk publiek	88.704	133.413	<b>+50%</b>
Gegevensdiensten	1.814	1.978	<b>+9%</b>

Bron: Webtrends (jaartotalen)

- ..... Over UWV - 2015
- Over UWV - 2016
- ..... Zakelijk - publiek - 2015
- Zakelijk - publiek - 2016
- ..... Gegevensdiensten - 2015
- Gegevensdiensten - 2016

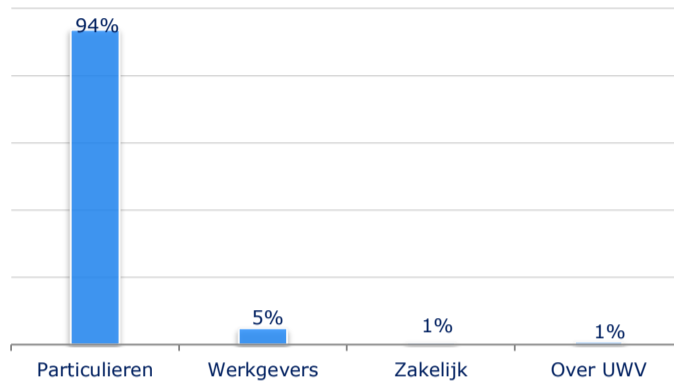


### 1.2.3 Bezoeken per onderdeel

Uwv.nl bestaat uit 4 hoofdonderdelen en 7 subonderdelen. Particulieren, bedoeld voor (potentiële) particuliere klanten van UWV, is wat betreft page views verreweg het meest bezochte onderdeel van de site (94%). Het bestaat, net als Werkgevers en Zakelijk, uit een openbaar gedeelte (Particulieren publiek), en een besloten gedeelte (Mijn UWV).

Particulieren    Werkgevers    Zakelijk    Over UWV

Fig. 9. Verhouding site-onderdelen



	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Particulieren	92%	94%	+2%
Werkgevers	6%	5%	-1%
Zakelijk	1%	1%	0%
Over UWV	1%	1%	0%

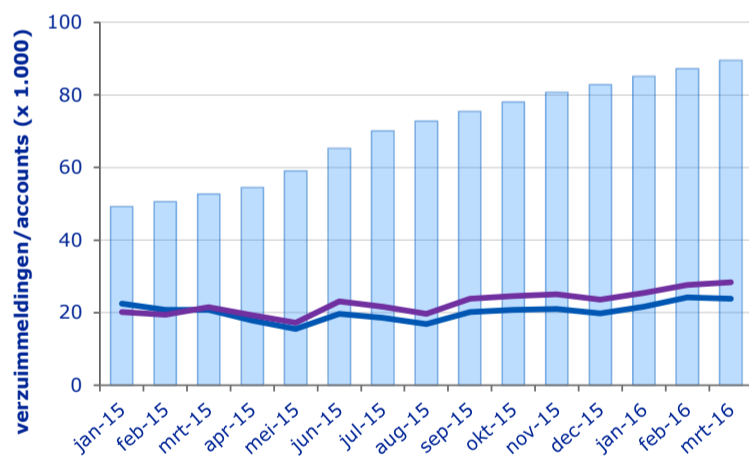
Verschil in %-punten  
Bron: Webtrends

### 1.2.4 Verzuimmeldingen en gebruik Digipoort

Met de Verzuimmelder en Digipoort kan de werkgever digitaal verzuimmeldingen doorgeven aan UWV. De Verzuimmelder is beschikbaar via het onderdeel Werkgevers en is de voornaamste reden om het Werkgeversportaal (WGP) te bezoeken. Over 2015 zijn de beschikbare functionaliteiten op het Werkgevers portaal uitgebreid (o.a. brieven ZW, doelgroepregister en uploaden documenten). Dit heeft er voor gezorgd dat het aantal WGP-accounts relatief sterk is gestegen (+70%) ten opzichte van het aantal bezoeken op het publieke deel van Werkgevers (-1%, fig. 7).

In Q1 2016 werden er bijna 70.000 meldingen via Digipoort en meer dan 81.000 meldingen via de Verzuimmelder ontvangen, in totaal 151.010 digitale meldingen. Dit is een stijging van 20% ten opzichte van Q1 2015.

Fig. 10. Aantal ziekmeldingen Digipoort en Verzuimmelder en WGP accounts



	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Digipoort	64.125	69.584	+9%
Verzuimmelder	61.214	81.426	+33%
WGP accounts	52.697	89.576	+70%

Bron: cijfers DIGIZSM

Som van WGP Accounts  
Digipoort  
Verzuimmelder

## 1.3 Beschikbaarheid en foutmeldingen

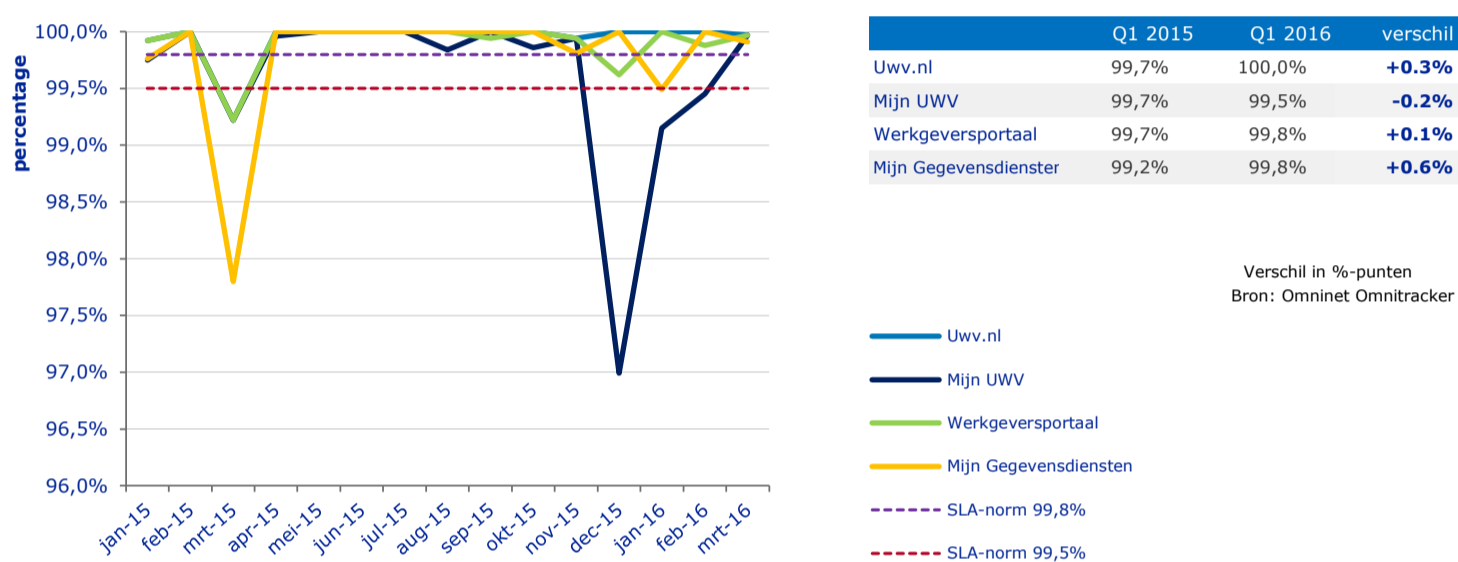
### 1.3.1 Beschikbaarheid

Figuur 11 laat de beschikbaarheid zien van het publieke gedeelte van uwv.nl en de 3 portalen Mijn UWV, Werkgeversportaal en Mijn Gegevensdiensten. Het publieke gedeelte en de afzonderlijke portalen bestaan elk uit verschillende technische onderdelen. Van elk van deze onderdelen is de beschikbaarheid bekend. Ten behoeve van de overzichtelijkheid worden deze technische onderdelen hier niet apart weergegeven.

Voor uwv.nl, Mijn UWV en het Werkgeversportaal geldt een SLA<sup>1</sup>-norm van 99,8%. In zowel januari als februari 2016 voldeed Mijn UWV niet aan de norm. Dit werd veroorzaakt door storingen bij piekbelasting. In maart heeft geen soortgelijke storing plaatsgevonden. De beschikbaarheid op de andere onderdelen zit gedurende Q1 2016 gemiddeld boven de bijbehorende norm voor deze onderdelen (99,5%).

<sup>1</sup> SLA - Service Level Agreement

Fig. 11. Beschikbaarheid uwv.nl



### 1.3.2 Niet gevonden pagina's

Het percentage niet gevonden pagina's (de 404-meldingen) is in Q1 2016 met 125% (0,36 %-punt) toegenomen ten opzichte van Q1 2015.

Een groot deel van deze 404-meldingen komt voor rekening van niet werkende links op sites en zoekmachines buiten uwv.nl.\*\*

	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Percentage 404's*	0,29%	0,65%	<b>+125%</b>

Bron: Webtrends

\* Het totaal aantal vertoningen van niet gevonden pagina's t.o.v. het totaal aantal bezoeken aan uwv.nl over dezelfde periode. Het totaal aantal vertoningen van niet gevonden pagina's als percentage van het totaal aantal vertoonde pagina's van uwv.nl ligt ongeveer 6 keer lager.

\*\* Hierbij zijn dit (voor q1 2016) vooral de zoekmachineresultaten van bing en yahoo, en de sites wajongwijzer.nl en judex.nl.

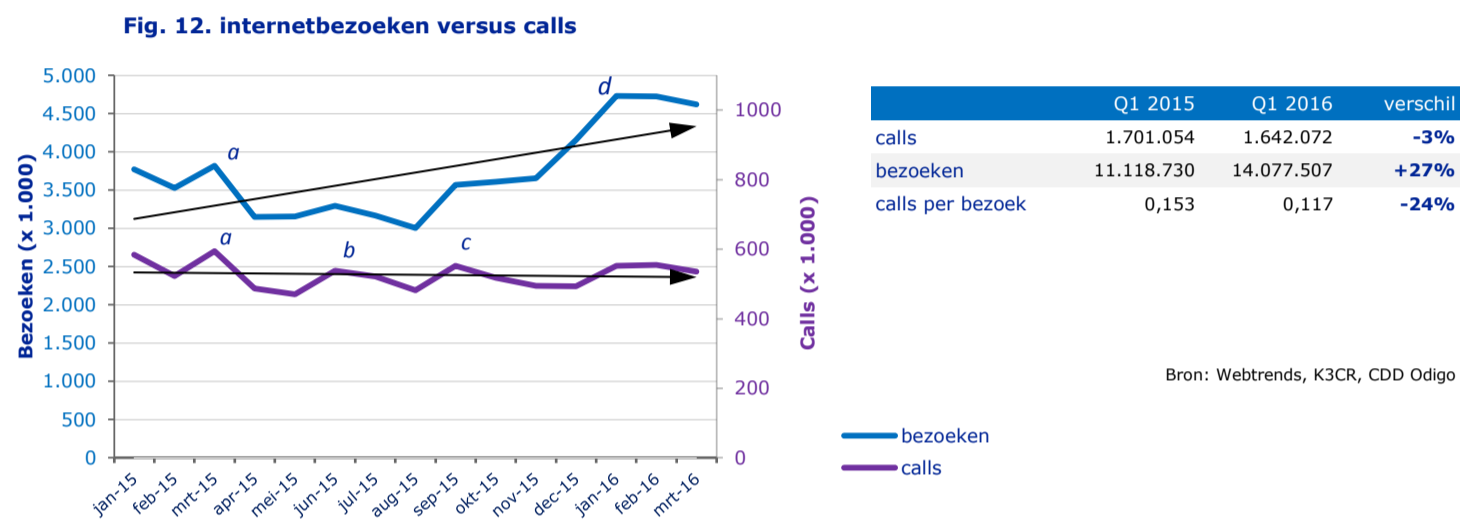
## 1.4 Benchmarks

### 1.4.1 Internetbezoeken versus telefoontjes (calls)

Figuur 12 vergelijkt het aantal websitebezoeken met het aantal binnenkomende telefoontjes (calls) bij de klantenservice\*.

Te zien is dat pieken in het aantal internetbezoeken gepaard gaan met pieken in het aantal calls. Het aantal internetbezoeken is in Q1 2016 sterk toegenomen (27% ten opzichte van Q1 2015), terwijl het aantal calls over dezelfde periode met 3% is afgenomen.

In Q1 2015 was de verhouding aantal binnenkomende telefoontjes : internetbezoeken = 1 : 6,5. In Q1 2016 is deze verhouding verbeterd tot 1 : 8,6. De trend over de langere termijn op uwv.nl is dat het aantal internetbezoeken stijgt en het aantal calls daalt.



\* Totaal aantal calls naar uwv klantenservice exclusief calls gecategoriseerd als calls n.a.v. werk.nl.

a : Terugkerende seizoenstrend, piek van maart.

b : Door de communicatie voorafgaand aan de Wwz-wijzigingen van 1 juli nam het aantal calls tijdelijk toe. Op deze toename in telefonie is actief ingespeeld: zo zijn bijvoorbeeld de meest gestelde vragen in de telefoongesprekken gebruikt om de toelichting op het 'formulier inkomstenopgave' verder te optimaliseren.

c : Drievoudige oorzaak; uitrol naar nieuw telefonieplatform (CDD 'Odigo') heeft voor wat storingen gezorgd, tijdelijke toename in Wwz-gerelateerde vragen en de uitbetaling van WTCG aan AW klanten vond in die periode plaats.

d : Een verhoogd aantal internetbezoeken over de eerste drie maanden van het jaar is gebruikelijk. De stijging is mogelijk groter door het verplichtstellen van het invullen van de inkomstenopgave.

## **2. werk.nl**

## 2.1 Klantbeleving

### 2.1.1 Klantgerichtheidsmonitor

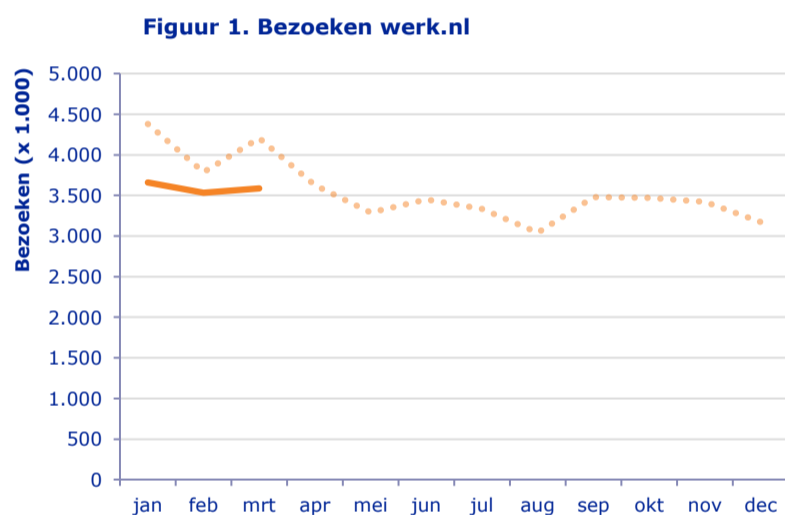
UWV meet halfjaarlijks hoe werkzoekenden en werkgevers het serviceniveau van de digitale dienstverlening van UWV WERKbedrijf ervaren. Deze cijfers worden tijdens de halfjaar- en jaarrapportages hier gepubliceerd. Tijdens de laatste meting van 2015 was het algemeen oordeel met betrekking tot werk.nl als volgt:

- het algemeen oordeel van werkzoekenden: 6,9
- het algemeen oordeel van werkgevers: 6,0

## 2.2 Bezoeken

### 2.2.1 Bezoek werk.nl

Het totaal aantal bezoeken aan werk.nl is dit kwartaal in vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 gedaald met 13%. De piek in het eerste kwartaal, die de afgelopen jaren voornamelijk in januari te zien was, viel dit kwartaal lager uit. Het bezoek is vanaf april 2015, met uitzondering van de vakantiemaanden, stabiel gebleven. Gemiddeld heeft werk.nl in dit kwartaal circa 3,6 miljoen bezoeken per maand gekregen.

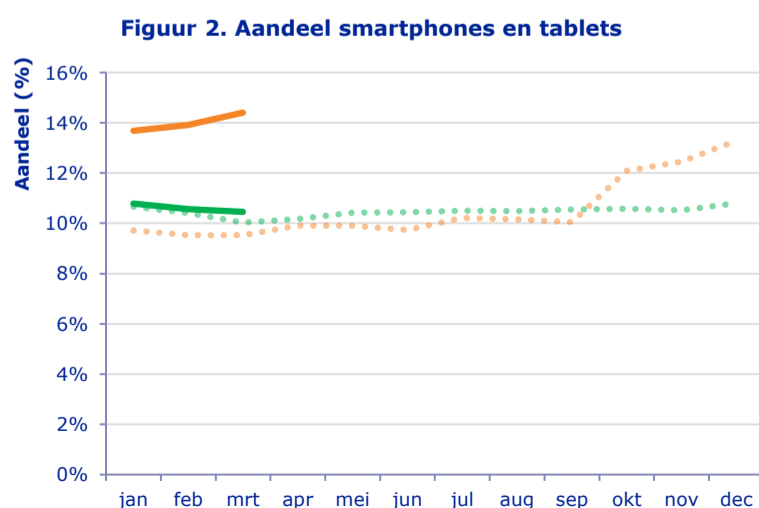


Bezoek werk.nl	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Totaal	12.369.187	10.779.662	-13%

Bron: Webtrends

### 2.2.2 Aandeel mobiele apparaten

Tijdens het eerste kwartaal van 2016 werd werk.nl voor 25% via een smartphone of tablet bezocht. In vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 is dit een stijging van 4,6%-punt. Waar het aantal bezoeken via tablets zeer constant is, vertoont het aantal bezoeken aan werk.nl door middel van een smartphone vanaf september 2015 een stijgende trend. De mogelijke oorzaak hiervan is een verbeterde 'schaalbaarheid' van werk.nl die eind augustus 2015 is doorgevoerd. Hierdoor is werk.nl beter te bekijken op kleine schermen. Daarnaast speelt bij de sterke stijging die zichtbaar is in oktober 2015 ook een verbeterde meting met betrekking tot de herkenning van smartphones een rol.



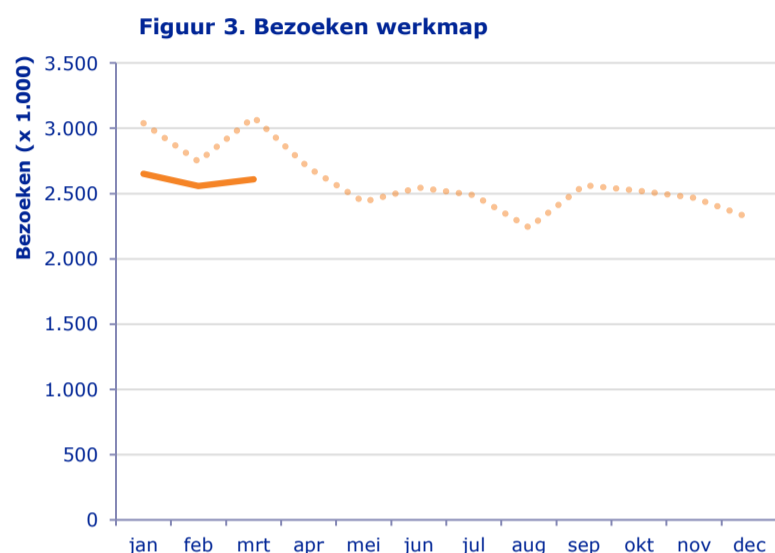
Aandeel apparaat	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Smartphone	9,6%	14,0%	+4,4%
Tablet	10,4%	10,6%	+0,2%

Bron: Webtrends

## 2.3 Bezoek werkzoekenden

### 2.3.1 Bezoek Werkmap

Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving (de Werkmap) is in het eerste kwartaal van 2016 met 12% afgenomen ten opzichte van het eerste kwartaal van 2015. Net als bij het totale bezoek aan werk.nl is ook hier de traditionele piek in januari dit jaar minder duidelijk, en is vanaf april 2015 het aantal bezoeken stabiel gebleven. Dit kwartaal zijn er bijna 2,6 miljoen bezoeken per maand aan de Werkmap geweest.



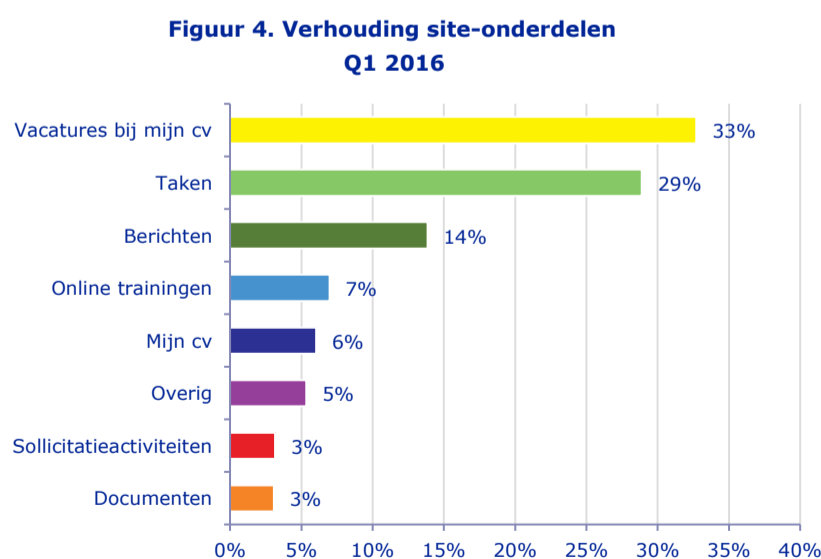
Bezoek Werkmap	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Totaal	8.871.474	7.820.468	-12%

Bron: Webtrends

### 2.3.2 Gebruik onderdelen Werkmap

Figuur 4 laat zien waar werkzoekenden in de Werkmap de meeste tijd aan hebben besteed. Vooral 'Vacatures bij mijn cv' (33%), 'Taken' (29%) en 'Berichten' (14%) zijn onderdelen waar de bezoekers tijdens het eerste kwartaal van 2016 veel tijd aan besteedden. In vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 valt op dat men minder online trainingen heeft gevolgd (zie ook 2.3.5. Online trainingen). Werkzoekenden zijn daarentegen juist meer tijd gaan besteden aan 'Taken' en 'Berichten'.

Per 31 augustus 2015 hebben werkzoekenden de beschikking gekregen over een tippagina in de Werkmap: 'Mijn tips'. Via deze pagina ontvangen zij regelmatig tips ter ondersteuning van de UWV-dienstverlening en hun zoektocht naar werk. Werkzoekenden krijgen, verspreid over een aantal vaste momenten, in totaal 21 tips.



Site-onderdeel	Q1 2015	Q1 2016
Vacatures bij mijn cv	29,6%	32,7%
Taken	21,7%	28,9%
Berichten	9,4%	13,8%
Online trainingen	18,8%	7,0%
Mijn cv	9,4%	6,0%
Sollicitatieactiviteiten	2,8%	3,2%
Documenten	2,6%	3,1%
Vacature zoeken	3,3%	2,5%
Wijziging / werk gevonden	1,3%	1,5%
Bewijs van inschrijving	0,5%	0,6%
Rechten en plichten	0,2%	0,3%
Mijn agenda	0,2%	0,2%
Mijn tips	-	0,2%
Mijn netwerk	0,1%	0,1%
Mijn weg naar werk	0,0%	0,0%

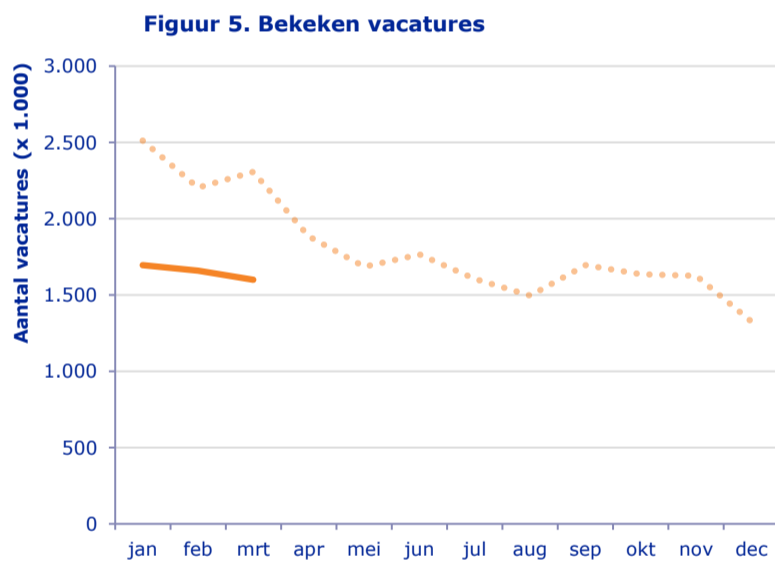
Bron: Webtrends

### 2.3.3 Zoeken en gevonden worden

Het eerste kwartaal van 2016 is het aantal keren dat er een vacature is bekeken gedaald met 29% ten opzichte van het eerste kwartaal van 2015. Door het gegroeide aanbod van vacatures, is het voor werkzoekenden makkelijker om een vacature te vinden waar zij op kunnen solliciteren. Werkzoekenden komen hierdoor minder in de situatie dat zij hun zoekgebied moeten vergroten. Dat scheelt ongetwijfeld in zoekwerk. Daarnaast speelt bovendien het gedaalde aantal werkzoekenden een rol bij de daling in het aantal keren dat er op werk.nl een vacature is bekeken. Per maand werd er in 2015 circa 1,7 miljoen keer een vacature bekeken.

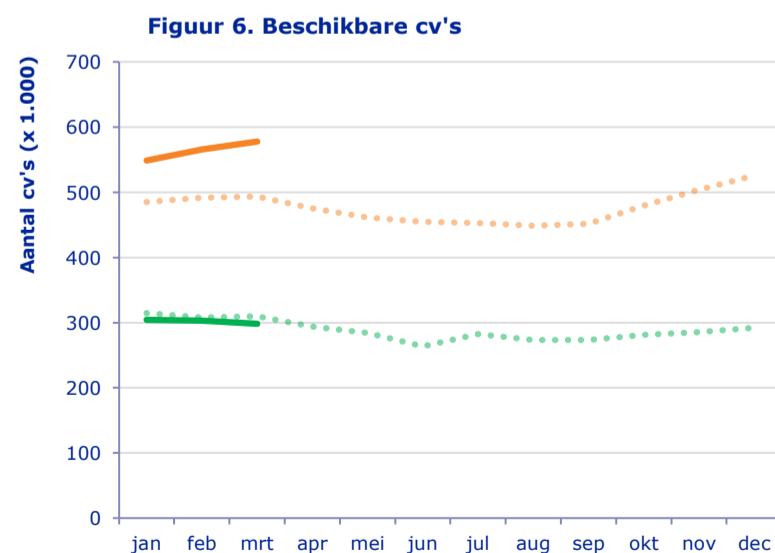
Het gemiddeld aantal door werkzoekenden beschikbaar gestelde cv's is in dit kwartaal met 15% gestegen ten opzichte van het eerste kwartaal van 2015. Vanaf september 2015 is er een stijging zichtbaar in het aantal beschikbare cv's op werk.nl. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat sinds eind augustus het automatisch verlengen van de cv's van WW'ers is ingevoerd. Dit zorgde er echter ook voor dat ook cv's van werkzoekenden waarvan de WW is beëindigd maar die nog wel ingeschreven staan, automatisch worden verlengd. In de komende release zal dit onbedoelde bij-effect worden verholpen. Ondanks de invoering van het automatisch verlengen van de cv's van WW'ers is in vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 het aantal beschikbare cv's van WW'ers gedaald met 3%. Dit heeft simpelweg te maken met een lager aantal WW'ers. Het percentage WW'ers met een actief cv op werk.nl is sinds september gestegen naar ruim 81%, dit was in augustus 2015 nog 76%.

Gemiddeld waren er het eerste kwartaal van 2016 circa 564.000 cv's beschikbaar op werk.nl, waarvan circa 302.000 cv's van WW'ers. Vanaf september is er een stijging zichtbaar.



Bekeken vacatures	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Totaal	7.019.678	4.955.004	<b>-29%</b>

Bron: Webtrends



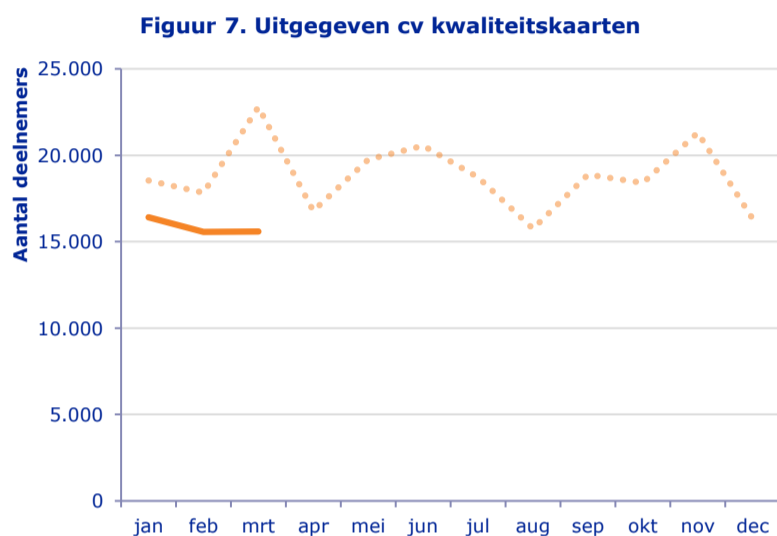
Beschikbare cv's (gemiddelde)	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Alle werkzoekenden	489.974	564.204	<b>+15%</b>
WW'ers	310.891	302.114	<b>-3%</b>

Bron: MIP

### 2.3.4 Cv-kaart

De cv-kaart is een overzicht voor de individuele klant waarin feedback wordt gegeven op het cv zoals dat op werk.nl staat. Er wordt aangegeven wat goed is en wat beter kan bij de ingevulde velden (bijvoorbeeld de zoekstraal, aanvullende informatie, ontbrekende periodes in werkervaring). De kaart bevat ook feedback over beroepen waarop de klant zoekt, en waar vergelijkbare werkzoekenden naar zoeken. De klant krijgt de kaart tijdens het 4e-maandsevaluatiegesprek dat met iedere WW'er wordt gevoerd.

Tijdens het eerste kwartaal van 2016 zijn er circa 48.000 cv-kaarten uitgereikt aan WW'ers. Landelijk gezien past 57% van de klanten het cv aan op basis van de informatie op de kaart. Deze aangepaste cv's scoren aantoonbaar beter in de match- en zoekresultaten.



Uitgegeven kwaliteitskaarten	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Totaal	59.177	47.578	<b>-20%</b>

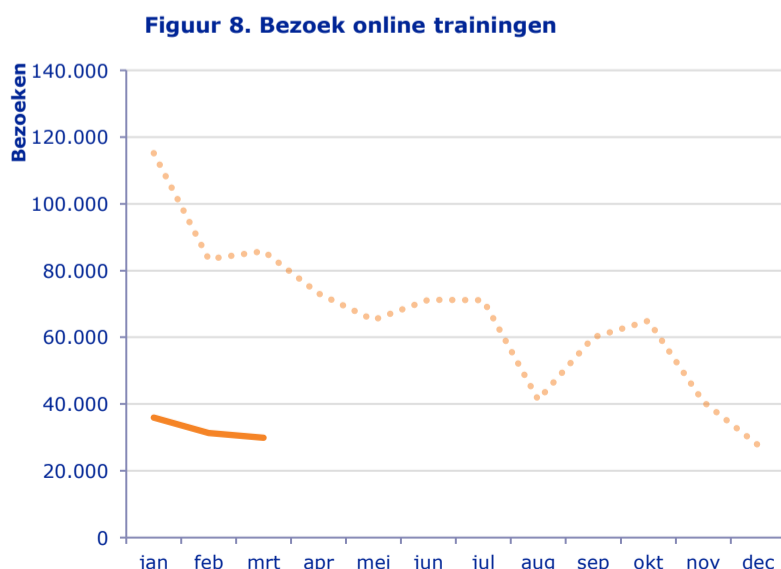
Bron: UWV WERKbedrijf

— Aantal uitgegeven kwaliteitskaarten 2016  
 ..... Aantal uitgegeven kwaliteitskaarten 2015

### 2.3.5 Online trainingen

Er worden op dit moment 4 online trainingen aangeboden. Het bezoek aan deze online trainingen is in vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 afgenomen. Dit komt voornamelijk door de daling van het aantal bezoeken aan de online training 'Solliciteren' (zie figuur 8). De oorzaak van deze daling ligt in een nieuwe klantbenadering. Tot 5 oktober werd de online training 'Solliciteren' aangeboden als adviestaak, per 1 november krijgen werkzoekenden deze online training als tip via de Werkmap. Hierdoor voelen sinds november werkzoekenden zich minder verplicht de online training 'Solliciteren' te volgen.

De 4 online trainingen worden gemiddeld gewaardeerd met een 7,7. De online training 'Zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering' springt erbovenuit met een waardering van 8,1. Wanneer we de waarderingen van dit kwartaal vergelijken met die van het eerste kwartaal van 2015, dan zien we dat deze zeer constant zijn. Bezoekers geven met name aan dat de online trainingen duidelijk zijn en makkelijk in het gebruik.



Waardering online trainingen	Q1 2015	Q1 2016
Online training Solliciteren	7,4	7,4
Rondleiding Werkmap	7,8	7,8
Zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering	8,2	8,1
Vind een baan met social media	7,6	7,6

Bron: UWV WERKbedrijf

Bezoek online trainingen	Q1 2015	Q1 2016
Online training Solliciteren	185.940	26.486
Rondleiding Werkmap	61.784	31.839
Zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering	22.504	29.403
Vind een baan met social media	14.356	9.374

Bron: Webtrends

— Bezoeken 2016  
 ..... Bezoeken 2015

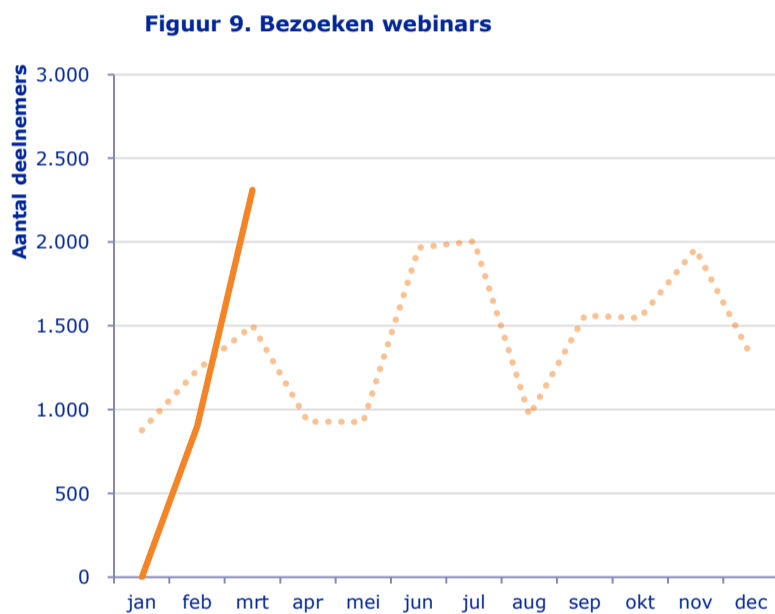


### 2.3.6 Webinars

Via werk.nl hebben werkzoekenden de mogelijkheid om webinars te volgen. Van medio december 2015 tot medio februari is er gewerkt aan de verbetering van de webinars en implementatie van een nieuwe software. Tijdens deze periode zijn er geen webinars aangeboden. De nieuwe software maakt de webinars veel toegankelijker voor de klant, waardoor het totaal aantal deelnemers aan de verschillende webinars vanaf medio februari is toegenomen ten opzichte van vorig jaar..

Werkzoekenden krijgen via de Werkmap een uitnodiging om zich in te schrijven voor deelname. Het aanbod bestaat uit 4 webinars: 'Hoe val ik op met mijn cv?', 'Netwerken met Twitter', 'Solliciteren met 20 jaar werkervaring' en 'Online profileren'. Tijdens het eerste kwartaal van 2016 is het webinar 'Solliciteren met 20 jaar werkervaring' echter niet aangeboden. Vanaf april is er een vernieuwde versie van dit webinar, die voor een breder publiek toegankelijk is: 'Lang niet gesolliciteerd? Ontdek het nieuwe solliciteren'.

Het gemiddeld aantal deelnemers per webinar ligt sinds de implementatie van de nieuwe software rond de 160. In het vierde kwartaal van 2015 lag het gemiddeld aantal deelnemers nog rond de 100. De webinars worden allemaal hoog gewaardeerd, met gemiddeld een 7,7.



Waardering webinars	Q1 2015	Q1 2016
Hoe val ik op met mijn cv	8,0	7,6
Netwerken met Twitter	7,9	7,8
Online Profileren	7,9	7,6
Solliciteren met 20 jaar werkervaring	7,6	-

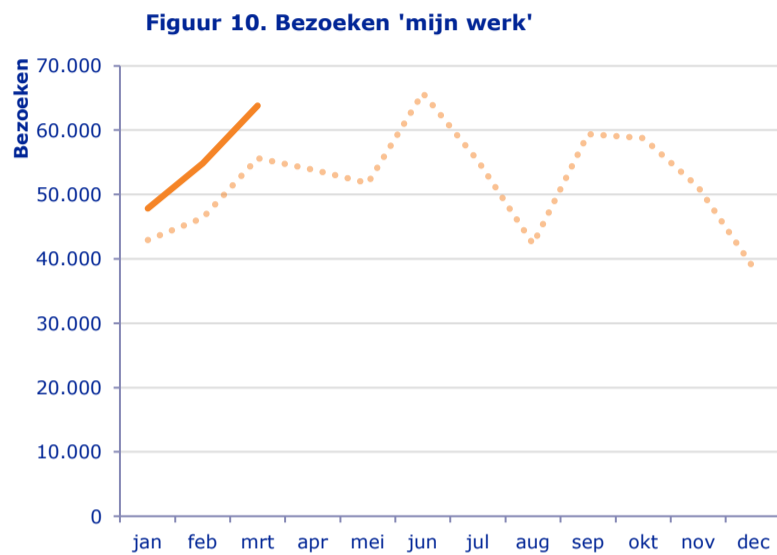
Deelnemers webinars	Q1 2015	Q1 2016
Hoe val ik op met mijn cv	981	1.499
Netwerken met Twitter	453	439
Online Profileren	715	1.274
Solliciteren met 20 jaar werkervaring	1.465	-

— Aantal deelnemers 2016      Bron: UWV WERKbedrijf  
 ..... Aantal deelnemers 2015

## 2.4 Bezoek werkgevers

### 2.4.1 Bezoek 'Mijn werk'

Ook werkgevers hebben de mogelijkheid om een persoonlijke omgeving te creëren op werk.nl. Deze omgeving, Mijn werk, is toegankelijk na inloggen. Het aantal bezoeken aan deze omgeving door werkgevers is in vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 toegenomen met 15%.



Bezoek 'Mijn werk'	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Totaal	144.965	166.432	<b>+15%</b>

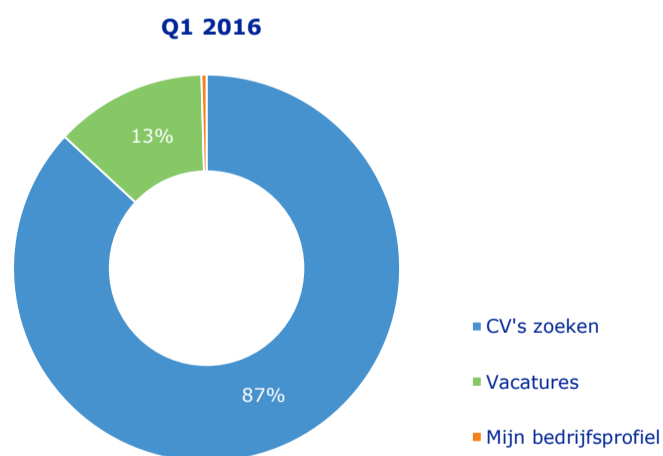
Bron: Webtrends

— Bezoeken 2016  
 ..... Bezoeken 2015

### 2.4.2 Gebruik onderdelen 'Mijn werk'

Figuur 11 laat zien hoe vaak er een pagina is bekeken binnen de verschillende onderdelen van 'Mijn werk'. Werkgevers maken in deze persoonlijke omgeving voornamelijk gebruik van het onderdeel 'CV's zoeken'. In vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 is het onderdeel 'Vacatures' het meest gestegen (+22%). Binnen dit onderdeel kunnen werkgevers vacatures plaatsen op werk.nl en kunnen zij geplaatste vacatures beheren.

**Figuur 11. Verhouding site-onderdelen**



Bron: Webtrends

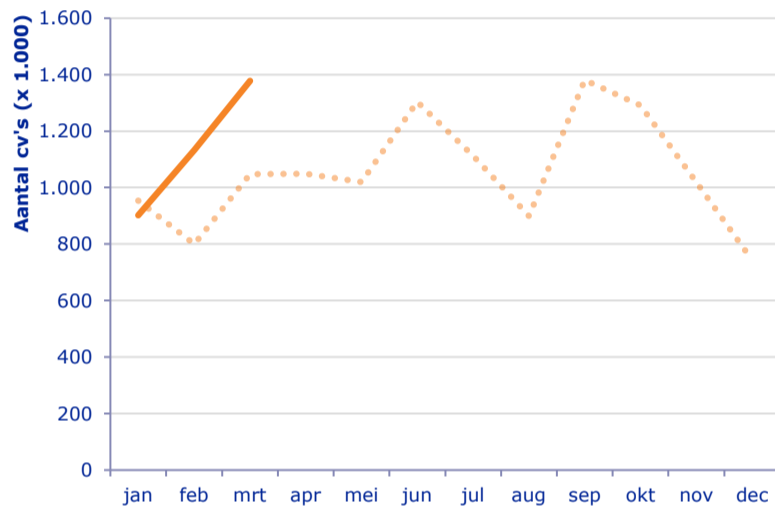
### 2.4.3 Zoeken en gevonden worden

Dit kwartaal is het aantal cv's dat werkgevers bekeken met 22% gestegen ten opzichte van het eerste kwartaal van 2015. Een stijging die tot stand is gekomen tijdens de maanden februari en maart, waar in beide maanden ruim 330.000 keer vaker een cv is bekeken in vergelijking tot een jaar eerder. Gemiddeld werd er dit kwartaal per maand ruim 1,1 miljoen keer door werkgevers een cv bekeken.

Ook het gemiddeld aantal beschikbare vacatures is ten opzichte van het eerste kwartaal van 2015 gestegen, met 25%. Gemiddeld stonden er tijdens het eerste kwartaal van 2016 circa 73.000 vacatures op werk.nl.

Het gebruik van werk.nl door werkgevers laat al geruime tijd een stijgende trend zien (met uitzondering van de rustige maanden rondom de vakantieperiodes). Werkgevers plaatsen niet alleen meer vacatures op werk.nl, maar zoeken op werk.nl ook steeds actiever via de cv's naar potentiële werknemers.

**Figuur 12. Bekeken cv's**

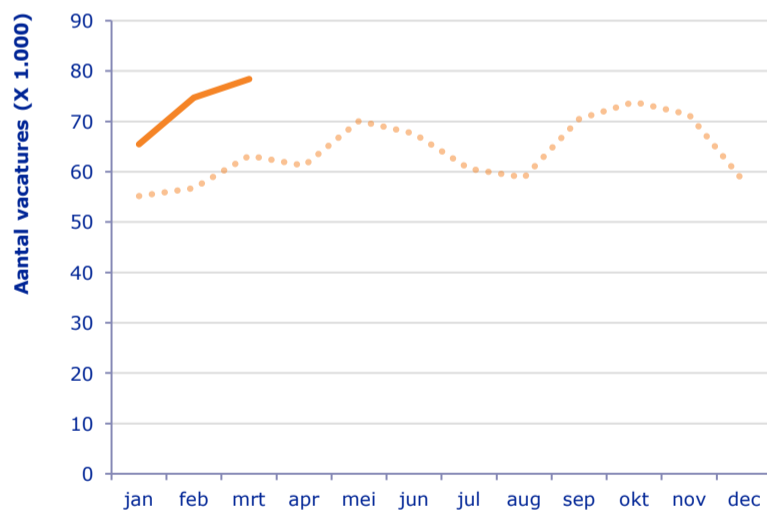


Bekeken cv's	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Totaal	2.801.197	3.412.727	<b>+22%</b>

Bron: Webtrends

— Bekeken cv's 2016  
 ..... Bekeken cv's 2015

**Figuur 13. Beschikbare vacatures**



Beschikbare vacatures	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Gemiddelde	58.373	72.840	<b>+25%</b>

Bron: MIP

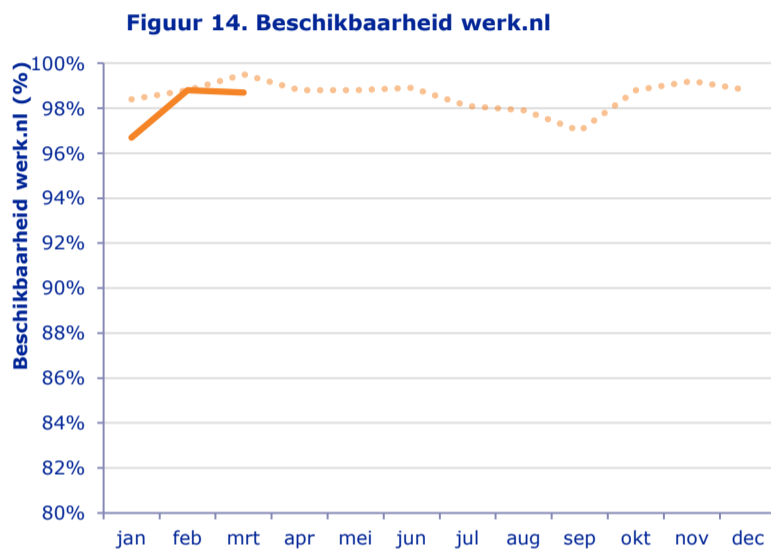
— Beschikbare vacatures 2016  
 ..... Beschikbare vacatures 2015

## 2.5 Beschikbaarheid en performance

### 2.5.1 Beschikbaarheid

Werk.nl was gedurende het eerste kwartaal van 2016 98,1% beschikbaar; dat is 0,8%-punt minder ten opzichte van het eerste kwartaal van 2015. Deze daling is voornamelijk veroorzaakt door een iets lagere beschikbaarheid gedurende januari 2016. Te zien is dat werk.nl vanaf januari 2015 wel stabiel beschikbaar is geweest (zie figuur 14).

Perioden dat de site niet beschikbaar was werden grotendeels veroorzaakt door geplande releases, nazorg naar aanleiding van geplande releases en gepland technisch onderhoud. Dit soort acties wordt in het weekend uitgevoerd. Gebruikers worden hierover vooraf en tijdens het geplande onderhoud geïnformeerd. Tijdens januari 2016 heeft er meer onderhoud plaatsgevonden dan gebruikelijk, waardoor de beschikbaarheid over deze maand wat lager lag.



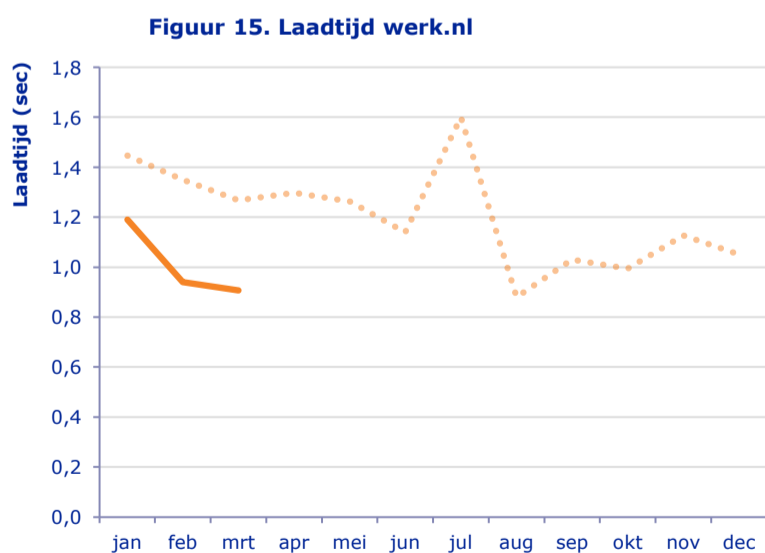
Beschikbaarheid werk.nl	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Gemiddelde	98,9%	98,1%	<b>-0,8%</b>

Bron: Ymor



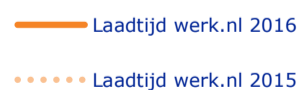
### 2.5.2 Performance

Tijdens het eerste kwartaal van 2016 was de gemiddelde laadtijd 1,01 seconden, 25% sneller dan in het eerste kwartaal van 2015. Kijkend naar het hele afgelopen jaar is de gemiddelde laadtijd van werk.nl vanaf augustus 2015 stabiel.



Laadtijd werk.nl	Q1 2015	Q1 2016	verschil
Gemiddelde	1,35	1,01	<b>-25%</b>

Bron: Ymor



## 2.6 Gebruik klantondersteuning

### 2.6.1 Klantvragen

Wanneer bezoekers van werk.nl een vraag hebben, dan kunnen zij eerst kijken bij de veelgestelde vragen op de site. Daarnaast kunnen zij ook bellen met de klantenservice. Figuur 16 en 17 laten de trend van het gebruik van beide soorten klantondersteuning zien.

#### FAQ's

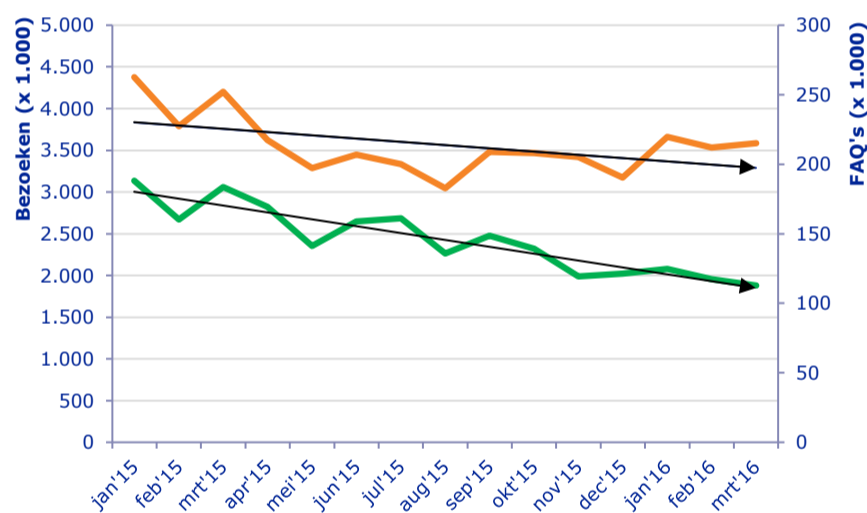
Het gebruik van de veelgestelde vragen op werk.nl vertoont al geruime tijd een dalende trend. Per bezoek werd er in vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 23% minder vaak geklikt op een veelgestelde vraag. Gemiddeld werd er dit kwartaal per 30 bezoeken 1 maal gebruik gemaakt van een veelgestelde vraag.

#### Calls\*

Ook het aantal calls aan de klantenservice is in vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 afgenomen. Per 39 bezoeken werd er gemiddeld 1 maal contact opgenomen met de klantenservice. Dit is 7% minder dan in het eerste kwartaal van 2015.

Werk.nl is er in vergelijking tot het eerste kwartaal van 2015 in geslaagd om meer bezoekers digitaal te faciliteren. Het aantal calls per bezoek is daardoor afgenomen. Daarnaast waren bezoekers in 2015 minder genooddaakt om hun vraag op te zoeken tussen de veelgestelde vragen.

**Figuur 16. Bezoeken werk.nl versus FAQ's**

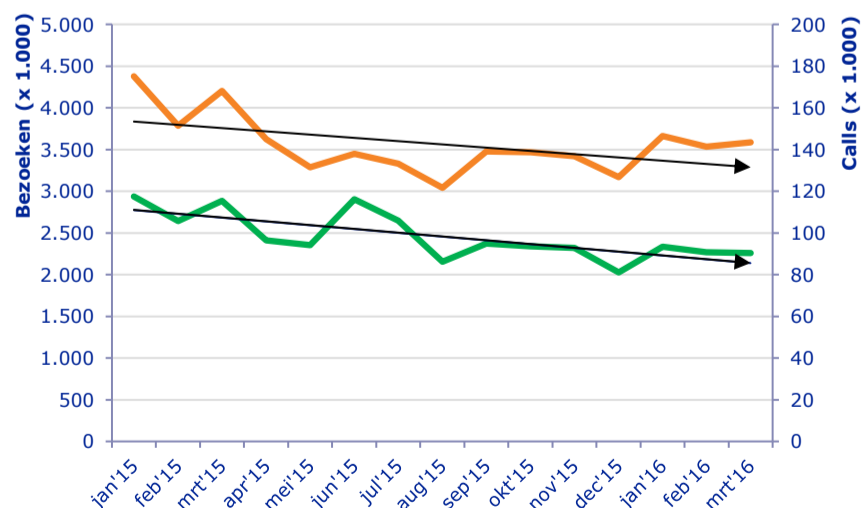


FAQ's	Q1 2015	Q1 2016	Vershil
Bezoeken	12.369.187	10.779.662	<b>-13%</b>
FAQ's	532.035	354.875	<b>-33%</b>
FAQ's:bezoeken (ratio)	1:23	1:30	<b>-23%</b>

Bron: Webtrends & Q-go

— Bezoeken 2015/2016  
— FAQ's 2015/2016

**Figuur 17. Bezoeken werk.nl versus calls**



Calls	Q1 2015	Q1 2016	Vershil
Bezoeken	12.369.187	10.779.662	<b>-13%</b>
Calls	338.585	274.540	<b>-19%</b>
Calls:bezoeken (ratio)	1:37	1:39	<b>-7%</b>

Bron: Webtrends & K3CR

— Bezoeken 2015/2016  
— Calls 2015/2016

\* Totaal aantal calls naar uwv klantenservice gecategoriseerd als calls n.a.v. werk.nl