

# Halfjaarrapportage

uwv.nl - werk.nl

H1 2017

Over werk.nl | Veelgestelde vragen | Contact

werk.nl  
Werkzoekenden

Zoek in werk.nl

Ga direct naar uw Werkmap

Log in met DigiD **DigiD**

Home Uitkering Vacatures Solliciteren Ontslag Werkmap

Particulieren Werkgevers Zakelijk Over UWV

Nieuw

Op werk.nl kun account op w

UWV werken aan perspectief

Vul één of meer trefwoorden in Zoek

Inloggen [Meer info](#)

**DigiD** Mijn UWV

**DigiD** Werkmap

Werkloos ww

Ziek Ziektewet, WIA, WAO

Arbeidsbeperkt Wajong

Zwanger

En verder: Voorzieningen | Internationaal | Bedrijf starten | Vrijwilligerswerk | Verzekeren

Uitkering

- > WW-uitkeri
- > Bijstandsu
- > aanvragen
- > Dienstverle

De Werkhor

- > Waar zit het
- > Weet u wat
- > Laat zien dat
- > Hoe verwerk
- > Sollicitatiege
- > voorbereid
- > Kent u de vc

**Werkloos** ww

**Ziek** Ziektewet, WIA, WAO, WAZ

**Arbeidsbeperkt** Indicatie banenafpraak, Wajong

**Zwanger** Adoptie, pleegzorg, ZEZ

Inkomstenopgave invullen

Bent u werkloos geworden op of na 1 juli 2015? Geef dan uw inkomsten door met het formulier *Inkomstenopgave*.

**Inkomstenopgave invullen**

Wanneer betaalt UWV mijn uitkering?

<b>WW</b>	<a href="#">Bereken uw persoonlijke betaaldatum</a>
<b>WIA, Wajong, WAZ, WAO</b>	donderdag 23 maart
<b>Ziektewet</b>	<a href="#">Iedere week of iedere maand</a>

[Meer over betaaldatum](#)

Actueel - Particulieren

28 februari

**Uw jaaropgave staat klaar op Mijn UWV**

© 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 toestemming van de uitgever.

# 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	7
<b>1.2</b>	<b>Bezoeken</b>	
1.2.1	Bezoek uwv.nl	8
1.2.2	Aandeel mobiele apparaten	8
1.2.3	Bezoeken per onderdeel	9
1.2.4	Gebruik site-onderdelen	9
1.2.5	Verzuimmeldingen en gebruik Digipoort	10
<b>1.3</b>	<b>Beschikbaarheid</b>	
1.3.1	Beschikbaarheid	11
<b>1.4</b>	<b>Benchmarks</b>	
1.4.1	Internetbezoeken versus telefoontjes (calls)	12
<b>2</b>	<b>werk.nl</b>	
<b>2.1</b>	<b>Klantbeleving</b>	
2.1.1	Klantgerichtheidsmonitor	14
<b>2.2</b>	<b>Bezoeken</b>	
2.2.1	Bezoek werk.nl	15
2.2.2	Aandeel mobiele apparaten	15
<b>2.3</b>	<b>Bezoek werkzoekenden</b>	
2.3.1	Bezoek Werkmap	16
2.3.2	Gebruik onderdelen Werkmap	16
2.3.3	Zoeken en gevonden worden	17
2.3.4	Cv-kaart	18
2.3.5	Online trainingen	18
2.3.6	Webinars	19
<b>2.4</b>	<b>Bezoek werkgevers</b>	
2.4.1	Bezoek 'Mijn werk.nl'	20
2.4.2	Gebruik onderdelen 'Mijn werk.nl'	20
2.4.3	Zoeken en gevonden worden	21
<b>2.5</b>	<b>Beschikbaarheid en performance</b>	
2.5.1	Beschikbaarheid	22
2.5.2	Performance	22
<b>2.6</b>	<b>Gebruik klantondersteuning</b>	
2.6.1	Klantvragen	23

## Samenvatting

Deze rapportage bevat de gegevens van de websites [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl) over H1 2017. We vergelijken deze gegevens waar mogelijk met de gegevens van H1 2016.

### **Uwv.nl**

Het aantal bezoeken op [uwv.nl](http://uwv.nl) steeg van bijna 26,6 miljoen in H1 2016 naar ruim 27,3 miljoen in H1 2017. Dit is een toename van 3%. De stijging van het aantal bezoeken zien we met name in de portalen: Werknemersportaal +6%, Werkgeversportaal +53% en Gegevensdiensten +17%. Dit komt omdat de klanten steeds meer taken digitaal uit kunnen voeren.

Het aantal binnengekomen telefoongesprekken (calls) daalde in H1 2017 ten opzichte van H1 2016 met 17%. Dit terwijl het aantal internetbezoeken over dezelfde periode met 3% steeg. Eén van de redenen waarom het aantal telefoontjes daalt is dus omdat de klanten steeds meer zaken zelf online kunnen regelen, maar ook omdat de informatie op de website duidelijker is. Waar in H1 2016 tegenover elke call 8,6 bezoeken op [uwv.nl](http://uwv.nl) stonden, is dit in H1 2017 gestegen naar 10,6 bezoeken op elke call. Dit is een stijging van 19%. De trend over de langere termijn is dat het aantal internetbezoeken stijgt en het aantal calls daalt.

De tevredenheid over de verdere digitalisering komt ook tot uiting in de klantgerichtheidsmonitor. Alle gemeten punten die betrekking hebben op Mijn UWV krijgen een hogere waardering dan bij de meting van een half jaar geleden. De bereikbaarheid van MijnUWV krijgt de hoogste waardering: 7,4.

Het aantal bezoekers dat de smartphone gebruikt om [uwv.nl](http://uwv.nl) te bezoeken blijft stijgen. In H1 van 2016 maakte bijna 21% gebruik van de smartphone. In H1 van 2017 steeg dit naar ruim 28%. Het bezoekaandeel via tablet en smartphone samen is in H1 gemiddeld 37%.

### **Werk.nl**

In H1 2017 kreeg [werk.nl](http://werk.nl) 16,1 miljoen bezoeken, een afname van 19% ten opzichte van H1 2016. Dit valt samen met het verdere economisch herstel en een terugloop van het aantal werkzoekenden in de tussenliggende periode.

Het gebruik van de persoonlijke omgeving voor werkzoekenden, de Werkmap, vertoont eenzelfde trend. De Werkmap kreeg in H1 2017 22% minder bezoeken in vergelijking tot vorig jaar.

Werkgevers bezochten in H1 2017 [werk.nl](http://werk.nl) vaker dan in H1 2016. Het aantal bezoeken van werkgevers aan de persoonlijke omgeving, Mijn [werk.nl](http://werk.nl), nam met 33% toe. Daarbij gingen werkgevers ook meer op zoek naar potentiële werknemers. Het aantal malen dat een cv werd bekeken nam dit halfjaar met 32% toe ten opzichte van H1 2016. Ook stonden er gemiddeld 40% meer vacatures op [werk.nl](http://werk.nl).

Gedurende H1 2017 was [werk.nl](http://werk.nl) 98,7% beschikbaar, 1,3 procentpunt meer in vergelijking tot H1 2016. Perioden van niet beschikbaar zijn werden grotendeels veroorzaakt door gepland technisch en functioneel onderhoud. De laadtijd op [werk.nl](http://werk.nl) was gemiddeld 0,62 seconde. Sneller dan in H1 2016, toen was dit 1,00 seconden.

**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 twee bronnen: de Klantgerichtheidsmonitor-enquête (metingen uitgevoerd rond oktober/november 2016 en april/mei 2017) en de real-time contentfeedback op uwv.nl die klanten via de feedbackmodule geven.

### 1.1.1 Klantgerichtheidsmonitor

Met de klantgerichtheidsmonitor (twee keer per jaar) vragen we de klant via een e-mailenquête een rapportcijfer (10-puntschaal) te geven op onder meer een aantal items die direct betrekking hebben op uwv.nl.

De hoogste score krijgt, op zowel het onderdeel Particulieren als het onderdeel Werkgevers, 'de helderheid van het taalgebruik op uwv.nl', met een 7,6 (Particulieren) en een 7,4 (Werkgevers). De items 'De vragen op formulieren van UWV zijn duidelijk' en 'Formulieren van UWV zijn eenvoudig in te vullen' krijgen als enige een lager cijfer in vergelijking met het halfjaar daarvoor. 68% van de items krijgt een betere beoordeling dan in de periode hiervoor.

Tabel 1. Online Dienstverlening items KGM - Particulieren

Items Online Dienstverlening uwv.nl en Mijn UWV	2016/2	2017/1	stijging / daling
<b>uwv.nl</b>			
De indeling van uwv.nl is overzichtelijk	6,9	7,0	↑
Op uwv.nl is de informatie die ik zoek gemakkelijk te vinden	6,5	6,7	↑
Uwv.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen	6,9	7,1	↑
Het taalgebruik op de internetsite van UWV is helder	7,5	7,6	↑
De vragen op formulieren van UWV zijn duidelijk	7,2	6,9	↓
Formulieren van UWV zijn eenvoudig in te vullen	6,9	6,6	↓
<b>Mijn UWV</b>			=
De gebruiksvriendelijkheid van mijn UWV	6,9	7,0	↑
De bereikbaarheid van Mijn UWV	7,2	7,4	↑
Het gemak waarmee u wijzigingen kunt doorgeven	6,9	7,0	↑
Het gemak waarmee u informatie kunt vinden	6,7	6,8	↑
De bruikbaarheid van de informatie	7,0	7,1	↑

Tabel 2. Online Dienstverlening items KGM - Werkgevers

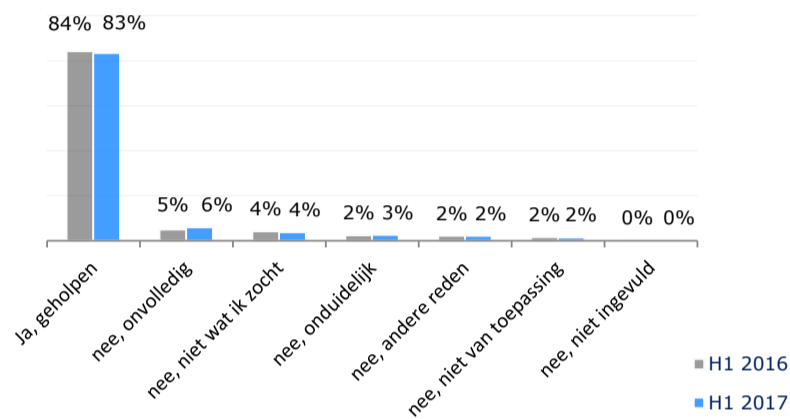
Items Online Dienstverlening uwv.nl	2016/2	2017/1	stijging / daling
Op uwv.nl is de informatie die ik zoek makkelijk te vinden	6,1	6,2	↑
Uwv.nl (werkgeverspagina's) geeft een antwoord op mijn vraag of	6,4	6,4	=
Uwv.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen	6,6	6,7	↑
De digitale formulieren van UWV zijn eenvoudig in te vullen	6,9	6,9	=
Het taalgebruik op uwv.nl is helder	7,4	7,4	=
Het digitaal aanleveren van gegevens aan UWV gaat makkelijk	6,7	6,8	↑
De vragen op de digitale formulieren van UWV zijn duidelijk	6,8	6,9	↑

**1.1.2 Contentfeedback**

Met de klantgerichtheidsmonitor (twee keer per jaar) vragen we de klant via een e-mailenquête een rapportcijfer (10-puntschaal) te geven op onder meer een aantal items die direct betrekking hebben op uwv.nl.

De hoogste score krijgt, op zowel het onderdeel Particulieren als het onderdeel Werkgevers, 'de helderheid van het taalgebruik op uwv.nl', met een 7,6 (Particulieren) en een 7,4 (Werkgevers). De items 'De vragen op formulieren van UWV zijn duidelijk' en 'Formulieren van UWV zijn eenvoudig in te vullen' krijgen als enige een lager cijfer in vergelijking met het halfjaar daarvoor. 68% van de items krijgt een betere beoordeling dan in de periode hiervoor.

**Fig 1. Feedback particulieren**

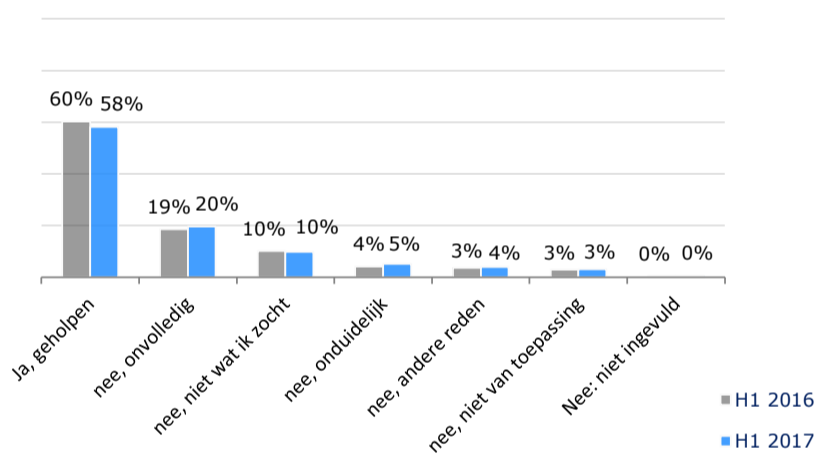


*Bent u geholpen met deze informatie?*

Feedback particulieren	H1 2016	H1 2017	verschil
Ja	84%	83%	-1%
Nee			
onvolledig	5%	6%	+1%
niet wat ik zocht	4%	4%	0%
andere reden	2%	3%	0%
onduidelijk	2%	2%	0%
niet van toepassing	2%	2%	0%
niet ingevuld	0%	0%	0%

Verschil in %-punten  
Bron: Webtrends

**Fig 2. Feedback werkgevers**



*Bent u geholpen met deze informatie?*

Feedback werkgevers	H1 2016	H1 2017	verschil
Ja	60%	58%	-2%
Nee			
onvolledig	19%	20%	+1%
niet wat ik zocht	10%	10%	0%
andere reden	4%	5%	+1%
onduidelijk	3%	4%	0%
niet van toepassing	3%	3%	0%
niet ingevuld	0%	0%	0%

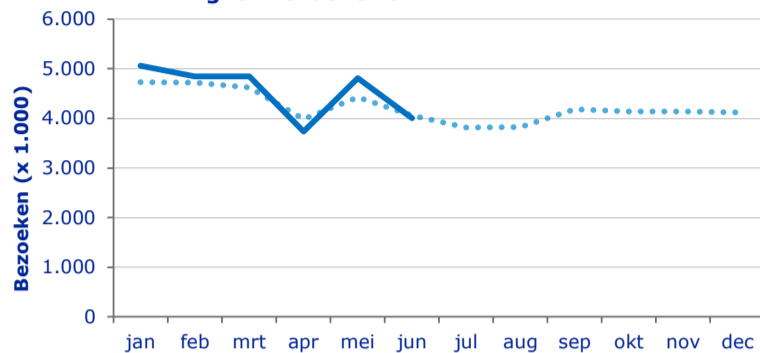
Verschil in %-punten  
Bron: Webtrends

## 1.2 Bezoeken

### 1.2.1 Bezoek uuv.nl

Met ruim 27 miljoen bezoeken waren er in H1 2017 3% meer bezoeken dan in H1 2016.

Fig. 3. Bezoeken uuv.nl



	H1 2016	H1 2017	verschil
UWV totaal	26.552.309	27.319.425	+3%

Bron: Webtrends

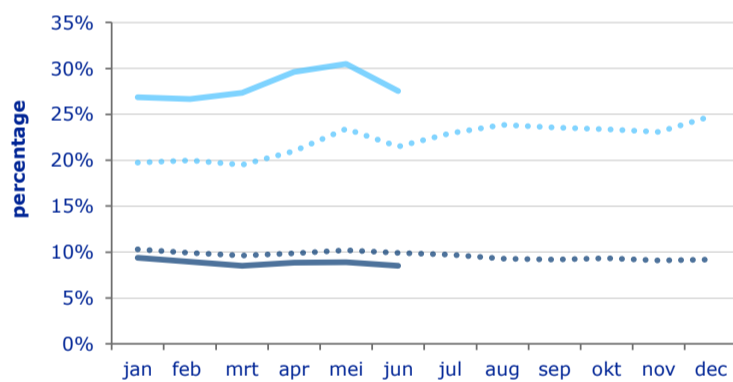
..... 2016  
— 2017

### 1.2.2 Aandeel mobiele apparaten

Figuur 4 toont de ontwikkeling in het gebruik van mobiele apparaten. In H1 2016 was het aandeel van de smartphone gemiddeld 21% van het aantal bezoeken. In H1 2017 is het aandeel smartphonebezoeken op uuv.nl met 28% fors hoger. Het aandeel tabletgebruik is in 2017 opzichte van 2016 met 1% afgenomen.

Figuur 5 toont het aantal downloads (cumulatief) en sessies van de app Wegwijzer-WW. Inmiddels is de app sinds de lancering naar schatting zo'n 90.000 keer geïnstalleerd.

Fig. 4. Percentage smartphones en tablets



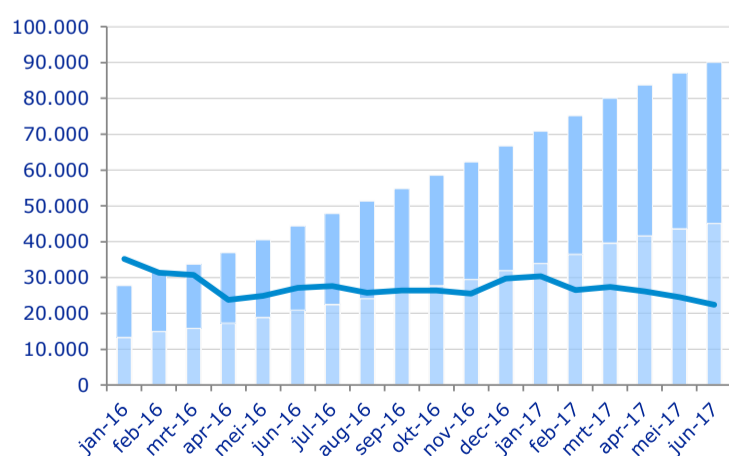
	H1 2016	H1 2017	verschil*
Smartphone	20,9%	28,1%	7,2%
Tablet	10,0%	8,8%	-1,1%

\*Verschil in %-punten

Bron: Webtrends

..... Smartphone - 2016  
..... Tablet - 2016  
— Smartphone - 2017  
— Tablet - 2017

Fig 5. Installaties en gebruik 'Wegwijzer' App



	2017
Apps op iOS	45.164
Apps op Android	44.897
Sessies	157.254

Bron: iTunes Connect, Google Play en Google Analytics

■ Installaties Android  
■ Installaties Apple  
— Sessies

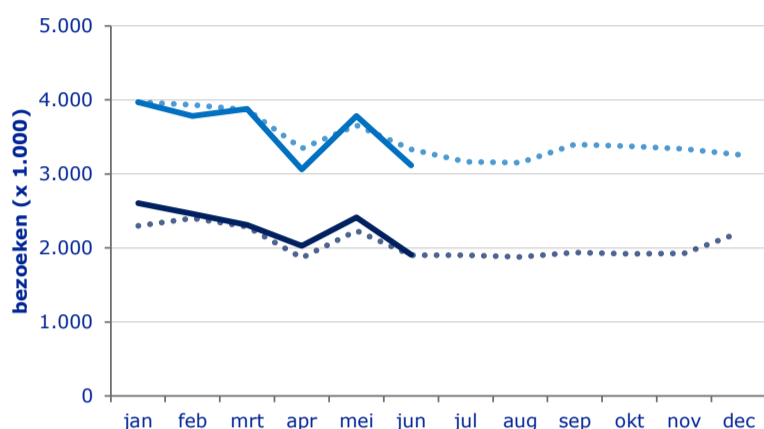
Opmerking: aantallen installaties op maandbasis (figuur 5) zijn cumulatief.



### 1.2.3 Bezoeken per onderdeel

De figuren 6, 7 en 8 laten zien dat het aantal bezoeken aan de portalen in H1 2017 hoger lag dan in H1 2016. Met name het aantal bezoeken op het Werkgeversportaal is fors toegenomen. De oorzaak hiervan is dat brieven sinds november 2016 alleen nog online zijn in te zien. De bezoeken aan de openbare onderdelen van de site, behalve de bezoeken van werkgevers, zijn iets afgenomen ten opzichte van vorig jaar.

**Fig. 6. Bezoeken Particulieren**

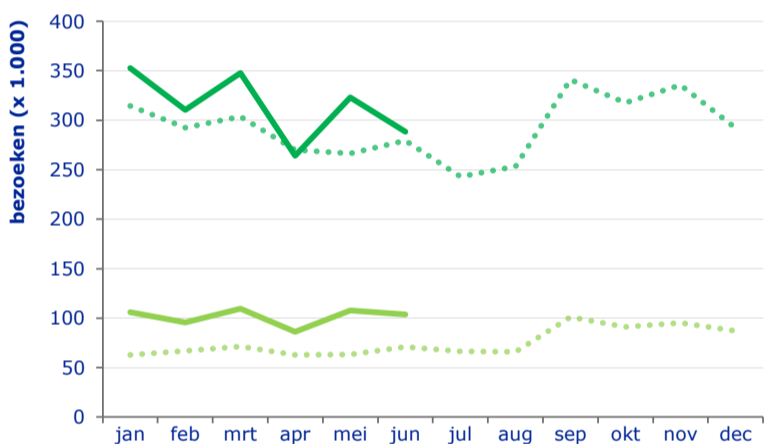


	H1 2016	H1 2017	verschil
Particulieren publiek	22.104.544	21.590.182	<b>-2%</b>
Mijn UWV	12.985.220	13.722.272	<b>+6%</b>

Bron: Webtrends (jaartotalen)

- ..... Particulieren publiek - 2016
- Particulieren publiek - 2017
- ..... Mijn UWV - 2016
- Mijn UWV - 2017

**Fig. 7. Bezoeken Werkgevers**

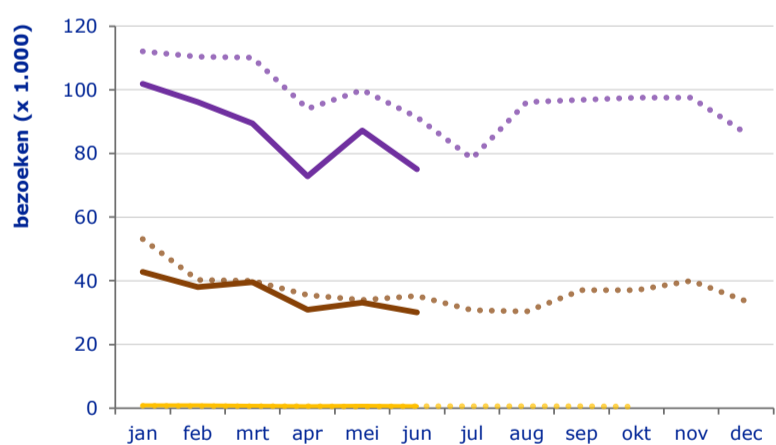


	H1 2016	H1 2017	verschil
Werkgevers publiek	1.726.394	1.886.276	<b>+9%</b>
Werkgeversportaal	397.958	609.242	<b>+53%</b>

Bron: Webtrends (jaartotalen)

- ..... Werkgevers publiek - 2016
- Werkgevers publiek - 2017
- ..... Werkgeversportaal - 2016
- Werkgeversportaal - 2017

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



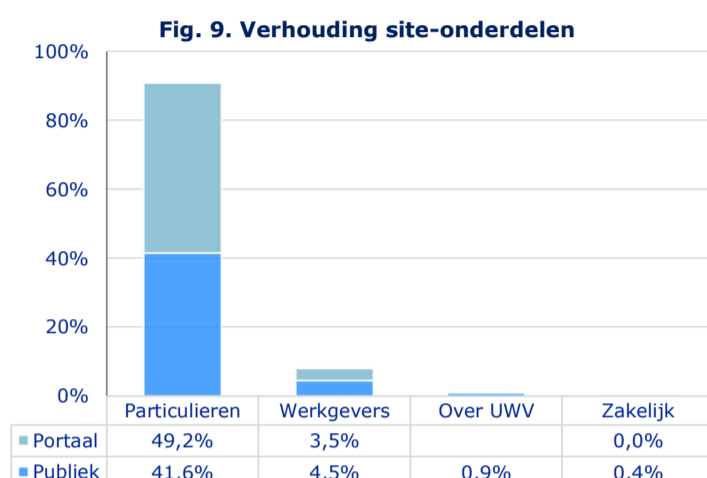
	H1 2016	H1 2017	verschil
Over UWV	617.995	522.314	<b>-15%</b>
Zakelijk publiek	238.009	214.698	<b>-10%</b>
Gegevensdiensten	3.719	4.344	<b>+17%</b>

Bron: Webtrends, Webtrekk

- ..... Over UWV - 2016
- Over UWV - 2017
- ..... Zakelijk - publiek - 2016
- Zakelijk - publiek - 2017
- ..... Gegevensdiensten - 2016
- Gegevensdiensten - 2017

### 1.2.4 Gebruik site-onderdelen

Uwv.nl bestaat uit vier hoofdonderdelen en zeven subonderdelen. Particulieren, bedoeld voor (potentiële) particuliere klanten van UWV, is wat betreft bekeken pagina's verreweg het meest bezochte onderdeel van de site (90,8%). Particulieren bestaat, net als Werkgevers en Zakelijk, uit een openbaar gedeelte (Particulieren publiek) en een portaal (Mijn UWV). De procentuele verhoudingen in paginabezoeken tussen particulieren en werkgevers zijn iets verschoven. In H1 2017 waren er naar verhouding minder paginabezoeken op het particuliere gedeelte. Dit komt waarschijnlijk door storingen in H1 2016 die maakten dat bezoekers de pagina's steeds bleven vernieuwen. Hierdoor kreeg het onderdeel Particulieren meer paginabezoeken dan er zonder storingen zouden zijn geweest. Maar ook de verdere digitalisering op het Werkgeversportaal speelt hierin een rol.



	H1 2016	H1 2017	verschil
<b>Particulieren</b>	<b>94,0%</b>	<b>90,8%</b>	<b>-3,2%</b>
- Publiek	43,0%	41,6%	-1,4%
- Portaal	51,0%	49,2%	-1,8%
<b>Werkgevers</b>	<b>4,9%</b>	<b>7,9%</b>	<b>3,1%</b>
- Publiek	3,0%	4,5%	1,5%
- Portaal	1,9%	3,5%	1,6%
<b>Zakelijk</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,0%</b>
- Publiek	0,3%	0,4%	0,0%
- Portaal	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Over UWV</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,1%</b>

Verschil in %-punten

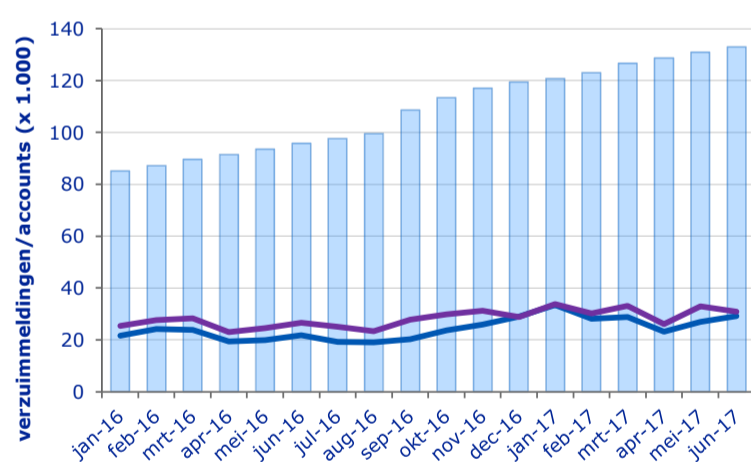
Bron: Webtrends

### 1.2.5 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. Aan het einde van H1 2016 waren er bijna 95.000 accounts aangemaakt voor het Werkgeversportaal. Een jaar later zijn er ruim 37.000 accounts bijgekomen. Met name sinds september 2016 is het aantal accounts fors toegenomen. Dit komt door de aankondiging in september dat werkgevers post van UWV vanaf 7 november 2016 alleen nog digitaal kunnen inzien.

In Q1 2017 werden er ruim 169.000 meldingen via Digipoort en bijna 187.000 meldingen via de Verzuimmelder ontvangen, in totaal ruim 356.000 digitale meldingen. Dit is een stijging van bijna 25% ten opzichte van H1 2016.

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



	H1 2016	H1 2017	verschil
Digipoort	130.574	169.539	<b>+30%</b>
Verzuimmelder	155.653	186.916	<b>+20%</b>
WGP accounts	95.805	133.043	<b>+39%</b>

Bron: cijfers DIGIZSM

WGP Accounts  
Digipoort  
Verzuimmelder

## 1.3 Beschikbaarheid

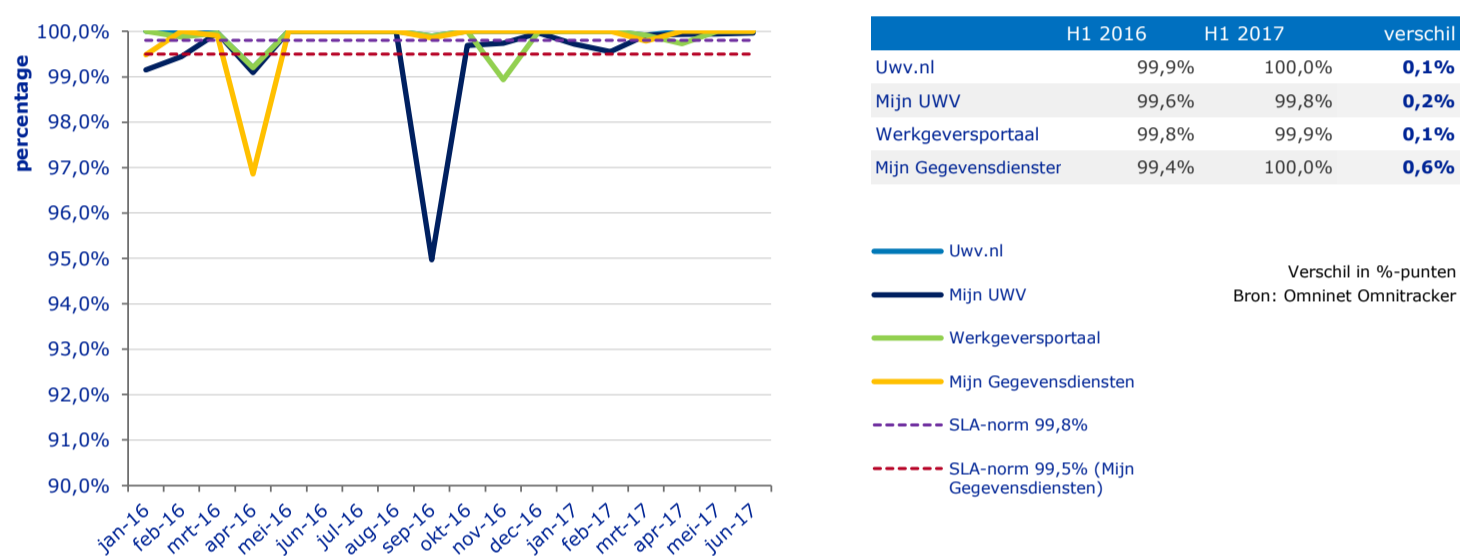
### 1.3.1 Beschikbaarheid

Figuur 11 toont de beschikbaarheid van het publieke gedeelte van uwv.nl en de drie 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. Voor de overzichtelijkheid geven we deze technische onderdelen hier niet apart weer.

Voor uwv.nl, Mijn UWV en het Werkgeversportaal geldt een SLA-norm<sup>1</sup> van 99,8%. Deze norm is het afgelopen halfjaar gehaald.

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

Fig. 11. Beschikbaarheid uwv.nl



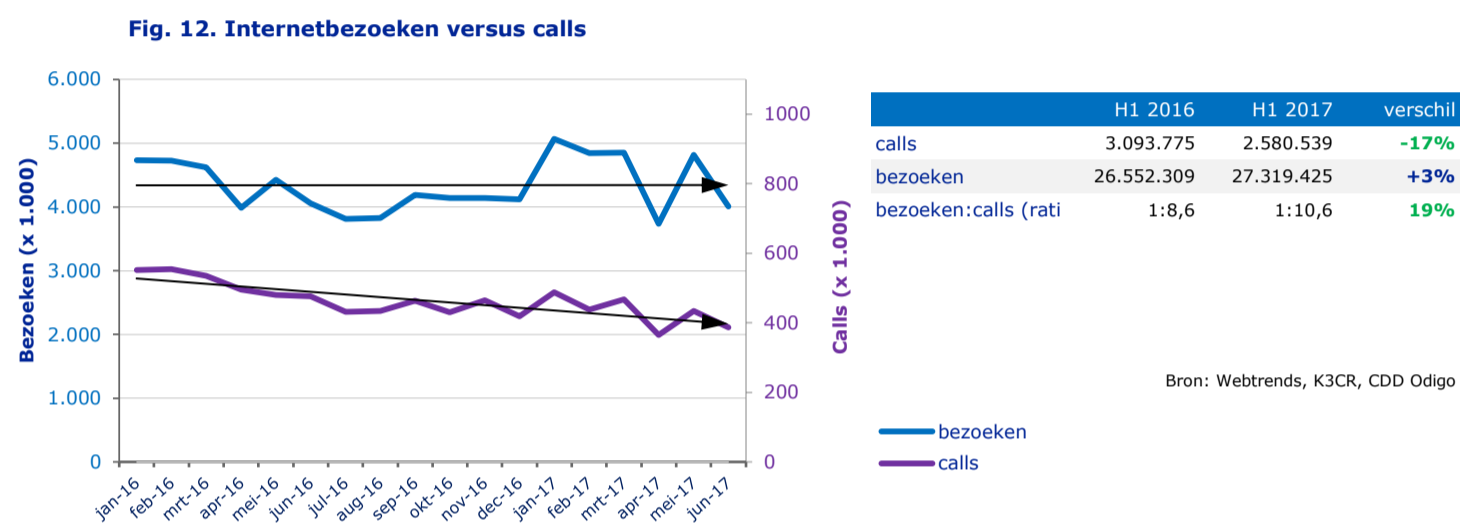
## 1.4 Benchmarks

### 1.4.1 Internetbezoeken versus telefoongesprekken (calls)

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

Het aantal internetbezoeken is in H1 2017 toegenomen (3% ten opzichte van H1 2016), terwijl het aantal calls over dezelfde periode met 17% is afgenomen.

In H1 2016 was de verhouding tussen het aantal binnenkomende telefoongesprekken en het aantal internetbezoeken 1 : 8,6. In H1 2017 verbeterde deze verhouding tot 1 : 10,6. De trend over de langere termijn 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.

## **2. werk.nl**

## 2.1 Klantbeleving

### 2.1.1 Klantgerichtheidsmonitor

UWV meet periodiek hoe werkzoekenden en werkgevers het serviceniveau van de digitale dienstverlening van UWV WERKbedrijf ervaren. In tabel 1 staan de rapportcijfers (10-puntschaal) van de tweede meting van 2016 en de eerste meting van 2017. Zowel de algemene waardering van werkzoekenden (7,1) als de algemene waardering van werkgevers (6,0) is gelijk gebleven.

#### **Werkzoekenden**

Werkzoekenden waardeerden de bereikbaarheid van werk.nl en de informatie op werk.nl hoger dan bij de vorige meting, met respectievelijk een 7,3 (+0,1) en een 7,0 (+0,1). Daarnaast is de waardering van werkzoekenden met betrekking tot het gebruiksgemak van werk.nl gelijk gebleven (7,0). De waardering van de Werkmap is als enige gedaald: met 0,1 naar een 7,1.

#### **Werkgevers**

De waardering van werkgevers voor de verschillende specifieke items van de online dienstverlening is in vergelijking tot de vorige meting gelijk gebleven of, in twee gevallen, iets gestegen. De waardering van werkgevers voor het gebruiksgemak steeg naar een 6,3 (+0,1). Ook de waardering voor de informatie op werk.nl steeg naar een 6,3 (+0,2). De waarderingen van de bereikbaarheid van werk.nl (6,7), het plaatsen van vacatures (6,1) en het zoeken naar kandidaten (5,6) zijn vergelijkbaar met de vorige meting.

**Tabel 1. Online Dienstverlening items KGM - Werk.nl**

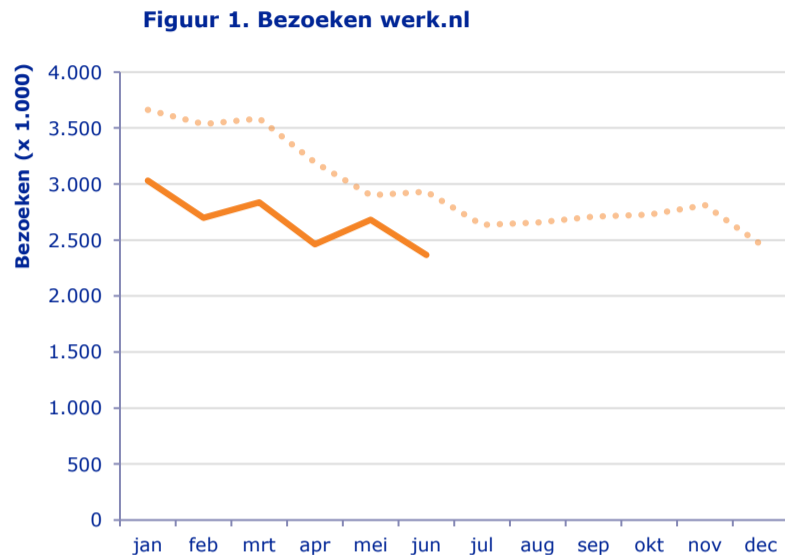
Items Online Dienstverlening werk.nl	2016/2	2017/1	stijging / daling
<b>Werkzoekenden</b>			
Werk.nl in het algemeen	7,1	7,1	=
Bereikbaarheid werk.nl	7,2	7,3	↑
Gebruiksgemak werk.nl	7,0	7,0	=
Werkmap	7,2	7,1	↓
Informatie op werk.nl	6,9	7,0	↑
<b>Werkgevers</b>			
Werk.nl in het algemeen	6,0	6,0	=
Bereikbaarheid werk.nl	6,7	6,7	=
Gebruiksgemak werk.nl	6,2	6,3	↑
Informatie op werk.nl	6,1	6,3	↑
Plaatsen van vacatures op werk.nl	6,1	6,1	=
Zoeken naar kandidaten op werk.nl	5,6	5,6	=

Bron: DESAN

## 2.2 Bezoeken

### 2.2.1 Bezoek werk.nl

In H1 2017 kreeg werk.nl 16,1 miljoen bezoeken, een afname van 19% ten opzichte van H1 2016. Deze afname heeft onder andere het afnemend aantal werkzoekenden als oorzaak. Gemiddeld kreeg werk.nl in H1 2017 circa 2,7 miljoen bezoeken per maand.

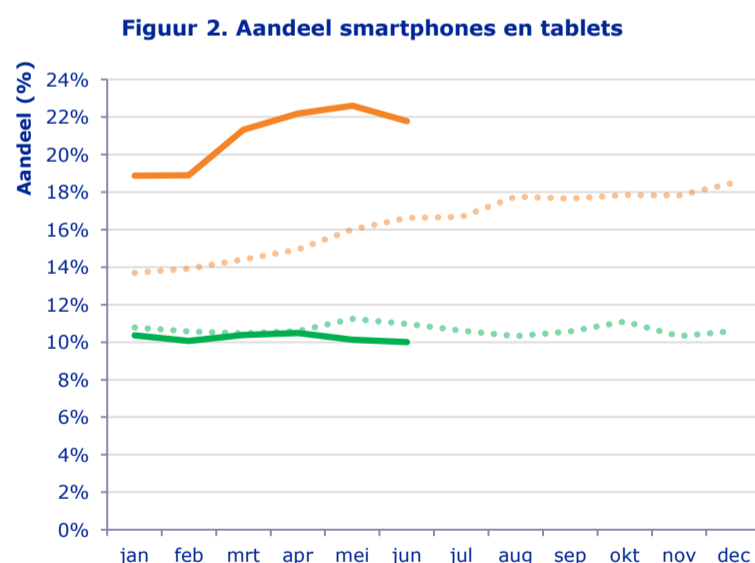


Bezoek werk.nl	H1 2016	H1 2017	verschil
Totaal	19.802.012	16.075.492	<b>-19%</b>

Bron: Webtrends

### 2.2.2 Aandeel mobiele apparaten

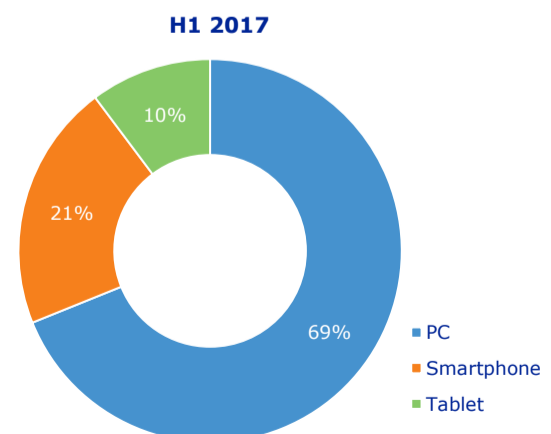
In H1 2017 werd werk.nl voor 31% via een smartphone of tablet bezocht. In vergelijking tot H1 2016 is dit een stijging met 5,5 procentpunt. Waar het aantal bezoeken via tablets zeer constant is, vertoonde het aantal bezoeken aan werk.nl met een smartphone tot en met augustus 2016 een stijgende trend. Daarna stabiliseerde het gebruik van smartphones op werk.nl zich. De stijging die zichtbaar is in maart 2017 is met name toe te schrijven aan een verbeterde meting met betrekking tot de herkenning van smartphones. Het aandeel van smartphones ligt sinds maart 2017 op circa 22%.



Aandeel apparaat	H1 2016	H1 2017	verschil
Smartphone	14,8%	20,9%	<b>+6%</b>
Tablet	10,8%	10,2%	<b>-0,5%</b>

Bron: Webtrends

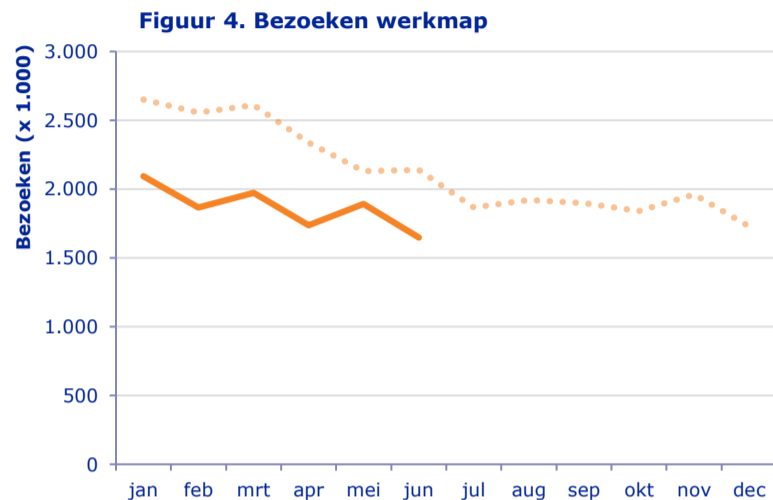
**Figuur 3. Gebruikt apparaat bij bezoek werk.nl**



## 2.3 Bezoek werkzoekenden

### 2.3.1 Bezoek Werkmap

Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving (de Werkmap) nam in H1 2017 met 22% af ten opzichte van H1 2016. Net als bij het totale bezoek aan werk.nl is de oorzaak van deze afname onder andere het afgenomen aantal werkzoekenden. In H1 2017 waren er gemiddeld circa 1,9 miljoen bezoeken per maand aan de Werkmap.



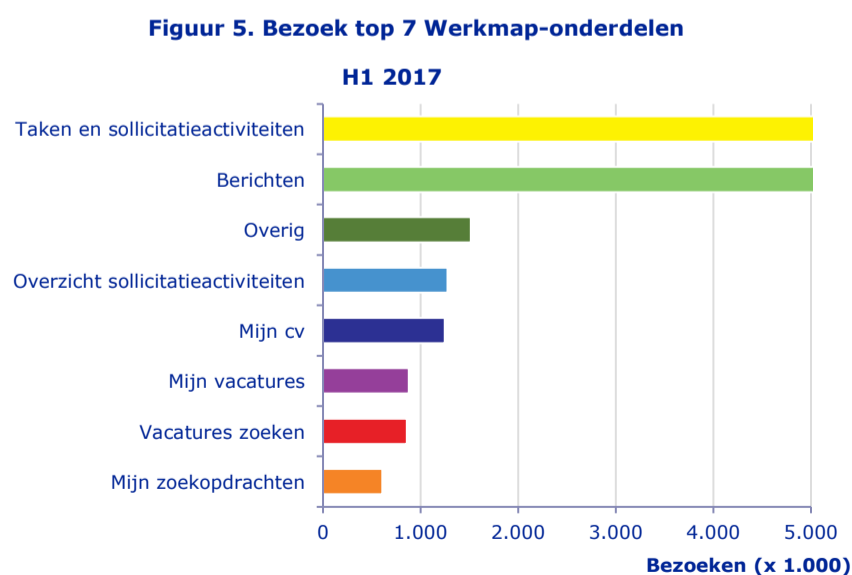
Bezoek Werkmap	H1 2016	H1 2017	verschil
Totaal	14.428.557	11.212.390	<b>-22%</b>

Bron: Webtrends

### 2.3.2 Gebruik onderdelen Werkmap

Figuur 5 laat de bezoekcijfers zien van de meest bezochte onderdelen van de Werkmap. Werkzoekenden brengen het vaakst een bezoek aan 'Taken en sollicitatieactiviteiten' en 'Berichten'. Dit zijn onderdelen die WW'ers nodig hebben om hun verplichtingen na te komen. Te zien is dat het aantal bezoeken aan 'Berichten' minder is gedaald dan bij de andere onderdelen. De oorzaak hiervan is dat via het onderdeel 'Berichten' vanaf mei 2016 ook documenten worden verstuurd (het onderdeel 'Documenten' is hiermee komen te vervallen).

Naast het onderdeel 'Berichten' zijn er in mei 2016 ook andere onderdelen in de Werkmap aangepast, toegevoegd of komen te vervallen. De mogelijkheid tot het zoeken naar vacatures kende de onderdelen 'Vacatures bij mijn cv' en 'Vacatures zoeken'. Het zoeken van vacatures bij het cv is als hoofdonderdeel vervallen en is nu te vinden onder 'Mijn vacatures'. Werkzoekenden hebben nu de mogelijkheid om hun eigen zoekopdrachten op te slaan (Mijn zoekopdrachten) en om gevonden vacatures op te slaan (Mijn vacatures). Verder is er een nieuw onderdeel toegevoegd: 'Kans op werk vergroten'. Hier vinden werkzoekenden informatie en tips om hun kans op werk te vergroten (onder andere webinars, online trainingen en de cv-kaart).



Bezoek onderdelen Werkmap	H1 2016	H1 2017
Taken en sollicitatieactiviteiten	9.333.373	7.582.881
Berichten	5.996.351	5.361.705
Overzicht sollicitatieactiviteiten	2.616.359	1.275.499
Mijn cv	1.683.592	1.249.789
Mijn vacatures*	327.817	880.524
Vacatures zoeken	1.449.822	859.621
Mijn zoekopdrachten*	166.556	609.272
Tips	651.184	467.161
Wijziging / werk gevonden	753.833	464.623
Bewijs van inschrijving	429.742	246.432
Kans op werk vergroten*	74.209	156.243
Rechten en plichten	184.588	101.571
Mijn agenda	273.443	50.196
Mijn netwerk	62.736	30.537
Vacatures bij mijn cv**	2.870.032	0
Documenten***	1.300.428	0
Mijn weg naar werk	16.786	0

\* Nieuw onderdeel per mei 2016

Bron: Webtrends

\*\* Ondergebracht in 'Mijn vacatures' per mei 2016

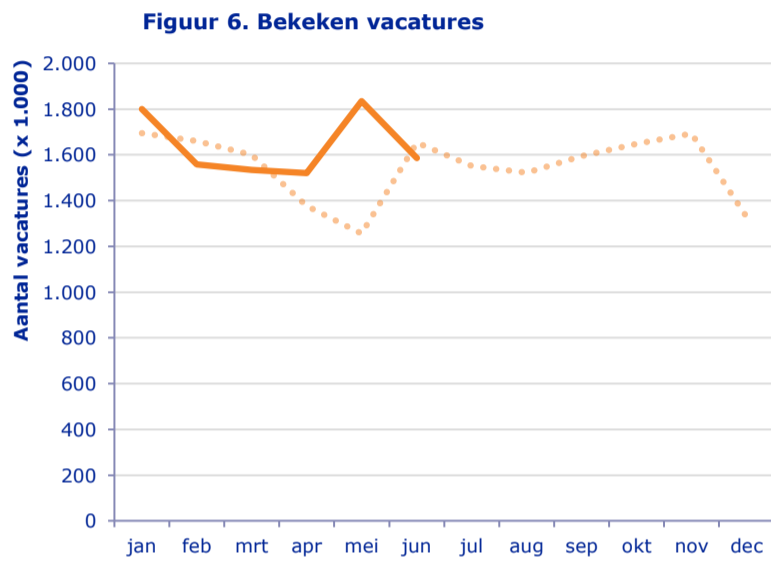
\*\*\* Ondergebracht in 'Berichten' per mei 2016



### 2.3.3 Zoeken en gevonden worden

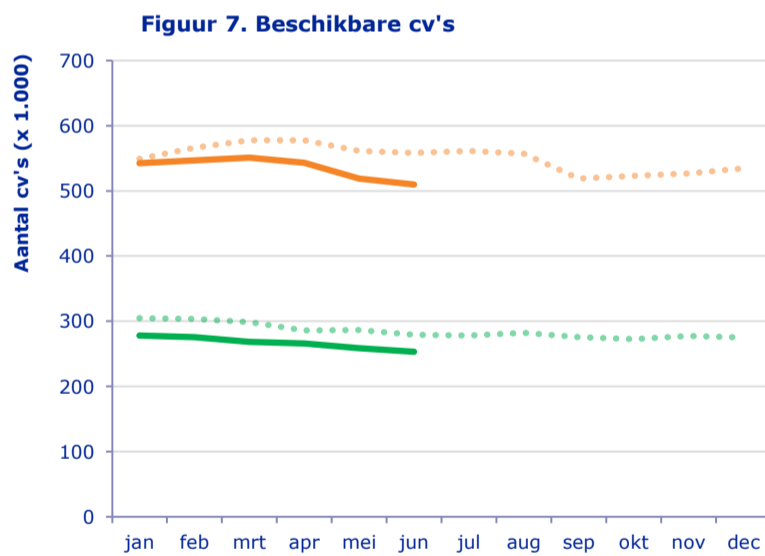
In H1 2017 daalde het aantal keren dat er een vacature werd bekeken met 6% ten opzichte van H1 2016. Per maand werd er in H1 2017 circa 1,6 miljoen keer een vacature bekeken.

Het gemiddeld aantal cv's op werk.nl daalde in H1 2017 met 5% ten opzichte van h1 2016. Gemiddeld waren er in H1 2017 circa 535.000 cv's beschikbaar op werk.nl, waarvan circa 267.000 cv's van WW'ers. Het percentage WW'ers met een actief cv op werk.nl is gestegen naar circa 85%. Aan het einde van H1 2016 lag dit cijfer op circa 81%. In absolute termen is het aantal beschikbare cv's van WW'ers wel gedaald, met 9% ten opzichte van H1 2016. Dat het absolute aantal beschikbare cv's van WW'ers is gedaald heeft simpelweg te maken met een lager aantal WW'ers ten opzichte van H1 2016.



Bekeken vacatures	H1 2016	H1 2017	verschil
Totaal	9.242.208	9.833.610	<b>+6%</b>

Bron: Webtrends



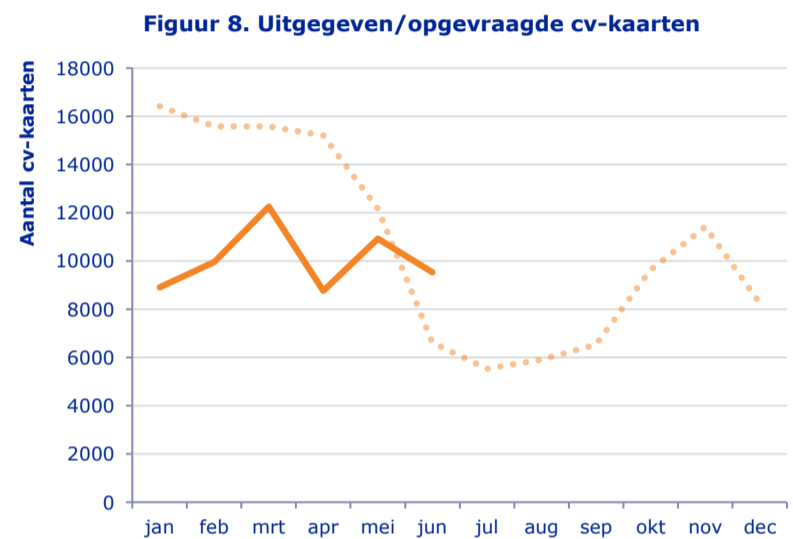
Beschikbare cv's (gemiddelde)	H1 2016	H1 2017	verschil
Alle werkzoekenden	565.037	535.267	<b>-5%</b>
WW'ers	292.953	266.575	<b>-9%</b>

Bron: MIP

### 2.3.4 Cv-kaart

De cv-kaart is een overzicht waarin de klant feedback krijgt op zijn 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. Voor eind mei 2016 werd de cv-kaart alleen aangeboden via het evaluatiegesprek dat WW-klanten hebben met een adviseur werk (face-to-face). Vanaf eind mei 2016 is de cv-kaart ook zelf door de werkzoekende te downloaden via werk.nl.

In totaal zijn er in H1 2017 circa 60.000 cv-kaarten uitgereikt/opgevraagd. De daling die zichtbaar is vanaf mei 2016 heeft te maken met de overgangperiode naar een nieuwe dienstverleningsmethodiek waarbij gesprekken met werkzoekenden minder, maar gericht, worden ingezet.



Aantal kwaliteitskaarten	H1 2016	H1 2017	verschil
Via adviseur werk	81.099	37.620	<b>-54%</b>
Via werk.nl*	458	22.713	<b>nvt</b>
<b>Totaal</b>	<b>81.557</b>	<b>60.333</b>	<b>-26%</b>

\* Nieuw per mei 2016

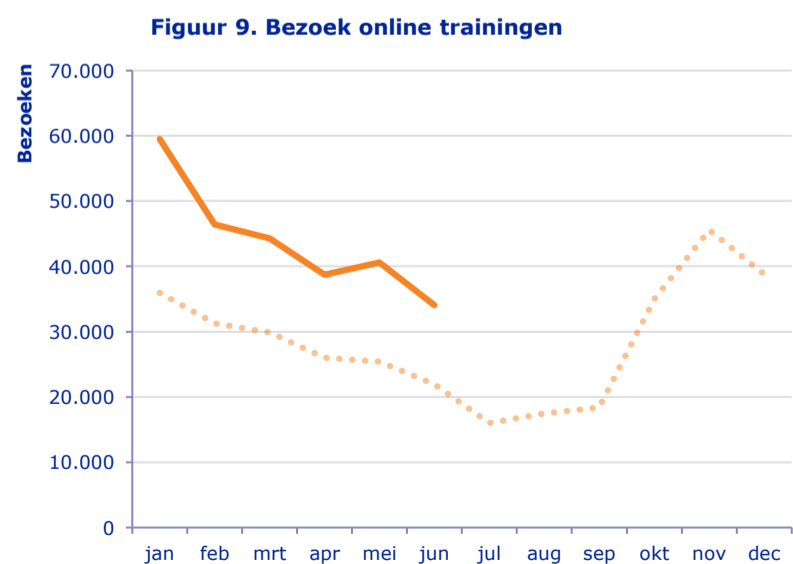
Bron: UWV WERKbedrijf

— Aantal uitgegeven/opgevraagde kwaliteitskaarten 2017  
 ..... Aantal uitgegeven/opgevraagde kwaliteitskaarten 2016

### 2.3.5 Online trainingen

Er worden op dit moment 4 online trainingen aangeboden. Het bezoek aan deze online trainingen is in vergelijking tot H1 2016 toegenomen (zie figuur 9). Dit komt door de stijging van het aantal bezoeken aan de online training 'Solliciteren'. De oorzaak van deze stijging ligt in het feit dat het volgen van deze training sinds september 2016 een meer verplicht karakter heeft.

De 4 online trainingen worden gemiddeld gewaardeerd met een 7,8. De online training 'Zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering' springt erbovenuit met een waardering van 8,2. In vergelijking tot H1 2016 is de waardering van de online training 'Zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering' iets toegenomen (+0,1). Bezoekers geven met name aan dat de online trainingen duidelijk zijn en makkelijk in het gebruik.



Waardering online trainingen	H1 2016	H1 2017
Online training Solliciteren	7,4	7,4
Rondleiding Werkmap	7,8	8,0
Zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering	8,1	8,2
Vind een baan met social media	7,6	7,6

Bron: UWV WERKbedrijf

Bezoek online trainingen	H1 2016	H1 2017
Online training Solliciteren	42.357	188.584
Rondleiding Werkmap	62.778	27.349
Zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering	49.521	37.117
Vind een baan met social media	15.818	10.591

Bron: Webtrends

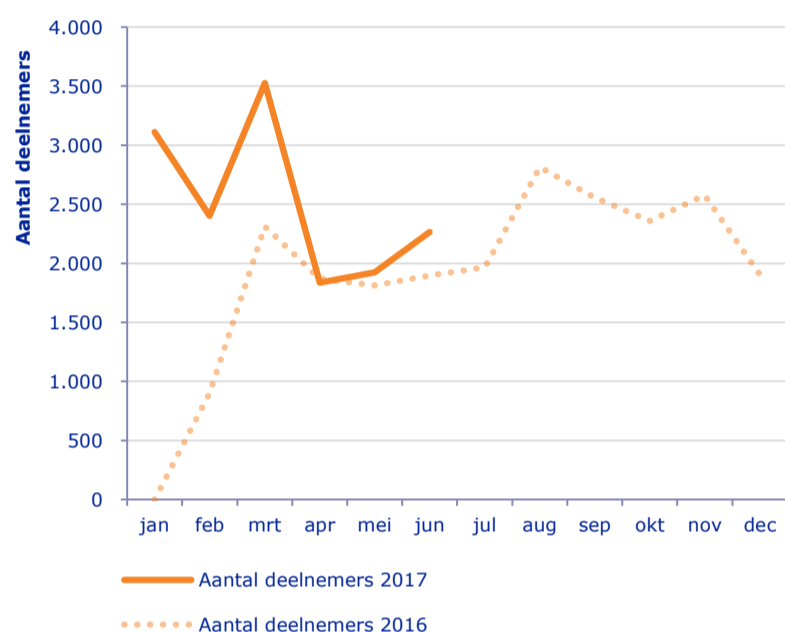
— Bezoeken 2017  
 ..... Bezoeken 2016

### 2.3.6 Webinars

Via werk.nl hebben werkzoekenden de mogelijkheid om verschillende webinars te volgen. De webinars worden continu verbeterd, zodat deze aansluiten op de actuele situatie op de arbeidsmarkt. Het gemiddeld aantal deelnemers per webinar steeg in H1 2017 naar circa 128 (in H1 2016 namen er gemiddeld 126 werkzoekenden deel aan een webinar). De waardering van de webinars is dit kwartaal iets gedaald, van een 7,7 in H1 2016 naar een 7,6 in H1 2017.

In januari en een deel van februari 2016 werden er geen webinars aangeboden in verband met de installatie van nieuw software.

**Figuur 10. Bezoeken webinars**



Waardering webinars	H1 2016	H1 2017
Hoe val ik op met mijn cv?	7,7	7,8
Lang niet gesolliciteerd? Ontdek het nieuwe solliciteren	7,5	7,5
Waar zit het werk?	-	7,6
Nieuwe kansen creëren met een online profiel*	7,6	7,5
Werk vinden met LinkedIn	-	7,6
Succesvol netwerken met Twitter*	7,9	7,7

Deelnemers webinars	H1 2016	H1 2017
Hoe val ik op met mijn cv?	3.105	3.113
Lang niet gesolliciteerd? Ontdek het nieuwe solliciteren	1.467	1.374
Waar zit het werk?	-	1.704
Nieuwe kansen creëren met een online profiel*	3.003	1.880
Werk vinden met LinkedIn	-	2.979
Succesvol netwerken met Twitter*	1.148	1.473

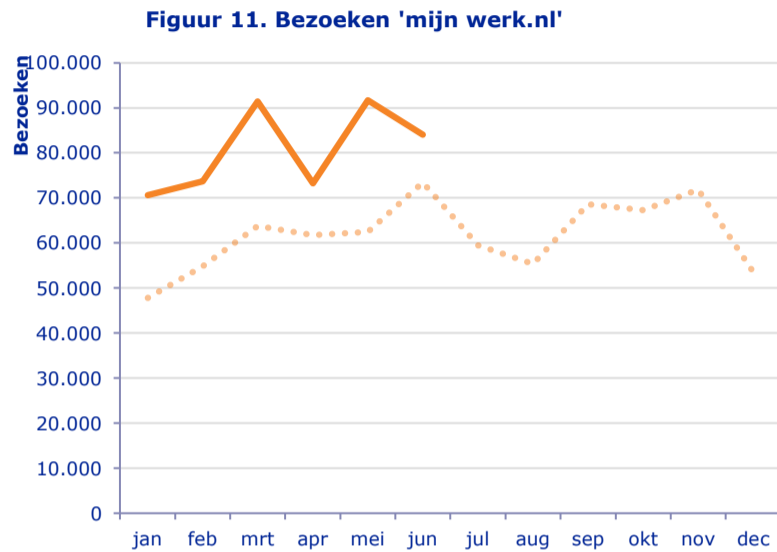
\* De huidige webinars worden hier vergeleken met vergelijkbare webinars uit H1 2016. De namen van deze webinars waren destijds iets anders

Bron: UWV WERKbedrijf

## 2.4 Bezoek werkgevers

### 2.4.1 Bezoek 'Mijn werk.nl'

Ook werkgevers hebben toegang tot een persoonlijke omgeving op werk.nl: 'Mijn werk.nl'. Het aantal bezoeken aan deze omgeving nam in vergelijking tot H1 2016 toe met 33%. Gemiddeld kreeg 'Mijn werk.nl' in H1 2017 circa 81.000 bezoeken per maand. Het gebruik van werk.nl door werkgevers laat al geruime tijd een stijgende trend zien.



Bezoek 'Mijn werk.nl'	H1 2016	H1 2017	verschil
Totaal	364.049	484.522	<b>+33%</b>

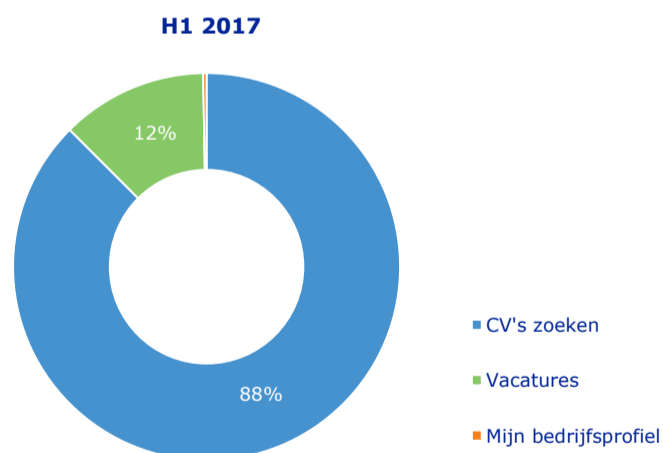
Bron: Webtrends

— Bezoeken 2017  
 ..... Bezoeken 2016

### 2.4.2 Gebruik onderdelen 'Mijn werk.nl'

Figuur 12 laat zien hoeveel pagina's er bekeken zijn binnen de verschillende onderdelen van 'Mijn werk.nl'. Werkgevers maken in deze persoonlijke omgeving voornamelijk gebruik van het onderdeel 'Cv's zoeken'.

**Figuur 12. Verhouding site-onderdelen**



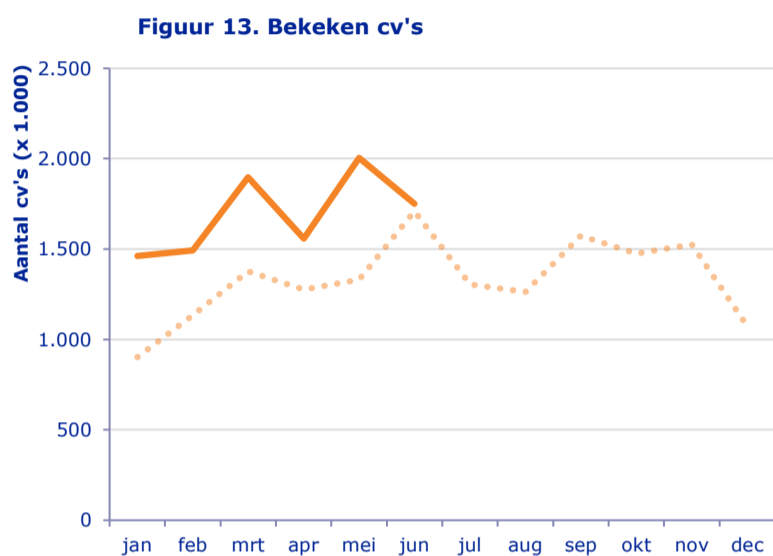
Site-onderdelen (bekeken pagina's)	H1 2016	H1 2017	Verschil
CV's zoeken	14.501.200	18.865.922	<b>+30%</b>
Vacatures	2.038.257	2.633.581	<b>+29%</b>
Mijn bedrijfsprofiel	65.372	61.996	<b>-5%</b>

Bron: Webtrends

### 2.4.3 Zoeken en gevonden worden

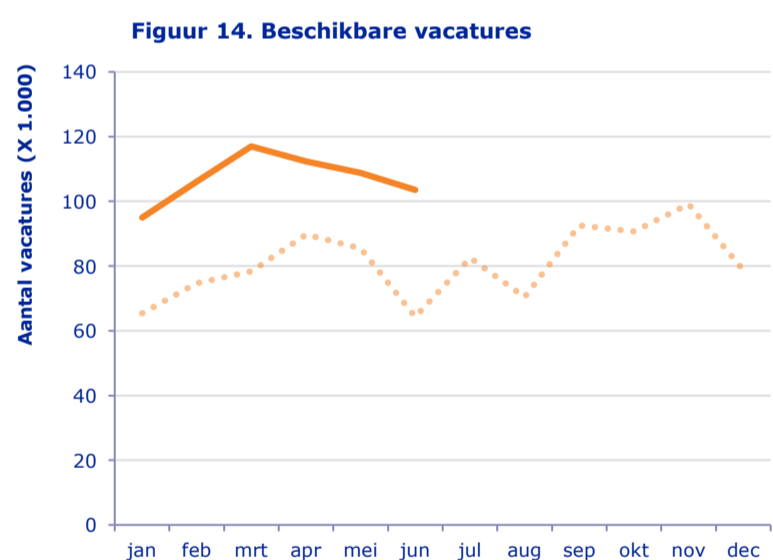
Werkgevers plaatsen niet alleen meer vacatures op werk.nl, maar zoeken op werk.nl ook steeds actiever via de cv's naar potentiële werknemers.

In H1 2017 steeg het aantal cv's dat werkgevers bekeken met 32% ten opzichte van H1 2016. In totaal bekeken de werkgevers in H1 2017 per maand gemiddeld ruim 1,7 miljoen keer een cv. Ook het gemiddeld aantal beschikbare vacatures steeg ten opzichte van H1 2016, met 40%. De groei van het aantal vacatures is mede het gevolg van afspraken die WERKbedrijf met diverse organisaties heeft gemaakt over het geautomatiseerd aanleveren van vacatures aan werk.nl. Gemiddeld stonden er in H1 2017 iedere dag circa 107.000 vacatures op werk.nl.



Bekeken cv's	H1 2016	H1 2017	verschil
Totaal	7.727.182	10.161.595	<b>+32%</b>

Bron: Webtrends



Beschikbare vacatures	H1 2016	H1 2017	verschil
Gemiddelde	76.332	107.109	<b>+40%</b>

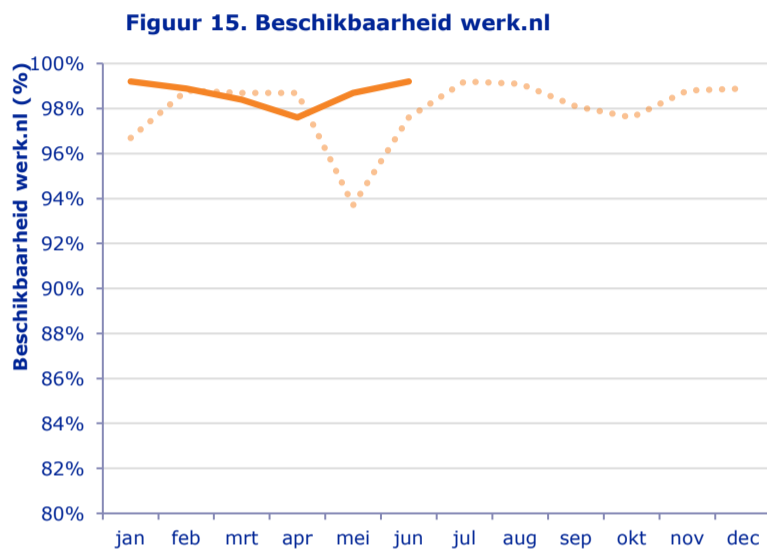
Bron: MIP

## 2.5 Beschikbaarheid en performance

### 2.5.1 Beschikbaarheid

Werk.nl was gedurende H1 2017 voor 98,7% beschikbaar; dat is 1,3 procentpunt meer ten opzichte van H1 2016.

Dat de site periodiek niet beschikbaar was, vond zijn oorzaak grotendeels in geplande releases, nazorg van releases en gepland technisch onderhoud. Dit soort acties worden in het weekend uitgevoerd. Gebruikers worden hierover vooraf en tijdens het geplande onderhoud geïnformeerd. Ditzelfde geldt voor de beschikbaarheidsdip die in mei 2016 zichtbaar is (zie figuur 15).



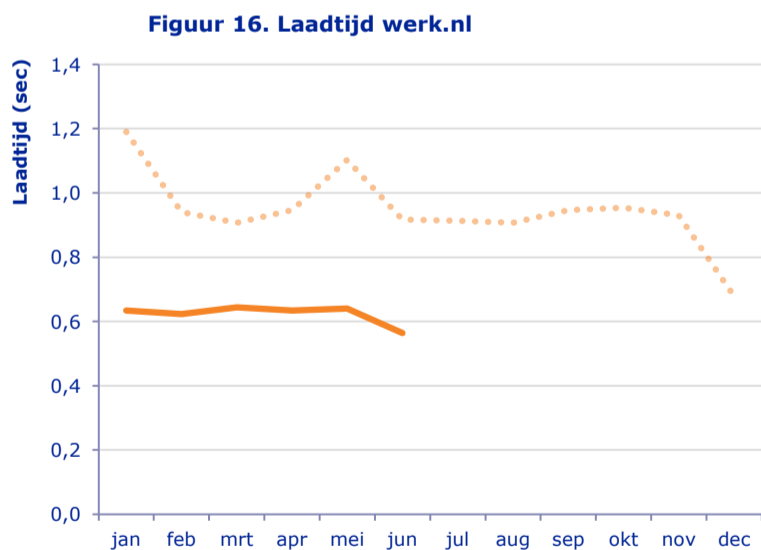
Beschikbaarheid werk.nl	H1 2016	H1 2017	verschil
Gemiddelde	97,4%	98,7%	<b>+1,3%</b>

Bron: Ymor

— Beschikbaarheid werk.nl 2017  
 ..... Beschikbaarheid werk.nl 2016

### 2.5.2 Performance

In H1 2017 was de gemiddelde laadtijd 0,62 seconde, 38% sneller dan in H1 2016. Vanaf december 2016 is de gemiddelde laadtijd van werk.nl structureel verbeterd (zie figuur 16).



Laadtijd werk.nl	H1 2016	H1 2017	verschil
Gemiddelde	1,00	0,62	<b>-38%</b>

Bron: Ymor

— Laadtijd werk.nl 2017  
 ..... Laadtijd werk.nl 2016

## 2.6 Gebruik klantondersteuning

### 2.6.1 Klantvragen

Als bezoekers van werk.nl een vraag hebben, dan kunnen zij terecht bij de veelgestelde vragen op de site. Eventueel kunnen zij ook bellen met de klantenservice. Figuren 17 en 18 laten de trend van het gebruik van beide mogelijkheden zien.

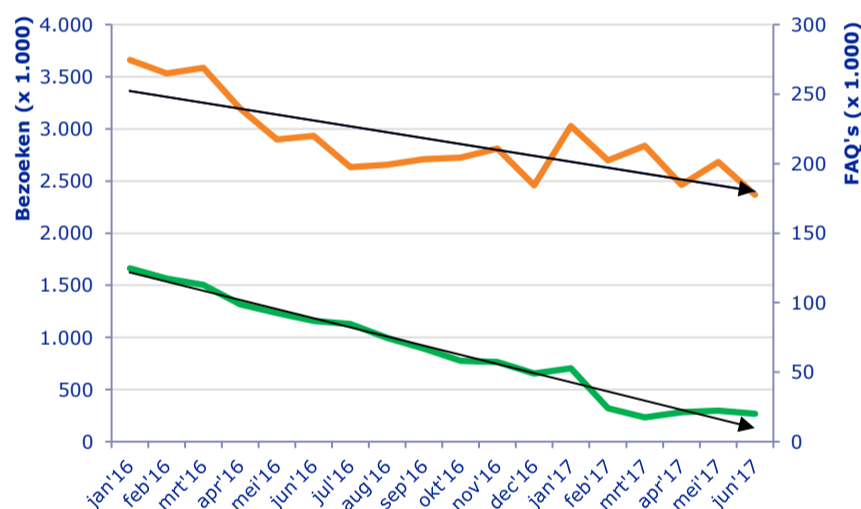
#### FAQ's

Per bezoek werd er in vergelijking tot H1 2016 69% minder vaak geklikt op een veelgestelde vraag. Gemiddeld werd er in H1 2017 per 102 bezoeken 1 maal gebruik gemaakt van een veelgestelde vraag. Het gebruik van de veelgestelde vragen op werk.nl vertoont al geruime tijd een dalende trend. Daarbij spelen er sinds februari 2017 een aantal technische problemen. Hierdoor zijn de veelgestelde vragen niet meer direct aanklikbaar binnen de Werkmap (wat normaal een groot aandeel heeft in het totale gebruik van de veelgestelde vragen). Daarnaast was de gehele FAQ-applicatie tijdens de eerste helft van maart niet bereikbaar. Deze problemen zorgden bij elkaar voor een sterke daling in het gebruik van de veelgestelde vragen vanaf februari. De problemen leidden echter niet tot een aanwijsbare stijging van het aantal calls met betrekking tot de weggevallen FAQ's.

#### Calls\*

Het aantal calls bij de klantenservice, bekeken per bezoek, is in vergelijking tot H1 2016 licht afgenomen. Per 38 bezoeken werd er gemiddeld 1 maal contact opgenomen met de klantenservice, 1% minder dan in H1 2016. In vergelijking tot H1 2016 is het aantal calls het afgelopen jaar iets sterker gedaald (-20%) dan het aantal bezoeken aan werk.nl (-19%).

Figuur 17. Bezoeken werk.nl versus FAQ's

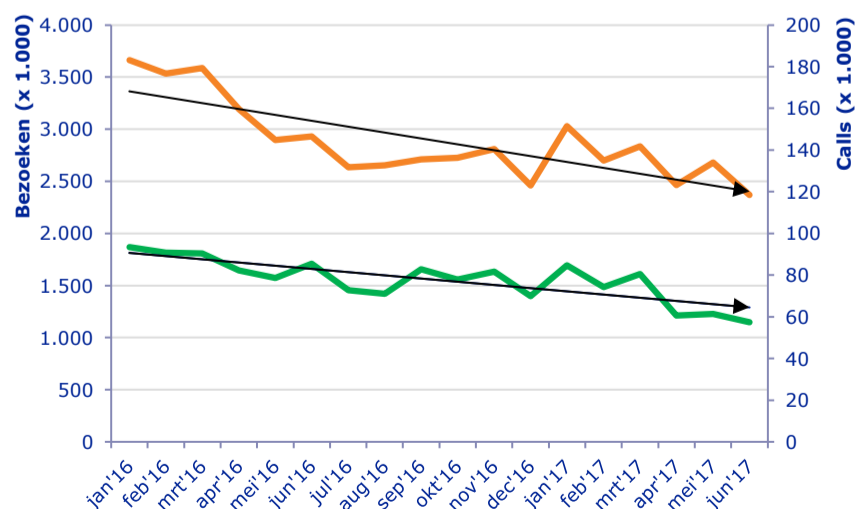


FAQ's	H1 2016	H1 2017	Vershil
Bezoeken	19.802.012	16.075.492	<b>-19%</b>
FAQ's	633.127	157.861	<b>-75%</b>
FAQ's:bezoeken (ratio)	1:31	1:102	<b>-69%</b>

Bron: Webtrends & Q-go

— Bezoeken 2016/2017  
— FAQ's 2016/2017

Figuur 18. Bezoeken werk.nl versus calls



Calls	H1 2016	H1 2017	Vershil
Bezoeken	19.802.012	16.075.492	<b>-19%</b>
Calls	520.789	418.635	<b>-20%</b>
Calls:bezoeken (ratio)	1:38	1:38	<b>-1%</b>

Bron: Webtrends & K3CR

— Bezoeken 2016/2017  
— Calls 2016/2017

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