

# Halfjaarrapportage

uwv.nl - werk.nl

H1 2018

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
1.1.3	Task Completion Rate	8
<b>1.2</b>	<b>Bezoeken</b>	
1.2.1	Bezoek uwv.nl	9
1.2.2	Aandeel mobiele apparaten	9
1.2.3	Bezoeken per onderdeel	10
1.2.4	Gebruik site-onderdelen	11
1.2.5	Verzuimmeldingen en gebruik Digipoort	11
<b>1.3</b>	<b>Benchmarks</b>	
1.3.1	Calls versus bezoeken	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
<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 2018. We vergelijken deze gegevens waar mogelijk met de gegevens van H1 2017.

### **Uwv.nl**

Het aantal bezoeken op [uwv.nl](http://uwv.nl) is gedaald. In H1 2017 waren er ruim 27,3 miljoen bezoeken. In H1 2018 is dit gedaald naar ruim 25,5 miljoen bezoeken. De daling wordt voornamelijk veroorzaakt op het publieke gedeelte van Particulieren. Hier waren 1,2 miljoen bezoeken minder. De daling van de werkloosheid is de belangrijkste reden hiervoor. Alle portalen laten wél een stijging van het aantal bezoeken zien: Mijn UWV heeft 3% meer bezoeken, het Werkgeversportaal en het Zakelijk portaal hebben respectievelijk 4% en 5% meer bezoeken. De bezoekers op de publieke gedeeltes waren in H1 2018 wel tevredener over de content dan in H1 2017. Bij de particulieren is 85% tevreden, een stijging van 2%-punt. Bij de Werkgevers steeg de tevredenheid met 4%-punt naar 62%.

De Task Completion Rate stijgt ook: in H1 2017 kon gemiddeld 81% van de bezoekers hun taak uitvoeren. In H1 2018 was dit 84%.

Het aantal binnengekomen telefoongesprekken (calls) daalde in H1 2018 ten opzichte van H1 2017 met 12%. Ook het aantal internetbezoeken daalde in dezelfde periode, maar minder hard, namelijk met 7%. Waar in H1 2017 tegenover elke call 10,6 bezoeken op [uwv.nl](http://uwv.nl) stonden, steeg dit in H1 2018 naar 11,2 bezoeken per call. Dit is een verbetering van 6%.

Het aantal bezoekers dat de smartphone gebruikt om [uwv.nl](http://uwv.nl) te bezoeken blijft stijgen. In H1 2017 maakte gemiddeld 28% van hen gebruik van de smartphone. In H1 2018 steeg dit naar 36%. Het bezoekaandeel via tablet en smartphone samen is in H1 2018 gemiddeld 44%.

### **Werk.nl**

In H1 2018 kreeg [werk.nl](http://werk.nl) 14,8 miljoen bezoeken, een afname van 11% ten opzichte van H1 2017. Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving, de Werkmap, nam ten opzichte van H1 2017 af met 16%. Daarentegen nam het bezoek van werkgevers aan de persoonlijke omgeving, Mijn [werk.nl](http://werk.nl), toe met 4%. Dit alles valt samen met het verdere economisch herstel, een terugloop van het aantal werkzoekenden en een toenemende vraag naar personeel.

Het economisch herstel is ook duidelijk zichtbaar in het aantal vacatures en cv's dat werkgevers en werkzoekenden beschikbaar stellen. Dagelijks stonden er in H1 2018 gemiddeld 453.000 cv's op [werk.nl](http://werk.nl), 15% minder dan in H1 2017. Het aantal beschikbare vacatures is daarentegen gestegen met 52% naar gemiddeld 163.000.

Gedurende H1 2018 was [werk.nl](http://werk.nl) 98,5% beschikbaar, 0,2 procentpunt minder dan H1 2017. Dat de site periodiek niet beschikbaar is, komt grotendeels door gepland technisch en functioneel onderhoud.



## 1.1 Klantbeleving

### 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 dat direct betrekking heeft op uwv.nl.

'De helderheid van het taalgebruik op uwv.nl' krijgt de hoogste score, op zowel het onderdeel Particulieren (7,6) als het onderdeel Werkgevers (7,4). Als we de scores vergelijken met de voorgaande Klantgerichtheidsmonitor, dan zien we dat alle items een gelijke of hogere score krijgen.

Tabel 1. Online Dienstverlening items KGM - Particulieren

uwv.nl			
De indeling van uwv.nl is overzichtelijk	7,0	7,0	=
Op uwv.nl is de informatie die ik zoek gemakkelijk te vinden	6,6	6,7	↑
Uwv.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen	7,0	7,1	↑
Het taalgebruik op de internetsite van UWV is helder	7,6	7,6	=
De vragen op formulieren van UWV zijn duidelijk	6,9	7,0	↑
Formulieren van UWV zijn eenvoudig in te vullen	6,6	6,7	↑
<b>Mijn UWV</b>			
De gebruiksvriendelijkheid van mijn UWV	7,0	7,2	↑
De bereikbaarheid van Mijn UWV	7,4	7,5	↑
Het gemak waarmee u wijzigingen kunt doorgeven	7,0	7,3	↑
Het gemak waarmee u informatie kunt vinden	6,9	7,1	↑
De bruikbaarheid van de informatie	7,1	7,3	↑

Tabel 2. Online Dienstverlening items KGM - Werkgevers

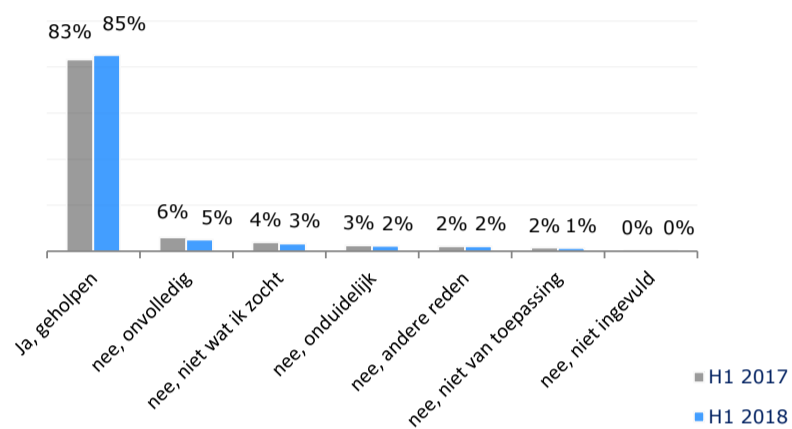
Op uwv.nl is de informatie die ik zoek makkelijk te vinden	6,2	6,2	=
Uwv.nl (werkgeverspagina's) geeft een antwoord op mijn vraag of	6,4	6,5	↑
Uwv.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen	6,7	6,7	=
De digitale formulieren van UWV zijn eenvoudig in te vullen	6,9	6,9	=
Het taalgebruik op uwv.nl is helder	7,4	7,4	=
Het digitaal aanleveren van gegevens aan UWV gaat makkelijk	6,8	6,9	↑
De vragen op de digitale formulieren van UWV zijn duidelijk	6,9	6,9	=

**1.1.2 Contentfeedback**

Via de vraag 'Bent u geholpen met deze informatie?' onder elk informatieblok/pagina kunnen bezoekers feedback geven. Hiermee bereiken we een continue monitoring van de kwaliteit van de geboden informatie op uwv.nl.

Het percentage respondenten dat positief reageert op de vraag 'Bent u geholpen met deze informatie?' steeg in H1 2018 zowel op het particuliere gedeelte als op het werkgeversgedeelte ten opzichte van H1 2017. Op het particuliere gedeelte is de stijging 2% en op het werkgeversgedeelte 4%.

**Fig 1. Feedback particulieren**

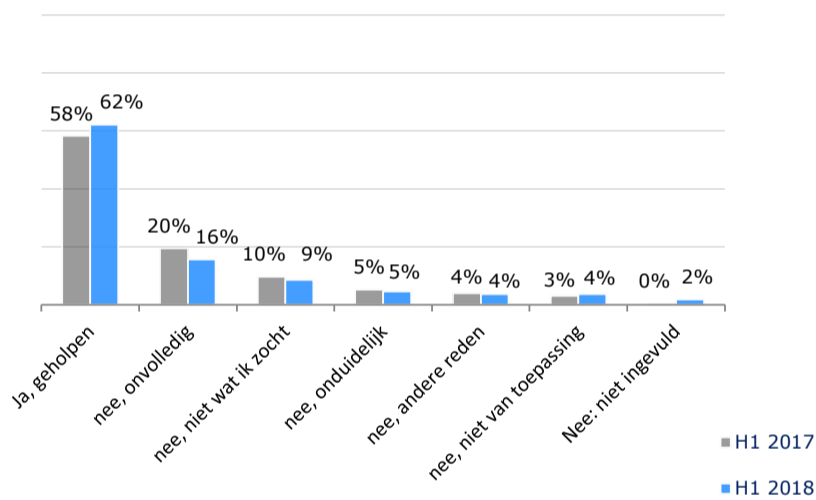


*Bent u geholpen met deze informatie?*

Feedback particulieren	H1 2017	H1 2018	verschil*
Ja	83%	85%	<b>+2%</b>
Nee			
onvolledig	6%	5%	<b>-1%</b>
niet wat ik zocht	4%	3%	<b>-1%</b>
andere reden	3%	2%	<b>0%</b>
onduidelijk	2%	2%	<b>0%</b>
niet van toepassing	2%	1%	<b>0%</b>
niet ingevuld	0%	0%	<b>0%</b>

Vershil in %-punten  
Bron: Webtrends & Webtrekk

**Fig 2. Feedback werkgevers**



*Bent u geholpen met deze informatie?*

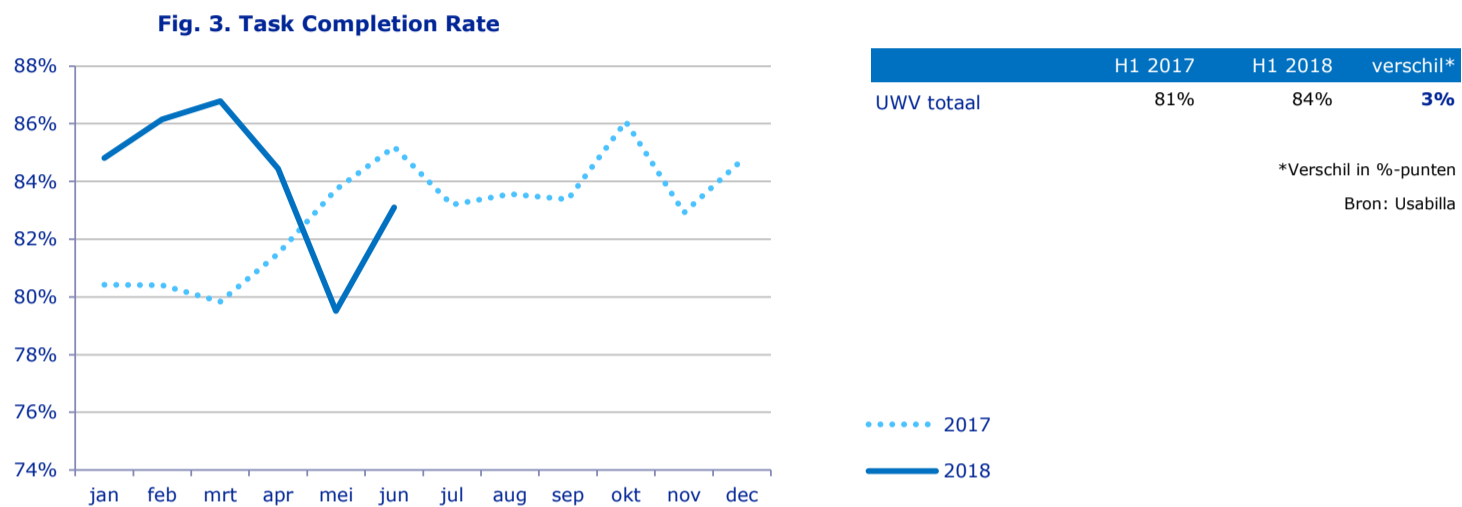
Feedback werkgevers	H1 2017	H1 2018	verschil*
Ja	58%	62%	<b>+4%</b>
Nee			
onvolledig	20%	16%	<b>-4%</b>
niet wat ik zocht	10%	9%	<b>-1%</b>
andere reden	5%	5%	<b>-1%</b>
onduidelijk	4%	4%	<b>0%</b>
niet van toepassing	3%	4%	<b>+1%</b>
niet ingevuld	0%	2%	<b>+1%</b>

\*Vershil in %-punten  
Bron: Webtrends & Webtrekk

### 1.1.3 Task Completion Rate

De Task Completion Rate geeft aan in hoeverre een klant de taak kon uitvoeren, die hem ertoe bracht gebruik te maken van een van de online diensten van UWV.

De Task Completion Rate was in H1 2017 81%. In H1 2018 is dit verbeterd naar 84%, een toename van bijna 3%-punt.

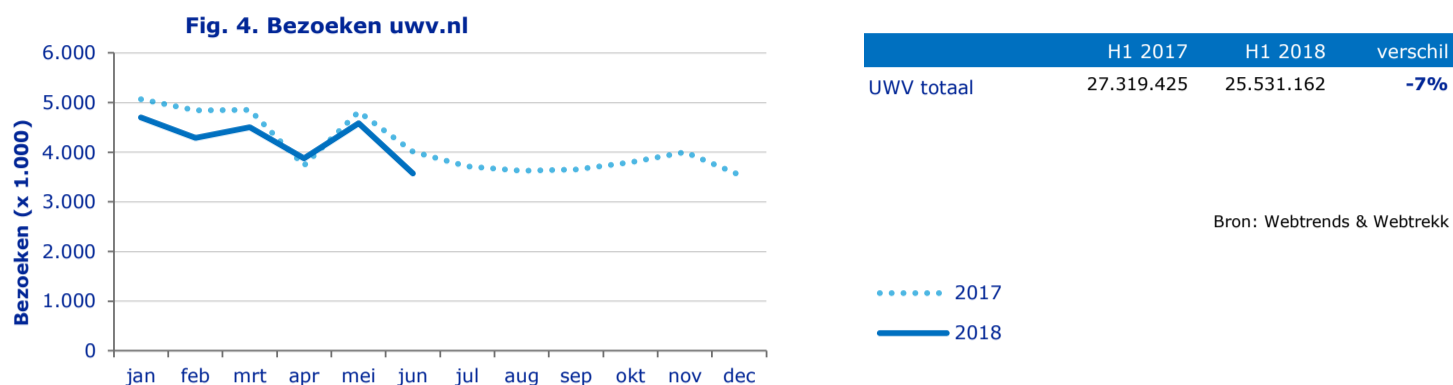




## 1.2 Bezoeken

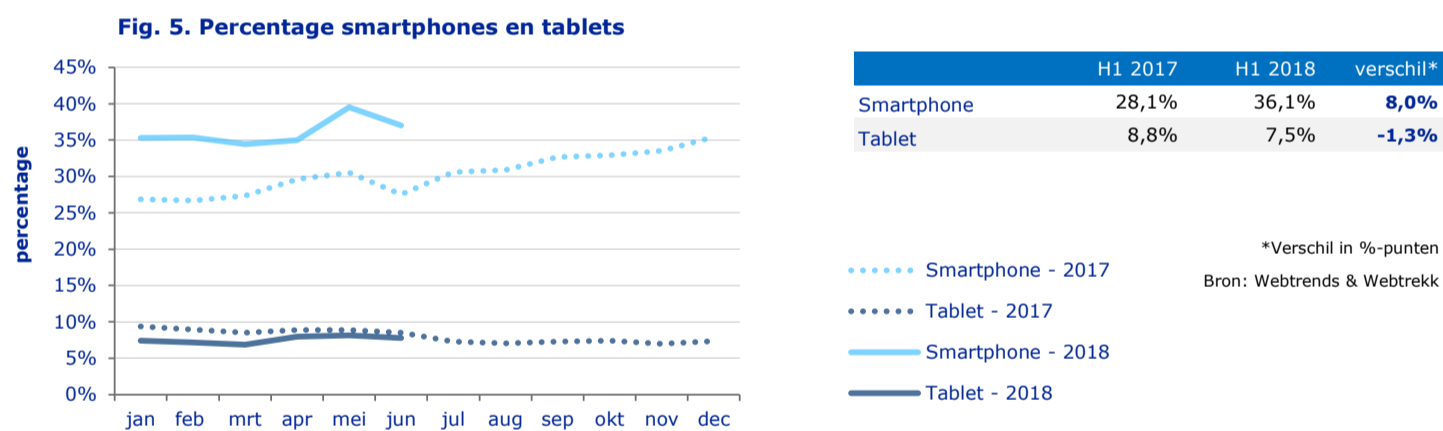
### 1.2.1 Bezoek uuv.nl

Met ruim 25,5 miljoen bezoeken waren er in H1 2018 7% minder bezoeken dan in H1 2017.



### 1.2.2 Aandeel mobiele apparaten

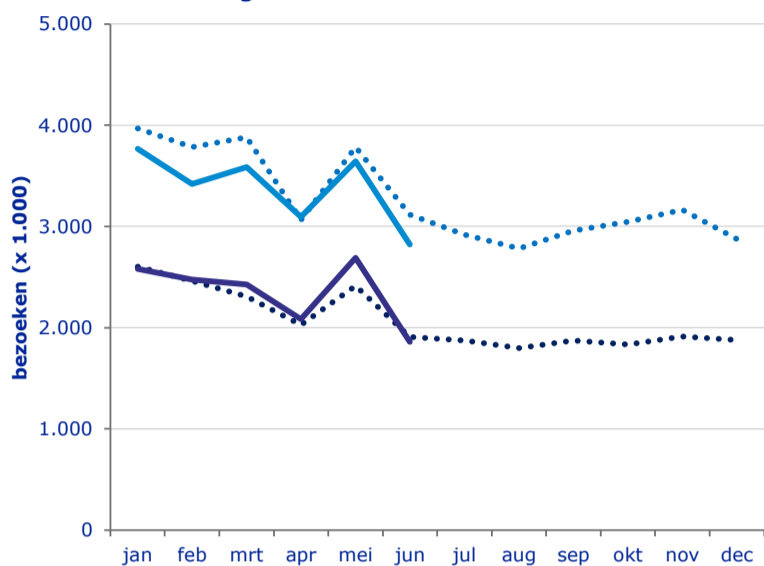
Figuur 5 toont de ontwikkeling in het gebruik van mobiele apparaten. In H1 2017 was het aandeel van de smartphone gemiddeld 28% van het aantal bezoeken. In H1 2018 is het aandeel smartphonebezoeken op uuv.nl fors hoger, met gemiddeld 36%. Het aandeel tabletgebruik nam in H1 2018 met ruim 1%-punt af ten opzichte van H1 2017.



**1.2.3 Bezoeken per onderdeel**

De figuren 6, 7 en 8 laten de bezoeken aan de portalen zien. Particulieren publiek had in H1 2018 minder bezoeken dan in H1 2017 (-6%). Wel waren in H1 2018 meer bezoeken op Mijn UWV (+3%). Ook het Werkgeversportaal (+4%) en het Zakelijk portaal (+5%) hadden meer bezoeken in H1 2018 dan in H1 2017.

**Fig. 6. Bezoeken Particulieren**

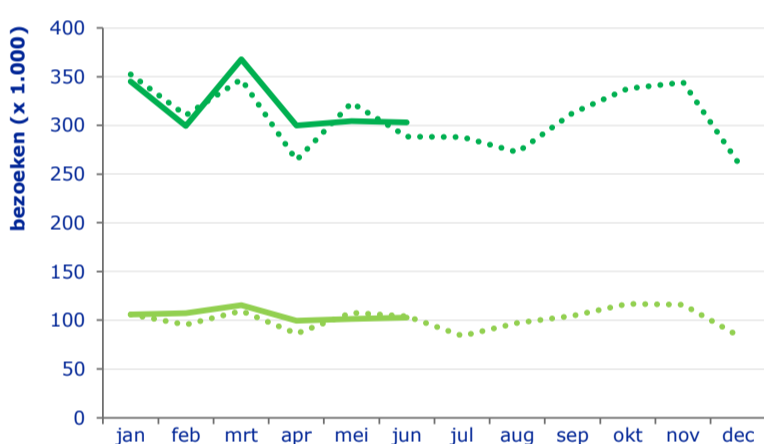


	H1 2017	H1 2018	verschil
Particulieren publiek	21.590.182	20.330.902	-6%
Mijn UWV	13.722.272	14.115.611	+3%

Bron: Webtrends & Webtrekk

- ..... Particulieren publiek - 2017
- Particulieren publiek - 2018
- ..... Mijn UWV - 2017
- Mijn UWV - 2018

**Fig. 7. Bezoeken Werkgevers**

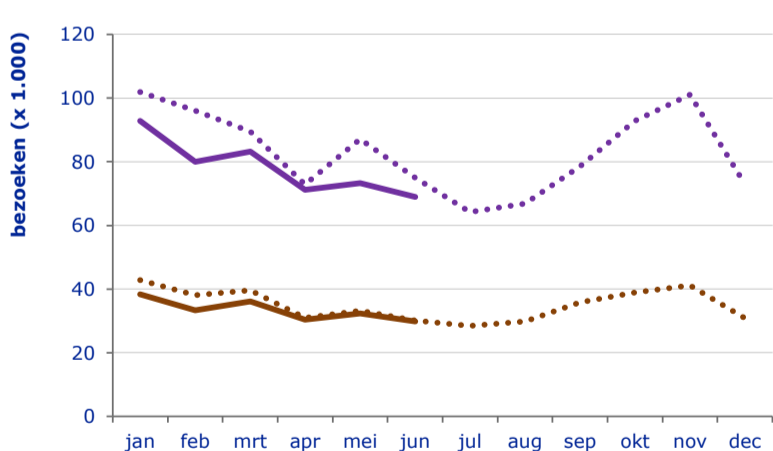


	H1 2017	H1 2018	verschil
Werkgevers publiek	1.886.276	1.919.562	+2%
Werkgeversportaal	609.242	632.402	+4%

Bron: Webtrends & Webtrekk

- ..... Werkgevers publiek - 2017
- Werkgevers publiek - 2018
- ..... Werkgeversportaal - 2017
- Werkgeversportaal - 2018

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



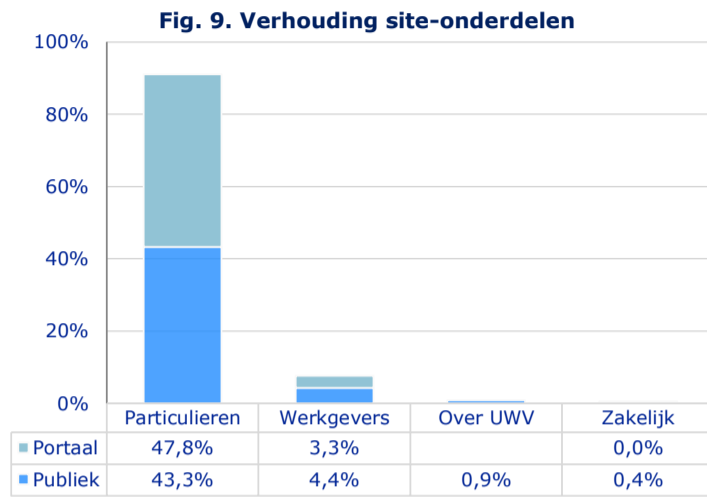
	H1 2017	H1 2018	verschil
Over UWV	522.314	469.364	-10%
Zakelijk publiek	214.698	200.301	-7%
Gegevensdiensten	4.344	4.567	+5%

Bron: Webtrends & Webtrekk

- ..... Over UWV - 2017
- Over UWV - 2018
- ..... Zakelijk - publiek - 2017
- Zakelijk - publiek - 2018

### 1.2.4 Gebruik site-onderdelen

Uwv.nl bestaat uit 4 hoofd- en 7 subonderdelen. Particulieren, bedoeld voor (potentiële) particuliere klanten van UWV, is wat betreft bekeken pagina's verreweg het meest bezochte onderdeel van de site (rond de 91%). Particulieren bestaat uit een openbaar gedeelte (Particulieren publiek) en een portaal (Mijn UWV), net als Werkgevers en Zakelijk.



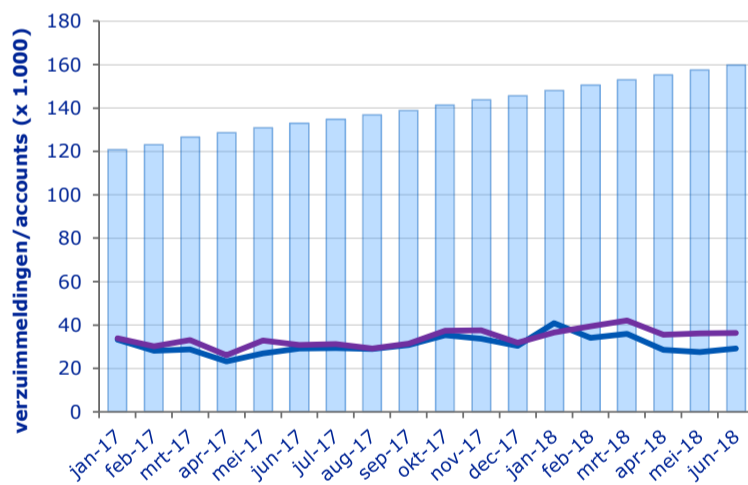
	H1 2017	H1 2018	verschil
<b>Particulieren</b>	<b>90,8%</b>	<b>91,1%</b>	<b>0,3%</b>
- Publiek	41,6%	43,3%	1,7%
- Portaal	49,2%	47,8%	-1,4%
<b>Werkgevers</b>	<b>7,9%</b>	<b>7,6%</b>	<b>-0,3%</b>
- Publiek	4,5%	4,4%	-0,1%
- Portaal	3,5%	3,3%	-0,2%
<b>Zakelijk</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,0%</b>
- Publiek	0,4%	0,4%	0,0%
- Portaal	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Over UWV</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,0%</b>

Verschil in %-punten  
Bron: Webtrends & Webtrekk

### 1.2.5 Verzuimmeldingen en gebruik Digipoort

Met de Verzuimmelder en Digipoort kan de werkgever verzuim digitaal doorgeven aan UWV. De Verzuimmelder is beschikbaar via het Werkgeversportaal. Aan het einde van H1 2017 waren ruim 133.000 accounts voor het Werkgeversportaal. Een jaar later zijn er ruim 26.000 accounts bijgekomen. In H1 2018 zijn ruim 196.000 meldingen via Digipoort en ruim 226.000 meldingen via de Verzuimmelder ontvangen; in totaal 422.000 digitale meldingen. Dit is een stijging van 18% ten opzichte van H1 2017.

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



	H1 2017	H1 2018	verschil
Digipoort	169.539	196.290	<b>+16%</b>
Verzuimmelder	186.916	226.095	<b>+21%</b>
WGP accounts	133.043	159.769	<b>+20%</b>

WGP Accounts  
Digipoort  
Verzuimmelder

Bron: cijfers DIGIZSM

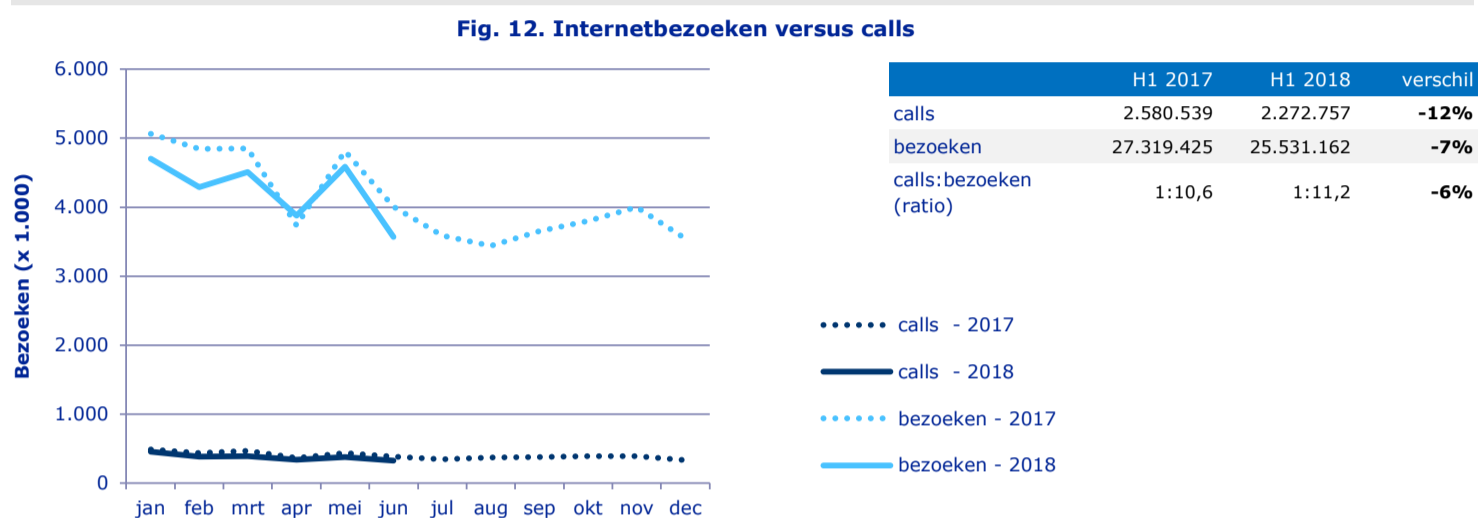
## 1.3 Benchmarks

### 1.3.1 Calls versus bezoeken

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

Zowel het aantal internetbezoeken als het aantal calls nam in H1 2018 af. Het aantal internetbezoeken nam wel minder hard af dan het aantal calls.

In H1 2017 was de verhouding tussen het aantal binnenkomende telefoongesprekken en het aantal internetbezoeken 1 : 10,6. In H1 2018 verbeterde deze verhouding tot 1 : 11,2.



Bron: Webtrends, Webtrekk, K3CR, CDD Odigo

\* 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 laatste 2 metingen (tweede meting van 2017 en eerste meting van 2018). De algemene waardering van werkzoekenden is tijdens het eerste halfjaar van 2018 gelijk gebleven en krijgt een 7,2. De algemene waardering van werkgevers is iets gedaald naar een 5,9 (-0,1).

#### **Werkzoekenden**

Werkzoekenden waardeerden het gebruiksgemak en de informatie op werk.nl beiden met een 7,1, een zelfde cijfer in vergelijking tot een half jaar eerder. De Werkmap wordt 0,1 hoger gewaardeerd dan bij de vorige meting en is daarmee gestegen naar een 7,1. De waardering van de bereikbaarheid is daarentegen gedaald: met 0,1 naar een 7,3.

#### **Werkgevers**

De waardering van werkgevers voor de verschillende specifieke items van de online dienstverlening is bij alle onderdelen 0,1 gestegen of gedaald. De werkgevers waardeerden het gebruiksgemak (6,3) en de informatie op werk.nl (6,4) met 0,1 hoger. De cijfers van de bereikbaarheid (6,5), het plaatsen van vacatures (6,0) en het zoeken naar kandidaten op werk.nl (5,5) zijn allen met 0,1 gedaald ten opzichte van het tweede halfjaar van 2017.

Tabel 1. Online Dienstverlening items KGM - Werk.nl

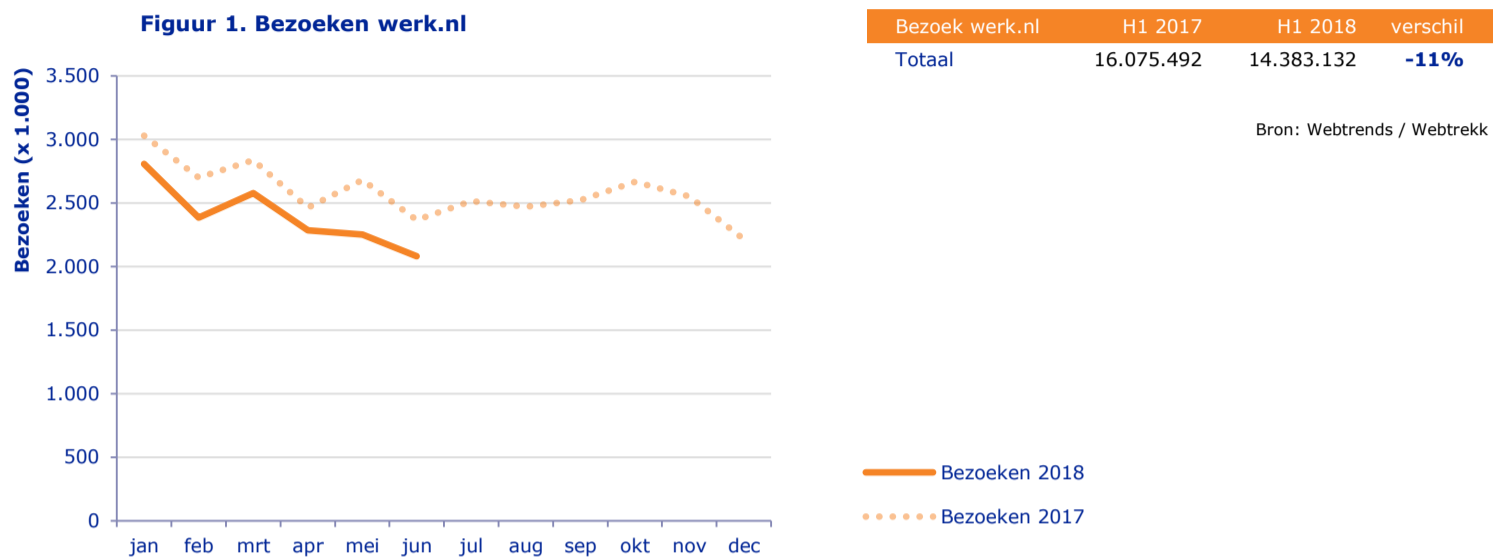
Items Online Dienstverlening werk.nl	2017/2	2018/1	stijging / daling
<b>Werkzoekenden</b>			
Werk.nl in het algemeen	7,2	7,2	=
Bereikbaarheid werk.nl	7,4	7,3	↓
Gebruiksgemak werk.nl	7,1	7,1	=
Werkmap	7,0	7,1	↑
Informatie op werk.nl	7,1	7,1	=
<b>Werkgevers</b>			
Werk.nl in het algemeen	6,0	5,9	↓
Bereikbaarheid werk.nl	6,6	6,5	↓
Gebruiksgemak werk.nl	6,2	6,3	↑
Informatie op werk.nl	6,3	6,4	↑
Plaatsen van vacatures op werk.nl	6,1	6,0	↓
Zoeken naar kandidaten op werk.nl	5,6	5,5	↓

Bron: DESAN

## 2.2 Bezoeken

### 2.2.1 Bezoek werk.nl

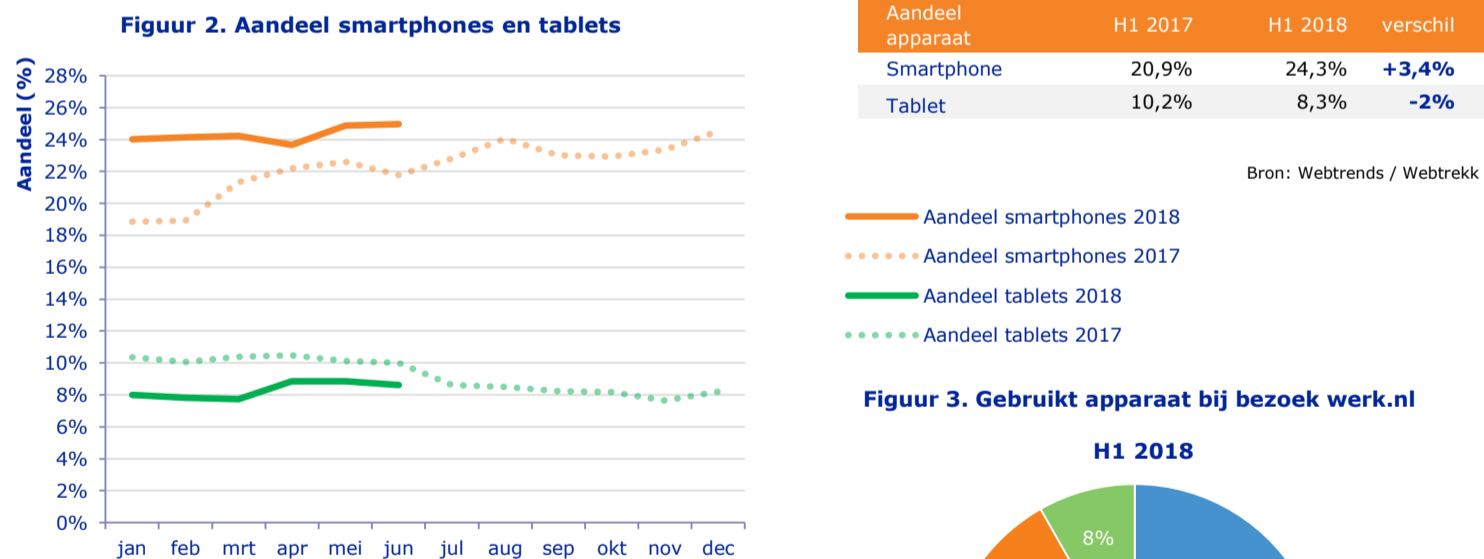
In H1 2018 kreeg werk.nl 14,4 miljoen bezoeken, een afname van 11% ten opzichte van H1 2017. Oorzaak van deze daling is met name een lager bezoek op het werkzoekendegedeelte van werk.nl door het afnemend aantal werkzoekenden. Werk.nl kreeg in H1 2018 circa 2,4 miljoen bezoeken per maand.



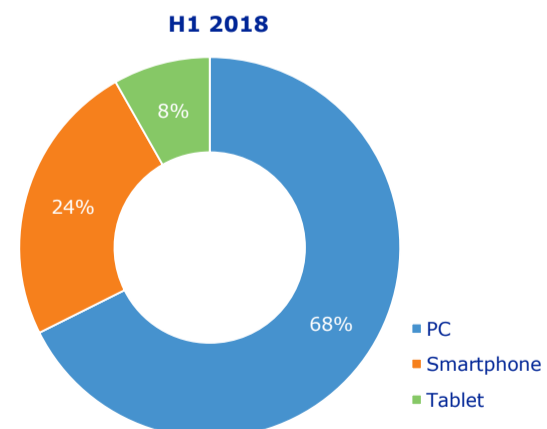
### 2.2.2 Aandeel mobiele apparaten

In H1 2018 werd 32,6% van het aantal bezoeken aan werk.nl gedaan via een smartphone of tablet. Vergeleken met H1 2017 is dit een stijging met 1,4%-punt. Deze stijging komt doordat het smartphonegebruik ten opzichte van H1 2017 is toegenomen (+3,4%-punt). Het bezoek door middel van een tablet nam met 2%-punt af. Het aandeel van smartphones ligt momenteel op circa 24% en 8% van het aantal bezoeken wordt met een tablet gedaan.

De stijging van het mobiel gebruik die zichtbaar was in maart 2017 is met name toe te schrijven aan een verbeterde meting met betrekking tot het herkennen van smartphones. Daarnaast is er per juli 2017 een stijging te zien van het smartphonegebruik, maar dit gaat samen met een daling van het tabletgebruik. Deze verandering komt door de overgang naar nieuwe analysesoftware die anders omgaat met het herkennen van smartphones en tablets. Per april 2018 is wederom de herkenning van mobiele apparaten verbeterd, wat vooral effect had op de herkenning van tablets.



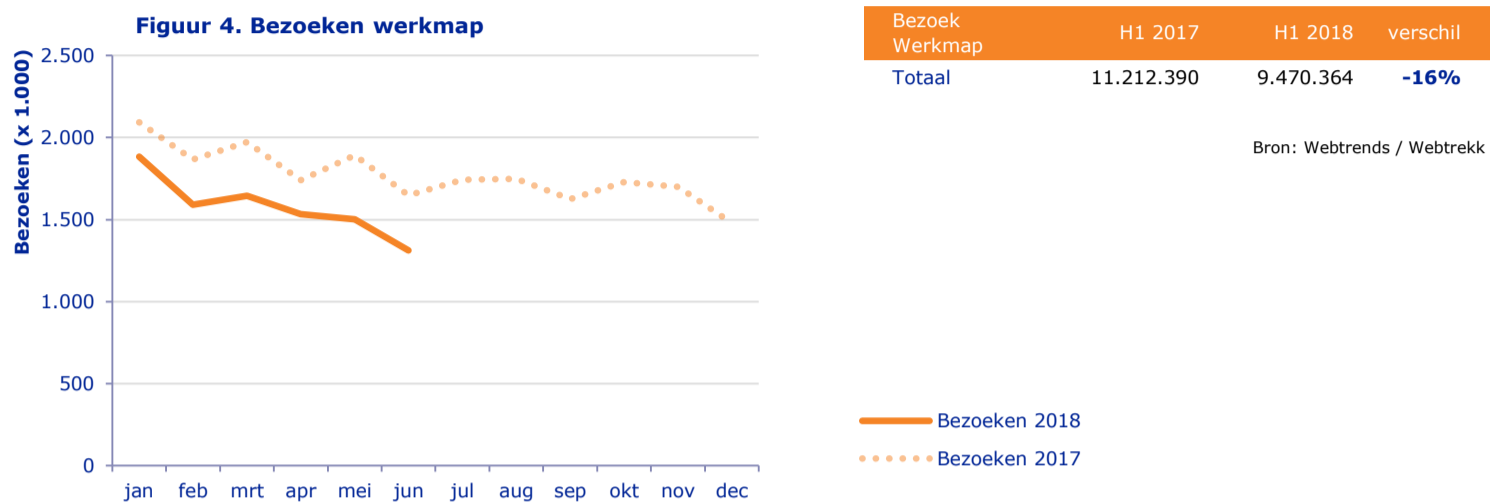
**Figuur 3. Gebruikt apparaat bij bezoek werk.nl**



## 2.3 Bezoek werkzoekenden

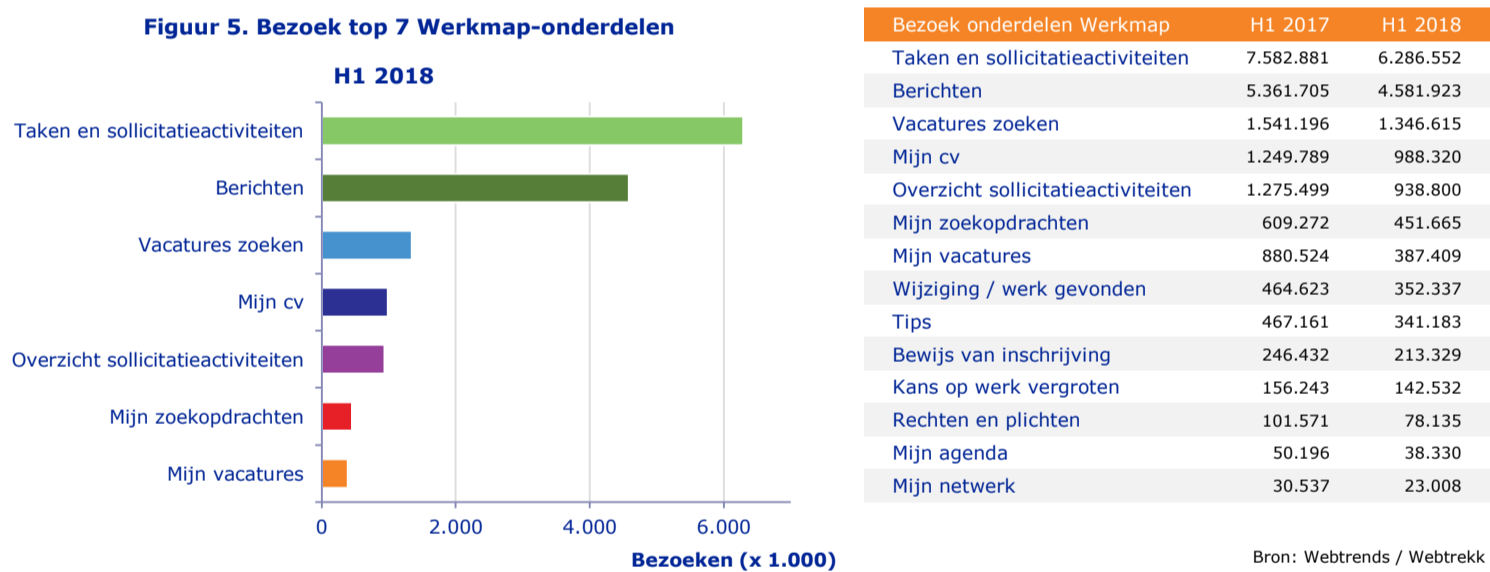
### 2.3.1 Bezoek Werkmap

Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving (de Werkmap) nam in H1 2018 met 16% af ten opzichte van H1 2017. Net als bij het totale bezoek aan werk.nl zorgt het afnemend aantal werkzoekenden voor een lager aantal bezoeken aan de Werkmap. In H1 2018 werd de Werkmap circa 1,6 miljoen keer per maand bezocht.



### 2.3.2 Gebruik onderdelen Werkmap

Figuur 5 laat de bezoekcijfers zien van de meest bezochte onderdelen van de Werkmap. Werkzoekenden bezochten het vaakst 'Taken en sollicitatieactiviteiten' en 'Berichten'. Dit zijn onderdelen die WW'ers nodig hebben om hun verplichtingen na te komen en contact te hebben met de adviseur werk. In H1 2018 is het onderdeel 'Taken en sollicitatieactiviteiten' per maand circa 1 miljoen keer bezocht. Het onderdeel 'Berichten' kreeg in deze periode maandelijks circa 800.000 bezoeken.

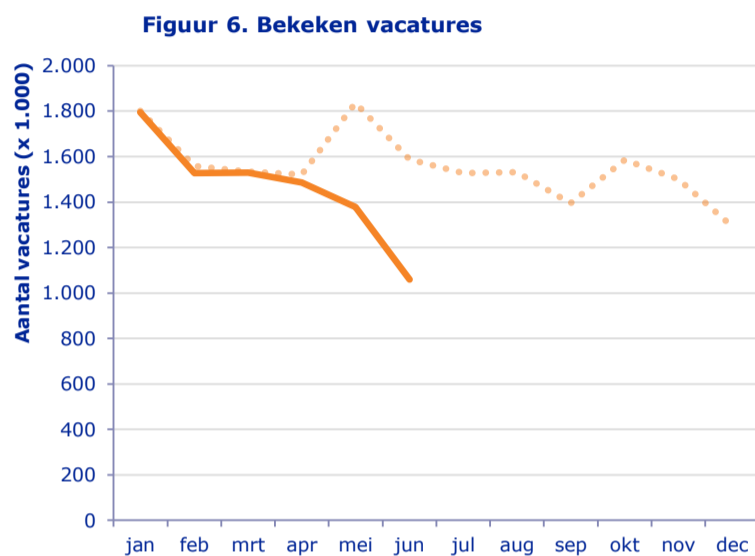




### 2.3.3 Zoeken en gevonden worden

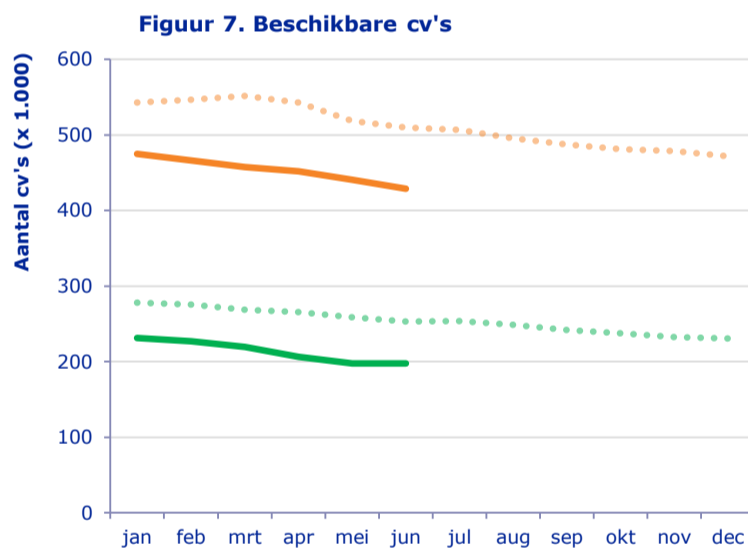
In H1 2018 is het aantal keren dat een vacature werd bekeken met 11% gedaald ten opzichte van H1 2017. Door een probleem met het laadproces van vacatures zijn er in de tweede week van juni tijdelijk geen nieuwe vacatures op werk.nl terechtgekomen. Doordat werkzoekenden vaak op zoek zijn naar de nieuwste vacatures, zijn er die week een stuk minder vacatures bekeken. Hierdoor is er een grote daling zichtbaar in juni. Dit probleem is na een week verholpen. Per maand werd er in H1 2018 circa 1,5 miljoen keer een vacature bekeken.

Het gemiddeld aantal cv's op werk.nl daalde in H1 2018 met 15% ten opzichte van H1 2017. In H1 2018 waren per maand circa 453.000 cv's beschikbaar op werk.nl, waarvan circa 213.000 van WW'ers. Het percentage WW'ers met een actief cv op werk.nl lag het afgelopen jaar stabiel rond de 85%. Het aantal beschikbare cv's van WW'ers daalde echter wel ten opzichte van H1 2017; met 20%. Dat het absolute aantal beschikbare cv's van WW'ers daalde, heeft simpelweg te maken met een lager aantal WW'ers ten opzichte van H1 2017.



Bekeken vacatures	H1 2017	H1 2018	verschil
Totaal	9.833.610	8.775.601	<b>-11%</b>

Bron: Webtrends / Webtrekk



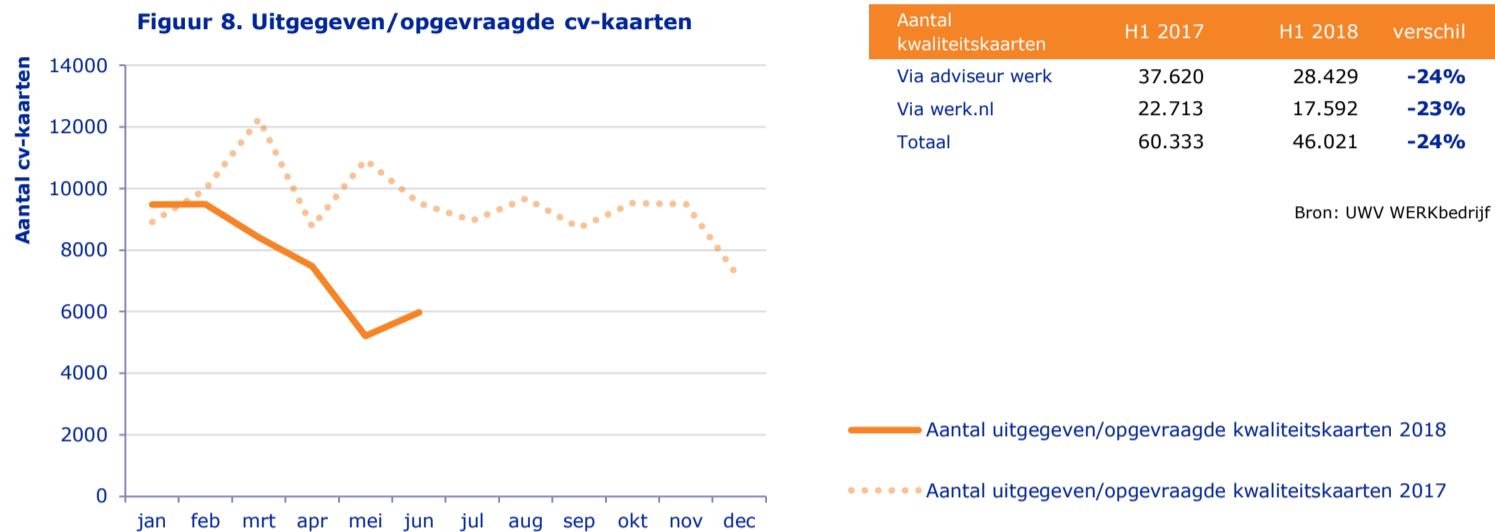
Beschikbare cv's (gemiddelde)	H1 2017	Q1 2018	verschil
Alle werkzoekenden	535.267	453.110	<b>-15%</b>
WW'ers	266.575	213.070	<b>-20%</b>

Bron: MIP

### 2.3.4 Cv-kaart

De cv-kaart is een overzicht waarin de klant feedback krijgt op zijn cv 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 die de klant zoekt, en waar vergelijkbare werkzoekenden naar zoeken. De adviseur werk biedt de cv-kaart aan tijdens het evaluatiegesprek met WW-klanten. Werkzoekenden kunnen de kaart ook downloaden op werk.nl.

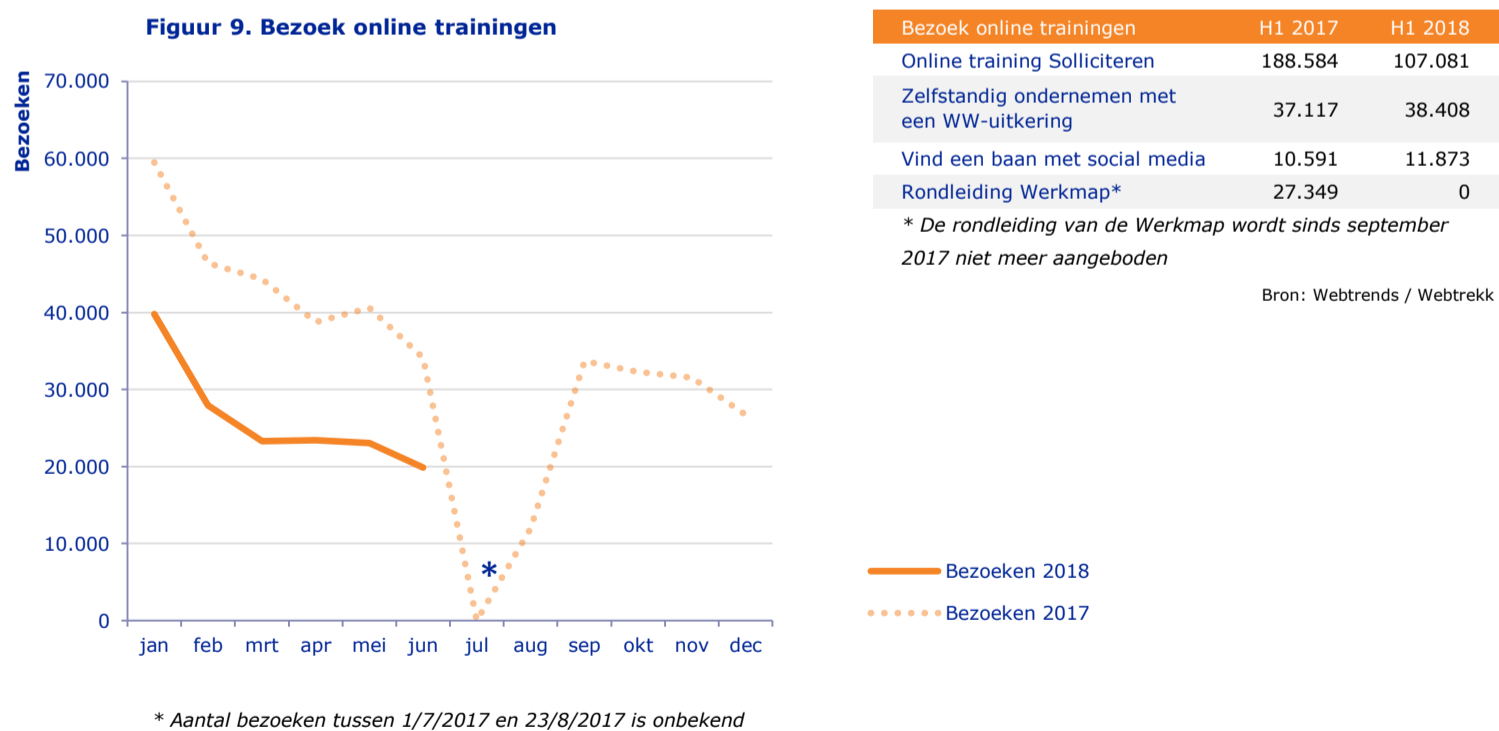
In totaal zijn in H1 2018 circa 46.000 cv-kaarten uitgereikt/opgevraagd, 24% minder dan in H1 2017. Op werk.nl zijn er per maand circa 3.000 cv-kaarten gedownload en de adviseur werk bood gemiddeld circa 5.000 cv-kaarten aan.



### 2.3.5 Online trainingen

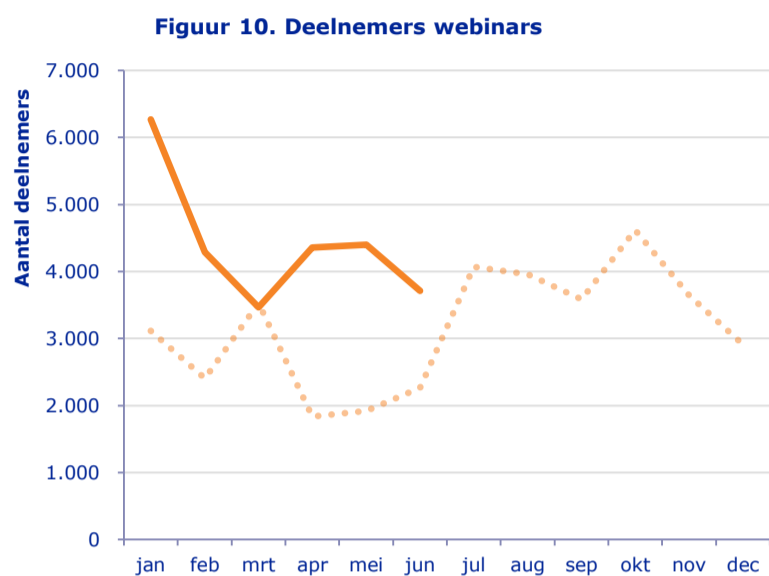
Er worden op dit moment 3 online trainingen aangeboden. Het bezoek aan deze online trainingen is vergeleken met H1 2017 afgenomen (zie figuur 9). Dit komt door een daling van het aantal bezoeken aan de online training 'Solliciteren'. Reden voor de afnemende vraag naar dergelijke ondersteunende diensten is het teruglopend aantal nieuwe werkzoekenden en een kortere werkloosheidsduur. Het aantal bezoeken aan de trainingen 'Zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering' en 'Vind een baan met social media' stegen ten opzichte van H1 2017 licht. De rondleiding van de Werkmap wordt sinds september 2017 niet meer aangeboden.

Door de overgang naar nieuwe analysesoftware zijn in de periode van 1 juli tot 23 augustus 2017 geen metingen verricht met betrekking tot de online trainingen. De online trainingen zijn in deze periode wel gewoon bezocht door werkzoekenden.



### 2.3.6 Webinars

Via werk.nl kunnen werkzoekenden verschillende webinars volgen. De webinars worden continu verbeterd, zodat deze aansluiten op de actuele situatie op de arbeidsmarkt. Gedurende het afgelopen jaar zijn werkzoekenden steeds vaker en gericht geattendeerd op de verschillende webinars. Dit leidde tot circa 26.000 deelnemers aan de webinars in H1 2018, 76% meer dan in H1 2017. Ook het gemiddeld aantal deelnemers per webinar steeg naar 174 (in H1 2017 namen er gemiddeld 128 werkzoekenden deel aan een webinar). De waardering voor de webinars is iets gestegen, van een 7,6 in H1 2017 naar een 7,7 in H1 2018.



Deelnemers webinars	H1 2017	H1 2018	verschil
Totaal	15.063	26.485	<b>+76%</b>

Waardering webinars	H1 2017	H1 2018	verschil
Gemiddelde	7,6	7,7	<b>+0,1</b>

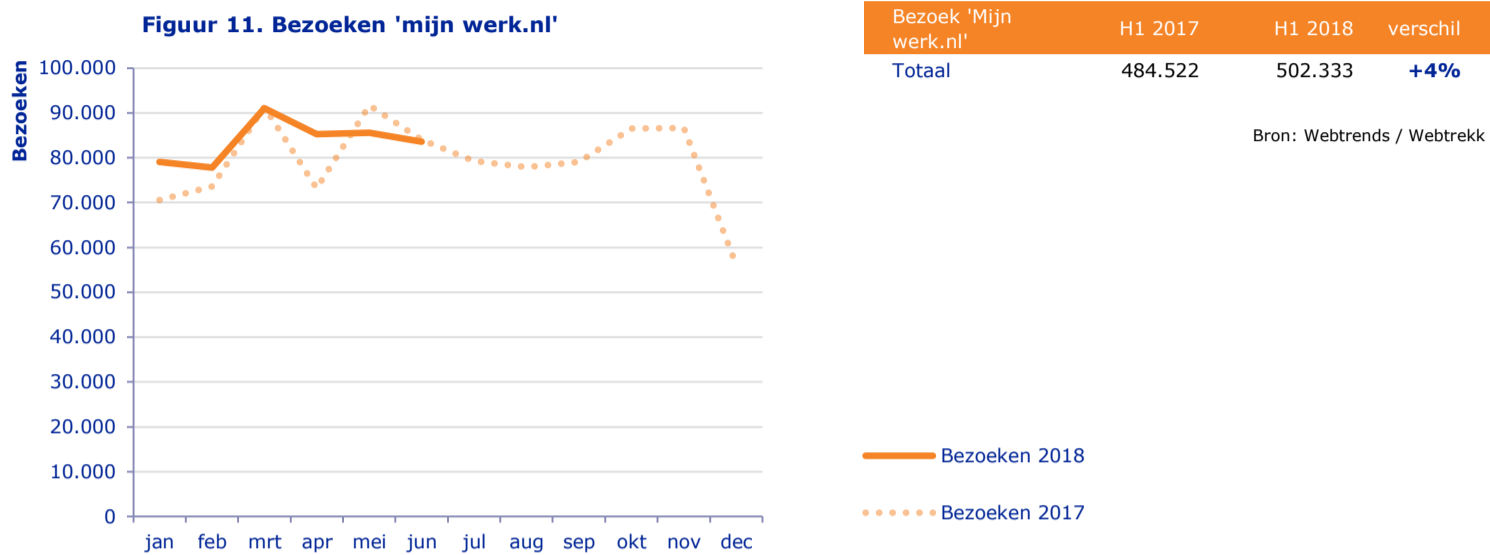
Bron: UWV WERKbedrijf

— Aantal deelnemers 2018  
 ..... Aantal deelnemers 2017

## 2.4 Bezoek werkgevers

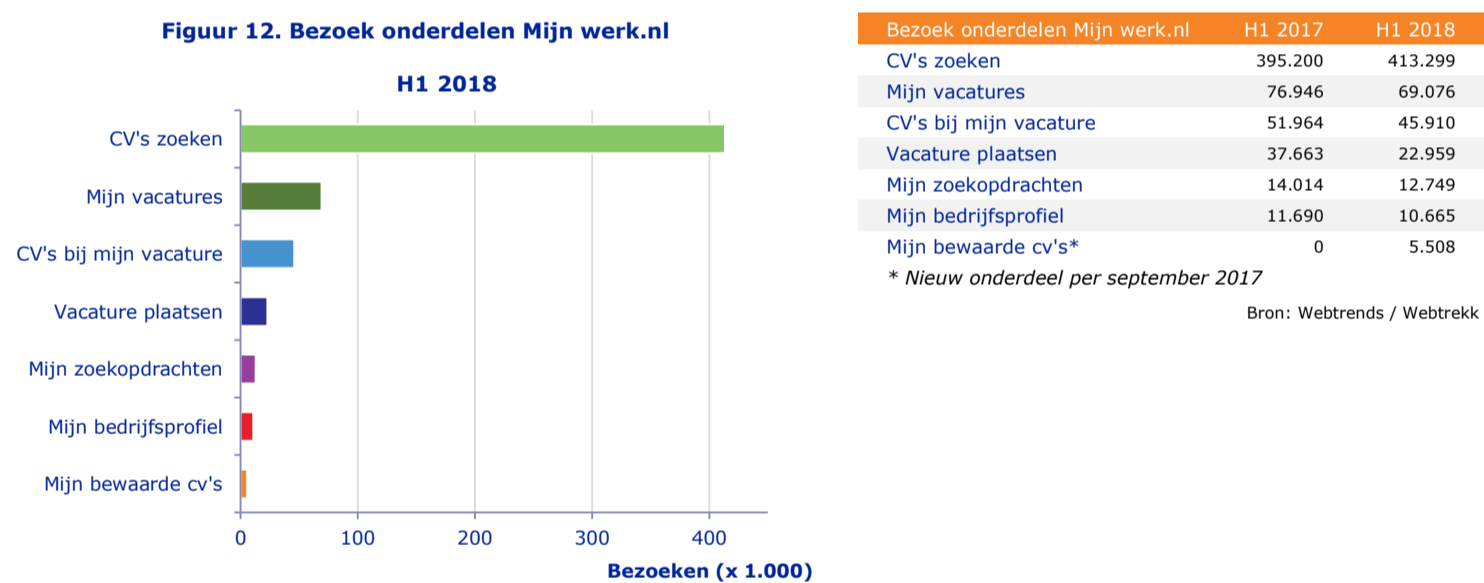
### 2.4.1 Bezoek 'Mijn werk.nl'

Ook werkgevers hebben toegang tot een persoonlijke omgeving op werk.nl: 'Mijn werk.nl'. Het aantal bezoeken aan deze omgeving nam toe met 4% vergeleken met H1 2017. 'Mijn werk.nl' kreeg in H1 2018 circa 84.000 bezoeken per maand.



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

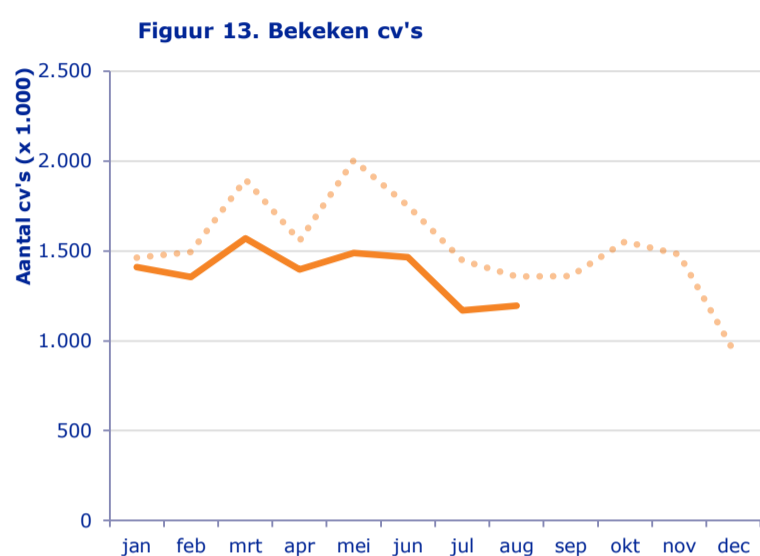
Figuur 5 laat de bezoekcijfers zien van de verschillende onderdelen binnen 'Mijn werk.nl'. Werkgevers gebruiken in deze persoonlijke omgeving voornamelijk het onderdeel 'Cv's zoeken'.



### 2.4.3 Zoeken en gevonden worden

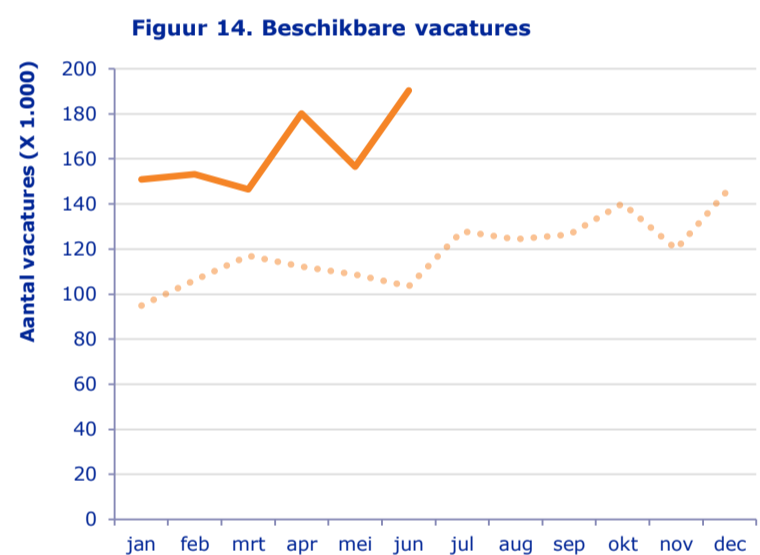
In H1 2018 daalde het aantal cv's dat werkgevers bekeken met 15% ten opzichte van H1 2017. Het aantal bezoeken van werkgevers aan het onderdeel 'Cv's zoeken' steeg daarentegen wel (zie 2.4.2 Gebruik onderdelen 'Mijn werk.nl'). Het aantal cv's dat een werkgever gemiddeld per bezoek bekijkt neemt af doordat er minder (nieuwe) cv's beschikbaar zijn. In totaal bekeken werkgevers in H1 2018 circa 1,4 miljoen keer per maand een cv.

Het aantal beschikbare vacatures op werk.nl laat een stijging zien van 52% ten opzichte van H1 2017. Het aantal vacatures groeide door het economisch herstel. Daarnaast maakt WERKbedrijf met diverse organisaties afspraken over het geautomatiseerd aanleveren van vacatures aan werk.nl. Eind juni 2018 waren er voor het eerst meer dan 200.000 vacatures beschikbaar op werk.nl.



Bekeken cv's	H1 2017	H1 2018	verschil
Totaal	10.161.595	8.680.821	<b>-15%</b>

Bron: Webtrends / Webtrekk



Beschikbare vacatures	H1 2017	H1 2018	verschil
Gemiddelde	107.109	162.969	<b>+52%</b>

Bron: MIP

## 2.5 Beschikbaarheid en performance

### 2.5.1 Beschikbaarheid

Werk.nl was gedurende H1 2018 voor 98,5% beschikbaar; dat is 0,2%-punt minder dan in H1 2017.

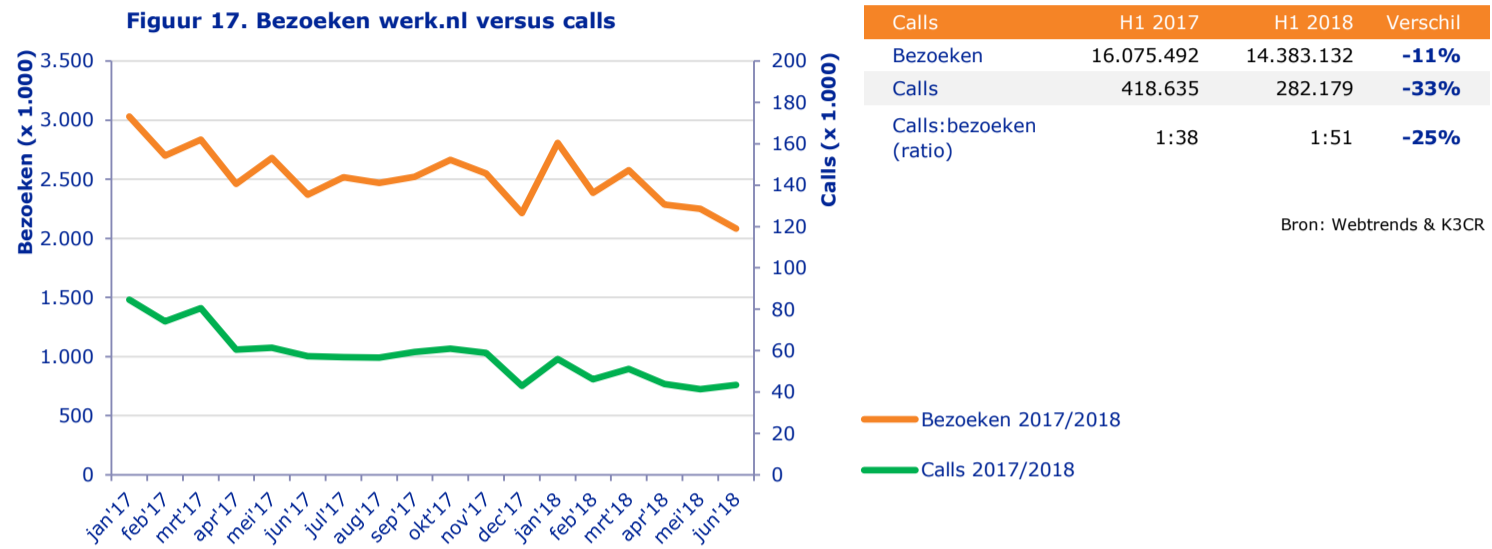
Dat de site periodiek niet beschikbaar was, kwam grotendeels door geplande werkzaamheden aan de site. Dit soort acties wordt in het weekend uitgevoerd. Gebruikers worden hierover vooraf en tijdens het geplande onderhoud geïnformeerd. In maart 2018 was er een grote release, waardoor werk.nl van 23 t/m 25 maart niet beschikbaar was. Ook in juni was werk.nl 2 weekenden (vrijdag avond t/m zondag) onbeschikbaar wegens een release en onderhoud aan de site. Naast de geplande onbeschikbaarheid, had werk.nl op 7 maart last van verstoringen waardoor de site tussen 14.00 uur en 20.00 uur niet beschikbaar was. De overige maanden was werk.nl meer dan 99% van de tijd beschikbaar.



## 2.6 Benchmarks

### 2.6.1 Calls versus bezoeken

Figuur 17 vergelijkt het aantal websitebezoeken met het aantal binnengekomen telefoongesprekken (calls) bij de klantenservice\*. Het aantal calls bij de klantenservice, bekeken per bezoek, nam verzeleken met H1 2017 af met 25%. Per 51 bezoeken werd gemiddeld 1 maal contact opgenomen met de klantenservice. In vergelijking met H1 2017 daalde het aantal calls het afgelopen jaar sterker (-33%) dan het aantal bezoeken aan werk.nl (-11%).



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