

# Jaarrapportage

uwv.nl - werk.nl

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 je een account opmaken

 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-uitkering
- > Bijstandsuitkering aanvragen
- > Dienstverlof

**De Werkhorde**

- > Waar zit het?
- > Weet u wat u wilt?
- > Laat zien dat u kunt werken
- > Hoe verwerk ik mijn aanvraag?
- > Sollicitatiegesprek voorbereiden
- > Kent u de vacature?

**Werkloos**  
ww

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

**Arbeidsbeperkt**  
Indicatie banenafspraken, 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](#)

**Uw jaaropgave staat klaar op Mijn UWV**

Actueel - Particulieren

28 februari

© 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	5
1.1.2	Contentfeedback	6
1.1.3	Task Completion Rate	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	10
1.2.5	Verzuimmeldingen en gebruik Digipoort	10
<b>1.3</b>	<b>Benchmarks</b>	
1.3.1	Calls versus bezoeken	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	14
2.2.2	Aandeel mobiele apparaten	14
<b>2.3</b>	<b>Bezoek werkzoekenden</b>	
2.3.1	Bezoek Werkmap	15
2.3.2	Gebruik onderdelen Werkmap	15
2.3.3	Zoeken en gevonden worden	16
2.3.4	Cv-kaart	17
2.3.5	Online trainingen	17
2.3.6	Webinars	18
<b>2.4</b>	<b>Bezoek werkgevers</b>	
2.4.1	Bezoek 'Mijn werk.nl'	19
2.4.2	Gebruik onderdelen 'Mijn werk.nl'	19
2.4.3	Zoeken en gevonden worden	20
<b>2.5</b>	<b>Beschikbaarheid en performance</b>	
2.5.1	Beschikbaarheid	21
2.5.2	Performance	21
<b>2.6</b>	<b>Gebruik klantondersteuning</b>	
2.6.1	Klantvragen	22

## Samenvatting

Deze rapportage bevat de gegevens van de websites uwv.nl en werk.nl over 2017. We vergelijken deze gegevens waar mogelijk met de gegevens van 2016.

### **Uwv.nl**

Het aantal bezoeken op uwv.nl daalde van 50,8 miljoen in 2016 naar 49,7 miljoen in 2017. De daling wordt voornamelijk veroorzaakt op het particuliere gedeelte. Als belangrijkste reden kunnen we de daling van de werkloosheid opvoeren. Op Mijn UWV is wel een lichte stijging van het aantal bezoeken te zien. De bezoekers op het particuliere gedeelte van uwv.nl zijn nog steeds tevreden met de content. Net als in 2016 is in 2017 84% tevreden.

De Task Completion Rate stijgt met 5% in 2017. In 2016 kon gemiddeld 78% van de bezoekers hun taak uitvoeren. In 2017 is dit 83%.

Het gedeelte werkgevers laat groei zien van het aantal bezoeken en dan met name op het Werkgeversportaal. De groei van het Werkgeversportaal in 2017 ten opzichte van 2016 is 34%. Dit komt door het verder digitaliseren van dit portaal en omdat werkgevers meer taken online kunnen uitvoeren.

Het aantal meldingen dat via Digipoort binnenkwam, steeg enorm. In 2016 werden ruim 267.000 meldingen gedaan, in 2017 ruim 358.000: een toename van 34%. Ook het aantal meldingen via de Verzuimmelder nam toe (+20%). Het aantal nieuwe accounts voor het Werkgeversportaal steeg met 22%.

Het aantal binnengekomen telefoongesprekken (calls) daalde in 2017 ten opzichte van 2016 met 13%. Ook het aantal internetbezoeken daalde in dezelfde periode, maar minder hard, namelijk met 2%. Waar in 2016 tegenover elke call 8,8 bezoeken op uwv.nl stonden, steeg dit in 2017 naar 9,8 bezoeken op elke call. Dit is een stijging van 10%.

Het aantal bezoekers dat de smartphone gebruikt om uwv.nl te bezoeken blijft stijgen. In 2016 maakte gemiddeld 22% van hen gebruik van de smartphone. In 2017 steeg dit naar 30%. Het bezoekaandeel via tablet en smartphone samen is in 2017 gemiddeld 38%.

### **Werk.nl**

In 2017 kreeg werk.nl 31 miljoen bezoeken, een afname van 13% ten opzichte van 2016. Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving (de Werkmap) nam ten opzichte van 2016 af met 17%. Daarentegen is het bezoek van werkgevers aan de persoonlijke omgeving, Mijn werk.nl, juist toegenomen met 28%. 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 door werkgevers en werkzoekenden beschikbaar wordt gesteld. Per maand stonden in 2017 gemiddeld 511.000 cv's op werk.nl, 7% minder dan in 2016. Het aantal beschikbare vacatures is daarentegen gestegen met 47% naar gemiddeld 119.000 per maand. Eind 2017, op 20 december, stonden er vooralsnog de meeste vacatures op werk.nl: 182.000.

Gedurende 2017 was werk.nl 98,6% beschikbaar, 0,6 procentpunt meer dan 2016. Dat de site periodiek niet beschikbaar is, komt grotendeels door gepland technisch en functioneel onderhoud. De laadtijd op werk.nl was gemiddeld 0,70 seconde. Sneller dan in 2016, toen was dit 0,94 seconde.

## 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). 83% van de items behoudt dezelfde score als in de voorgaande meting.

Tabel 1. Online Dienstverlening items KGM - Particulieren

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

Tabel 2. Online Dienstverlening items KGM - Werkgevers

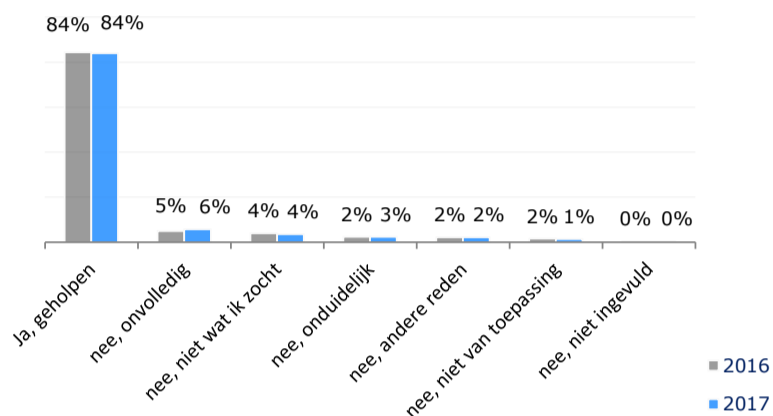
Items Online Dienstverlening uwv.nl	2017/1	2017/2	stijging / daling
Op uwv.nl is de informatie die ik zoek makkelijk te vinden	6,2	6,2	=
Uwv.nl (werkgeverspagina's) geeft een antwoord op mijn vraag of	6,4	6,4	=
Uwv.nl helpt mij bij wat ik op de site moet doen	6,7	6,7	=
De digitale formulieren van UWV 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	6,8	=
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?' is zowel op het particuliere gedeelte als op het werkgeversgedeelte gelijk gebleven ten opzichte van 2016.

**Fig 1. Feedback particulieren**

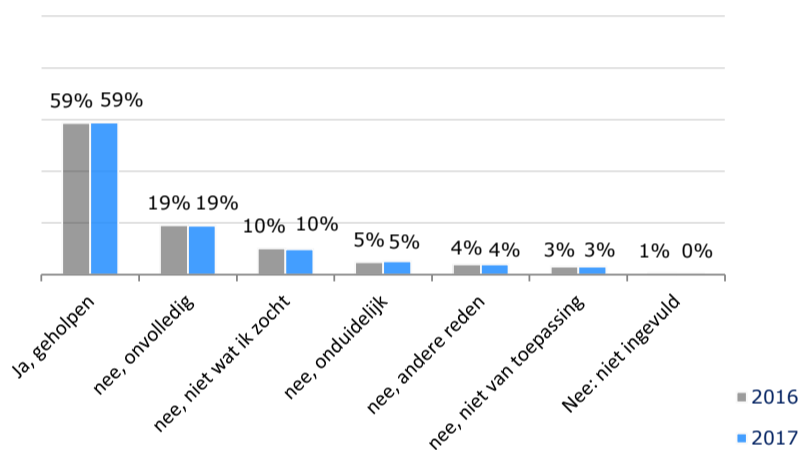


*Bent u geholpen met deze informatie?*

Feedback particulieren	2016	2017	verschil
Ja	84%	84%	0%
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%	1%	0%
niet ingevuld	0%	0%	0%

Verschil in %-punten  
Bron: Webtrends & Webtrekk

**Fig 2. Feedback werkgevers**



*Bent u geholpen met deze informatie?*

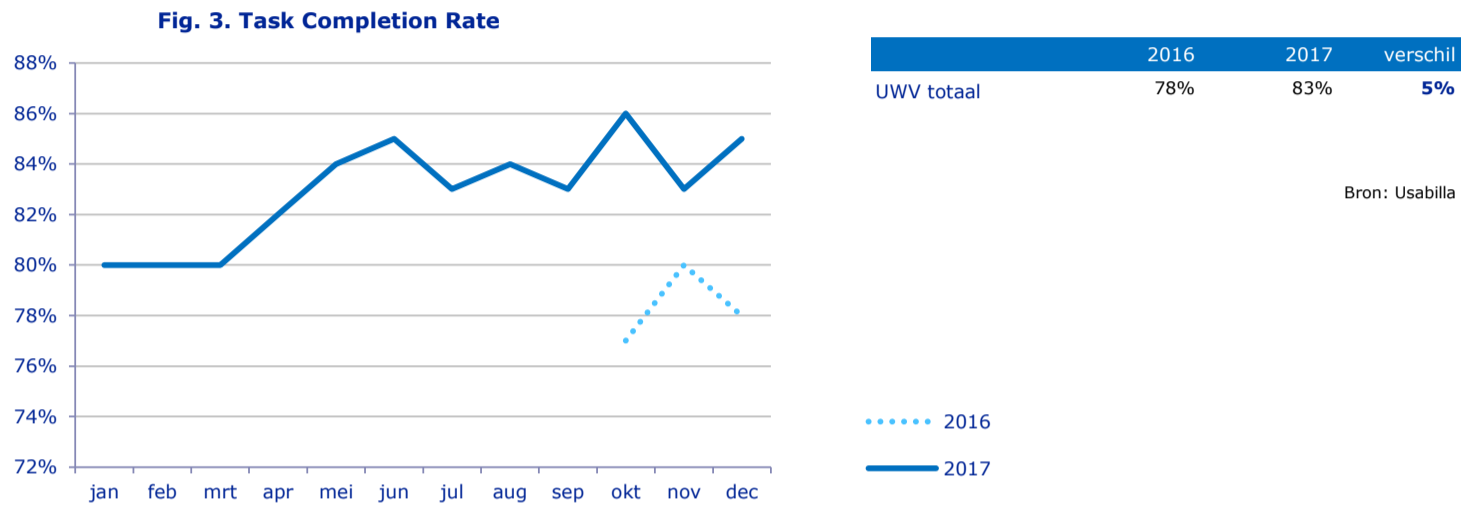
Feedback werkgevers	2016	2017	verschil
Ja	59%	59%	0%
Nee			
onvolledig	19%	19%	0%
niet wat ik zocht	10%	10%	0%
andere reden	5%	5%	0%
onduidelijk	4%	4%	0%
niet van toepassing	3%	3%	0%
niet ingevuld	1%	0%	0%

Verschil in %-punten  
Bron: Webtrends & Webtrekk

### 1.1.3 Task Completion Rate

De Task Completion Rate geeft aan in hoeverre een klant de taak, die hem of haar er toe bracht gebruik te maken van een van UWV's online diensten, heeft kunnen uitvoeren.

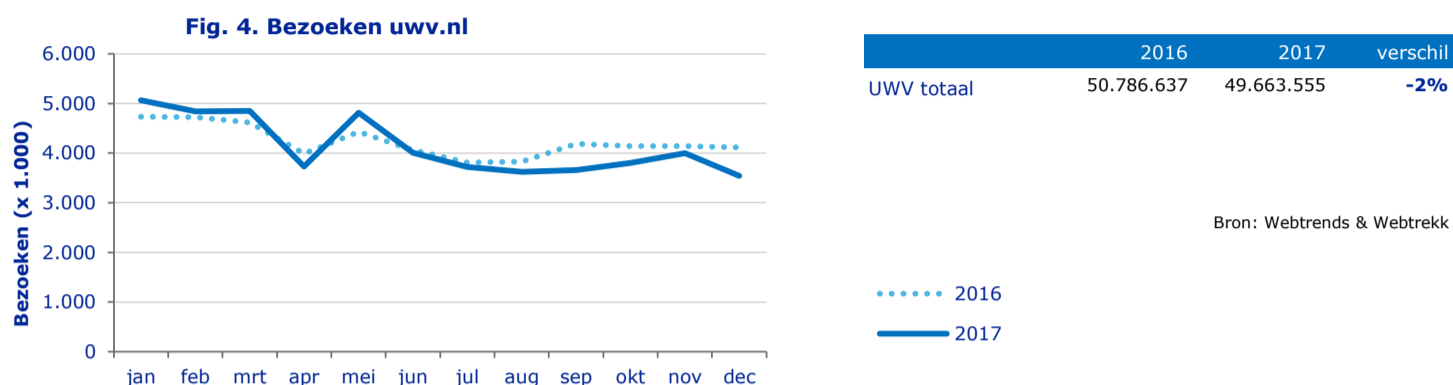
De meting loopt sinds het vierde kwartaal van 2016. De Task Completion Rate had toen een gemiddeld score van 78%. In 2017 is de score gemiddeld 83%, een toename van 5%.



## 1.2 Bezoeken

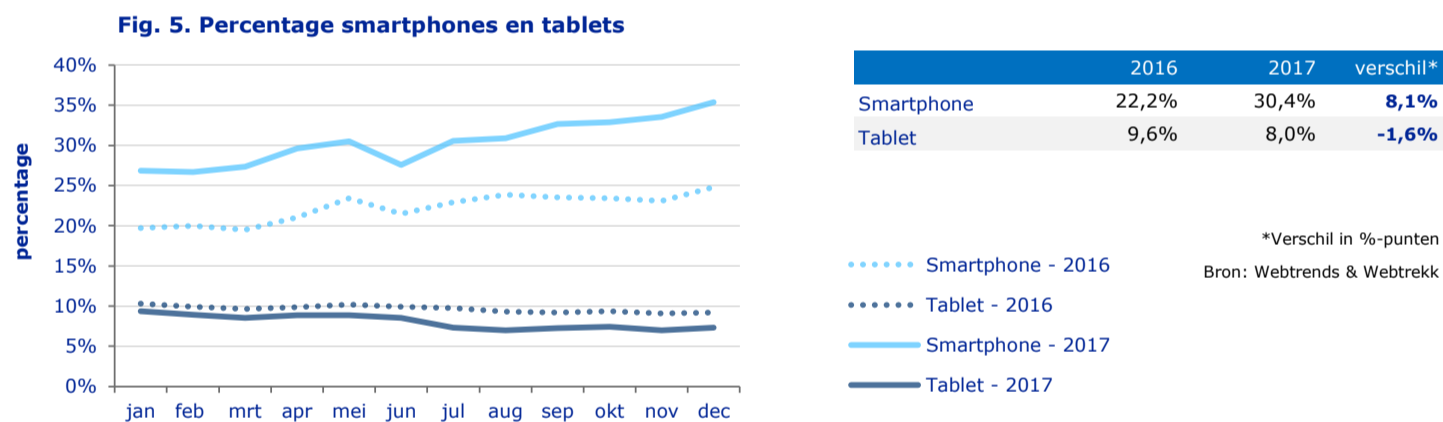
### 1.2.1 Bezoek uwv.nl

Met ruim 49,7 miljoen bezoeken waren er in 2017 2% minder bezoeken dan in 2016.



### 1.2.2 Aandeel mobiele apparaten

Figuur 5 toont de ontwikkeling in het gebruik van mobiele apparaten. In 2016 was het aandeel van de smartphone gemiddeld 22% van het aantal bezoeken. In 2017 is het aandeel smartphonebezoeken op uwv.nl fors hoger, met gemiddeld 30%. Het aandeel tabletgebruik nam in 2017 met bijna 2%-punt af ten opzichte van 2016.

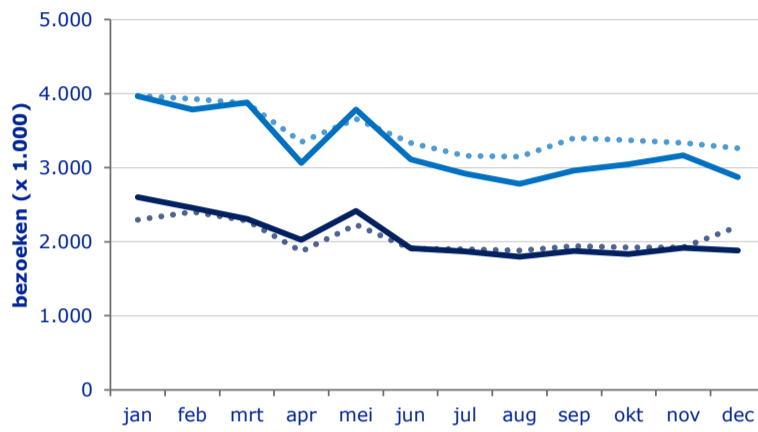




**1.2.3 Bezoeken per onderdeel**

De figuren 6, 7 en 8 laten de bezoeken aan de portalen zien. Particulieren publiek had in 2017 minder bezoeken dan in 2016. Wel zijn in 2017 meer bezoeken geweest op Mijn UWV (+1%). Werkgevers publiek en het Werkgeversportaal hadden ook meer bezoeken in 2017 dan in 2016. Met name het aantal bezoeken aan het Werkgeversportaal is fors gegroeid (+34%).

**Fig. 6. Bezoeken Particulieren**

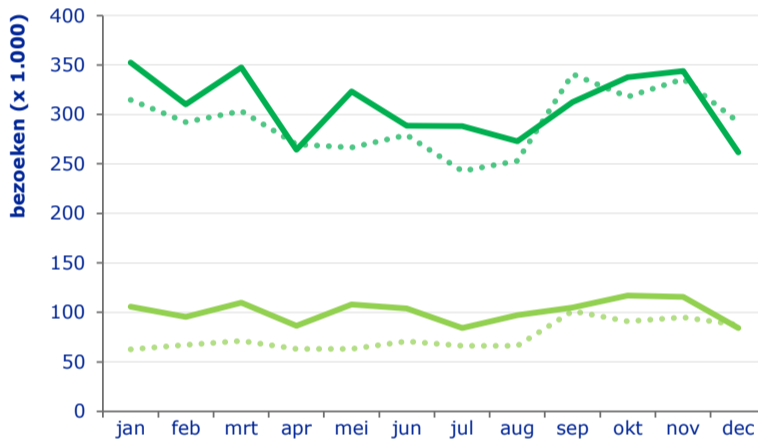


	2016	2017	verschil
Particulieren publiek	41.787.104	39.334.436	-6%
Mijn UWV	24.752.865	24.893.401	+1%

Bron: Webtrends & Webtrekk

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

**Fig. 7. Bezoeken Werkgevers**

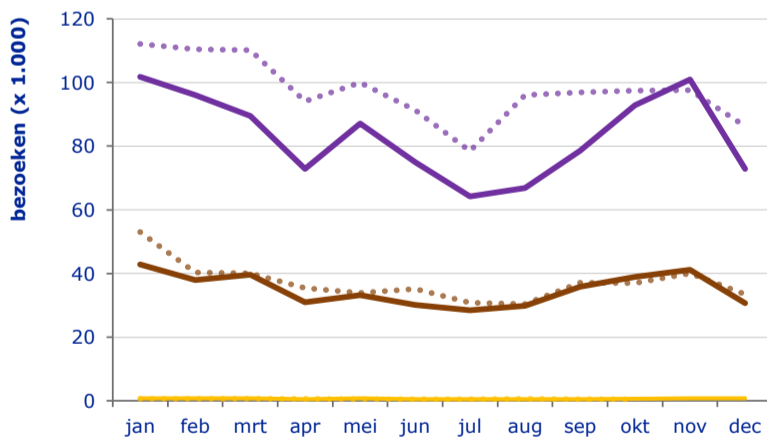


	2016	2017	verschil
Werkgevers publiek	3.509.030	3.703.189	+6%
Werkgeversportaal	905.038	1.211.807	+34%

Bron: Webtrends & Webtrekk

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

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



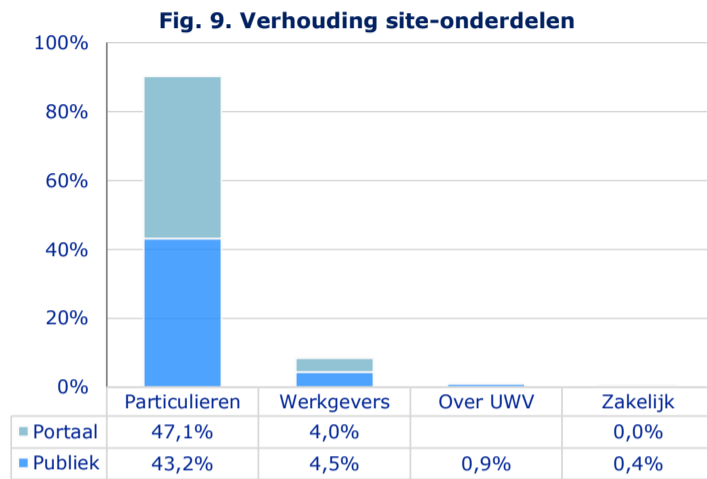
	2016	2017	verschil
Over UWV	1.170.682	998.611	-15%
Zakelijk publiek	446.891	419.776	-6%
Gegevensdiensten	5.958	8.218	+38%

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 4 hoofdonderdelen 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 (90%). 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 2017 waren naar verhouding minder paginabezoeken op het particuliere gedeelte en meer op het werkgeversgedeelte.



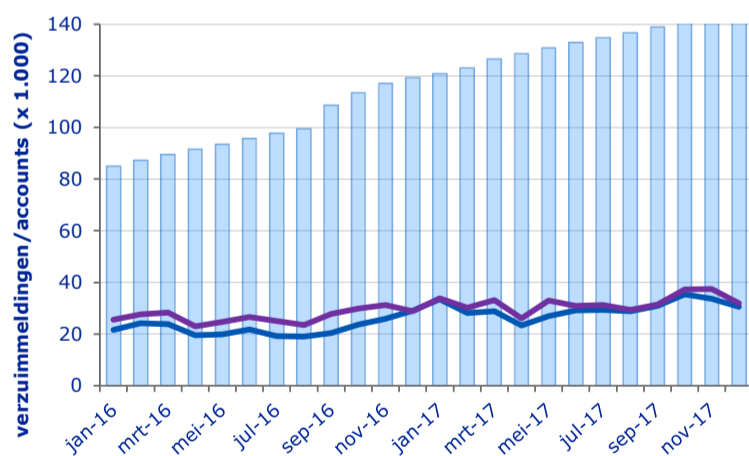
	2016	2017	verschil
<b>Particulieren</b>	<b>92,5%</b>	<b>90,2%</b>	<b>-2,3%</b>
- Publiek	44,2%	43,2%	-1,0%
- Portaal	48,3%	47,1%	-1,3%
<b>Werkgevers</b>	<b>6,3%</b>	<b>8,5%</b>	<b>2,2%</b>
- Publiek	3,6%	4,5%	0,8%
- Portaal	2,7%	4,0%	1,3%
<b>Zakelijk</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,1%</b>
- Publiek	0,3%	0,4%	0,1%
- Portaal	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Over UWV</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,1%</b>

Verschil in %-punten  
Bron: Webtrends & Webtrekk

### 1.2.5 Verzuimmeldingen en gebruik Digipoort

Met de Verzuimmelder en Digipoort kan de werkgever digitaal verzuim doorgeven aan UWV. De Verzuimmelder is beschikbaar via het onderdeel Werkgevers. Aan het einde van 2016 waren bijna 120.000 accounts aangemaakt voor het Werkgeversportaal. Een jaar later zijn er ruim 25.000 accounts bijgekomen. In 2017 zijn bijna 360.000 meldingen via Digipoort en ruim 385.000 meldingen via de Verzuimmelder ontvangen; in totaal ruim 740.000 digitale meldingen. Dit is een stijging van ruim 26% ten opzichte van 2016.

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



	2016	2017	verschil
Digipoort	267.487	358.064	<b>+34%</b>
Verzuimmelder	321.818	385.398	<b>+20%</b>
WGP accounts	119.389	145.633	<b>+22%</b>

— WGP Accounts  
— Digipoort  
— Verzuimmelder

Bron: cijfers DIGIZSM

## 1.3 Benchmarks

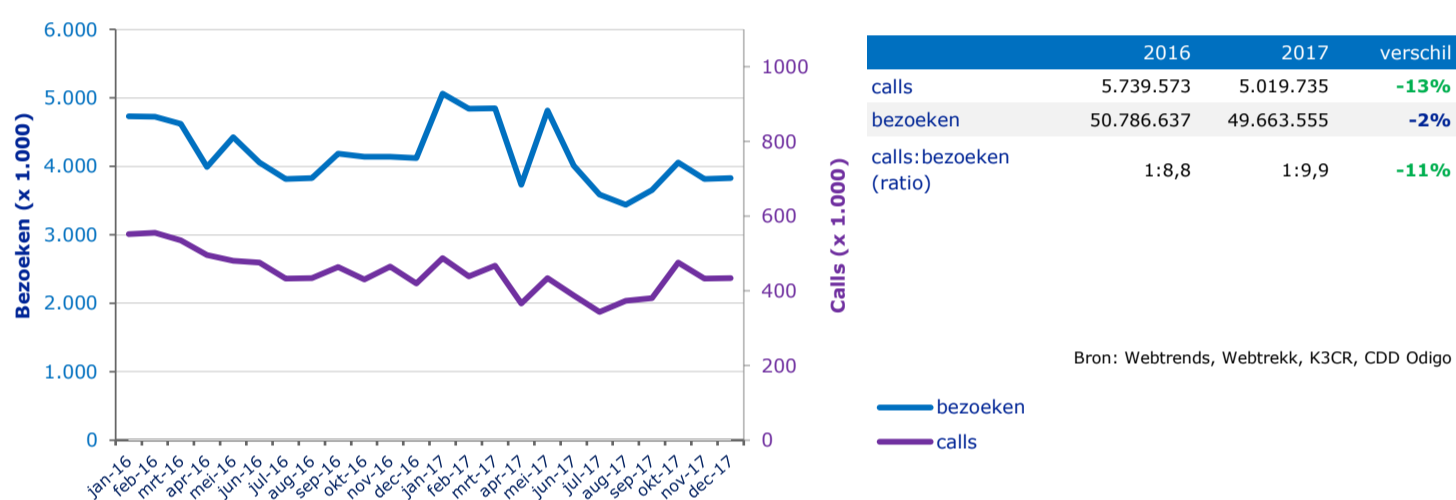
### 1.3.1 Calls versus bezoeken

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 2017 af. Het aantal internetbezoeken nam wel minder hard af dan het aantal calls.

In 2016 was de verhouding tussen het aantal binnenkomende telefoongesprekken en het aantal internetbezoeken 1 : 8,8. In 2017 verbeterde deze verhouding tot 1 : 9,9.

Fig. 12. Internetbezoeken versus calls



\* 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 eerste en tweede meting van 2017. De algemene waardering van werkzoekenden is tijdens het tweede halfjaar van 2017 gestegen naar een 7,2 (+0,1). De algemene waardering van werkgevers (6,0) bleef gelijk.

#### **Werkzoekenden**

Werkzoekenden waardeerden de bereikbaarheid (7,4), het gebruiksgemak (7,1) en de informatie op werk.nl (7,1) alle 0,1 hoger dan bij de vorige meting. De waardering voor de Werkmap is daarentegen 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 met de vorige meting gelijk gebleven of, in 2 gevallen, iets gedaald. De werkgevers waardeerden het gebruiksgemak met een 6,2, een daling van 0,1. Ook de waardering voor de bereikbaarheid van werk.nl daalde met 0,1 naar een 6,6. De cijfers van de informatie op werk.nl (6,3), 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

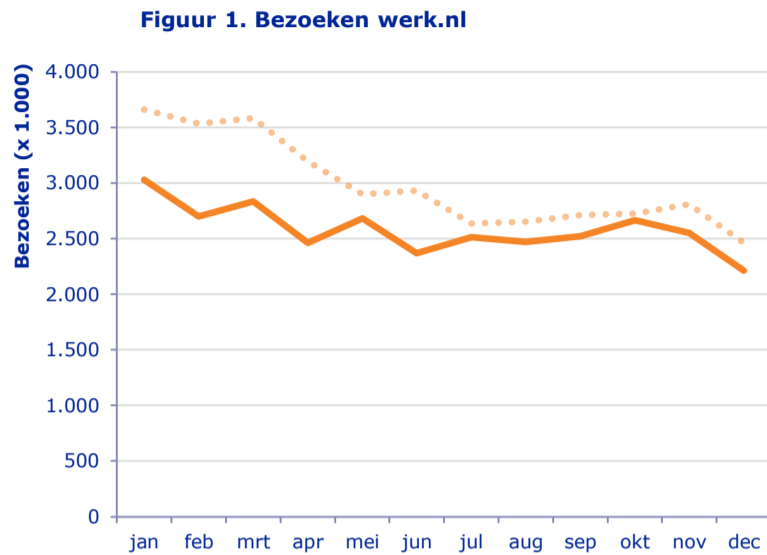
Items Online Dienstverlening werk.nl	2017/1	2017/2	stijging / daling
<b>Werkzoekenden</b>			
Werk.nl in het algemeen	7,1	7,2	↑
Bereikbaarheid werk.nl	7,3	7,4	↑
Gebruiksgemak werk.nl	7,0	7,1	↑
Werkmap	7,1	7,0	↓
Informatie op werk.nl	7,0	7,1	↑
<b>Werkgevers</b>			
Werk.nl in het algemeen	6,0	6,0	=
Bereikbaarheid werk.nl	6,7	6,6	↓
Gebruiksgemak werk.nl	6,3	6,2	↓
Informatie op werk.nl	6,3	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 2017 kreeg werk.nl 31 miljoen bezoeken, een afname van 13% ten opzichte van 2016. Deze afname komt onder andere door het afnemend aantal werkzoekenden. Werk.nl kreeg in 2017 circa 2,6 miljoen bezoeken per maand.



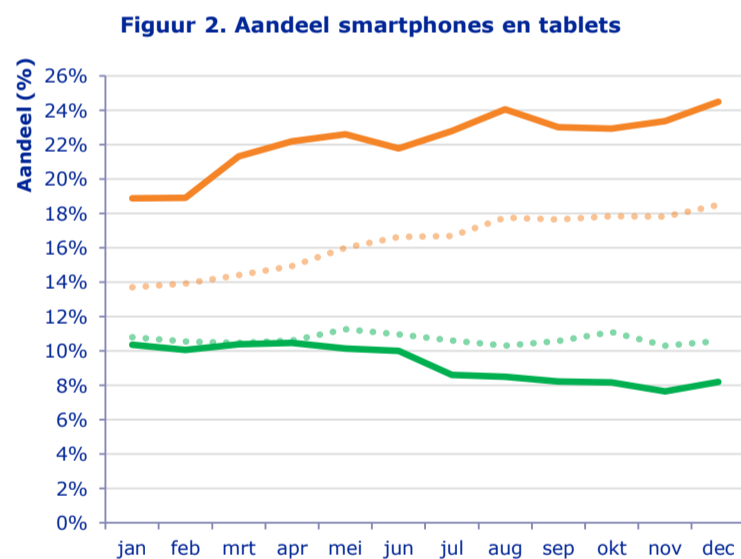
Bezoek werk.nl	2016	2017	verschil
Totaal	35.796.984	31.010.544	-13%

Bron: Webtrends / Webtrekk

— Bezoeken 2017  
 ..... Bezoeken 2016

### 2.2.2 Aandeel mobiele apparaten

In 2017 werd 31% van het aantal bezoeken aan werk.nl gedaan via een smartphone of tablet. In vergelijking met 2016 is dit een stijging met 4,6 procentpunt. Het aantal bezoeken aan werk.nl met een smartphone vertoonde tot en met augustus 2016 een stijgende trend. Daarna stabiliseerde dit cijfer. Per juli 2017 is er wel 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. De stijging die daarnaast zichtbaar was in maart 2017 is met name toe te schrijven aan een verbeterde meting met betrekking tot het herkennen van smartphones. Het aandeel van smartphones ligt momenteel op circa 23%.

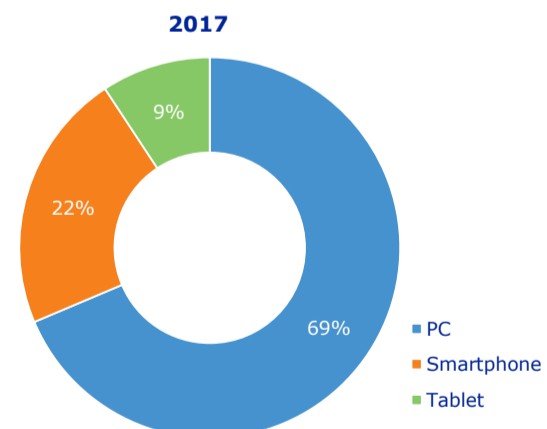


Aandeel apparaat	2016	2017	verschil
Smartphone	16,1%	22,1%	+6%
Tablet	10,7%	9,3%	-1,4%

Bron: Webtrends / Webtrekk

— Aandeel smartphones 2017  
 ..... Aandeel smartphones 2016  
 — Aandeel tablets 2017  
 ..... Aandeel tablets 2016

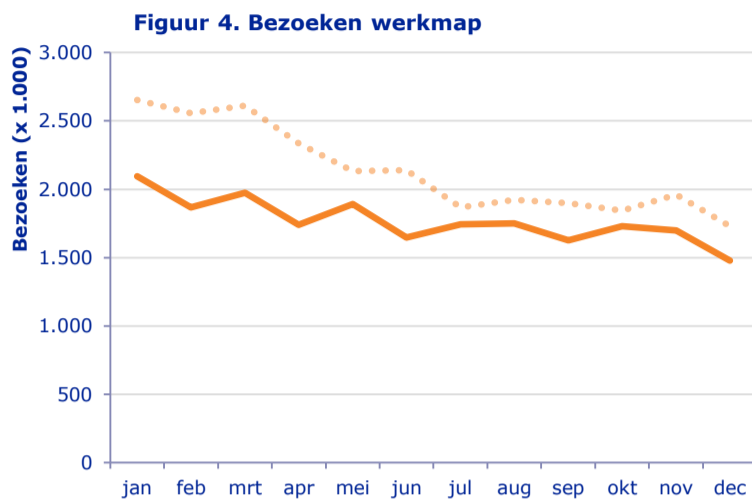
**Figuur 3. Gebruikt apparaat bij bezoek werk.nl**



## 2.3 Bezoek werkzoekenden

### 2.3.1 Bezoek Werkmap

Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving (de Werkmap) nam in 2017 met 17% af ten opzichte van 2016. Net als bij het totale bezoek aan werk.nl is de oorzaak van deze afname onder andere het afgenomen aantal werkzoekenden. In 2017 werd de Werkmap circa 1,8 miljoen keer per maand bezocht.

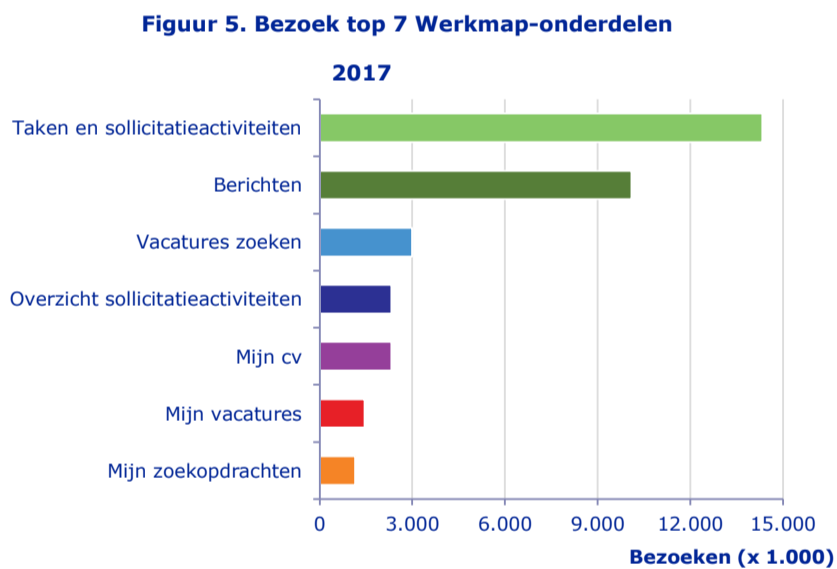


Bezoek Werkmap	2016	2017	verschil
Totaal	25.652.429	21.236.997	<b>-17%</b>

Bron: Webtrends / Webtrekk

### 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. In 2017 is het onderdeel 'Taken en sollicitatieactiviteiten' per maand circa 1,2 miljoen keer bezocht. Het onderdeel 'Berichten' kreeg in deze periode circa 800.000 bezoeken.



Bezoek onderdelen Werkmap	2016	2017
Taken en sollicitatieactiviteiten	16.949.039	14.331.365
Berichten	11.374.042	10.097.036
Vacatures zoeken	3.201.210	2.986.184
Overzicht sollicitatieactiviteiten	4.088.900	2.328.936
Mijn cv	3.005.068	2.321.633
Mijn vacatures*	1.392.081	1.460.625
Mijn zoekopdrachten*	780.822	1.149.529
Wijziging / werk gevonden	1.298.136	866.712
Tips	1.064.156	853.636
Bewijs van inschrijving	689.360	466.014
Kans op werk vergroten*	260.233	308.571
Rechten en plichten	292.329	186.806
Mijn agenda	334.488	89.527
Mijn netwerk	97.984	53.483
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 / Webtrekk

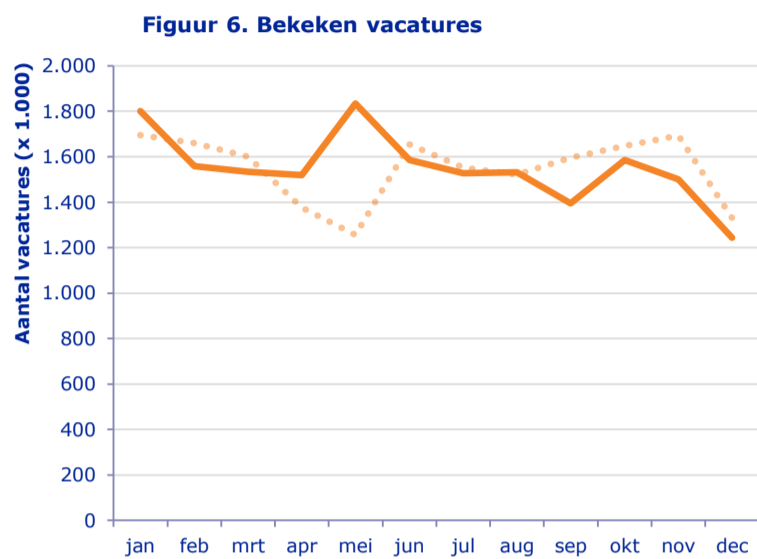
\*\* Ondergebracht in 'Mijn vacatures' per mei 2016

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

### 2.3.3 Zoeken en gevonden worden

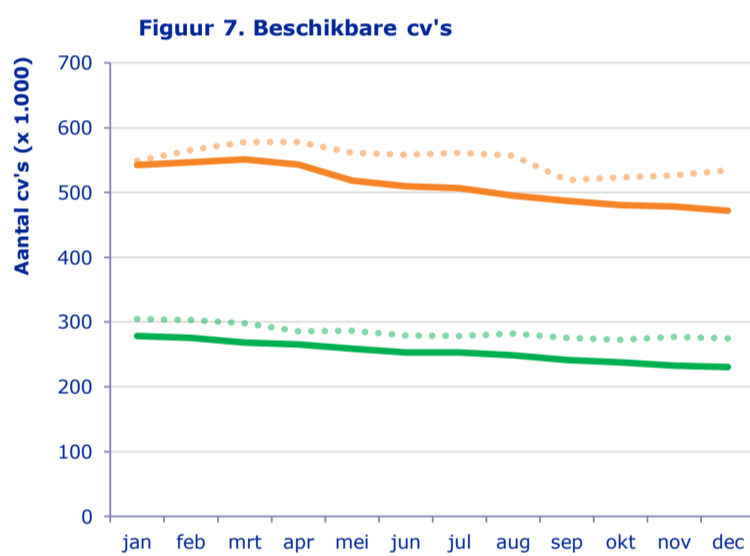
In 2017 is het aantal keren dat een vacature werd bekeken vergelijkbaar met 2016. Per maand werd circa 1,6 miljoen keer een vacature bekeken.

Het gemiddeld aantal cv's op werk.nl daalde in 2017 met 7% ten opzichte van 2016. In 2017 waren per maand circa 511.000 cv's beschikbaar op werk.nl, waarvan circa 254.000 van WW'ers. Het percentage WW'ers met een actief cv op werk.nl steeg naar circa 85%. Aan het einde van 2016 lag dit cijfer 2 procentpunt lager. In absolute termen daalde het aantal beschikbare cv's van WW'ers met 11% ten opzichte van 2016. Dat het absolute aantal beschikbare cv's van WW'ers daalde, heeft simpelweg te maken met een lager aantal WW'ers ten opzichte van 2016.



Bekeken vacatures	2016	2017	verschil
Totaal	18.581.679	18.619.185	0%

Bron: Webtrends / Webtrekk



Beschikbare cv's (gemiddelde)	2016	2017	verschil
Alle werkzoekenden	551.058	510.965	-7%
WW'ers	284.876	253.672	-11%

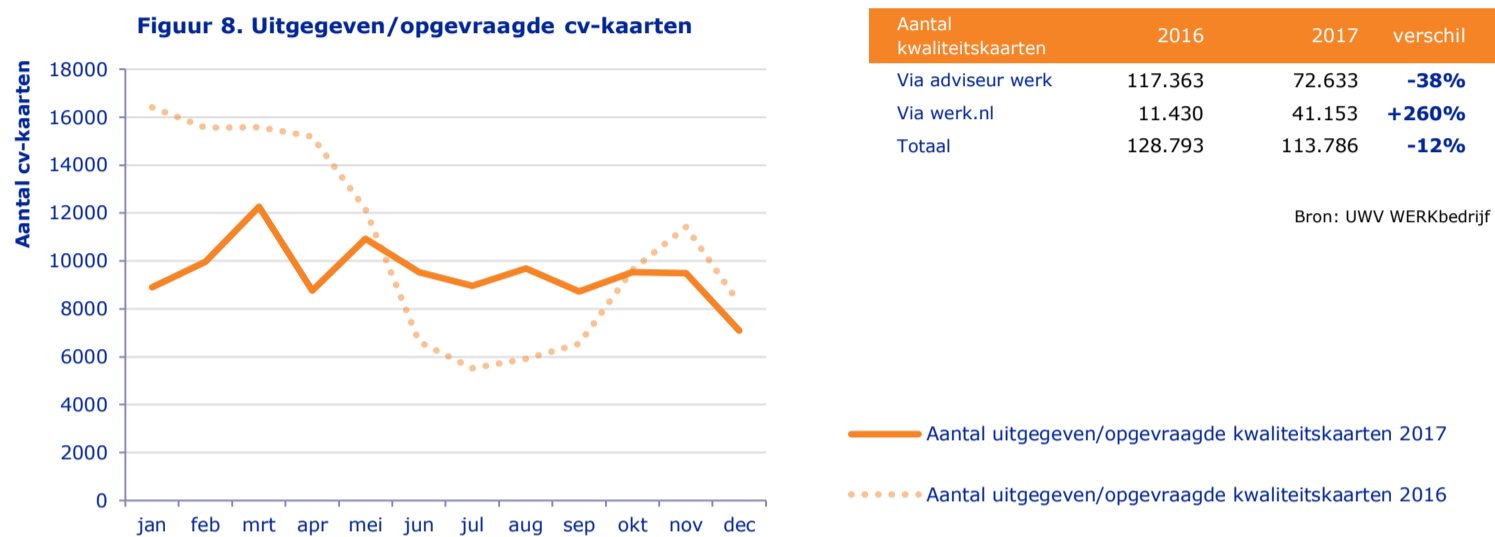
Bron: MIP



### 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.

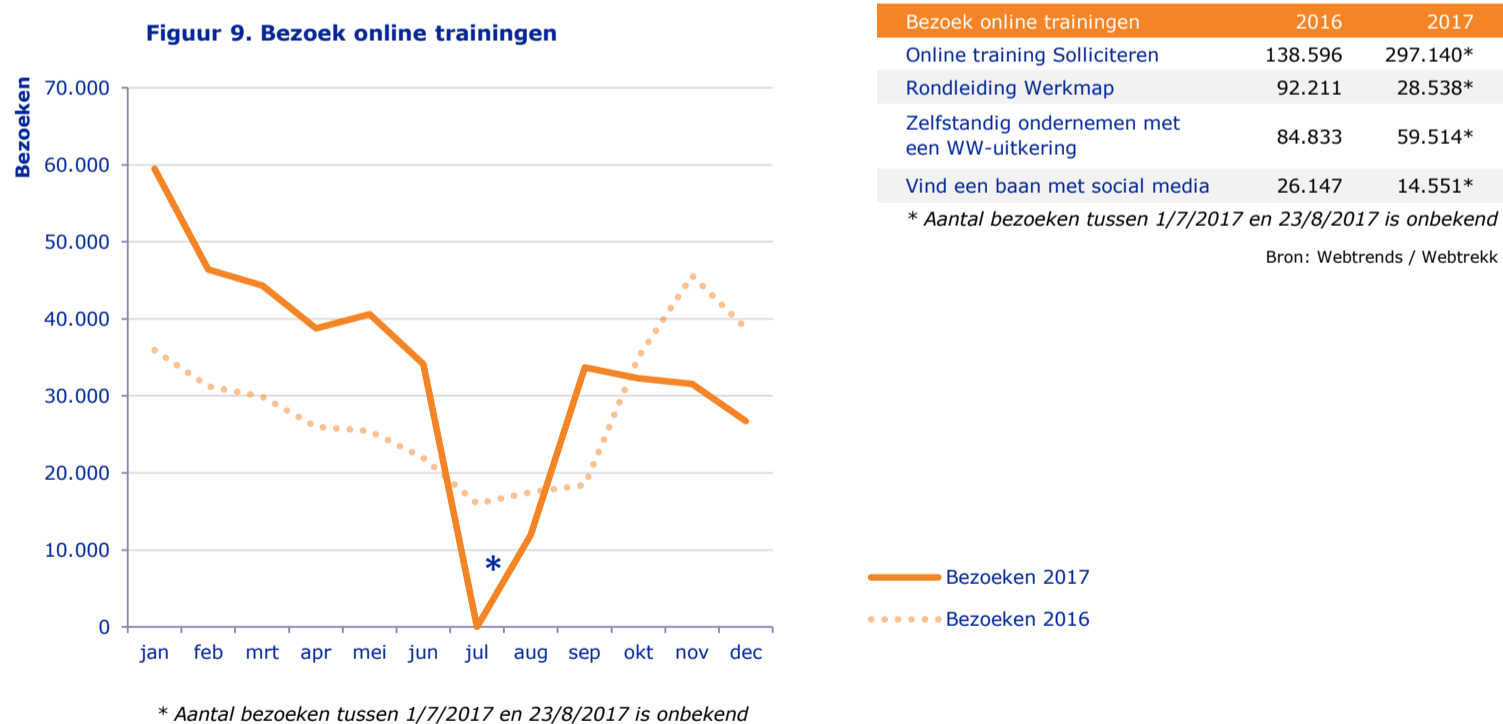
Voor eind mei 2016 werd de cv-kaart alleen aangeboden via het evaluatiegesprek dat WW-klienten hebben met een adviseur werk (face-to-face). Sinds eind mei 2016 kunnen werkzoekenden de cv-kaart ook downloaden via werk.nl. Het gebruik van de cv-kaart via werk.nl kwam pas echt op gang per oktober 2016, sindsdien worden circa 3.500 cv-kaarten per maand gedownload. In totaal zijn in 2017 circa 114.000 cv-kaarten uitgereikt/opgevraagd.



### 2.3.5 Online trainingen

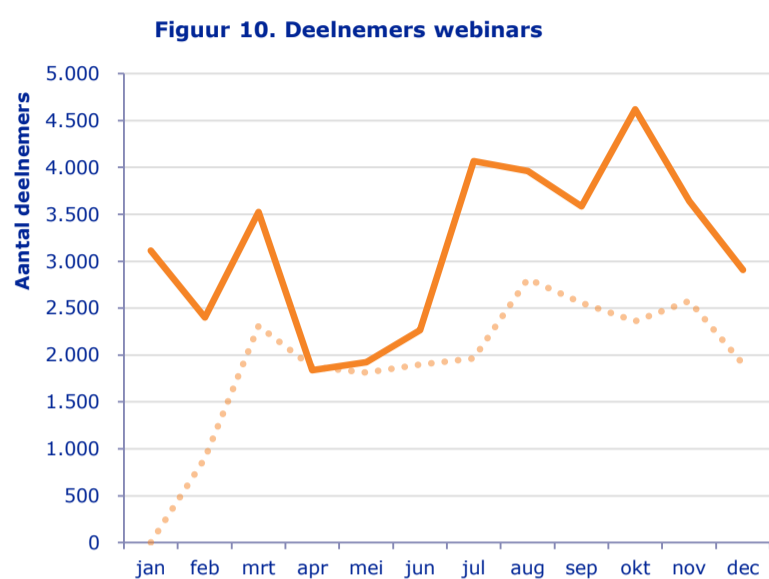
Er worden op dit moment 3 online trainingen aangeboden. Het bezoek aan deze online trainingen is vergeleken met 2016 toegenomen (zie figuur 9). Dit komt door de stijging van het aantal bezoeken aan de online training 'Solliciteren'. De oorzaak van deze stijging ligt in het feit dat het volgen van deze training sinds september 2016 een meer verplicht karakter heeft. De 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. In totaal hebben de webinars in 2017 bijna 38.000 deelnemers getrokken. Dit is een stijging van 65% ten opzichte van 2016. Ook het gemiddeld aantal deelnemers per webinar steeg in 2017 naar circa 144 (in 2016 namen gemiddeld 127 werkzoekenden deel aan een webinar). De waardering voor de webinars is iets gedaald, van een 7,7 in 2016 naar een 7,6 in 2017.



Deelnemers webinars	2016	2017	verschil
Totaal	22.966	37.841	<b>+65%</b>

Waardering webinars	2016	2017	verschil
Gemiddelde	7,7	7,6	<b>-0,1</b>

Bron: UWV WERKbedrijf

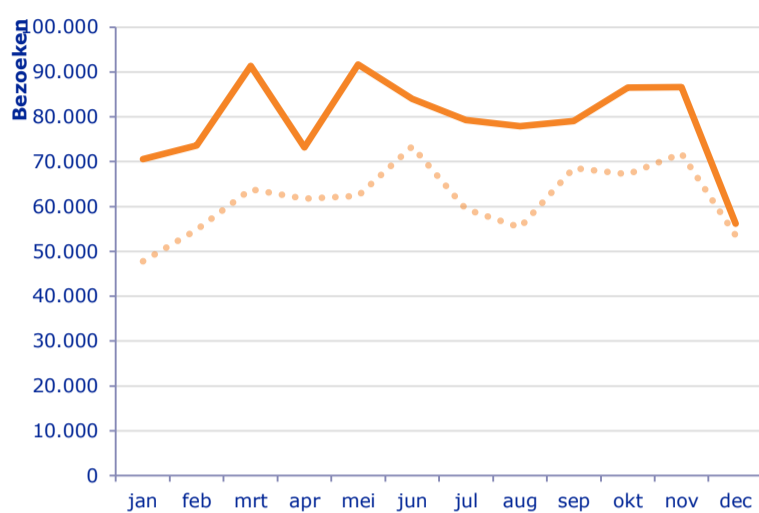
— Aantal deelnemers 2017  
 ..... Aantal deelnemers 2016

## 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 28% vergeleken met 2016. Door het economisch herstel is er een toenemende vraag naar personeel. 'Mijn werk.nl' kreeg in 2017 circa 79.000 bezoeken per maand.

Figuur 11. Bezoeken 'mijn werk.nl'



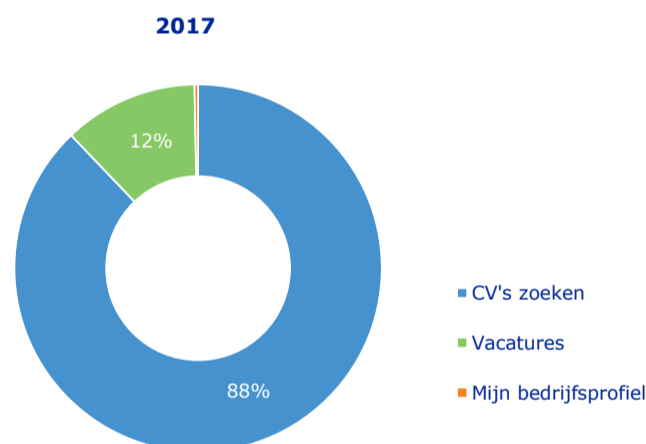
Bezoek 'Mijn werk.nl'	2016	2017	verschil
Totaal	740.157	950.225	<b>+28%</b>

Bron: Webtrends / Webtrekk

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

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

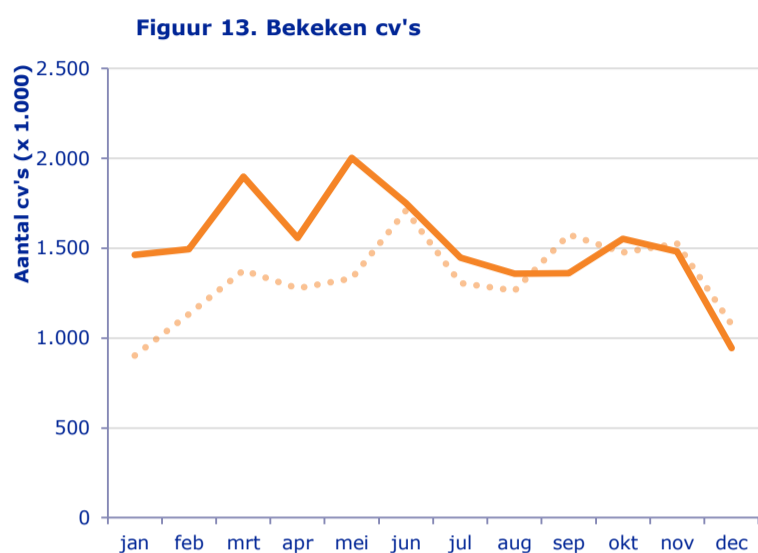
Figuur 12. Verhouding site-onderdelen



Bron: Webtrends / Webtrekk

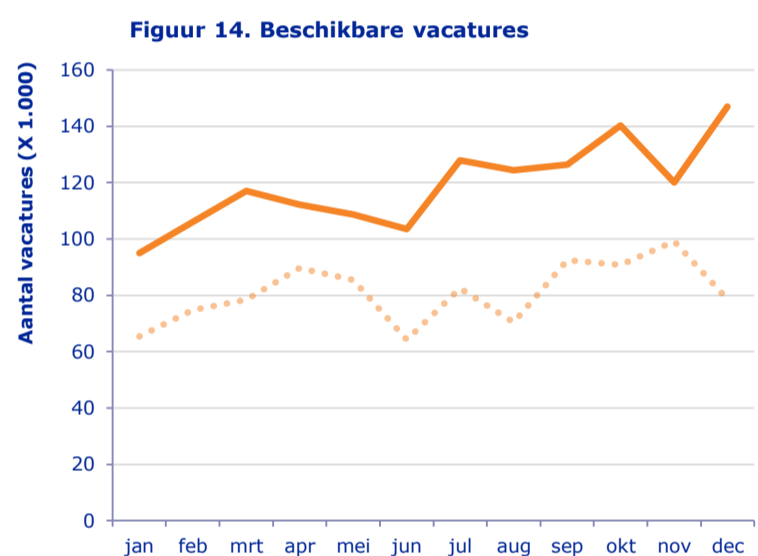
### 2.4.3 Zoeken en gevonden worden

In 2017 steeg het aantal cv's dat werkgevers bekeken met 15% ten opzichte van 2016. Deze stijging is met name afkomstig vanuit de eerste helft van het jaar. In totaal bekeken werkgevers in 2017 circa 1,5 miljoen keer per maand een cv. Het aantal beschikbare vacatures op werk.nl laat een stijging zien van 47% ten opzichte van 2016. Het aantal vacatures groeide mede door afspraken die WERKbedrijf met diverse organisaties maakte over het geautomatiseerd aanleveren van vacatures aan werk.nl. Eind 2017, op 20 december, stonden er vooralsnog de meeste vacatures op werk.nl: 182.000.



Bekeken cv's	2016	2017	verschil
Totaal	15.942.300	18.303.496	<b>+15%</b>

Bron: Webtrends / Webtrekk



Beschikbare vacatures	2016	2017	verschil
Gemiddelde	80.988	119.050	<b>+47%</b>

Bron: MIP

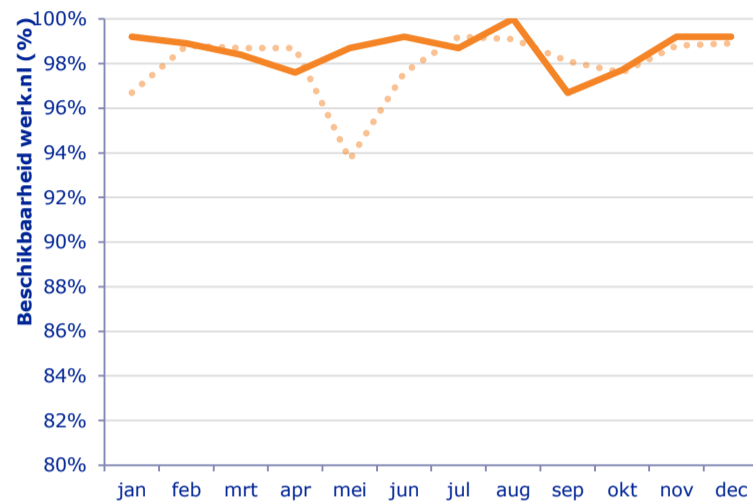
## 2.5 Beschikbaarheid en performance

### 2.5.1 Beschikbaarheid

Werk.nl was gedurende 2017 voor 98,6% beschikbaar; dat is 0,6 procentpunt meer dan in 2016.

Dat de site periodiek niet beschikbaar was, kwam grotendeels door geplande releases, nazorg van releases en gepland technisch onderhoud. Dit soort acties wordt in het weekend uitgevoerd. Gebruikers worden hierover vooraf en tijdens het geplande onderhoud geïnformeerd. In september 2017 vond een grote release plaats, waardoor werk.nl van 8 t/m 10 september niet beschikbaar was. Ditzelfde geldt voor de beschikbaarheidsdip die in mei 2016 zichtbaar is (zie figuur 15).

Figuur 15. Beschikbaarheid werk.nl



Beschikbaarheid werk.nl	2016	2017	verschil
Gemiddelde	98,0%	98,6%	+0,6%

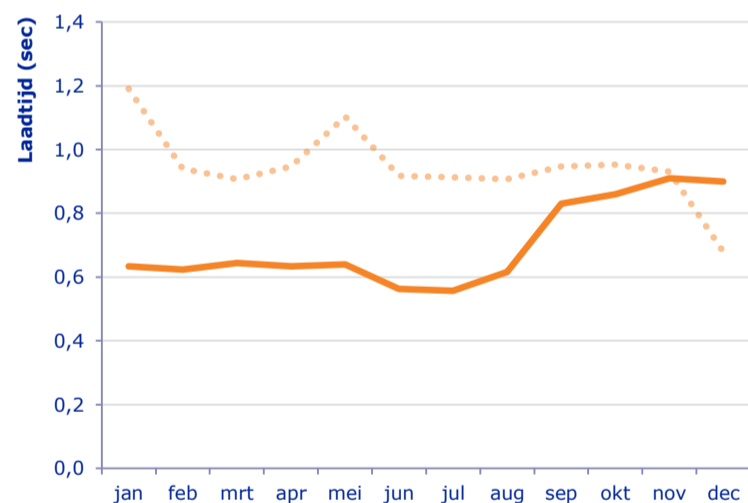
Bron: Ymor

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

### 2.5.2 Performance

In 2017 was de gemiddelde laadtijd 0,70 seconde, 26% sneller dan in 2016. Vanaf december 2016 was de gemiddelde laadtijd van werk.nl verbeterd; per september 2017 is deze echter weer gestegen (zie figuur 16).

Figuur 16. Laadtijd werk.nl



Laadtijd werk.nl	2016	2017	verschil
Gemiddelde	0,94	0,70	-26%

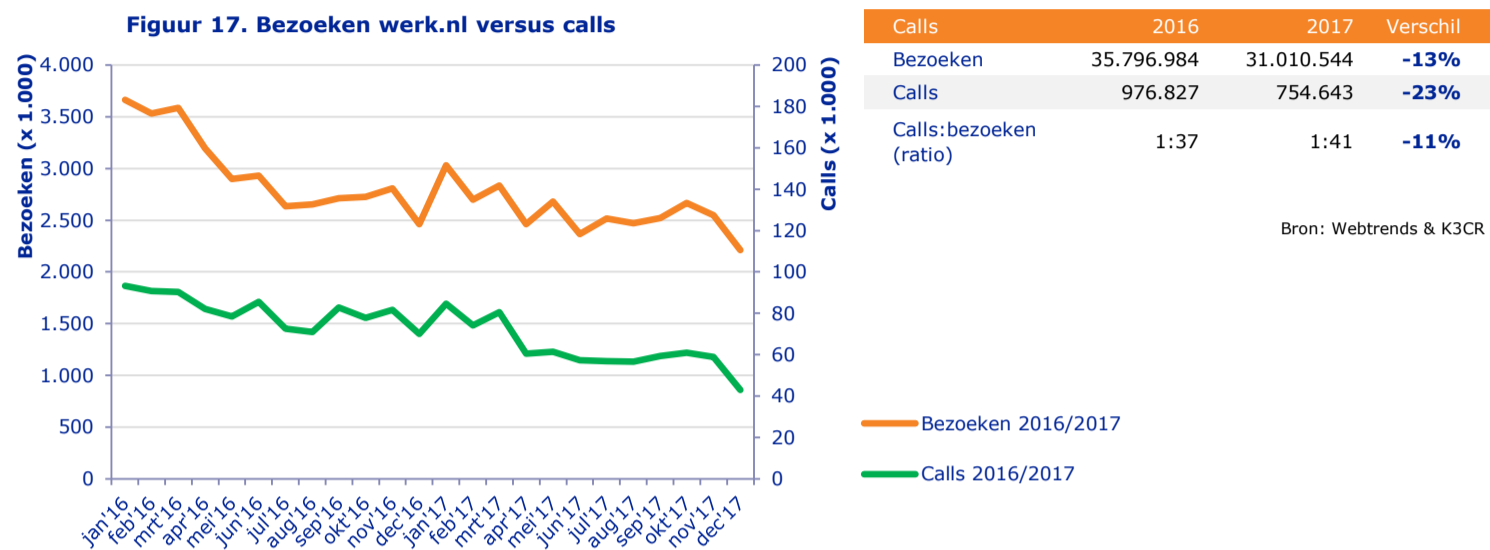
Bron: Ymor

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

## 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, is in vergelijking met 2016 afgenomen met 11%. Per 41 bezoeken werd gemiddeld 1 maal contact opgenomen met de klantenservice. In vergelijking met 2016 daalde het aantal calls het afgelopen jaar sterker (-23%) dan het aantal bezoeken aan werk.nl (-13%).



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