

Kwartaalrapportage

uwv.nl - werk.nl

Q3 2016

The screenshot displays the homepage of werk.nl. At the top, there is an orange navigation bar with the 'werk.nl' logo on the left and links for 'Over werk.nl', 'Veelgestelde vragen', and 'Contact' on the right. A search bar is also present. Below this is a secondary navigation bar with buttons for 'Home', 'Uitkering', 'Vacatures', 'Solliciteren', 'Ontslag', and 'Werkmap'. A 'Werkgevers' button is also visible.

The main content area features a blue header with the UUV logo and the slogan 'werken aan perspectief'. A search bar prompts users to 'Vul één of meer trefwoorden in'. Below this, there are four main service categories: 'Werkloos' (with sub-link 'ww'), 'Ziek' (with sub-links 'Ziektewet, WIA, WAO'), 'Wajong', and 'Zwanger'. A 'Klantenservice' dropdown menu is open, showing options for 'Mijn UWV / Werkmap' and 'Inloggen met DigiD'. Below the categories, there are four featured tiles with images and arrows: 'Werkloos', 'Ziek', 'Wajong', and 'Zwanger'. To the right, there are informational sections: 'Wanneer betaalt UWV mijn uitkering?' with a table of payment schedules, and 'Vakantiegeld in mei' with a 'Vakantiegeld 2015' button.

Uitkering	Betaaldatum
WW	Iedere 4 weken Bereken uw persoonlijke betaaldatum
WIA, Wajong, WAZ, WAO	vrijdag 22 mei
Ziektewet	Iedere week

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

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

Inhoudsopgave

	Samenvatting	4
1	uwv.nl	
1.1	Klantbeleving	
1.1.1	Contentfeedback	6
1.2	Bezoeken	
1.2.1	Bezoek uwv.nl	7
1.2.2	Aandeel mobiele apparaten	7
1.2.3	Bezoeken per onderdeel	8
1.2.4	Gebruik site-onderdelen	9
1.2.5	Verzuimmeldingen en gebruik Digipoort	9
1.3	Beschikbaarheid en foutmeldingen	
1.3.1	Beschikbaarheid	10
1.4	Benchmarks	
1.4.1	Internetbezoeken versus telefoontjes (calls)	11
2	werk.nl	
2.1	Klantbeleving	
2.1.1	Klantgerichtheidsmonitor	13
2.2	Bezoeken	
2.2.1	Bezoek werk.nl	14
2.2.2	Aandeel mobiele apparaten	14
2.3	Bezoek werkzoekenden	
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
2.4	Bezoek werkgevers	
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
2.5	Beschikbaarheid en performance	
2.5.1	Beschikbaarheid	21
2.5.2	Performance	21
2.6	Gebruik klantondersteuning	
2.6.1	Klantvragen	22

Samenvatting

Deze rapportage bevat de gegevens van de websites uwv.nl en werk.nl over het derde kwartaal (Q3) van 2016. We vergelijken deze gegevens waar mogelijk met de gegevens van dezelfde periode in 2015.

Uwv.nl

Het aantal bezoeken op uwv.nl steeg van bijna ruim 9,7 miljoen in Q3 2015 naar ruim 11,8 miljoen in Q3 2016. Dit is een toename van 21%. Met name steeg het aantal bezoeken in het Werknemersportaal (+39%) en het Werkgeversportaal (30%). De stijging op beide portalen komt door de verdere digitalisering van de dienstverlening van UWV. Klanten kunnen steeds meer online regelen. En dit gebeurt ook steeds meer via mobiele apparaten. In Q3 van 2015 hadden de mobiele apparaten nog een aandeel van 23,5%, inmiddels is dit in Q3 van 2016 gestegen naar 32,8%.

Zowel op het publieke deel van werkgevers als op het werkgeversportaal zien we een zeer grote stijging in het aantal bezoeken. Ook het aantal actieve accounts op het werkgeversportaal is fors gestegen ten opzichte Q3 2015. Dit heeft alles te maken met die verdere digitalisering: werkgevers regelen steeds meer online. Daarnaast ontving een groot deel van de werkgevers in de maand september (2016) een brief met de mededeling dat UWV vanaf 7 november geen brieven meer per post verstuurt, maar in het portaal beschikbaar stelt.

De SLA-norm voor de beschikbaarheid van uwv.nl, Mijn UWV en het Werkgeversportaal is 99,8%. In september 2016 voldeed Mijn UWV niet aan deze norm. Dit werd veroorzaakt door meerdere storingen. Deze zijn inmiddels opgelost.

Het aantal binnengekomen telefoontjes (calls) daalde in Q3 2016 ten opzichte van Q3 2015 met 14%. Dit terwijl het aantal internetbezoeken over dezelfde periode met 21% steeg. Waar in Q3 2015 tegenover elke call 6,2 bezoeken op uwv.nl stonden, is dit in Q3 2016 verbeterd naar 8,9 bezoeken op elke call. Dit is een stijging van 30%. De trend over de langere termijn is dat het aantal internetbezoeken stijgt en het aantal calls (licht) daalt.

Werk.nl

In het derde kwartaal (Q3) van 2016 kreeg werk.nl 8 miljoen bezoeken, een afname van 19% ten opzichte van Q3 2015. Dit valt samen met het inzetten van het economisch herstel en een lichte terugloop in het aantal WW'ers vanaf het tweede kwartaal van 2015.

Het gebruik van de persoonlijke omgeving voor werkzoekenden, de Werkmap, vertoont eenzelfde trend. De Werkmap kreeg in Q3 2016 22% minder bezoeken in vergelijking tot het derde kwartaal van vorig jaar.

Werkgevers bezochten in Q3 2016 werk.nl vaker dan in Q3 2015. Het aantal bezoeken van werkgevers aan de persoonlijke omgeving, Mijn werk.nl, nam met 17% toe. Daarbij zijn werkgevers ook meer op zoek naar potentiële werknemers. Het aantal malen dat er een cv is bekeken nam dit kwartaal met 22% toe ten opzichte van Q3 2015. Ook stonden er gemiddeld 29% meer vacatures op werk.nl.

Gedurende Q3 2016 was werk.nl 98,8% beschikbaar, 1,1 procentpunt hoger in vergelijking tot Q3 2015. Perioden van niet beschikbaar zijn werden grotendeels veroorzaakt door gepland technisch en functioneel onderhoud. Ook heeft werk.nl dit kwartaal een snellere laadtijd weten te realiseren van gemiddeld 0,92 seconde, in Q3 2015 was dit 1,17 seconde.

In vergelijking tot Q3 2015 vonden meer bezoekers direct hun weg op werk.nl. Bezoekers van werk.nl raadpleegden de veelgestelde vragen dit kwartaal minder. Per bezoek werd er 37% minder vaak een veelgestelde vraag geraadpleegd. Ook het aantal binnengekomen telefoontjes (calls) nam in relatie tot het aantal bezoeken af (-3%).

1. uwv.nl

1.1 Klantbeleving

1.1.1 Contentfeedback

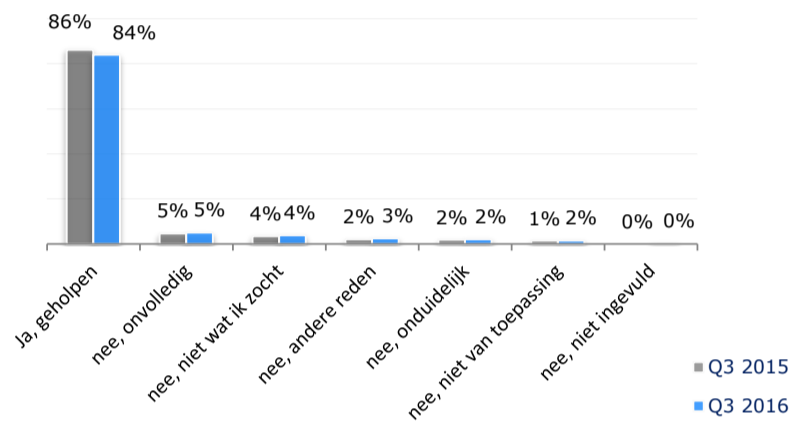
Via de vraag 'Bent u geholpen met deze informatie?' onder elk informatieblok/pagina kunnen bezoekers feedback geven. Dit maakt een continue monitoring van de kwaliteit van de geboden informatie op uwv.nl mogelijk.

Het percentage respondenten op het onderdeel Particulieren dat positief reageert op de vraag 'Bent u geholpen met deze informatie?' is in Q3 2016 licht gedaald. Waar dit in Q3 2015 86% was, is het in Q3 2016 84%.

Bij Werkgevers is de feedbackscore stabiel gebleven. Zowel in Q3 van 2015 als in 2016 reageerde 58% positief op de vraag 'Bent u geholpen met deze informatie?'.

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

Fig 1. Feedback particulieren



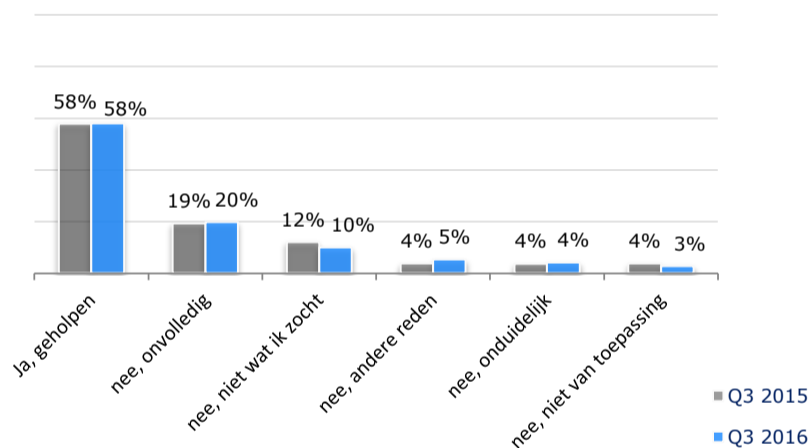
Bent u geholpen met deze informatie?

Feedback particulieren	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Ja	86%	84%	-2%
Nee;			
onvolledig	5%	5%	0%
niet wat ik zocht	4%	4%	0%
andere reden	2%	3%	+1%
onduidelijk	2%	2%	0%
niet van toepassing	1%	2%	0%
niet ingevuld	0%	0%	0%

Verschil in %-punten

Bron: Webtrends

Fig 2. Feedback werkgevers



Bent u geholpen met deze informatie?

Feedback werkgevers	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Ja	58%	58%	0%
Nee;			
onvolledig	19%	20%	+1%
niet wat ik zocht	12%	10%	-2%
andere reden	4%	5%	+2%
onduidelijk	4%	4%	0%
niet van toepassing	4%	3%	-1%

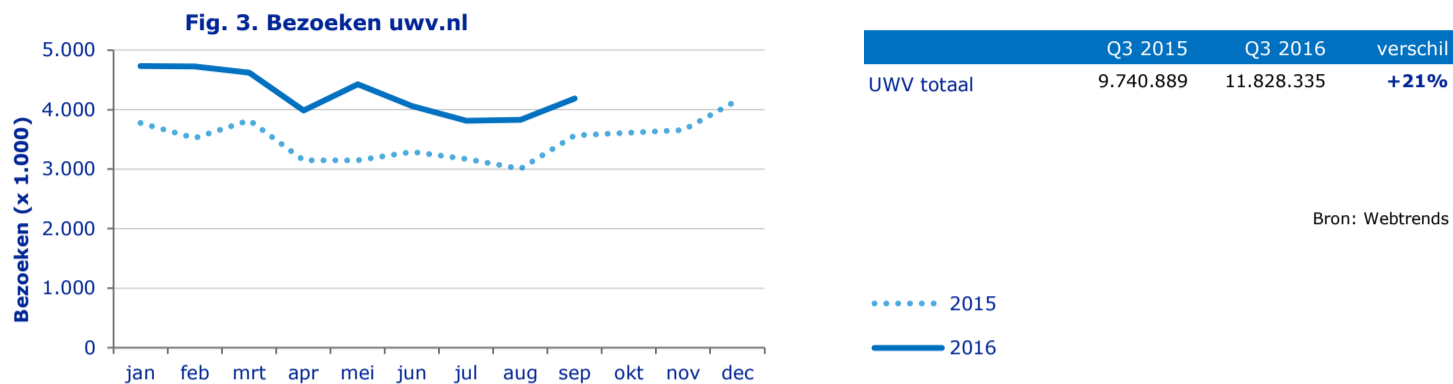
Verschil in %-punten

Bron: Webtrends

1.2 Bezoeken

1.2.1 Bezoek uuv.nl

Met bijna 12 miljoen bezoeken waren er in Q3 2016 21% meer bezoeken dan in Q3 2015.

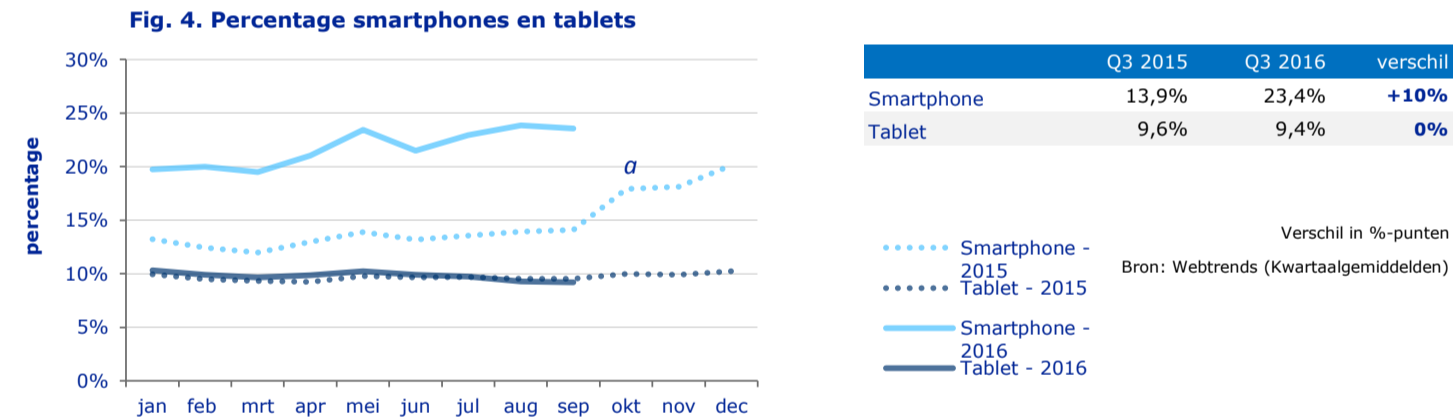


1.2.2 Aandeel mobiele apparaten

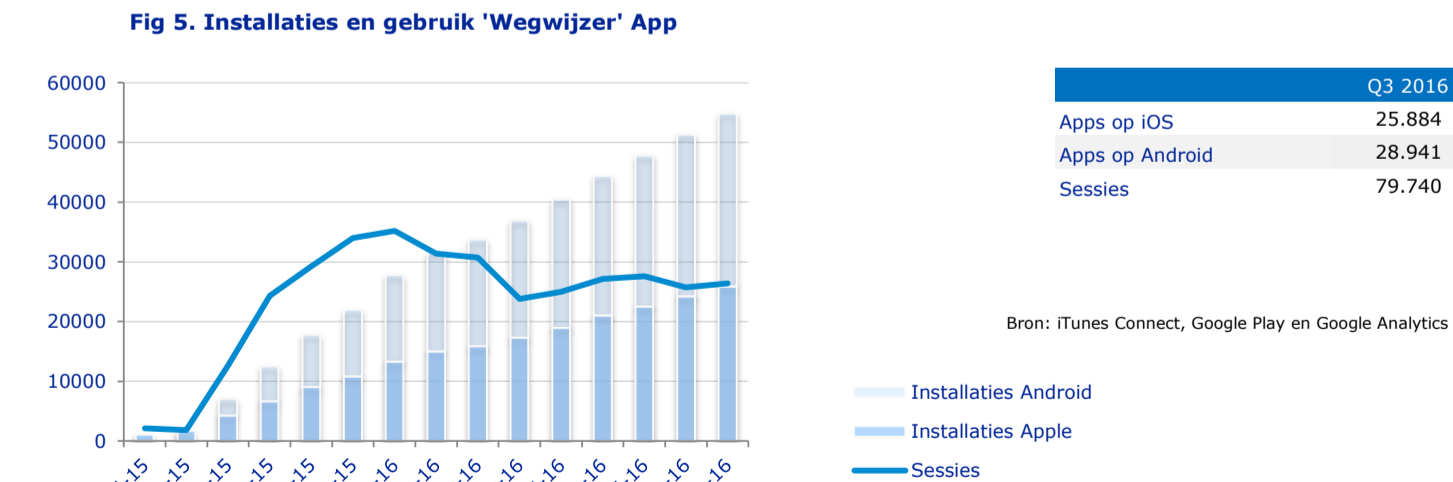
Figuur 4 toont de ontwikkeling in het gebruik van mobiele apparaten. In het derde kwartaal van 2015 nam het gebruik van de smartphone toe tot gemiddeld 14% van het aantal bezoeken. In Q3 van 2016 ligt het smartphone-gebruik op uuv.nl met 23% fors hoger. Het aandeel tabletgebruik is in Q3 2016 licht afgenomen ten opzichte Q3 2015: -0,2%.

Figuur 5 toont het aantal downloads (cumulatief) en sessies van de app Wegwijzer-WW (sinds juli 2015 beschikbaar voor iOS- (Apple-) toestellen en sinds september 2015 ook voor android-toestellen). Inmiddels is de app sinds de lancering naar schatting zo'n 55.000 keer geïnstalleerd.

Het aantal sessies blijft de afgelopen maanden redelijk stabiel en komt in Q3 op gemiddeld zo'n 26.500 sessies per maand. Met een totaal van bijna 80.000 sessies in Q3 zien we een groei van 5% ten opzichte van Q2 2016.



a: De plotselinge stijging die er in oktober 2015 lijkt te zijn geweest, is een vertekening veroorzaakt door een verbetering in de webanalyse software in het identificeren van mobiele bezoeken.

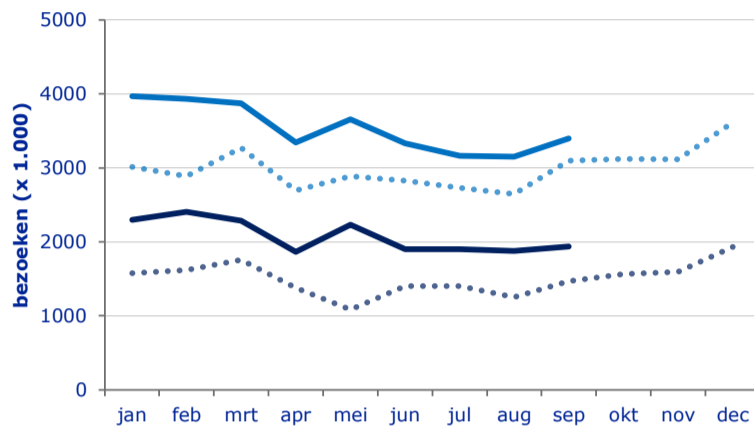


Opmerking: aantallen installaties op maandbasis (grafiek 5) zijn cumulatief.

1.2.3 Bezoeken per onderdeel

De figuren 6, 7 en 8 laten zien dat het aantal bezoeken aan alle onderdelen van de site in Q3 2016 fors hoger lag dan in Q3 2015. Dit komt met name omdat klanten steeds meer online hun zaken willen (en moeten) regelen. De plotselinge sterke stijging van het aantal bezoeken in september 2016 in het werkgeversportaal ten opzichte van september 2015 komt doordat er een brief is gestuurd naar werkgevers waarin UWV aankondigt dat vanaf medio november 2016 'brieven' alleen nog online zijn in te zien.

Fig. 6. Bezoeken Particulieren

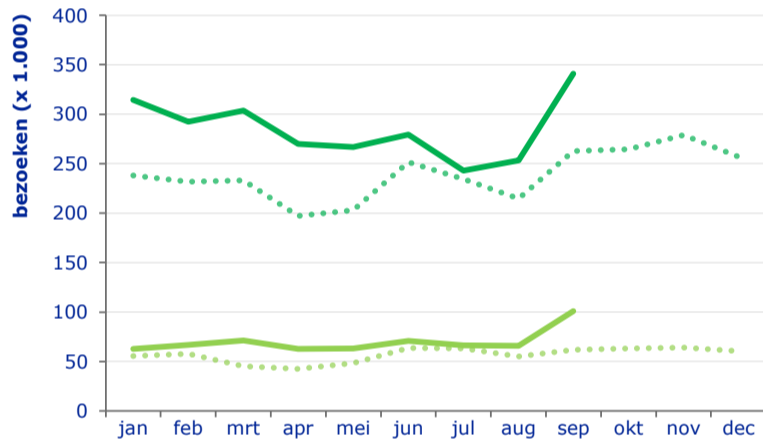


	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Particulieren publiek	8.471.572	9.712.308	+15%
Mijn UWV	4.123.034	5.717.528	+39%

Bron: Webtrends (jaartotalen)

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

Fig. 7. Bezoeken Werkgevers



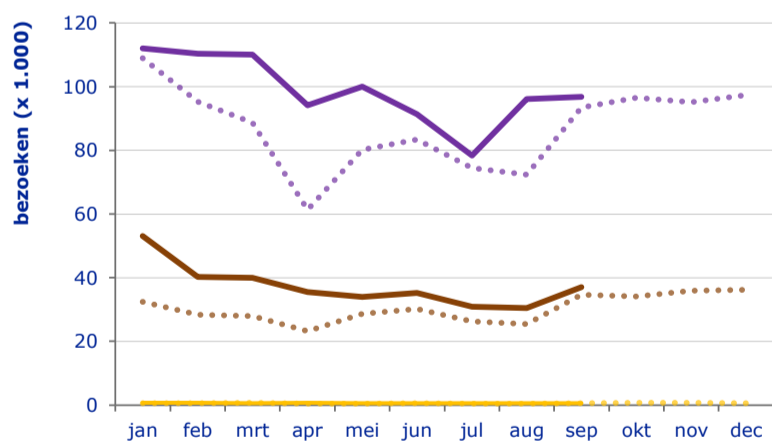
	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Werkgevers publiek	711.794	837.102	+18%
Werkgeversportaal	180.057	233.677	+30%

Bron: Webtrends (jaartotalen)

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

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

Fig. 8. Bezoeken Over UWV en Zakelijk



	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Over UWV	240.295	271.417	+13%
Zakelijk publiek	86.476	98.319	+14%
Gegevensdiensten	1.405	1.719	+22%

Bron: Webtrends (jaartotalen)

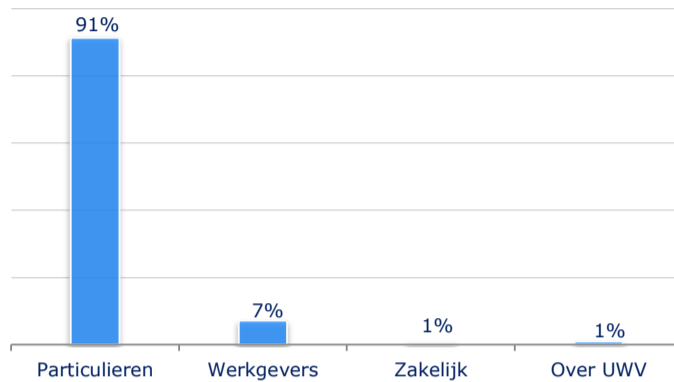
- Over UWV - 2015
- Over UWV - 2016
- Zakelijk - publiek - 2015
- Zakelijk - publiek - 2016
- Gegevensdiensten - 2015
- Gegevensdiensten - 2016

1.2.4 Gebruik site-onderdelen

Uwv.nl bestaat uit 4 hoofdonderdelen en 7 subonderdelen. Het hoofdonderdeel Particulieren, bedoeld voor (potentiële) particuliere klanten van UWV, is wat betreft bekeken pagina's verreweg het meest bezochte onderdeel van de site (91%). Het bestaat, net als Werkgevers en Zakelijk, uit een openbaar gedeelte (Particulieren publiek), en een besloten gedeelte (Mijn UWV). De procentuele verhoudingen komen bijna overeen met die van Q3 van 2015.

Particulieren Werkgevers Zakelijk Over UWV

Fig. 9. Verhouding site-onderdelen



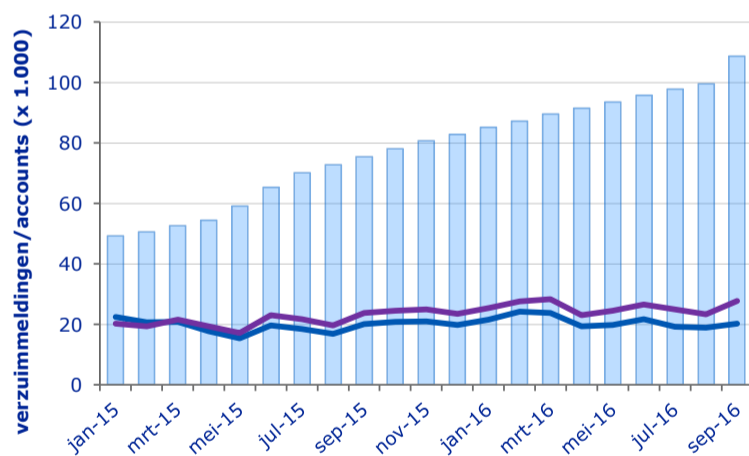
	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Particulieren	92%	91%	-1%
Werkgevers	6%	7%	+1%
Zakelijk	1%	1%	0%
Over UWV	1%	1%	0%

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. Sinds het einde van Q3 2015 zijn er ruim 33.000 nieuwe accounts aangemaakt voor het werkgeversportaal. Met name in de laatste maand van Q3 2016 zijn er veel nieuwe accounts bijgekomen (+9.000). Dit komt vooral doordat werkgevers post van UWV vanaf 7 november alleen nog digitaal kunnen inzien. In Q3 2016 werden er ruim 158.000 meldingen via Digipoort en meer dan 76.000 meldingen via de Verzuimmelder ontvangen, in totaal 134.788 digitale meldingen. Dit is een stijging van 11,5% ten opzichte van Q3 2015.

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



	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Digipoort	55.649	58.519	+5%
Verzuimmelder	65.227	76.269	+17%
WGP accounts	75.539	108.746	+44%

Bron: cijfers DIGIZSM

Som van WGP Accounts
Digipoort
Verzuimmelder

1.3 Beschikbaarheid en foutmeldingen

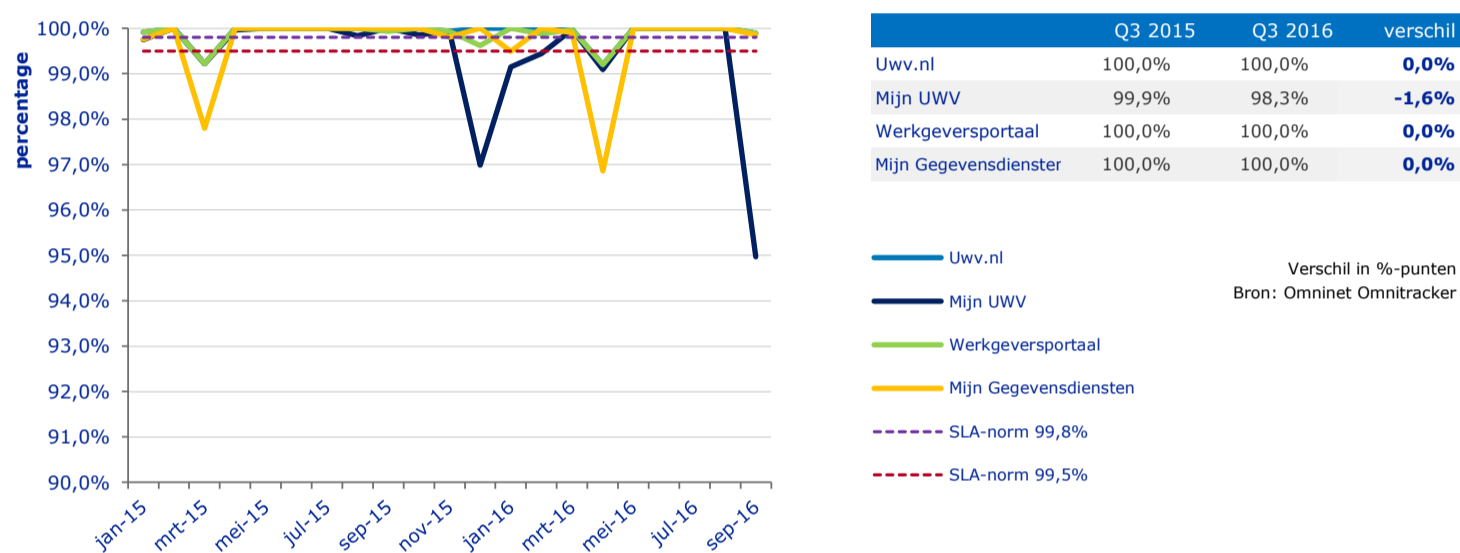
1.3.1 Beschikbaarheid

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

Voor uwv.nl, Mijn UWV en het Werkgeversportaal geldt een SLA-norm van 99,8%. Mijn UWV voldeed alleen in september niet aan deze norm. De oorzaak ligt bij meerdere storingen waardoor de beschikbaarheid in Q3 uitkomt op 98,3%. Bij alle andere onderdelen waren er in Q3 geen storingen en is de norm gehaald.

¹ SLA - Service Level Agreement

Fig. 11. Beschikbaarheid uwv.nl



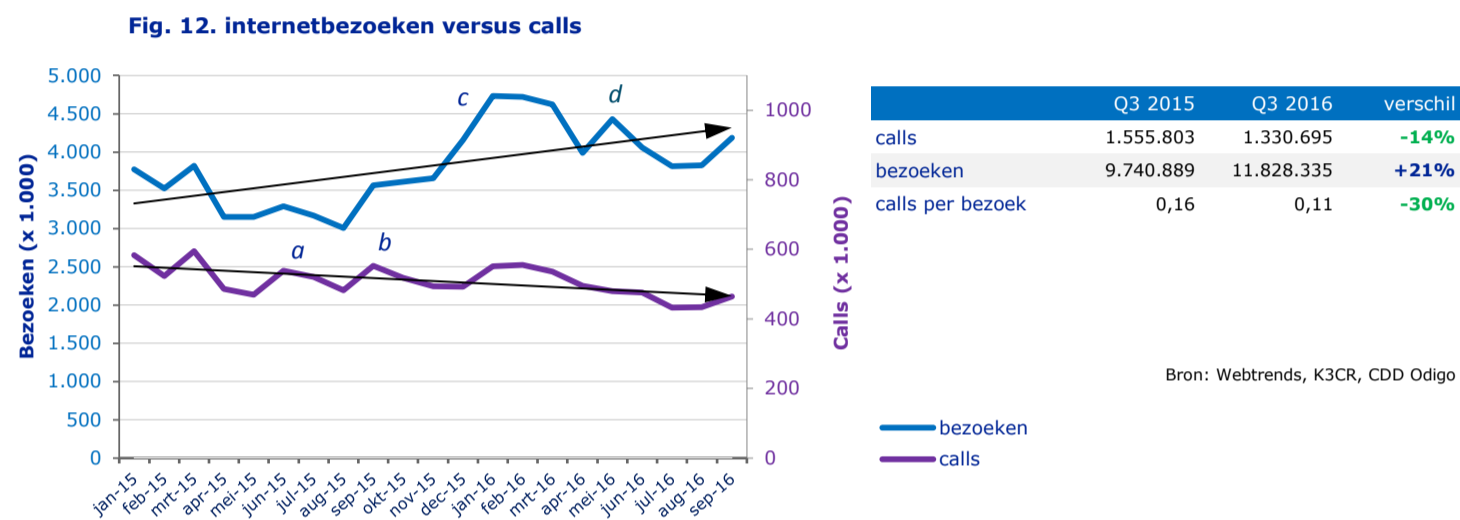
1.4 Benchmarks

1.4.1 Internetbezoeken versus telefoontjes (calls)

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

Het aantal internetbezoeken is in Q3 2016 sterk toegenomen (21% ten opzichte van Q3 2015), terwijl het aantal calls over dezelfde periode met 14% is afgenomen.

In Q3 2015 was de verhouding aantal binnenkomende telefoontjes : internetbezoeken = 1 : 6,2. In Q3 2016 verbeterde deze verhouding tot 1 : 8,9. De trend over de langere termijn op uwv.nl is dat het aantal internetbezoeken stijgt en het aantal calls daalt.



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

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

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

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

d : Het inzien van de uitbetaling van het vakantiegeld zorgde voor een toename van het verkeer op Mijn UWV.

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 van de tweede meting van 2015 en de eerste meting van 2016*. Het algemeen oordeel van werkzoekenden is in vergelijking tot de vorige meting gelijk gebleven. De waardering van werkgevers is gestegen naar een 6,1 (+0,1).

Werkzoekenden

De waardering van werkzoekenden over verschillende specifieke items van de online dienstverlening is over het algemeen gelijk gebleven in vergelijking tot de vorige meting. Wel weten werkzoekenden de bereikbaarheid van werk.nl met een 7,2 (+0,1) iets hoger te waarderen.

Werkgevers

Het gunstigere algemeen oordeel van werkgevers over werk.nl komt ook terug in de specifieke items van de online dienstverlening. Werkgevers zijn in de eerste helft (H1) van 2016 vooral de bereikbaarheid en het gebruiksgemak van werk.nl beter gaan waarderen, met respectievelijk een 6,7 (+0,3) en een 6,3 (+0,2). Het oordeel van werkgevers met betrekking tot het plaatsen van vacatures en het zoeken naar kandidaten op werk.nl is ook iets gunstiger in vergelijking tot de vorige meting. Daarentegen zijn werkgevers de geboden informatie op werk.nl iets minder gaan waarderen.

Tabel 1. Online Dienstverlening items KGM - Werk.nl

Items Online Dienstverlening werk.nl	2015/2	2016/1	stijging / daling
Werkzoekenden			
Werk.nl in het algemeen	6,9	6,9	=
Bereikbaarheid werk.nl	7,1	7,2	↑
Gebruiksgemak werk.nl	6,8	6,8	=
Werkmap	7,1	7,1	=
Informatie op werk.nl	6,8	6,8	=
Contact (via de werkmap) met de adviseur	7,2	7,2	=
Werkgevers			
Werk.nl in het algemeen	6,0	6,1	↑
Bereikbaarheid werk.nl	6,4	6,7	↑
Gebruiksgemak werk.nl	6,1	6,3	↑
Informatie op werk.nl	6,3	6,2	↓
Plaatsen van vacatures op werk.nl	6,0	6,1	↑
Zoeken naar kandidaten op werk.nl	5,7	5,8	↑

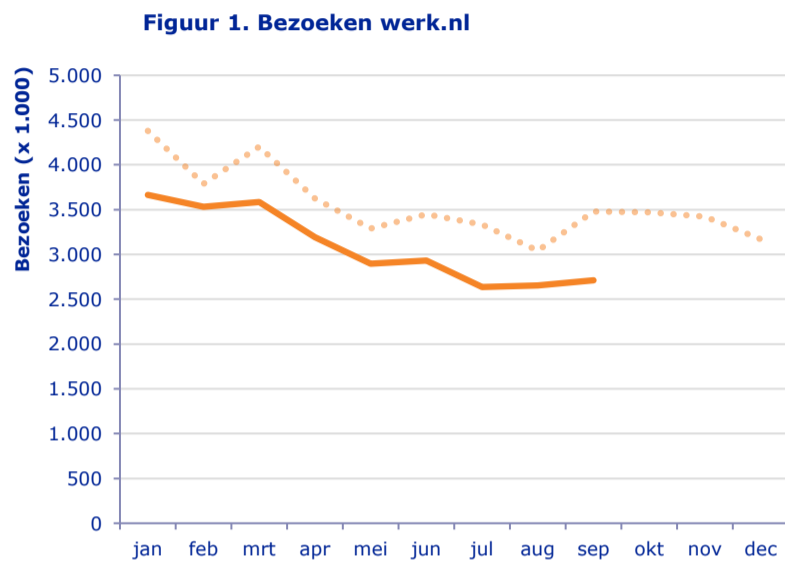
Bron: DESAN

* De tweede meting van 2016 is nog niet afgerond

2.2 Bezoeken

2.2.1 Bezoek werk.nl

In Q3 2016 kreeg werk.nl 8 miljoen bezoeken, een afname van 19% ten opzichte van Q3 2015. Deze afname is bij iedere maand te zien en heeft onder andere het afnemend aantal WW'ers als oorzaak. Gemiddeld kreeg werk.nl in dit halfjaar circa 2,7 miljoen bezoeken per maand.

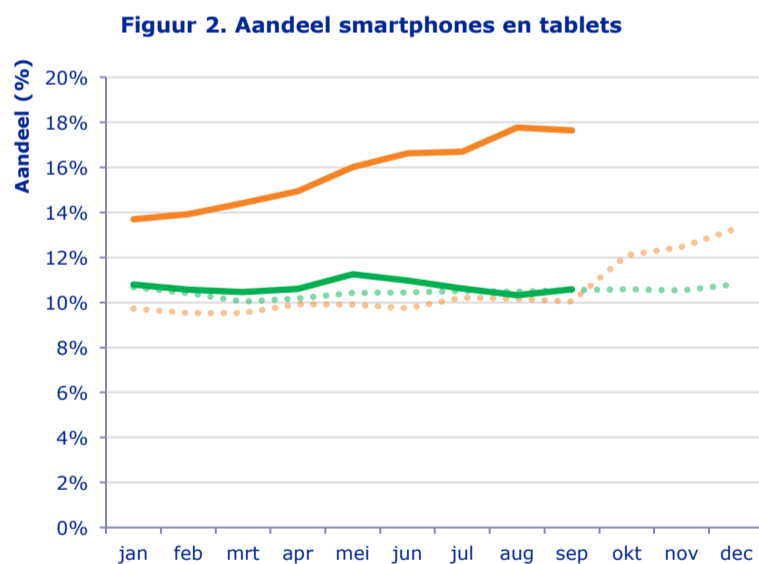


Bezoek werk.nl	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Totaal	9.855.503	7.999.492	-19%

Bron: Webtrends

2.2.2 Aandeel mobiele apparaten

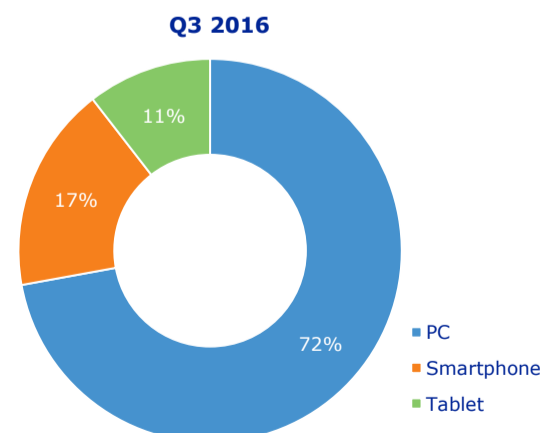
In Q3 2016 werd werk.nl voor 28% via een smartphone of tablet bezocht. In vergelijking tot Q3 2015 is dit een stijging van 7 procentpunt. Waar het aantal bezoeken via tablets zeer constant is, vertoont het aantal bezoeken aan werk.nl met een smartphone vanaf september 2015 een stijgende trend.



Aandeel apparaat	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Smartphone	10,1%	17,4%	+7,2%
Tablet	10,5%	10,5%	0%

Bron: Webtrends

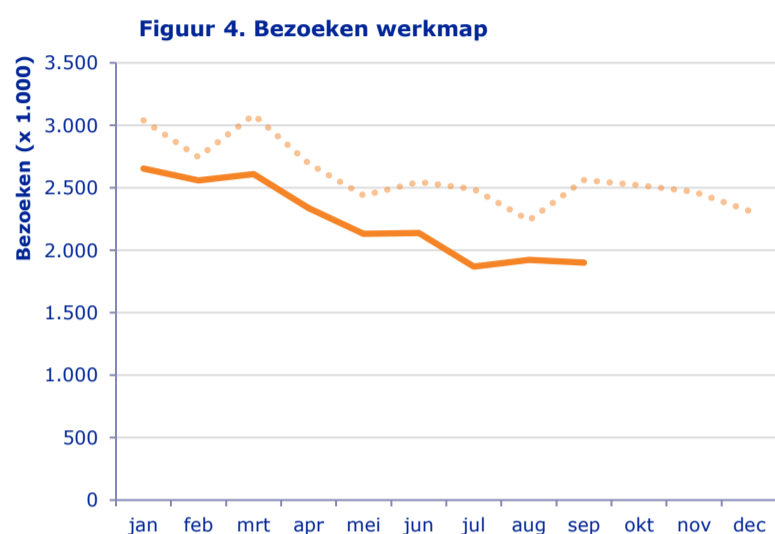
Figuur 3. Gebruikt apparaat bij bezoek werk.nl



2.3 Bezoek werkzoekenden

2.3.1 Bezoek Werkmap

Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving (de Werkmap) is in Q3 2016 met 22% afgenomen ten opzichte van Q3 2015. Net als bij het totale bezoek aan werk.nl is de oorzaak van deze afname, die bij iedere maand is te zien, onder andere het afgenomen aantal WW'ers. In Q3 2016 waren er bijna 1,9 miljoen bezoeken per maand aan de Werkmap.



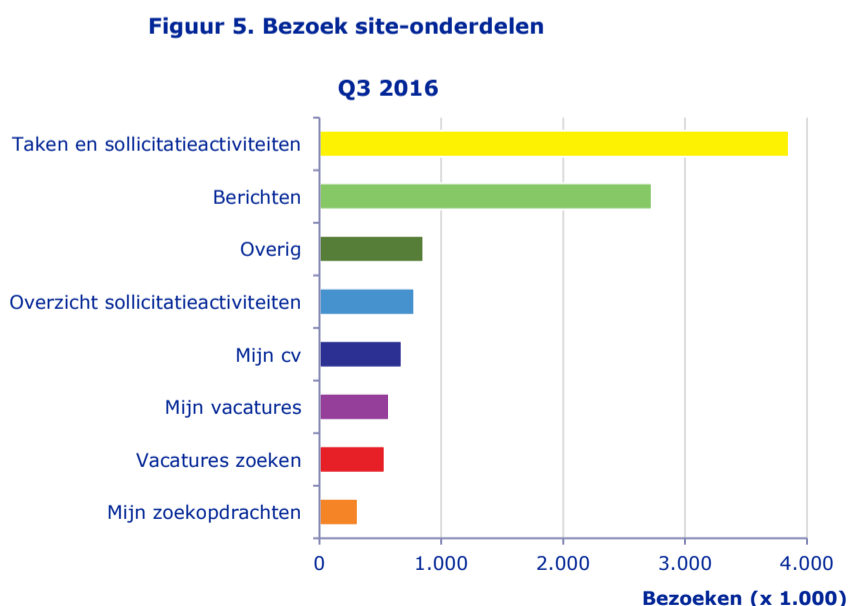
Bezoek Werkmap	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Totaal	7.289.830	5.690.650	-22%

Bron: Webtrends

2.3.2 Gebruik onderdelen Werkmap

Figuur 5 laat de bezoekcijfers zien van de meest bezochte onderdelen binnen 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.

In mei 2016 zijn verschillende onderdelen binnen de Werkmap aangepast, toegevoegd of komen te vervallen. Het zoeken naar vacatures bestond uit de onderdelen 'Vacatures bij mijn cv' en 'Vacatures zoeken'. Het zoeken van vacatures bij het cv is als hoofdonderdeel komen te 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	Q3 2015	Q3 2016
Taken en sollicitatieactiviteiten	4.801.857	3.850.962
Berichten	2.930.145	2.725.670
Overzicht sollicitatieactiviteiten	1.480.640	779.621
Mijn cv	1.171.094	674.625
Mijn vacatures	-	572.608
Vacatures zoeken	853.447	537.678
Mijn zoekopdrachten	-	315.957
Wijziging / werk gevonden	468.311	303.095
Tips	137.298	205.687
Bewijs van inschrijving	252.845	134.231
Kans op werk vergroten	-	100.860
Rechten en plichten	123.545	56.990
Mijn agenda	192.520	33.782
Mijn netwerk	40.390	18.728
Vacatures bij mijn cv*	1.677.954	nvt
Documenten*	841.737	nvt
Online trainingen*	165.557	nvt
Mijn weg naar werk	22.336	-

* Ondergebracht in ander onderdeel

Bron: Webtrends

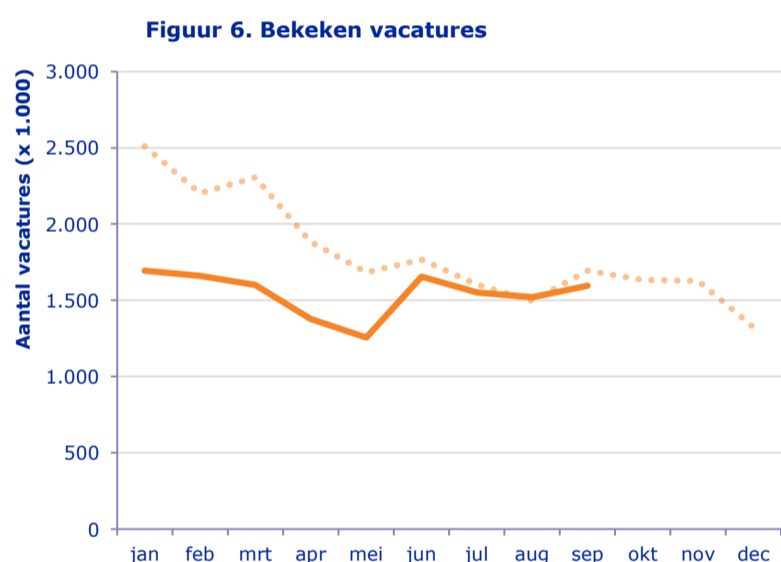
2.3.3 Zoeken en gevonden worden

In Q3 2016 is het aantal keren dat er een vacature werd bekeken met 3% gedaald ten opzichte van Q3 2015. Per maand werd er in Q3 2016 circa 1,6 miljoen keer een vacature bekeken.

Het gemiddeld aantal cv's op werk.nl is in Q3 2016 gestegen met 21% ten opzichte van Q3 2015. Vanaf september 2015 is er een stijging te zien in het aantal cv's op werk.nl. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat sinds eind augustus 2015 de cv's van WW'ers automatisch worden verlengd. Dit zorgde er echter ook voor dat cv's van werkzoekenden van wie de WW is beëindigd maar die nog wel ingeschreven stonden, automatisch werden verlengd. Vanaf augustus 2016 is dit niet langer het geval. In september werd deze correctie direct zichtbaar in het gedaalde aantal beschikbare cv's op werk.nl (zie figuur 7).

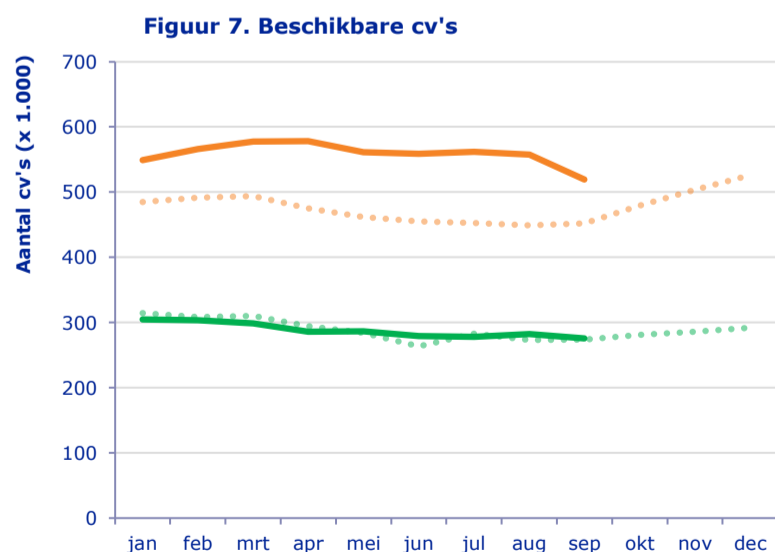
Dankzij het automatisch verlengen van cv's van WW'ers is het percentage WW'ers met een actief cv op werk.nl sinds september 2015 gestegen naar ruim 82%. Dit was in augustus 2015 nog 76%. In absolute termen is het aantal beschikbare cv's van WW'ers gestegen met 1% ten opzichte van Q3 2015. Dat de stijging van het absolute aantal beschikbare cv's van WW'ers lager uitvalt heeft simpelweg te maken met een lager aantal WW'ers ten opzichte van Q3 2015.

Gemiddeld waren er het eerste halfjaar van 2016 circa 546.000 cv's beschikbaar op werk.nl, waarvan circa 279.000 cv's van WW'ers.



Bekeken vacatures	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Totaal	4.795.539	4.668.308	-3%

Bron: Webtrends



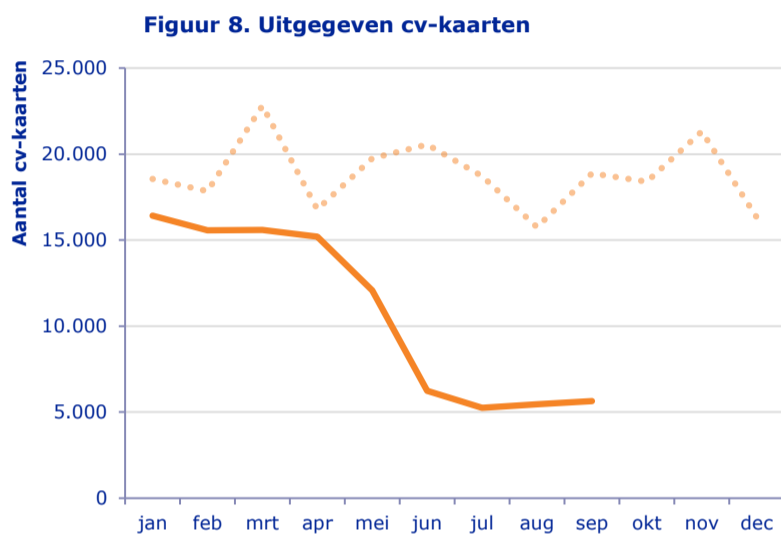
Beschikbare cv's (gemiddelde)	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Alle werkzoekenden	451.151	545.926	+21%
WW'ers	276.472	278.715	+1%

Bron: MIP

2.3.4 Cv-kaart

De cv-kaart is een overzicht voor de klant waarin hij 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 op te vragen via werk.nl.

In totaal zijn er in Q3 2016 circa 18.000 cv-kaarten uitgereikt/opgevraagd. De daling die zichtbaar is vanaf mei heeft te maken met de overgangperiode naar nieuwe dienstverleningsmethodiek waarbij gesprekken met werkzoekenden op andere momenten worden gevoerd.



Uitgegeven kwaliteitskaarten	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Totaal	53.366	17.970	-66%

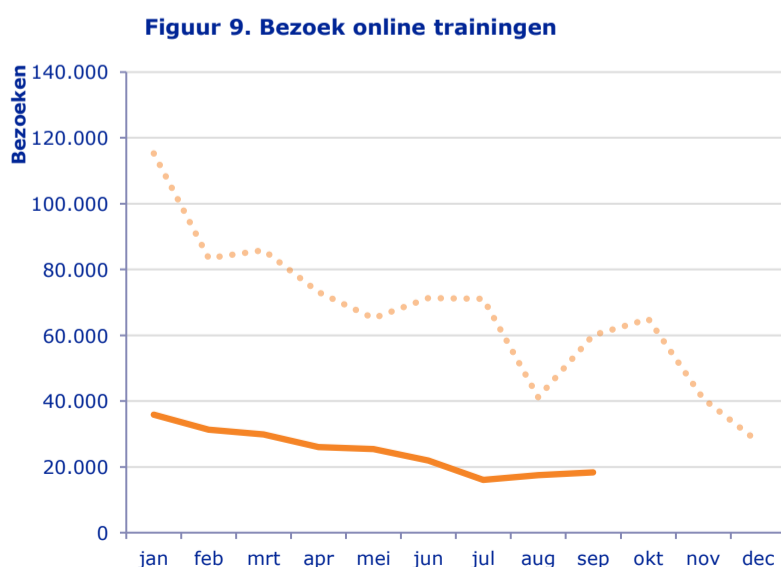
Bron: UWV WERKbedrijf

— Aantal uitgegeven kwaliteitskaarten 2016
 Aantal uitgegeven kwaliteitskaarten 2015

2.3.5 Online trainingen

Er worden op dit moment 4 online trainingen aangeboden. Het bezoek aan deze online trainingen is in vergelijking tot Q3 2015 afgenomen (zie figuur 9). Dit komt voornamelijk door de daling van het aantal bezoeken aan de online training 'Solliciteren'. De oorzaak van deze daling ligt in een nieuwe klantbenadering. Tot 5 oktober vorig jaar werd de online training 'Solliciteren' aangeboden als adviestaak, sinds 1 november 2015 krijgen werkzoekenden deze online training als tip via de Werkmap. Hierdoor voelen sinds november werkzoekenden zich minder verplicht de online training 'Solliciteren' te volgen.

De 4 online trainingen worden gemiddeld gewaardeerd met een 7,8. De online training 'Zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering' springt erbovenuit met een waardering van 8,2. Wanneer we de waarderingen van Q3 2016 vergelijken met die van Q3 2015, dan zien we dat deze zeer constant zijn. Bezoekers geven met name aan dat de online trainingen duidelijk zijn en makkelijk in het gebruik.



Waardering online trainingen	Q3 2015	Q3 2016
Online training Solliciteren	7,4	7,4
Rondleiding Werkmap	7,9	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	Q3 2015	Q3 2016
Online training Solliciteren	97.295	14.326
Rondleiding Werkmap	39.988	15.608
Zelfstandig ondernemen met een WW-uitkering	26.670	16.845
Vind een baan met social media	8.378	5.119

Bron: Webtrends

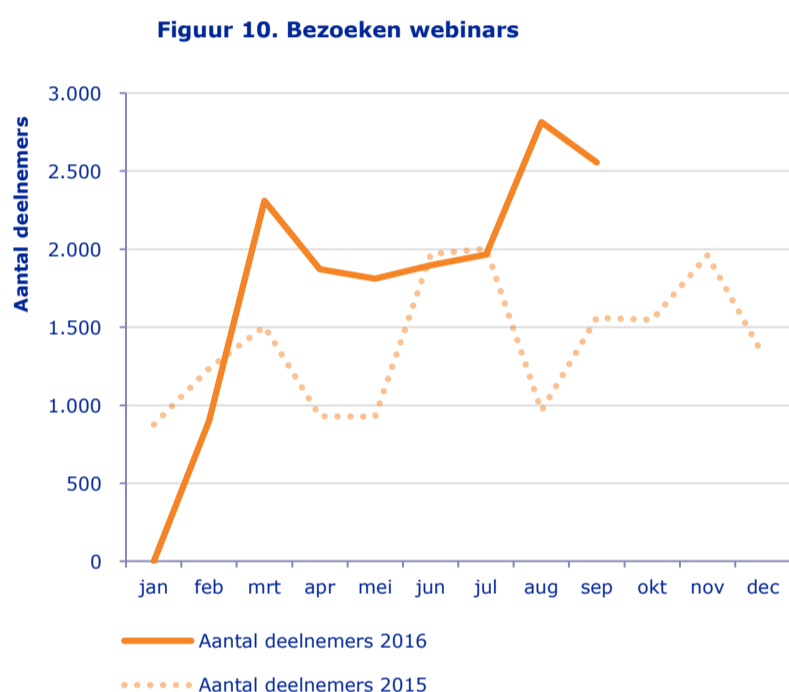
— Bezoeken 2016
 Bezoeken 2015

2.3.6 Webinars

Via werk.nl hebben werkzoekenden de mogelijkheid om webinars te volgen. Van medio december 2015 tot medio februari 2016 is er gewerkt aan de verbetering van de webinars en aan de implementatie van nieuwe software. Tijdens deze periode zijn er geen webinars aangeboden. Doordat de nieuwe software de webinars veel toegankelijker maakt voor de klant, steeg het totaal aantal deelnemers aan de verschillende webinars vanaf medio februari.

Het huidige aanbod bestaat uit 5 webinars: 'Hoe val ik op met mijn cv?', 'Netwerken met Twitter', 'Online profileren', 'Op naar een nieuwe kans!' en 'Lang niet gesolliciteerd? Ontdek het nieuwe solliciteren'. Dit laatste is een vernieuwde versie van het webinar 'Solliciteren met 20 jaar werkervaring' dat in 2016 niet meer is aangeboden. De vernieuwde versie, die voor een breder publiek toegankelijk is, is sinds april 2016 beschikbaar.

Het gemiddeld aantal deelnemers per webinar ligt sinds de implementatie van de nieuwe software rond de 125. Eind 2015 lag dit aantal nog rond de 100 deelnemers. De webinars worden allemaal hoog gewaardeerd, met gemiddeld een 7,7.



Waardering webinars	Q3 2015	Q3 2016
Hoe val ik op met mijn cv	8,0	7,8
Netwerken met Twitter	7,9	8,0
Online Profileren	7,9	7,5
Solliciteren met 20 jaar werkervaring	7,7	-
Lang niet gesolliciteerd? Ontdek het nieuwe solliciteren	-	7,6
Op naar een nieuwe kans!	-	7,2

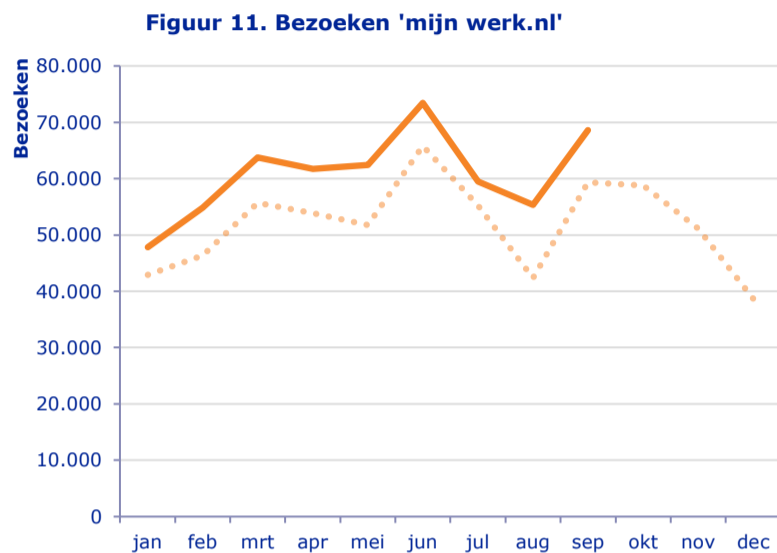
Deelnemers webinars	Q3 2015	Q3 2016
Hoe val ik op met mijn cv	1.222	1.925
Netwerken met Twitter	811	699
Online Profileren	1.232	1.623
Solliciteren met 20 jaar werkervaring	1.264	-
Lang niet gesolliciteerd? Ontdek het nieuwe solliciteren	-	1.831
Op naar een nieuwe kans!	-	644

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 is in vergelijking tot Q3 2015 toegenomen met 17%. Ten opzichte van Q3 2015 is er een zelfde trend zichtbaar, waarbij werkgevers 'Mijn werk.nl' in de vakantiemaanden juli en augustus minder vaak bezoeken.



Bezoek 'Mijn werk.nl'	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Totaal	156.910	183.418	+17%

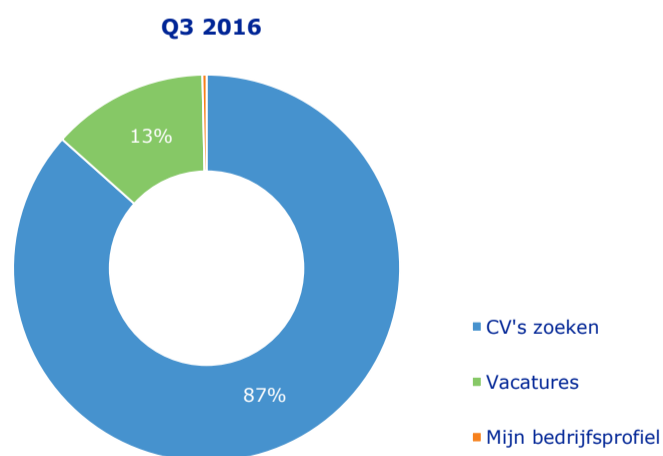
Bron: Webtrends

— Bezoeken 2016
 Bezoeken 2015

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'. In vergelijking tot Q3 2015 is het bezoek aan het onderdeel 'Vacatures' het meest gestegen (+26%). Binnen dit onderdeel kunnen werkgevers vacatures plaatsen op werk.nl en kunnen zij geplaatste vacatures beheren.

Figuur 12. Verhouding site-onderdelen



Site-onderdelen (bekeken pagina's)	Q3 2015	Q3 2016	Verschil
CV's zoeken	6.506.341	7.500.130	+15%
Vacatures	895.549	1.131.100	+26%
Mijn bedrijfsprofiel	25.237	29.961	+19%

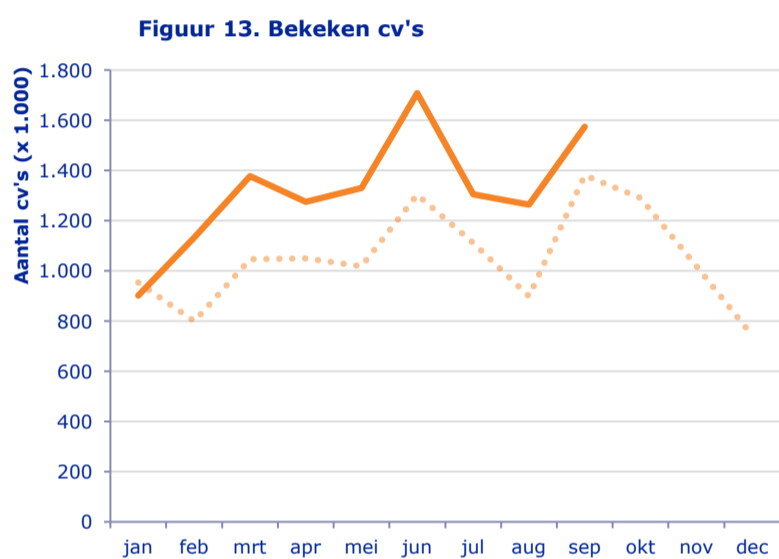
Bron: Webtrends

2.4.3 Zoeken en gevonden worden

In Q3 2016 steeg het aantal cv's dat werkgevers bekeken met 22% ten opzichte van Q3 2015. In totaal bekeken de werkgevers in Q3 2016 per maand gemiddeld ruim 1,4 miljoen keer een cv.

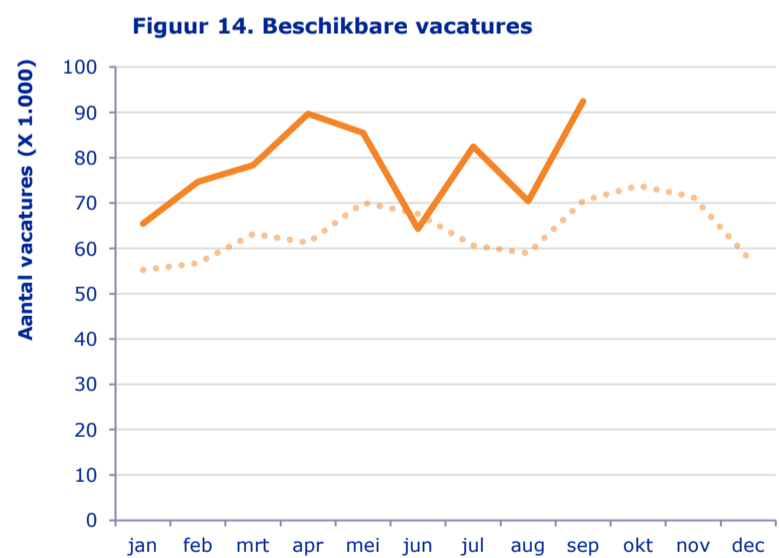
Ook het gemiddeld aantal beschikbare vacatures steeg ten opzichte van Q3 2015, met 29%. Gemiddeld stonden er in Q3 2016 iedere dag circa 82.000 vacatures op werk.nl. De zichtbare schommelingen in het aantal beschikbare vacatures (zie figuur 14) hebben te maken met problemen in het aanleverproces van enkele leveranciers. Dit is inmiddels opgelost en vanaf september ligt het aantal beschikbare vacatures weer op het niveau van april/mei.

Het gebruik van werk.nl door werkgevers laat al geruime tijd een stijgende trend zien (met uitzondering van de rustige maanden in de vakantieperiode). Werkgevers plaatsen niet alleen meer vacatures op werk.nl, maar zoeken op werk.nl ook steeds actiever via de cv's naar potentiële werknemers. Op 23 september waren er voor het eerst meer dan 100.000 openstaande vacatures op werk.nl.



Bekeken cv's	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Totaal	3.390.388	4.142.762	+22%

Bron: Webtrends



Beschikbare vacatures	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Gemiddelde	63.328	81.781	+29%

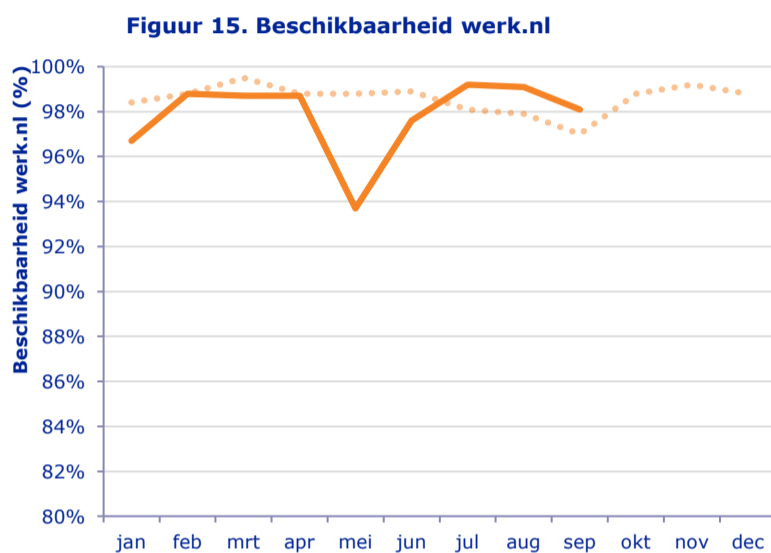
Bron: MIP

2.5 Beschikbaarheid en performance

2.5.1 Beschikbaarheid

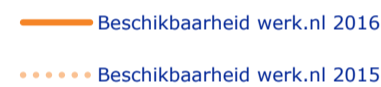
Werk.nl was gedurende Q3 2016 98,8% beschikbaar; dat is 1,1 procentpunt meer ten opzichte van Q3 2015.

Perioden waarin de site niet beschikbaar was werden grotendeels veroorzaakt 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. Ditzelfde geldt voor de dip die in mei 2016 zichtbaar is (zie figuur 15). Door een geplande release was werk.nl in de periode van donderdag 26 mei 17:00 tot en met zondag 29 mei 19:00 niet beschikbaar.



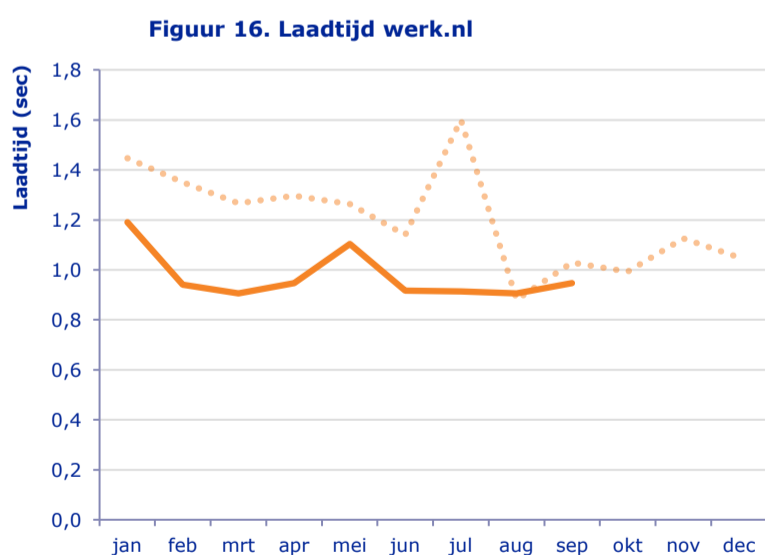
Beschikbaarheid werk.nl	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Gemiddelde	97,7%	98,8%	+1,1%

Bron: Ymor



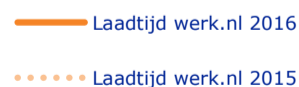
2.5.2 Performance

In Q3 2016 was de gemiddelde laadtijd 0,92 seconde, 21% sneller dan in Q3 2015. Vanaf augustus 2015 is de gemiddelde laadtijd van werk.nl stabiel.



Laadtijd werk.nl	Q3 2015	Q3 2016	verschil
Gemiddelde	1,17	0,92	-21%

Bron: Ymor



2.6 Gebruik klantondersteuning

2.6.1 Klantvragen

Wanneer bezoekers van werk.nl een vraag hebben, dan kunnen zij eerst kijken bij de veelgestelde vragen op de site. Daarnaast kunnen zij ook bellen met de klantenservice. Figuur 17 en 18 laten de trend van het gebruik van beide soorten klantondersteuning zien.

FAQ's

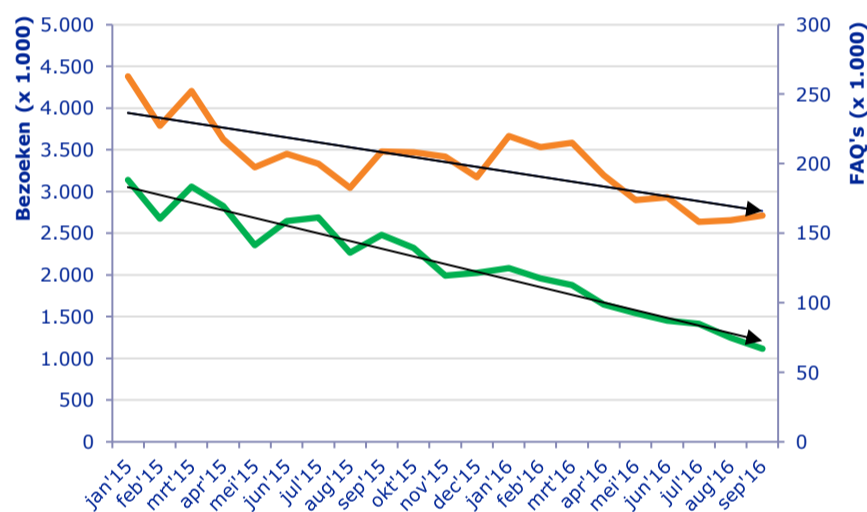
Het gebruik van de veelgestelde vragen op werk.nl vertoont al geruime tijd een dalende trend. Per bezoek werd er in vergelijking tot Q3 2015 37% minder vaak geklikt op een veelgestelde vraag. Gemiddeld werd er in Q3 2016 per 35 bezoeken 1 maal gebruik gemaakt van een veelgestelde vraag.

Calls*

Ook het aantal calls bij de klantenservice is in vergelijking tot Q3 2015 afgenomen. Per 35 bezoeken werd er gemiddeld 1 maal contact opgenomen met de klantenservice. Dit is 3% minder dan in Q3 2015.

Werk.nl is er in Q3 2016 beter in geslaagd om bezoekers digitaal te faciliteren. Het aantal calls per bezoek is daardoor afgenomen. Daarnaast hoefden bezoekers in Q3 2016 minder vaak een antwoord te zoeken tussen de veelgestelde vragen.

Figuur 17. Bezoeken werk.nl versus FAQ's

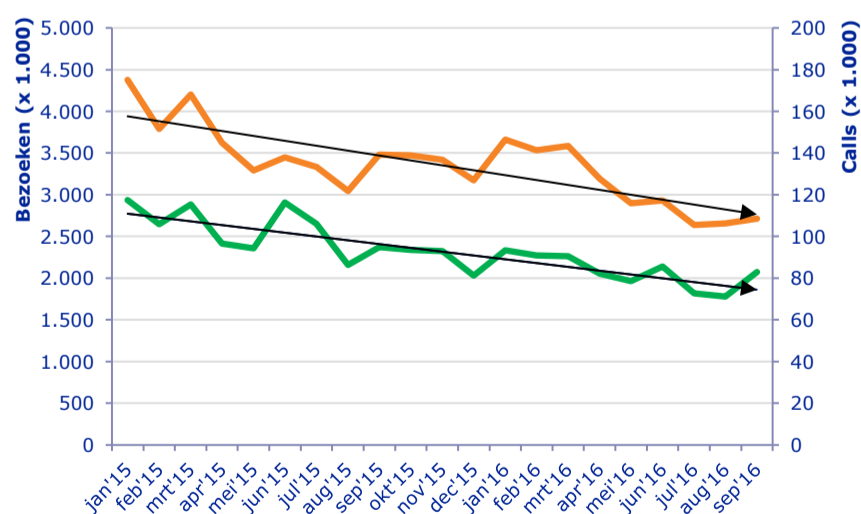


FAQ's	Q3 2015	Q3 2016	Vershil
Bezoeken	9.855.503	7.999.492	-19%
FAQ's	445.756	226.375	-49%
FAQ's:bezoeken (ratio)	1:22	1:35	-37%

Bron: Webtrends & Q-go

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

Figuur 18. Bezoeken werk.nl versus calls



Calls	Q3 2015	Q3 2016	Vershil
Bezoeken	9.855.503	7.999.492	-19%
Calls	287.100	226.572	-21%
Calls:bezoeken (ratio)	1:34	1:35	-3%

Bron: Webtrends & K3CR

— Bezoeken 2015/2016
— Calls 2015/2016

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