

# Kwartaalrapportage

uwv.nl - werk.nl

Q1 2018

Over werk.nl | Veelgestelde vragen | Contact

werk.nl  
Werkzoekenden

Home | Uitkering | Vacatures | Solliciteren | Ontslag | Werkmap

Log in met DigiD | DigiD

Particulieren | Werkgevers | Zakelijk | Over UWV

Nieuw

Op werk.nl kun je een account opmaken

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?

Uw jaargroep staat klaar op Mijn UWV

Klantenservice

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

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?

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

Meer over betaaldatum

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>	
1.1.2	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
<b>2.6</b>	<b>Gebruik klantondersteuning</b>	
2.6.1	Klantvragen	22

## Samenvatting

Deze rapportage bevat de gegevens van de websites [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl) over Q1 2018. We vergelijken deze gegevens waar mogelijk met de gegevens van Q1 2017.

### **Uwv.nl**

Het aantal bezoeken op [uwv.nl](http://uwv.nl) daalt nog steeds. In Q1 2017 waren er ruim 14,7 miljoen bezoeken. In Q1 2018 is dit gedaald naar bijna 13,5 miljoen bezoeken. De daling wordt voornamelijk veroorzaakt op het publieke gedeelte van Particulieren. Als belangrijkste reden kunnen we de daling van de werkloosheid opvoeren. Alle portalen laten wél een stijging van het aantal bezoeken zien: Mijn UWV heeft 1% meer bezoeken, het Werkgeversportaal en het Zakelijk portaal hebben respectievelijk 6% en 8% meer bezoeken. De bezoekers op de publieke gedeeltes zijn wel tevredener in Q1 2018 dan in Q1 2017. Bij de particulieren is 85% tevreden, een stijging van 2%-punt. Bij de Werkgevers is de tevredenheid gestegen met 6%-punt naar 64%.

De Task Completion Rate stijgt ook: in Q1 2017 kon gemiddeld 83% van de bezoekers hun taak uitvoeren. In Q1 2018 was dit 86%.

Het aantal meldingen dat via Digipoort en Verzuimmelder binnenkwamen, steeg enorm. In Q1 2017 werden ruim 90.000 meldingen gedaan via Digipoort, in Q1 2018 bijna 111.000. Dit is een toename van 23%. Het aantal meldingen via de Verzuimmelder nam toe met 22%; van ruim 97.000 in Q1 2017 naar ruim 118.000 in Q1 2018. Het aantal nieuwe accounts voor het Werkgeversportaal steeg met 21%.

Het aantal binnengekomen telefoongesprekken (calls) daalde in Q1 2018 ten opzichte van Q1 2017 met 12%. Ook het aantal internetbezoeken daalde in dezelfde periode, maar minder hard, namelijk met 9%. Waar in Q1 2017 tegenover elke call 10,6 bezoeken op [uwv.nl](http://uwv.nl) stonden, steeg dit in Q1 2018 naar 11 bezoeken per call. Dit is een verbetering van 3%.

Het aantal bezoekers dat de smartphone gebruikt om [uwv.nl](http://uwv.nl) te bezoeken blijft stijgen. In Q1 2017 maakte gemiddeld 27% van hen gebruik van de smartphone. In Q1 2018 steeg dit naar 35%. Het bezoekaandeel via tablet en smartphone samen is in Q1 2018 gemiddeld 42%.

### **Werk.nl**

In Q1 2018 kreeg [werk.nl](http://werk.nl) 7,8 miljoen bezoeken, een afname van 9% ten opzichte van Q1 2017. Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving, de Werkmap, nam ten opzichte van Q1 2017 af met 14%. Daarentegen is het bezoek van werkgevers aan de persoonlijke omgeving, Mijn [werk.nl](http://werk.nl), toegenomen met 5%. 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 2018 gemiddeld 466.000 cv's op [werk.nl](http://werk.nl), 15% minder dan in Q1 2017. Het aantal beschikbare vacatures is daarentegen gestegen met 42% naar gemiddeld 150.000 per maand.

Gedurende Q1 2018 was [werk.nl](http://werk.nl) 98,3% beschikbaar, 0,5%-punt minder dan Q1 2017. Dat de site periodiek niet beschikbaar is, komt grotendeels door gepland technisch en functioneel onderhoud.

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

# 1.1 Klantbeleving

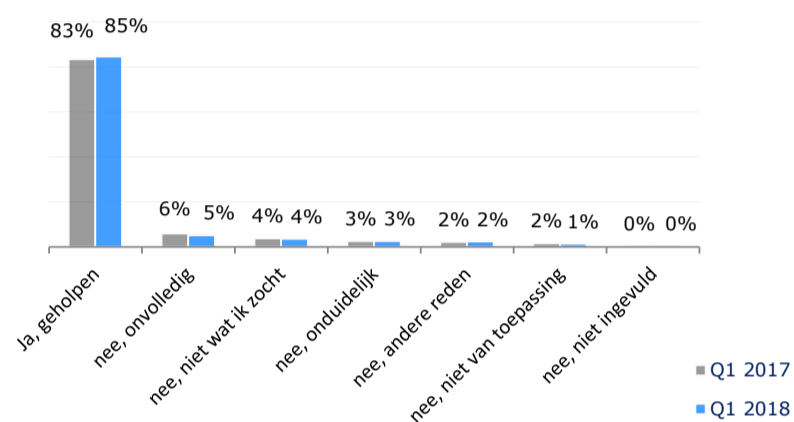
1.1 Klantbeleving

## 1.1.1 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 Q1 2018 zowel op het particuliere gedeelte als op het werkgeversgedeelte ten opzichte van Q1 2017. Op het particuliere gedeelte is er een lichte stijging (+2%), op het werkgeversgedeelte is de stijging groter (+6%).

**Fig 1. Feedback particulieren**

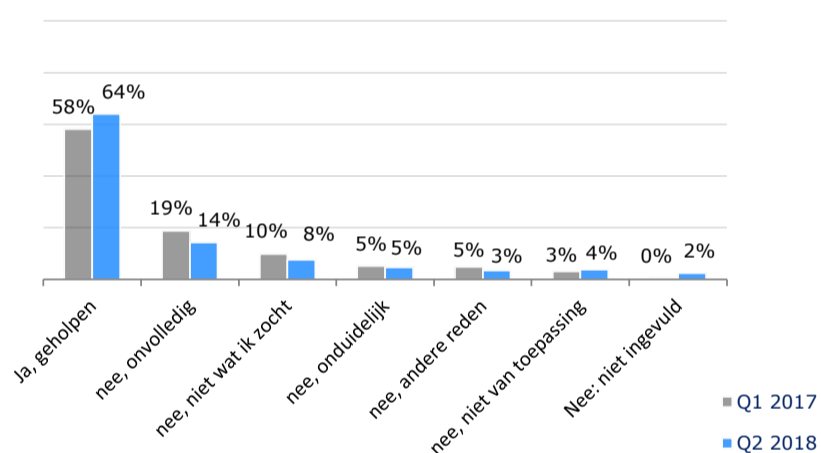


*Bent u geholpen met deze informatie?*

Feedback particulieren	Q1 2017	Q1 2018	verschil*
Ja	83%	85%	+1%
Nee			
onvolledig	6%	5%	-1%
niet wat ik zocht	4%	4%	0%
andere reden	3%	3%	0%
onduidelijk	2%	2%	0%
niet van toepassing	2%	1%	0%
niet ingevuld	0%	0%	0%

Verskil in %-punten  
Bron: Webtrends & Webtrekk

**Fig 2. Feedback werkgevers**



*Bent u geholpen met deze informatie?*

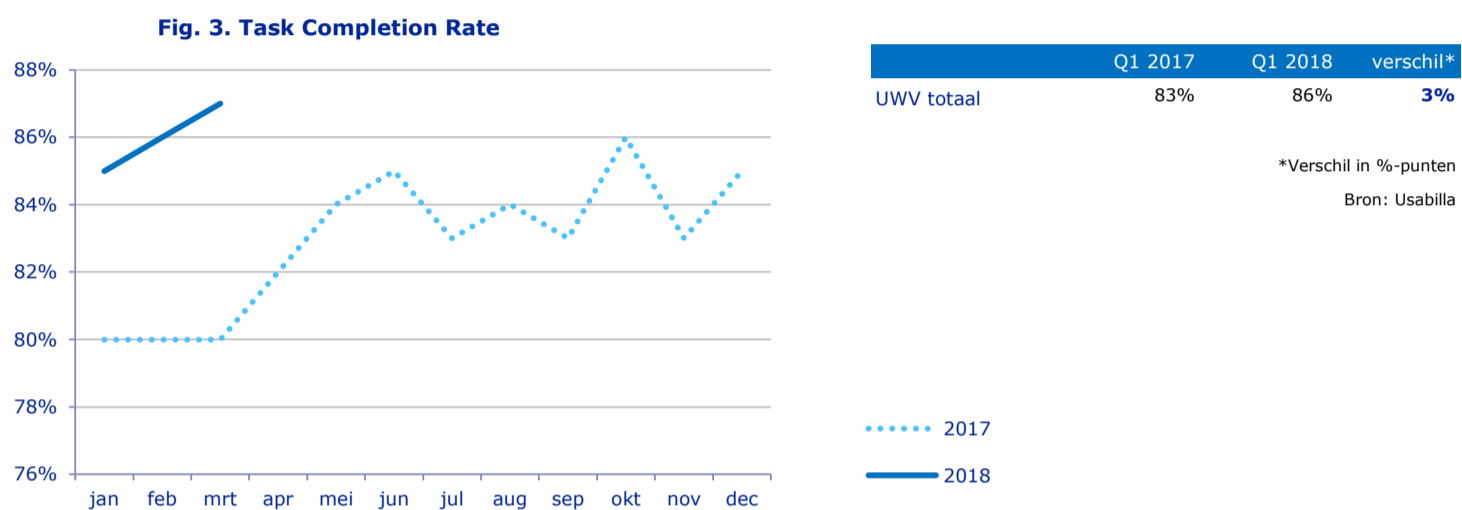
Feedback werkgevers	Q1 2017	Q1 2018	verschil*
Ja	58%	64%	+6%
Nee			
onvolledig	19%	14%	-4%
niet wat ik zocht	10%	8%	-2%
andere reden	5%	5%	-1%
onduidelijk	5%	3%	-1%
niet van toepassing	3%	4%	+1%
niet ingevuld	0%	2%	+2%

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

**1.1.2 Task Completion Rate**

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

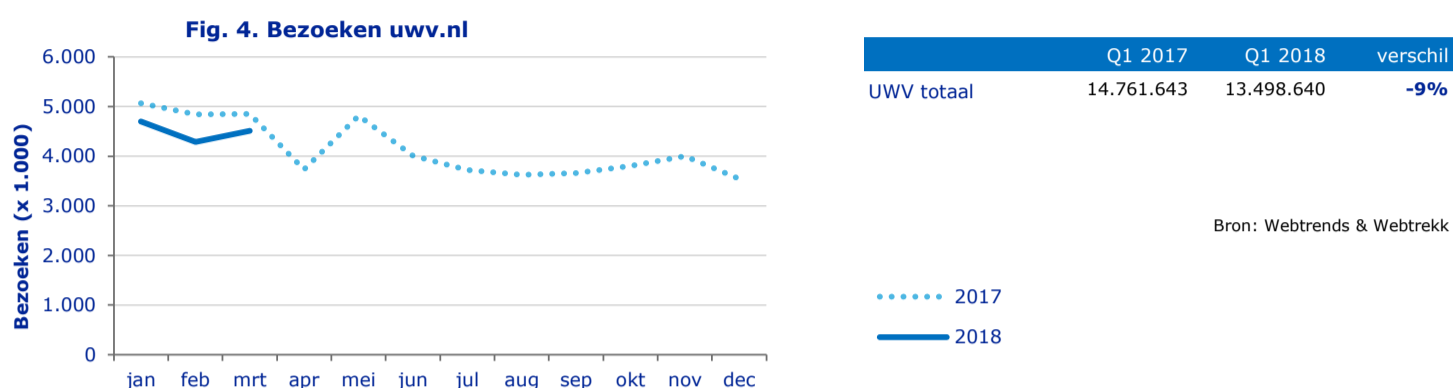
De Task Completion Rate was in Q1 2017 83%. In Q1 2018 is dit verbeterd naar 86%, een toename van 3%-punt.



## 1.2 Bezoeken

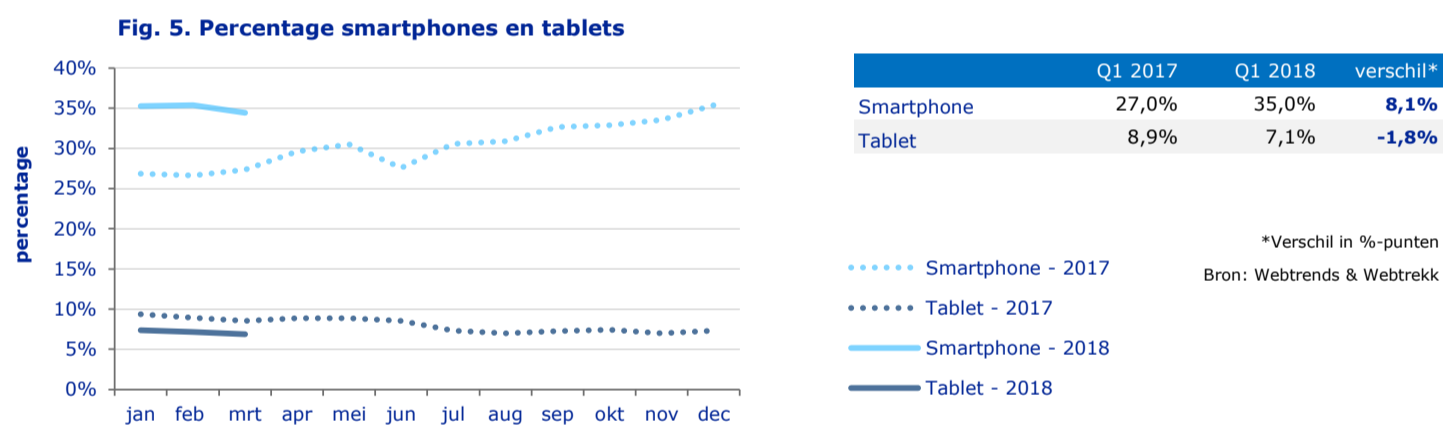
### 1.2.1 Bezoek uuv.nl

Met bijna 13,5 miljoen bezoeken waren er in Q1 2018 9% minder bezoeken dan in Q1 2017.



### 1.2.2 Aandeel mobiele apparaten

Figuur 5 toont de ontwikkeling in het gebruik van mobiele apparaten. In Q1 2017 was het aandeel van de smartphone gemiddeld 27% van het aantal bezoeken. In Q1 2018 is het aandeel smartphonebezoeken op uuv.nl fors hoger, met gemiddeld 35%. Het aandeel tabletgebruik nam in Q1 2018 met bijna 2%-punt af ten opzichte van Q1 2017.

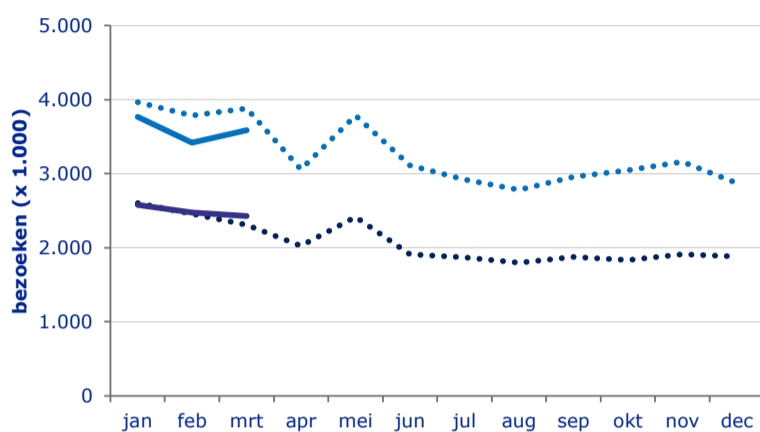




### 1.2.3 Bezoeken per onderdeel

De figuren 6, 7 en 8 laten de bezoeken aan de portalen zien. Particulieren publiek had in Q1 2018 minder bezoeken dan in Q1 2017 (-7%). Wel waren in Q1 2018 meer bezoeken op Mijn UWV (+1%). Ook het Werkgeversportaal (+6%) en het Zakelijk portaal (+8%) hadden meer bezoeken in Q1 2018 dan in Q1 2017.

**Fig. 6. Bezoeken Particulieren**

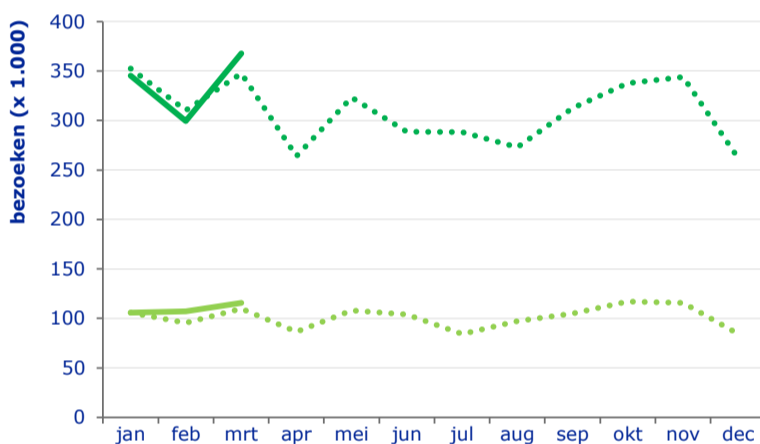


	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Particulieren publiek	11.630.144	10.772.404	-7%
Mijn UWV	7.371.299	7.481.454	+1%

Bron: Webtrends & Webtrekk

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

**Fig. 7. Bezoeken Werkgevers**

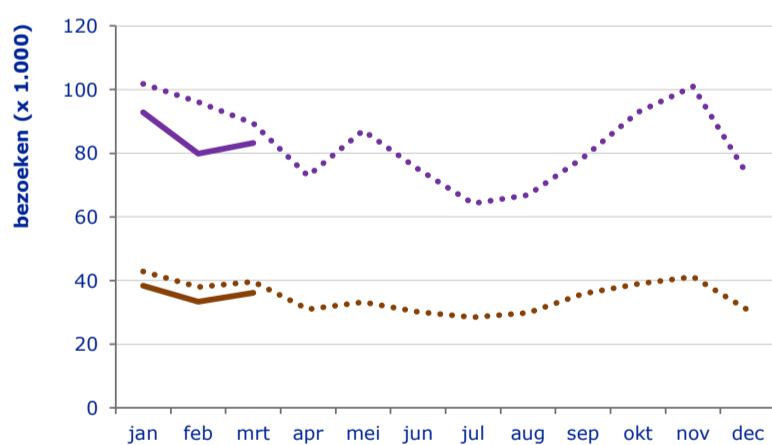


	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Werkgevers publiek	1.010.482	1.012.385	0%
Werkgeversportaal	311.085	328.723	+6%

Bron: Webtrends & Webtrekk

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

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



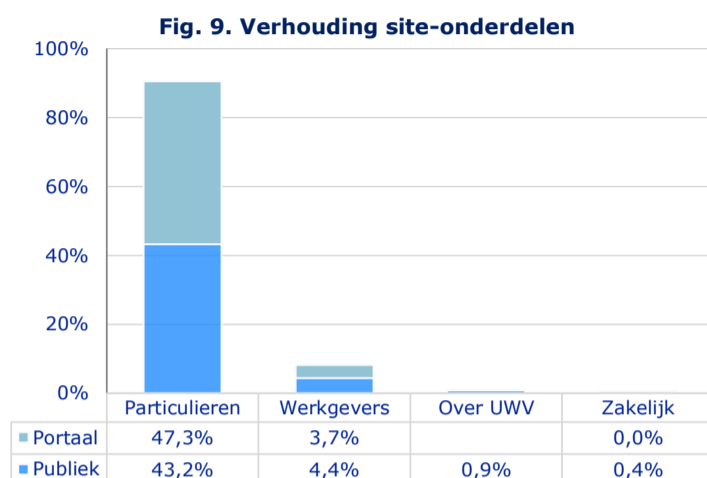
	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Over UWV	287.363	255.962	-11%
Zakelijk publiek	120.463	107.814	-11%
Gegevensdiensten	2.450	2.653	+8%

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 (bijna 91%). 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 licht verschoven. In Q1 2018 waren naar verhouding minder paginabezoeken op het particuliere gedeelte en meer op het werkgeversgedeelte.



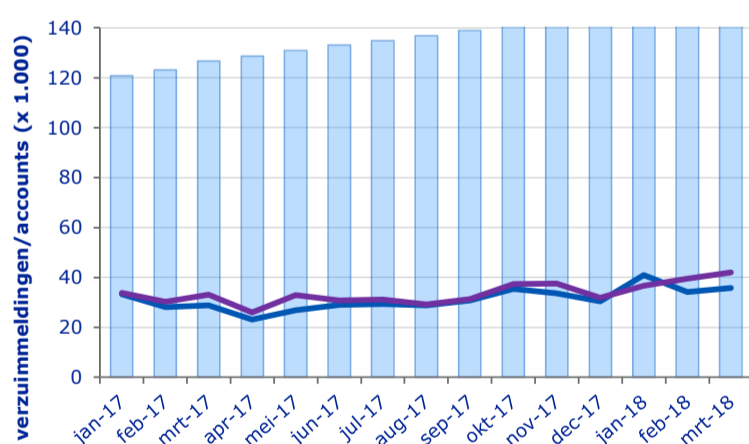
	Q1 2017	Q1 2018	verschil
<b>Particulieren</b>	<b>90,9%</b>	<b>90,6%</b>	<b>-0,4%</b>
- Publiek	41,2%	43,2%	2,0%
- Portaal	49,7%	47,3%	-2,4%
<b>Werkgevers</b>	<b>7,8%</b>	<b>8,2%</b>	<b>0,3%</b>
- Publiek	4,4%	4,4%	0,0%
- Portaal	3,4%	3,7%	0,3%
<b>Zakelijk</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,0%</b>
- Publiek	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 Q1 2017 waren ruim 126.000 accounts aangemaakt voor het Werkgeversportaal. Een jaar later zijn er ruim 26.000 accounts bijgekomen. In Q1 2018 zijn bijna 111.000 meldingen via Digipoort en ruim 118.000 meldingen via de Verzuimmelder ontvangen; in totaal 229.000 digitale meldingen. Dit is een stijging van ruim 22% ten opzichte van Q1 2017.

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



	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Digipoort	90.283	110.908	<b>+23%</b>
Verzuimmelder	97.095	118.102	<b>+22%</b>
WGP accounts	126.673	153.026	<b>+21%</b>

WGP Accounts  
Digipoort  
Verzuimmelder

Bron: cijfers DIGIZSM

## 1.3 Benchmarks

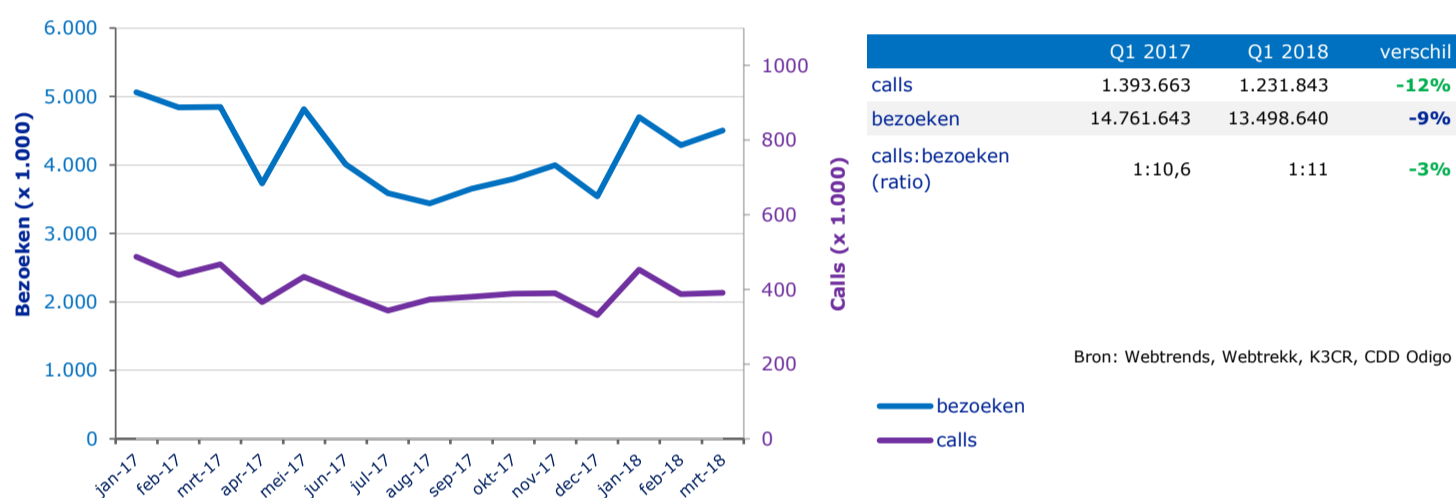
### 1.3.1 Calls versus bezoeken

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 Q1 2018 af. Het aantal internetbezoeken nam wel minder hard af dan het aantal calls.

In Q1 2017 was de verhouding tussen het aantal binnenkomende telefoongesprekken en het aantal internetbezoeken 1 : 10,6. In Q1 2018 verbeterde deze verhouding tot 1 : 11.

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	=

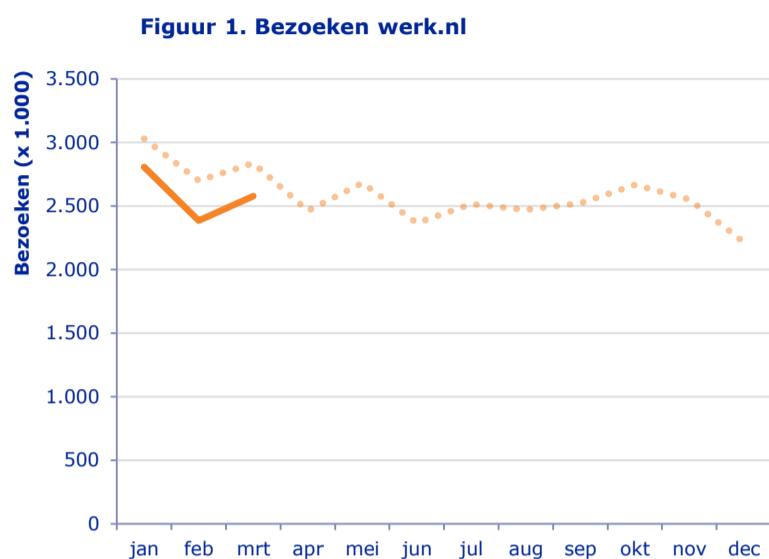
Bron: DESAN

\* De eerste meting van 2018 loopt nog

## 2.2 Bezoeken

### 2.2.1 Bezoek werk.nl

In Q1 2018 kreeg werk.nl 7,8 miljoen bezoeken, een afname van 9% ten opzichte van Q1 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 2017 circa 2,6 miljoen bezoeken per maand.

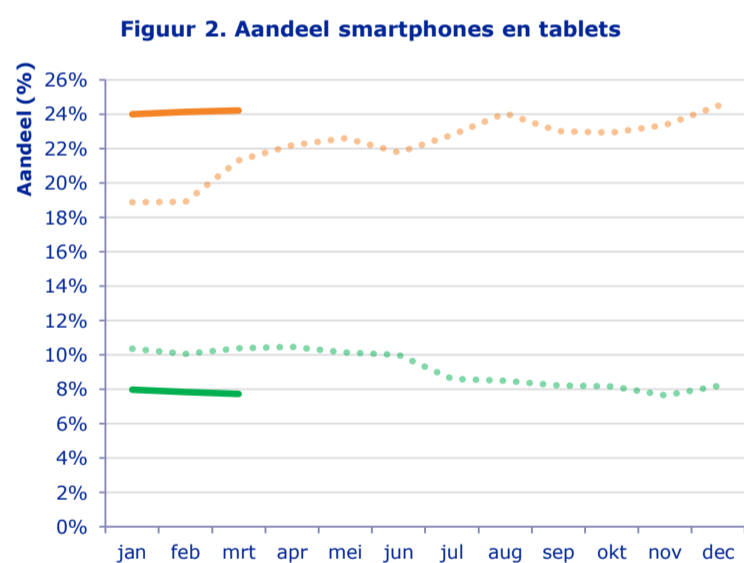


Bezoek werk.nl	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Totaal	8.564.961	7.766.580	-9%

Bron: Webtrends / Webtrekk

### 2.2.2 Aandeel mobiele apparaten

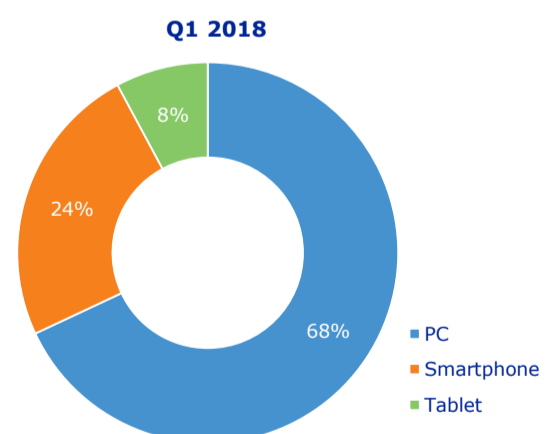
In Q1 2018 werd 32% van het aantal bezoeken aan werk.nl gedaan via een smartphone of tablet. In vergelijking met Q1 2017 is dit een stijging met 2%-punt. De stijging die zichtbaar was in maart 2017 is met name toe te schrijven aan een verbeterde meting met betrekking tot het herkennen van smartphones. 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. Het aandeel van smartphones ligt momenteel op circa 24%.



Aandeel apparaat	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Smartphone	19,7%	24,1%	+4,4%
Tablet	10,3%	7,9%	-2,4%

Bron: Webtrends / Webtrekk

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



## 2.3 Bezoek werkzoekenden

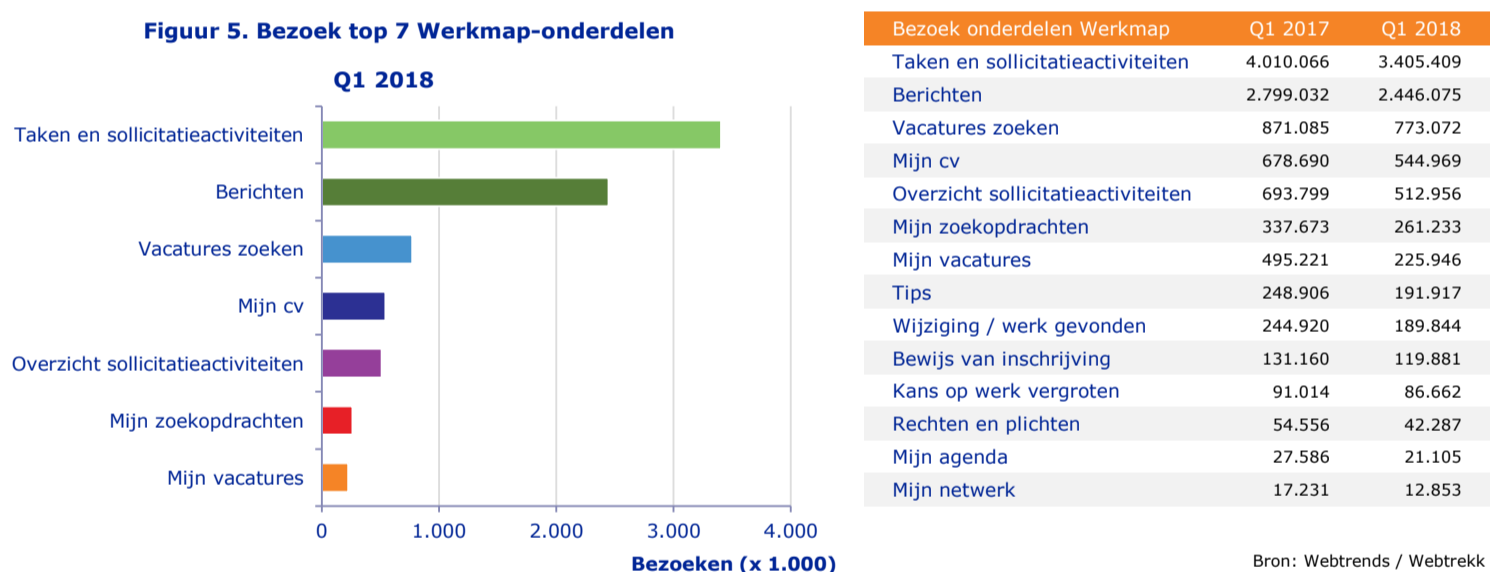
### 2.3.1 Bezoek Werkmap

Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving (de Werkmap) nam in Q1 2018 met 14% af ten opzichte van Q1 2017. Net als bij het totale bezoek aan werk.nl zorgt het afnemend aantal werkzoekenden voor een lager aantal bezoeken aan de Werkmap. In 2017 werd de Werkmap circa 1,7 miljoen keer per maand bezocht.



### 2.3.2 Gebruik onderdelen Werkmap

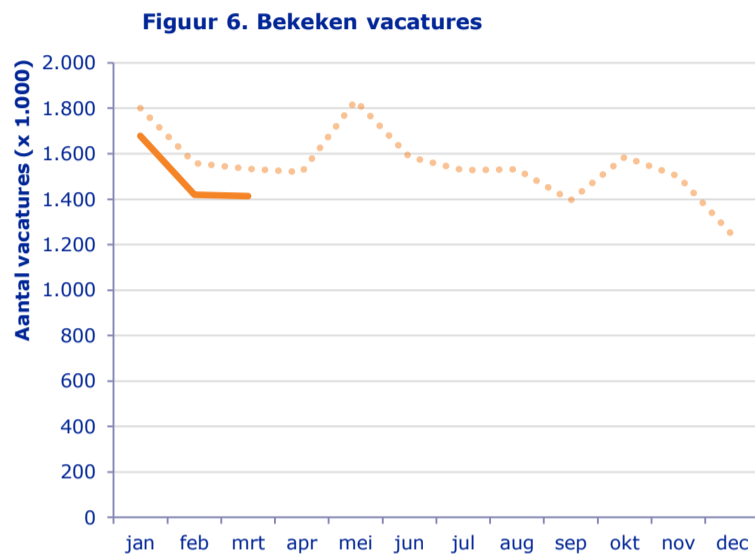
Figuur 5 laat de bezoekcijfers zien van de meest bezochte onderdelen van de Werkmap. Werkzoekenden bezochten het vaakst 'Taken en sollicitatieactiviteiten' en 'Berichten'. Dit zijn onderdelen die WW'ers nodig hebben om hun verplichtingen na te komen en contact te hebben met de adviseur werk. In Q1 2018 is het onderdeel 'Taken en sollicitatieactiviteiten' per maand circa 1,1 miljoen keer bezocht. Het onderdeel 'Berichten' kreeg in deze periode circa 800.000 bezoeken.



**2.3.3 Zoeken en gevonden worden**

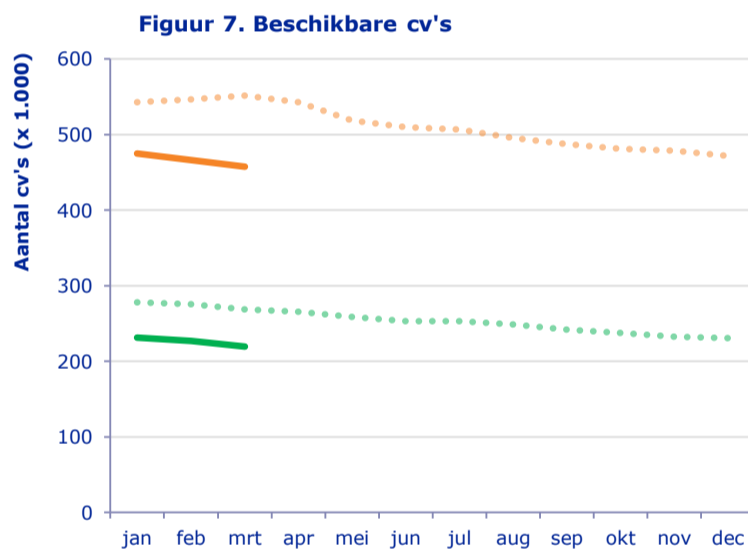
In Q1 2018 is het aantal keren dat een vacature werd bekeken met 8% gedaald ten opzichte van Q1 2017. Per maand werd circa 1,5 miljoen keer een vacature bekeken.

Het gemiddeld aantal cv's op werk.nl daalde in Q1 2018 met 15% ten opzichte van Q1 2017. In Q1 2018 waren per maand circa 466.000 cv's beschikbaar op werk.nl, waarvan circa 226.000 van WW'ers. Het percentage WW'ers met een actief cv op werk.nl steeg naar circa 85%. Aan het einde van Q1 2017 lag dit cijfer 1 procentpunt lager. Het aantal beschikbare cv's van WW'ers is echter wel gedaald ten opzichte van Q1 2017; met 18%. Dat het absolute aantal beschikbare cv's van WW'ers daalde, heeft simpelweg te maken met een lager aantal WW'ers ten opzichte van Q1 2017.



Bekeken vacatures	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Totaal	4.891.672	4.513.272	<b>-8%</b>

Bron: Webtrends / Webtrekk



Beschikbare cv's (gemiddelde)	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Alle werkzoekenden	546.739	466.124	<b>-15%</b>
WW'ers	274.054	225.741	<b>-18%</b>

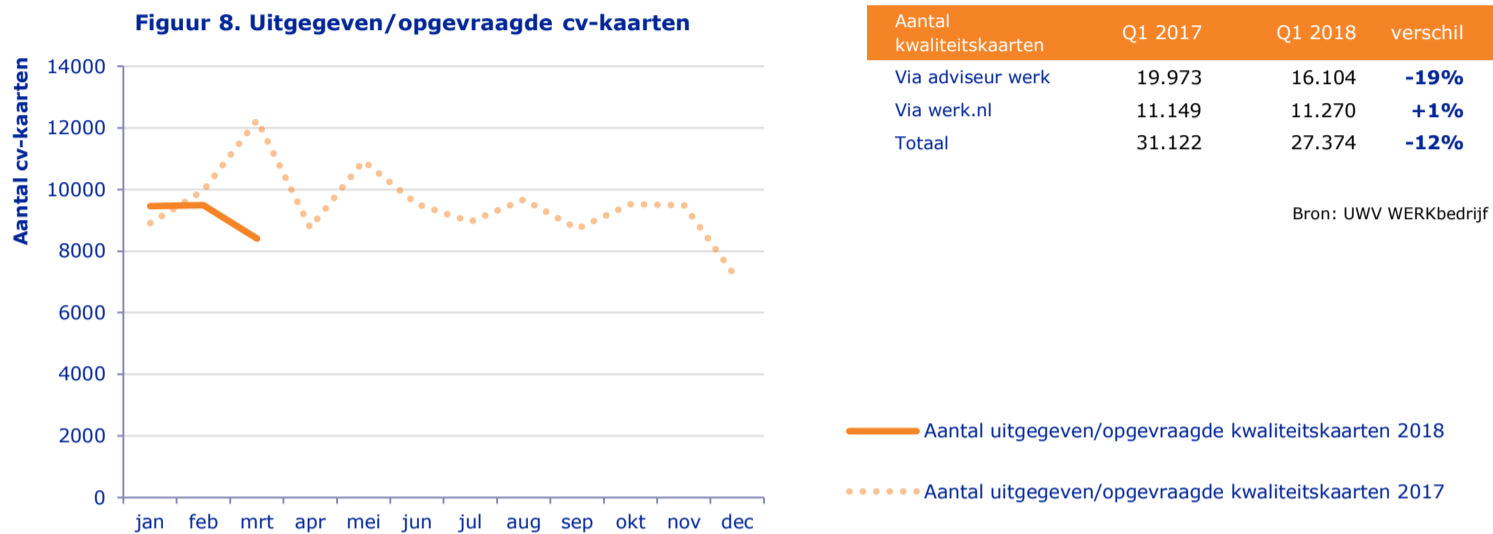
Bron: MIP



### 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.

Via werk.nl worden er per maand circa 3.500 cv-kaarten gedownload. In totaal zijn in Q1 2018 circa 27.000 cv-kaarten uitgereikt/opgevraagd, 12% minder in vergelijking tot Q1 2017.



### 2.3.5 Online trainingen

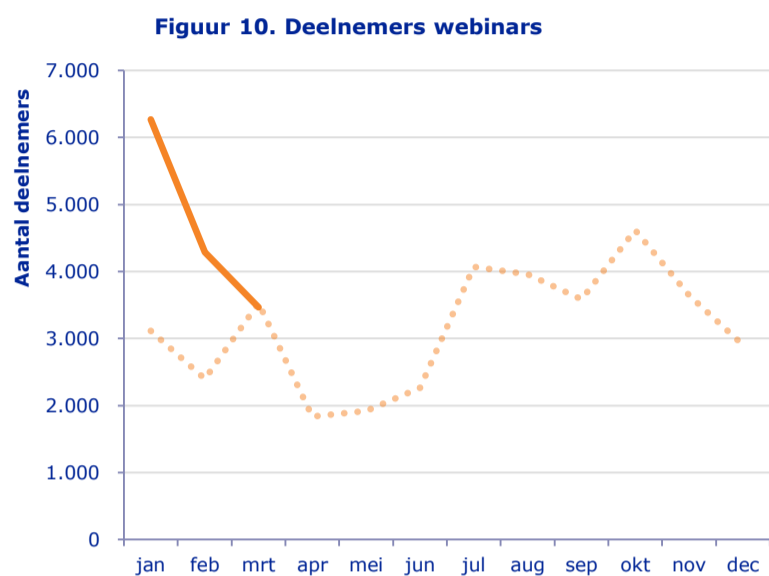
Er worden op dit moment 3 online trainingen aangeboden. Het bezoek aan deze online trainingen is vergeleken met Q1 2017 afgenomen (zie figuur 9). Dit komt door een daling van het aantal bezoeken aan de online training 'Solliciteren'. Reden voor de afnemende vraag naar dergelijke ondersteunende diensten 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' zijn vergelijkbaar met Q1 2017. 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 14.000 deelnemers aan de webinars in Q1 2018, 55% meer dan in Q1 2017. Ook het gemiddeld aantal deelnemers per webinar steeg naar circa 200 (in Q1 2017 namen er gemiddeld 140 werkzoekenden deel aan een webinar). De waardering voor de webinars is iets gestegen, van een 7,6 in Q1 2017 naar een 7,7 in 2017.



Deelnemers webinars	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Totaal	9.039	14.021	<b>+55%</b>

Waardering webinars	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Gemiddelde	7,6	7,7	<b>+0,1</b>

Bron: UWV WERKbedrijf

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

## 2.4 Bezoek werkgevers

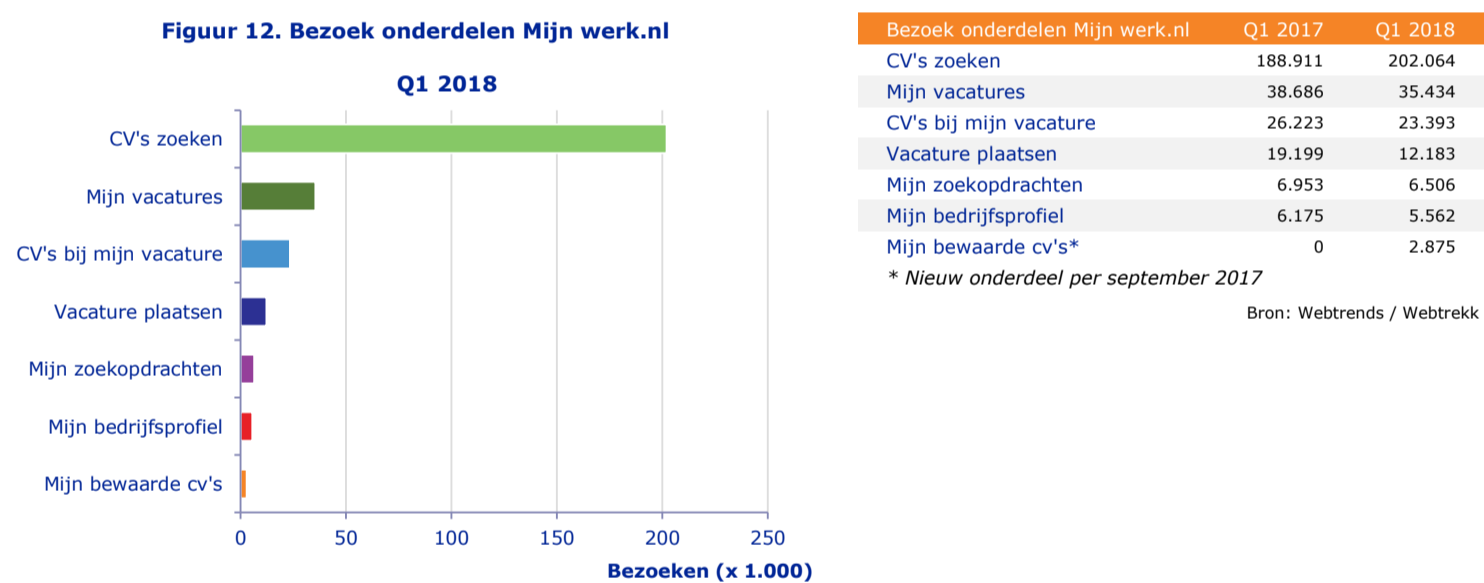
### 2.4.1 Bezoek 'Mijn werk.nl'

Ook werkgevers hebben toegang tot een persoonlijke omgeving op werk.nl: 'Mijn werk.nl'. Het aantal bezoeken aan deze omgeving nam toe met 5% vergeleken met Q1 2017. 'Mijn werk.nl' kreeg in Q1 2018 circa 83.000 bezoeken per maand.



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

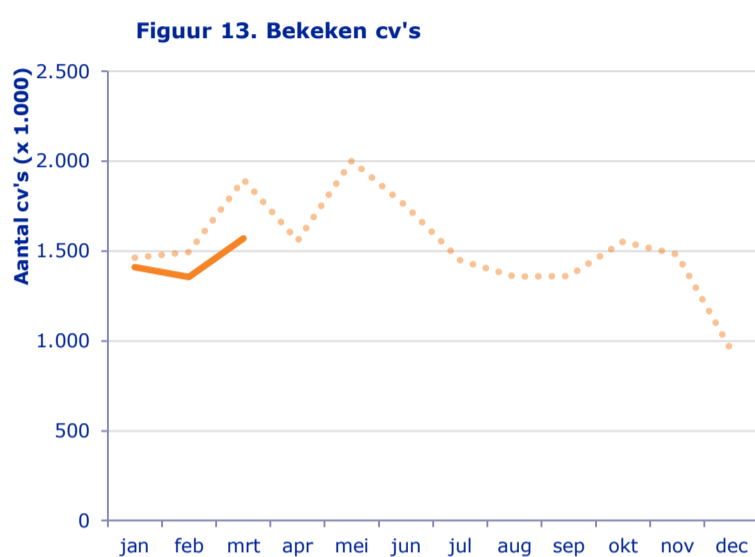
Figuur 5 laat de bezoekcijfers zien van de verschillende onderdelen binnen 'Mijn werk.nl'. Werkgevers gebruiken in deze persoonlijke omgeving voornamelijk het onderdeel 'Cv's zoeken'.



### 2.4.3 Zoeken en gevonden worden

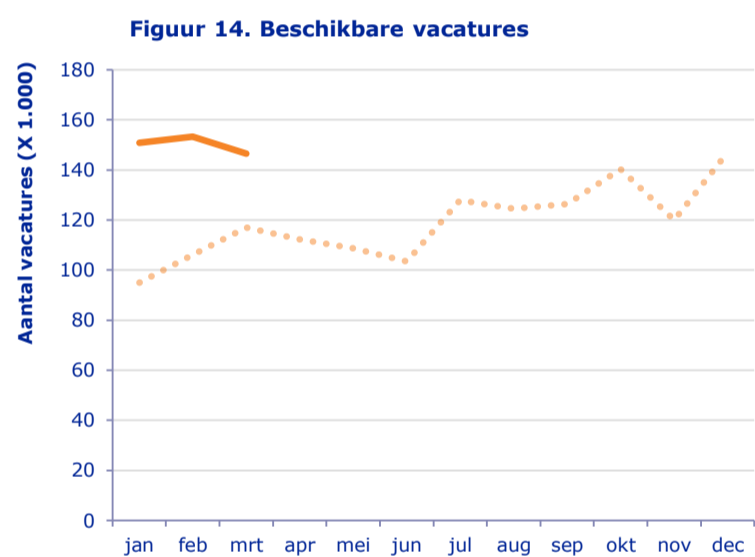
In Q1 2018 daalde het aantal cv's dat werkgevers bekeken met 11% ten opzichte van Q1 2017. Het aantal bezoeken van werkgevers aan het onderdeel 'Cv's zoeken' is daarentegen wel gestegen (zie 2.4.2 Gebruik onderdelen 'Mijn werk.nl'). Het aantal cv's dat een werkgever gemiddeld per bezoek bekijkt neemt af doordat er minder (nieuwe) cv's beschikbaar zijn. In totaal bekeken werkgevers in Q1 2018 circa 1,4 miljoen keer per maand een cv.

Het aantal beschikbare vacatures op werk.nl laat een stijging zien van 42% ten opzichte van Q1 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.



Bekeken cv's	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Totaal	4.851.422	4.332.431	<b>-11%</b>

Bron: Webtrends / Webtrekk



Beschikbare vacatures	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Gemiddelde	106.035	150.222	<b>+42%</b>

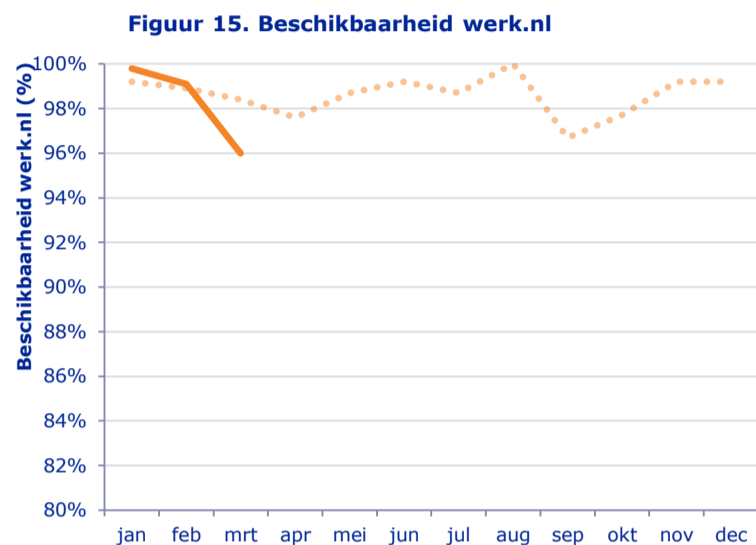
Bron: MIP

## 2.5 Beschikbaarheid en performance

### 2.5.1 Beschikbaarheid

Werk.nl was gedurende Q1 2018 voor 98,3% beschikbaar; dat is 0,5%-punt minder dan in Q1 2017.

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 maart 2018 vond er een grote release plaats, waardoor werk.nl van 23 t/m 25 maart niet beschikbaar was. Ditzelfde geldt voor de beschikbaarheidsdip die in september 2017 zichtbaar is (zie figuur 15). Naast de geplande onbeschikbaarheid, had werk.nl op 7 maart ook last van verstoringen waardoor de site tussen 14.00 uur en 20.00 uur niet beschikbaar was.



Beschikbaarheid werk.nl	Q1 2017	Q1 2018	verschil
Gemiddelde	98,8%	98,3%	<b>-0,5%</b>

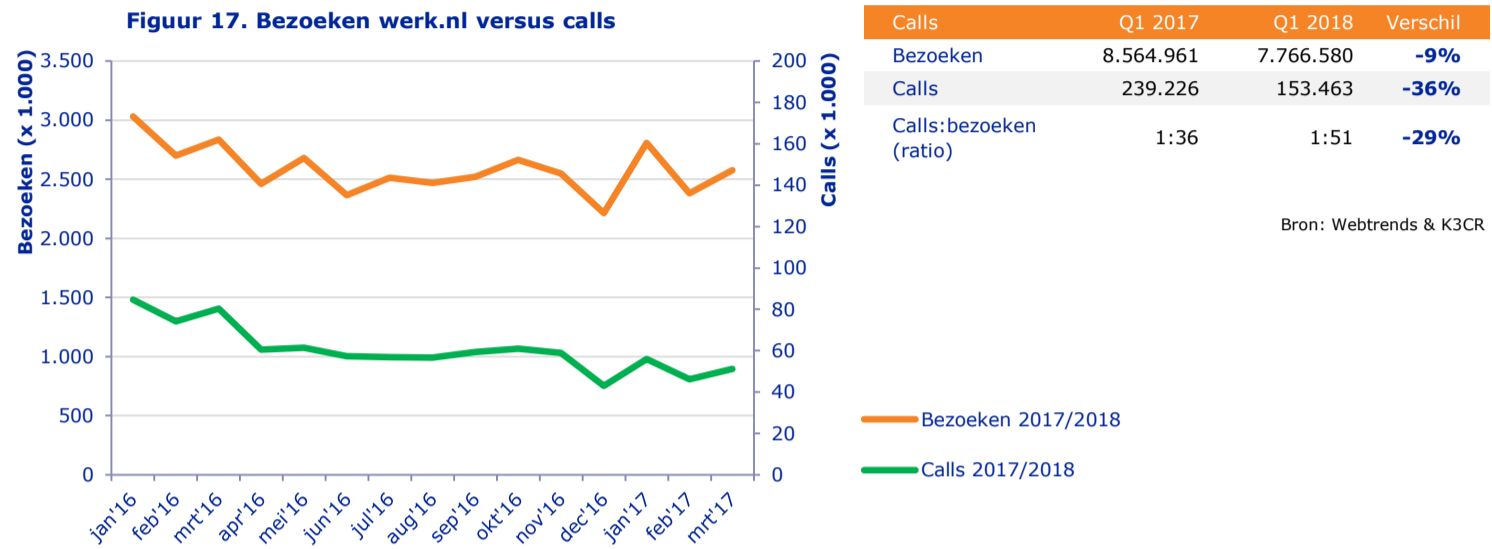
Bron: Ymor

— Beschikbaarheid werk.nl 2018  
..... Beschikbaarheid werk.nl 2017

## 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 Q1 2017 afgenomen met 29%. Per 51 bezoeken werd gemiddeld 1 maal contact opgenomen met de klantenservice. In vergelijking met Q1 2017 daalde het aantal calls het afgelopen jaar sterker (-36%) dan het aantal bezoeken aan werk.nl (-9%).



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