

# Kwartaalrapportage

uwv.nl - werk.nl

Q3 2017

Over werk.nl | Veelgestelde vragen | Contact

werk.nl  
Werkzoekenden

Zoek in werk.nl

Ga direct naar uw Werkmap

Log in met DigiD

Home | Uitkering | Vacatures | Solliciteren | Ontslag | Werkmap

Particulieren | Werkgevers | Zakelijk | Over UWV

Nieuw

Op werk.nl kun account op w

UWV werken aan perspectief

Vul één of meer trefwoorden in

Zoek

Inloggen

Meer info

DigiD Mijn UWV

DigiD Werkmap

Werkloos  
ww

Ziek  
Ziektewet, WIA, WAO

Arbeidsbeperkt  
Wajong

Zwanger

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

Uitkering

> WW-uitkeri  
> Bijstandsu  
aanvragen  
> Dienstverle

De Werkhor

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

Werkloos  
ww

Ziek  
Ziektewet, WIA, WAO, WAZ

Arbeidsbeperkt  
Indicatie banenafpraak, Wajong

Zwanger  
Adoptie, pleegzorg, ZEZ

Inkomstenopgave invullen

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

Inkomstenopgave invullen

Wanneer betaalt UWV mijn uitkering?

WW [Bereken uw persoonlijke betaaldatum](#)

WIA, Wajong, WAZ, WAO donderdag 23 maart

Ziektewet [Iedere week of iedere maand](#)

Meer over betaaldatum

Actueel - Particulieren

28 februari

Uw jaargepaaf staat klaar op Mijn UWV

© UWV Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen.

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

# Inhoudsopgave

	<b>Samenvatting</b>	4
<b>1</b>	<b>uwv.nl</b>	
<b>1.1</b>	<b>Klantbeleving</b>	
1.1.1	Contentfeedback	6
<b>1.2</b>	<b>Bezoeken</b>	
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
<b>1.3</b>	<b>Benchmarks</b>	
1.3.1	Calls versus bezoeken	10
<b>2</b>	<b>werk.nl</b>	
<b>2.1</b>	<b>Klantbeleving</b>	
2.1.1	Klantgerichtheidsmonitor	12
<b>2.2</b>	<b>Bezoeken</b>	
2.2.1	Bezoek werk.nl	13
2.2.2	Aandeel mobiele apparaten	13
<b>2.3</b>	<b>Bezoek werkzoekenden</b>	
2.3.1	Bezoek Werkmap	14
2.3.2	Gebruik onderdelen Werkmap	14
2.3.3	Zoeken en gevonden worden	15
2.3.4	Cv-kaart	16
2.3.5	Webinars	16
<b>2.4</b>	<b>Bezoek werkgevers</b>	
2.4.1	Bezoek 'Mijn werk.nl'	17
2.4.2	Gebruik onderdelen 'Mijn werk.nl'	17
2.4.3	Zoeken en gevonden worden	18
<b>2.5</b>	<b>Beschikbaarheid en performance</b>	
2.5.1	Beschikbaarheid	19
2.5.2	Performance	19
<b>2.6</b>	<b>Benchmarks</b>	
2.6.1	Calls versus bezoeken	20

## Samenvatting

Deze rapportage bevat de gegevens van de websites [uwv.nl](http://uwv.nl) en [werk.nl](http://werk.nl) over Q3 2017. We vergelijken deze gegevens waar mogelijk met de gegevens van Q3 2016.

### **Uwv.nl**

Het aantal bezoeken op [uwv.nl](http://uwv.nl) daalde van 11,8 miljoen in Q3 2016 naar 10,7 miljoen in Q3 2017. De daling wordt voornamelijk veroorzaakt op het Particulieren gedeelte. De daling van de werkloosheid speelt hier een belangrijke rol in. Het Werkgevers gedeelte laat wel groei zien van het aantal bezoeken en dan met name op het Werkgeversportaal. De groei in Q3 2017 ten opzichte van Q3 2016 is 22%. 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 Q3 2016 werden ruim 58.000 meldingen gedaan, in Q3 2017 ruim 89.000: een toename van 52%. Ook het aantal meldingen via de Verzuimmelder is gestegen (+20%). Het aantal nieuwe accounts voor het Werkgeversportaal steeg met 28%.

Het aantal binnengekomen telefoongesprekken (calls) daalde in Q3 2017 ten opzichte van Q3 2016 met 18%. Ook het aantal internetbezoeken daalde in dezelfde periode, maar minder hard, namelijk met 10%. Waar in Q3 2016 tegenover elke call 8,7 bezoeken op [uwv.nl](http://uwv.nl) stonden, steeg dit in Q3 2017 naar 9,7 bezoeken op elke call. Dit is een stijging van 9%.

Het aantal bezoekers dat de smartphone gebruikt om [uwv.nl](http://uwv.nl) te bezoeken blijft stijgen. In Q3 van 2016 maakte 23% van hen gebruik van de smartphone. In Q3 van 2017 steeg dit naar 33%. Het bezoekaandeel via tablet en smartphone samen is in Q3 gemiddeld 41%.

### **Werk.nl**

In Q3 2017 kreeg [werk.nl](http://werk.nl) 7,5 miljoen bezoeken, een afname van 6% ten opzichte van Q3 2016. Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving (de Werkmap) nam dit kwartaal af met 10% ten opzichte van hetzelfde kwartaal vorig jaar. Daarentegen is het bezoek van werkgevers aan de persoonlijke omgeving, Mijn [werk.nl](http://werk.nl), toegenomen met 29%. Dit alles valt samen met het verdere economisch herstel, een terugloop van het aantal werkzoekenden en een toenemende vraag naar personeel in de tussenliggende periode.

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 Q3 2017 gemiddeld 496.000 cv's op [werk.nl](http://werk.nl), 9% minder in vergelijking met Q3 2016. Het aantal beschikbare vacatures is daarentegen gestegen met 54% naar gemiddeld 126.000 per maand.

Gedurende Q3 2017 was [werk.nl](http://werk.nl) 98,5% beschikbaar, 0,3 procentpunt minder in vergelijking met Q3 2016. Dit kwam grotendeels door gepland technisch en functioneel onderhoud. De laadtijd op [werk.nl](http://werk.nl) was gemiddeld 0,67 seconde. Sneller dan in Q3 2016, toen was dit 0,92 seconde.

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

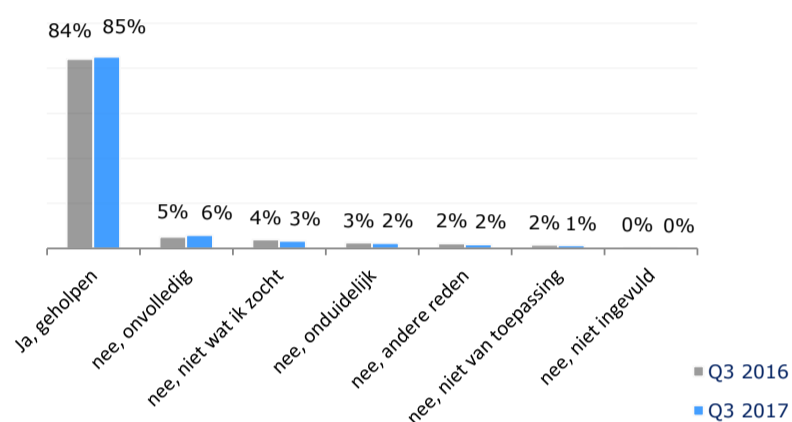
# 1.1 Klantbeleving

## 1.1.1 Contentfeedback

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

Het percentage respondenten op het onderdeel Particulieren dat positief reageert op de vraag 'Bent u geholpen met deze informatie?' steeg in Q3 2017 licht. In Q3 2016 was dit 84%, in Q3 2017 steeg het naar 85%. Bij Werkgevers bleef de feedbackscore stabiel. Zowel in Q3 van 2016 als in Q3 2017 reageerde 58% van de respondenten positief.

**Fig 1. Feedback particulieren**

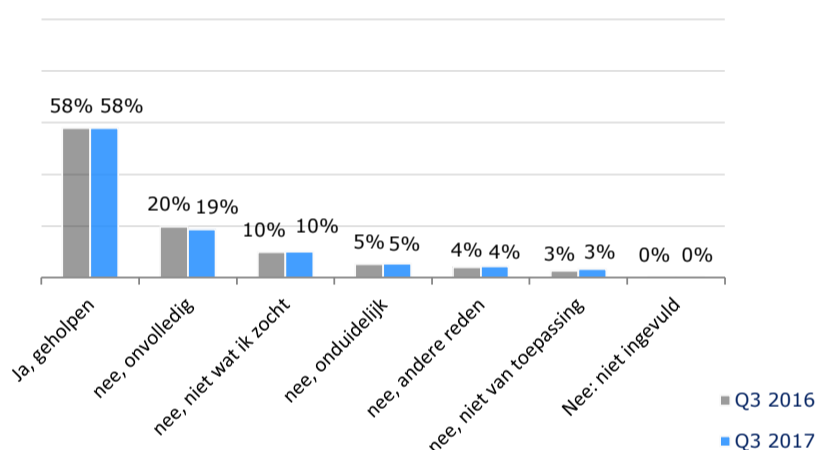


*Bent u geholpen met deze informatie?*

Feedback particulieren	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Ja	84%	85%	+1%
Nee			
onvolledig	5%	6%	+1%
niet wat ik zocht	4%	3%	-1%
andere reden	3%	2%	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?*

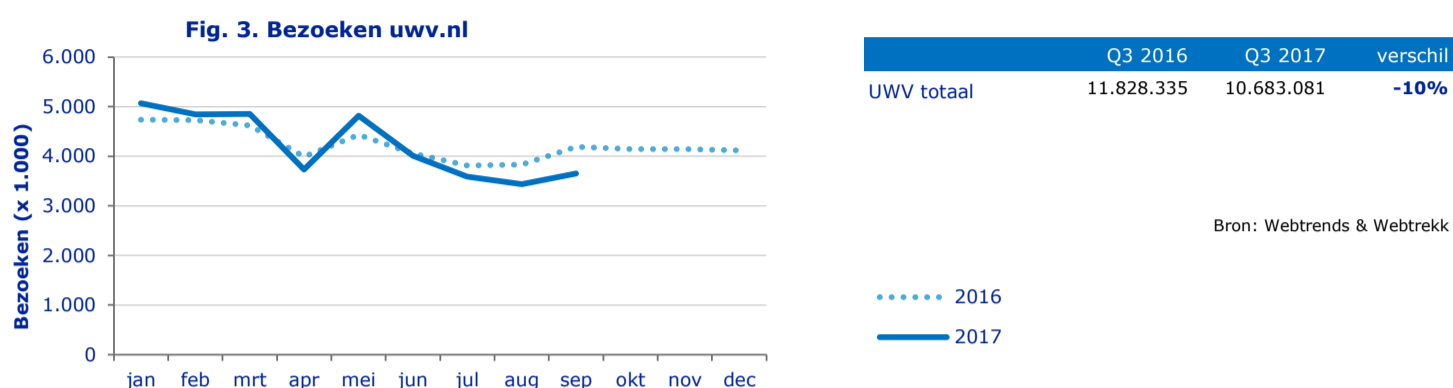
Feedback werkgevers	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Ja	58%	58%	0%
Nee			
onvolledig	20%	19%	-1%
niet wat ik zocht	10%	10%	0%
andere reden	5%	5%	0%
onduidelijk	4%	4%	0%
niet van toepassing	3%	3%	+1%
niet ingevuld	0%	0%	0%

Verskil in %-punten  
Bron: Webtrends & Webtrekk

## 1.2 Bezoeken

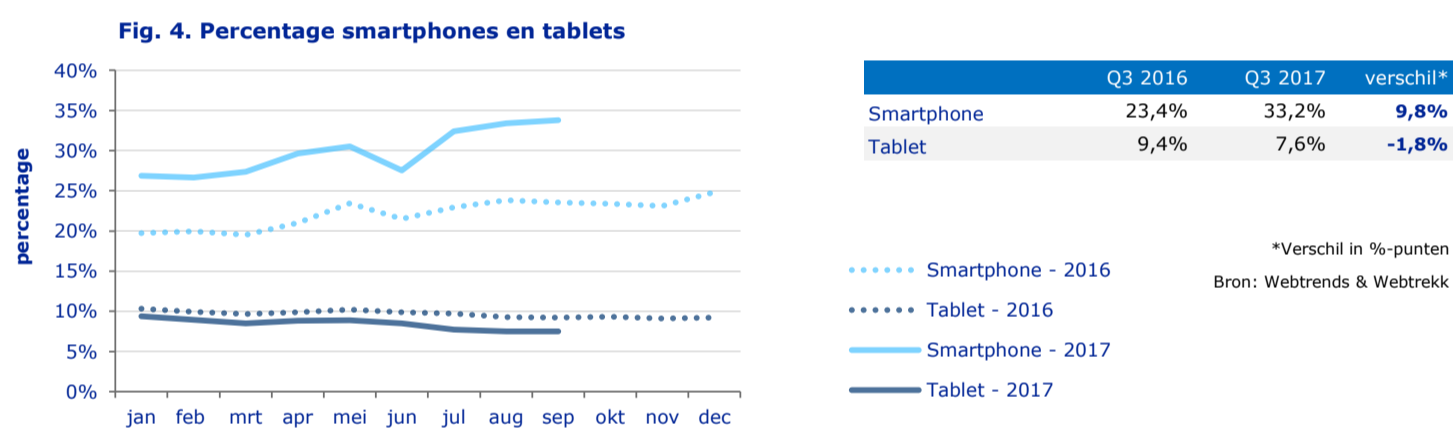
### 1.2.1 Bezoek uuv.nl

Met ruim 10,6 miljoen bezoeken waren in Q3 2017 10% minder bezoeken dan in Q3 2016.



### 1.2.2 Aandeel mobiele apparaten

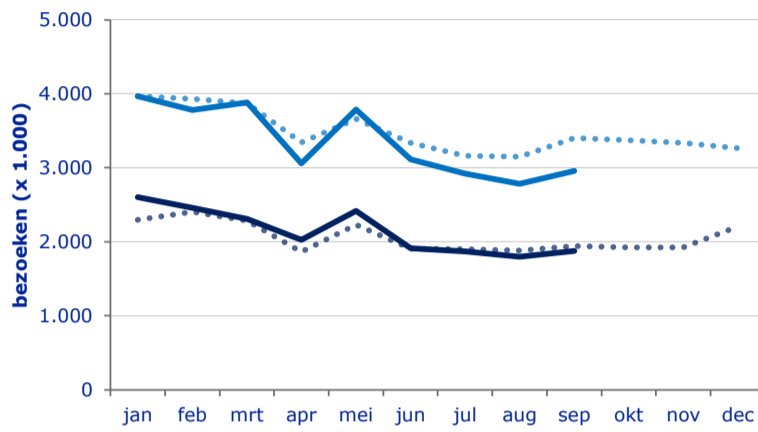
Figuur 4 toont de ontwikkeling in het gebruik van mobiele apparaten. In Q3 2016 was het aandeel van de smartphone gemiddeld 23% van het aantal bezoeken. In Q3 2017 is het aandeel smartphonebezoeken op uuv.nl met 33% fors hoger. Het aandeel tabletgebruik nam in Q3 2017 met 2%-punt af ten opzichte van Q3 2016.



**1.2.3 Bezoeken per onderdeel**

De figuren 6, 7 en 8 laten de bezoeken aan de portalen zien. Particulieren publiek en Mijn UWV hadden in Q3 2017 minder bezoeken dan in dezelfde periode een jaar daarvoor. Werkgever publiek en het Werkgeversportaal hadden juist meer bezoeken in Q3 2017 dan in Q3 2016. Met name het aantal bezoeken aan het Werkgeversportaal is fors gegroeid.

**Fig. 6. Bezoeken Particulieren**

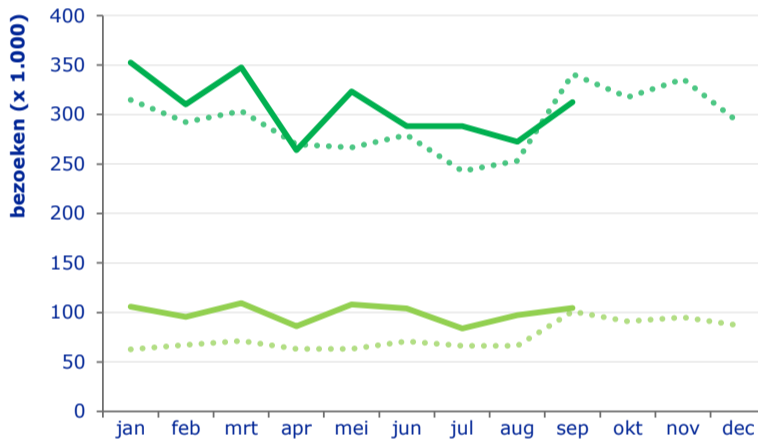


	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Particulieren publiek	9.712.308	8.660.981	-11%
Mijn UWV	5.717.528	5.543.098	-3%

Bron: Webtrends & Webtrekk

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

**Fig. 7. Bezoeken Werkgevers**

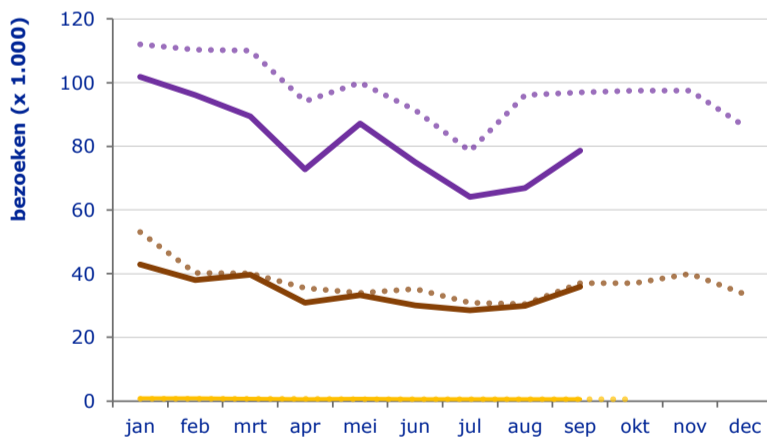


	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Werkgevers publiek	837.102	873.383	+4%
Werkgeversportaal	233.677	285.825	+22%

Bron: Webtrends & Webtrekk

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

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



	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Over UWV	271.417	209.616	-23%
Zakelijk publiek	98.319	94.182	-4%
Gegevensdiensten	1.719	1.678	-2%

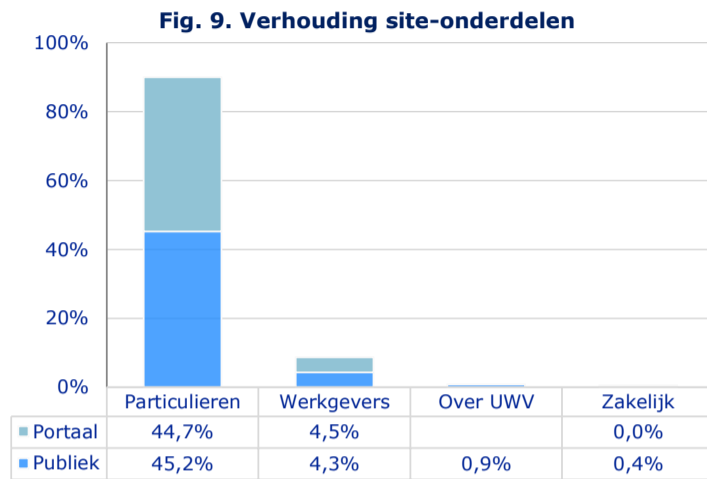
Bron: Webtrends & Webtrekk

- ..... 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 Q3 2017 waren naar verhouding minder paginabezoeken op het particuliere gedeelte en meer op het werkgeversgedeelte.



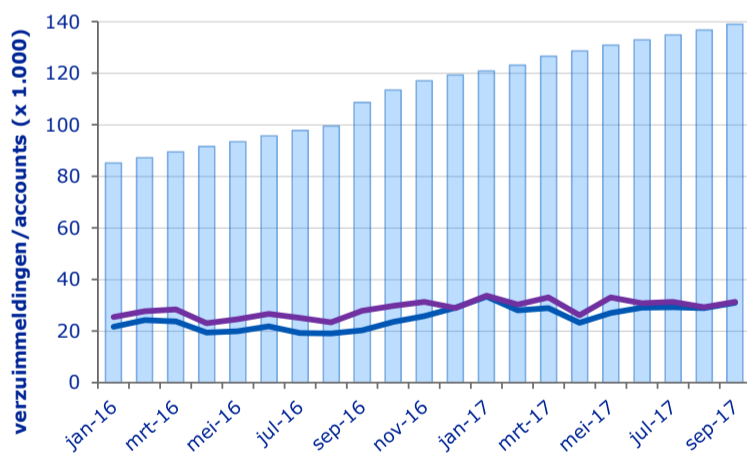
	Q3 2016	Q3 2017	verschil
<b>Particulieren</b>	<b>91,6%</b>	<b>90,0%</b>	<b>-1,6%</b>
- Publiek	46,7%	45,2%	-1,5%
- Portaal	44,8%	44,7%	-0,1%
<b>Werkgevers</b>	<b>7,1%</b>	<b>8,8%</b>	<b>1,6%</b>
- Publiek	4,0%	4,3%	0,2%
- Portaal	3,1%	4,5%	1,4%
<b>Zakelijk</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,0%</b>
- Publiek	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>-0,1%</b>

Verschil in %-punten  
Bron: Webtrends & Webtrekk

### 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. Aan het einde van Q3 2016 waren bijna 110.000 accounts aangemaakt voor het Werkgeversportaal. Een jaar later zijn er ruim 30.000 accounts bijgekomen. Met name sinds september 2016 is het aantal accounts fors toegenomen. Dit komt door de aankondiging in september 2016 dat werkgevers post van UWV vanaf 7 november 2016 alleen nog digitaal kunnen inzien. In Q3 2017 zijn ruim 89.000 meldingen via Digipoort en bijna 92.000 meldingen via de Verzuimmelder ontvangen, in totaal ruim 180.000 digitale meldingen. Dit is een stijging van ruim 34% ten opzichte van Q3 2016.

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



	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Digipoort	58.519	89.070	<b>+52%</b>
Verzuimmelder	76.269	91.806	<b>+20%</b>
WGP accounts	108.746	138.964	<b>+28%</b>

Bron: cijfers DIGIZSM

WGP Accounts  
Digipoort  
Verzuimmelder

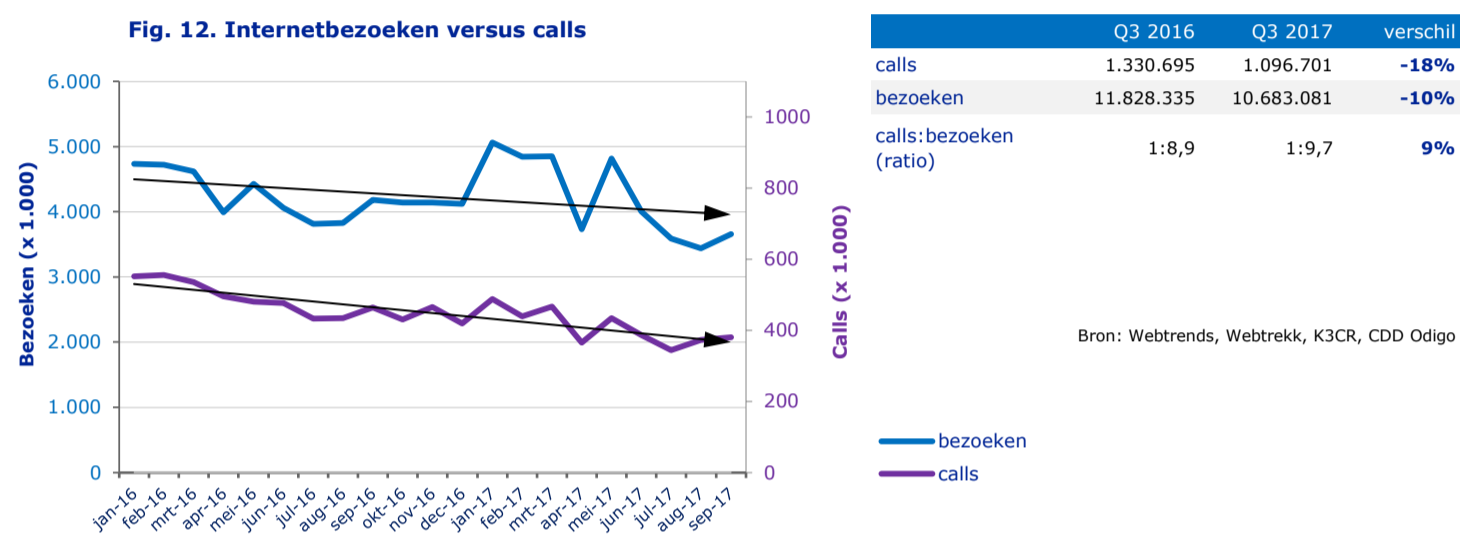
## 1.3 Benchmarks

### 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 Q3 2017 af. Het aantal internetbezoeken nam wel minder hard af dan het aantal calls.

In Q3 2016 was de verhouding tussen het aantal binnenkomende telefoongesprekken en het aantal internetbezoeken 1 : 8,9. In Q3 2017 verbeterde deze verhouding tot 1 : 9,7.



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

## **2. werk.nl**

## 2.1 Klantbeleving

### 2.1.1 Klantgerichtheidsmonitor

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

#### **Werkzoekenden**

Werkzoekenden waardeerden de bereikbaarheid van werk.nl en de informatie op werk.nl hoger dan bij de vorige meting, met respectievelijk een 7,3 (+0,1) en een 7,0 (+0,1). Daarnaast is de waardering van werkzoekenden met betrekking tot het gebruiksgemak van werk.nl gelijk gebleven (7,0). Alleen de waardering van de Werkmap is 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 gestegen. De werkgevers waardeerden het gebruiksgemak met een 6,3, een stijging van 0,1. Ook de waardering voor de informatie op werk.nl steeg naar een 6,3 (+0,2). De cijfers van de bereikbaarheid van werk.nl (6,7), het plaatsen van vacatures (6,1) en het zoeken naar kandidaten (5,6) zijn vergelijkbaar met de vorige meting.

Tabel 1. Online Dienstverlening items KGM - Werk.nl

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

Bron: DESAN

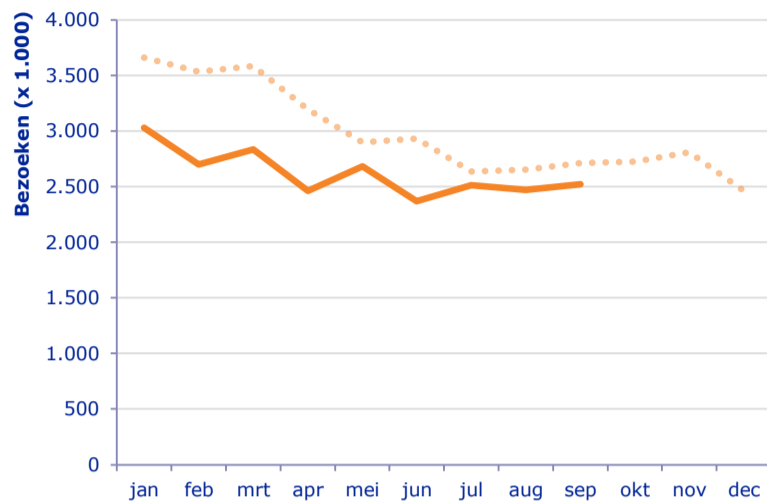
\* De tweede meting van 2017 is nog niet afgerond

## 2.2 Bezoeken

### 2.2.1 Bezoek werk.nl

In Q3 2017 kreeg werk.nl 7,5 miljoen bezoeken, een afname van 6% ten opzichte van Q3 2016. Deze afname komt onder andere door het afnemend aantal werkzoekenden. Werk.nl kreeg in Q3 2017 circa 2,5 miljoen bezoeken per maand.

**Figuur 1. Bezoeken werk.nl**



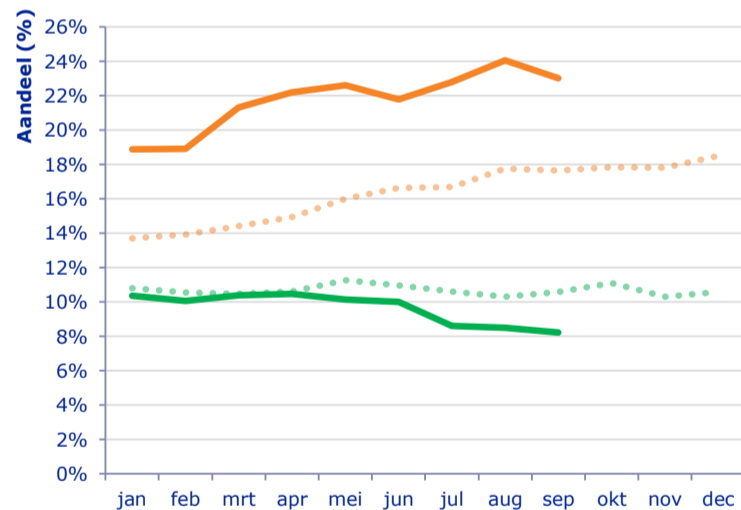
Bezoek werk.nl	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Totaal	7.999.492	7.505.680	-6%

Bron: Webtrends / Webtrekk

### 2.2.2 Aandeel mobiele apparaten

In Q3 2017 werd 31% van het aantal bezoeken aan werk.nl gedaan via een smartphone of tablet. In vergelijking met Q3 2016 is dit een stijging met 3,8 procentpunt. Het aantal bezoeken aan werk.nl met een smartphone vertoonde tot en met augustus 2016 een stijgende trend. Daarna stabiliseerde het gebruik van smartphones op werk.nl. 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%.

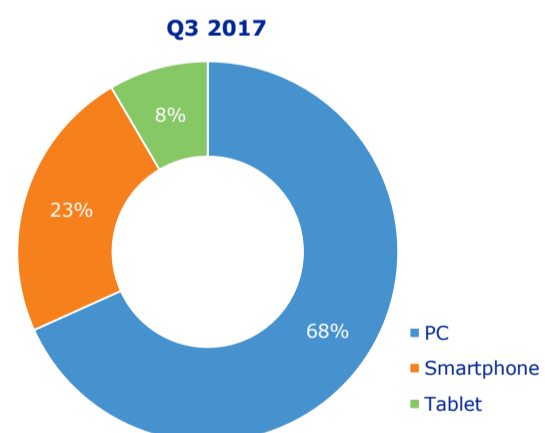
**Figuur 2. Aandeel smartphones en tablets**



Aandeel apparaat	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Smartphone	17,4%	23,3%	+5,9%
Tablet	10,5%	8,4%	-2,1%

Bron: Webtrends / Webtrekk

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

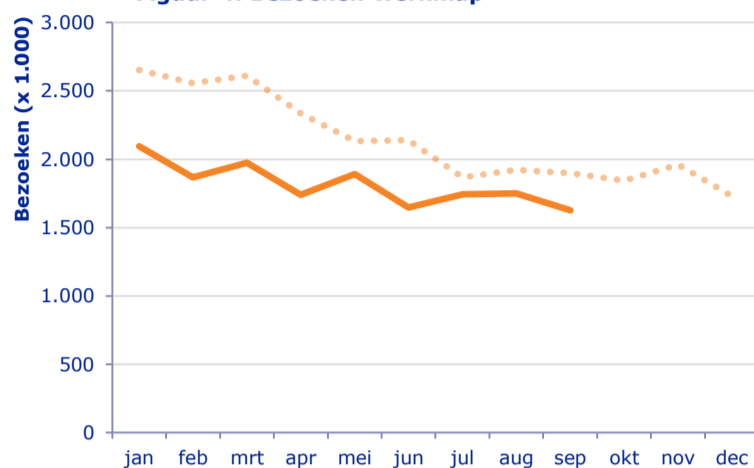


## 2.3 Bezoek werkzoekenden

### 2.3.1 Bezoek Werkmap

Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving (de Werkmap) nam in Q3 2017 met 10% af ten opzichte van Q3 2016. Net als bij het totale bezoek aan werk.nl is de oorzaak van deze afname onder andere het afgenomen aantal werkzoekenden. In Q3 2017 werd de Werkmap circa 1,7 miljoen keer per maand bezocht.

**Figuur 4. Bezoeken werkmap**



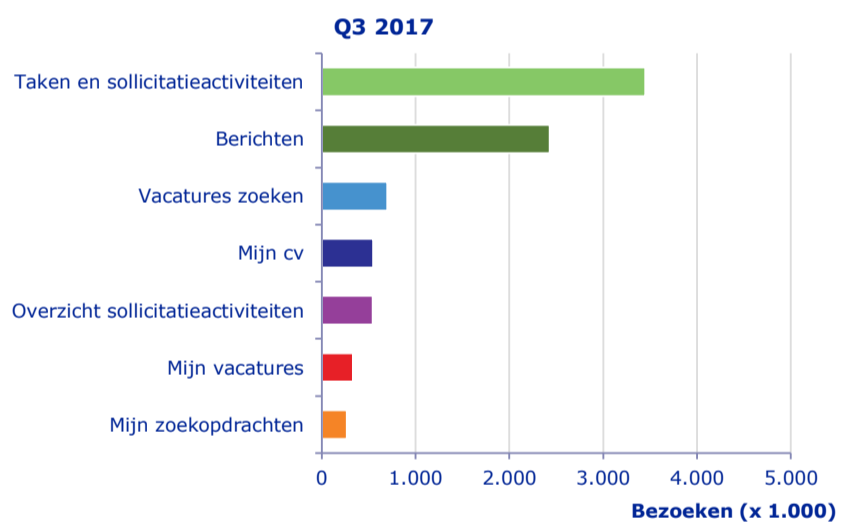
Bezoek Werkmap	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Totaal	5.690.650	5.116.047	<b>-10%</b>

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 Q3 2017 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.

**Figuur 5. Bezoek top 7 Werkmap-onderdelen**



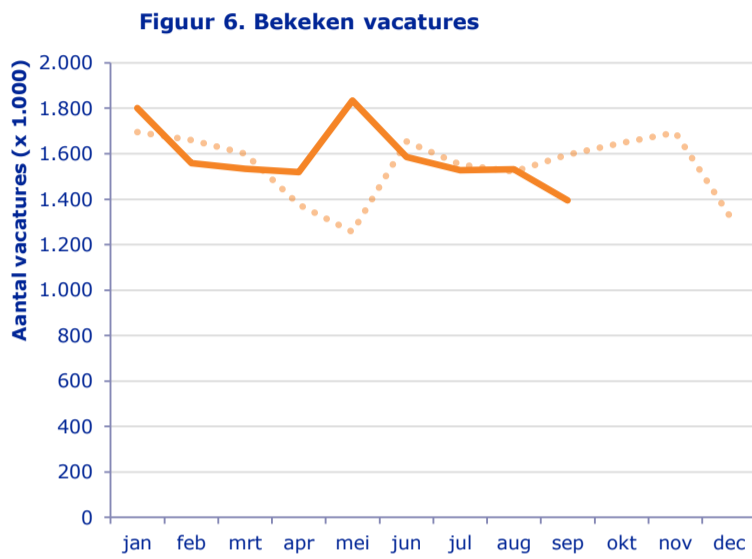
Bezoek onderdelen Werkmap	Q3 2016	Q3 2017
Taken en sollicitatieactiviteiten	3.850.962	3.447.788
Berichten	2.725.670	2.430.964
Vacatures zoeken	822.573	697.085
Mijn cv	674.625	547.160
Overzicht sollicitatieactiviteiten	779.621	544.463
Mijn vacatures	572.608	334.889
Mijn zoekopdrachten	315.957	266.237
Wijziging / werk gevonden	303.095	213.569
Tips	205.687	199.941
Bewijs van inschrijving	134.231	107.974
Kans op werk vergroten	100.860	80.344
Rechten en plichten	56.990	44.990
Mijn agenda	33.782	20.618
Mijn netwerk	18.728	12.077

Bron: Webtrends / Webtrekk

**2.3.3 Zoeken en gevonden worden**

In Q3 2017 daalde het aantal keren dat er een vacature werd bekeken met 5% ten opzichte van Q3 2016. Per maand werd in Q3 2017 circa 1,5 miljoen keer een vacature bekeken.

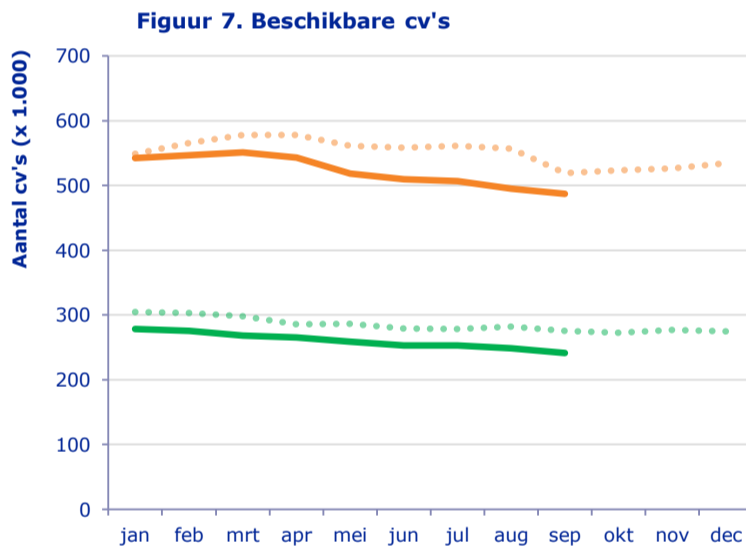
Het gemiddeld aantal cv's op werk.nl daalde in Q3 2017 met 9% ten opzichte van Q3 2016. In Q3 2017 waren per maand circa 496.000 cv's beschikbaar op werk.nl, waarvan circa 248.000 van WW'ers. Het percentage WW'ers met een actief cv op werk.nl steeg naar circa 85%. Aan het einde van Q3 2016 lag dit cijfer op circa 83%. In absolute termen daalde het aantal beschikbare cv's van WW'ers met 11% ten opzichte van Q3 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 Q3 2016.



Bekeken vacatures	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Totaal	4.668.308	4.454.113	<b>-5%</b>

Bron: Webtrends / Webtrekk

— Bekeken vacatures 2017  
 ..... Bekeken vacatures 2016



Beschikbare cv's (gemiddelde)	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Alle werkzoekenden	545.926	496.317	<b>-9%</b>
WW'ers	278.715	247.951	<b>-11%</b>

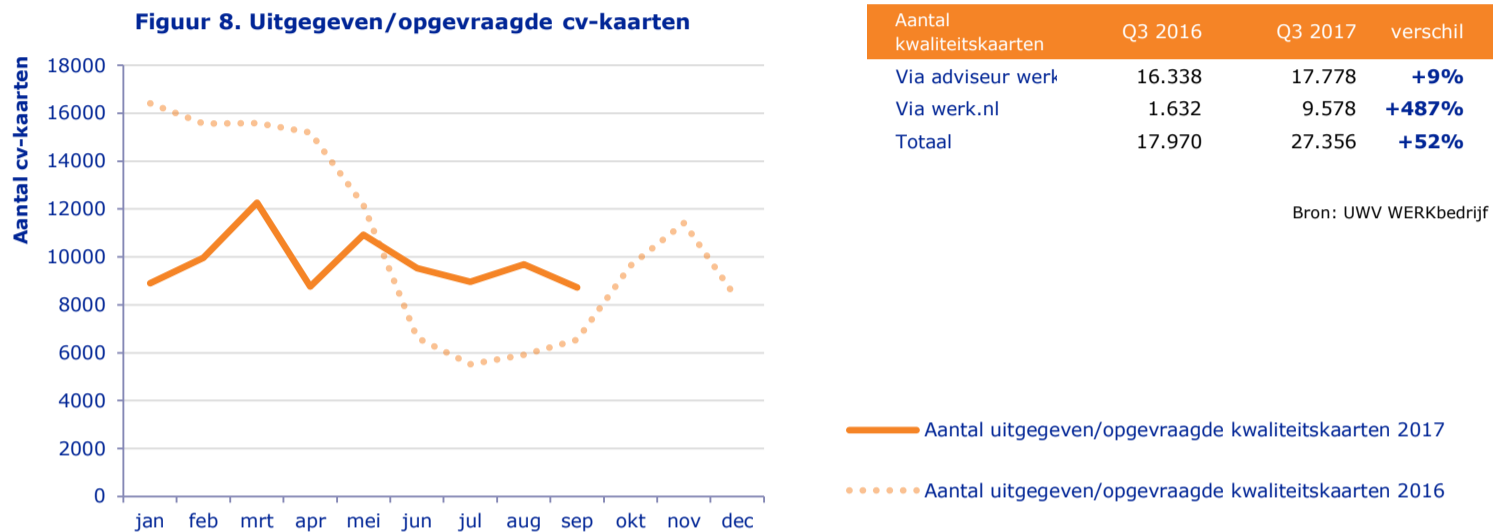
Bron: MIP

— Beschikbare cv's 2017 - totaal  
 ..... Beschikbare cv's 2016 - totaal  
 — Beschikbare cv's 2017 - WW  
 ..... Beschikbare cv's 2016 - WW

### 2.3.4 Cv-kaart

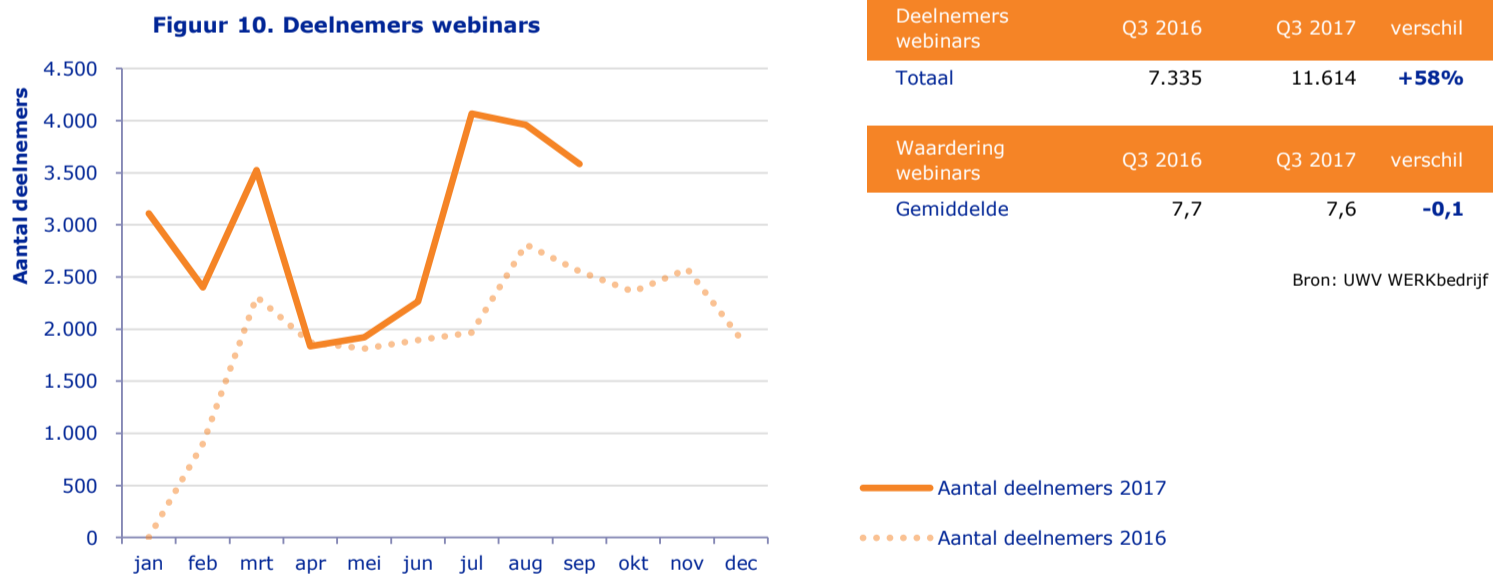
De cv-kaart is een overzicht waarin de klant feedback krijgt op zijn cv zoals dat op werk.nl staat. Er wordt aangegeven wat goed is en wat beter kan bij de ingevulde velden (bijvoorbeeld de zoekstraal, aanvullende informatie, ontbrekende periodes in werkervaring). De kaart bevat ook feedback over beroepen 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).

Vanaf 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 Q3 2017 circa 27.000 cv-kaarten uitgereikt/opgevraagd.



### 2.3.5 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 Q3 2017 bijna 12.000 deelnemers getrokken. Dit is een stijging van 56% ten opzichte van Q3 2016. Ook het gemiddeld aantal deelnemers per webinar steeg in Q3 2017 naar circa 150 (in Q3 2016 namen gemiddeld 130 werkzoekenden deel aan een webinar). De waardering van de webinars is dit kwartaal iets gedaald, van een 7,7 in Q3 2016 naar een 7,6 in Q3 2017.

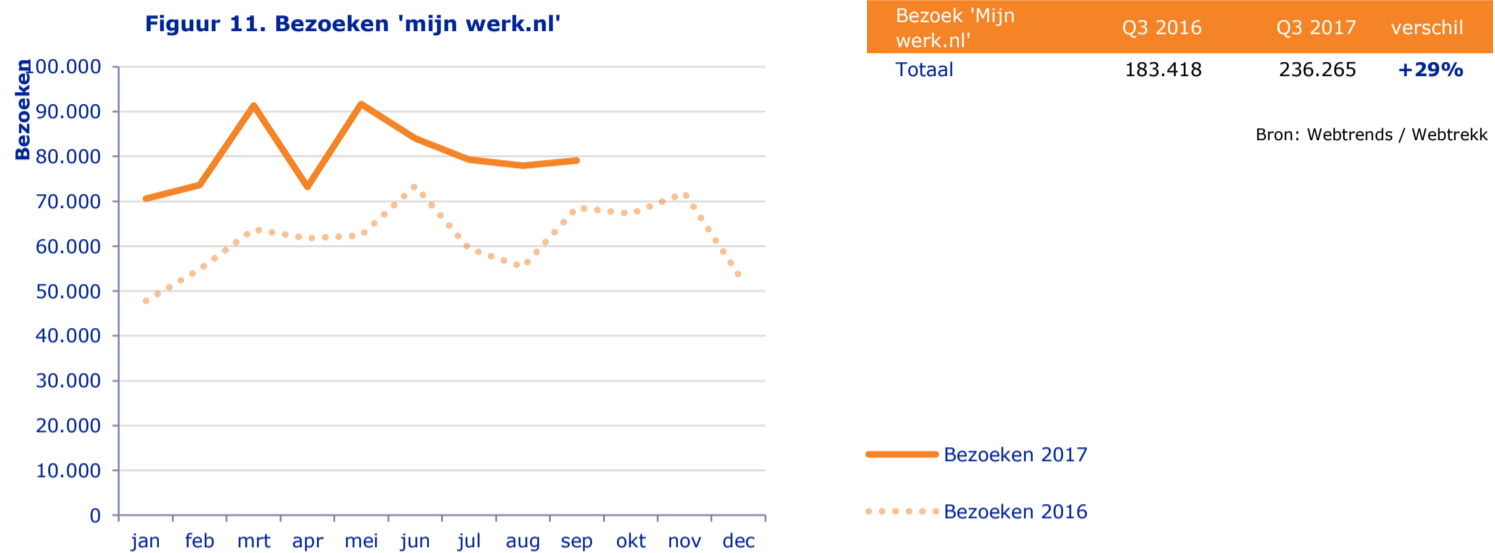




## 2.4 Bezoek werkgevers

### 2.4.1 Bezoek 'Mijn werk.nl'

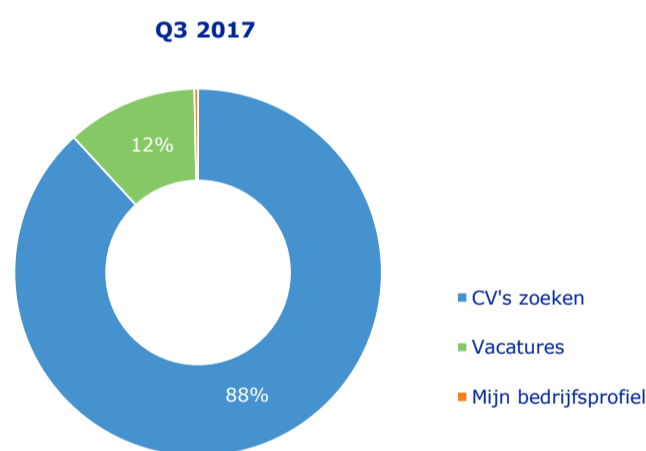
Ook werkgevers hebben toegang tot een persoonlijke omgeving op werk.nl: 'Mijn werk.nl'. Het aantal bezoeken aan deze omgeving nam toe met 29% in vergelijking met Q3 2016. Door het economisch herstel is er een toenemende vraag naar personeel. 'Mijn werk.nl' kreeg in Q3 2017 circa 79.000 bezoeken per maand.



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

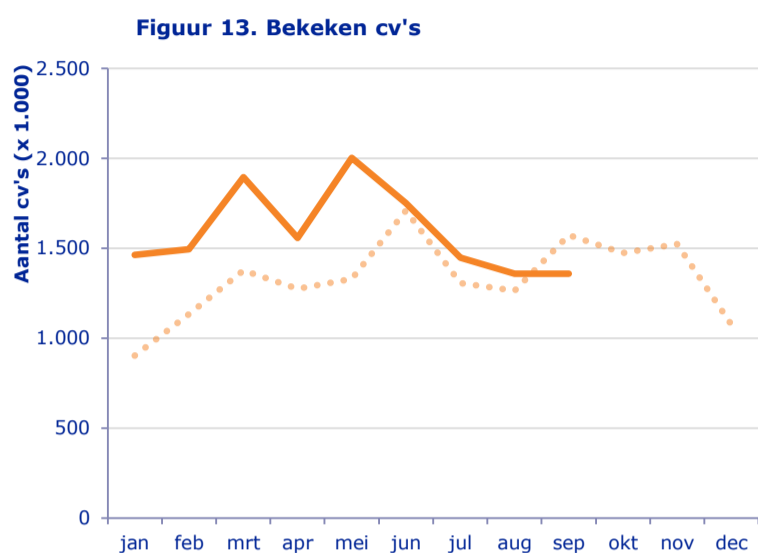
Figuur 12 laat zien hoeveel pagina's bekeken zijn binnen de verschillende onderdelen van 'Mijn werk.nl'. Werkgevers gebruiken in deze persoonlijke omgeving voornamelijk het onderdeel 'Cv's zoeken'. Het aantal bekeken pagina's binnen de verschillende onderdelen is gedaald, maar bij 'Cv's zoeken' licht gestegen.

**Figuur 12. Verhouding site-onderdelen**



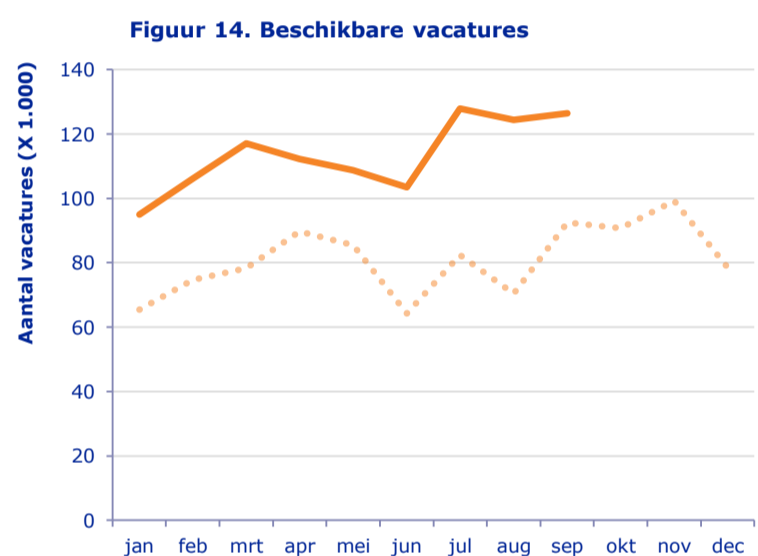
### 2.4.3 Zoeken en gevonden worden

In Q3 2017 steeg het aantal cv's dat werkgevers bekeken met 1% ten opzichte van Q3 2016. In totaal bekeken werkgevers in Q3 2017 circa 1,4 miljoen keer per maand een cv. Het aantal beschikbare vacatures op werk.nl laat een stijging zien van 54% ten opzichte van Q3 2016. Het aantal vacatures groeide mede door afspraken die WERKbedrijf met diverse organisaties maakte over het geautomatiseerd aanleveren van vacatures aan werk.nl. In Q3 2017 stonden iedere dag circa 126.000 vacatures op werk.nl.



Bekeken cv's	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Totaal	4.142.762	4.164.097	<b>+1%</b>

Bron: Webtrends / Webtrekk



Beschikbare vacatures	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Gemiddelde	81.781	126.252	<b>+54%</b>

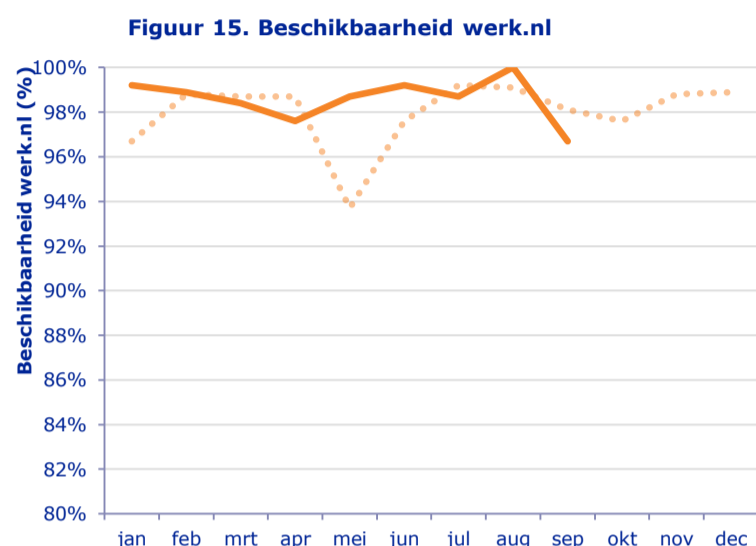
Bron: MIP

## 2.5 Beschikbaarheid en performance

### 2.5.1 Beschikbaarheid

Werk.nl was gedurende Q3 2017 voor 98,5% beschikbaar; dat is 0,3 procentpunt minder ten opzichte van Q3 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 Q3 2017 vond onder andere 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).



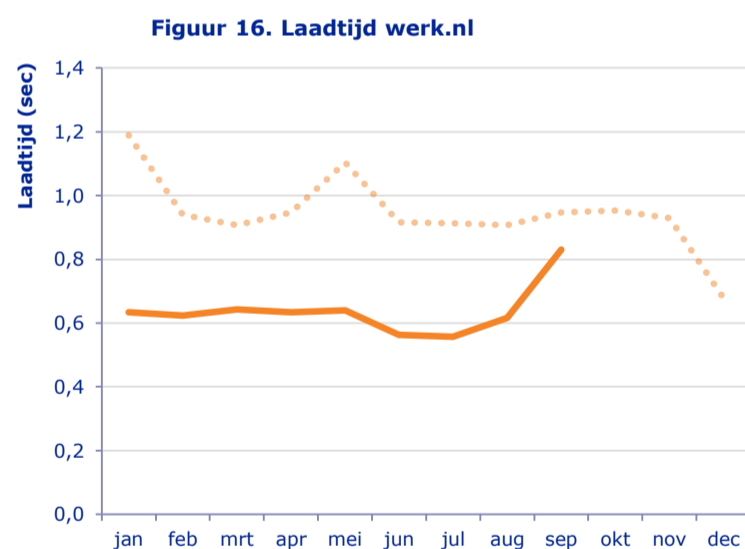
Beschikbaarheid werk.nl	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Gemiddelde	98,8%	98,5%	-0,3%

Bron: Ymor

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

### 2.5.2 Performance

In Q3 2017 was de gemiddelde laadtijd 0,67 seconde, 28% sneller dan in Q3 2016. Vanaf december 2016 is de gemiddelde laadtijd van werk.nl structureel verbeterd; per september 2017 is deze echter weer gestegen (zie figuur 16).



Laadtijd werk.nl	Q3 2016	Q3 2017	verschil
Gemiddelde	0,92	0,67	-28%

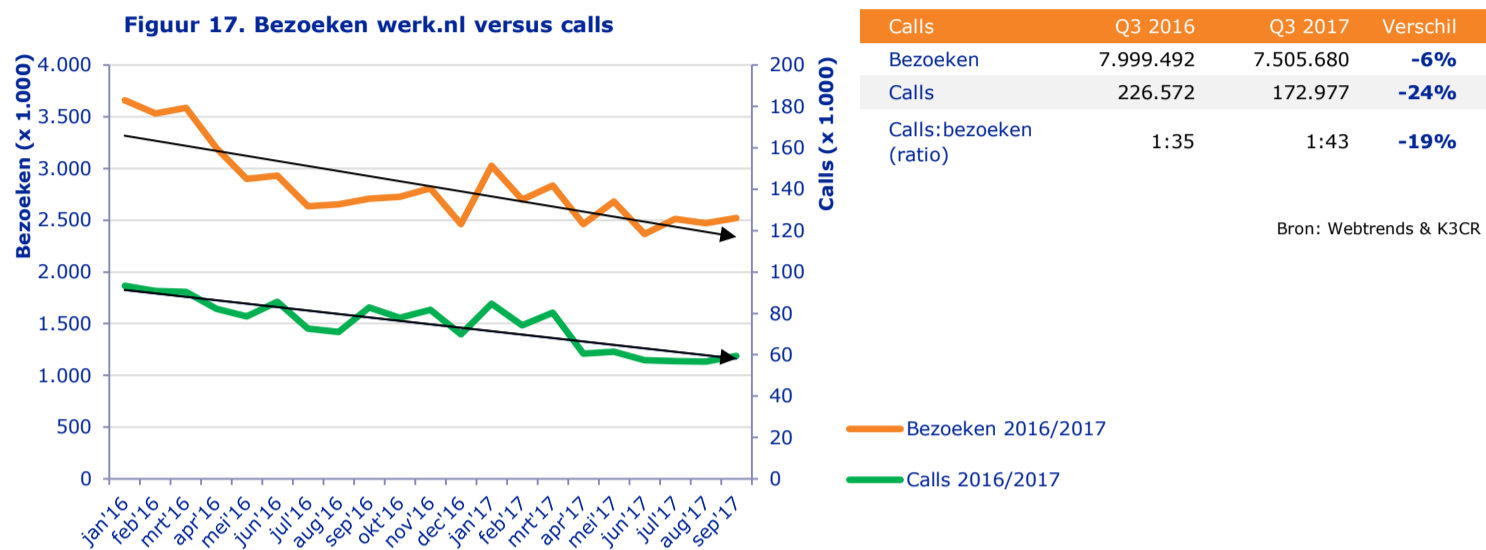
Bron: Ymor

— 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 Q3 2016, afgenomen met 19%. Per 43 bezoeken werd gemiddeld 1 maal contact opgenomen met de klantenservice. In vergelijking met Q3 2016 daalde het aantal calls het afgelopen jaar sterker (-24%) dan het aantal bezoeken aan werk.nl (-6%).



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