

Kwartaalrapportage

uwv.nl - werk.nl

Q3 2018

The screenshot shows the homepage of werk.nl. At the top, there is a navigation bar with links for 'Over werk.nl', 'Veelgestelde vragen', and 'Contact'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, there are several menu items: 'Home', 'Uitkering', 'Vacatures', 'Solliciteren', 'Ontslag', and 'Werkmap'. A 'Log in met DigiD' button is also present. The main content area features a 'Nieuw' section with a search bar and a 'Klantenservice' link. Below this, there are four main categories: 'Werkloos ww', 'Ziek Ziektewet, WIA, WAO', 'Arbeidsbeperkt Wajong', and 'Zwanger'. Each category has a corresponding image and a right-pointing arrow. To the right of these categories, there is a 'Klantenservice' section with a search bar and a 'Zoek' button. Below this, there are two buttons: 'Inloggen' and 'Meer info'. Further down, there are two buttons: 'DigiD Mijn UWV' and 'DigiD Werkmap'. Below these buttons, there is a section titled 'Inkomstenopgave invullen' with a description and a button to 'Inkomstenopgave invullen'. To the right of this section, there is a table titled 'Wanneer betaalt UWV mijn uitkering?' with columns for 'WV' and 'Bereken uw persoonlijke betaaldatum'. The table lists 'WIA, Wajong, WAZ, WAO' as 'donderdag 23 maart' and 'Ziektewet' as 'Iedere week of iedere maand'. Below the table, there is a link 'Meer over betaaldatum'. At the bottom of the page, there is a dark blue banner with the text 'Uw jaargroep staat klaar op Mijn UWV'.

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 account op w...

UWV werken aan perspectief

Vul één of meer trefwoorden in | Zoek

Inloggen | Meer info

DigiD Mijn UWV

DigiD Werkmap

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

Uitkering

> WW-uitkering
> Bijstandsuitkering aanvragen
> Dienstverlof

De Werkhoe...

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

Werkloos ww

Ziek
Ziektewet, WIA, WAO, WAZ

Arbeidsbeperkt
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?

WV	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 jaargroep 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

	Samenvatting	4
1	uwv.nl	
1.1	Klantbeleving	
1.1.1	Contentfeedback	6
1.1.2	Task Completion Rate	7
1.2	Bezoeken	
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
1.3	Benchmarks	
1.3.1	Calls versus bezoeken	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	
2.5.1	Beschikbaarheid	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 Q3 2018. We vergelijken deze gegevens waar mogelijk met de gegevens van Q3 2017.

Uwv.nl

Het aantal bezoeken op uwv.nl steeg licht. In Q3 2017 waren er 10,7 miljoen bezoeken. In Q3 2018 steeg dit naar ruim 11,1 miljoen bezoeken. Zowel de portalen als de publieke gedeelten van Particulieren en Werkgevers laten een stijging zien in het aantal bezoeken.

Ook de tevredenheid over de content nam toe in Q3 2018 ten opzichte van Q3 2017. De score bij Particulieren verbeterde van 85% naar 87% tevredenheid. Bij Werkgevers steeg de score met 3%-punt naar 61%.

Het aantal binnengekomen telefoongesprekken (calls) daalde in Q3 2018 ten opzichte van Q3 2017 met 8%. Het aantal internetbezoeken steeg daarentegen in dezelfde periode met 4%. Waar in Q3 2017 tegenover elke call 9,7 bezoeken op uwv.nl stonden, steeg dit in Q3 2018 naar 11 bezoeken per call. Dit is een verbetering van 12%.

Het aantal bezoekers dat de smartphone gebruikt om uwv.nl te bezoeken blijft stijgen. In Q3 2017 maakte gemiddeld 31% van de bezoekers gebruik van de smartphone. In Q3 2018 steeg dit naar 39%. Het bezoekaandeel via tablet en smartphone samen was in Q3 2018 gemiddeld bijna 47%.

Werk.nl

In Q3 2018 kreeg werk.nl 6,5 miljoen bezoeken, een afname van 14% ten opzichte van Q3 2017. Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving, de Werkmap, nam ten opzichte van Q3 2017 af met 22% naar 4 miljoen. Het afnemend aantal werkzoekenden is hier de grootste oorzaak van. Deze afname is ook duidelijk zichtbaar in het aantal beschikbare cv's op werk.nl, dat met 17% is gedaald naar circa 411.000.

Het bezoek van werkgevers laat voor het eerst een daling zien ten opzichte van dezelfde periode van een jaar eerder. Het bezoek van werkgevers aan de persoonlijke omgeving, Mijn werk.nl, daalde in vergelijking tot Q3 2017 met 8% naar 217.000. Werkgevers zijn ten opzichte van een jaar eerder minder op zoek naar cv's. In totaal is er tijdens Q3 2018 3,7 miljoen keer een cv bekeken, 11% minder in vergelijking tot Q3 2017. De daling van het aantal beschikbare (en met name nieuwe) cv's van werkzoekenden is hier een belangrijke oorzaak van. Het aantal beschikbare vacatures op werk.nl blijft daarentegen stijgen. Ten opzichte van Q3 2017 steeg het aantal beschikbare vacatures met 37%. Gemiddeld waren er dit kwartaal dagelijks circa 173.000 vacatures beschikbaar op werk.nl.

Gedurende Q3 2018 was werk.nl 98,1% beschikbaar, 0,4%-punt minder dan Q3 2017. Dat de site periodiek niet beschikbaar is, komt grotendeels door gepland technisch en functioneel onderhoud.

1. uwv.nl

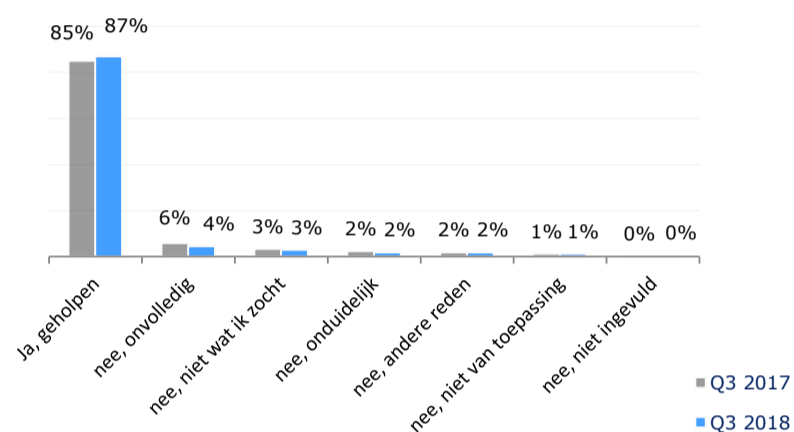
1.1 Klantbeleving

1.1.1 Contentfeedback

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

Het percentage respondenten dat positief reageert op de vraag 'Bent u geholpen met deze informatie?' steeg in Q3 2018 zowel op het particulierengedeelte als op het werkgeversgedeelte ten opzichte van Q3 2017. Op het particulierengedeelte is de stijging 2%-punt en op het werkgeversgedeelte 3%-punt.

Fig 1. Feedback particulieren

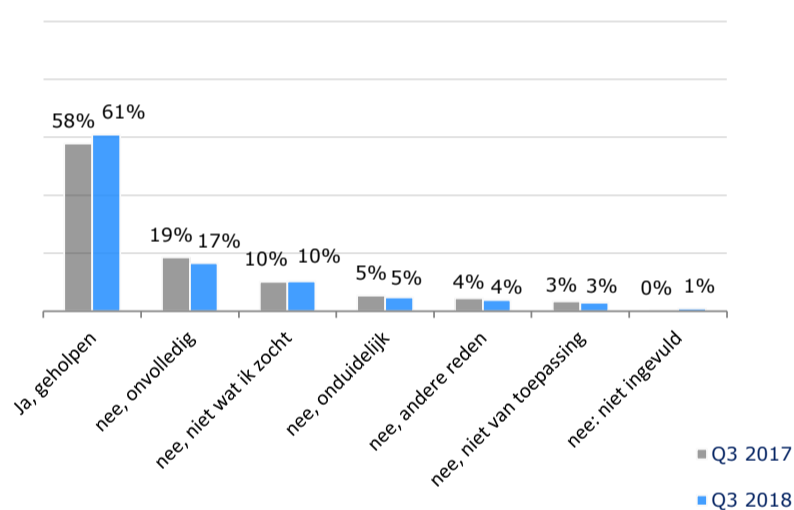


Bent u geholpen met deze informatie?

Feedback particulieren	Q3 2017	Q3 2018	verschil*
Ja	85%	87%	+2%
Nee			
onvolledig	6%	4%	-1%
niet wat ik zocht	3%	3%	0%
andere reden	2%	2%	-1%
onduidelijk	2%	2%	0%
niet van toepassing	1%	1%	0%
niet ingevuld	0%	0%	0%

* Verschil in %-punten
Bron: Webtrekk

Fig 2. Feedback werkgevers



Bent u geholpen met deze informatie?

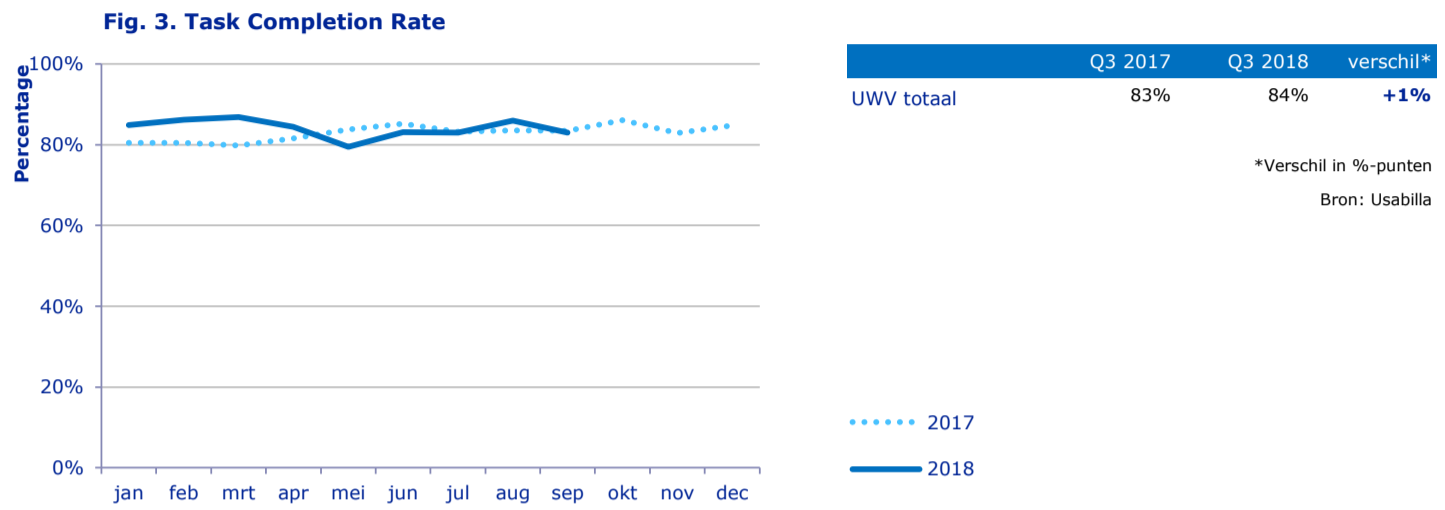
Feedback werkgevers	Q3 2017	Q3 2018	verschil*
Ja	58%	61%	+3%
Nee			
onvolledig	19%	17%	-2%
niet wat ik zocht	10%	10%	0%
andere reden	5%	5%	-1%
onduidelijk	4%	4%	-1%
niet van toepassing	3%	3%	-1%
niet ingevuld	0%	1%	+1%

*Verschil in %-punten
Bron: Webtrekk

1.1.2 Task Completion Rate

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

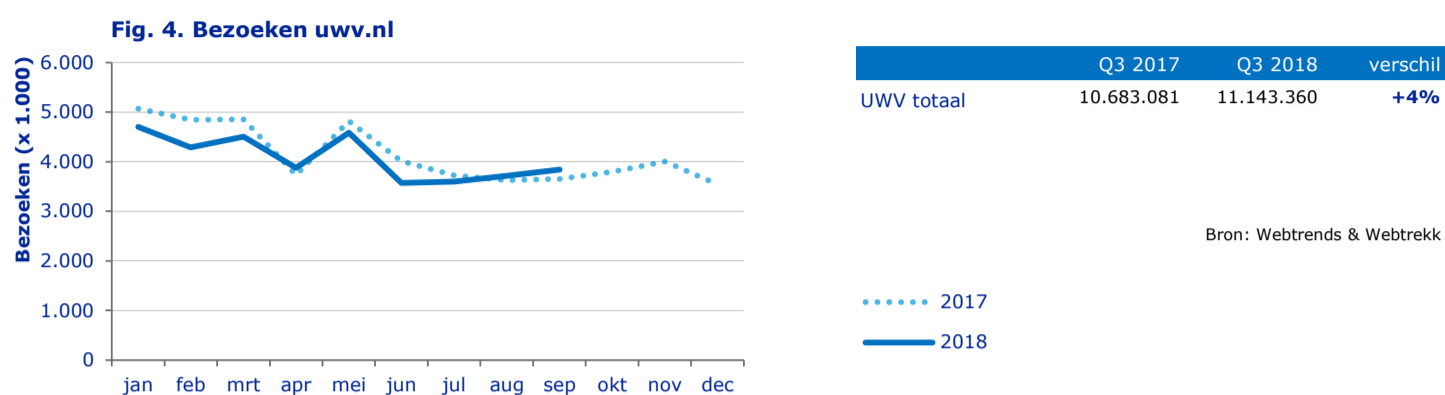
De Task Completion Rate was in Q3 2017 83%. In Q3 2018 is dit verbeterd naar 84%, een toename van bijna 1%-punt.



1.2 Bezoeken

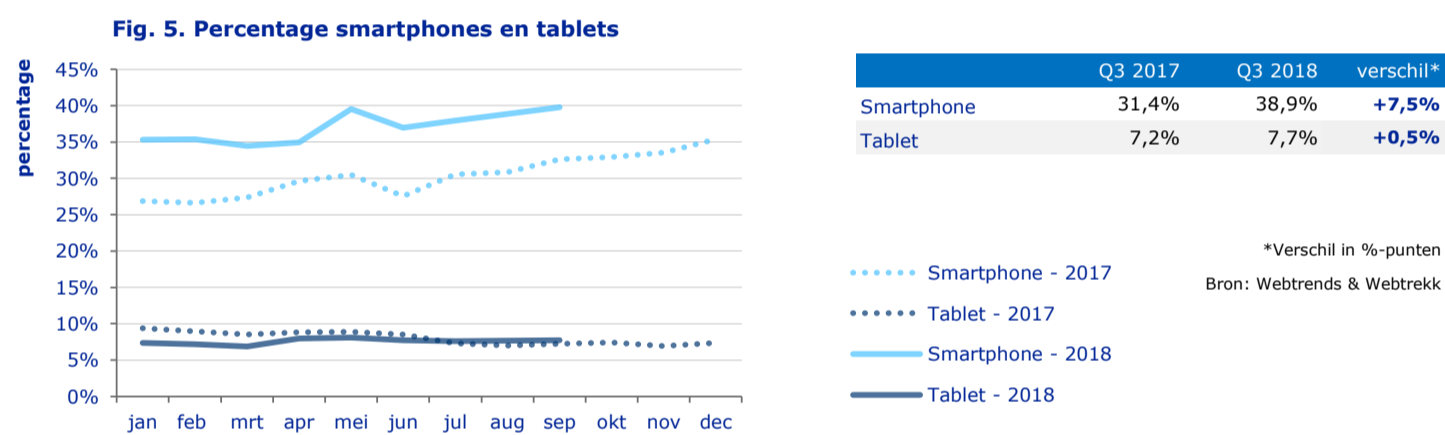
1.2.1 Bezoek uuv.nl

Met ruim 11,1 miljoen bezoeken waren er in Q3 2018 1% meer bezoeken dan in Q3 2017.



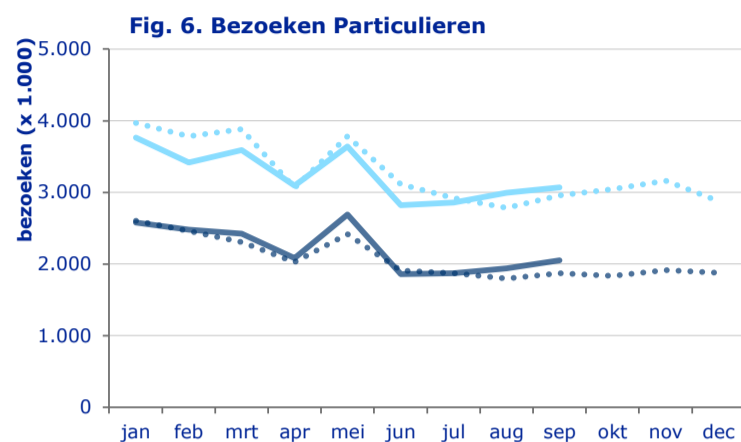
1.2.2 Aandeel mobiele apparaten

Figuur 5 toont de ontwikkeling in het gebruik van mobiele apparaten. In Q3 2017 was het aandeel van de smartphone gemiddeld 31% van het aantal bezoeken. In Q3 2018 is het aandeel smartphonebezoeken op uuv.nl fors hoger, met gemiddeld 39%. Het aandeel tabletgebruik nam in Q3 2018 met een half procentpunt toe ten opzichte van Q3 2017.



1.2.3 Bezoeken per onderdeel

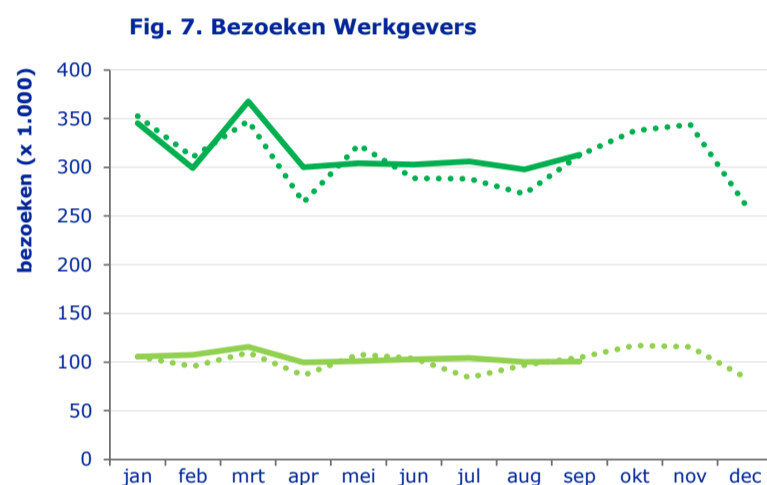
De figuren 6, 7 en 8 laten de bezoeken aan de portalen zien. Zowel op het particulierengedeelte als op het werkgeversgedeelte waren er in Q3 2018 meer bezoeken dan in Q3 2017.



	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Particulieren publiek	8.660.981	8.916.128	+3%
Mijn UWV	5.543.098	5.858.445	+6%

Bron: Webtrends & Webtrekk

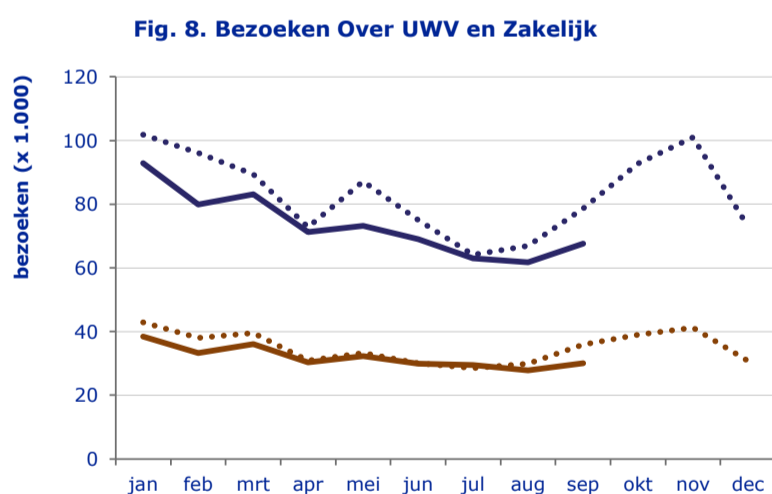
- Particulieren publiek - 2017
- Particulieren publiek - 2018
- Mijn UWV - 2017
- Mijn UWV - 2018



	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Werkgevers publiek	873.383	916.806	+5%
Werkgeversportaal	285.825	305.597	+7%

Bron: Webtrends & Webtrekk

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



	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Over UWV	209.616	192.304	-8%
Zakelijk publiek	94.182	87.371	-7%
Gegevensdiensten	1.678	1.741	+4%

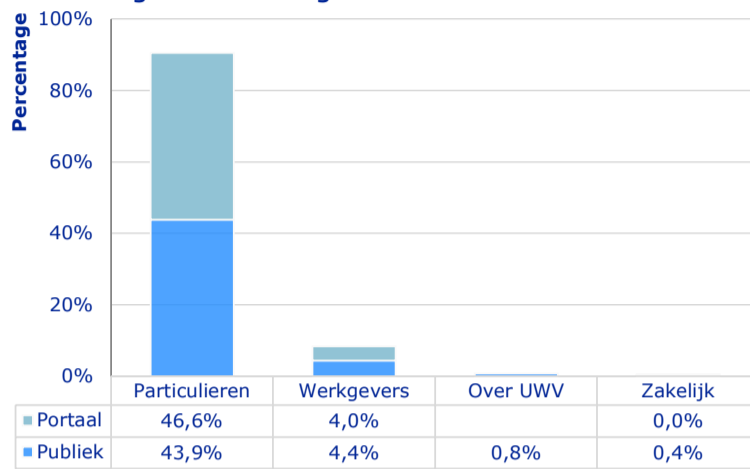
Bron: Webtrends & Webtrekk

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

1.2.4 Gebruik site-onderdelen

Uwv.nl bestaat uit 4 hoofd- en 7 subonderdelen. Particulieren, bedoeld voor (potentiële) particuliere klanten van UWV, is wat betreft bekeken pagina's verreweg het meest bezochte onderdeel van de site (rond de 90%). Particulieren bestaat uit een openbaar gedeelte (Particulieren publiek) en een portaal (Mijn UWV), net als Werkgevers en Zakelijk.

Fig. 9. Verhouding site-onderdelen



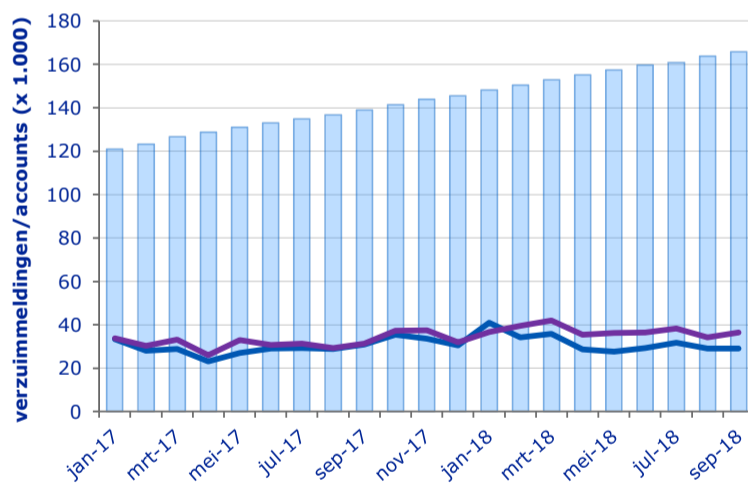
	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Particulieren	90,0%	90,5%	+0,5%
- Publiek	45,2%	43,9%	-1,3%
- Portaal	44,7%	46,6%	+1,9%
Werkgevers	8,8%	8,3%	-0,4%
- Publiek	4,3%	4,4%	+0,1%
- Portaal	4,5%	4,0%	-0,5%
Zakelijk	0,4%	0,4%	0,0%
- Publiek	0,4%	0,4%	0,0%
- Portaal	0,0%	0,0%	0,0%
Over UWV	0,9%	0,8%	-0,1%

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 Q3 2017 waren er bijna 139.000 accounts voor het Werkgeversportaal. Een jaar later zijn er ongeveer 27.000 accounts bijgekomen. In Q3 2018 zijn ruim 89.000 meldingen via Digipoort en bijna 109.000 meldingen via de Verzuimmelder ontvangen; in totaal bijna 200.000 digitale meldingen. Dit is een stijging van 9% ten opzichte van Q3 2017.

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



	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Digipoort	89.070	89.940	+1%
Verzuimmelder	91.379	108.999	+19%
WGP accounts	138.964	165.914	+19%

WGP Accounts
Digipoort
Verzuimmelder

Bron: cijfers DIGIZSM

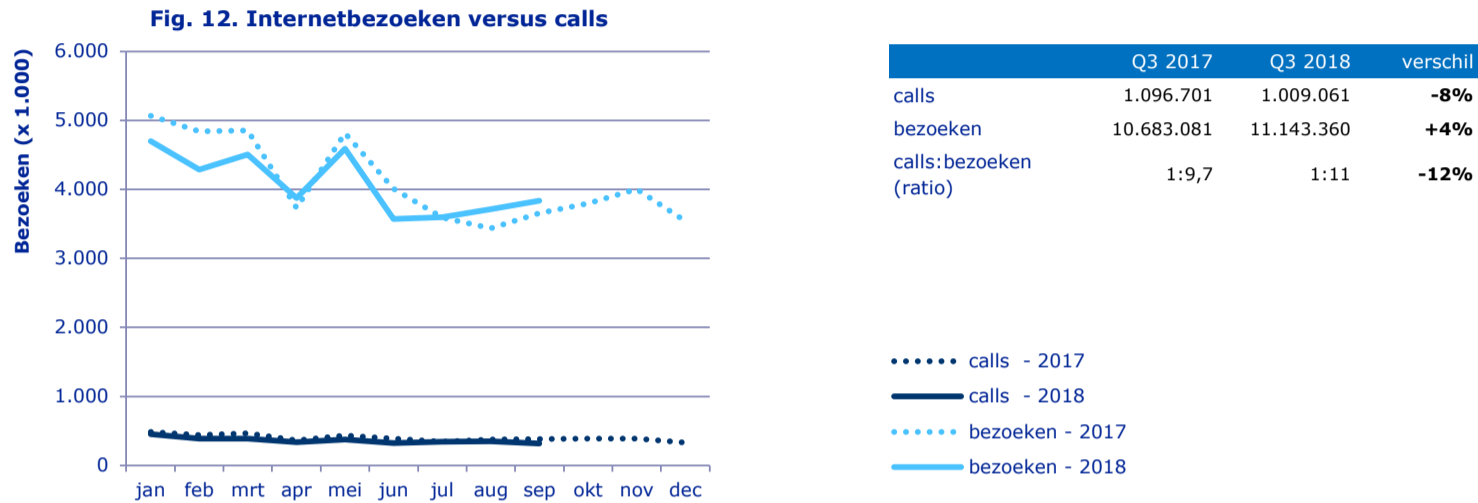
1.3 Benchmarks

1.3.1 Calls versus bezoeken

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

Het aantal calls is in Q3 2018 afgenomen, het aantal bezoeken toegenomen.

In Q3 2017 was de verhouding tussen het aantal binnenkomende telefoongesprekken en het aantal internetbezoeken 1 : 9,7. In Q3 2018 verbeterde deze verhouding tot 1 : 11.



Bron: Webtrends, Webtrekk, K3CR, CDD Odigo

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

2. werk.nl

2.1 Klantbeleving

2.1.1 Klantgerichtheidsmonitor

UWV meet periodiek hoe werkzoekenden en werkgevers het serviceniveau van de digitale dienstverlening van UWV WERKbedrijf ervaren. In tabel 1 staan de rapportcijfers (10-puntschaal) van de laatste 2 metingen (tweede meting van 2017 en eerste meting van 2018*). De algemene waardering van werkzoekenden bleef tijdens het eerste halfjaar van 2018 gelijk en krijgt een 7,2. De algemene waardering van werkgevers is iets gedaald naar een 5,9 (-0,1).

Werkzoekenden

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

Werkgevers

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

Tabel 1. Online Dienstverlening items KGM - Werk.nl

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

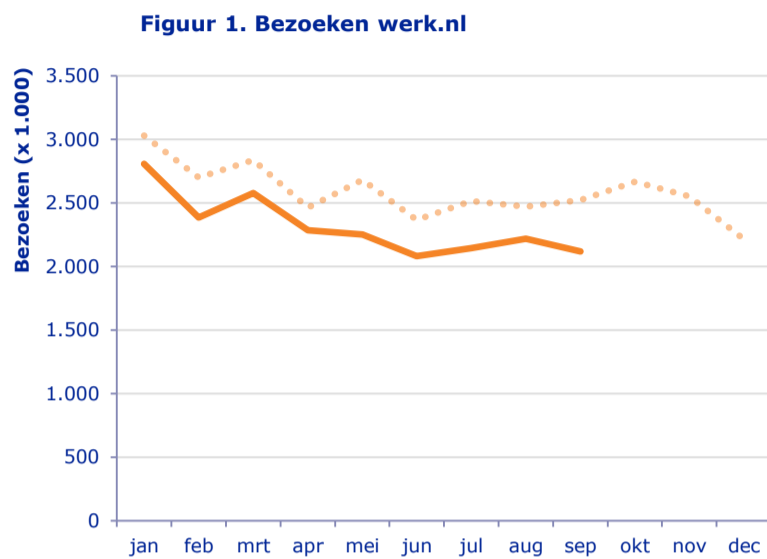
Bron: DESAN

* De tweede meting van 2018 loopt nog

2.2 Bezoeken

2.2.1 Bezoek werk.nl

In Q3 2018 kreeg werk.nl 6,5 miljoen bezoeken, een afname van 14% ten opzichte van Q3 2017. Oorzaak van deze daling is met name een verminderd bezoek op het werkzoekendegedeelte van werk.nl. Dit komt door het afnemend aantal werkzoekenden. Daarnaast laat het werkgeversgedeelte voor het eerst een daling zien in het aantal bezoeken ten opzichte van een jaar eerder. Werk.nl kreeg in Q3 2018 circa 2,2 miljoen bezoeken per maand.

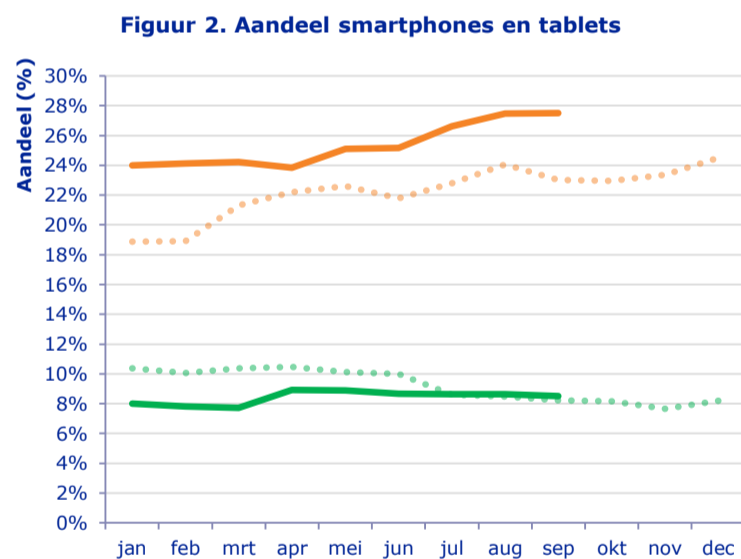


Bezoek werk.nl	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Totaal	7.505.680	6.477.793	-14%

Bron: Webtrends / Webtrekk

2.2.2 Aandeel mobiele apparaten

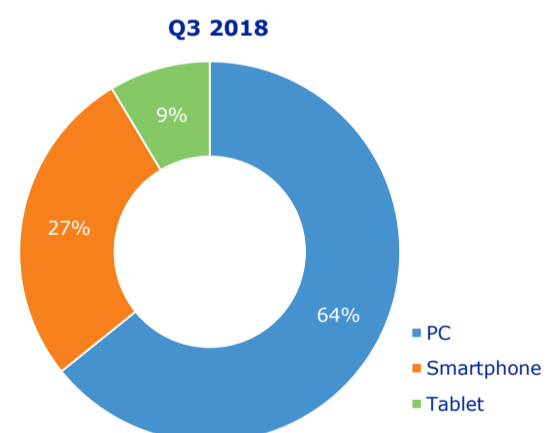
In Q3 2018 werd 35,8% van het aantal bezoeken aan werk.nl gedaan via een smartphone of tablet. Vergeleken met Q3 2017 is dit een stijging met 4,1%-punt. Deze stijging komt doordat het smartphonegebruik ten opzichte van Q3 2017 is toegenomen (+3,9%-punt). Het bezoek door middel van een tablet nam met 0,2%-punt toe. Het aandeel van smartphones ligt momenteel op circa 27% en 9% van het aantal bezoeken wordt met een tablet gedaan.



Aandeel apparaat	Q3 2017	Q3 2018	verschil*
Smartphone	23,3%	27,2%	+3,9%
Tablet	8,4%	8,6%	+0,2%

*verschil in %-punten
Bron: Webtrends / Webtrekk

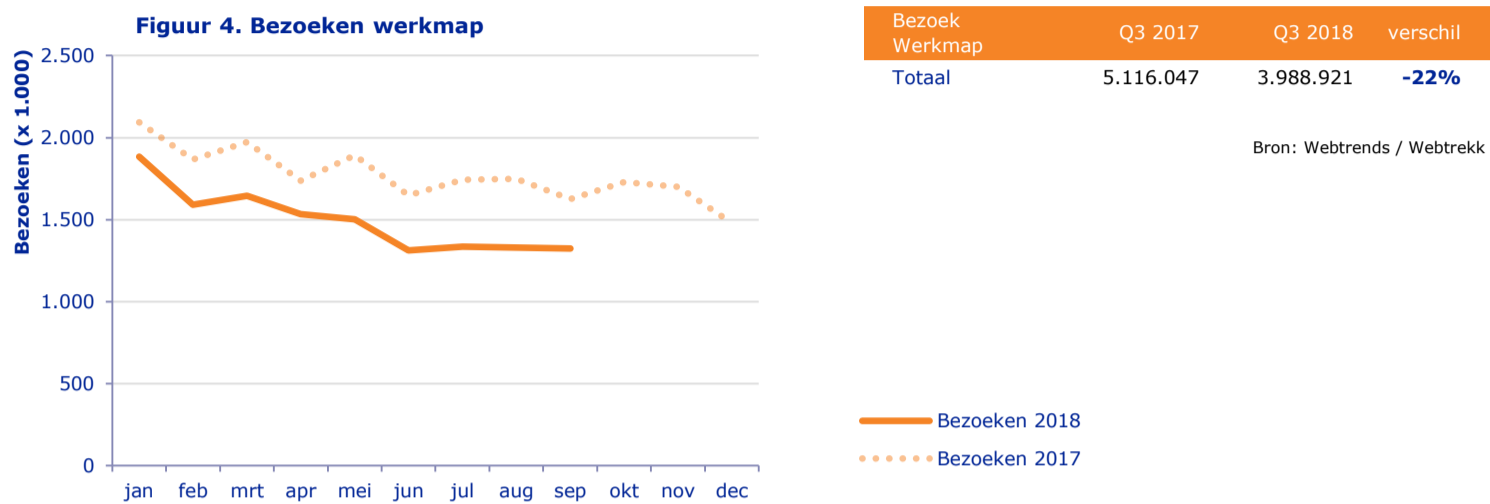
Figuur 3. Gebruikt apparaat bij bezoek werk.nl



2.3 Bezoek werkzoekenden

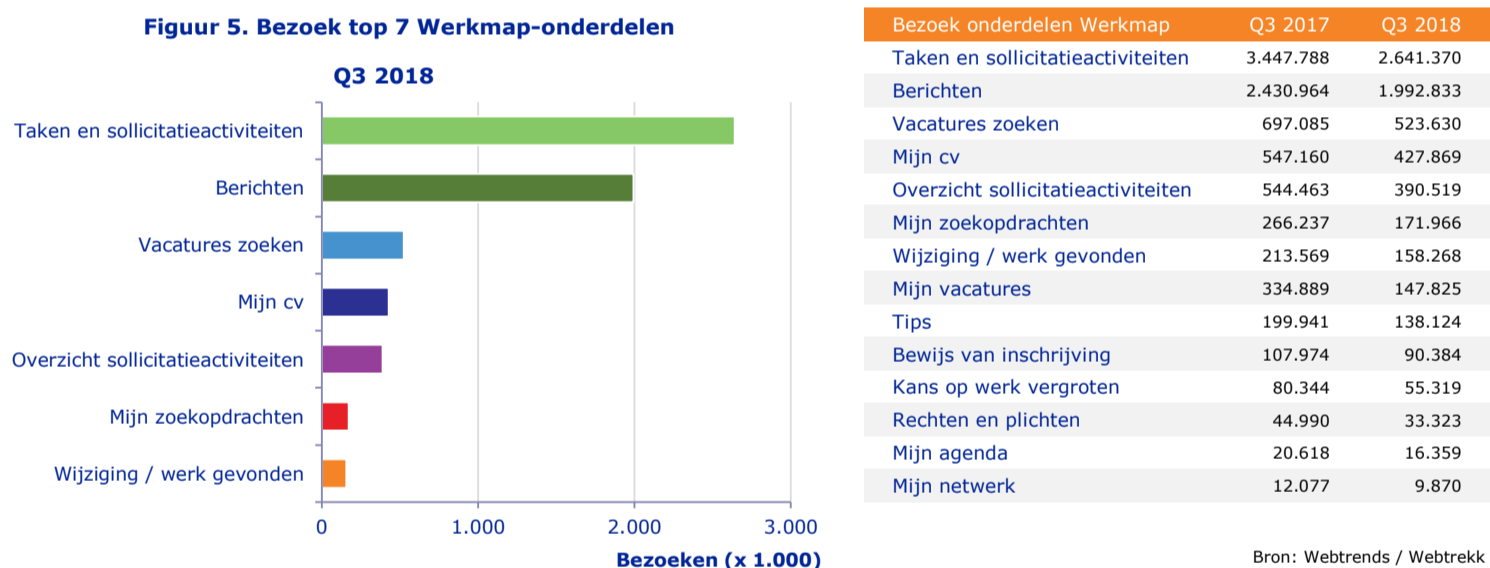
2.3.1 Bezoek Werkmap

Het bezoek van werkzoekenden aan de persoonlijke omgeving (de Werkmap) nam in Q3 2018 met 22% af ten opzichte van Q3 2017. Net als bij het totale bezoek aan werk.nl zorgt het afnemend aantal werkzoekenden voor een lager aantal bezoeken aan de Werkmap. In Q3 2018 werd de Werkmap circa 1,3 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 Q3 2018 is het onderdeel 'Taken en sollicitatieactiviteiten' per maand circa 860.000 keer bezocht. Het onderdeel 'Berichten' kreeg in deze periode maandelijks circa 650.000 bezoeken.



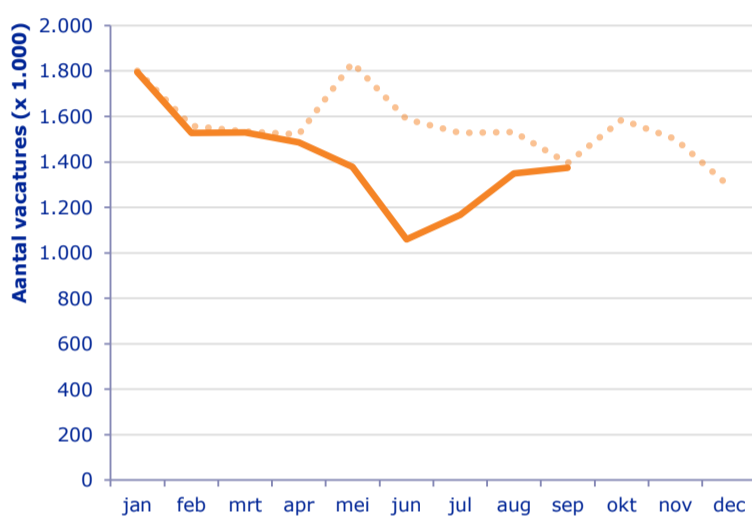
2.3.3 Zoeken en gevonden worden

In Q3 2018 is het aantal keren dat een vacature werd bekeken met 13% gedaald ten opzichte van Q3 2017. Per maand werd er in Q3 2018 circa 1,3 miljoen keer een vacature bekeken.

De daling van het aantal keer dat er een vacature is bekeken in juni 2018 kwam door een probleem met het laadproces van vacatures. Hierdoor zijn er in de tweede week van juni tijdelijk geen nieuwe vacatures op werk.nl terechtgekomen. Doordat werkzoekenden vaak op zoek zijn naar de nieuwste vacatures, zijn er die week een stuk minder vacatures bekeken. Dit probleem is na een week verholpen.

Het gemiddeld aantal cv's op werk.nl daalde in Q3 2018 met 17% ten opzichte van Q3 2017. In Q3 2018 waren per maand circa 411.000 cv's beschikbaar op werk.nl, waarvan circa 189.000 van WW'ers. Het percentage WW'ers met een actief cv op werk.nl lag het afgelopen jaar stabiel rond de 85%. Aan het einde van september 2018 daalde dit naar 83,3%. Het aantal beschikbare cv's van WW'ers daalde echter een stuk sterker ten opzichte van Q3 2017; met 24%. De sterke daling van het aantal beschikbare cv's van WW'ers heeft grotendeels te maken met een lager aantal WW'ers ten opzichte van Q3 2017.

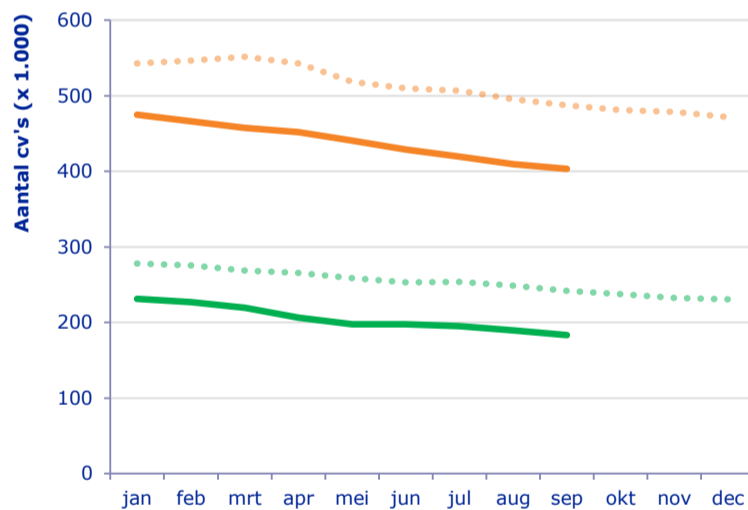
Figuur 6. Bekeken vacatures



Bekeken vacatures	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Totaal	4.454.113	3.891.095	-13%

Bron: Webtrends / Webtrekk

Figuur 7. Beschikbare cv's



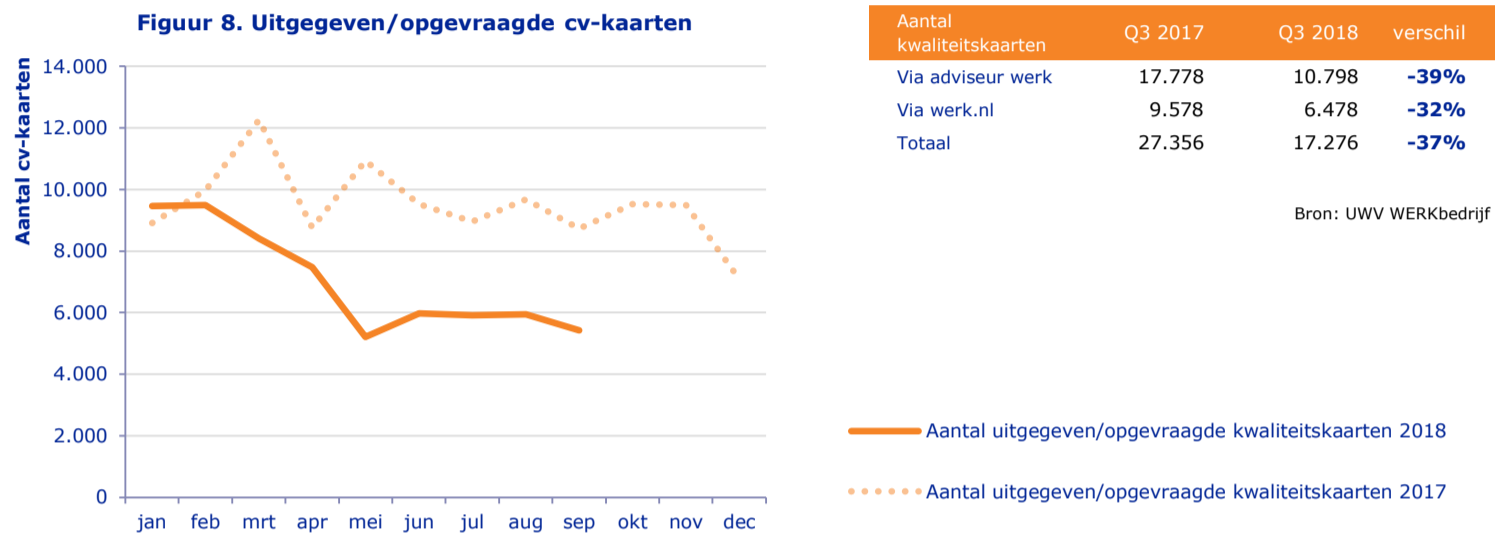
Beschikbare cv's (gemiddelde)	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Alle werkzoekenden	496.317	410.626	-17%
WW'ers	247.951	189.090	-24%

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-klienten. Werkzoekenden kunnen de kaart ook downloaden op werk.nl.

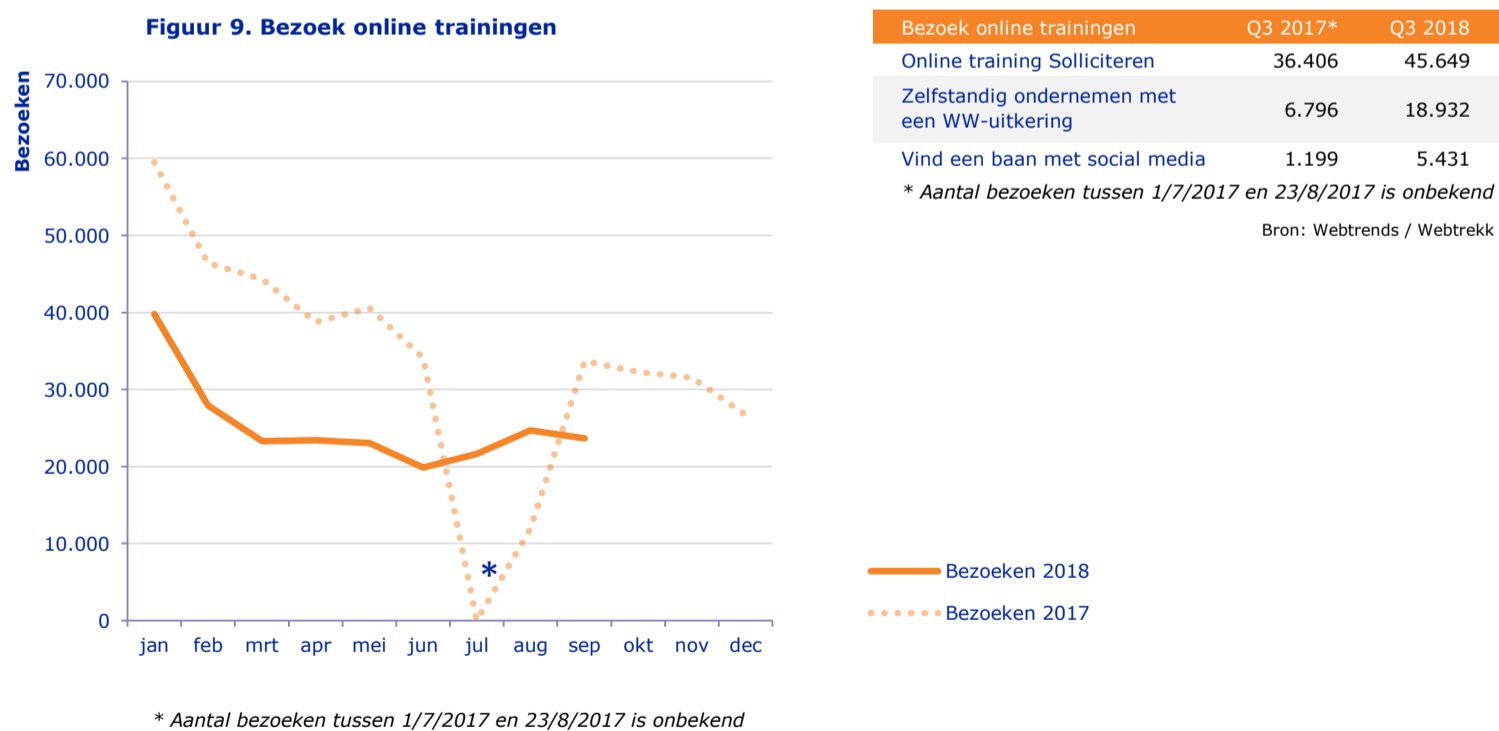
In totaal zijn in Q3 2018 circa 17.000 cv-kaarten uitgereikt/gedownload, 37% minder dan in Q3 2017. Op werk.nl zijn er per maand circa 2.200 cv-kaarten gedownload en de adviseur werk bood gemiddeld circa 3.600 cv-kaarten aan. Grootste oorzaak van de afnemende vraag naar dergelijke ondersteunende diensten is het teruglopend aantal (nieuwe) werkzoekenden.



2.3.5 Online trainingen

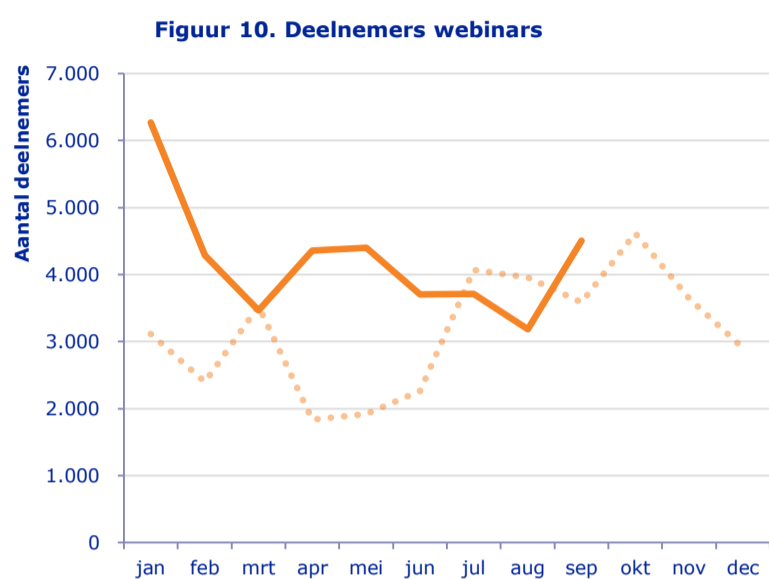
Er worden op dit moment 3 online trainingen aangeboden. Het bezoek aan deze online trainingen is vergeleken met Q3 2017 afgenomen (zie figuur 9). Grootste oorzaak van de afnemende vraag naar dergelijke ondersteunende diensten is het teruglopend aantal (nieuwe) werkzoekenden.

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. Hierdoor geven de getoonde bezoekcijfers in de tabel niet de juiste cijfers weer voor Q3 2017, maar alleen de bekende cijfers na 23 augustus 2017.



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 trokken de webinars in Q3 2018 circa 11.000 deelnemers. Dit is een daling van 2% ten opzichte van Q3 2017. Het gemiddeld aantal deelnemers per webinar is wel iets gestegen naar 154 (in Q3 2017 waren er gemiddeld 151 deelnemers per webinar). De waardering voor de webinars steeg ook licht, van een 7,6 in Q3 2017 naar een 7,7 in Q3 2018.



Deelnemers webinars	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Totaal	11.614	11.398	-2%

Waardering webinars	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Gemiddelde	7,6	7,7	+0,1

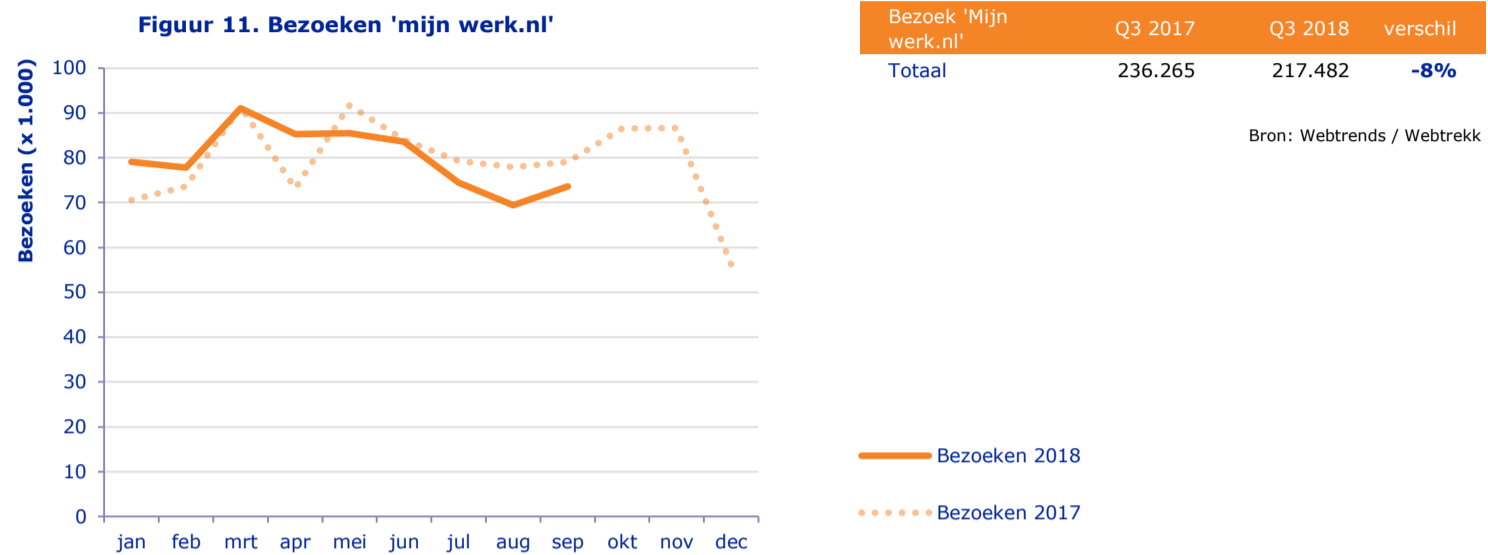
Bron: UWV WERKbedrijf

— Aantal deelnemers 2018
 Aantal deelnemers 2017

2.4 Bezoek werkgevers

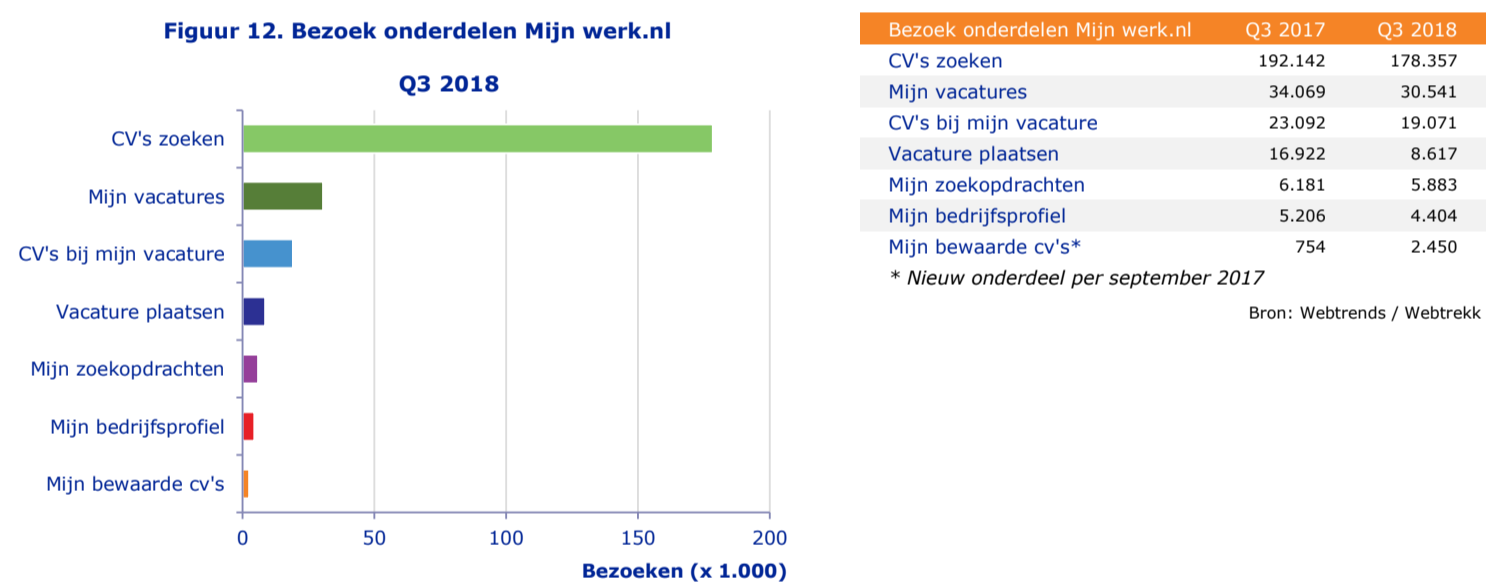
2.4.1 Bezoek 'Mijn werk.nl'

Ook werkgevers hebben toegang tot een persoonlijke omgeving op werk.nl: 'Mijn werk.nl'. Het aantal bezoeken aan deze omgeving nam af met 8% vergeleken met Q3 2017. 'Mijn werk.nl' kreeg in Q3 2018 circa 71.000 bezoeken per maand.



2.4.2 Gebruik onderdelen 'Mijn werk.nl'

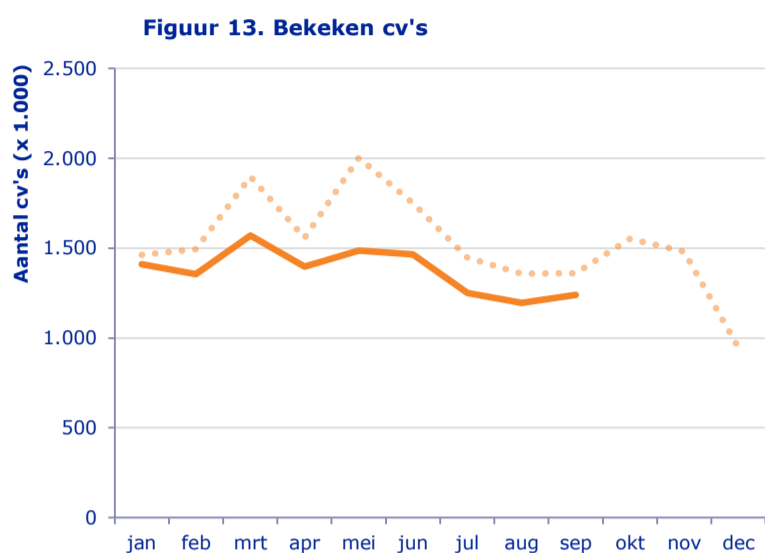
Figuur 5 laat de bezoekcijfers zien van de verschillende onderdelen binnen 'Mijn werk.nl'. Werkgevers gebruiken in deze persoonlijke omgeving voornamelijk het onderdeel 'Cv's zoeken'.



2.4.3 Zoeken en gevonden worden

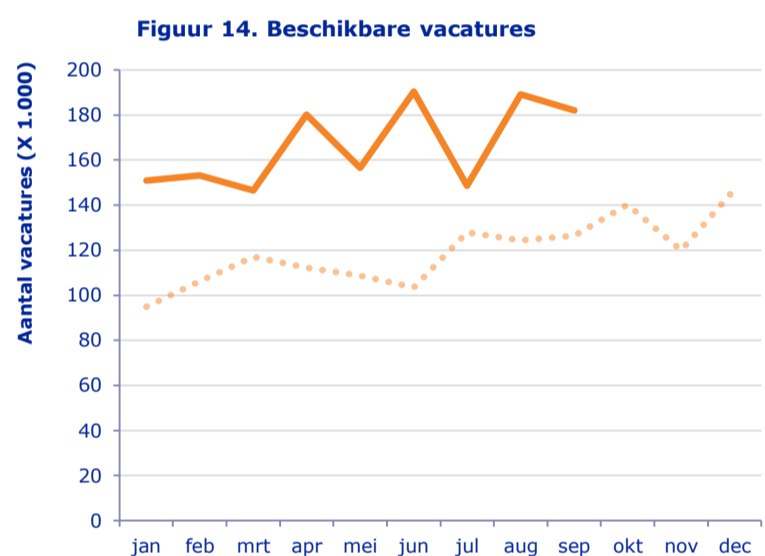
In Q3 2018 daalde het aantal cv's dat werkgevers bekeken met 13% ten opzichte van Q3 2017. In totaal bekeken werkgevers in Q3 2018 circa 1,2 miljoen keer per maand een cv.

Het aantal beschikbare vacatures op werk.nl laat een stijging zien van 37% ten opzichte van Q3 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	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Totaal	4.164.097	3.687.077	-11%

Bron: Webtrends / Webtrekk



Beschikbare vacatures	Q3 2017	Q3 2018	verschil
Gemiddelde	126.252	173.215	+37%

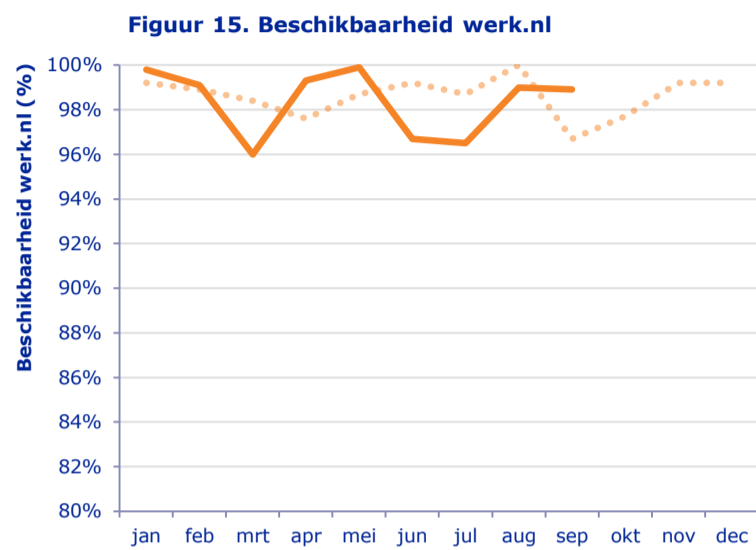
Bron: MIP

2.5 Beschikbaarheid

2.5.1 Beschikbaarheid

Werk.nl was gedurende Q3 2018 voor 98,1% beschikbaar; dat is 0,4%-punt minder dan in Q3 2017.

Dat de site periodiek niet beschikbaar was, kwam grotendeels door geplande werkzaamheden aan de site. Dit soort acties wordt in het weekend uitgevoerd. Gebruikers worden hierover vooraf en tijdens het geplande onderhoud geïnformeerd.



Beschikbaarheid werk.nl	Q3 2017	Q3 2018	verschil*
Gemiddelde	98,5%	98,1%	-0,4%

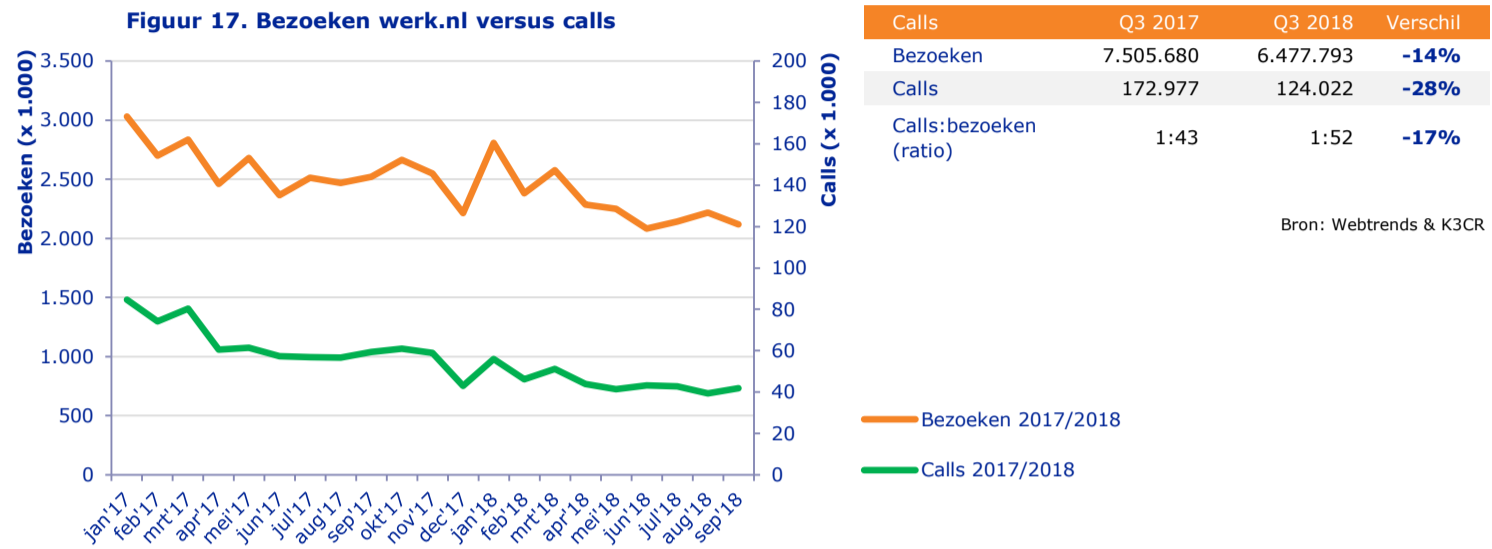
*verschil in %-punten
Bron: Ymor

— 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, nam vergeleken met Q3 2017 af met 17%. Per 52 bezoeken werd gemiddeld 1 maal contact opgenomen met de klantenservice. In vergelijking met Q3 2017 daalde het aantal calls het afgelopen jaar sterker (-28%) dan het aantal bezoeken aan werk.nl (-14%).



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