

Samenvatting Halfjaarrapportage uwv.nl

H1 2019



Bezoek op uwv.nl licht gedaald

Het aantal bezoeken op uwv.nl is licht gedaald. In H1 2018 waren er 25,5 miljoen bezoeken. In H1 2019 daalde dit naar ruim 25,3 miljoen bezoeken. Dit wordt met name veroorzaakt door een daling van het aantal bezoeken aan Mijn UWV doordat de werkloosheid afneemt. Op het open gedeelte (particulieren en werkgevers) en het Werkgeversportaal is wel een stijging van het aantal bezoeken te zien.

Gebruik smartphone blijft toenemen

Het aantal bezoekers dat de smartphone gebruikt om uwv.nl te bezoeken blijft stijgen. In H1 2018 werd gemiddeld tijdens 36% van de bezoeken gebruik gemaakt van de smartphone. In H1 2019 steeg dit naar 44%. Het bezoekaandeel via tablet en smartphone samen was in H1 2019 gemiddeld 51%.

Tevredenheid redelijk stabiel

De tevredenheid over de content, gemeten via de feedback op de pagina's, nam toe in H1 2019 ten opzichte van H1 2018 bij particulieren. De score bij Particulieren verbeterde van 85% naar 87% tevreden. Bij Werkgevers bleef dit gelijk (62%). In de Klantgerichtheidsmonitor zien we wel een lichte daling in de tevredenheid over het gebruik van uwv.nl.

Bezoeken uwv.nl totaal

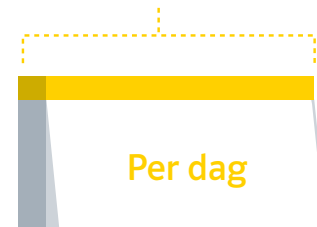
25,3 miljoen



4,2 miljoen

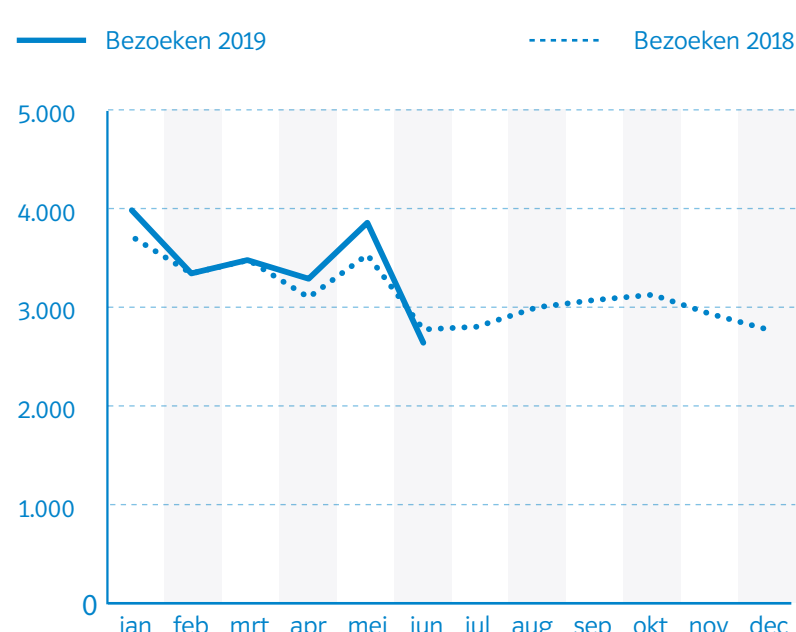


140 duizend



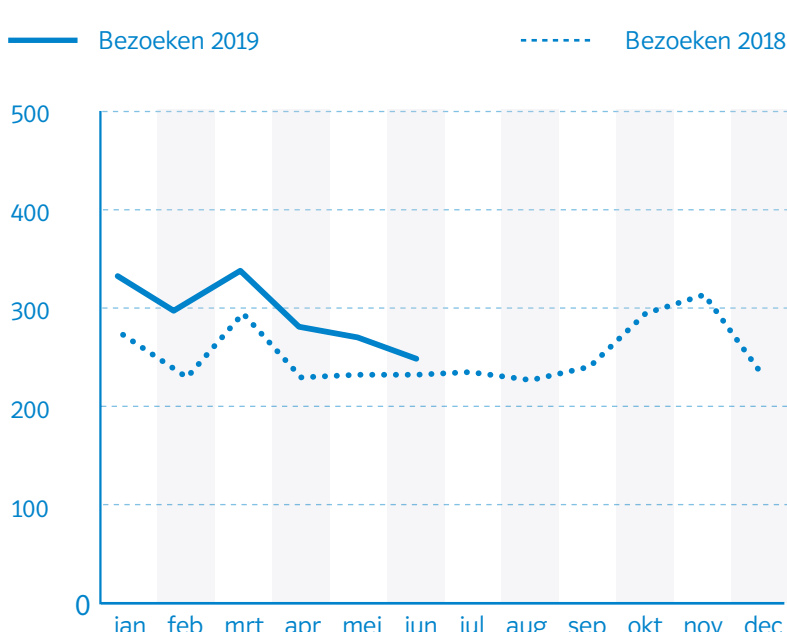
Bezoeken particulieren publiek

(bezoeken x1.000)

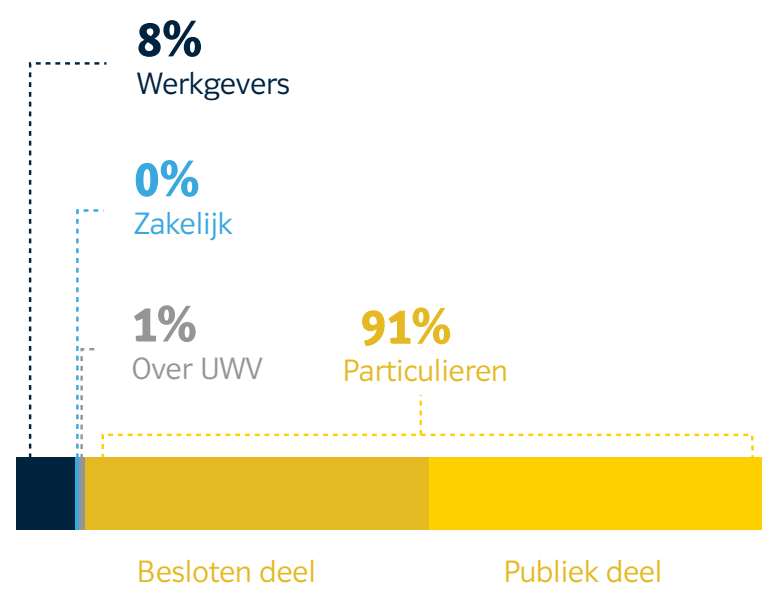


Bezoeken werkgevers publiek

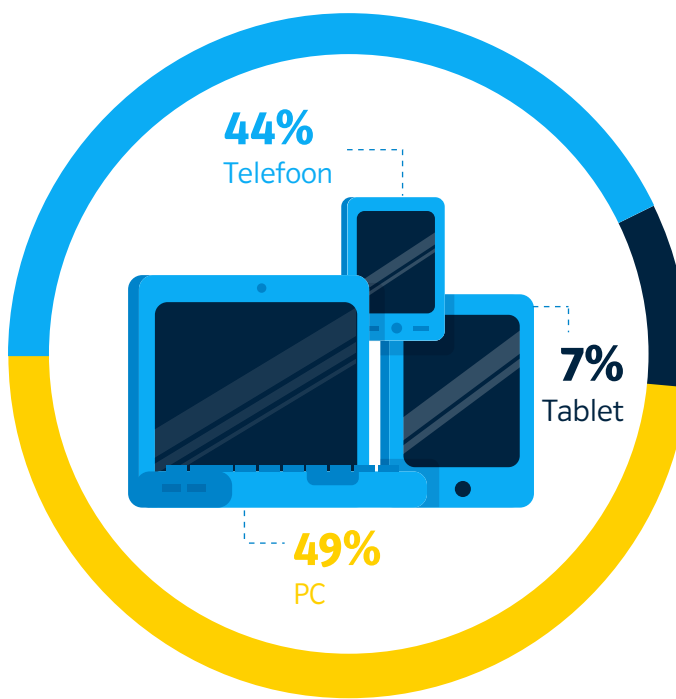
(bezoeken x1.000)



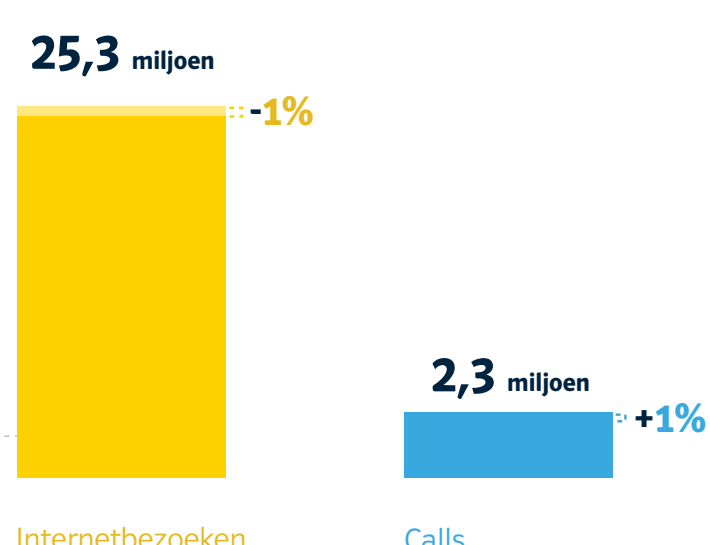
Verhouding onderdelen uwv.nl



Gebruik type apparaat uwv.nl

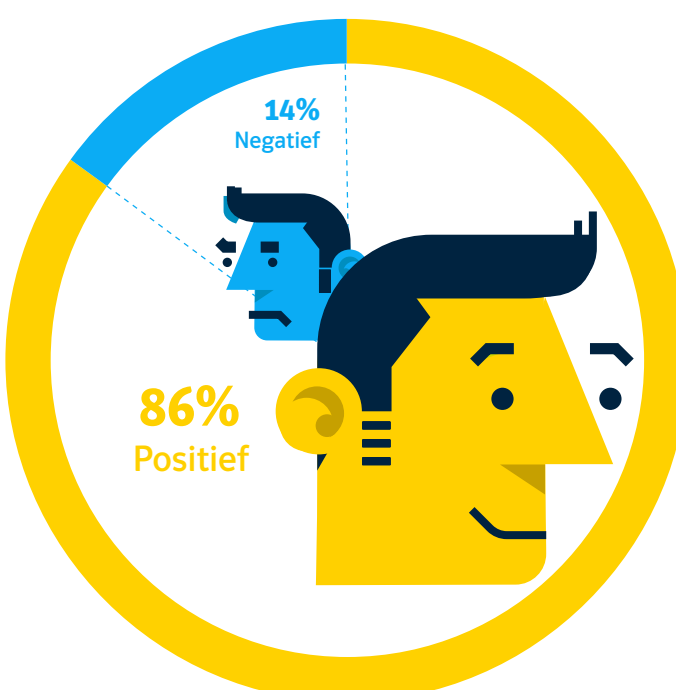


Internetbezoeken versus calls



De percentages laten de stijging of daling zien ten opzichte van H1 2018

Feedback uwv.nl Particulieren



Bron: Webtrekk

Colofon

Uitgave
UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen