

Samenvatting Halfjaarrapportage uwv.nl

1e halfjaar 2018

1e halfjaar 2018



Totaal aantal bezoeken daalt, wel stijging op portalen

Het aantal bezoeken op uwv.nl is gedaald. In H1 2017 waren er ruim 27,3 miljoen bezoeken. In H1 2018 is dit gedaald naar ruim 25,5 miljoen bezoeken. De daling wordt voornamelijk veroorzaakt op het publieke gedeelte van Particulieren. Hier waren 1,2 miljoen bezoeken minder. De daling van de werkloosheid is de belangrijkste reden hiervoor. Alle portalen laten wél een stijging van het aantal bezoeken zien: Mijn UWV heeft 3% meer bezoeken, het Werkgeversportaal en het Zakelijk portaal hebben respectievelijk 4% en 5% meer bezoeken. De bezoekers op de publieke gedeeltes waren in H1 2018 wel tevredener over de content dan in H1 2017. Bij de particulieren is 85% tevreden, een stijging van 2%punt. Bij de Werkgevers steeg de tevredenheid met 4%punt naar 62%. De Task Completion Rate stijgt ook: in H1 2017 kon gemiddeld 81% van de bezoekers hun taak uitvoeren. In H1 2018 was dit 84%.

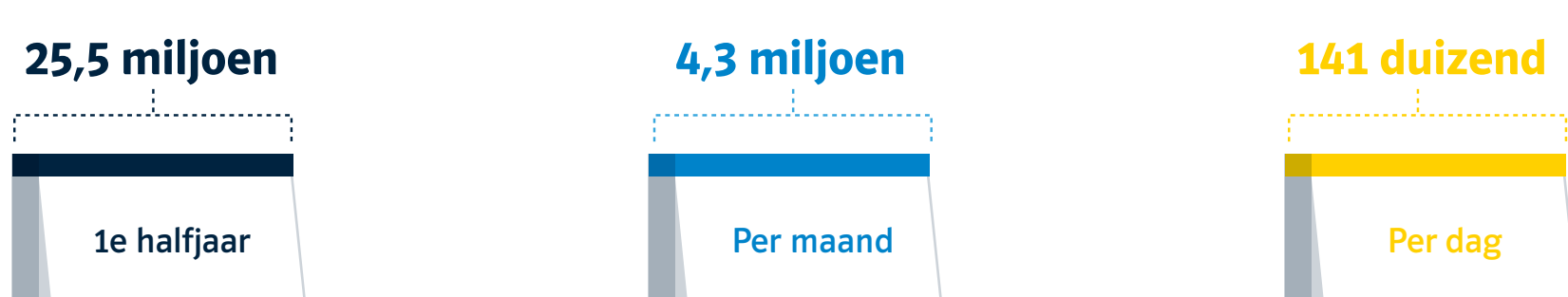
Verhouding online bezoek versus telefonie licht verbeterd

Het aantal binnengekomen telefoongesprekken (calls) daalde in H1 2018 ten opzichte van H1 2017 met 12%. Ook het aantal internetbezoeken daalde in dezelfde periode, maar minder hard, namelijk met 7%. Waar in H1 2017 tegenover elke call 10,6 bezoeken op uwv.nl stonden, steeg dit in H1 2018 naar 11,2 bezoeken per call. Dit is een verbetering van 6%.

Gebruik smartphone blijft toenemen

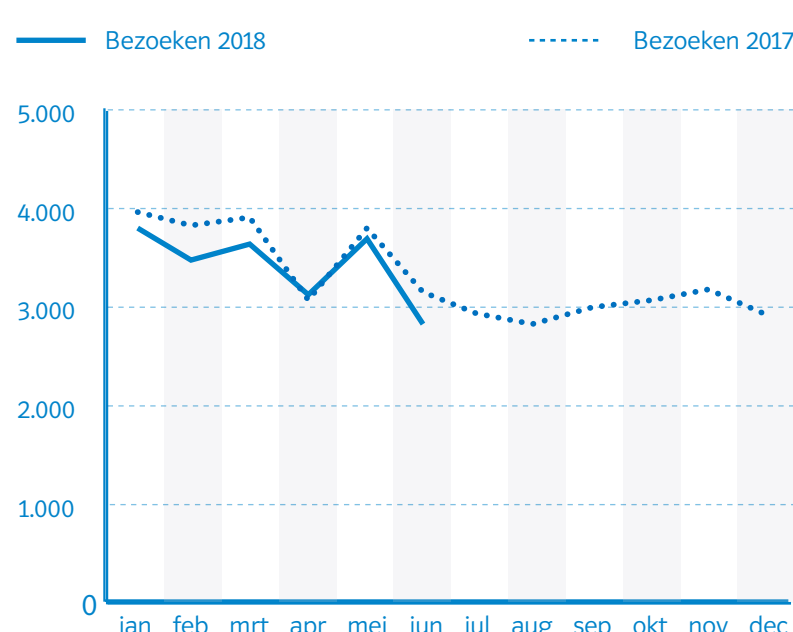
Het aantal bezoekers dat de smartphone gebruikt om uwv.nl te bezoeken blijft stijgen. In H1 2017 maakte gemiddeld 28% van hen gebruik van de smartphone. In H1 2018 steeg dit naar 36%. Het bezoekaandeel via tablet en smartphone samen is in H1 2018 gemiddeld 44%.

Bezoeken uwv.nl totaal



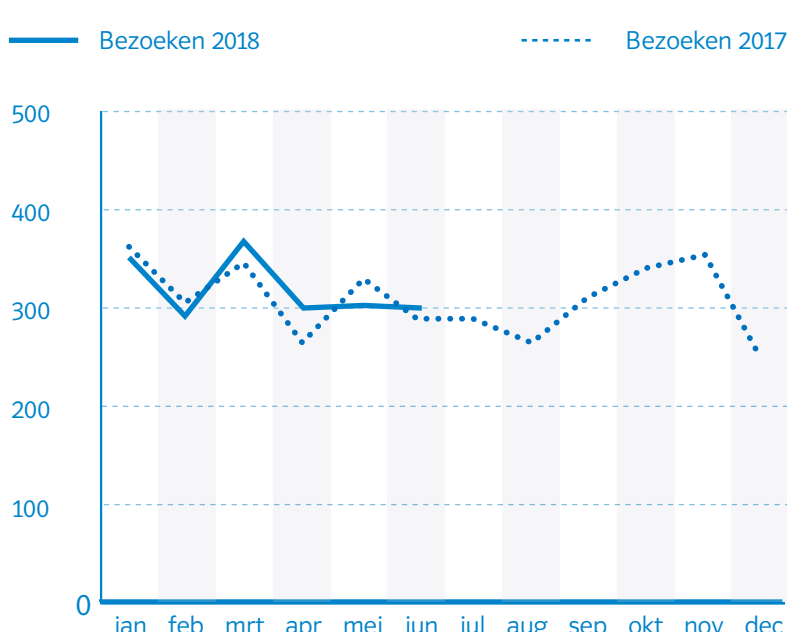
Bezoeken particulieren publiek

(bezoeken x1.000)

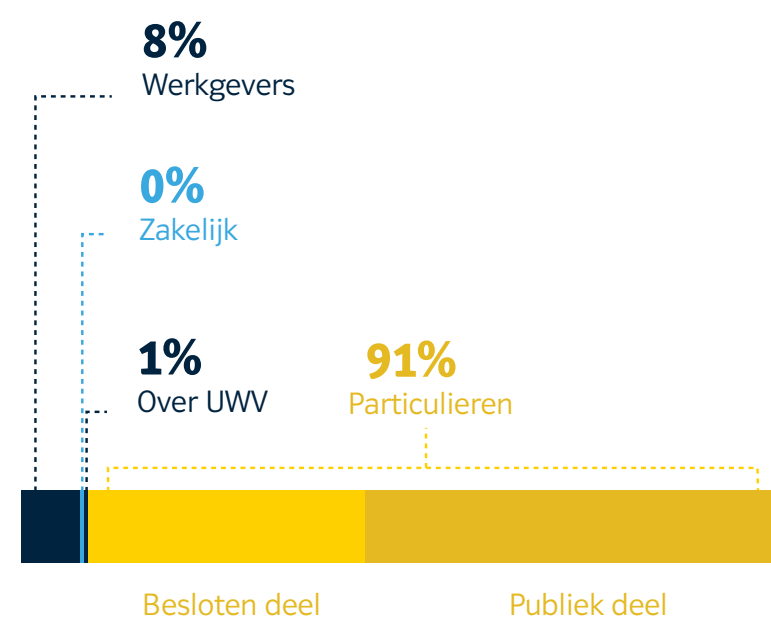


Bezoeken werkgevers publiek

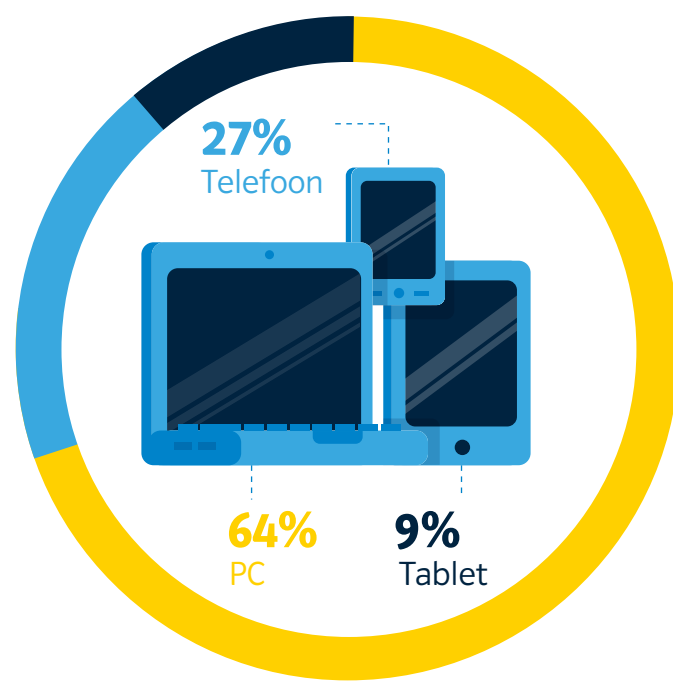
(bezoeken x1.000)



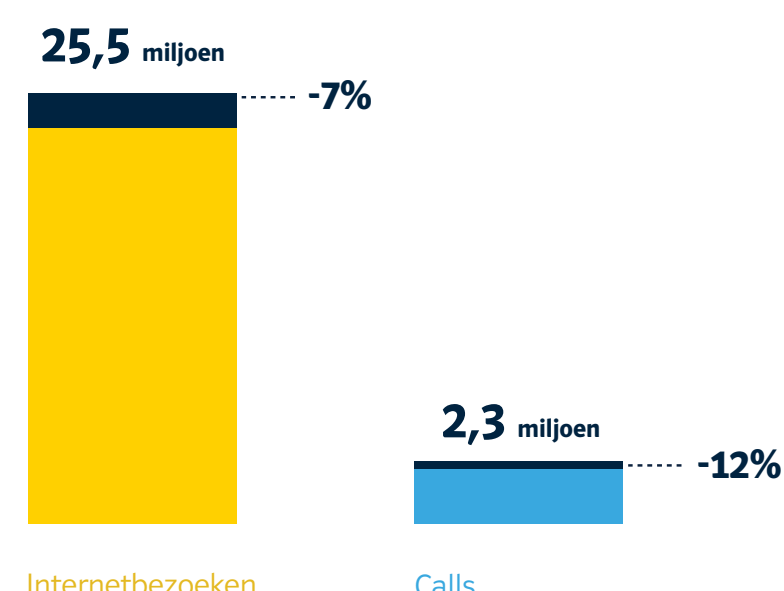
Verhouding onderdelen uwv.nl



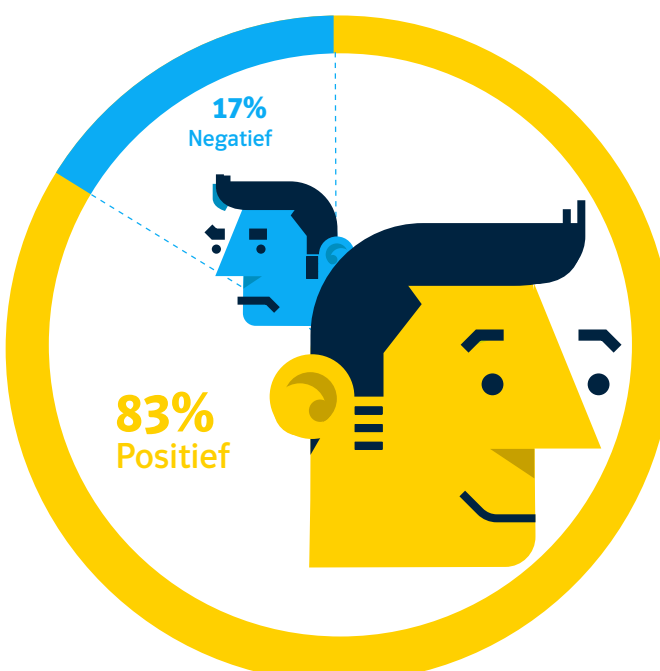
Gebruik type apparaat uwv.nl



Internetbezoeken versus calls



Feedback uwv.nl Particulieren



De percentages laten de stijging of daling zien ten opzichte van H1 2017

Bron: Webtrends, K3CR

Colofon

Uitgave
UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen