

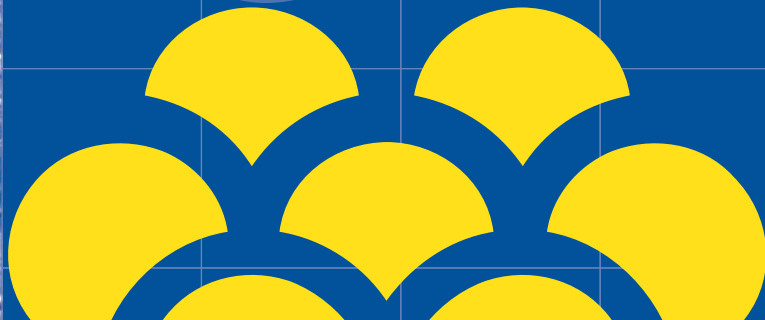


gemeente

**Zoetermeer**

## **onderzoek Digitaal Wmo-loket**

**O&S**  
**Onderzoek & Statistiek**





# Onderzoek digitaal Wmo-loket

mei 2012

Opdrachtgever:  
Inwoners, WZI / Beleid

Martine Kummer; Ali Dekker

Uitvoering:  
Directie Bedrijfsvoering,  
afdeling FB, Onderzoek & Statistiek  
Analyse en verslaglegging

Annemiek van Soest; Bert Ploeger



---

## INHOUDSOPGAVE

1	VERANTWOORDING	5
1.1	inleiding	5
1.2	doelstelling	5
1.2	werkwijze	5
1.3	respons	5
1.4	deze rapportage	5
2	INFORMATIE OP INTERNET	6
2.1	eigen zoekgedrag	6
2.2	belang van informatie over de Wmo op internet	6
3	BEKENDHEID VAN HET DIGITALE WMO-LOKET	7
BIJLAGE I	RECHTE TELLINGEN	9
BIJLAGE II	VRAGENLIJST	10



# 1 VERANTWOORDING

## 1.1 inleiding

In de periode van 7 oktober 2011 tot 10 februari 2012 is een klein onderzoek uitgevoerd naar het gebruik van internet bij het zoeken naar informatie over de Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning). Het onderzoek maakt deel uit van een evaluatie, op basis waarvan wordt besloten over (al dan niet) handhaving van het digitale loket in de huidige vorm.

## 1.2 doelstelling

Het doel van het onderzoek is antwoord te krijgen op de volgende onderzoeksvragen:

- Maken Wmo-cliënten gebruik van internet om informatie over de Wmo in Zoetermeer te zoeken?
- Zijn deze zoekacties succesvol? (vindt men wat men zoekt?);
- Zijn deze zoekacties effectief? (is de gevonden informatie nuttig?);
- Hoe belangrijk achten Wmo-cliënten de digitale beschikbaarheid van informatie over de Wmo in Zoetermeer?
- Is het digitale Wmo-loket bekend onder Wmo-cliënten?

## 1.2 werkwijze

Aan de bezoekers van het fysieke Wmo- (en WZI-)loket (bezoekers met een Wmo-gerelateerde vraag) is een korte schriftelijke vragenlijst voorgelegd, met gesloten vragen. De vragenlijst diende ter plekke te worden ingevuld, zodat de medewerker van het Wmo-loket de invuller zo nodig zou kunnen bijstaan, door een vraag toe te lichten of anders te formuleren.

## 1.3 respons

Van 53 bezoekers is een ingevulde vragenlijst terugontvangen. Er is geen responspercentage vastgesteld, doordat de voorgenomen registratie van het aantal bezoekers aan wie de vragenlijsten zijn aangeboden niet heeft plaatsgevonden. De door de opdrachtgever nagestreefde respons van ca. 250 is niet gerealiseerd. Onderstaand staatje toont de enquêtedata met responsaantallen.

datum	aantal	datum	aantal
07.10.11	4	02.11.11	2
11.10.11	3	04.11.11	1
12.10.11	1	07.11.11	1
13.10.11	2	08.11.11	2
19.10.11	1	09.11.11	1
20.10.11	2	10.11.11	2
24.10.11	3	24.01.12	2
25.10.11	1	25.01.12	5
26.10.11	1	27.01.12	2
31.10.11	4	01.02.12	3
01.11.11	8	10.02.12	2

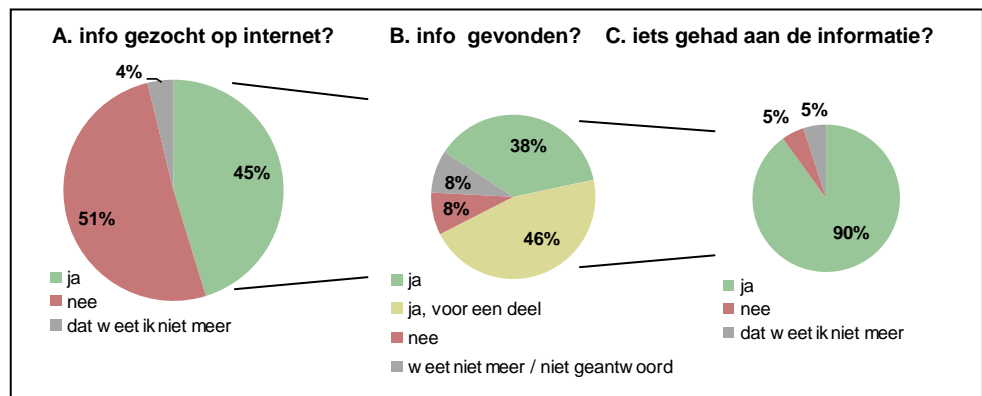
## 1.4 deze rapportage

De onderzoeksvragen worden in hoofdstuk 2 en 3 beantwoord. De resultaten in tabelvorm staan in bijlage I, de enquêtevragen in bijlage II.

# 2 INFORMATIE OP INTERNET

## 2.1 eigen zoekgedrag

Van de respondenten heeft bijna de helft (45%) wel eens op internet gezocht naar informatie over de Wmo of over Wmo-voorzieningen in Zoetermeer. Van hen heeft 84% (deels) gevonden wat hij of zij zocht. Deze groep (van 20 respondenten) beschouwde de gevonden informatie in grote meerderheid als nuttig (had er wat aan gehad). Voor één respondent (weergegeven als 5%) gold dit niet; één respondent kon hierop geen antwoord geven (zie figuur 1).



figuur 1 het zoeken van informatie over de Wmo en Wmo-voorzieningen op internet door bezoekers van het (fysieke) Wmo-loket

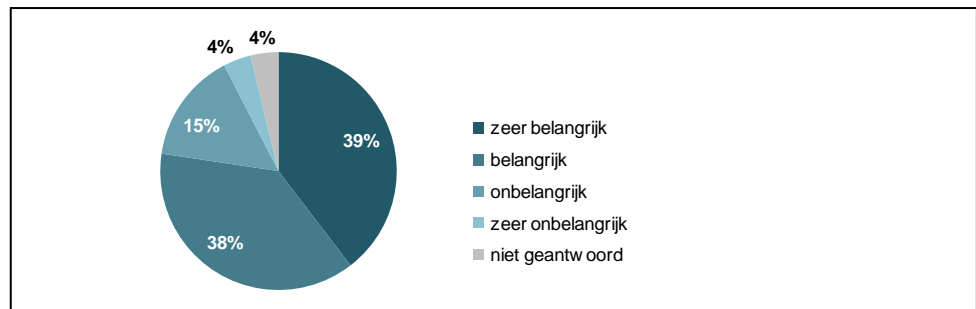
A. wel eens op internet gezocht naar Wmo-informatie (ja/nee; n = 53).

B. heeft de gezochte Wmo-informatie gevonden op internet? (n = 24)

C. was de gevonden informatie nuttig? (n = 20)

## 2.2 belang van informatie over de Wmo op internet

Van alle respondenten vindt ruim driekwart (77%) het belangrijk of zeer belangrijk dat de gemeente Zoetermeer via internet informatie verstrekt over de Wmo en Wmo-voorzieningen; 19% vindt dit onbelangrijk of zeer onbelangrijk (figuur 2).



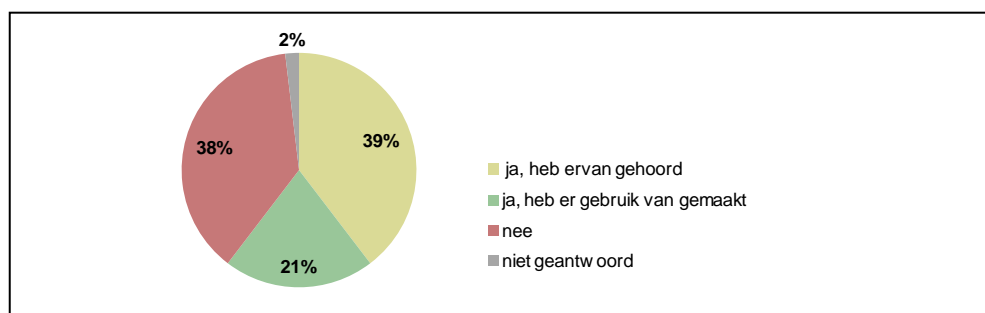
figuur 2 belang dat men toekent aan de verstrekking door de gemeente Zoetermeer van informatie op internet over de Wmo en Wmo-voorzieningen (n = 53)



# 3

## BEKENDHEID VAN HET DIGITALE WMO-LOKET

Van de respondenten kent 60% het digitale Wmo-loket van de gemeente Zoetermeer: 39% heeft er alleen maar van gehoord; 21% heeft er niet alleen van gehoord maar er ook gebruik van gemaakt (figuur 3).



figuur 3 Bekendheid en gebruik van het digitale Wmo-loket (n=53)



## BIJLAGE I rechte tellingen

tabel I-1 *heeft men wel eens op internet gezocht naar informatie over WMO of over WMO-voorzieningen in Zoetermeer?*

	aantal	procent
ja,	24	45,3
nee	27	50,9
dat weet ik niet meer	2	3,8
<b>totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

tabel I-2 *heeft men op internet de informatie gevonden die men zocht?*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	9	17,0	37,5
ja, voor een deel	11	20,8	45,8
nee	2	3,8	8,3
dat weet ik niet meer	1	1,9	4,2
niet geantwoord	1	1,9	4,2
subtotaal	24	45,3	100,0
niet van toepassing	29	54,7	
<b>totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>	

tabel I-3 *heeft men wat aan de op internet gevonden informatie gehad?*

	aantal	procent	procent (geldig)
ja	18	34,0	90,0
nee	1	1,9	5,0
dat weet ik niet meer	1	1,9	5,0
subtotaal	20	37,7	100,0
niet van toepassing	33	62,3	
<b>totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>	

tabel I-4 *bekendheid van het digitale Wmo-loket van de gemeente Zoetermeer*

	aantal	procent
heeft ervan gehoord	21	39,6
heeft er gebruik van gemaakt	11	20,8
nee	20	37,7
niet geantwoord	1	1,9
<b>totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

tabel I-5 *belang voor de respondent van verstrekking van informatie door de gemeente Zoetermeer over de Wmo en Wmo-voorzieningen via internet*

	aantal	procent
zeer belangrijk	21	39,6
belangrijk	20	37,7
onbelangrijk	8	15,1
zeer onbelangrijk	2	3,8
niet geantwoord	2	3,8
<b>totaal</b>	<b>53</b>	<b>100,0</b>

## BIJLAGE II vragenlijst

U heeft zojuist het Wmo-loket van het stadhuis bezocht. Onze vragen gaan niet over dat bezoek, maar over internet en de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning).

Let op: we zijn altijd benieuwd naar uw antwoorden, óók als u zelf geen internetter bent. U kunt de vragen beantwoorden door één vakje, per vraag aan te kruisen. Als er een pijltje (→) staat achter uw antwoord kunt u één of twee vragen overslaan.

Als u verder nog uitleg nodig heeft wil de medewerker van het Wmo-loket u graag helpen.

**1. Heeft u wel eens op internet gezocht naar informatie over de Wmo of over Wmo-voorzieningen in Zoetermeer?**

- ja
- nee → ga naar vraag 4
- dat weet ik niet meer → ga naar vraag 4

**2. Heeft u op internet de Wmo-informatie gevonden die u zocht?**

- ja
- ja, voor een deel
- nee → ga naar vraag 4
- dat weet ik niet meer → ga naar vraag 4

**3. Heeft u wat aan de gevonden informatie gehad?**

- ja
- nee
- dat weet ik niet meer

**4. Kent u het digitale Wmo-loket van de gemeente Zoetermeer?**

- ja, ik heb ervan gehoord
- ja, ik heb er gebruik van gemaakt
- nee

**5. Hoe belangrijk is het voor uzelf dat de gemeente Zoetermeer via internet informatie verstrekt over de Wmo en Wmo-voorzieningen?**

- zeer belangrijk
- belangrijk
- onbelangrijk
- zeer onbelangrijk

**Hartelijk dank voor het invullen**

Wilt u de ingevulde vragenlijst inleveren bij de medewerker met wie u zojuist heeft gesproken?