

# Onlinehulp in Belgische OCMW's

onlinehulprealisaties en -plannen anno 2016 in kaart

**Philippe Bocklandt**  
januari 2017

In opdracht van de Programmatorische Overheidsdienst  
Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding en Grootstedenbeleid

## Colofon

Onlinehulp in Belgische OCMW's  
onlinehulprealisaties en -plannen anno 2016 in kaart

auteur: Philippe Bocklandt  
[philippe.bocklandt@arteveldehs.be](mailto:philippe.bocklandt@arteveldehs.be)

opdrachtgever: Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie,  
Armoedebestrijding en Grootstedenbeleid  
WTC II Building – Toren 2  
Koning Alber II – laan 30  
1000 Brussel

Uitgever: Arteveldehogeschool – Opleiding Bachelor Sociaal werk  
Sint-Annaplein 31  
9000 Gent

Dit rapport is te downloaden via:

<http://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulponderzoek/onlinehulp-ocmw/>

## Inhoud

1.	Situering van de bevraging over onlinehulp in OCMW's en CPAS .....	4
1.1.	Onlinehulp voor welzijn en gezondheid... waar hebben we het over? .....	4
1.2.	Onlinehulp in OCMW's als workshop op "40 jaar OCMW" .....	5
1.3.	Een onlinebevraging bij OCMW's en CPAS.....	5
2.	295 respondenten brengen hun onlinehulpaanbod in kaart .....	6
3.	Een overzicht van onlinehulprealisaties en -plannen in OCMW's.....	7
3.1.	Realisaties en plannen van OCMW's en CPAS i.v.m. informatieve onlinehulptoeepassingen .....	7
3.2.	Realisaties en plannen van OCMW's en CPAS i.v.m. communicatietools voor onlinehulp .....	11
3.3.	Realisaties en plannen van OCMW's en CPAS i.v.m. ondersteunende onlinehulp .....	14
3.4.	Realisaties en plannen van OCMW's en CPAS i.v.m. online dienstverleningstoepassingen .....	17
3.5.	Realisaties en plannen van OCMW's en CPAS i.v.m. online evaluatietoepassingen .....	20
4.	De onlinehulptoeepassingen gerangschikt .....	23
5.	Aan de slag met deze resultaten.....	26
5.1.	Relevantie van deze onlinebevraging voor OCMW's en CPAS .....	26
5.2.	Relevantie van deze onlinebevraging voor koepels en steunpunten.....	26
5.3.	Relevantie van deze onlinebevraging voor de overheid .....	27
5.4.	Relevantie van deze onlinebevraging voor het hoger onderwijs .....	27
5.5.	Inhoudelijke uitdagingen .....	27
6.	Nog meer gedetailleerde info .....	28

## Leeswijzer

Dit rapport bevat de verwerking van de onlinebevraging bij Nederlandstalige Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's) en Franstalige Centres Publics pour l'Aide Social (CPAS) in België omtrent het inzetten of overwegen van onlinehulptoeepassingen in hun werking.

Het rapport kwam tot stand in het kader van het evenement '40 jaar OCMW's' op 15 december 2016 – georganiseerd door de POD Maatschappelijke integratie, Armoedebestrijding, Sociale Economie en Grootstedenbeleid.

In een eerste hoofdstuk wordt deze bevraging dan ook gesitueerd.

Hoofdstuk 2 gaat in op de respons van de bevraging.

Hoofdstuk 3 geeft een globaal overzicht van de onlinehulprealisaties en –plannen van OCMW's en CPAS. De resultaten van deze bevraging bij OCMW's worden ook vergeleken met onlinehulprealisaties en –plannen in verschillende andere deelsectoren van het welzijnswerk en de gezondheidszorg. Hoofdstuk 4 geeft een globale rangschikking van gebruikte en geplande onlinehulptoeepassingen.

Tot slot worden in hoofdstuk 5 uitdagingen opgesomd in verband met onlinehulp in OCMW's.

Onze uitdrukkelijke dank gaat naar alle OCMW- en CPAS-respondenten die de tijd en motivatie gevonden hebben om tijdens de beperkte responsperiode deel te nemen aan deze bevraging. We hopen dan ook dat dit rapport hen verder zal helpen bij het uitwerken van een onlinehulpbeleid. Bedankt ook aan de opdrachtgever voor het vertrouwen en de constructieve samenwerking.

Philippe Bocklandt

# 1. Situering van de bevraging over onlinehulp in OCMW's en CPAS

Om deze bevraging goed te kunnen situeren gaan we achtereenvolgens in op een definiëring van 'onlinehulp voor welzijn en gezondheid', op de workshop onlinehulp op het evenement '40 jaar OCMW' en op de aanpak van deze bevraging.

## 1.1. Onlinehulp voor welzijn en gezondheid... waar hebben we het over?

Onlinehulp voor welzijn en gezondheid omvat elke interventie waarbij gebruik gemaakt wordt van ICT met het oog op het bestendigen of verhogen van welzijn en gezondheid in de ruimste zin van het woord. Onlinehulp kan ingezet worden in het hele continuüm van hulp en zorg.<sup>1</sup> Deze interventies worden ingezet door welzijns- en zorgorganisaties of door hun medewerkers en focussen op de interactie tussen de organisatie, hulpverlener of zorgverstreker enerzijds en de hulpvrager of zorgzoeker anderzijds.

Door ons in deze bevraging in te schrijven in deze definitie van onlinehulp voor welzijn en gezondheid, focussen we op de onlinecontacten tussen OCMW's en hun medewerkers enerzijds en de OCMW-websitebezoekers en -cliënten anderzijds.

Zo is onlinehulpverlening complementair aan cliënten- of klantendossiers in OCMW's.

Onlinehulp kan (een combinatie van) diverse onlinehulptoepassingen inhouden:

*Figuur 1 Overzicht van soorten onlinehulp voor cliëntcommunicatie in welzijns- en zorgorganisaties*



**Informatieve onlinehulptoepassingen** bestaan meestal uit éénrichtingsinformatie op websites vanuit de organisatie naar de doelgroep.

**Online communicatietoepassingen** worden ingezet om digitale communicatie tussen cliënten en hulpverleners te realiseren. Chat, e-mail, fora, en beeldbellen zijn hiervan voorbeelden.

**Ondersteunende onlinehulptoepassingen** worden in (blended) hulpverlening ingezet ter ondersteuning van het begeleidingsproces. Online dagboeken en zelftesten zijn hiervan voorbeelden.

**Online evaluatietoepassingen** zijn bedoeld om bijvoorbeeld tevredenheid, klacht of ervaren baat over de (online) hulpverlening te bevragen.

**Online dienstverleningstoepassingen** helpen het hulp- en zorgproces online faciliteren. Online aanmelden, reminders voor afspraken en dergelijke behoren daartoe.

<sup>1</sup> Bocklandt, P., Adriaensens, E., De Zitter, M., Sap, H. & Vandecasteele A. (2014) Bouwstenen voor een Vlaams Actieplan Onlinehulp. [onderzoeksrapport] Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, p. 30

## 1.2. Onlinehulp in OCMW's als workshop op "40 jaar OCMW"

In OCMW's worden reeds diverse onlinehulptoepassingen ingezet: websites worden ontwikkeld, de rechtenverkenner en budgetteringstools worden gebruikt. Een systematisch zicht op welke onlinehulptoepassingen in de OCMW's ingezet worden en welke onlinehulpplannen de OCMW's hebben, ontbreekt evenwel. Omdat online communiceren steeds meer – ook in welzijns-, hulp- en dienstverlening – als communicatievorm gebruikt wordt, wil de overheid in het kader van de viering van 40 jaar OCMW daaraan ook de nodige aandacht besteden.

Op het "evenement 40 jaar OCMW" wordt onlinehulp als één van de 9 thematische werkgroepen geprogrammeerd.

In het programma wordt de werkgroep OCMW Online als volgt omschreven :

*"In 2015 beschikte 82 % van de huishoudens over een internetverbinding, bij huishoudens met kinderen is dit zelfs 95 %. De steeds ruimere verspreiding van internetgebruik, in alle bevolkingslagen, biedt een enorm potentieel aan de OCMW's om in contact te treden met potentiële gebruikers. Daarnaast zien we een stijgende ontwikkeling van onlinehulptoepassingen bij welzijns- en zorgorganisaties.*

*Mobiele apps, websites, groepsdiscussies, fora, videocommunicatie en games met een leerdoel worden ingezet om de hulpverlening aan te vullen en te versterken. In deze werkgroep zullen de mogelijkheden van de inzet van internettechnologie in een hulpverleningsproces toegelicht worden en zullen de mogelijkheden, maar ook obstakels om deze in een OCMW-context toe te passen verkend worden."*<sup>2</sup>

Concreet kunnen de doelstellingen als volgt omschreven worden :

- Een overzicht bieden van de waaier aan mogelijkheden inzake onlinehulpinstrumenten;
- Terugkoppeling van de bevraging hieromtrent bij de OCMW's;
- Identificatie van uitdagingen en obstakels bij de OCMW's m.b.t. onlinehulpverlening;
- Bereidheid, interesse van OCMW's om een pilootproject te ontwikkelen.

## 1.3. Een onlinebevraging bij OCMW's en CPAS

In voorbereiding van de workshop op de viering van 40 jaar OCMW's werd er voor geopteerd om alle OCMW's en CPAS een onlinebevraging voor te leggen omtrent hun onlinehulpaanbod en -plannen.

Deze opdracht werd toegewezen aan de Arteveldehogeschool – Opleiding sociaal werk zodat de resultaten van deze bevraging ook konden vergeleken worden met een gelijkaardige bevraging die de hogeschool in 2015 uitvoerde bij welzijns- en gezondheidsorganisaties in het kader van het Flanders' Carecongres onlinehulp voor welzijn en gezondheid<sup>3</sup>.

Concreet doel van deze onlinebevraging is het zicht krijgen op de onlinehulptoepassingen die reeds gebruikt of binnen de twee jaar gepland of overwogen worden.

De onlinevragenlijst<sup>4</sup> werd verzonden aan alle Nederlandstalige OCMW's en Franstalige CPAS op 16 november 2016 via een mailing door de POD Maatschappelijke Integratie. Een herinneringsmail werd verstuurd op 24 november 2016. De bevraging werd afgesloten op 5 december 2016.

De bevraging focuste op de vijf soorten onlinehulp zoals ze hierboven werden beschreven. Bij elke soort onlinehulp werden diverse onlinehulptoepassingen gesuggereerd. Telkens werd daarbij gevraagd of

---

<sup>2</sup> POD Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding, Sociale Economie en Grootstedenbeleid (2016) Draaiboek voor de werkgroep – OCMW online [interne nota] Brussel: POD Maatschappelijke integratie

<sup>3</sup> Bocklandt, P. & Vanhove, T. (2015) Onlinehulp in verscheidenheid – onlinehulptoepassingen voor welzijn en gezondheid in Vlaanderen anno 2015 in kaart. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

<sup>4</sup> Zie bijlage: de onlinebevraging 'Onlinehulpaanbod van OCMW's' en 'L'assistance en ligne offerte par les CPAS'

het OCMW of CPAS deze onlinehulpmogelijkheid voorziet. Volgende antwoordmogelijkheden konden aangekruist worden:

- Ja;
- Neen en we overwegen dat ook niet;
- Nog niet, maar we plannen dat wel de komende twee jaar.

Bij elke soort onlinehulptoepassingen werd ook de link gelegd naar voorbeelden van dergelijke onlinehulptoepassingen:

- Voor informatieve onlinehulptoepassingen in het Nederlands: <http://ow.ly/1TM6304ISGg>
- Voor informatieve onlinehulptoepassingen in het Frans: <http://ow.ly/awvk3067i9n>
- Voor online communicatietoepassingen in het Nederlands: <http://ow.ly/7V7m304IXoD>
- Voor online communicatietoepassingen in het Frans: <http://ow.ly/JEkX3066x8D>
- Voor ondersteunende onlinehulptoepassingen in het Nederlands: <http://ow.ly/ITST304J07D>
- Voor ondersteunende onlinehulptoepassingen in het Frans: <http://ow.ly/YxTv3067k9F>
- Voor online dienstverleningstools in het Nederlands: <http://ow.ly/FX5f304J3Aw>
- Voor online dienstverleningstools in het Frans: <http://ow.ly/JkdL3066Dsx>
- Voor online evaluatietoepassingen in het Nederlands: <http://ow.ly/vy91304JaM0>
- Voor online evaluatietoepassingen in het Frans: <http://ow.ly/R9jw3066xfO>

Bij sommige onlinehulptoepassingen werd gevraagd naar meer concrete informatie of links, bijvoorbeeld wat betreft het inzetten van 'serious games' of de concrete invulling van een rubriek 'Frequently Asked Questions'.

## 2. 295 respondenten brengen hun onlinehulpaanbod in kaart

Alle 589 OCMW's en CPAS kregen deze onlinebevraging.

De onderzoekers kregen van 295 OCMW's en CPAS volledig ingevulde enquêtes binnen.

Daarvan beantwoordden 173 respondenten de Nederlandstalige bevraging.

102 antwoorden betroffen het onlinehulpaanbod en -plannen van OCMW's in hun geheel.

71 antwoorden gingen om het onlinehulpaanbod en -plannen van deelwerkingen of diensten van een OCMW.

Deze antwoorden kwamen uit 160 verschillende gemeenten.

De Franstalige bevraging werd ingevuld door 122 respondenten.

91 antwoorden betroffen het onlinehulpaanbod en -plannen van CPAS in hun geheel.

31 antwoorden gingen om het onlinehulpaanbod en -plannen van deelwerkingen of diensten van een CPAS.

Deze antwoorden kwamen uit 116 verschillende gemeenten.

Uit 276 OCMW's/CPAS van de 589 Belgische gemeenten kregen we dus een volledig ingevuld antwoord. 47% van de directies van de OCMW's en CPAS vonden het dus zinvol en haalbaar om hun onlinehulp-realisaties en -plannen tijdens deze bevragingperiode van 3 weken in kaart te brengen.

Deze responsgraad is vrij hoog. Ter vergelijking: soortgelijke bevraging naar onlinehulpaanbod en -plannen bij Vlaamse welzijns- en gezondheidsorganisaties werd door 344 van de 2.025 organisaties ingevuld. Dat is een responsgraad van 17 %.

### 3. Een overzicht van onlinehulprealisaties en -plannen in OCMW's

In dit hoofdstuk presenteren we de onlinehulprealisatie en -plannen van OCMW's en CPAS per soort onlinehulptoepassing.

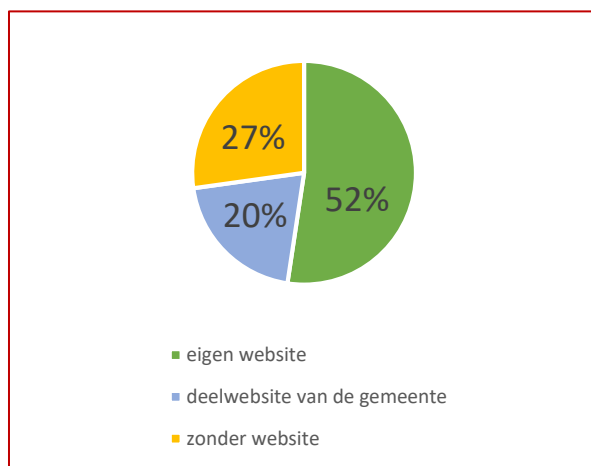
Telkens geven we een globaal percentage voor de Belgische OCMW's /CPAS.

Daarna maken we ook de opsplitsing tussen het Nederlandstalig OCMW- en Franstalig CPAS-aanbod. Tenslotte maken we ook de vergelijking van het Nederlandstalig OCMW-aanbod met het onlinehulp-aanbod van Vlaamse welzijns- en zorgorganisaties. Een vergelijking van het Franstalig CPAS-aanbod met het onlinehulp-aanbod van Franstalige welzijns- en zorgorganisaties kan niet gemaakt worden omdat deze laatste gegevens niet voor handen zijn.

#### 3.1. Realisaties en plannen van OCMW's en CPAS i.v.m. informatieve onlinehulptoepassingen

Informatieve onlinehulptoepassingen zijn vaak te vinden op de website van het OCMW of CPAS.

*Figuur 2: percentage Belgische OCMW's die beschikken over een website*



52 % van de Belgische OCMW-respondenten beschikt over een eigen website.

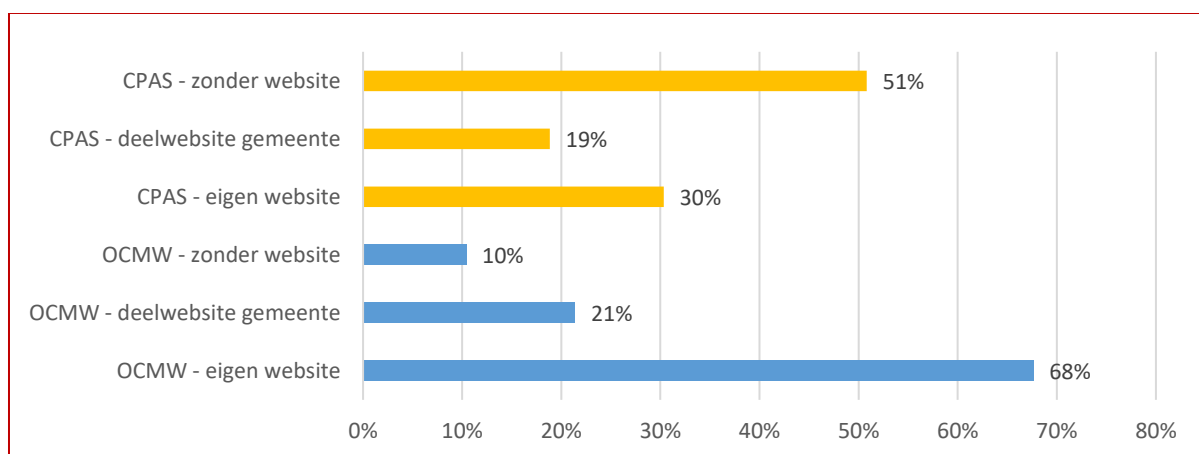
Bij 20 % van deze OCMW-respondenten is hun websiteruimte geïntegreerd in de gemeentelijke website.

27 % van de OCMW-respondenten geeft aan dat ze niet over informatieve onlinehulptoepassingen op een website beschikken.

We krijgen een genuanceerder beeld als we deze gegevens opsplitsen tussen Nederlandstalige OCMW's en Franstalige CPAS.

N = 295

*Figuur 3: percentage OCMW's en CPAS dat over een website beschikt*

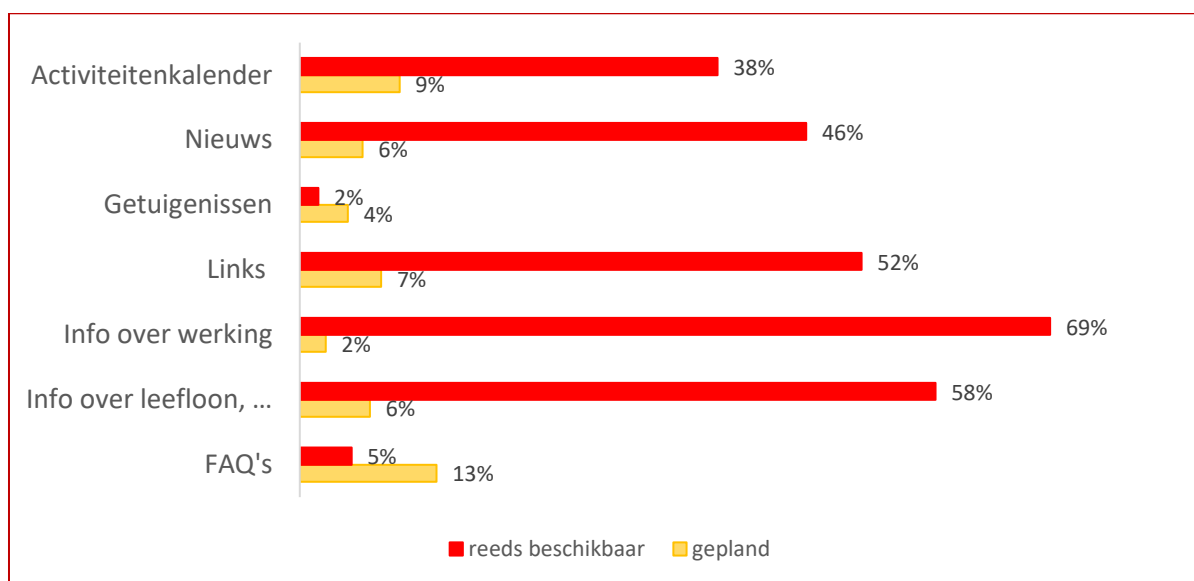


N = 295

Bij de Franstalige CPAS heeft 30 % een eigen website en heeft 19 % van de respondenten webruimte op de gemeentelijke website. Maar 51 % van de CPAS heeft geen informatieve onlinetoepassingen. Bij de Nederlandstalige OCMW-respondenten heeft 68 % een eigen website en 21 % heeft webruimte op de gemeentelijke website. 10 % van de Nederlandstalige OCMW's beschikt niet over een informatief webaanbod.

Informatieve onlinehulptoepassingen zijn onlinetools die organisaties inzetten om hun doelgroep te informeren. Interactie hierbij is vaak onmogelijk. In een beperkt aantal situaties kan op deze statische info gereageerd worden. Maar er is geen sprake van interacties tussen een hulpvrager en een hulpverlener. In de enquête werd gevraagd of organisatie een activiteitenkalender, een nieuwsrubriek, getuigenissen van cliënten, links, info over de werking, inhoudelijke info over OCMW-thema's of een rubriek met *frequently asked questions* (veelgestelde vragen) aanbieden of plannen.

Figuur 4: percentage OCMW's in België dat informatieve onlinehulptoepassingen realiseert of plant



N = 295

Meer dan de helft van de Belgische OCMW-respondenten stelt online info over de werking van het OCMW (69%) en inhoudelijke info over leefloon en dergelijke (58%) ter beschikking. Daarenboven leggen ze links (52%) naar andere organisaties die een hulp- en zorgaanbod realiseren.

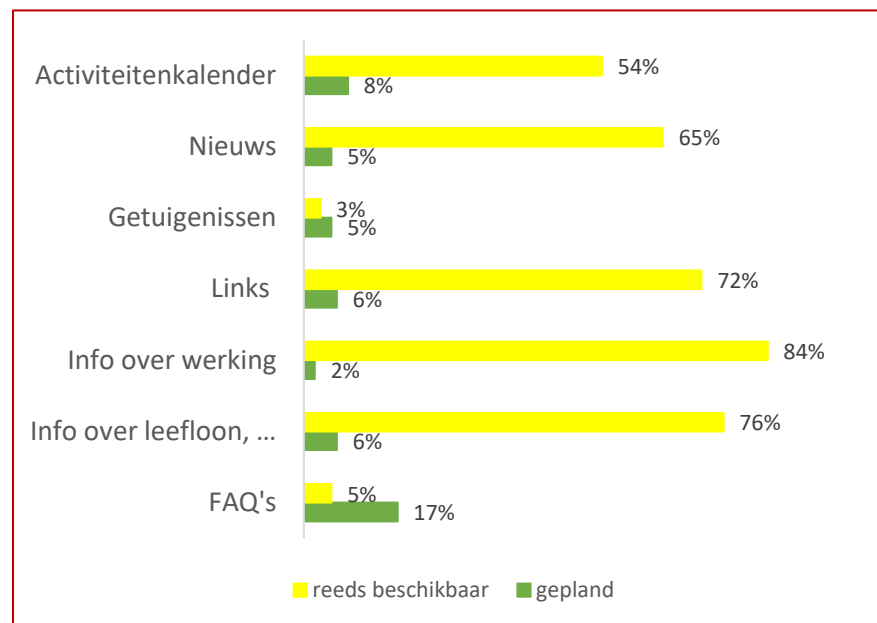
Voor het grote % van de OCMW's die inhoudelijke info op de website plaatsen, is opvallend (58%). Websites worden in welzijnswerk en gezondheidszorg vaak gebruikt om info te geven over de eigen werking van de organisatie (diensten, openingsuren, ...). Een inhoudelijk welzijns- en zorgaanbod ontbreekt vaak. Dit is dus een sterk punt in OCMW's. Belangrijke kanttekening hierbij is dat deze inhoudelijke informatie veel vakjargon en grote tekstblokken bevat. Deze vaak juridische teksten en opsommingen van erkenningsvoorwaarden zullen dan wel correct zijn – maar wat cliëntgerichtheid en gebruiksvriendelijkheid betreft, kan er nog veel verbeteren.

Een nieuwsrubriek (bij 46% van de respondenten) en een activiteitenkalender (bij 38 %) zorgt bovendien voor up-to-date info. Er wordt veel minder aandacht besteed aan een rubriek met veelgestelde vragen (5%) of aan getuigenissen (2%). De getuigenissen bevatten meestal verhalen van cliënten over hun ervaringen met het hulp- en zorgaanbod.

Een beperkt % van de OCMW-respondenten (2% tot 13%) plant ook nog een uitbreiding van dit informatieve onlinehulpaanbod.

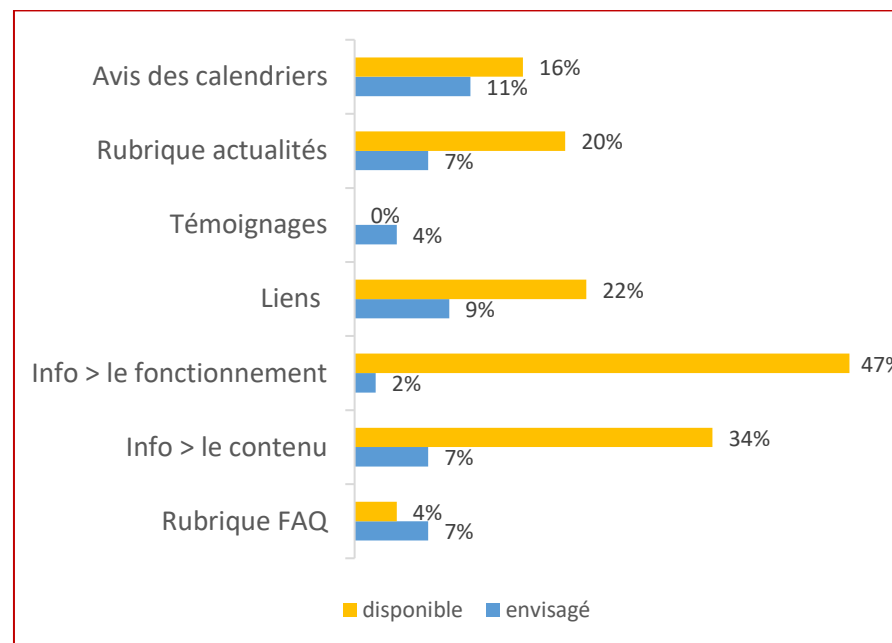


Figuur 5: Percentage Nederlandstalige OCMW's dat informatieve onlinehulptoepassingen realiseert of plant



N = 173

Figuur 6: Percentage Franstalige CPAS dat informatieve onlinehulptoepassingen realiseert of plant

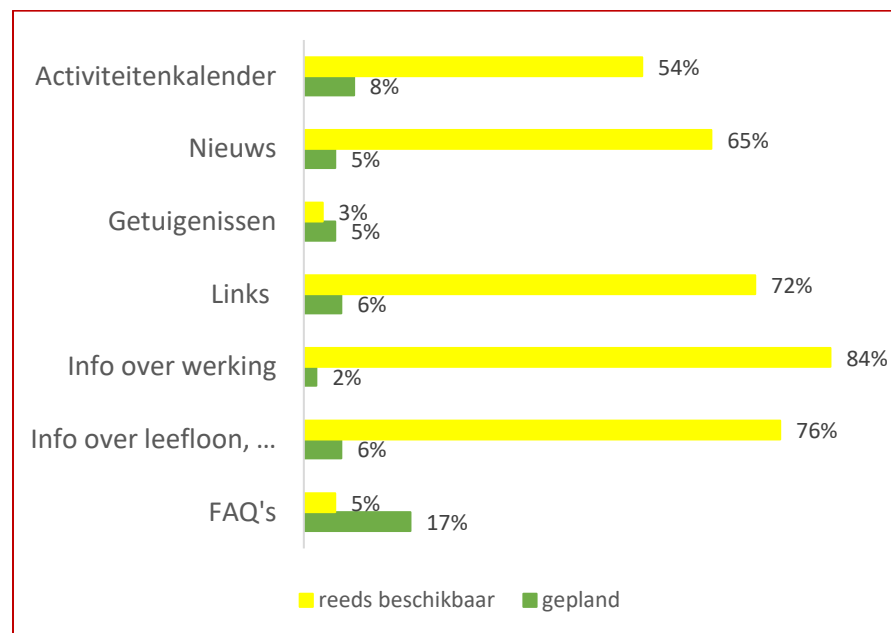


N = 122

Een vergelijking tussen het informatieve onlinehulpaanbod van Nederlandstalige OCMW's en Franstalige CPAS geeft een genuanceerder beeld:

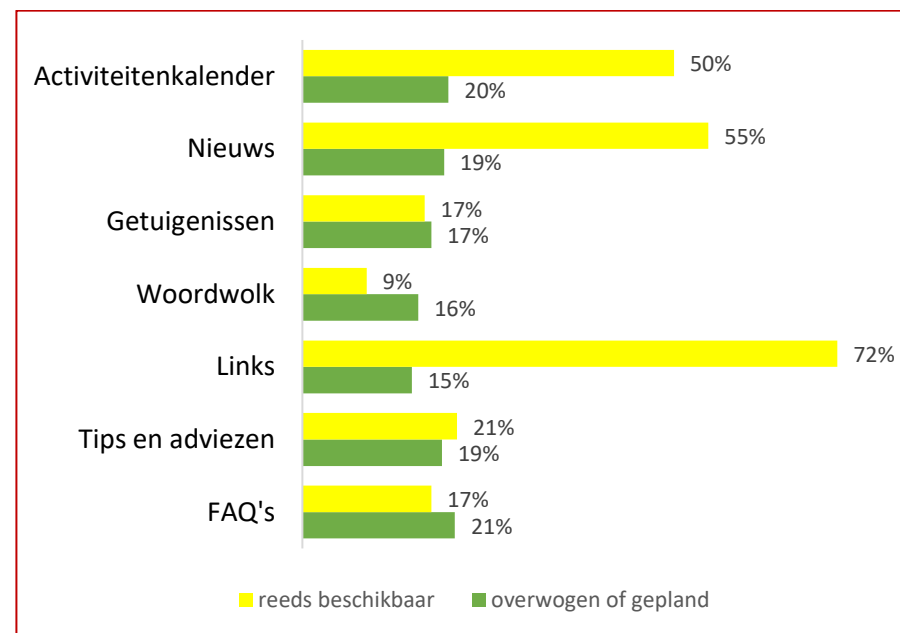
- Meer dan  $\frac{3}{4}$  van de Nederlandstalige OCMW-respondenten bieden op hun websites info over de werking van het OCMW en inhoudelijke info over bijv. leefloon en de voorwaarden om dit leefloon te krijgen. Bij Franstalige CPAS gaat dit respectievelijk over 47 % en 34 % van de CPAS.
- 70 % van de OCMW-respondenten legt links naar andere websites. Bij de CPAS doet 22 % dit.
- In meer dan de helft van de OCMW's wordt op de website een nieuwsrubriek en/of een activiteitenkalender voorzien. Dat is bij 16% tot 20 % van de CPAS het geval.
- Maximaal 10 % van de OCMW's of CPAS plant ook een uitbreiding van het informatieve onlinehulpaanbod.

Figuur 7: percentage Nederlandstalige OCMW-respondenten dat informatieve onlinehulptoeepassingen realiseert of plant



N = 173 organisaties

Figuur 8: Percentage welzijns- en zorgrespondenten dat informatieve onlinehulptoeepassingen inzet of overweegt



N = 344 organisaties

Bovenstaande figuren vergelijken het informatieve onlinehulpaanbod van Nederlandstalige OCMW's met het informatieve onlinehulpaanbod van Vlaamse welzijns- en zorgorganisaties uit met name: het algemeen welzijnswerk, jongerenwelzijn, de centra voor leerlingenbegeleiding, de ambulante geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg, de sector welzijn voor kinderen en hun gezinnen, opvoedingsondersteuningsorganisaties, organisaties voor personen met een beperking en de ouderenzorg.<sup>5</sup> De vergelijking kan slechts ten dele gebeuren omdat de bevragingen niet identiek waren.

Opvallende gelijkenissen zijn de aandacht die organisaties uit beide sectoren besteden aan een activiteitenkalender, een nieuwsrubriek en aan links naar andere organisaties.

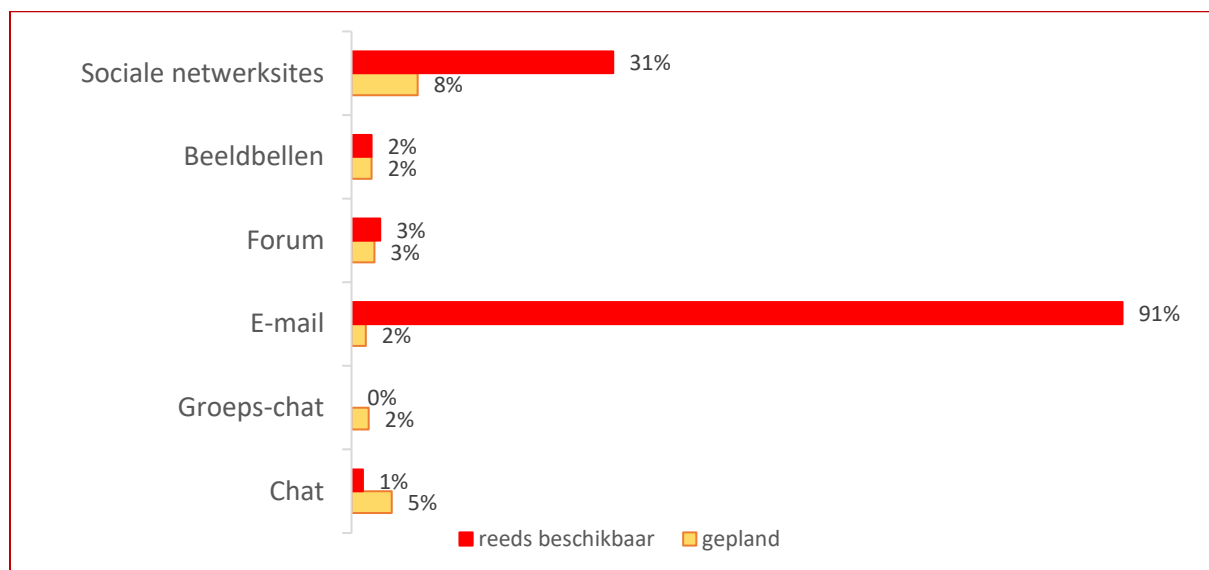
Opvallend verschil is de grotere aandacht die OCMW's besteden aan inhoudelijke info (tegenover de beperkte aandacht aan een woordwolk of tips en adviezen in de welzijns- en zorgorganisaties). In die laatste organisaties wordt dan weer meer aandacht besteed aan getuigenissen dan op de OCMW-websites.

<sup>5</sup> Bocklandt, P. & Vanhove, T. (2015) Onlinehulp in verscheidenheid – onlinehulptoeepassingen voor welzijn en gezondheid in Vlaanderen anno 2015 in kaart. Leuven: Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.

### 3.2. Realisaties en plannen van OCMW's en CPAS i.v.m. communicatietools voor onlinehulp

Communicatietools voor onlinehulp zijn onlinetoepassingen die vooral ingezet worden om de online interactie tussen hulpvragers enerzijds en OCMW-medewerkers anderzijds te realiseren. In de enquête werd gevraagd of e-mail, chat, groeps-chat, een forum, beeldbellen (bijvoorbeeld Skype) of sociale netwerksites werden ingezet of gepland.

Figuur 9: Percentage Belgische OCMW's of CPAS dat online communicatietools realiseert of plant



N = 295

91 % van de Belgische OCMW's en CPAS geeft aan dat de burger via e-mail het OCMW of één van de medewerkers kan bereiken. E-mail is een communicatiemiddel dat eerder geruisloos in de werking van organisaties is binnengeslopen. Vele medewerkers beschikken over een e-mailadres, waardoor hulpvragers spontaan dit kanaal gebruiken om hun hulp- en zorgvragen te formuleren. Uit onderzoek van Saelens (et al)<sup>6</sup> blijkt dat er inderdaad hulpvragen via e-mail worden geformuleerd, maar daarom is er nog geen sprake van e-mailhulp. Er wordt een grote verscheidenheid vastgesteld in de wijze waarop een medewerker antwoordt op e-mailhulpvragen. Sommige medewerkers verwijzen voor inhoudelijke vragen enkel door naar de momenten waarop een medewerker face-to-face bereikbaar is. Andere medewerkers gaan inhoudelijk op de hulpvraag in en bezorgen (vaak via meerdere mails over en weer) een gedocumenteerd antwoord. In vele organisaties ontbreekt overigens een duidelijk e-mailhulpbeleid.

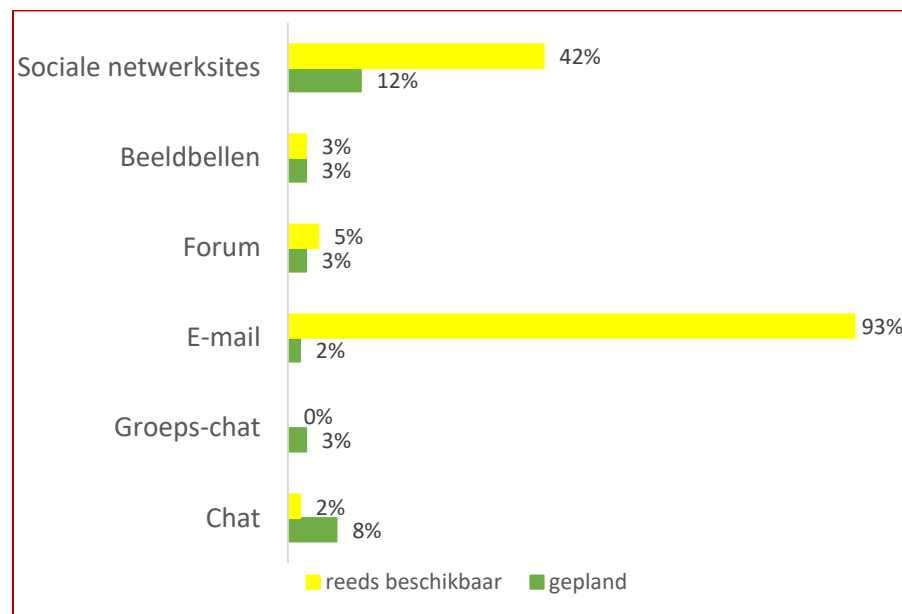
Andere online communicatietoepassingen zoals beeldbellen (bijv. Skype), een forum, groeps-chat of 1-op-1-chat worden slechts heel sporadisch (max. 3%) of niet ingezet.

OCMW's of CPAS plannen op dit vlak ook weinig of geen nieuw aanbod.

31 % van de OCMW's of CPAS is ook actief op sociale netwerksites en 8 % van de respondenten heeft dat gepland.

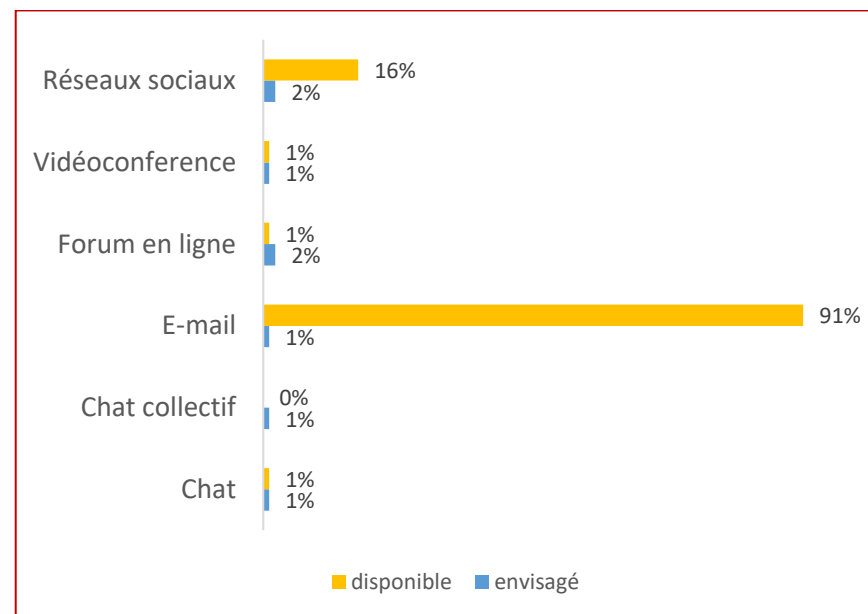
<sup>6</sup> Saelens, S., Vandecasteele, A., Vanhove, T., Bocklandt, P. & Debruyne, H. (2012) Optim@il – een nieuwe methodiek voor e-mailhulpverlening. Gent: Arteveldehogeschool.

Figuur 10: Percentage Nederlandstalige OCMW's dat online communicatietools realiseert en plant



N = 173

Figuur 11: Percentage Franstalige CPAS dat online communicatietools realiseert of plant

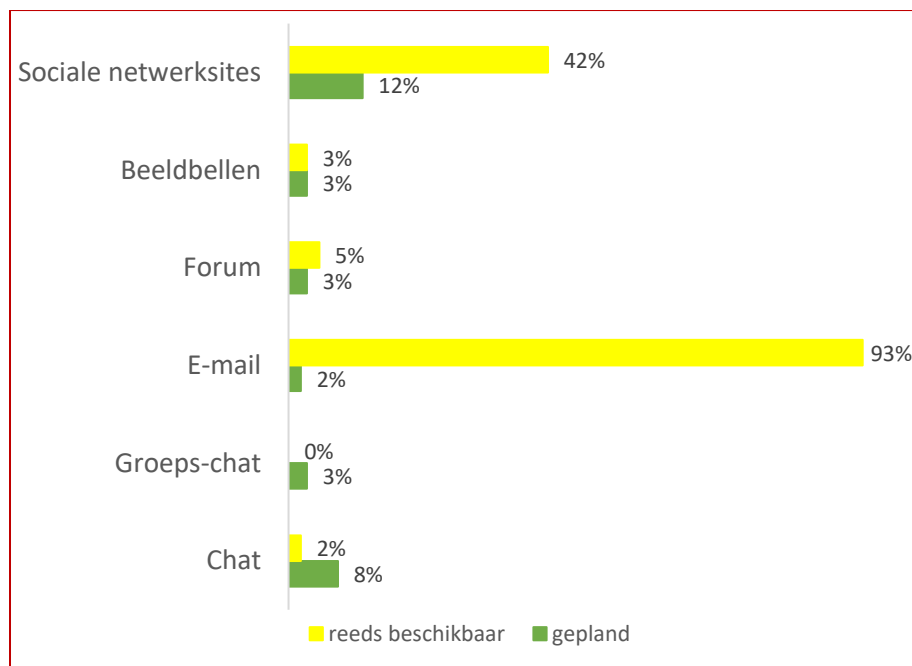


N = 122

Opvallende gelijkheid is dat e-mail zowel door meer dan 90 % van de Nederlandstalige OCMW's als door meer dan 90 % van de Franstalige CPAS wordt ingezet. Bovendien zijn noch OCMW's noch CPAS uitblinkers in het inzetten van andere online communicatietools zoals beeldbellen, forum of chat.

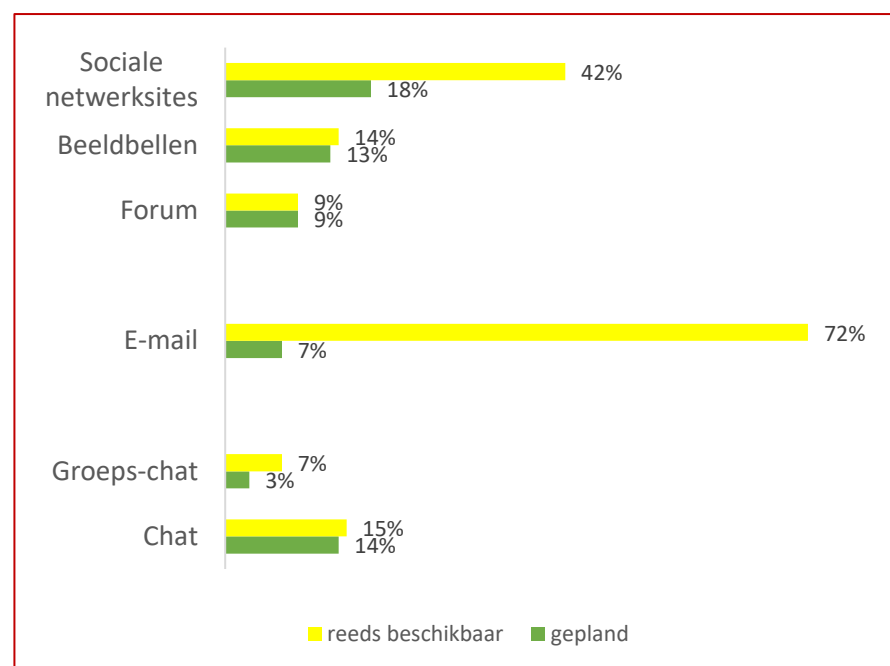
De interesse (zowel in realisatie als in plannen) om ook actief te zijn op sociale netwerksites is groter bij de Nederlandstalige OCMW's dan bij de CPAS. Uit user experience in Vlaanderen weten we dat bijvoorbeeld Facebook meer en meer ook als 'sociale kaart' gebruikt wordt. Toch zinvol om te overwegen om het OCMW- of CPAS-aanbod ook daar bekend te maken.

*Figuur 12: Percentage Nederlandstalige OCMW-respondenten dat online communicatietools realiseert of plant*



N = 173

*Figuur 13: Percentage Vlaamse welzijns- en zorgrespondenten dat communicatietools realiseert of plant*



N = 344

OCMW-respondenten geven aan dat ze meer (93%) e-mail inzetten als communicatiemiddel dan in welzijns- en zorgorganisaties (72%).

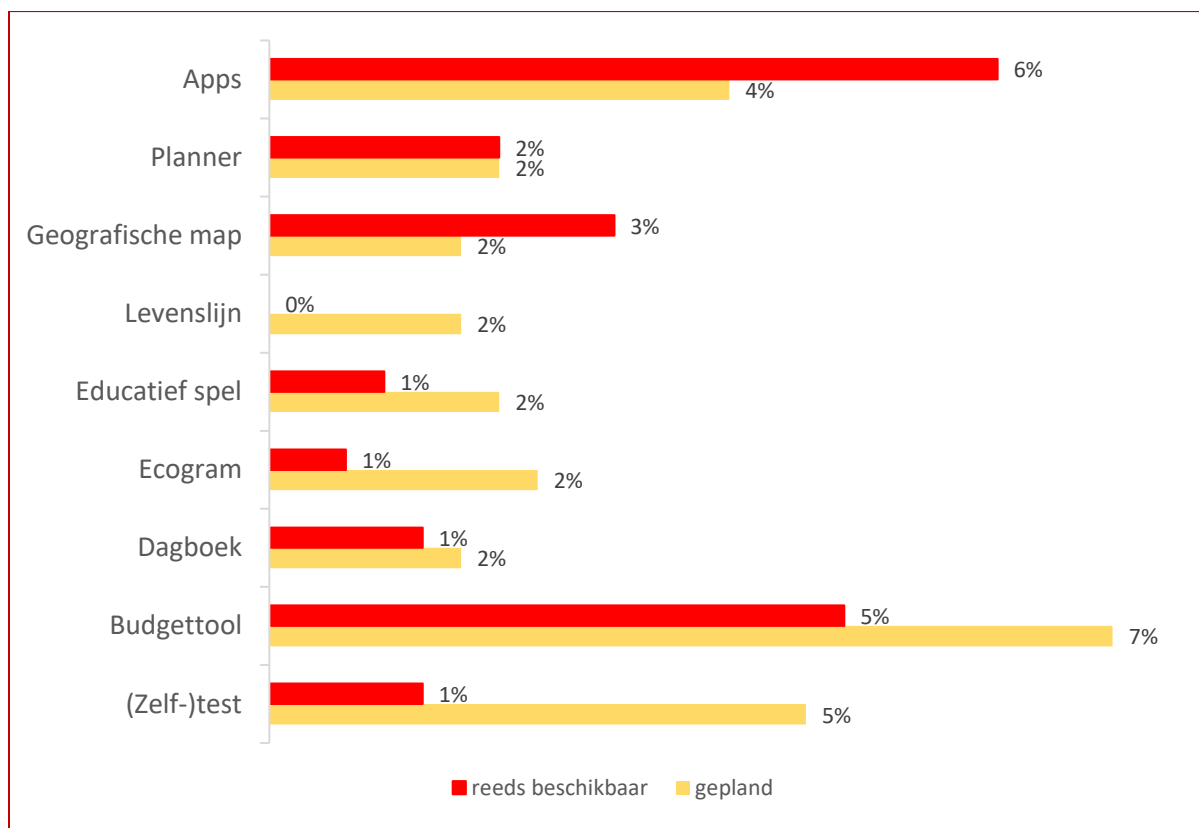
Communicatietools waarvoor specifieke software moet ingezet worden, komen in veel minder organisaties aan bod. In de welzijns- en zorgorganisaties is beeldbellen, een forum, groeps-chat en chat al iets meer geïmplementeerd (tussen 7 en 14 %) dan in Nederlandstalige OCMW's (max. 5%).

In beide sectoren is 42 % van de respondenten ook reeds actief op sociale netwerksites.

### 3.3. Realisaties en plannen van OCMW's en CPAS i.v.m. ondersteunende onlinehulptoepassingen

Ondersteunende onlinehulptoepassingen kunnen ingezet worden in concrete fases van de begeleiding rond concrete doelen of thema's (bijvoorbeeld een zelftest of een dagboek). In de enquête werd vooral gevraagd naar het inzetten van apps, een online planner, een online gps, een levenslijn, online educatieve spelen, ecogram, online dagboeken, een online budgettool of (zelf-)tests.

*Figuur 14: Percentage Belgische OCMW's of CPAS dat ondersteunende onlinetoepassingen inzet of plant*



N = 295

Sommige OCMW's of CPAS zetten hier en daar een app in (6%) of een online budgettool (5%). We spreken dus van 17 of 15 OCMW's.

Wat de apps betreft zijn inspirerende voorbeelden het gebruik van een huisartsenapp, een app om Nederlands te oefenen, een bank-app, nabije zorg op afstand (CM), Cubigo, de NMBS- en De Lijn-app, Rechtenverkenner, Me-assist, Handicare, een vertaalprogramma en een app om vuilnis buiten te zetten.

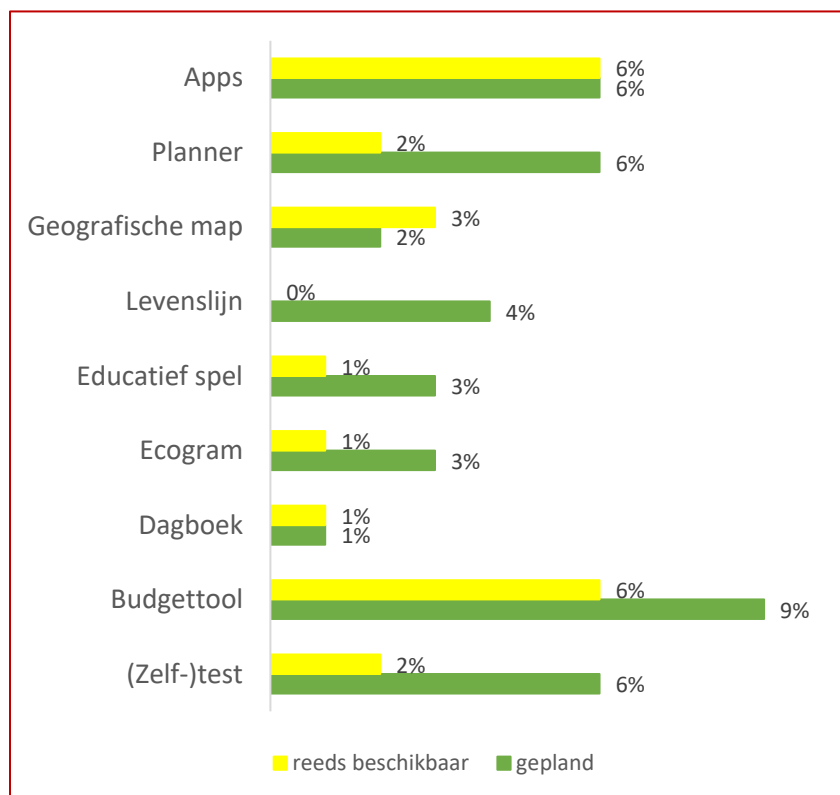
Andere ondersteunende onlinehulptoepassingen worden hoogst uitzonderlijk ingezet.

De zelftests die een OCMW inzet, hebben als thema: alcohol-, drug- of middelengebruik, een test rond energiegebruik of kinderarmoede.

Als een onlinedagboek wordt ingezet gebeurt dit rond de thema's: huisvesting, tewerkstelling of de sociaal-financiële context, de globale sociale situatie of het energieverbruik.

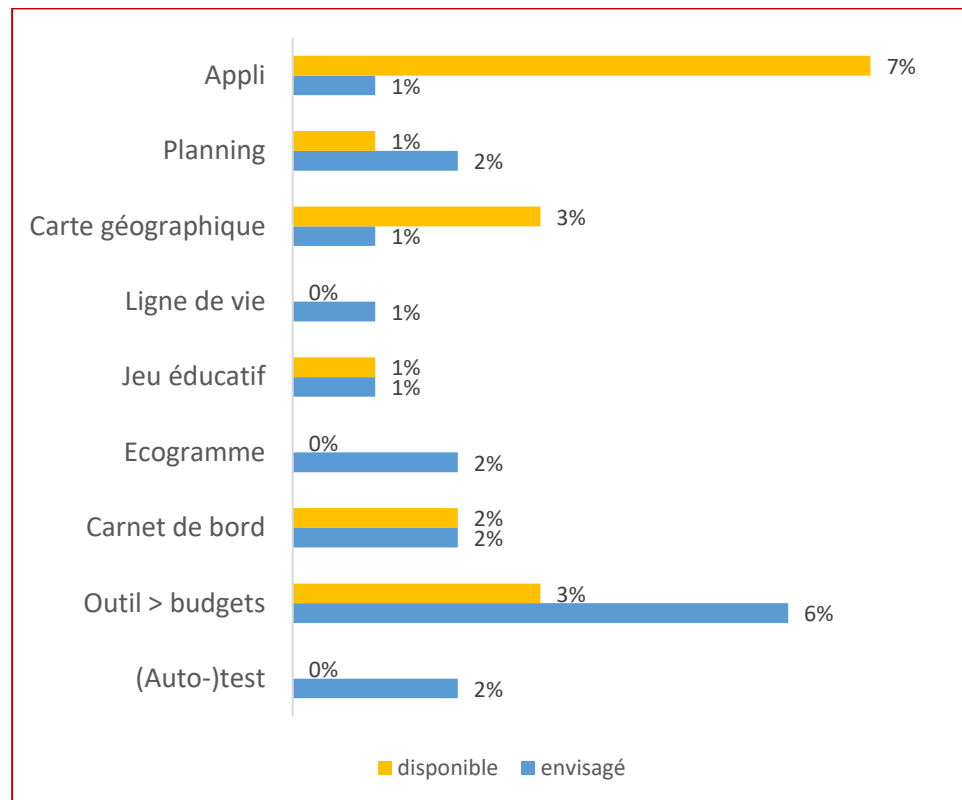
Educatieve spelen die gebruikt worden zijn in Antwerpen het leefloonspel en het tabletspel van het inleefhuis; een budgetspel in scholen in Aalst.

Figuur 15: Percentage Nederlandstalige OCMW's dat ondersteunende onlinetoepassingen aanbiedt en plant



N = 173

Figuur 16: Percentage Franstalige CPAS dat ondersteunende onlinetoepassingen aanbiedt en plant

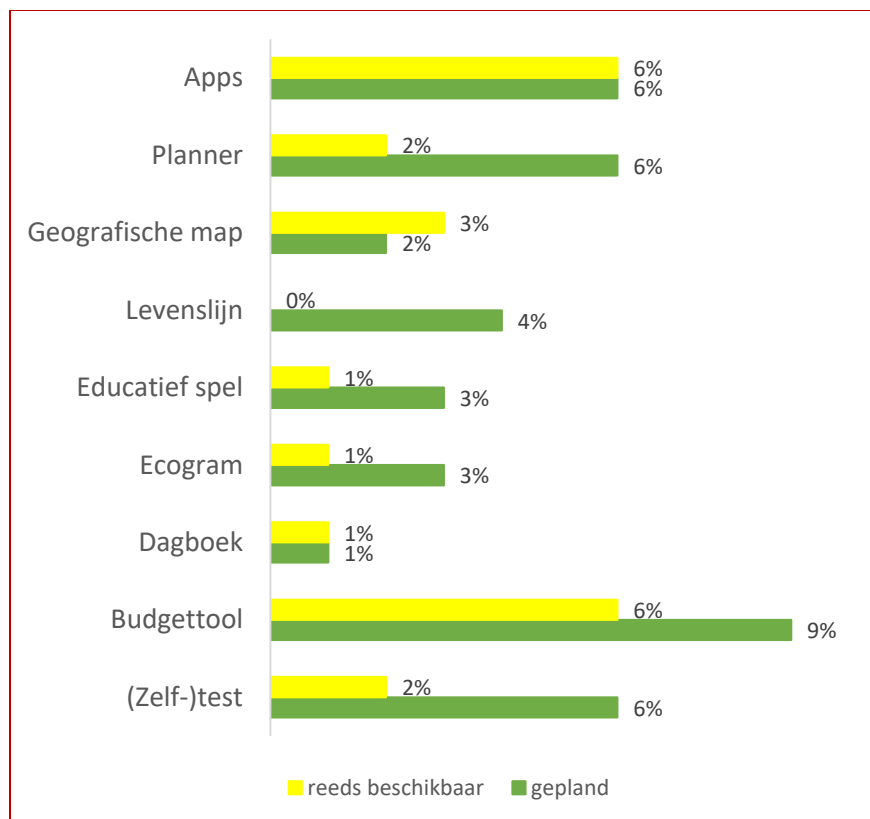


N = 122

Noch in de Nederlandstalige OCMW's, noch in de Franstalige CPAS wordt een ondersteunende onlinehulptoepassingen in meer dan 7% van de organisaties ingezet.

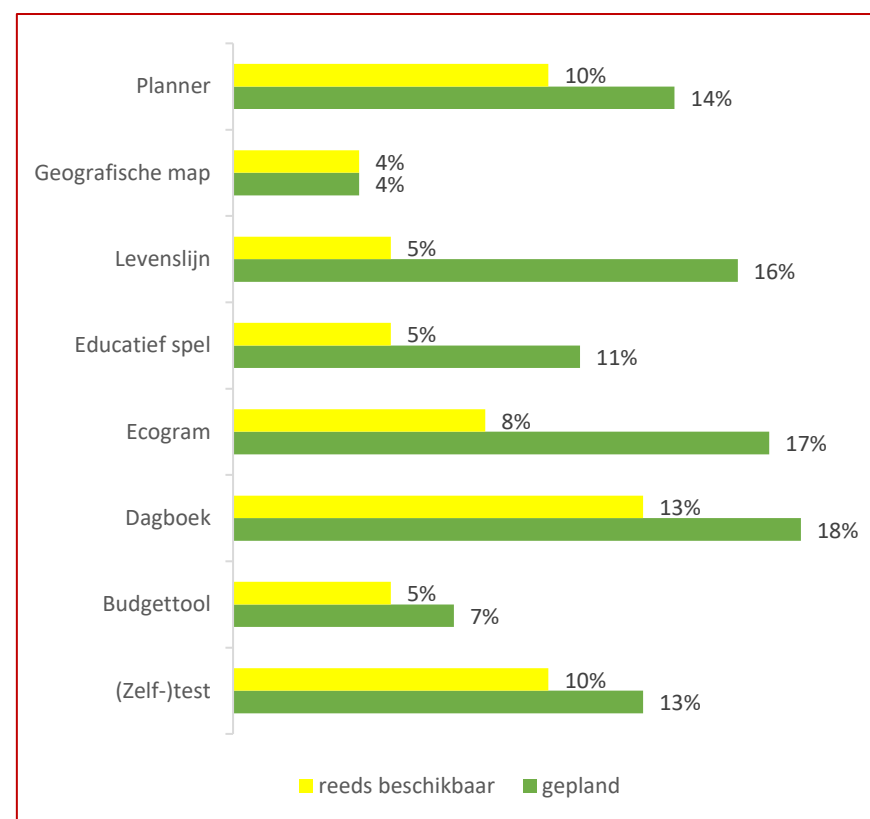
Er is wel wat interesse om een budgettool te plannen.

Figuur 17: Percentage Nederlandstalige OCMW's dat ondersteunende onlinetoepassingen aanbiedt en plant



N = 173

Figuur 18 Percentage welzijns- en zorgrespondenten dat ondersteunende onlinehulptoepassingen inzet of overweegt



N = 344

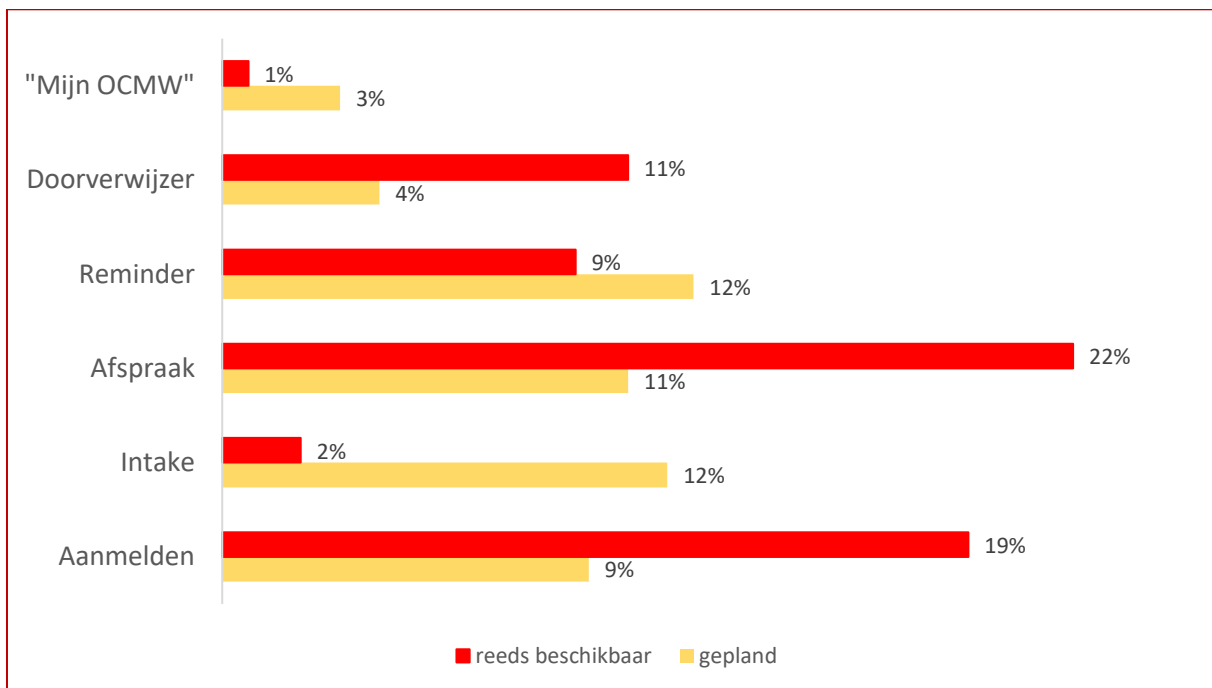
Ondersteunende onlinehulptools worden in hulpverlening en zorgverstrekking ook minder ingezet; maar toch al iets meer dan in OCMW's. De budgettool vormt hierop een uitzondering. Die wordt in OCMW's iets meer ingezet. In alle sectoren is er interesse bij een beperkt aantal organisaties om ondersteunende onlinehulptoepassingen te plannen.



### 3.4. Realisaties en plannen van OCMW's en CPAS i.v.m. online dienstverleningstoepassingen

Online dienstverleningstoepassingen zijn geen echte hulpverleningstools. Het zijn onlinetoepassingen die ingezet worden om de hulpverlening te faciliteren. Voorbeelden zijn online aanmeldingen, een online intakeformulier, een tool om online afspraken te maken, een onlinetool als reminder om hulpvragers te herinneren aan een afspraak en daardoor 'no shows' te vermijden, een online doorverwijzer en een online cliëntplatform waar het cliëntdossier en onlinetools op maat van de cliënt beschikbaar zijn voor de hulpvrager.

*Figuur 19: Percentage Belgische OCMW's of CPAS dat online dienstverleningstoepassingen inzet of plant*

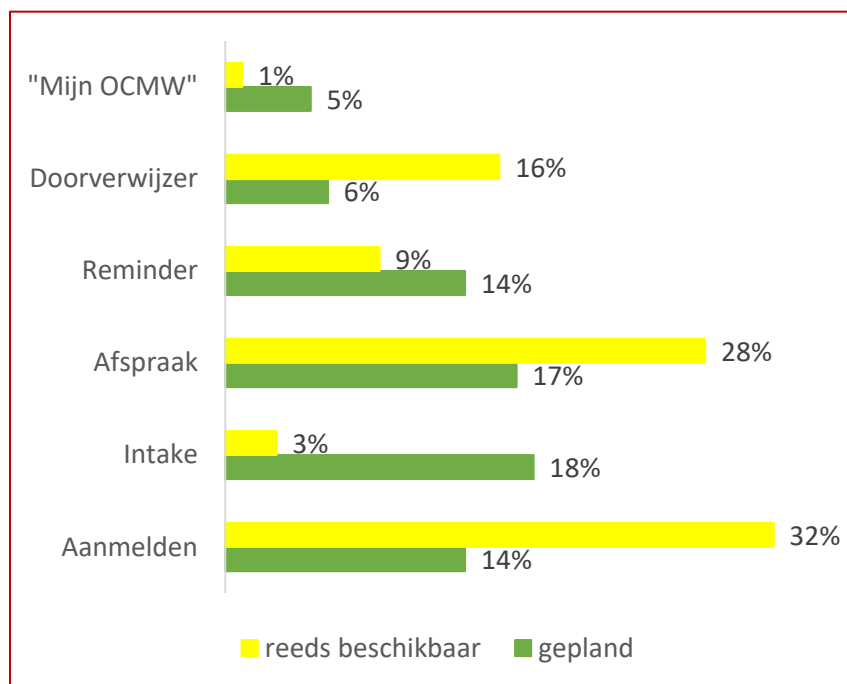


N = 295

In 22 % van de OCMW's en CPAS kan online een afspraak gemaakt worden. Bij 19% van de respondenten kan een hulpvrager zich online aanmelden. 11% van de respondenten verwijst de hulpvrager online door en 9 % gebruikt een online reminder om de hulpvrager te herinneren aan een afspraak. Online intake en een cliëntportaal zijn slechts uitzonderlijk ter beschikking.

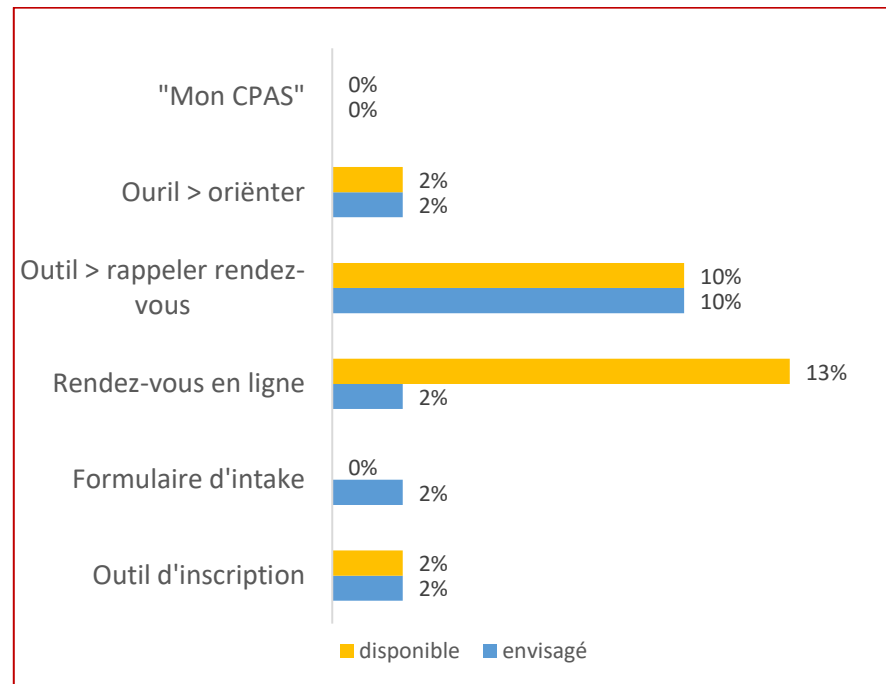
Een online reminder en online intakeformulier zijn gepland bij 12% van de respondenten.

Figuur 20: Percentage Nederlandstalige OCMW's dat online dienstverleningstoepassingen inzet of plant



N = 173

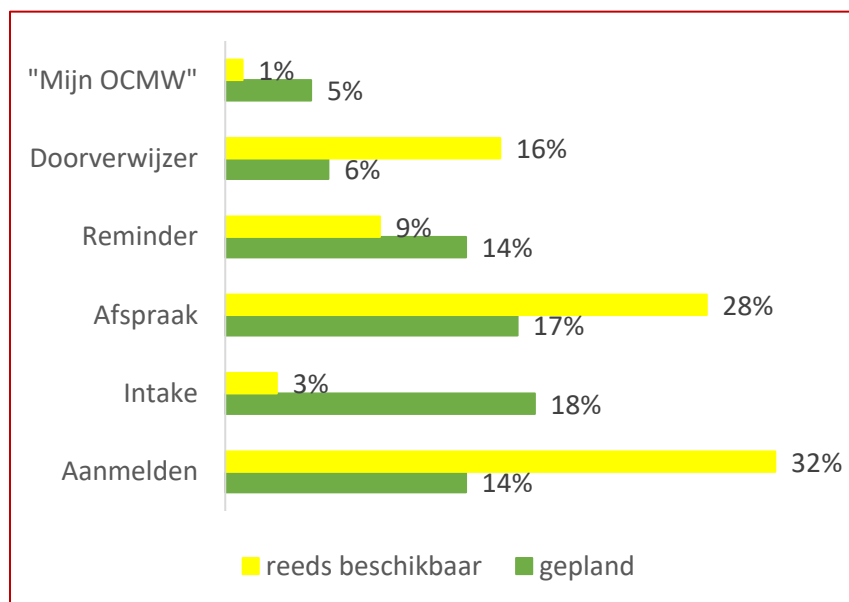
Figuur 21: Percentage Franstalige CPAS dat online dienstverleningstoepassingen inzet of plant



N = 122

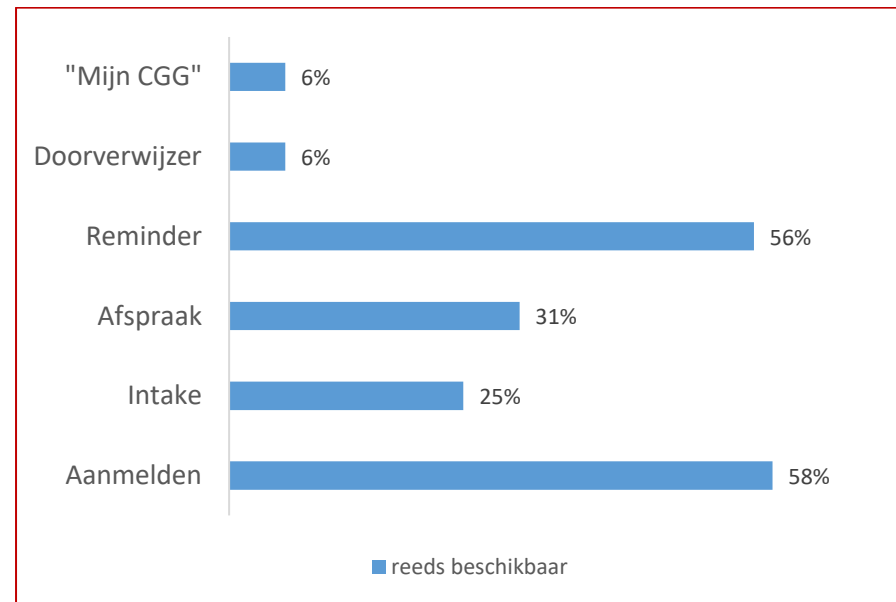
Opvallend is dat in 32 % van de OCMW's de hulpvrager zich online kan aanmelden en dat dit slechts bij 2% van de CPAS-respondenten het geval is. Ook online doorverwijzen (16% versus 2%) en online afspraken maken (28% versus 13/) kan bij meer OCMW's dan bij CPAS.

Figuur 22: Percentage Nederlandstalige OCMW's dat online dienstverleningstoepassingen inzet of plant



N = 173

Figuur 23: Percentage Centra Geestelijke Gezondheidszorg dat online dienstverleningstoepassingen inzet of plant



N = 18

In deze rubriek kan enkel een vergelijking gemaakt worden tussen Nederlandstalige OCMW's en de Centra Geestelijke Gezondheidszorg in Vlaanderen omdat cijfers over online dienstverleningstoepassingen in andere welzijns- en zorgorganisaties niet voor handen zijn.

Online dienstverleningstoepassingen zijn doorgaans in een groter % van de Centra Geestelijke Gezondheidszorg beschikbaar dan in Nederlandstalige OCMW's. Dat geldt voor online aanmelden, online reminders, online intake en een cliëntportaal.

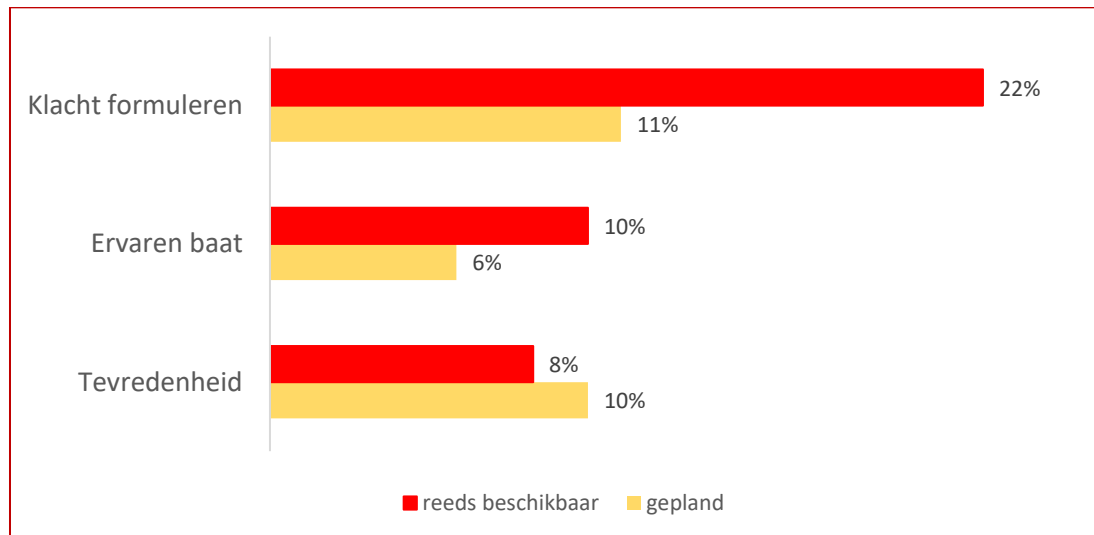
Online afspraken maken kan in beide sectoren bij bijna een even groot % organisaties.

Online doorverwijzen gebeurt meer in OCMW's dan in CGG's. Het feit dat het bij OCMW's om eerstelijns- en bij CGG's om tweedelijnsorganisaties gaat, is hierbij wellicht niet vreemd.

### 3.5. Realisaties en plannen van OCMW's en CPAS i.v.m. online evaluatietoepassingen

Online evaluatietoepassingen worden ingezet om te communiceren over de ervaren kwaliteit van het hulpverleningsaanbod. Dat kan gaan om het geven van een tevredenheidsscore, het formuleren van de ervaren baat van de hulpverlening of het indienen van een klacht.

Figuur 24: : Percentage Belgische OCMW's of CPAS dat online evaluatietoepassingen inzet of plant



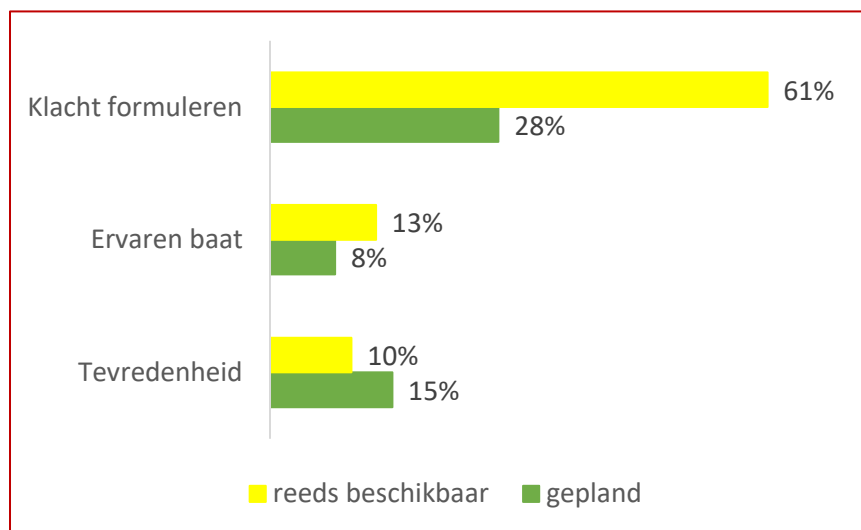
N = 295

Bij 22% van de OCMW- en CPAS-respondenten wordt de mogelijkheid gegeven om online een klacht te formuleren.

Zo'n 10% van de respondenten geven de kans om een tevredenheidsscore te geven of de ervaren baat over de hulpverlening te formuleren.

Een beperkt aantal OCMW's en CPAS wil hieraan de komende jaren ook werken.

*Figuur 25: Percentage Nederlandstalige OCMW's dat online evaluatietoepassingen inzet of plant*

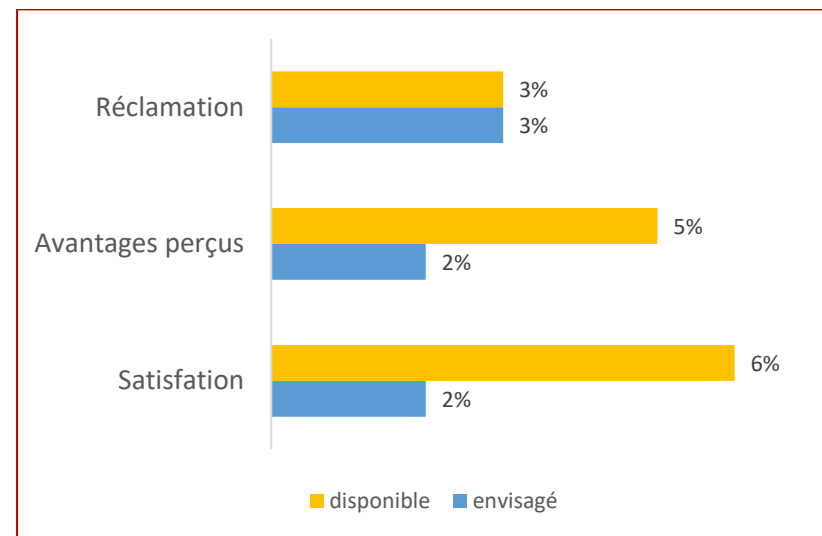


N = 173

61 % van de Nederlandstalige OCMW's geeft de hulpvrager online de kans om een klacht te formuleren. Bij de CPAS gaat dit om slechts 3% van de respondenten.

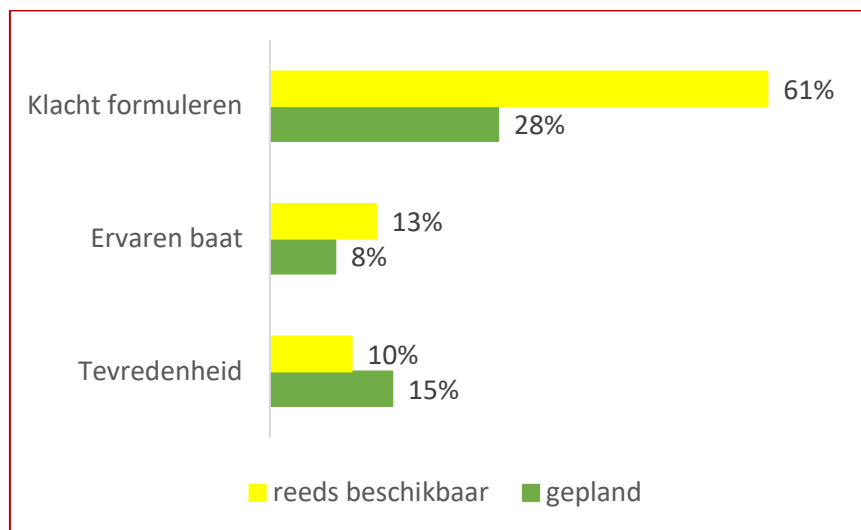
13 à 15 % van de Nederlandstalige OCMW-respondenten geeft de hulpvrager de kans zijn tevredenheid of de ervaren baat uit te drukken. Dat is bij slechts 5 à 6% van de CPAS-respondenten het geval.

*Figuur 26: Percentage Franstalige CPAS dat online evaluatietoepassingen inzet of plant*



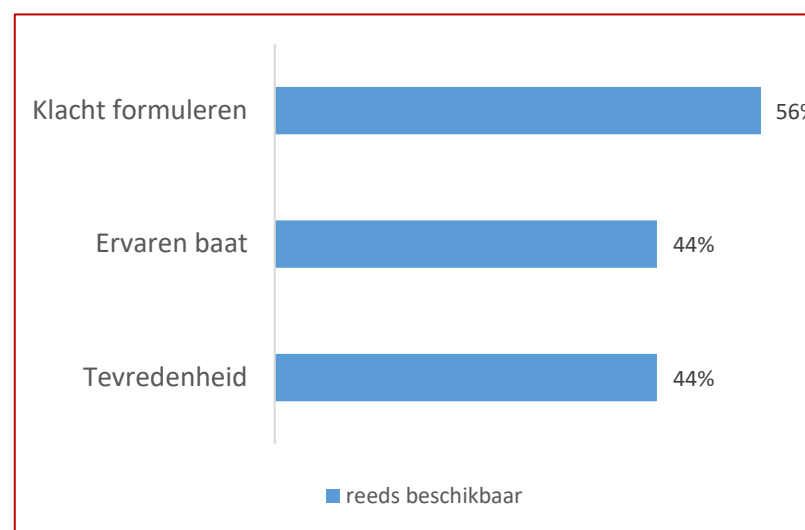
N = 122

*Figuur 27: Percentage Nederlandstalige OCMW's dat online evaluatietoepassingen inzet of plant*



N = 173

*Figuur 28: Percentage Centra Geestelijke Gezondheidszorg dat online evaluatietoepassingen inzet of plant*



N = 18

Ook hier kunnen we enkel een vergelijking maken tussen de Nederlandstalige OCMW's en de Centra Geestelijke Gezondheidszorg.

Een online klacht formuleren kan in beide sectoren bij iets meer dan de helft van de respondenten.

Ervaren baat of tevredenheid uitspreken kan opvallend meer bij Centra Geestelijke Gezondheidszorg (44%) dan bij OCMW's (13 – 10 %)

## 4. De onlinehulptoepassingen gerangschikt

Bij de reeds ingezette tools wordt e-mail bij meer dan 90 % van de Belgische OCMW's gebruikt. Daarnaast staan info over de werking en inhoudelijke info over onder andere het leefloon op meer dan de helft van de websites. Buiten e-mail wordt veel minder gebruik gemaakt van andere online communicatietoepassingen en ondersteunende onlinehulptools worden slechts sporadisch ingezet. Er is een beperkte interesse bij de OCMW's om nieuwe onlinehulptoepassingen te plannen waarbij een FAQ-rubriek, en dienstverlenings- of evaluatietools de onlinehulptoepassingen zijn waarvoor meest interesse is.

Tabel 1: Overzicht van gerealiseerde en geplande tools in alle Belgische OCMW's, geordend naar percentage

OCMW + CPAS realiseren		%	OCMW + CPAS plannen		%
1	E-mail	91%	1	FAQ's	13%
2	Info over werking	69%	2	Reminder	12%
3	Info over leefloon, ...	58%	3	Intake	12%
4	Links	52%	4	Klacht formuleren	11%
5	Nieuws	46%	5	Afspraak	11%
6	Activiteitenkalender	38%	6	Tevredenheid	10%
7	Sociale netwerksites	31%	7	Aanmelden	9%
8	Afspraak	22%	8	Activiteitenkalender	9%
9	Klacht formuleren	22%	9	Sociale netwerksites	8%
10	Aanmelden	19%	10	Links	7%
11	Doorverwijzer	11%	11	Budgettool	7%
12	Ervaren baat	10%	12	Info over leefloon, ...	6%
13	Reminder	9%	13	Nieuws	6%
14	Tevredenheid	8%	14	Ervaren baat	6%
15	Apps	6%	15	Chat	5%
16	Budgettool	5%	16	(Zelf-)test	5%
17	FAQ's	5%	17	Getuigenissen	4%
18	Forum	3%	18	Apps	4%
19	Geografische map	3%	19	Doorverwijzer	4%
20	Beeldbellen	2%	20	"Mijn OCMW"	3%
21	Planner	2%	21	Forum	3%
22	Intake	2%	22	Info over werking	2%
23	Getuigenissen	2%	23	Beeldbellen	2%
24	Chat	1%	24	Ecogram	2%
25	(Zelf-)test	1%	25	Groeps-chat	2%
26	Dagboek	1%	26	Educatief spel	2%
27	Educatief spel	1%	27	Planner	2%
28	Ecogram	1%	28	E-mail	2%
29	"Mijn OCMW"	1%	29	Dagboek	2%
30	Groeps-chat	0%	30	Levenslijn	2%
31	Levenslijn	0%	31	Geografische map	2%

Tabel 2: Overzicht van gerealiseerde en geplande tools in Nederlandstalige OCMW's, geordend naar percentage

OCMW's realiseren		%	OCMW's plannen		%
1	E-mail	93%	1	Klacht formuleren	28%
2	Info over werking	84%	2	Intake	18%
3	Info over leefloon, ...	76%	3	FAQ's	17%
4	Links	72%	4	Afspraak	17%
5	Nieuws	65%	5	Tevredenheid	15%
6	Klacht formuleren	61%	6	Aanmelden	14%
7	Activiteitenkalender	54%	7	Reminder	14%
8	Sociale netwerksites	42%	8	Sociale netwerksites	12%
9	Aanmelden	32%	9	Budgettool	9%
10	Afspraak	28%	10	Activiteitenkalender	8%
11	Doorverwijzer	16%	11	Chat	8%
12	Ervaren baat	13%	12	Ervaren baat	8%
13	Tevredenheid	10%	13	Info over leefloon, ...	6%
14	Reminder	9%	14	Links	6%
15	Budgettool	6%	15	(Zelf-)test	6%
16	Apps	6%	16	Planner	6%
17	FAQ's	5%	17	Apps	6%
18	Forum	5%	18	Doorverwijzer	6%
19	Getuigenissen	3%	19	Getuigenissen	5%
20	Beeldbellen	3%	20	Nieuws	5%
21	Geografische map	3%	21	"Mijn OCMW"	5%
22	Intake	3%	22	Levenslijn	4%
23	Chat	2%	23	Groeps-chat	3%
24	(Zelf-)test	2%	24	Forum	3%
25	Planner	2%	25	Beeldbellen	3%
26	Dagboek	1%	26	Ecogram	3%
27	Ecogram	1%	27	Educatief spel	3%
28	Educatief spel	1%	28	Info over werking	2%
29	"Mijn OCMW"	1%	29	E-mail	2%
30	Groeps-chat	0%	30	Geografische map	2%
31	Levenslijn	0%	31	Dagboek	1%

Meer dan 80 % van de Nederlandstalige OCMW-respondenten zetten e-mail in in het communiceren met hulpvragers en plaatsen info over de OCMW-werking online. Drie vierde van de OCMW-respondenten voorzien ook inhoudelijke info over bijv. leefloon en links naar andere organisaties. Meer dan de helft van de OCMW-respondenten hebben een nieuwsrubriek en een activiteitenkalender en geven hulpvragers de kans om online een klacht te formuleren. 42 % van de OCMW-respondenten is actief op sociale netwerksites en 32 % van hen biedt een mogelijkheid aan hulpvragers om zich online aan te melden. Andere online communicatietoepassingen, ondersteunende tools of dienstverlenings-tools worden eerder sporadisch ingezet.

Vooral online dienstverleningstoepassingen, tools om klacht of tevredenheid te formuleren en actief zijn op sociale netwerksites is bij meer dan 10 % van de OCMW-respondenten gepland



Tabel 3: Overzicht van gerealiseerde en geplande tools in Franstalige CPAS, geordend naar percentage

CPAS realiseren		%	CPAS plannen		%
1	E-mail	91%	1	Avis des calendriers	11%
2	Info > le fonctionnement	47%	2	Outil > rappeler rendez-vous	10%
3	Info > le contenu	34%	3	Liens	9%
4	Liens	22%	4	Rubrique FAQ	7%
5	Rubrique actualités	20%	5	Info > le contenu	7%
6	Avis des calendriers	16%	6	Rubrique actualités	7%
7	Réseaux sociaux	16%	7	Outil > budgets	6%
8	Rendez-vous en ligne	13%	8	Témoignages	4%
9	Outil > rappeler rendez-vous	10%	9	Réclamation	3%
10	Appli	7%	10	Info > le fonctionnement	2%
11	Satisfaction	6%	11	Forum en ligne	2%
12	Avantages perçus	5%	12	Réseaux sociaux	2%
13	Rubrique FAQ	4%	13	(Auto-)test	2%
14	Outil > budgets	3%	14	Carnet de bord	2%
15	Carte géographique	3%	15	Ecogramme	2%
16	Réclamation	3%	16	Planning	2%
17	Carnet de bord	2%	17	Outil d'inscription	2%
18	Outil d'inscription	2%	18	Formulaire d'intake	2%
19	Outil > orienter	2%	19	Rendez-vous en ligne	2%
20	Chat	1%	20	Outil > orienter	2%
21	Forum en ligne	1%	21	Satisfaction	2%
22	Vidéoconférence	1%	22	Avantages perçus	2%
23	Jeu éducatif	1%	23	Chat	1%
24	Planning	1%	24	Chat collectif	1%
25	Témoignages	0%	25	E-mail	1%
26	Chat collectif	0%	26	Vidéoconférence	1%
27	(Auto-)test	0%	27	Jeu éducatif	1%
28	Ecogramme	0%	28	Ligne de vie	1%
29	Ligne de vie	0%	29	Carte géographique	1%
30	Formulaire d'intake	0%	30	Appli	1%
31	"Mon CPAS"	0%	31	"Mon CPAS"	0%

E-mail wordt als online communicatietoepassing tussen hulpvrager en CPAS bij meer dan 90 % van de CPAS-respondenten ingezet. Alle andere online toepassingen worden door minder dan de helft van de CPAS-respondenten gebruikt. Er wordt nog meest ingezet op informatie over de OCMW-werking of info over inhoudelijke OCMW-thema's, linken naar andere organisaties of een actualiteitenrubriek. Alle andere onlinetoepassingen worden door minder dan 1/5 van de respondenten gebruikt. Vooral ondersteunende onlinehulptoepassingen of andere online communicatietoepassingen (buiten e-mail) worden slechts heel sporadisch of niet ingezet.

Nieuwe onlinehulptoepassingen worden ook slechts door max. 11% van de CPAS-respondenten overwogen.

## 5. Aan de slag met deze resultaten

Het in kaart brengen van de onlinehulprealisaties en -plannen van de OCMW's en CPAS is relevant voor meerdere actoren; met name voor de betrokken organisaties, voor hun koepels en steunpunten, voor de overheid en voor onderwijsinstellingen die studenten voorbereiden op hun tewerkstelling in deze sector.

We geven voor elk van deze actoren aan wat de mogelijke relevantie kan zijn van dit rapport en we besluiten met een aantal inhoudelijke uitdagingen.

### 5.1. Relevantie van deze onlinebevraging voor OCMW's en CPAS

OCMW's en CPAS kunnen zicht krijgen op het onlinehulpaanbod van hun concullega-organisaties en kunnen daardoor zichzelf positioneren in het OCMW-landschap wat hun eigen onlinehulpaanbod betreft. Meteen kunnen ze dit rapport en de kaarten met het onlinehulpaanbod van de OCMW's en CPAS (zie p. 28) ook gebruiken om op zoek te gaan naar inspirerende onlinehulptoeepassingen die andere OCMW's of CPAS reeds realiseren.

Organisaties krijgen ook zicht op welke onlinehulptools in andere organisaties gepland of overwogen worden. Op deze wijze kan een OCMW of CPAS op zoek gaan naar mogelijke samenwerkingsverbanden zodat elke organisatie niet zelf het warm water moet uitvinden.

OCMW's en CPAS kunnen een duwtje in de rug krijgen om hun eigen onlinehulpbeleid op te zetten of verder uit te werken. Door de eigen organisatie te kunnen positioneren ten aanzien van het onlinehulpaanbod en -plannen van andere OCMW's en CPAS, kan de organisatie beter overwogen eigen keuzes voor een onlinehulpbeleid maken.

Twee soorten opmerkingen die respondenten regelmatig gaven aan het einde van de bevraging zijn het vermelden waard:

- Enerzijds de bedenking dat deze bevraging de respondenten deden nadenken over een online aanbod. "We hadden bij veel van deze mogelijkheden nog niet stilgestaan." Een kennismaking met relevante onlinehulptoeepassingen voor OCMW's zou dus een zinvol vormingsinitiatief kunnen zijn.
- Anderzijds: we zijn een zeer klein OCMW en kunnen dus moeilijk de inspanning realiseren om onlinehulptoeepassingen te implementeren, laat staan te ontwikkelen.

### 5.2. Relevantie van deze onlinebevraging voor koepels en steunpunten

Koepels en steunpunten krijgen via dit rapport een overzicht van de aandacht die OCMW's en CPAS aan onlinehulp besteden.

Het overzicht van onlinehulptoeepassingen die organisaties plannen of overwegen kan de basis vormen om te bepalen welk overleg er in de sector kan opgestart worden om mogelijks tot samenwerking, afstemming en/of mogelijks groepsaankopen te komen.

Daardoor kan dit rapport een duwtje in de rug betekenen om verwachtingen naar onlinehulptoeepassingen uit te wisselen, samen te werken en gezamenlijke marktverkenning op te zetten om collectieve offertevragen op te maken.

### 5.3. Relevantie van deze onlinebevraging voor de overheid

Via deze bevraging krijgt de overheid een momentopname van de aandacht die OCMW's en CPAS besteden aan onlinehulp.

Tevens bieden deze resultaten een aanknopingspunt om te overwegen rond welke onlinehulp-toepassingen een incentive kan gerealiseerd worden of om na te gaan welke regelgevende beperkingen moeten weggewerkt worden om het implementeren van onlinehulp te faciliteren.

We willen hierbij tevens de aanbeveling formuleren dat het met regelmaat herhalen van deze bevraging rond onlinehulprealisaties en -plannen in OCMW's en CPAS een kans is om de evoluties hierrond in het werkveld op te volgen en het beleid daarop verder af te stemmen.

### 5.4. Relevantie van deze onlinebevraging voor het hoger onderwijs

Voor basisopleidingen voor OCMW-medewerkers bieden de resultaten van deze onlinebevraging overtuigend materiaal dat onlinehulptoepassingen geen randverschijnsel meer zijn, maar dat onlinehulp in OCMW's en CPAS wordt aangeboden of overwogen. Dit mag minstens een argument zijn om aan onlinehulpcompetenties van toekomstige OCMW-medewerkers in de basisopleidingen de nodige aandacht te besteden.

De resultaten van deze brede onlinebevraging kunnen ook meegenomen worden in de selectie en afweging van praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek of ontwikkelingsprojecten die hogescholen of universiteiten rond onlinehulptoepassingen zouden overwegen.

### 5.5. Inhoudelijke uitdagingen

We willen dit rapport afronden met de formulering van acht uitdagingen voor de verdere ontwikkeling van onlinehulpaanbod in OCMW's:

1. Heb oog voor de OCMW-hulpvragers die niet online zijn. Een OCMW zal steeds een laagdrempelig face-to-face-aanbod moeten voorzien voor wie digitaal niet actief is.
2. Heb als OCMW-medewerker bij face-to-facebegeleidingen oog voor het online (net)werk van de cliënt.
3. Blijf als OCMW energie steken in het aanbieden van online informatie via een cliëntgerichte website.
4. Verken relevante onlinehulptoepassingen voor OCMW's en leer van de inspirerende praktijken die hier en daar in OCMW's reeds ingezet worden.
5. Stem het ontwikkelen van nieuw onlinehulpaanbod in OCMW's op elkaar af. Hou elkaar minstens op de hoogte van nieuwe onlinehulpontwikkelingen. Vind niet elk apart het warm water uit.
6. Stem onlinehulpaanbod af met andere sectoren zoals CAW's, 1712, Tele-Onthaal, Tele-accueil, ...
7. Zorg ervoor dat onlinehulp niet het werk blijft van enkele medewerkers maar dat het op termijn geïmplementeerd wordt als een evidente hulpvorm.
8. Stimuleer OCMW-medewerkers om zich te bekwamen in onlinehulpcompetenties – te beginnen met professionele e-mailhulp.

## 6. Nog meer gedetailleerde info

De eerste resultaten van deze bevraging én inspirerende voorbeelden van relevante onlinehulp-toepassingen voor OCMW's en CPAS werden voorgesteld op de workshop op de viering van 40 jaar OCMW.

Deze **presentatie 'OCMW's online ?!!'** is beschikbaar op de weblink hieronder.

Aanvullend op dit rapport werden **concrete overzichtskarten** gemaakt van de **onlinehulprealisaties en –plannen van de 173 OCMW's en 122 CPAS** die aan deze bevraging deelnamen.

Dit rapport en deze kaarten zijn terug te vinden op :

<http://www.onlinehulp-arteveldehogeschool.be/onlinehulponderzoek/onlinehulp-ocmw/>

