

## Welzijn op een beeldscherm

Welzijnswerkers en computers: een huwelijk dat lange tijd voor onmogelijk werd gehouden. Toch blijken ze stilaan aan samenwonen toe. Maar of het paar ook gelukkig samenleéft, dàt is wat anders. Jan Steyaert is één van de actieve huwelijksbemiddelaars tussen welzijnswerkers en informatika.

Hij organiseerde - in het kader van de voorbereiding op enkele geplande evenementen in juni 1993 - een rondvraag bij sleutelfiguren uit het welzijnswerk en de sociaal - kulturele sektor. Doel was een overzicht van de aandachtspunten en problemen ten aanzien van het gebruik van informatietechnologieën in het Vlaamse welzijnswerk. Alert leverde alvast papier en printer voor de eerste indrukken. De voorbeelden waarnaar in dit artikel wordt verwezen konden wegens plaatsgebrek niet worden uitgewerkt. Wie dus meer informatie wenst over bepaalde toepassingen neme contact op met de auteur zelve (draai dan 03/820.28.80).

### De help - toets

Laat ons meteen één opvallend feit naar voren schuiven. De meest gehoorde bemerking van alle gekontakteerde personen en organisaties betreft het volledige gebrek aan enige vorm van ondersteuning voor de aanwending van informatietechnologieën in het welzijnswerk. Er is in Vlaanderen duidelijk een behoefte aan een organisatie of een steunpunt waartoe diensten zich kunnen wenden voor advies, opleiding, info, e.d. De behoeften aan advies en opleiding liggen op het vlak van het dagelijks, praktisch gebruik van informatika (hoe onderhoud ik mijn harde schijf, hoe bescherm ik mijn PC tegen virussen,...), op het terrein van de klassieke pakketten (hoe doe ik een mail-merge in WordPerfect, hoe zet ik een adresbestand op,...) en op het terrein van toepassingen in de werksituatie (bestaan er buiten de pakketten voor klassieke toepassingen als boekhouding, tekstverwerking, gegevensbeheer ook toepassingen voor mijn konkrete behoefte, zoals registratie, budgetbegeleiding, sociale kaart,...).

Hierbij is er nood aan kennis over andere praktijkervaringen. Verschillende projekten starten zonder kennis van gelijkaardige projekten in binnen- en buitenland (eventuele positieve of negatieve ervaringen daarvan) en hebben daarom het gevoel ofwel het wiel opnieuw uit te vinden of dezelfde fouten opnieuw over te doen. In dergelijke informatie over projekten en toepassingen kan voorzien worden via publikaties, maar deze moeten ook aangevuld kunnen worden met informele, realistische inschattingen. Projekten worden immers in publikaties vaak veel mooier of veel grootser voorgesteld dan ze in werkelijkheid zijn. De verschillende federaties en koepels hebben niet de interesse of de mogelijkheid om aan deze behoefte aan advies tegemoet te komen, uitgenomen een enkele uitzondering. De overheid voorziet in geen enkele vorm van ondersteuning

op dit terrein en de weinige bestaande initiatieven in de non-profitsektor (Mios, Adviesburo, ...) zijn te weinig bekend en te weinig professioneel uitgebouwd.

### 1 - 2 - 3...enter

Naast de kourante bureau-toepassingen wordt bij automatisering vrijwel onmiddellijk gedacht aan registratie. Registratie van cliënten, hulpverlening en resultaten van hulpverlening is echter een zeer complexe en verreikende materie. Het algemene idee is dat het bespreken van informatika-oplossingen voor registratie maar zinnig is als deze het niveau van het gesofistikeerde telraam overstijgen. Het problematische karakter van registratie wordt niet veroorzaakt (en dus niet opgelost) door het langdurige, vervelende telwerk van de gegevens, maar door de (on)betrouwbaarheid en (on)bruikbaarheid ervan. Registratie kan dan ook maar zinnig aan de orde komen als het uitgaat van twee "gebruikers-posities": de hulpverlenende organisatie en de overheid.

De hulpverlenende organisatie moet zicht hebben op haar cliënteel, op het personeel en op de activiteiten die uitgevoerd worden. Meestal is dit inzicht voldoende aanwezig door dagelijkse betrokkenheid op het werk en is er geen behoefte aan cijfermatige gegevens. Anderzijds is er wel behoefte aan kwaliteitsbewaking, aan informatie omtrent de vraag of de hulpverlening enig effect heeft voor de cliënt en of niet beter andere vormen van hulpverlening gebruikt kunnen worden. Dit veronderstelt evenwel een totaal andersoortige registratie dan de gangbare, welke omschreven kan worden als een "kontinue, landelijk georganiseerde cliëntregistratie".

De overheid van haar kant wil weten wat er gebeurt met de subsidies die 'ze geeft aan welzijnsorganisaties en stelt daarom in veel gevallen de verplichting in om te registreren. De overheid heeft immers een voorliefde voor cijfermatige informatie. Toch is deze houding proble-

matisch. Vooreerst wordt ze als controlerend ervaren door hulpverleners, waardoor registratie niet als een werkinstrument wordt aangezien, maar als een saai verplichting. Iets wat de betrouwbaarheid zeker niet ten goede komt. Vervolgens is er de belangrijke administratieve belasting van het hulpverleningsproces, wil registratie bruikbare informatie opleveren. Het volstaat immers niet om enkele basiskennmerken, zoals leeftijd, geslacht, aanmeldingsproblematiek,... te registreren om beleidsinformatie te verkrijgen.

Het combineren van de twee functies van registratie (kwaliteitsbewaking van de hulpverlening en overheidscontrole op de gesubsidieerde diensten) leidt tot belangenconflicten (in het eerste geval moet je eerlijk zijn, in het tweede moet je de werking mooi voorstellen) en dus tot onbruikbare instrumenten. Een voorbeeld hiervan is het art. 8 uit het nieuwe kaderdecreet op het Algemeen Welzijnswerk: "Met het oog op de kwaliteitsbewaking en het verwerven van beleidsrelevante informatie dienen de centra voor algemeen welzijnswerk mee te werken aan een naamloze registratie van het geboden hulpverleningsproces. Volgende gegevens dienen daarbij geregistreerd te worden: de niet-identificeerbare persoonsgegevens, de gestelde hulpvragen, de geboden hulpverlening en het effect van de hulpverlening. De Executieve bepaalt daaromtrent de nadere regels, met inachtneming van de wettelijke bepalingen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer". In de Memorie van Toelichting wordt duidelijk gesteld dat registratie geen controle-instrument is, maar daarom wordt het nog niet als zodanig ervaren.

De vraag blijft dus hoe de massale gegevensverwerking, die registratie-initiatieven op gang zetten, omgevormd kunnen worden tot informatie-instrumenten. Momenteel leeft bij velen de overtuiging dat de tijds- en middeleninvestering in registratie niet of slechts marginaal rendeert in termen van nieuwe nuttige informatie. Het is dus de vraag of er geen alternatieven beschikbaar zijn, die op andere manieren dezelfde doelstellingen (kwaliteitsbewaking, beleidsinformatiebeschikbaar stellen, controle op de diensten (?)) kunnen vervullen. Hierbij kan gedacht worden aan geautomatiseerde dossiervorming i.p.v. geautomatiseerde registratie (cfr. POMR-dossiers in geneeskunde en psychiatrie) of aan "single-subject"-onderzoek,...

### Control - Alt - Delete

De informatika-wereld is nog steeds erg doordrongen van een taalgebruik, waarvoor zelfs de term jargon erg zwak is. Er is meer sprake van een geheimtaal, bestaande uit verwijzingen naar RAM, ROM, low-level format, High Mem, extended memory, expanded memory, DTP... en andere mysterieuze, niet herkenbare begrippen. Er is dan ook een grote communicatiebreuk tussen mensen die in hulpverleningssituaties werken en daarbij eventueel wel informatika willen toepassen en mensen die interesse hebben of ontwikkeld heb-

## MAASTRICHT '93

Van 15 tot 18 juni 1993 organiseert de Nederlandse stichting LIOSE en ENITH (European Network for Information Technology in Human Services) in Maastricht het derde internationale HUSITA-congres met als thema: 'The quality of life and services'. Aandacht wordt besteed aan de kwaliteit van het leven (de vraagzijde van zorg en welzijn), de kwaliteit van dienstverlening (de aanbodzijde van zorg en welzijn) en het (overheids)beleid inzake zorg- en welzijnsorganisaties (de overkoepelende infrastructuur). Uitzonderlijk is dat dit alles wordt benaderd vanuit de vraag naar de bijdrage, die informatie en informatietechnologie er kunnen aan leveren. Dit congres loopt samen met de derde editie van de Nederlandstalige beurs WELCOM (Welzijn & Computers).  
Inlichtingen: UIA - PSW, Jan Steyaert, Universiteitsplein 1, 2610 Wilrijk, tel. (03) 820.28.80 of fax (03) 820.22.45

ben voor de informatika als techniek. Beide hanteren een sterk verschillende taalschat en verstaan elkaar niet of nauwelijks. Het lijkt wel of niemand informatika kan toepassen zonder zich dit jargon eigen te maken. Toch verwacht je vb. van iemand die met een wagen rijdt ook geen gedegen kennis van begrippen als nokkenas, kompressieslag, ...

Indien informatika vanuit toepassingen in de konkrete werksituatie in welzijnsorganisaties benaderd wordt (aandachtspunt van ENITH en HUSITA, zie kadertukje), is het belangrijk dat dit ook gebeurt in de taal van de toepassingen, en niet in de taal van de techniek. Er moet dan ook werk gemaakt worden van initiatieven die beschrijvingen van informatika in toepassingstaal mogelijk maakt, alsook van initiatieven die de technische taal toegankelijk maken (o.m. via verklarende woordenlijsten).

### Backspace...

Een informatieuitwisseling (kongres, publikatie...) omtrent het thema "informatika in de welzijnszorg" schrikt velen af, vanuit de idee dat het hier gaat om de allerlaatste snufjes inzake techniek. Mensen met technisch bescheiden toepassingen in konkrete situaties voelen zich daarom voor een kongres of een publikatie niet aangesproken. De waarde van een informatikatoepassing in het welzijnswerk kan en mag echter niet beoordeeld worden aan de hand van het gebruik van de laatste nieuwe technische middelen, maar wel aan de hand van het nut dat de uiteindelijke gebruiker ervan heeft. Afhankelijk van de situatie kan dit de cliënt zijn, maar ook de hulpverlener, de welzijnsorganisatie of de administratie-diensten van de overheid.

Men kan het vergelijken met het gebruik van een zaklamp. Informatiesystemen worden gebruikt om ondersteuning te geven in beslissingssituaties (welke hulpverlening voor welke cliënt, welke nieuwe diensten organiseren,...) zoals een zaklamp kan gebruikt worden om de weg te zoeken in een donkere kamer. Nu is de aandacht in het verleden hoofdzakelijk gericht geweest op de zaklamp: welke lamp zit erin, hoe wordt de energievoorziening geregeld,... Slechts zeer zelden wordt er aandacht besteed aan het licht dat de lamp verschaft. Helemaal weinig aandacht wordt besteed aan de gebruiker van de zaklamp en de mate waarin die beter zijn weg vindt in de donkere kamer door gebruik te maken van de lamp en het geproduceerde licht.

Op dezelfde wijze wordt er in de discussie over informatikagebruik in de welzijnssector teveel aandacht besteed aan de techniek (welke hardware, welke software,...) en te weinig aan de functionaliteit (wordt de cliënt, de hulpverlener er beter van?). Slechts in de mate dat mensen vanuit welzijnswerk de mogelijkheden van informatika uitproberen, kunnen we dit gevaar van "technologisering" vermijden. Misschien moeten we dus eerst een stapje terug nemen, backspace.

## "HULP IN BEELD"

Een STUDIENAMIDDAG over registratie en informatisering in het Algemeen Welzijnswerk, op dinsdag 15 DECEMBER IN ANTWERPEN.

In opdracht van de Gemeenschapsminister van Welzijn en Gezin deden POW en VIW een kortlopend onderzoek naar de informatika-toepassingen in het Algemeen Welzijnswerk. De bevraging bij de verschillende werksoorten (ambulant en residentieel welzijnswerk) leverde een goede respons op, maar het informatikagebruik zelf blijft te bescheiden. De komputer heeft wel zijn intrede gedaan, maar door een gebrek aan financiële middelen kan men de evoluties op de informatikamarkt amper volgen. De meeste centra gebruiken de P.C. enkel als "gesofistikeerde typemachine" en in enkele administratieve toepassingen (adresbestand, boekhouding,...), minder voor cliëntregistratie en slechts zelden voor geïnformateerd dossierbeheer van cliënten. Een koppeling tussen registratie en dossierbeheer is vrijwel onbestaande. Komputers rechtstreeks en actief toepassen in de hulpverlening bv. in het kader van budgetbegeleiding, is helemaal raar. De knelpunten zijn legio: "gebrek aan tijd", "gebrek aan kennis" en "geldgebrek".

Vele centra rekenen daarom op gemeenschappelijke initiatieven of op een extern aanbod. De Minister van Welzijn en Gezin heeft eindelijk hun en onze bede verhoord. Zopas werden aan de Vlaamse universiteiten voorstellen gevraagd voor een grondiger en ruimer onderzoek, m.n. : "een doorlichting van de verplichte registratie in de verschillende domeinen van de welzijnssector, met voorstellen in verband met bijstellingen inzake beleidsrelevantie, vereenvoudiging, modernisering, uniformisering en mogelijke informatietoepassingen".

Het moment is dus meer dan ooit rijp om over één en ander een ruimere samenspraak te organiseren. Daarom organiseren POW en VIW – in aansluiting op het verkennend onderzoek in de sektor Algemeen Welzijnswerk en het aangekondigd initiatief van de overheid i.v.m. registratie – een studienamiddag op dinsdag 15 december onder de titel: "HULP IN BEELD. Registratie en informatisering in het algemeen welzijnswerk". Deze studienamiddag gaat door in het Cultureel Centrum, Driekoningenstraat 126 te Berchem – Antwerpen, met volgend programma:

1. Ter inleiding: "Een beknopte toelichting bij het verkennend onderzoek naar informatica-toepassingen in het algemeen welzijnswerk" (T. De Geest).
2. Referaten: "Registratie in het welzijnswerk: begrippenkader en probleemstelling ter discussie". Hein De Graaf (NIZW, Nederland) en Jan Steyaert (UIA, Antwerpen)
3. Open paneldebat: "Beleidsgerichte registratie", m.m.v. K. Gutshoven (Bestuur Algemeen Welzijnsbeleid, Adm. VI. Gemeenschap), W. Vleugels (Autonome CMW's – VIW), E. Penen (Forensich welzijnswerk – POW), V. De Haes (CBGS, OCMW – registratie) en verder nog iemand uit het residentieel welzijnswerk en de diensten GGZ (beide gevraagd). Moderator: Jef Breda.
4. Samenvatting van de verdere perspectieven. Ludo Serrien.

Inschrijven kan via het POW-sekretariaat door storting van 350 fr. op rek.nr.: 412-1055501-25 met vermelding "Studienamiddag 15.12". U ontvangt daarvoor op de studiedag een dokumentatiemap. Het rapport "Inventaris van informatica-toepassingen in het Algemeen Welzijnswerk" zal ter plaatse beschikbaar zijn en kan ook op het POW-sekretariaat besteld worden (225 fr.).

## De harde return ?

Automatisering is een symbool bij uitstek van de ("harde") profit-sektor. Het is een symbool van betrouwbaarheid en efficiëntie. De tegenstelling tussen profit en non-profit is evenwel in hoge mate overtrokken. De profit is lang niet zo efficiënt en rationeel als ze wordt voorgesteld, de non-profit lang niet zo inefficiënt en niet-rationeel. De vraag naar de toepassing van informatika in de welzijnssektor kan dan ook slechts ten dele beantwoord worden door naar de profit-sektor te kijken. Een aantal tendensen uit de profit-sektor kunnen gehanteerd worden in de welzijnssektor. Zo kan bvb. via strategische projekten aandacht besteed worden aan de kwaliteit van de dienstverlening, wat essentieel is in de welzijnssektor.

Strategische projekten kunnen opgevat worden als projekten die kaderen in een strategische planning van welzijnsvoorzieningen. Al te dikwijls wordt er over de uitbouw van projekten en dienstverlening gesproken, als over een wildgroei, een niet te controleren sektor,...

Er zijn echter ook andere voorbeelden, waarbij volgens methoden en technieken uit de profit-sektor (strategische planning, sterkte-zwakte & kansen-bedreigingen onderzoek,...) op een rationele manier behoeften en noodzakelijke voorzieningen in kaart gebracht en gepland worden. Zo is er bvb. de samenstelling van de Antwerpse kansarmoedeatlas, waarbij nieuwe informatietechnologieën een belangrijke rol in hebben gespeeld door ontsluiting van dossiers van OCMW, CBJ, RVA,... met het BOM-projekt (de "Buurt Ontwikkelings Maatschappij") als onmiddellijk gevolg. Binnen deze buurtontwikkelingsmaatschappij illustreert dan weer de werking van ATEC (Antwerps Technologie Centrum) hoe nieuwe informatietechnologie kan ingezet worden in de kansarmoedebestrijding.

Strategische projekten kunnen ook opgevat worden als projekten waarin geïnvesteerd wordt om vb. de kwaliteit van de dienstverlening, essentieel voor het welzijnswerk, te illustreren. Ze vormen dan als het ware gekoncentreerde akties die niet alleen als dienstverlening hun waarde hebben, maar ook als illustratie, als pilootprojekt of als "reklame" van de sektor. Voorbeelden hiervan zijn niet moeilijk te vinden. Zo kunnen burgers door een publiek informatiesysteem gewezen worden op hun rechten inzake sociale uitkeringen (cfr. een berucht experiment in Sheffield), kan door ontsluiting van de gegevens van het Ministerie van Financiën het OCMW actief op zoek gaan naar het doelpubliek om het niet-gebruik van sociale rechten te verlagen. Het is immers geen evidentie dat het doelpubliek van bepaalde uitkeringen er ook daadwerkelijk een beroep op doet<sup>2</sup>. Het tegenovergestelde is natuurlijk ook denkbaar, waarbij toegang tot belastingsgegevens leidt tot terugvordering van ten onrechte verkregen uitkeringen.

### Noten

1 STEYAERT, J., Registratie, beleidsinstrument of ritueel, in :

MERTENS, J. (Red.), *Management voor de non-profit*, KLUWER losbladige uitgave

2 BAERT, H., *Gebruik en niet-gebruik van financiële en materiële hulpverlening*, *Welzijnswerkkroniek*, oktober 1991, pp. 14-23

3 GOUBIN, J., *De keuze van de juiste software*, in : MERTENS, J. (Red.), *Management voor de non-profit*, Kluwer losbladige uitgave

## De megabytes

Het is duidelijk dat de kommerciële produkten die de profit aanbiedt en aan de welzijnssektor wil verkopen, niet altijd de beste oplossing zijn of zelfs niet altijd voldoen aan elementaire kwaliteitsvereisten. Veel dure pakketten leveren geen waar voor hun geld (weinig ondersteuning, onmiddellijk nieuwe versies en dus opnieuw betalen, erbarmelijke handleidingen,...), zijn niet aangepast aan de vereisten van de sektor en kennen in sommige gevallen goedkopere en betere tegenhangers op de niet-kommerciële markt. Het aanbod van de public-domain-software en de shareware is totaal onbekend. Deze niet-professionele markt levert vaak degelijke produkten op met geringere financiële binding en meer test- en experimenteerimte<sup>3</sup>. Voor de insiders: voorbeelden van dergelijke goedkopere programma's zijn het CDS/ISIS-pakket van UNESCO voor opslag en toegankelijk maken van grote hoeveelheden tekst, IDRISI voor analyse en representatie van cartografische gegevens (i.p.v. ARC-Info), HyperHelper voor het ontsluiten van technische informatie, enz.

Als kleine organisatie met soms weinig kennis inzake informatietechnologie, sta je trouwens erg zwak tegenover komputersfirma's. Je bent overgeleverd aan vertrouwen in grote firma's, hun (gebrekkige) kennis van je eigen organisatie en het goede verloop van de zaken.

Door informatie betreffende ervaringen met automatisering (produkten, firma's, ...) uit te wisselen, kunnen organisaties een sterkere positie innemen t.o.v. kommerciële firma's. Deze uitwisseling van ervaringen kan gebeuren onder de vorm van publikaties, een beurs of een kongres, maar ook vb. in de vorm van de oprichting en stimulering van gebruikersgroepen. Zoals konsumentengroeperingen waken over de kwaliteit van consumptiegoederen, zo kunnen gebruikersgroepen waken over de kwaliteit van informatietoepassingen en een gesprekspartner vormen voor firma's. Een voorbeeld hiervan is de gebruikersgroep 'Automatisering Welzijnswerk vzw' in de residentiële sektor.

## Escape

Het gebruik van informatietechnologie in de welzijnssektor is lang argwanend bekeken. Door evoluties in de informatika (lagere prijzen, betere programma's,...) en druk vanuit de overheid (vb. het RITA-projekt) komen er nu evenwel meer en meer beeldschermen in welzijnsorganisaties.

Om deze technologie optimaal en volgens waarden van het welzijnswerk te kunnen aanwenden, is het nodig uitwisseling van konkrete en pretentieuze ervaringen te organiseren. Dit kan o.a. gebeuren naar aanleiding van de kongressen/beurzen in juni 1993 in Maastricht. Europa is niet verder weg. Meer informatie (o.m. via een folder in Alert) volgt nog.