

Steyaert, J. (2000). Digitaal welzijnswerk, kroniek van een aangekondigd generatieconflict. *Welzijnswerkkroniek*(mei).

Digitale welzijnszorg, kroniek van een aangekondigd generatieconflict.

Een aantal jaren geleden was het gemeengoed om te praten over de sector zorg en welzijn als een sector met koudwatervrees voor (informatie)technologie, een sector die het zo niet had met computers. Nu hoor je dat niet meer te zeggen. Het is een anachronisme geworden. Niemand kijkt nog op van een computer op het bureau van maatschappelijk werker of hulpverlener. Het hoort er gewoon bij.

Het is maar de vraag hoe de volgende generatie hulpverleners zal reageren op computers. Het zou me niet verwonderen als de dingen geen blik waardig worden geacht, zo volledig geïntegreerd kunnen ze worden in het dagelijkse leven en werken. De manier waarop de jeugd nu met beeldschermcultuur omgaat, weliswaar in de vorm van Nintendo's en computerspelletjes, laat alleen maar een toename van het schermgebruik voorspellen. En zie je ons al een essay schrijven over dagelijkse gebruiksdingen als de auto, de fax of de telefoon en de invloed daarvan op zorg & welzijn?

Als een vorm van industriële archeologie

Over dit soort generatieconflicten gaat deze tekst evenwel niet. Wel over de verschillende generaties informatietechnologie die de sector zorg & welzijn de revue ziet/zal zien passeren. Je kan daarbij natuurlijk denken aan de generaties hardware, de tastbare machines. Eerst had je van die grote computers, brommende ijskasten, getallenmonsters. Zorg & welzijn maakte er weinig gebruik van want de investering lag erg hoog en vooronderstelde ook de aanwezigheid van een 'rekencentrum' of 'mechanografische dienst' om het ding aan de praat en het werk te krijgen. Vervolgens kreeg je evenwel in sneltempo steeds krachtigere en kleinere computers. Deze ontwikkeling is dermate dat de kracht en snelheid van de computers die een modale gebruiker vandaag op het bureau heeft staan, deze van een universitair rekencentrum van een tiental jaren geleden overstijgt. En nog is het einde niet in zicht. Onlangs kreeg je de 'hand-held' computers, een pc-tje voor in het vuistje. Spijtig dat het ding onze handschriften toch zo moeilijk kan lezen. Maar het kan blijkbaar nog kleiner, een computer in je mobiele telefoon. Wanneer in het uurwerk, in ...

Over dit soort generaties van hardware willen we het dus niet hebben. Ook niet over generaties van software, die je relatief eenvoudig kan onderscheiden in de geschiedenis van de informatica. Wie herinnert er zich nog die eerste generatie waarin Assembler de communicatietaal bij uitstek was om tegen je computer te praten? Alleen met enige piëteit kan je terugdenken aan de deskundigen die je toen voor de eenvoudigste verwerking moest aanspreken. Ze hadden een alleenheerschappij over de mythische taal die je moest beheersen om iets van de computer gedaan te krijgen. Allen hadden ook een lichtjes pathologische afwijking, echte bitneukers. Gelukkig verschenen later volgende generaties van software, met gebruiks'vriendelijkere' talen, aardige toepassingssoftware en momenteel volledig geïntegreerde grafische pakketten voor alle bureautoepassingen.

Het is intrigerend dit soort van historische generaties als een vorm van industriële archeologie in beeld te brengen en pogingen te ondernemen hieruit de mogelijke ontwikkelingen voor de toekomst uit af te leiden. Het zou evenwel het niveau van koffiedik kijken niet overstijgen, want de hard- en software die momenteel bij de computergiganten op de tekentafel wordt klaargestoomd, behoren tot de best bewaarde geheimen van de sector.

Op zoek naar efficiëntie

Over dit soort generaties willen we het dus niet hebben. Wel over de te herkennen generaties in de relatie tussen informatietechnologie en de sector van zorg en welzijn. Daarbij gunnen we onszelf even de vrijheid hierin een chronologie en logica aan te brengen die er in de realiteit niet zo sterk is.

Overdrijven is de microscoop van de sociale wetenschappen, heeft eens een Franse filosoof gezegd, en met dat excuus op zak komen we een heel eind.

Generaties in de relatie tussen informatietechnologie en zorg & welzijn? Is daar dan iets in gewijzigd, afgezien van kleinere, snellere computers en wat mooiere, grafische software? Tuurlijk kan je daar wat over zeggen. Mijn inziens kan je drie generaties in de relatie onderscheiden, met in de tweede generatie zelfs nog twee stadia. Laten we starten met het omschrijven van de eerste generatie. Het is me te gewaagd er een startdatum op te zetten, maar de eerste echte tekenen deden zich zowat tien tot vijftien jaar geleden voor, toen de eerste personal computers algemeen beschikbaar werden en de eerste tekstverwerkers in gebruik werden genomen. De prijs lag nog wat aan de hoge kant, maar instellingen begonnen zich toch te bezinnen over het vervangen of aanvullen van de typemachine met een pc met tekstverwerker. De instelling waar ik toen werkte ging daar enthousiast in mee en haalde een pc in huis, de toen erg populaire Olivetti M20 met zo'n scherm vol groene lettertjes. Kijkend naar het scherm waarop ik deze tekst neerzet kan je de vraag stellen hoe we ooit voor zo'n slechte kwaliteit zo'n investering overhadden. Met de printer was het trouwens niet beter gesteld. Van die akelige puntjesletters kon toch echt niet door de beugel en laserprinters bestonden nog niet, dus werd het een 'daisy wheel' printer, lekker bloemerig. Tot het ding aan het werk ging. Net een kettingzaag die in ijlt tempo het tropisch regenwoud onder handen ging nemen. Tegelijkertijd telefoneren en printen was onmogelijk. In praktijk gaven we printopdrachten om vervolgens snel de kamer te verlaten en koffie te halen of zo.

Maar wat was het leuk een tekstverwerker te kunnen gebruiken. Gedaan met het typen en hertypen van teksten, gedaan met het knip-en-plak werk bij het schrijven van het jaarverslag, eindelijk standaard brieven, eenvoudig aan te passen en op maat van de cliënt gemaakt. Prachtig toch, zo'n technologie. Allengs moest die computer dan ook maar zijn krachten tonen op andere terreinen. Al die literatuurverwijzingen op steekkaartjes, weg ermee, allemaal in een leuk bestandje op onze M20. Die 2000 steekkaartjes met cliëntnamen en administratieve gegevens, netjes alfabetisch gerangschikt, die had onze dierbare collega X toch eens laten vallen zonder dat iemand de moed had opnieuw het klasseren ter hand te nemen? Perfecte klus voor onze M20. Kan hie allemaal. Zonder fouten, zonder morren, met dat zachte gestage gebrom van de ventilator op de achtergrond. Net het spinnen van een zich behachelijk koesterende poes.

Is in dit beeld wat verandert de afgelopen jaren? Vanzelfsprekend. De groene of amberkleurige schermen zijn mooie kleurenschermen geworden, de letterwielprinters zijn uitgestorven, 9-pins werden er 24 en op hun beurt een bedreigde diersoort, inktspuwertjes staan nu overal ten lande mooie teksten af te leveren, om op hun beurt verdrongen te worden door goedkope lasers. En we zijn met z'n allen grafisch gegaan. Grafisch op het scherm onder Windows en grafisch op papier met grafiekjes, lijndiagrammen, zelfs kaartjes. Jaarverslagen lijken in niets meer op de jaarverslagen van weleer. Mooi toch allemaal, echte vooruitgang.

Maar het blijft allemaal eerste generatie toepassingen. Of het aantal Megahertz nu nog verdrievoudigd, het aantal Megabytes vertienvoudigd, printkwaliteit 600 op 600 wordt, allemaal technische innovaties die weinig ingrijpende impact hebben op het gebeuren. Wezenlijk verandert het immers niets aan de relatie tussen informatietechnologie en zorg & welzijn die er een is van efficiëntiebevordering. Waarom nemen we onze toevlucht tot tekstverwerkers en gegevensbestanden? Om sneller briefjes te maken, dat telefoonnummer van cliënt Y of instelling Z maar weer eens op te zoeken en vervelende administratieve klussen sneller af te handelen. *Efficiëntie*, daar draait het om in deze eerste generatie.

De uitdaging van de effectiviteit

Een eerste generatie zou evenwel geen eerste zijn, zou zelfs geen generatie zijn als er geen tweede op volgt. Opnieuw erg gewaagd een startdatum te vernoemen. Zoiets als vroeger in de geschiedenislessen. Vraag van de docent: wanneer beginnen de nieuwste tijden? Antwoord van de docent: moeilijk te zeggen, alleszins na de nieuwe tijden, maar het juiste jaartal is wat arbitrair te kiezen, maar goed, om je toch wat houvast te geven kiezen wij het jaartal ... als overgang naar de

nieuwste tijden. Nou, wanneer begint de tweede generatie informatietechnologie in zorg en welzijn? Moeilijk te zeggen, nogal arbitrair maar laten we samen afspreken dat we tien jaar geleden, 1990 als mijlpaal nemen. Of nee, misschien is 1987 een betere datum, eerste HUSITA congres en zo. Aanvang van de tweede generatie, september 1987, plaats: Birmingham, U.K. Een congres dat een mijlpaal vormt in de geschiedenis van de informatica in zorg & welzijn, de tekstverwerker voorbij. Lees er het verslag in Welzijnswerkkroniek nummer 115 maar op na. Eindelijk wordt op grote schaal kond gedaan van toepassingen zoals registratiesystemen, geautomatiseerde cliëntdossiers, expertsystemen en wat al niet meer. Fascinatie alom, al hoor je tegelijk iedereen steen en been klagen dat de sector toch maar niet het nut van al die toepassingen wil inzien. De koudwatervrees van hulpverleners, moderne ludieten eigenlijk toch. Bestaan er zo'n prachtige technische hulpmiddelen die een reeks uitdagende toepassingen mogelijk maken, ligt 99 % van de sector er niet wakker van. 'Take up that challenge', ga mee in deze uitdaging, dat wordt de slogan van de tweede generatie. Laat je niet verstikken door de informatietechnologie die er sowieso toch aankomt, maar ga er als hulpverlener, als professional mee aan de slag en zet de technologie in voor je eigen doeleinden.

Op grote schaal gaat het nu niet meer over efficiëntie. Die strijd is gestreden en gewonnen, op naar het volgende slagveld. De *effectiviteit* van Zorg & Welzijn moet dringend onder de loep genomen worden. Van de jaren zeventig hangen er immers nog donkere onweerswolken boven de subsidies. Hoe durfde men ook beweren dat het casework geen moer uitmaakte voor het welbevinden van de cliënt? Dat hebben ze gehoord, natuurlijk, daar in de Markies. Maar we zullen bewijzen dat er wel kwaliteit geleverd wordt, zelfs digitaal. En dus worden er op grote schaal toepassingen ontwikkeld als registratiesystemen, cliëntadviesprogramma's, elektronische dossiers, e.d.

De veelbelovende tweede generatie, na enkele jaren ons toch met een bitter gevoel achterlatend. Het is immers een moeilijke bevalling gebleken los te komen van de technologie. Al te dikwijls hoorde of las je beschrijvingen van toepassingen uitwiden over de technologische innovaties die verwezenlijkt werden. Deze toepassing, collega, die werkt niet meer op een ATtje, nee, daar heb je minstens een 486 voor nodig, beter zelfs van die nieuwste pentium-dingen. Deze courseware op dat toestel, maar collega toch, wij gebruiken de nieuwste technologie en steunen volledig op een multimedia omgeving. Het is uitnodigend mee te gaan met deze trend. Je krijgt er immers een turbotaaltje bij, je onderscheidt je van het gros van je collega's die vol bewondering je deskundigheid aanhoren en het roept zo'n prettige herinneringen op aan 'Jongens en Wetenschap'.

Gelukkig komen we de laatste jaren wat los van deze technology-push inzake toepassingen. Het speelt natuurlijk nog mee, Hand-helds op de markt, hop een projectje, neurale netwerken, maar even een experimentje opzetten. Maar er zijn veelbelovende signalen. Steeds meer zie je toepassingen ontwikkeld worden vanuit een functionaliteit die aansluit bij de hulpverleningsprocessen in plaats van bij de technologische mogelijkheden. Geautomatiseerde cliëntdossiers gaan niet langer bestaan uit een vrijwel banale koppeling van registratiegegevens en de betrokken briefwisseling, maar gefaseerd de hulpverlening op de voet volgen van bij de intake, diagnose, zorgtoewijzing,... tot de afsluiting en evaluatie door hulpverlening en cliënt. Registratiesystemen zijn niet meer noodzakelijk cijfers in het ijlle, maar kunnen berusten op per sector uitgewerkte afspraken.

Eindelijk neemt de hulpverlener en de sector zorg & welzijn de 'challenge' op. De profeten van jaren geleden krijgen gelijk. Ze mogen er trots op zijn.

De uitdaging van de effectiviteit

Maar de tijd blijft niet stille staan. Na een tweede generatie komt welhaast per definitie een derde generatie. Nieuwe verhoudingen tussen toepassen van informatietechnologie en de sector zorg & welzijn. Aan een datum waag ik me nu helemaal niet meer, maar zelfs het inschatten van de aard, implicaties en omvang van deze derde generatie ligt moeilijk. Het gaat niet langer uitsluitend om efficiëntie en effectiviteit, al blijven ze voorlopig nog meespelen. Het gaat meer om grondige *reorganisatie*, nieuwe organisatiestructuren die zonder technologie niet denkbaar of haalbaar waren, business process redesign in yuppentaal. In geheel West-Europa zie je beleidmakers plots erg

creatief zijn in het uitstippelen van nieuwe vormen van welzijnszorg. Groot Brittannië voert de Community Care Act in en splits de rol van 'service purchaser' en 'service provider'. Lokale welzijnsdiensten moeten plots de (interne) markt op. Israël gaat nog een stap verder en stelt de zorgverlening open voor commerciële organisaties. Nederland kiest voor de gouden middenweg, en biedt zijn bevolking een mengeling aan van decentralisatie, budgetfinanciering, een vleugje case management en als toetje de invoering van persoons- of wijkgebonden budgetten. Vlaanderen kijkt een beetje de kat uit de boom en leert van de anderen. Laatste nieuwtje op dit terrein is het één-loket. De overheid gaat zich als dienstverlener grondig herorganiseren en omarmt dure consultancybureau's om één-loket hebedingetjes te ontwikkelen, wordt de burger beter van.

Het fascinerende bij deze nieuwe beleidsontwikkelingen is dat de aanwezigheid van ontzaglijke hoeveelheden informatie- en communicatietechnologie vooronderstelt wordt. De decennia- of eeuwenoude vormen van welzijnszorg worden grondig herbekeken en het louter bestaan van informatietechnologie opent plots nieuwe, onverwachte mogelijkheden. Zo gaan mede dankzij de in de tweede generatie ontwikkelde registratie- en informatiesystemen de relatie tussen de overheid en het werkveld grondig wijzigen. Niet langer de zich met alles bemoeiende overheid, maar verantwoordelijkheid voor kwaliteit netjes bij de uitvoerende organisatie. De nieuwste regelgeving staat er borg voor. Geen vrijbrief voor hulpverleningssjamanisme evenwel, want tegelijkertijd gaat diezelfde overheid controleren op kengetallen, afkomstig uit die talloze registratiesystemen. Uw organisatie wijkt af van het landelijk gemiddelde binnen uw werksoort, wil u even op gesprek komen en wat verduidelijking geven? Eindelijk een situatie die recht doet aan het subsidiariteitsprincipe en de verantwoordelijkheden legt waar ze thuishoren. Spijtig dat al die kengetallen werken als tot norm verheven gemiddelden, die hun macht aan niets anders ontlene dan 'zo doet iedereen het nu eenmaal'. Waar blijven de professionele referentiekengetallen?

Alle macht aan de cliënt?

Nog even en we zien een gelijkaardige ontwikkeling zich voordoen in de relatie tussen zorgverlener en cliënt. Cliënt heeft een probleem, gaat door de intake en ontvangt een persoonsgebonden budget. Gaat thuis winkelen door via de kabel het internet op te surfen en bij diverse zorgaanbieders informatie over hulpverlening en prijzen op te vragen. Maakt een keuze, legt elektronisch een afspraak vast en zapt in één vloeiende beweging over op het avondprogramma van VT4. Alle macht aan de klant, naambekendheid en imago worden voor zorgverleners belangrijker dan feitelijke kwaliteit.

Gaat het inderdaad deze richting uit? Krijgen we een dergelijke derde generatie toepassingen van informatietechnologie in zorg & welzijn? Komt er nog een vierde generatie? Vragen waarop deze eenvoudige tekstverwerker helaas nog geen antwoorden weet te formuleren. Het blijft voorlopig koffiedik kijken, maar dat maakt het kijken er niet minder uitdagend en verrassend op.

Jan Steyaert

Fontys Hogeschool voor sociaal werk

Eindhoven

J.Steyaert@fontys.nl of gewoon tel. 00-31-40-2605940