

Niet bij computers alleen

Niemand twijfelt eraan dat informatietechnologie een steeds grotere rol gaat spelen in de sector zorg en welzijn. De veranderende verhoudingen tussen de overheid en de zorg- en dienstverlenende instanties vragen om nieuwe visies op zorgmanagement en om verantwoording van activiteiten en bestedingen door instellingen in de sector. Informatietechnologie is daarbij onontbeerlijk. Daarnaast kan informatietechnologie een bijdrage leveren aan grotere mondigheid van cliënten, aan meer inzicht in de totale hulpverleningssituatie en aan betere en snellere afhandeling van diensten op het gebied van zorg en welzijn. Het kan allemaal, maar er zijn wel allerlei voorwaarden aan verbonden, want ook het werken met computers blijft mensenwerk.

Tijd van handeling: begin twintigste eeuw.
Plaats van handeling: het platteland. De boer die al melkend met zijn hoofd tegen de koe in slaap was gevallen, schrikt op van een hels kabaal. In de verte ziet hij een monsterlijke stalen kist op wielen aankomen. Schokkend, trillend en rook uitbrakend. Angstig duikt hij weg achter zijn koe. 'Als dit de toekomst is', denkt hij, 'laat die dan maar aan mij voorbij gaan.' Verderop loopt een jongeman, sportief type, goed opgeleid en vlot gekleed. 'Wow' (of het equivalent dat daarvoor zo'n honderd jaar geleden gangbaar was) denkt deze. Hij kan bijna niet wachten tot hij zelf in zo'n ding zit om te proberen hoe hard het gaat, hoeveel herrie het maakt en hoe hard hij ermee uit de bocht kan vliegen. Langs de rivier zit ook nog een visser. Die bekijkt het stukje nieuwe technologie met enige afstandelijkheid, lichte verbazing en een vleugje amusement. De angst van de boer en de opwindning van de sportman begrijpt hij niet. Terwijl het water onder de brug doorstroomt, denkt hij er het zijne van: 'Als de tijd er rijp voor is, blijkt vanzelf wel waar deze nieuwigheid toe leidt.' Ruim negentig jaar later is het decor niet

essentieel veranderd. Het landweggetje is nu alleen een digitale snelweg geworden, waarover de informatietechnologie komt aangedenderd. De boer duikt weer weg, de sportman denkt weer 'wow' en de visser denkt er het zijne van.

De gedachten van deze laatste persoon, de visser, vormen het uitgangspunt van het boek *Information Technology and human services, more than computers?*, dat is samengesteld door Jan Steyaert. Het boek is een bundeling van de inleidingen die internationale experts op het gebied van informatietechnologie en zorg en welzijn in september 1995 hebben gehouden tijdens een conferentie van Causa, het innovatief centrum van de Hogeschool Eindhoven.

Hedendaagse toepassingen

Met de gedachten van de visser doelt Steyaert op het feit dat de experts hun gedachten vrijelijk lieten gaan over mogelijke hedendaagse en toekomstige toepassingen van informatietechnologie en de gevolgen die deze kunnen hebben voor sociale verhoudingen, politieke ontwikkelingen, organisatiestructuren en beroepsuitoefening in de sector zorg en welzijn. Het boek onderscheidt zich van andere publicaties op het gebied van informatietechnologie doordat het juist niet de technologie - de directe toepassingen van computers - centraal stelt, maar een beeld probeert te geven van maatschappelijke ontwikkelingen die het gevoig kunnen zijn van informatie-technologische toepassingen. De auteurs schetsen diverse ontwikkelingen die voor grote veranderingen zorgen in de sector zorg en welzijn. Deze ontwikkelingen zouden niet mogelijk zijn zonder de ondersteuning van informatietechnologie. De manier waarop instellingen in de sector zorg en welzijn worden gefinancierd, verandert bijvoorbeeld drastisch. Instellingen krijgen hun geld niet meer uitsluitend van de centrale overheid, ze worden vanuit verschillende hoeken gefinancierd (uit gemeentelijke budgetten, door zorgverzekeraars, vanuit eigen bijdrageregelingen en vanuit persoonsgebonden budgetten). Om deze netwerkfinancie-

ring goed te laten verlopen hebben instanties een gedegen inzicht nodig in wie wat financiert en op welke manier. Het afstemmen van databestanden van de verschillende betrokken instanties is daarbij onontbeerlijk. Een andere ontwikkeling is dat de instellingen meer marktgericht moeten werken en hun dienstverlening meer op de wensen van de cliënt moeten afstemmen. Het feit dat zich meer partijen op de zorgmarkt gaan bewegen schept de behoefte aan meer inzicht in (potentiële) doelgroepen, in de wensen en tevredenheid van de cliënten met de dienstverlening, in het aanbod en in de financiering. Dergelijke ontwikkelingen dwingen instellingen tot het nauwkeurig bijhouden van hun activiteiten ten aanzien van bepaalde doelgroepen, en de tijd en het geld dat daarmee is gemoeid. Op die manier kunnen zij hun beleid uitzetten en verantwoorden. Zonder gedegen registratie en een gestructureerde uitwisseling van informatie zou deze gang van zaken niet mogelijk zijn. Het bijhouden en analyseren van deze gegevens, zonder gebruik te maken van databases, is immers een zeer tijdrovende en arbeidsintensieve aangelegenheid.

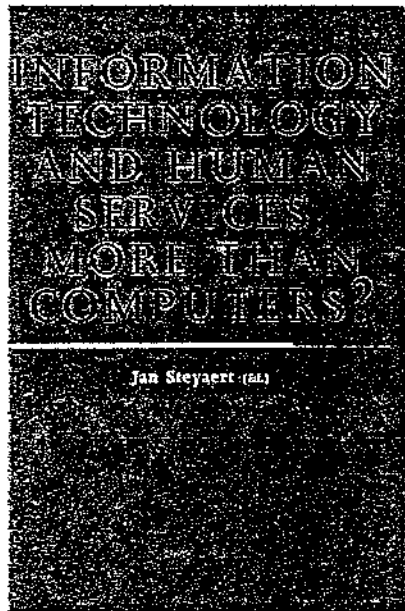
Toekomstige toepassingen

Naast een impressie van het hedendaagse gebruik van informatietechnologie in de sector zorg en welzijn proberen de auteurs ook mogelijke toekomstige toepassingen in beeld te brengen; met alle positieve en negatieve effecten die daarbij horen. Hans van Ewijk, hoofd van het Informatiecentrum Zorg en Welzijn van het NIZW, beschrijft de rol van informatietechnologie bij het creëren van een zogenaamde 'open-zorg-omgeving'. Van Ewijk stelt dat het vooral ten aanzien van complexe hulpvragen nodig is een zorgsysteem te ontwikkelen waarbij de cliënt, de beroepskrachten, de hulpverleningssituatie en de financiering niet vanuit één discipline, maar vanuit een op de cliënt toegespitste structuur worden benaderd. In de praktijk betekent dit dat een *casemanager* samen met de cliënt bekijkt wat gezien de hulpvraag en de gegeven financiële mogelijkheden de beste com-

binatie is van zorg- en dienstverlening en mantelzorg. Een dergelijk netwerk van diensten kan alleen in kaart worden gebracht als alle benodigde informatie op één plek beschikbaar is en voor iedereen (zowel voor de instellingen als voor de hulpverleners als ook voor de cliënt zelf) toegankelijk is. Zo'n systeem van zorg- en welzijnsdiensten is alleen effectief op te zetten met behulp van informatietechnologie. Van Ewijk vindt dat de informatietechnologie zich tot nu toe nog te veel richt op het automatiseren van bestaande activiteiten en te weinig op echte vernieuwingen. 'Ik denk dat veel toepassingen van informatietechnologie nog te statisch en traditioneel zijn, en achterlopen op de moderne ideeën over open organisatiesystemen. De nadruk ligt nog steeds op registratie, monitoring, informatie en communicatie. De voornaamste kracht van informatietechnologie ligt in het creëren van creatieve combinaties en het trekken van logische conclusies. Ik zeg niet dat informatietechnologie tot nu toe geen nuttig werk heeft gedaan, maar dat het werkelijke potentieel van informatietechnologie nog ontwikkeld moet worden.'

Negatieve effecten

Over het algemeen zijn de auteurs het erover eens dat informatietechnologie een belangrijke rol kan spelen in de zorg- en welzijnssector. Toch steken zij niet zonder meer de loftrumpet over alle mogelijke toepassingen. Professor Ignace Snellen van de Rotterdamse Erasmusuniversiteit wijst erop dat invoering van allerlei 'beslissingsondersteunende' programma's de besluitvorming rond aanvragen voor huursubsidie, studiebeurzen en uitkeringen kunnen versnellen. Met name voor de eenvoudige zaken kan het besluit aan de computer worden overgelaten, zodat de medewerkers van de instellingen hun handen vrij hebben voor de moeilijker zaken. Maar Snellen wijst er tevens op dat veel hulpverleningssituaties te ingewikkeld zijn om door computers te worden beoordeeld. Men kan zich zelfs afvragen of computers wel in staat zijn de eenvoudige zaken goed af te handelen. Zo heeft het Nationaal Instituut voor



Budgetvoorlichting (NIBUD) een programma ontwikkeld op het gebied van schuldhulpverlening. Diverse commerciële bureaus voor schuldhulpverlening maken hier gebruik van om de financiële situatie en de aflossingscapaciteit van mensen in een schuldsituatie in kaart te brengen. Op basis van de uitkomsten kunnen met schuldeisers afspraken worden gemaakt over sanering van de schuld. Wanneer de schuldhulpverlening zich te veel op dit soort programma's gaat concentreren, bestaat echter het risico dat het accent op het oplossen van de huidige problemen komt te liggen. De vraag waarom een bepaald persoon in de schulden is geraakt en mogelijk

opnieuw zal raken, raakt dan op de achtergrond. Snellen waarschuwt dan ook dat informatiesystemen weliswaar beter in staat zijn gelijke zaken op een gelijke manier te behandelen dan verschillende hulpverleners en instanties dat zouden doen, maar dat de flexibiliteit en het afwegen van persoonlijke omstandigheden erdoor in het gedrang kunnen komen. In de rechtspraak is bijvoorbeeld al geregeld het idee geopperd om eenvoudige zaken over te laten aan de computer, zodat de rechtsgelijkheid bevorderd wordt. Dat idee wordt echter steeds weer verworpen met het argument dat we in Nederland geen 'daadstrafrecht' kennen maar 'daderstrafrecht'. De computer kan geen rekening houden met de persoon van de dader en diens achtergronden, en is daarom ongeschikt voor strafrechtelijke procedures. Hetzelfde zou geconcludeerd kunnen worden voor hulpverleningssituaties, zelf voor de meest eenvoudige. Aan iedere positieve ontwikkeling die wordt toegeschreven aan informatietechnologie lijkt ook een keerzijde te zitten. Zo kan door koppeling van bestanden van verschillende instanties een belangrijke stap worden gezet op het gebied van de één-loket-gedachte. Cliënten hoeven niet meer van het kastje naar de muur te worden gestuurd, maar kunnen zich op één centraal punt melden. Dat lijkt mooi, zegt Snellen, maar de cliënt kan daardoor ook de indruk krijgen dat die instantie alles van hem weet. Dat kan een verstikkend effect hebben op zijn gevoel van autonomie en ertoe leiden dat hij zich minder zelfstandig gaat opstellen. Dat de invoering van computers en databases tot een gedegen uitwisseling van informatie leidt, kan ook niet zonder meer gesteld worden. Sinds de invoering van de nieuwe Algemene Bijstandswet is bijvoorbeeld gebleken hoe moeilijk het is voor sociale diensten om een gedegen trajectbegeleiding voor langdurig werklozen uit te zetten, omdat de registratie van uitkeringen, werkervaring en persoonlijke omstandigheden van werklozen bij de arbeidsbureaus en de sociale diensten in allemaal verschillende bestanden werd bij-

lees verder op p. 38

gehouden. De invoering van informatietechnologie leidde er echter wel toe dat de gebrekkige gegevensuitwisseling tussen deze diensten aan het licht kwam. Voor effectieve samenwerking is de invoering van registratiesystemen dus niet voldoende, daarvoor is ook standaardisering nodig.

Bureaucratie

De Britse informatietechnoloog Gareth Morgan wijst in zijn inleiding op het feit dat de Engelse overheid het haar burgers zo moeilijk mogelijk maakt om een beroep op bijstand te doen door een ondoorzichtig woud van regels te creëren, in de hoop dat dit een deel van de aanvragers afschrikt. Zelfs voor de sociaal werkers in het Verenigd Koninkrijk is het bijna ondoenlijk om op de hoogte te blijven van de voortdurend veranderende regelgeving. Morgan hoopt nu maar dat het steeds toegankelijker worden van informatie, bijvoorbeeld door de zogenaamde *touch screen* informatiezuilen, zal leiden tot een sterkere positie van de burger ten opzich-

te van de bureaucraten. De manier waarop de informatie wordt aangeboden, of dat nu via internet gebeurt of via een informatiezuil, is echter niet de meest relevante vraag. Belangrijker is de vraag wie de inhoud van de informatie bepaalt. Als dat dezelfde bureaucraten zijn, die de toegang tot sociale voorzieningen zo beperkt mogelijk proberen te houden, zal er weinig veranderen. En gebeurt dat door sociaal werkers die de burger graag van gedegen en overzichtelijke informatie willen voorzien, dan blijft de vraag hoe zij aan hun informatie moeten komen.

Alle contribuënten aan de bundel verwachten dat informatietechnologie zal bijdragen tot beter gestructureerde financieringsmethoden, overzichtelijke gegevensbestanden waarop het beleid gebaseerd kan worden, betere informatie die de mondigheid van de cliënt vergroot, en betere samenwerking tussen verschillende instanties op het gebied van zorg en welzijn. In de verzorgingsstaat van de toekomst zal informatie, die snel en goedkoop beschikbaar moet zijn, een steeds grotere rol

spelen. Men kan zich echter ook afvragen of die informatiebehoefte niet voor een deel gecreëerd wordt door de informatietechnologie zelf. Als concurrenten op de markt van zorg en welzijn beschikken over allerlei informatie, kan de eigen instelling immers niet achterblijven. Als het technisch mogelijk is voor instellingen om zeer gedetailleerde overzichten te maken van hun activiteiten en bestedingen, dan zullen de subsidiërende overheden daar ook om vragen. Om de metafoor van de auto nog maar eens aan te halen: is de auto nu onmisbaar omdat de gemiddelde Nederlander twintig kilometer van zijn werk woont, of woont men gemiddeld twintig kilometer van zijn werk omdat iedereen een auto heeft?

Eric de Kluis

Jan Steyaert (red.), *Information Technology and human services, more than computers?*
NIZW - Causa 1996.
Bestelnummer: E. 834. Prijs: f 30,-.

NIEUW

Zorg aan huis

Hetty Dokter, Peter van Lieshout en Bert Schadé (red.)

Steeds meer mensen willen langer zelfstandig thuis blijven wonen. Van belang is dan dat zij die zorg en hulp krijgen die hen daarbij helpt. Vaak zijn andere vormen van zorg en ondersteuning nodig. Dat vereist een herbezinning op de bestaande zorgverlening. Op tal van plaatsen heeft de gedachtenwisseling al geresulteerd in concrete stappen. In dit boek leest u hoe er vanuit diverse invalshoeken wordt gewerkt aan het realiseren van meer en andere zorg aan huis. Het brengt u op de hoogte van de huidige stand van zaken in het debat. En het levert u alle informatie voor uw eigen visie op de toekomst van de zorg aan huis.

Zorg aan huis is bestemd voor staf- en kaderfunctionarissen in de (thuis)zorgsector, zorgverzekeraars, betrokkenen van patiënten- en consumentenorganisaties, beleidsmakers, politici en adviseurs.

ISBN 90 352 1602 4, 1e druk 1996, 176 blz. Prijs: f 36,-

BESTELLEN

Stuur onderstaande bestelbon in een ongefrankeerde envelop aan Uitgeverij De Tijdstroom B.V., Antwoordnummer 10918, 2501 WB DEN HAAG. Of bel 070-381 99 00; fax 070-333 83 99. Prijs incl BTW en excl verzendkosten; wijzigingen voorbehouden. Distributie, facturering en incassering: Infolio B.V. Ook verkrijgbaar via de boekhandel



Uitgeverij De Tijdstroom B.V.

Stuur mij ex. *Zorg aan huis* à f 36,-

Organisatie: _____

T.a.v. dhr./mw.: _____

Adres (privé/werk): _____

Postcode/plaats: _____

Telefoon: _____

Datum: _____ Handtekening: _____