

Deze tekst is gepubliceerd als Steyaert, J. (1993). Hulp in beeld, nabeschouwingen bij een studiedag over de informatisering van cliëntregistratie. *Tijdschrift voor welzijnswerk*(164), 23-28.

Dit is dus een 'oude' tekst, maar reacties zijn nog steeds welkom op jan@steyaert.org

Hulp in Beeld

Jan Steyaert¹

Inleiding

Op 15 december ll. organiseerden het V.I.W. en het P.O.W. een studiedag onder de titel 'Hulp in Beeld, informatisering van gegevens over cliënten en hulpverlening'. Zowel tijdens de inleidende presentaties als tijdens het panelgesprek werden een reeks aandachtspunten en vragen naar voor gebracht. In deze tekst willen we er daarvan enkele opnemen en beantwoorden, terwijl een perspectief op de beantwoording van een aantal andere gegeven wordt. Het is immers duidelijk dat we hier te maken hebben met een aspect van het Vlaamse welzijnswerk waar beweging in zit. Vooraf willen we nog vermelden dat we de term registratie blijven gebruiken, ondanks alle nadelen die deze term heeft. Een betere omschrijving zou zijn : 'cliënt informatie systemen' maar deze ligt erg zwaar op de hand.

Software

Uit het panelgesprek en de bemerkingen van de aanwezigen op de studiedag bleek duidelijk een behoefte aan informatie over de beschikbare software voor registratie. Hoewel het in beeld brengen van hulp een zeer complex vraagstuk is, wordt er vol verwachting uitgekeken naar wat de software-industrie ons te bieden heeft. Verschillende commerciële pakketten zoals REGI, ORKA, V-STAT of Crosstabs trachten hieraan tegemoet te komen (Steyaert, 1993).

De nieuwe informatietechnologie kan op verschillende manieren toegepast worden om zinvolle systemen van cliëntinformatie uit te bouwen. Een zowel historisch als logisch eerste manier is het automatiseren van de verwerking van gegevens. In de manuele registratiesystemen werd informatie uit de cliëntdossiers op regelmatige tijdstippen (eenmaal per jaar, of om de paar jaar) overgeheveld naar registratieformulieren. Ondanks het feit dat deze formulieren dikwijls uitgingen van een continue registratie doorheen het hulpverleningsproces, was er in de praktijk zelden tijd om dit te verwezenlijken. De registratieformulieren werden dan manueel of door een rekencentrum van een bevriende wetenschappelijke instelling of overheidsorganisatie verwerkt. Het resultaat was een reeks tabellen die elke geïnteresseerde konden vertellen hoeveel cliënten er het afgelopen jaar geholpen waren, hoeveel mannen daarbij waren, of het voornamelijk om ouderen ging, of ze al dan niet werkloos waren, met welke problemen ze zich aanmeldden, en dergelijke.

De betrouwbaarheid van deze wijze van gegevensverwerking was niet erg groot als het manuele verwerking of de bekende 'turfveldslag' betrof, of niet erg snel als moest gewacht worden tot de resultaten uit de grote computer rolden en terug bij de welzijnsorganisatie terechtkwamen. Het was (en is in sommige gevallen) helaas geen uitzondering dat de resultaten van netjes

¹ Jan Steyaert was ten tijde van publicatie van deze tekst medewerker Universitaire Instelling Antwerpen. Anno 2007 is hij lector bij Fontys Hogeschool sociale studies in Eindhoven en bijzonder hoogleraar aan de University of Southampton.

ingestuurde formulieren slechts jaren na datum verwerkt en teruggegeven worden. De terugkoppeling van gegevens was dan ook zo erbarmelijk dat welzijnswerkers terecht moedeloos worden als er weer iemand iets over registratiegegevens wil weten.

Het is duidelijk dat de beschikbare nieuwe informatietechnologieën veel kunnen verbeteren aan bovengenoemde situatie. De afgelopen jaren is de prijs van computers geweldig gedaald en is een computer niet langer een exclusief bezit van grote organisaties. Bovendien werd statistische software zoals SPSS of SAS of kwalitatieve software zoals Ethnograph redelijk beschikbaar en gebruiksvriendelijk. Hiermee zijn de nodige gereedschappen voor gegevensverwerking sterk gedemocratiseerd.

Met het op de markt komen van 'kaartenbak'-software zoals Dbase of Q&A komen andere toepassingen van nieuwe informatietechnologieën binnen handbereik. In elektronische kaartenbakken kunnen gecodeerde, geregistreerde gegevens samen met de administratieve gegevens van cliënten verzameld en verwerkt worden. Iedere welzijnswerker heeft wel ogenblikken meegemaakt dat hij of zij op zoek moest naar het telefoonnummer van een cliënt, of de werkgever, of het dossiernummer bij dienst x, ... De eenvoud waarmee elektronische kaartenbakken met dit soort gegevens kunnen werken, is erg uitnodigend.

Sommige software (vb. Dtable) biedt de mogelijkheid de gegevens uit deze kaartenbakken te verwerken, zonder eerst ingewikkelde en foutgevoelige conversies te moeten doen naar andere statistische software en zonder het gevaar verstrikt te raken in het overaanbod van statistische technieken zoals factoranalyse, loglineaire analyse of ander exotisch rekenwerk.

Met de ontwikkelingen op het gebied van hardware en software behoren nieuwe uitgebreide toepassingen van geautomatiseerde registratie tot de mogelijkheden. Indien het mogelijk was om de administratieve gegevens van cliënten samen met hun gecodeerde basisinformatie op te slaan in elektronische kaartenbakken, dan is het slechts een kleine stap naar het ook opnemen van alle andere, minder gestructureerde informatie over cliënten. Wat een eens-per-zoveel-jaar registratie van belangrijke cliëntvariabelen was, kan op die manier uitgroeien tot een volledige automatisering van cliëntdossiers. De technische combinatie van tekstverwerking en kaartenbaktoepassing voorziet welzijnswerkers van een krachtig instrument. Individuele cliëntdossiers worden gestructureerder en beter beschikbaar voor de hulpverlener en zijn/haar collega's. Het cliëntdossier biedt nu veel meer mogelijkheden dan enkel een reserve (een back-up) voor de hulpverlener. Daarbij zal vanzelfsprekend dit elektronische dossier alle voordelen van het manuele dossier moeten overstijgen, t.w. flexibiliteit, draagbaarheid, niet-gestructureerdheid, toegankelijkheid en andere kenmerken.

Niet alleen de reikwijdte van de toepassing van informatica in de registratie neemt toe, ook de inhoud van wat geregistreerd wordt verandert. Vroegere registratiesystemen, manueel of geautomatiseerd, bevatten voornamelijk basisgegevens over de cliënten. Van langsom meer wordt ook informatie verzameld over de probleemsituaties, de geboden hulpverlening en het resultaat van deze hulpverleningen. Dit opent nieuwe mogelijkheden voor het evalueren en op zijn waarde beoordelen van welzijnswerk, en het demonstreren van de effectiviteit en efficiëntie hiervan naar subsidiërende overheden.

We mogen ons evenwel niet laten misleiden door naïef enthousiasme. Er is de afgelopen jaren veel veranderd om de logistieke kloof tussen welzijnswerk en de nieuwe informatietechnologieën te dichten. Dat blijkt o.a. duidelijk uit het recent onderzoeksrapport van het V.I.W. en het P.O.W. Dit wil evenwel niet zeggen dat ook de inhoudelijke kloof tussen beide gedicht werd.

We mogen ook niet vervallen in een software-fetisjisme, waarbij we koortsachtig op zoek gaan naar dat éne programma dat voor ons de registratie eens zal op punt stellen. Het welzijnswerk is jaren op zoek geweest naar dat éne, perfecte registratieformulier en dat is voorlopig nog niet gevonden. Registratie is een dergelijk complex vraagstuk dat een eenvoudig formulier of programma geen ultieme oplossing kan bieden.

Gebruik van cliëntgegevens

Naast de vraag naar geautomatiseerde registratie, werden op de studiedag ook herhaaldelijk bedenkingen geformuleerd bij de uiteindelijke functie van de registratie van cliëntgegevens. Er is een spanningsveld tussen de welzijnswerker die al het uitvoerende werk van de registratie op de hals krijgt en het (potentieel) gebruik dat van de informatie gemaakt wordt. Dit spanningsveld situeert zich op drie niveaus.

Vooreerst is er op het niveau van de **overheid** en de bevoegde administratie het steeds aanwezige gevaar dat registratiegegevens ter controle van de geleverde dienstverlening zal gebruikt worden. Het is vanzelfsprekend een vreemde situatie als aan de gecontroleerde wordt gevraagd gegevens te verzamelen voor de controle op eigen werk. Dat is zoveel als vragen naar onbetrouwbare registratie. In de tussenkomst van Dhr. Karel Gutschoven (Bestuur Welzijnsbeleid van de Vlaamse Gemeenschap) in de paneldiscussie werd uitdrukkelijk gesteld dat informatie uit registratie geen sanctioneringsobjectief inhoudt. Ook in de memorie van toelichting op het decreet betreffende het algemeen welzijnswerk (Vlaamse Raad, zitting van 7 juni 1991, stuk 514) wordt uitdrukkelijk gezegd dat : 'Registratie is echter geen controle-instrument en de anonimiteit van de geregistreerde gebruikers moet gewaarborgd worden'.

Tegenover deze afwijzing van de controlefunctie van cliëntregistratie staan evenwel bedenkingen dat subsidiëring van welzijnsorganisaties al te lang een kwestie van vriendjespolitiek is geweest, en niet in relatie stond met werkelijke behoeften van cliënten of kwaliteit van hulpverlening. De invloed van (partij)politieke of vriendschappelijke overwegingen op de toewijzing van overheidssubsidies is inderdaad een veelgehoorde kritiek, niet alleen in Vlaanderen, maar ook in het buitenland (vb. Gronbjerg, 1992). Er zal dan ook waardering zijn voor iedere verschuiving in het subsidiebeleid in de richting van meer 'meritocratie' (wie effectieve hulpverlening biedt op plaatsen waar reële behoefte bestaat, krijgt meer subsidies; wie minder effectieve hulpverlening biedt of niet tegemoet komt aan behoeften, krijgt minder). Alleen, als de informatie uit registratiegegevens hier uitdrukkelijk niet voor gebruikt zal worden, moeten we wel uitkijken naar andere grondslagen voor een dergelijke verschuiving.

Op het niveau van de **hulpverleningsorganisaties** komt het spanningsveld opnieuw aan de orde. Terecht wordt de vraag gesteld of er aan de basisvoorwaarden voor de uitbouw van zinvolle informatiesystemen wel voldaan is. Als basisvoorwaarden worden dan niet alleen financiële of kennis-inhoudelijke elementen naar voor gebracht, maar vooral de voorwaarde van een aangepast organisatiestructuur en de behoefte aan een managementfunctie. De huidige sector van het algemeen welzijnswerk wordt gekenmerkt door een ver doorgedreven kleinschaligheid (vb. Van Kerckhoven, 1990) en door het ontbreken van een financiering van de functie van beheerder.

Tenslotte wordt het spanningsveld inzake registratie van cliëntgegevens het duidelijkst op het niveau van de **hulpverlener**. Dit is de persoon die moet opdraaien voor het uiteindelijke werk, in concreto het verzamelen en systematiseren van de gegevens en vooral het uitvoeren van de

'vertaalslag' van het complexe en genuanceerde cliëntverhaal naar het droge, weinig flexibele registratieformulier. Bovendien is de hulpverlener op dit ogenblik de persoon die het minste baat heeft bij het verzamelen van de gegevens. In de Nederlandse literatuur omtrent registratie wordt uitvoerig beroep gedaan op het enthousiasme van de hulpverlener voor de organisatie waarin hij/zij werkt. De veronderstelling is dan dat wat goed is voor de organisatie, ook goed is voor de hulpverlener, dus moet die maar een kleine inspanning leveren. Helaas gaat deze veronderstelling niet steeds op. In de Engelstalige literatuur omtrent registratie wordt dan weer een beroep gedaan op het enthousiasme van de hulpverlener voor de professe waarvan hij/zij deel uitmaakt. De veronderstelling is dat door het verzamelen van voldoende gegevens er een welzijnswetenschap kan uitgebouwd worden, die dan het beroep van welzijnswerker een hogere status zal geven. Helaas is dit een doelstelling op erg lange termijn, en blijken welzijnswerkers er in de dagelijkse praktijk toch niet zo warm voor te lopen (Penka & Kirk, 1991).

Het spanningsveld blijft dus bestaan, en het zal in de toekomst nog de nodige aandacht vragen.

Besluit : wat brengt de toekomst ?

De studiedag van afgelopen december was een unieke gelegenheid om de verschillende 'snaren' van het registratiedebat opnieuw te stemmen. We zijn evenwel nog niet toe aan het feitelijke 'spelen'. Gelukkig staan er een aantal initiatieven op de agenda van dit werkingsjaar, zodat enige vooruitgang toch wel mag verwacht worden.

Een eerste en belangrijkste initiatief komt van de Vlaamse overheid, die naar aanleiding van het uitvaardigen van het decreet op het algemeen welzijnswerk een aantal onderzoeksopdrachten heeft toegewezen. Daarvan hebben er twee betrekking op registratie. Zo zal het onderzoekscentrum Marginaliteit van de K.U.Leuven een computergestuurd registratie- en evaluatiesysteem testen binnen de ambulante forensische welzijnsorganisaties. Dit systeem draagt de naam JWR of Justitieel Welzijnswerk Registratiesysteem. Niet alleen wordt dit systeem binnen het forensisch welzijnswerk getest, tevens worden de mogelijkheden tot implementatie in andere sectoren bekeken. Daarbij wordt ook gekeken naar de mogelijkheden binnen het residentieel welzijnswerk.

Naast dit JWR-project wordt door het departement Politieke en Sociale Wetenschappen van de Universitaire Instelling Antwerpen een onderzoeksproject uitgevoerd dat zich richt op de functionaliteit van cliëntregistratie. Via een bevraging van de verschillende actoren in de welzijnssector over vraag naar en aanbod van registratie zal een model gemaakt worden dat omschrijft in welke situatie registratie zinvol kan zijn, welk gebruik kan gemaakt worden van registratiegegevens en welke noodzakelijke voorwaarden hiertoe vervuld moeten worden. Vanuit dit model zullen ook verschillende bestaande (manuele en geautomatiseerde) registratiesystemen geëvalueerd worden.

Beide onderzoeksprojecten hebben een tijdsplanning van 1 jaar, zodat tegen uiterlijk het einde van 1993 resultaten verwacht mogen worden.

Op iets kortere termijn is er de gelegenheid om de bestaande software-pakketten voor registratie van cliëntgegevens te bekijken en te keuren op de derde WELCOM-beurs. Deze beurs wordt georganiseerd in het Nederlandse Maastricht van 15 tot 18 juni en biedt alle geïnteresseerden de mogelijkheid om een beeld te krijgen van wat er momenteel bestaat aan toepassingen van informatietechnologie in de sociale sector. Daarbij gaat het niet uitsluitend over registratie, maar ook over hulpmiddelen voor gehandicapten, sociale databanken, sociale informatiekunde op de sociale scholen, het wel en wee van expertsystemen, technologie in de thuiszorg en andere toepassingsdomeinen.

- GRONBJERG, K., Funding strategies and patterns of adaptation, in: HASENFELD, Y. (Ed.), Human services as complex organizations, Sage, 1992, pp. 73-97
- STEYAERT, J., Digitale cliënten, in : DE GRAAF, H. & STEYAERT, J. (Red.), Informatietechnologie en de kwaliteit van het bestaan, Van Gorcum, 1993 (in publicatie)
- PENKA, C. & KIRK, S., Practitioner involvement in Clinical evaluation, Social Work, 1991, pp. 513-518
- VAN KERCKHOVEN, E., De toekomst van het Ambulant welzijnswerk, Welzijnswerkkroniek, november 1990, pp. 7-15