



# ***Ict in de sociale sector een agenda voor de toekomst***

Herman van Lieshout

Lia Hesemans

Jaap van der Maarel

Fontys Hogeschool Sociaal Werk &  
Fontys Hogeschool Sociaal Pedagogische Hulpverlening  
lectoraat Sociale infrastructuur en technologie

november 2002



## Inhoudsopgave


Voorwoord .....	4
Inleiding .....	6
De dromen van gisteren .....	12
Thema 1 - Wat doet de burger met ict? .....	26
1.1 Er is een informatie-explosie .....	26
1.2 Nieuwe communicatievormen.....	29
1.3 Ook in de sociale sector.....	31
1.4 Hoe zit het met de toegankelijkheid van informatie? .....	41
1.5 En de vaardigheden van de burgers? .....	46
1.6 Informatievaardigheid: tussen uitsluiting en gelijk(waardig)heid ....	51
Samenvatting .....	53
Thema 2 - Burger en professional.....	55
2.1 Voorlichting en advies .....	56
2.2 Participatie en preventie in relatie tot sociale netwerken.....	62
2.3 Interventie .....	69
Samenvatting .....	78
Thema 3 - Professional, organisatie en ict .....	80
3.1 Ict voor het primair bedrijfsproces .....	81
3.2 Ict voor het bestuurlijk bedrijfsproces .....	86
3.3 Ict voor de presentatie .....	89
Samenvatting .....	91
Thema 4 - De lerende professional .....	93
4.1 De lerende organisatie .....	93
4.2 De lerende professional en ict .....	95
4.3 Leren van theorie en onderzoek.....	97
4.4 Leren van de praktijk .....	101
Samenvatting .....	104
Een agenda voor de toekomst: conclusies en aanbevelingen .....	105
Conclusies .....	106
Aanbevelingen .....	109
Webverwijzingen .....	114
Literatuur.....	116

## Voorwoord

Voor sommige sectoren van de samenleving kun je onder het trefwoord ‘technologie’ meteen een hele reeks toepassingen opnoemen. Wie aan financiële instellingen en technologie denkt, denkt aan e-banking, aan de chipknip en pinnen. Wie aan verkeer en technologie denkt, denkt aan routeplanners van de NS of ANWB, aan elektronische verkeersinformatie op borden langs de snelweg, aan hands-free bellen in de zoveelste file.

Wie aan de sociale sector en technologie denkt, krijgt daar wellicht niet veel directe beelden bij. Dat leidt dan snel naar een indruk, dat de sociale sector niets doet met technologie, kansen laat liggen en een beetje technofob is. Onterecht, zoals uit deze nieuwe Fontys-publicatie blijkt. Niet alleen zijn er nu tal van ict-toepassingen (e-mailhulpverlening bij Korrelatie, om maar de bekendste te noemen), er wordt ook verwezen naar hoe de sector eerder met technologische innovaties omging en hoe dit aanleiding gaf tot telefonische hulpverlening en video-hometraining.

Dit overzicht is niet de eerste poging om zicht te krijgen op de vraag, hoe technologie in de sociale sector gebruikt wordt, waar de pijnpunten liggen en wat er op het boodschappenlijstje staat. De paragraaf over ‘de dromen van gisteren’ benoemt eerdere pogingen, waarvan meerdere door ons departement ondersteund werden (onder andere via WelCom en HUSITA). Toch is deze publicatie geen herhaling van zetten. In de eerste plaats is hier sprake van nuttige actualisatie en voortgeschreden inzicht. Maar er is ook de belangrijke observatie, dat voor het eerst de beschikbaarheid van technologie in belangrijke mate geregeld is. Eerdere ‘dromen’ werden nog al eens nachtmerries doordat de technologie niet aanwezig was of erg kwetsbaar bleek te zijn.



De aanbevelingen aan het einde van deze publicatie geven duidelijk aan, hoe het verder moet: Geen centrale regie, maar experimenteren met innovaties en leren van ervaringen. Aandacht voor het benutten van technologie in het primaire proces, eerder dan verdere uitbouw van organisatietoepassingen. De Directie Sociaal Beleid zal, net zoals in het verleden, hiertoe ondersteunend beleid blijven uitwerken. De inspanningen van de Directie uit het verleden, zoals het programma Technologie en Sociale Integratie van [www.senter.nl](http://www.senter.nl) en onze bijdrage aan het Actieplan Sociale kwaliteit en ict in vervolg op het RMO advies 'Ver weg én dichtbij, over hoe ict de samenleving kan verbeteren' blijven daarbij ijkpunten.

Wim Woertman  
Directie Sociaal Beleid  
Ministerie van VWS

## Inleiding

Dit boekje is het resultaat van een onderzoeksproject in het kader van het Fontys-themalectoraat *Sociale infrastructuur en Technologie*. De doelstelling was te komen tot een inventarisatie van praktijken en initiatieven in de sociale sector waarbij men gebruik maakt van moderne technologie ter versterking van de sociale infrastructuur, de leefbaarheid van samenlevingsverbanden, de participatie in de publieke besluitvorming, de hulp- en dienstverlening aan cliënten en deelnemers. Met de sociale sector worden alle institutionele arrangementen bedoeld die het werken aan welzijn als primaire doelstelling hebben.

Het gaat hierbij niet om een zoveelste onderzoek teneinde een volledig, kwantitatief gericht beeld te krijgen. Er werd gestreefd naar een beschrijving van veelbelovende aanpakken, niet alleen binnen de institutionele welzijnszorg, maar ook projecten en activiteiten die op initiatief van 'burgers' buiten de sociale sector-in strikte-zin zijn opgezet.

6

Overzichten van ict-gebruik in het beroepenveld van de sociale sector zijn er met name in de periode rond 1990 regelmatig gepubliceerd. Genoemd kunnen worden: het NIMAWO-onderzoek naar computers in het welzijns-werk (De Graaf, 1987); de trendrapportages over 'Computers & Sociale Sector' van het *Welzijnsweekblad* (1989, 1992); een themanummer van het *Tijdschrift voor de sociale sector* (1990) en het werkveldonderzoek in het kader van de VIT-leerplanontwikkeling 'Sociale informatiekunde' in het hoger sociaal-agogisch onderwijs (Van Lieshout, 1991). Bij wijze van samenvatting verscheen er halverwege de jaren negentig een Engelstalig overzicht van de stand van zaken in Nederland in het verzamelwerk *Human services and information technology: an international perspective* (Steyaert et al, 1996). Sindsdien is er op dit gebied geen totaalplaatje meer vervaardigd. Wel staan er af en toe artikelen in de vakbladen over deelaspecten van ict-gebruik in de sociale sector; tegelijkertijd gaat de reikwijdte van het aandachtsgebied zich verbreden. Opvallend in de publicaties is de verschuiving van aandacht in de richting van de implicaties van ict voor de burger en zijn samenleving, met onderwerpen als leefbaarheid, sociale infrastructuur en participatie (zie bijvoorbeeld Steyaert & De Haan, 2001).

Recent onderzoek van het NIZW signaleert een toename van de beschikbaarheid van ict in organisaties voor het AMW. En hoewel tevens wordt vastgesteld, dat nog steeds niet elke dienstverlener de beschikking heeft over een eigen pc met internetaansluiting, is dit een situatie waarvan men in de jaren tachtig van de vorige eeuw alleen nog kon dromen. Die periode kende een grote bloei van ideeën en idealen over ict-toepassing in de hulpverlening, maar pogingen tot realisatie stuitten doorgaans op het ontbreken van equipment en adequate software. Nu de apparaten kennelijk in voldoende mate voorhanden zijn, is het tijd om zich eens af te vragen, hoe het binnen de sociale sector gesteld is met de ideeën en idealen. Dit vormt de aanleiding tot deze beschrijving van inspirerende projecten en praktijken waarbij ict wordt toegepast als middel om het werken aan welzijn - van zowel professionals als burgers - tot het gewenste resultaat te brengen of zulks te verbeteren en te vernieuwen.

Het onderzoek naar dergelijke praktijken en projecten werd gestructureerd door een beschrijvingsmatrix. Vertrekpunt hierbij vormde de huidige segmentering in de beroepsprofielen van de sociale sector:

- werken met cliënten en deelnemers aan/voor een bepaald doel,
- werken binnen een team en een organisatie,
- werken aan de eigen professionaliteit en de professionalisering van het beroep.

Bij het vaststellen van de dimensies voor de matrix is bovendien rekening gehouden met de hiervoor genoemde aandachtsverschuiving. Omdat de ontwikkelingen rond ict die relevant zijn voor de sociale sector, zich niet beperken tot de institutionele arrangementen, is de driedeling aangevuld met een categorie die betrekking heeft op eigen initiatieven en praktijken van burgers. De beschrijvingsmatrix bestaat dan uit de volgende vier thema's:

Thema 1 – Wat doet de burger met ict?

Thema 2 – Burger en professional

Thema 3 – Professional, organisatie en ict

Thema 4 – De lerende professional

De informatieverzameling vond grotendeels middels literatuurstudie en ‘on line’-research plaats; daarnaast werden interviews met enkele sleutel-personen gehouden.

Per thema is een overzicht gemaakt van projecten, praktijken en initiatieven uit het werkveld waarbij men (intensief) gebruik maakt van moderne technologie (ict). Hierbij ging de aandacht vooral uit naar de zogenaamde ‘koplopers’ of ‘best practices’. Dit betekent niet, dat er alleen succesvolle projecten in voorkomen. Ook worden praktijkvoorbeelden genoemd van projecten die niet het gewenste eindresultaat opleverden, maar die om bepaalde redenen toch de moeite waard waren om als ontwikkeling te vermelden.

De dataverzameling voor de onderscheiden matrixcategorieën eindigde telkens wanneer verder zoeken geen nieuwe informatie meer opleverde. Dit biedt voldoende basis voor het doen van uitspraken met betrekking tot de kwalitatieve tendenzen; tegelijkertijd is het niet uitgesloten, dat er nog aanvullende gevolgtrekkingen gemaakt zouden kunnen worden vanuit praktijkcases die hier onopgemerkt zijn gebleven. Gezocht werd vooral naar inspirerende voorbeelden. Soms hadden het net zo goed andere kunnen zijn.

8 Vervolgens is er een analyse gemaakt van het op deze wijze vervaardigde overzicht, zulks ter bepaling van trends, ontwikkelingen, groeikansen in de sector. Doelstelling was het opsporen van leidende thema’s en eventuele blinde vlekken binnen de inventarisatie van initiatieven, om te komen tot een ‘boodschappenlijstje’ dat de sector kan voorleggen aan gremia van (politieke) besluitvorming. Een agenda voor de toekomst die van invloed kan zijn op beleid ten aanzien van technologie en sociale infrastructuur.<sup>1</sup>

Het onderzoek vond plaats in het kader van het Fontys-lectorat *Sociale infrastructuur en Technologie*. Lectoraten zijn nieuw in het hoger beroepsonderwijs en recent ingesteld om de bijdrage van het hbo aan kennisinnovatie te vergroten. Het hbo is en wil meer zijn dan een lesfabriek en ziet derhalve zijn primaire taak niet beperkt tot kennisoverdracht. De Fontys Hogescholen Sociaal Werk (SW) en Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH) hebben daarom het initiatief genomen tot het inrichten van een lectoraat dat thematisch gericht is op de relatie tussen sociale infrastructuur

<sup>1</sup> De resultaten van het onderzoek kunnen ook dienen als uitgangspunt voor andere doelstellingen. Het zou goed mogelijk zijn om op grond van deze bevindingen de verdere werkontwikkeling van de sector te richten op bijvoorbeeld het modelleren van nieuwe methodieken of het ontwerpen van implementatietrajecten.

en technologie. Sociale infrastructuur verwijst daarbij zowel naar de sociale sector van Nederland (als instrument) als de sociale kwaliteit (als doelstelling).

De vraagstelling was toegespitst op de *werkveldontwikkelingen* met betrekking tot ict. In een vervolgstudie binnen het themalectoraat zal ook de betekenis hiervan voor de kennisfuncties van het onderwijs aan de orde komen. Dit kan aansluiting vinden op verwante initiatieven, zoals het sociaal-agogische onderdeel van het project 'Ict in niet-ict-opleidingen'. De implicaties voor het sociaal beleid worden eveneens in een later stadium opgepakt, in samenhang met onderwerpen als sociale uitsluiting, technologie en sociale cohesie.

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Na deze inleiding wordt in *De dromen van gisteren* een samenvatting gegeven van de relatie tussen de sociale sector en ict vanaf de jaren tachtig. Deze beknopte schets van enkele significante ontwikkelingen vormt de historische achtergrond voor de weergave van de bevindingen uit het onderzoek in de daaropvolgende vier themahoofdstukken.

Het eerste themahoofdstuk – *Wat doet de burger met ict?* – betreft de trends die er de laatste jaren zijn gesignaleerd in het gebruik van elektronische informatie en communicatie door de individuele burger of bepaalde groepen burgers. De centrale vraagstelling voor dit thema luidt: *Wat heeft ict – nu en in de toekomst – de burger te bieden die zelf zijn problemen wil oplossen, die zichzelf sociaal en maatschappelijk stuurt en die zijn omgevingscondities wil onderkennen en beïnvloeden?*

Het vertrekpunt voor de uitwerking van de volgende drie thema's is gelegen in het werkproces van het agogisch handelen. Vogelesang en Hageman (1997) hanteren voor agogische dienstverlening drie uitgangspunten: het is een sociaal proces, waarin de cliënt subject is en de waarde van dit proces bepaalt, het is vooral een communicatieve activiteit tussen cliënt en dienstverlener. De agogische dienst is een in tijd gebonden functionele werkrelatie tussen cliënt en dienstverlener. Kenmerkend voor het agogisch gesprek is de voortdurende wederkerigheid, waarbinnen beide deelnemers (de professional en de burger) hun eigen mogelijk-

heden en eigen verantwoordelijkheden hebben. Er is, kortom, sprake van een dialoog. Via de dialoog komen zij tot een gezamenlijke omschrijving van de situatie en de na te streven doelen, die betrekking hebben op het sociaal functioneren van individuen, groepen, organisaties en samenlevingsverbanden. Tegelijk met het oplossen van problemen is de professional – de agoog – gericht op het versterken van het zelfregulerend vermogen van mensen (Donkers, 2001). In deze benadering is het resultaat van agogische ondersteuning altijd het gevolg van de interactie tussen de professional en de burger.

De centrale vraag in thema 2 – Burger en professional – is dan de volgende: Hoe kan informatie- en communicatietechnologie de dialoog tussen professional en burger ondersteunen? Als deze dialoog de bedoeling heeft, problemen in het sociaal functioneren op te lossen en tegelijk het zelfregulerend vermogen te versterken, hoe kunnen dan de communicatieve en multimediale mogelijkheden van ict hierbij optimaal worden ingezet?

Dit thema onderscheidt zich van de andere thema's door de gerichtheid op de communicatie tussen burger en professional, in het bijzonder op het punt waar de professional gaat voorzien in de inhoud.

10

Thema 3 – Professional, organisatie en ict – behandelt ontwikkelingen op het gebied van systemen voor elektronische informatie en communicatie in de context van een dienstverlenende organisatie met een agogische doelstelling. Ondersteunende en bestuurlijke bedrijfsprocessen scheppen de voorwaarden voor een effectief en efficiënt primair proces. Hetzelfde kan worden gesteld voor de toepassing van informatie- en communicatietechnologie. De vraag die in dit thema moet worden beantwoord, luidt dan ook: Kan ict ondersteuning bieden aan het primaire en het ondersteunend en bestuurlijk proces van een organisatie voor agogische dienstverlening en aan het zich maatschappelijk verantwoorden?

In thema 4 – De lerende professional – gaat het om het zelfgestuurd, levenslang leren van een hoog opgeleide professional die gebruik maakt van de ondersteuning welke ict hierbij kan bieden. Hierbij wordt aansluiting gemaakt op onderwerpen als de lerende organisatie en de lerende professie. Voor dit thema geldt als centrale vraag: Kan ict bijdragen tot het individueel en collectief leren van de professional? Het doel van dit leren is een

zodanige versterking van het lerend vermogen van de professional, dat deze zowel een bijdrage levert aan het verbeteren van de kwaliteit van de agogische dienstverlening door de instelling als aan de verdere professionalisering van de beroepsgroep.

Ten slotte worden in het hoofdstuk *Conclusies en aanbevelingen* de bevindingen uit het onderzoek naar deze vier thema's gepresenteerd. Het hoofdstuk sluit af met een agenda voor de toekomst van de Nederlandse sociale sector. Het is een lijst met aanbevelingen ter attentie van de gremia die betrokken zijn in de politieke of werkinhoudelijke besluitvorming op dit terrein: de landelijke, lokale en regionale overheden, organisaties op het terrein van werkontwikkeling en belangenbehartiging, alsmede diverse beroepsverenigingen.

De auteurs zijn allen als docent verbonden aan de Fontys Hogescholen Sociaal Werk (SW) en Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH). Lia Hesemans (SPH) onderzocht en beschreef de eerste twee themavelden. Thema 3 en 4 vormden het onderzoeksterrein van Jaap van der Maarel (SW). De inleiding en het historische overzicht van de relatie ict en welzijnssector zijn van de hand van Herman van Lieshout (SW), die ook de eindredactie verzorgde. De conclusies en aanbevelingen zijn het resultaat van een gezamenlijk leer- en denkproces, en hebben als zodanig een collectieve auteur. Jan Steyaert had als lector 'Sociale infrastructuur en technologie' hierbij een initiërende, stimulerende en supervisorende rol.

Tijdens het onderzoek werd een reeks personen geconsulteerd die in gesprekken en/of door het leveren van commentaar op eerdere versies van de tekst, hun deskundigheid op het onderhavige terrein naar voren hebben gebracht. Een woord van dank gaat dan ook uit naar Mellouki Cadat, Jacqueline Frederiks, Leon de Haas, Else Rose Kuiper, Geert van der Laan, Harry Mertens, Bert Mulder, Jan de Wild en Wim Woertman.

## ***De dromen van gisteren***

Terugkijken op 20 jaar ict in de sociale sector is geen luxe tijdverdrijf of hobby. Doel van deze terugblik is het traceren van processen, ontwikkelingen en veranderingen die de afgelopen decennia de relatie tussen technologie en sociale sector mede vorm hebben gegeven. Omdat dergelijke historische reconstructies bouwprincipes hebben die een grote mate van variatie toelaten, is er reden om vooraf de ‘peilers’ te benoemen waarop de onderhavige reconstructie steunt.

De eerste peiler wordt gevormd door de accentverschuiving van *oriëntatie op technische mogelijkheden* naar *oriëntatie op functionele toepassing* in het praktijkveld: van informatietechnologie (IT) naar professionele informatievoorziening. Als praktijkveld geldt hierbij het gehele veld van welzijnsactiviteiten, zowel institutionele als particuliere praktijken. Dit berust op de waarneming dat van meet af aan niet alleen de benutting van technologie door de professionals, maar ook de directe mogelijkheden van de computer voor de burger als vrager van welzijnszorg in beeld waren.

Een tweede peiler is de toename van digitale communicatiemogelijkheden en de integratie ervan in de informatietechnologie. Er kan wellicht gesproken worden van een ‘kwalitatieve sprong’, mede mogelijk gemaakt doordat gebruikersvriendelijke interfaces en de flexibiliteit van het internet zorgden voor een steeds bredere acceptatie. Gebruik van deze nieuwe communicatievoorzieningen kan het uitwisselen van informatie transformeren tot professionele kennisdeling.

Op deze twee peilers rust, als een overkoepelende boog, de vraag naar de verwachtingen die er binnen de sociale sector ten aanzien van de nieuwe technologie leefden, en wat er – in de confrontatie met de feiten van vandaag – van die verwachtingen resteert. Deze vraag is niet alleen leidraad voor dit hoofdstuk; het vormt uiteindelijk de basis voor het gehele onderzoek. Zij moet uitmonden in een agenda voor de toekomst van ict-gebruik in de welzijnspraktijk (het ‘boodschappenlijstje’ van de sociale sector).

De eerste gedocumenteerde activiteiten op het raakvlak van sociale sector en technologie in Nederland stammen uit de periode rond 1985. Het tijdschrift *Marge* bracht in 1984 een themanummer uit onder de titel 'De elektroniese welzijnswerker', ter begeleiding van een congres met dezelfde naam dat in november van dat jaar werd gehouden. Het tijdschrift *Vorming* kwam in 1985 eveneens uit met een editie rond informatietechnologie. Beide publicaties geven een beeld van de verwachtingen die men in die beginperiode ten aanzien van informatietechnologie in de sociale sector koesterde. Een expliciete, inhoudelijk gemotiveerde relatie van IT met het agogisch werkveld ontbrak aanvankelijk nog. Het hoofdmotief in die tijd was: geen achterstand oplopen ten opzichte van de andere sectoren in de samenleving. De houding ten aanzien van IT was er vooral een van 'Het kan dus het moet'. De belangstelling betrof feitelijk de technische hulpmiddelen zelf, veel minder het gebruik ervan in werkuitvoering en -management. Het gebruik van computers in de sociale sector zou vooral mogelijkheden bieden ter ondersteuning van het beleid (planning, informatievoorziening) en voor beheerstaken (salarisadministratie, tekstverwerking). Voor het uitvoerend werk waren de toepassingsmogelijkheden nog vrijwel geheel buiten beeld. Opvallend is dat hier de genoemde voorbeelden alle betrokken waren op het veld van vorming en educatie. Voorts was er ruime aandacht voor de uiteenlopende wijzen waarop de sociale gevolgen van informatietechnologie werden ingeschat. De kwestie van bescherming van persoonlijke gegevens ('privacy') was hierin prominent aanwezig.

Publicaties van Visser (1986) en De Graaf (1987) markeren de vroege bemoeienissen van een groep 'pioniers' met informatietechnologie. Het *Welzijnsweekblad* bracht met speciale themanummers dit onderwerp onder de aandacht van een breder publiek van werkenden in de sociale sector en de desbetreffende opleidingen (1989, 1992).

In deze publicaties werden de technische mogelijkheden uitgemeten om onderdelen van het primair proces te automatiseren (cliëntenregistratie) en te ondersteunen (budgetadvisering). Maar de meeste overwegingen hadden betrekking op de directe toepassing van deze technologie ter verhoging van de organisationele effectiviteit, doelmatigheid en flexibiliteit

(generatie van kengetallen voor resultaatverantwoording en interne sturing). Dit laatste hing samen met een diepgaande structuurverandering van de sociale sector in de jaren tachtig. De sociale sector kende nauwelijks maatschappelijke successen, de politieke belangstelling ervoor was tanende en er werd bezuinigd. Redenen te over voor de sector om zich te heroriënteren op zijn kerntaken en te proberen deze te verbeteren.

Uit de literatuur blijkt tevens dat al meteen de canon van computerapplicaties in de sociale sector werd opgesteld. Visser (1986) hanteert als leidraad voor zijn indeling van beroepsgerichte toepassingen een onderscheid in soorten informatie in het werkveld van de sociale sector. Dit zijn:

- beleidsinformatie;
- werkinhoudelijke informatie (netwerk maatschappelijke ontwikkeling, belangenbehartiging etcetera.);
- managementinformatie;
- sociale informatie (met het via Viditel te benaderen elektronische documentatiesysteem van de toenmalige Federatie Instellingen Raadslieden- en Advieswerk FIRA als lichtend voorbeeld);
- beheersinformatie (financiële gegevens, werkplanning);
- tekstverwerking (waarbij gewezen wordt op de komst van lokale netwerken waarmee elektronisch berichtenverkeer mogelijk gaat worden!);
- persoonsinformatie (o.a. cliënt-/patiëntregistratie- en personeelsinformatiesystemen);
- expertinformatie (bijvoorbeeld beroepskeuze-ondersteuning).

De Graaf (1987) neemt de onderscheiden gebruikersgroepen als invalshoek:

- publiek, cliënten, gebruikers van voorzieningen;
- hulpverleners, 'uitvoerend werk', dienstverleners, ondersteuners;
- management, instellingsleiding, personeelswerkers, stafmedewerkers.

Hij gaat vervolgens in op computergebruik ten behoeve van cliëntenregistratie (voor alle groepen van betekenis om nuttige informatie te bekomen), adviessystemen (expert- en decision support-systemen), sociale informatiesystemen, direct gebruik door publiek of cliënt, het recht

op uitkeringen bepalen via de computer, en computergebruik door instellingsmanagers (informatie ten aanzien van markt en product, financiën, personeel en organisatie).

Hij acht het van groot belang dat deze mogelijkheden onder de aandacht van de sociale sector worden gebracht. "Men kan dan zelf beoordelen of men er nuttig gebruik van kan maken. De informatietechnologie zou anders wel eens geheel aan de welzijnswerkers voorbij kunnen gaan en alleen aan de administratieve staf te goede komen, terwijl de technologische ontwikkelingen nu juist de kant op gaan van toepassingen in de sociale sfeer"(!).

Bij het onder de aandacht brengen van 'informatietechnologie in de sociale sector' heeft de overheid een belangrijke stimulerende rol gespeeld. Het thema werd breed uitgemeten tijdens de eerste WelCom-manifestatie in 1987, georganiseerd door het ministerie van WVC. WelCom (acroniem voor Welzijnswerk en Computers) werd een succes genoemd, niet alleen omdat zo'n 1700 personen het evenement bezochten, maar vooral omdat velen gestimuleerd werden tot nieuwe initiatieven op dit gebied in hun eigen organisatie. Het was een initiatief dat in 1988 en 1993 zou worden herhaald en dat telkens – ondanks wisselende deelnemersaantallen – uitdrukking was van een toenemend besef dat de sociale sector in relatie tot informatietechnologie geen afwachtende houding kon aannemen, maar de aanwezige kansen actief zou moeten benutten voor kwaliteitsverbetering van het werk.

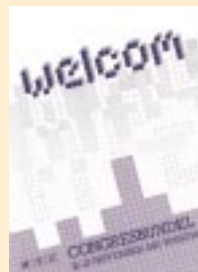
Vanaf het begin stond, naast de toepassing van IT in het beroep, ook de impact van IT voor de burger in de belangstelling. Hierbij werden de mogelijkheden van IT gepresenteerd als nieuwe kansen voor de professie; voor de burger wordt aanvankelijk de meeste nadruk gelegd op mogelijke negatieve effecten van IT. Zo bijvoorbeeld Visser (1986, p.7): "... het welzijnswerk zal in zijn geheel steeds meer met de computer te maken krijgen. In dubbele zin: enerzijds omdat ook in het welzijnswerk steeds meer met behulp van de computer werk verricht zal worden, anderzijds omdat de computerisering van de maatschappij 'slachtoffers' zal maken die weer cliënten van het welzijnswerk zullen worden. Slachtoffers in de

zin van mensen die door de computer hun baan kwijtraken, mensen die door (thuis)werk met de computer hun sociale contacten verliezen, mensen die het slachtoffer worden van oneigenlijk gebruik van de computer, etcetera."

Maar tegelijkertijd komt in het hoofdstuk *Ontwikkelingen* onder 'Technologie voor iedereen' de opkomst van projecten aan de orde die de burger zelf meer toegang verschaffen tot moderne informatietechnologie. In het NIMAWO-onderzoek van De Graaf (1987) is 'Direct gebruik door publiek of cliënt' de titel van een aparte paragraaf in het hoofdstuk *Gebruiksmogelijkheden: hoe en door wie?* In een rapport van Delphiconsult (Van Houten, 1988) worden er op vijf terreinen aanwijsbare behoeften gesignaleerd aan sociale experimenten met ict (p.175):

- Openbare meningsvorming en nieuwe inspraakarrangementen,
- Zelfstandige dienstverlening en nieuwe arbeidsarrangementen,
- Sociale dienstverlening en nieuwe zorgarrangementen,
- Toekomstgerichte sociaal-culturele vernieuwingen,
- Nieuwe vormen van kennis- en informatieoverdracht.

Ook op dit gebied gaf de overheid – met name het toenmalige ministerie van WVC – aanzetten tot vernieuwing, door op te treden als (mede) financier van innovatieve projecten. Zo worden in de WelCom-congresbundel van 1987 het IMO-netwerk (Informatienetwerk Maatschappelijke Ontwikkeling) en de Viditel-ontsluiting van de FIRA-documentatie opgevoerd als waardevolle informatiesystemen voor professionals én burgers. Er vonden projecten plaats die beoogden de elektronische informatievoorziening van burgers via bibliotheken te laten verlopen (BIP, IPA). Dit waren de voorlopers van het Maatschappij Informatie Project (MIP) van de jaren negentig, een initiatief van het toenmalige ministerie van WVC rond het aanbieden van sociale informatie aan de burger.



De situatie van de beginjaren negentig van de vorige eeuw kreeg een treffende uitdrukking in het NOTA-rapport (Kooistra, 1991). Daarin werd onderscheid gemaakt in:

- toepassingen die kunnen bijdragen aan de doelgerichtheid en de kwaliteit van de dienstverlening (bedrijfsvoering, ondersteuning van het uitvoerend werk);
- publieksgerichte systemen (zoals voor burgers toegankelijke databanken, elektronische communicatiesystemen en transactiediensten, bijvoorbeeld alarmeringssystemen en boodschappenservice voor thuiswonende bejaarden).

Van de eerste categorie toepassingen stelde NOTA dat zij op een reeks belemmeringen zouden kunnen stuiten bij invoering in de sociale sector (weerstand van cliënten en werkenden, de complexiteit en vaagheid van veel regelgeving op dit gebied). De publieksgerichte toepassingen zouden in vergelijking hiermee meer kansen op vernieuwing in het werk bieden.

Deze conclusie ten aanzien van de beide toepassingsvormen levert een boeiende hypothese, niet alleen voor de interpretatie van de feitelijke ontwikkeling, maar ook voor de analyse van de huidige stand van zaken.

Een eerste publieksgerichte toepassing was het eerder genoemde Maatschappij Informatie Project (MIP). Het MIP was gericht op de verbetering van de afstemming en samenwerking tussen verschillende organisaties die als intermediair optraden om sociale informatie bij de burgers te brengen. Met name had men hierbij het oog op ouderen, gehandicapten en etnische minderheden. Tevens ging het er om de hiervoor benodigde technologie optimaal in te zetten. Er werden in het kader van MIP zes concrete projecten uitgevoerd, zowel op landelijk als op regionaal en lokaal niveau. Uit het desbetreffende Evaluatierapport (1994) kan worden geconcludeerd dat in het MIP het informatieaanbod beter bijeenbracht werd dan voorgaande projecten, al was het geen doorslaggevend succes. Vooral een (verkeerde) keuze van de elektronische hulpmiddelen speelde het MIP parten: het aanbod via videotekst bleek in de praktijk niet optimaal.

Achteraf gezien kregen de publieksgerichte toepassingen pas later in de jaren negentig een grote vlucht, vooral onder invloed van de sterke

opkomst van de interactieve elektronische informatie- en communicatiesystemen. Deze technologische ontwikkeling bracht een omslag teweeg die onder andere tot uitdrukking kwam in het feit dat alom, in publicaties en in spraakgebruik, de afkorting IT veranderde in ict; sommigen zetten de 'c' hierbij zelfs consequent voorop.

Wat betreft de invoering van informatietechnologie in de sociale sector zou men de jaren negentig kort en bondig kunnen karakteriseren als een zoektocht naar antwoorden op de vraag, hoe ict te gebruiken is in de organisatie van de hulpverlening. De aandacht verschoof daarbij geleidelijk van de technologische aspecten naar het beroepsmatig toepassen van ict.

Dit kwam onder andere tot uitdrukking in een werkveldonderzoek dat werd ondernomen in het kader van een breed leerplanontwikkelingsproject 'informatiekunde in het hso' (Van Lieshout, 1991). Op grond van dit onderzoek werden – in plaats van basisinformatica – beroepsgerichte applicaties tot uitgangspunt van de onderwijsontwikkeling genomen. Voor het maatschappelijk werk bijvoorbeeld werd verwacht dat het daarbij zou gaan om computertoepassingen in de volgende applicatiegebieden:

- Cliëntregistratiesystemen en casemanagementsystemen,
- Data retrieval,
- Elektronische boodschappendiensten en bulletinboards,
- Kennissystemen en decision-supportsystemen,
- Rekenadviesprogramma's,
- Geavanceerde tekstverwerking,
- Specifieke managementondersteuningssystemen,
- Applicaties voor gebruik door de cliënt.

De nieuwe technologische mogelijkheden maakten een doordachte omgang noodzakelijk met de dilemma's die zich meer en meer, zowel aan de gehele sociale sector alsook aan iedere individuele werker, zouden gaan opdringen. Naast toepassingen droeg het werkveldonderzoek ook enkele maatschappelijke thema's aan, die relevant geacht werden voor de competenties van beroepskrachten in het maatschappelijk werk:

- gebruikersparticipatie bij het inrichten van de informatievoorziening in de instelling,

- de bijdrage die toepassingen zouden kunnen leveren aan het hulpverleningsproces,
- en de kwestie wat toepassingen kunnen bieden voor het creëren en vergroten van de mogelijkheden van cliënten tot maatschappelijke participatie.

De opkomst van de verzorgingsstaat in de jaren zeventig had een toenemende invloed van de overheid tot gevolg. De economische situatie in de jaren tachtig van de vorige eeuw leidde tot bezuinigingen bij de rijksoverheid, die doorwerkten in de financiering van instellingen in de sociale sector. Deze zaken brachten landelijke welzijnskoepels en managers van welzijnsinstellingen eind jaren tachtig, begin jaren negentig ertoe, de sociale sector te depolitiseren en te detherapeutiseren. Resultaat: een meer praktische en bedrijfsmatige benadering van de agogische dienstverlening (Engbersen, 2001). Budgettering, kwaliteitsprogramma's en pogingen tot standaardisering van delen van het agogisch proces zijn hiervan het gevolg (Gastelaars, 1996). Hierbij werden voorbeelden uit het bedrijfsleven overgenomen, zonder dat daar een kritische bezinning vanuit de kenmerken van de agogische dienstverlening aan vooraf ging (Van der Laan, 1998). In dezelfde periode verschenen de eerste digitale cliënt- en activiteitregistratiesystemen in welzijnsland.<sup>2</sup>

Teneinde sociaal werk en informatietechnologie op een betekenisvolle wijze te relateren – op het vlak van instelling en organisatie én op het vlak van het uitvoerend werk –, was het zaak om zowel totale afwijzing als complete omhelzing van automatisering in de sociale sector te doorbreken. Bij alle betrokkenen zou een afwegingsproces moeten plaatsvinden over wat de sociale sector al dan niet met informatietechnologie kan en/of zal doen. Zo vond de Amerikaan Walter LaMendola het ongewenst om '...alle innovaties ontleend aan het moderne management en productieproces uit de "big business" in het welzijnswerk over te nemen. Maar tevens moeten welzijnswerkers leren inzien dat automatisering alles te maken heeft met wat zij zelf met cliënten doen: gegevens

---

<sup>2</sup> Haaks hierop stond de ontwikkeling dat interne en externe doelmatigheid sinds de jaren zeventig geen gespreksonderwerp meer waren in opleiding en praktijk van de sociale sector. Regelmatig terugkerende publicaties in de media over falen en misstanden maken er bij herhaling op attent dat de weg van budgettering, standaardisatie en digitale registratie gedurende de laatste twee decennia geen effectief en efficiënt welzijnswerk heeft opgeleverd. Tegelijkertijd worden dezelfde ontwikkelingen in vakbladen regelmatig als hoofdoorzaak voor de huidige misstanden en hoge werkdruk aangevoerd.

verzamelen, analyseren, advies geven, verwijzen, aanbevelen en evalueren. Dat kan met behulp van informatietechnologie worden ondersteund' (De Graaf, 1987).

Een volgend moment voor een tussenbalans vormde de Welcom-manifestatie van 1993 te Maastricht. Welcom-3 werd gehouden parallel aan de derde conferentie van HUSITA, de internationale organisatie op het terrein van 'human services information technology applications'. Het feit dat deze conferentie in Nederland plaatsvond, geeft aan dat er hier te lande op dat gebied een actieve groep betrokkenen mede de (internationale) toon aangaf. In vergelijking met HUSITA kende WelCom-3 echter een geringe opkomst. De Graaf (1996) ziet dit als een van de tekenen dat het werk van een groep 'pioniers' uit de jaren tachtig niet doorzet: 'De interesse voor dit onderwerp bij mogelijke geldschietters (vooral de landelijke en plaatselijke overheden) is te gering geworden om daarvoor financiële bijstand te verwachten. Ook de financiële budgetten voor innovatieve activiteiten slinken. Wat overblijft is eigenlijk hoofdzakelijk de groep pioniers die werkt aan hogescholen, die nog wel de gelegenheid van hun werkgevers krijgt om tijd in innovatie met behulp van ict te steken. Deze ontwikkeling is ook bevorderd door stimuleringsprogramma's die aan de hogescholen plaatsvonden. Interesse in computertechnologie is er nog wel, maar nog steeds vooral in de administratieve hoek en niet bij het uitvoerend werk. Daaraan gerelateerd is er bij beleidsmensen en management ook belangstelling voor informatietechnologie voor toepassingen als casemanagement en registratie.'

Ook drie jaar later, in 1996, zien Van der Sluis en Visser als belangrijkste kwestie voor de verdere ontwikkeling van ict in de sociale sector: hoe deze technologie op zinvolle wijze in het dagelijkse werk van professionals te implementeren? Twee vragen worden hierbij naar voren gebracht:

1. In hoeverre kan technologie überhaupt ondersteuning bieden aan dit soort werk, gekenmerkt door moeilijk 'grijpbare', doorgaande tussenmenselijke interacties?

De verwachting werd uitgesproken dat in de volgende tien jaar programmeurs en ontwikkelaars dit probleem vanuit een technische

invalshoek zouden aanpakken. Gewezen werd op de eerste projecten die dergelijke complexe processen tot onderwerp hadden, zoals de besluitvorming met betrekking tot de sociale zekerheidswetgeving en diagnosestelling in de jeugdhulpverlening

2. Op basis van wiens behoeften wordt deze technologische vernieuwing gedefinieerd?

In de bestaande situatie achtte men de mate waarin sociaal werkenden hun wensen op dit gebied expliciet konden maken, uiterst gering. Men zag hiervoor betere mogelijkheden bij de stafleden van opleidingen voor de sociale sector, die immers de toekomstige professionals op dit vlak moesten kwalificeren.

In vergelijking tot andere sectoren behoort de sociale sector nog steeds niet tot de koplopers wat betreft de toepassing van ict. Het ontbreken van garanties voor het waarborgen van de privacy van de cliënt en het feit dat papier in veel gevallen voldoet voor informatie en communicatie in deze sector, worden vaak als oorzaken genoemd voor deze relatieve achterstand. Aangezien de cultuur van deze sector bovendien gekenmerkt wordt door een grote mate van autonomie, bestaat er bij zorgverleners weerstand om controle over gegevens en informatiestromen uit handen te geven aan anderen, hetgeen een van de gevolgen kan zijn van de toepassing van digitale systemen.

De invoering van informatiesystemen vindt met name plaats binnen de eigen organisatie of beroepsgroep, maar het gebruik van gemeenschappelijke gegevensbestanden en de toepassing van datacommunicatie staan nog in de kinderschoenen. In de onderzoekswereld is er daarom aandacht voor het verbeteren van de implementatie van ict in de zorgsector. Zo is er door ZorgOnderzoek Nederland (ZON) een onderzoeksprogramma opgesteld over informatie- en communicatietechnologie in de zorg met als doel innovatie op het terrein van ict meer dan voorheen vanuit de actoren in de zorgsector zelf te laten plaatsvinden en niet alleen vanuit de ict-producenten (ZorgOnderzoek Nederland 1997).

Vanaf ongeveer 1997 is er een verandering waarneembaar in het denken over inzet van ict in werken aan welzijn. Stond eerst kwaliteitsbevordering

van de hulpverlening in het brandpunt van de aandacht, geleidelijk verschuift dit in de richting van ict-toepassing ter ondersteuning van de sociale kwaliteit van de samenleving. Een reeks publicaties over de maatschappelijke effecten van ict komt op gang, met onderwerpen als de digitale kloof (Van Dijk, 2000; Steyaert, 2000a), participatiebevordering (Steyaert, 2000b; Portretten ..., 2001), sociale netwerken (Steyaert & De Haan, 2001) en regionale kenniswijk-experimenten (Steyaert & Franssen, 2001), en blijft gestaag toenemen.

Kenniswijk kan gelden als voorbeeld van een infrastructureel project. Doel is om alle bewoners van een bepaalde regio op intensieve wijze in aanraking te brengen met ict-voorzieningen. Men wordt toegerust met hoogwaardige infrastructurele voorzieningen en krijgt toegang tot innovatieve toepassingen. De vernieuwingen blijven niet beperkt tot technische en economische aspecten. Ook sociale doelstellingen maken deel uit van het experiment, zoals zicht krijgen op de inbedding van de technologie in het leven van alledag en de invloed van technologie op de sociale samenhang in het betrokken gebied.

Ook de rol die ict kan spelen in het verbeteren van communicatie tussen zorginstellingen is de laatste jaren een belangrijk onderwerp op de agenda geworden. Zo is er een aantal initiatieven ontwikkeld om te onderzoeken, op welke manier telematica een bijdrage kan leveren aan het meer samenhang brengen in de gefragmenteerde zorgverlening (Onderzoeksprogramma Telematica Gidsprojecten 1995). In het kader van het project Overheidsloket 2000 zijn inmiddels in een aantal gemeenten pilotstudies gestart om informatie over voorzieningen in de zorg te coördineren en beter toegankelijk te maken voor ouderen en gehandicapten.

Wat betreft informatievoorziening: op het terrein van de toegang tot informatiediensten heeft de overheid een aantal initiatieven genomen om burgers te stimuleren de benodigde kennis en vaardigheden te ontwikkelen. De tijdelijke commissie van Informatiebeleid (1997) pleit daarbij voor aanvullend beleid voor kwetsbare groepen in de samenleving. Zij wijst erop dat er weliswaar proefprojecten plaatsvinden, maar dat het veelal ontbreekt aan coördinatie en aan een systematische aanpak. De commissie adviseert dat er systematisch zou moeten worden nagegaan,

hoe het leven van ouderen en gehandicapten in sterke(re) mate veraange-  
naamd kan worden.

Als algemene conclusie uit dit overzicht van de 'dromen van gisteren'  
komt het beeld naar voren van een indeling in drie ontwikkelingsstadia:

*Van technologie naar toepassing:* Vanaf halverwege de jaren tachtig van de vorige  
eeuw richtte men zich op de computer als technologisch gereedschap; in  
de discussie werden mogelijkheden en onmogelijkheden voor de welzijns-  
praktijk breed uitgemeten. Rond 1990 ontstond er enige consensus over  
de toepassing van informatietechnologie in de sociale sector: niet de  
technologie als zodanig, maar de beschikbaarheid van adequate informatie  
is van invloed op de kwaliteit van werken aan welzijn.  
Informatietechnologie kan daarbij – voor burgers, beleid en uitvoerings-  
praktijk – ondersteuning bieden.

*Informatietechnologie en kwaliteit van de welzijnszorg:* De eerste helft van de jaren  
negentig kende een geleidelijke uitbouw van computerapplicaties ten  
behoefte van de sector. Met name de beheersmatige en beleidsaspecten van  
het werk werden steeds meer en beter ondersteund door informatie-  
systemen en andere toepassingen voor de bedrijfsvoering. Intussen ging,  
door de grote opgang van het internet, de communicatiefunctie een  
pregnante plaats in de welzijnspraktijk innemen: IT werd ict. Het maakte  
ook steeds meer initiatieven van burgers op dit gebied mogelijk.


*Informatietechnologie en kwaliteit van de samenleving:* Vanaf het einde van de jaren  
negentig tot op de dag van heden vindt er een verbreding van het  
perspectief op ict en welzijnszorg plaats. De aandacht voor buiteninstituti-  
onele aspecten van welzijnsbevordering neemt toe, de effecten van  
technologie op de sociale infrastructuur worden in onderzoek en  
(overheids)beleid uitvoerig belicht. Onderwerpen als de digitale kloof,  
virtuele gemeenschappen, participatie, e-consumptie en thuiswerken gaan  
de agenda van de sector mede bepalen.

Terwijl de toepassing van ict in de sociale sector zich in een traag tempo  
ontwikkelde, heeft het denken over die toepassing, begonnen halverwege de  
jaren tachtig, voortdurend en op een hoog niveau kaders aangereikt voor  
de integratie van ict in de praktijk. Daarbij werden de thema's al in een

vroeg stadium gedefinieerd, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de onderwerpen die tijdens de WelCom-manifestaties in 1987 en 1993 werden aangesneden. Bleef de mate van ict-toepassing nog beperkt, er is duidelijk sprake van een toename van kwaliteit. Wát er in de sociale sector gebruikt werd (en nog gebruikt wordt), is een bepaalde range van applicaties die zich – mede onder invloed van de voortschrijdende technologische mogelijkheden – kwalitatief konden ontwikkelen in de richting van een steeds betere aansluiting op de complexiteit van het werk.

De algemene ontwikkelingslijn van het ict-gebruik in de sociale sector kan worden samengevat aan de hand van een fasenmodel dat eerder werd gebruikt ter illustratie van ict-implementatie in het onderwijs. Kirschner et al (1995) maken een onderscheid in drie fasen bij de invoering van ict: substitutie (*new technology*), innovatie (*new methodology*) en transformatie (*new paradigm*). In de substitutiefase is er slechts sprake van vervanging van een bestaande praktijk door nieuwe technologie – zonder functieverandering van die praktijk, bijvoorbeeld automatisering. In de innovatiefase ontwikkelt zich een nieuwe wijze van werken (*methodologie*), die ook nieuwe functies in het werkproces mogelijk maakt. In de transformatiefase leidt dit tot de overgang naar een geheel nieuwe inrichting van het totale werkproces. Toegepast op de geschetste ontwikkeling van ict-gebruik in de sociale sector krijgt men het volgende beeld.

In de beginjaren was er mondjesmaat sprake van substitutie van werkaspecten door ict-applicaties (meestal gaat het om cliëntenregistratie en kantoortoepassingen). De computer werd gebruikt als veredelde typemachine, bijvoorbeeld als tekstverwerker ten behoeve van rapportage. De enige verandering bestond uit de inzet van een nieuw medium voor bestaande doeleinden, methoden en taken (*new technology*). Met name de opkomst van het internet halverwege de jaren negentig bracht een kentering teweeg. Met de toegenomen acceptatie van met name het WWW en e-mail kwam ook de mogelijkheid van praktijkgerichte toepassingen in beeld. Hier en daar is er momenteel – zij het in zeer beperkte mate – innovatie in de werkmethodiek waarneembaar (*new methodology*), bijvoorbeeld bij vormen van e-therapie. Kenmerkend voor deze transitiefase is, dat nieuwe mogelijkheden van hulpverlening naast de bestaande



worden ontwikkeld, - niet zo zeer dat oud door nieuw wordt vervangen. Met andere woorden, het bereiken van nieuwe doelstellingen wordt mogelijk, nog zonder dat dit gepaard gaat met een volledig herontwerp van de werkprocessen. Nog nergens is er in de sociale sector sprake van een dergelijke transformatie (*new paradigm*) die de bestaande organisatie vervangt.

## **Thema 1 - Wat doet de burger met ict?**

Het thema van dit hoofdstuk handelt over de trends die er de laatste jaren zijn gesignaleerd in het gebruik van elektronische informatie en communicatie door de individuele burger of bepaalde groepen burgers. De centrale vraag hierbij is de volgende: *Wat heeft ict – nu en in de toekomst – de burger te bieden die zelf zijn problemen wil oplossen, die zichzelf sociaal en maatschappelijk stuurt en die zijn omgevingscondities wil onderkennen en beïnvloeden?*

Eerst worden in het kort enkele recente ontwikkelingen besproken in de randvoorwaardelijke sfeer van de informatie- en communicatietechnologie. Daarna komen succesvolle en/of opvallende ict-projecten voor het voetlicht. In het ideale geval zijn de desbetreffende ict-toepassingen mede ontwikkeld door de burger zelf of minstens op basis van diens wensen en behoeften, bijvoorbeeld als resultaat van inspraak bij een productontwikkeling. Tenslotte wordt ook melding gemaakt van pijnpunten en blinde vlekken: welke toepassing is effectief? wat werkt niet? op welke punten is er zelfs geen enkel initiatief ontstaan?

### **1.1 Er is een informatie-explosie**

"De huidige westerse invulling van het volwaardig burgerschap wordt gepresenteerd door een onafhankelijke burger die, los van een overheid, optimaal geïnformeerd is, optimale toegang heeft tot informatie, en snel en adequaat kan communiceren". (Van Rijsselt & Weijers, 1997, p.34)

Langs alle kanten wordt men overstelpt door informatie. Dit is een langzaam, eeuwenlang proces geweest: van de omroeper op het dorpsplein naar de boekdrukkunst, naar het goedkoper worden van papier in de achttiende eeuw, tot de popularisering van het boekenbezit, de komst van de radio begin twintigste eeuw en de televisie in de jaren zestig.

In de jaren tachtig maakte men de overgang mee van één televisiezender in de avonduren naar 99 zenders de klok rond. Van internet was toen nog geen sprake, hoewel de technische structuur van het internet al in het begin van de jaren zeventig was ontwikkeld door het Amerikaanse leger.

Het huidige World Wide Web (WWW) kwam er pas met de mogelijkheid om gebruik te maken van grafische faciliteiten en na de uitvinding van de hypertextstechniek. Er werd een protocol ontwikkeld - het http-protocol - dat gebaseerd is op hyperlinks. Dit maakt het mogelijk documenten met elkaar te verbinden. Hierdoor vormen de documenten op het World Wide Web een netwerk. Het protocol kwam er in 1991; pas vanaf die tijd kreeg het medium meer bekendheid in Nederland. Waren er in de beginjaren negentig aanvankelijk een honderdtal websites, in 2001 schatte men er al 8,4 miljoen. Het pc-bezit onder de Nederlandse bevolking steeg van 18 procent in 1985 naar 70 procent in 2000. In huishoudens met kinderen in de leeftijd van 12 tot 19 jaar liep dit percentage zelfs op tot 90 procent. Het percentage personen dat thuis toegang heeft tot internet steeg van 16 procent in 1998 naar 57 procent in 2001. Daarnaast maakte de digitale technologie de ontwikkeling van meer luxe consumptiegoederen mogelijk, zoals de compact disc (cd)-speler, de digital video disc (dvd)-speler en de digitale televisie. Ook op het gebied van de infrastructuur werd voortgang geboekt. Bij de vaste netwerken zorgt de glasvezelkabel voor vergroting van de capaciteit (voor het ontvangen van bewegende beelden via internet is aansluiting op een breedbandnetkabel of -glasvezel noodzakelijk). Behalve de vaste netwerken zijn er de draadloze netwerken. In de mobiele telefonie zag men de afgelopen jaren het huidige gsm-netwerk opgevolgd worden door het zogeheten UMTS (Universal Mobile Telecommunications System). Dit is echter een dure technologie door de hoge onkosten voor de benodigde infrastructuur. Een goedkopere – maar nog niet volledig volwassen – technologie is de draadloze telecommunicatie (telefoon, internet) via een eigen radiofrequentie: iedere aardbewoner kan via een eigen radiofrequentie met zijn mede-aardbewoners communiceren met behulp van een mobiele telefoon, een laptop-computer of een combinatie van die twee. Alle informatie die nu nog via kabels wordt verstuurd, kan namelijk ook via de ether worden verzonden. Momenteel is het WiFi (Wireless Fidelity) sterk in opkomst; een systeem waarbij een lokaal netwerk wordt opgezet van laptop-computers die draadloos kunnen communiceren via een radio-modem. Relatief gezien is dit een goedkoop systeem. De toekomst van de telecommunicatie zal dan ook grotendeels draadloos zijn.

Hoeveel mensen hebben anno 2002 een internetaansluiting? Cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS/EZ, *Digitale economie 2002*) laten zien dat drie op de vier personen thuis minimaal één pc heeft en bijna zes op de tien personen thuis over internet beschikt. Het houdt in dat men steeds vaker zaken via de computer verricht die voorheen alleen op een andere manier mogelijk waren. In plaats van naar de bibliotheek of naar een reisbureau te gaan, zoekt men de gewenste informatie via een online zoekstelsel of boekt men vliegtickets via internet. Het maandelijkse volume van het internetverkeer is in 2001 verdubbeld. Werd er in 1985 door de gemiddelde Nederlander 0,1 uur per week 'gecomputerd', in 2000 was dit gestegen tot 1,8 uur per week. Het aantal gemeenten met een eigen website is in de periode 1996-2001 toegenomen van één op de twintig tot twee op de drie gemeenten. In vergelijking met de omliggende landen is het gebruik van ict in Nederland, met name door bedrijven en huishoudens, hoog te noemen. Alleen binnen het onderwijs blijft, internationaal gezien, het gebruik van internet achter. Het CBS-rapport noemt als belangrijkste trend, dat – ondanks de afnemende groei van de ict-uitgaven en de dalende aandelenkoersen van ict-bedrijven – het gebruik van ict in de samenleving structureel blijft toenemen. Tegen de achtergrond van deze gegevens is het logisch, dat ook het niet-professionele domein in de sociale sector ict-toepassingen gaat ontwikkelen voor de ondersteuning en realisatie van zijn doeleinden.

Het moge duidelijk zijn: bij alles wat men doet, speelt informatie een essentiële rol, terwijl de hoeveelheid informatie alleen maar lijkt te groeien. Voor veel mensen is de hoeveelheid informatie zelfs te groot ('information overload'); men moet hoe dan ook steeds meer keuzes maken. Al zappend kijkt men tv, men springt van site naar site over het World Wide Web en men scant de krant; men leest dat wat men interessant vindt. Veel blijft ongelezen; in feite leest ieder zijn eigen krant. Het opmerkelijke is dat dit selecteren geen enkel probleem oplevert; men is er helemaal aan gewend om zijn eigen hoofdredacteur te zijn (Van Woerkum et al, 1999). Bij fragmentarisch aangeboden informatie op het World Wide Web is dit echter lastiger. Dan is het selectieproces veel vluchtiger en daardoor ondoorzichtig. Verderop in dit hoofdstuk – in de paragraaf over de

vaardigheden van burgers – wordt nader ingegaan op dit proces van zelfregulering.

Waar het op aankomt, is slim gebruik maken van informatie – vanuit economische principes bekeken zelfs dusdanig dat dit leidt tot een informatievoorsprong op anderen. Men moet daartoe de informatie hebben die relevant is voor het doel dat men wil bereiken. In de huidige informatiemaatschappij wordt dat steeds moeilijker. Er is een enorme hoeveelheid aan informatie en het wordt steeds moeilijker om de relevantie ervan te beoordelen. Er wordt druk gezocht naar middelen die hierbij behulpzaam kunnen zijn: *intelligent agents* – stukjes software die iemands zoekgedrag onthouden en op basis daarvan op het WWW naar relevante informatie gaan zoeken. Een soort voorselectie van onderwerpen, waarbinnen men dan weer sneller gericht kan zoeken.

Voor de aanbieders van informatie heeft dit nogal wat implicaties. De geleverde informatiebronnen moeten bereiken dat het aanbod van informatie en de informatiebehoefte bij de doelgroep goed op elkaar zijn afgestemd.

## 1.2 *Nieuwe communicatievormen*

29

"Digitale communicatie is in ons dagelijks bestaan niet meer weg te denken. Niet op de werkvloer en niet meer uit ons prive-leven. Of het nu gaat om een CD-rom presentatie of een website; multimediatoepassingen maken het mogelijk onbegrensd creatief, functioneel en interactief te communiceren. Eindeloos combineren met verschillende technieken en applicaties. Bewegende beelden, animaties, tekst en geluid. Optimale creatieve vrijheid." Nieuwsbrief van de School voor de Toekomst, Den Bosch (2002)

De nieuwe technologie heeft nieuwe vormen van communicatie mogelijk gemaakt. Het citaat hierboven illustreert een manier van kijken naar deze nieuwe communicatievormen. Men kan tegenwoordig gebruikmaken van mobiele telefonie, sms, e-mail, WWW, chatboxen, mailinglists en discussiegroepen. Recentelijk ziet men in de context van de mobiele telefonie ontwikkelingen als sms en 'De Volkskrant op i-mode'. Bezitters van een i-modetelefoon - 'een gebruiksvriendelijk toestel met een kleurenscherm',

aldus de makers van KPN Mobile (bron: [www.imode.nl](http://www.imode.nl), augustus 2002) - kunnen zich abonneren op het laatste nieuws en dit naar hun mobiele telefoon laten toesturen.

Door deze nieuwe mogelijkheden ontstaan virtuele gemeenschappen. Face-to-face-contact is niet langer een noodzakelijke component van communicatie tussen mensen. Dat was al eerder zo bij briefwisseling en telefoongesprekken.

Het betreft niet alleen een nieuwe manier van communicatie: het gaat tegelijkertijd om nieuwe *relatiepatronen*. Vroeger bleef de communicatie beperkt tot het eigen dorp en had een mens contact met enkele tientallen tot honderdtallen anderen. De communicatie liep van persoon tot persoon (face to face). Tegenwoordig is daar een heleboel communicatie bijgekomen: zowel one way-communicatie (radio, tv, kranten, lectuur, het WWW) als two way-communicatie (telefoon, telex en nu ook vooral internet en e-mail). Het aantal contacten is dan ook exponentieel toegenomen.

Bovendien verandert niet alleen de vorm van de betrekkingen tussen de mensen, ook wordt het makkelijker om met een grotere diversiteit van mensen relaties aan te knopen. Men is niet meer beperkt tot de wijk of het dorp, de wereld is de horizon. Wat er nu ontstaat, is gemeenschapsvorming op basis van interesses. Zie hiernaast een nieuwsbericht over internetgedrag van moeders.

Alle providers, maar ook bijvoorbeeld universiteiten en bedrijven, doen alle moeite om een gemeenschap, een zogenaamde *virtual community*, op te bouwen. In de *portals*, de poorten waardoor men het internet binnengaat, ziet men meteen de informatie waarin

#### **Moeders surfen zich suf**

Uit onderzoek van de internet-provider America Online is gebleken dat het vooral moeders zijn die surfen. Amerikaanse moeders zijn gemiddeld 17 uur per week online, hun kinderen gemiddeld 12 uur. Van de ondervraagde vrouwen zegt 91 procent dat hun leven door de tijdbesparende effecten van het internet gemakkelijker is geworden en 84 procent noemt internet de sleutel tot modern ouderschap.

Bron: [www.FemDeWeek.nl](http://www.FemDeWeek.nl), 22 mei 2002

men geïnteresseerd is. Er hangen vaak ook wat bekenden rond; in die zin worden er dus ‘digitale hangplekken’ gecreëerd.

Net als bij de oude technologie zijn er over de effecten van ict op de sociale cohesie optimistische en pessimistische verwachtingen. Optimisten zien in de recente technologische ontwikkelingen voornamelijk nieuwe kansen om burgers op elkaar te betrekken en om de sociale cohesie te vergroten. Zij verwachten een versterking van contacten in de buurt, de vriendenkring en de familie. De pessimisten zien voornamelijk een bedreiging voor de sociale samenhang van de samenleving, omdat ict de bestaande sociale structuren zou aantasten en er vooral vrijblijvende en inhoudsloze ‘virtuele’ contacten voor in de plaats zouden komen.

### **1.3 Ook in de sociale sector**

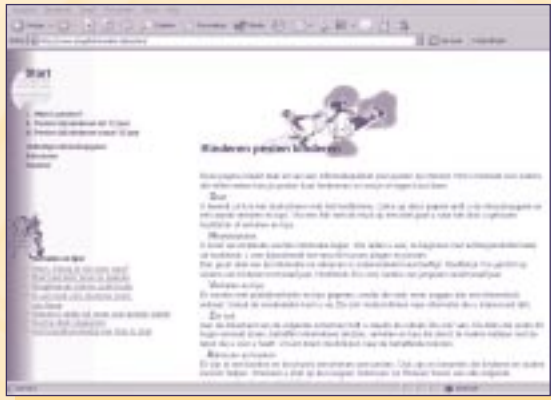
Door de ontwikkelingen in de informatietechnologie, zoals die in de voorgaande paragrafen werden beschreven, zijn de verwachtingen van de samenleving ten aanzien van de sociale sector sterk gestegen. De behoefte aan informatieverwerking en communicatie is drastisch verhoogd. Cliënten zijn kritische consumenten geworden (Visser & Van Lieshout, 2001). Ook een stijging van het gemiddelde onderwijsniveau van de Nederlandse burger speelt hier vermoedelijk een rol. Hulpvragers stellen meer vragen, willen informatie over een behandeling, staan op hun rechten. Welzijn en zorg worden een ‘product’; de cliënt kijkt, vergelijkt, wil kwaliteitsinformatie. De huidige tendens om in te zetten op de kwaliteit van het sociale bestaan van *alle* burgers, heeft ertoe geleid dat veel organisaties hun informatievoorziening naar de burger uitbreiden met informatieverstrekking via het internet. Er zijn informatieve websites, voorzien van e-mailmogelijkheden, discussiefora, soms met de mogelijkheid om een test af te leggen of direct een abonnement op een elektronische nieuwsbrief af te sluiten. Websites die puur als uithangbord fungeren, hebben hun tijd gehad. Gelukkig zien veel organisaties dat in; men doet z’n uiterste best om de burger zo direct mogelijk toegang te geven tot de gewenste informatie.

Van belang voor het doel van dit onderzoek zijn initiatieven en projecten in de sector die boven het niveau van 'basis-informatievoorziening' uitstijgen. Deze kunnen richtinggevend zijn bij het bepalen van een agenda voor de toekomst van ict-toepassing in de maatschappelijke en sociaal-pedagogische hulpverlening. Een concreet voorbeeld is de website van het facilitair netwerk voor allochtone ouderen ([www.fnao.nl](http://www.fnao.nl)). Deze website geeft informatie over en voor allochtone ouderen: het laatste nieuws, projectinformatie, en portretten van allochtone ouderen. Ook kan men meepraten via de 'webcommunity' die aan deze site is gelinkt, of via het 'reactieformulier'. De website is een initiatief van het Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn en Forum, instituut voor multiculturele ontwikkeling. Door middel van deze site willen beide organisaties zoveel mogelijk kennis en informatie over allochtone ouderen beschikbaar maken. Het bezoek aan deze site neemt sterk toe. Waren er vanaf november 1999 twee jaar nodig om 10.000 bezoekers te halen, in 2002 zal deze website in één jaar 10.000 bezoekers trekken. De meeste mensen komen hierbij af op nieuws over het onderwerp, de projecten die in Nederland worden uitgevoerd op dit terrein en voor overzichten van publicaties. Waarschijnlijk werkt deze site juist zo goed, omdat het geen uithangbord is van één enkele organisatie.

Bekend is inmiddels de website [www.maroc.nl](http://www.maroc.nl), de grootste Marokkaanse gemeenschap op het internet die zich richt op alle Marokkaanse jongeren in Nederland. De jongeren kunnen op de site informatie vinden over de islam, over sport, over muziek en er zijn chatboxen rond een bepaald thema (waaronder *Digitale liefde*, een dating-box). Ook kan men zoeken in de koran. De site bevordert het groepsgevoel. Nieuwe media kunnen voor minderheidsgroepen dan ook bruikbare hulpmiddelen zijn bij het opzetten van een communicatieplatform ter versterking van (het behoud van) de nationale identiteit.

Een heel ander voorbeeld is de website *Kinderen pesten Kinderen* ([www.jeugdinformatie.nl/pesten](http://www.jeugdinformatie.nl/pesten)), voortkomend uit het project 'Zorgen over uw Kind', gerealiseerd door NIZW Jeugd in het kader van het Overheidsloket 2000. Doel van dit product is het bieden van deskundige hulp en advies aan ouders, kinderen en scholen. Op de site staan veel

praktijkverhalen en tips over pesten. Er is achtergrondinformatie (bijvoorbeeld over het verschil tussen plagen en pesten) en er zijn verwijzingen naar relevante instanties zoals de Kinder-telefoon en Opvoed-telefoon. Ook wordt er verwezen naar



onderwerpgerelateerde internetsites, landelijk en internationaal. Dit project is illustratief voor een verschuiving van hulp- en dienstverlening naar het publieke domein. De ouders-in-kwestie zijn niet direct aangewezen op of zelfs afhankelijk van 'hulp van buitenaf'. Zij kunnen, in eigen tempo en op een tijdstip dat hen schikt, ervaringsverhalen van anderen lezen en vakkundige informatie inwinnen in een veilige, anonieme omgeving. Via doorverwijzingen naar hulpverlenende instanties kunnen zij, indien nodig, een gerichte hulpvraag stellen in het daarvoor bestemde circuit.

Nieuwe mogelijkheden van informatietechnologie komen ook tot uitdrukking in een project als de digitale Kijkstad.nl, een virtuele gemeenschap voor jongeren die communiceren via symbolen. Het betreft vaak jongeren met een verstandelijke of meervoudige handicap die hierdoor in een sociaal isolement terecht komen. Voor hun communicatie zijn ze afhankelijk van 'symbooltalen' zoals Bliss, Beeldlezen of Pictogram. De Kijkstad biedt hen mogelijkheden om grenzen te verkennen en hun isolement te doorbreken. Er is bijvoorbeeld een 'babbelwijk', waar de kinderen kunnen e-mailen, chatten, het prikbord lezen of in de praatgroep stappen. In de 'leerwijk' kunnen ze kiezen uit een boek, een filmpje, een muziekje of een website, en in de 'kijkwijk' kunnen ze via een webcam in een zeehondencentrum kijken. In hun eigen wijk ('mijn wijk') kunnen ze in hun dagboek schrijven of via het Kijkstad-paspoort in hun adressenboekje iemand uitnodigen om samen een spelletje te doen.

De website SeniorWeb ([www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl)) laat senioren kennis maken met alle facetten van het internet. Daarnaast vormt men ook een virtuele gemeenschap: via het internet maakt men kennis met elkaar, wisselt men informatie uit, ontmoet men elkaar en bespreekt men de dagelijkse dingen uit het leven. De website van de organisatie is tevens de voordeur voor websites van allerlei ouderenorganisaties en andere voor ouderen relevante zaken. De redactie bestaat uit senioren. In 1999 waren er ruim 15.000 deelnemers aan cursussen, verzorgd door vijfhonderd vrijwilligers op 248 verschillende locaties. SeniorWeb verbindt 1350 woonzorgcentra met elkaar.

Tot zover een aantal projectvoorbeelden ter illustratie van de huidige ontwikkelingen. Een algemene, kritische kanttekening die de andere kant van de medaille laat zien, is dat men in de sociale sector vaak bezig is met het oplossen van de problemen van gisteren. Hierdoor lopen perspectiefrijke projecten te veel vertraging op, ze worden niet meer onderhouden of stoppen ermee – zelfs op het moment dat ze kunnen gaan oogsten. Dit geldt bijvoorbeeld bij het opzetten van databases en websites met werkveldinformatie. Slimme combinaties tussen bedrijfsleven en sociale sector zijn nog te schaars.

Om enige ordening aan te brengen in informatietechnologische projecten waarin burgers participeren, wordt de volgende indeling gehanteerd:

- initiatieven van individuele burgers;
- semi-professionele patiëntenorganisaties;
- virtuele zelfhulpgroepen;
- lotgenotencontact.

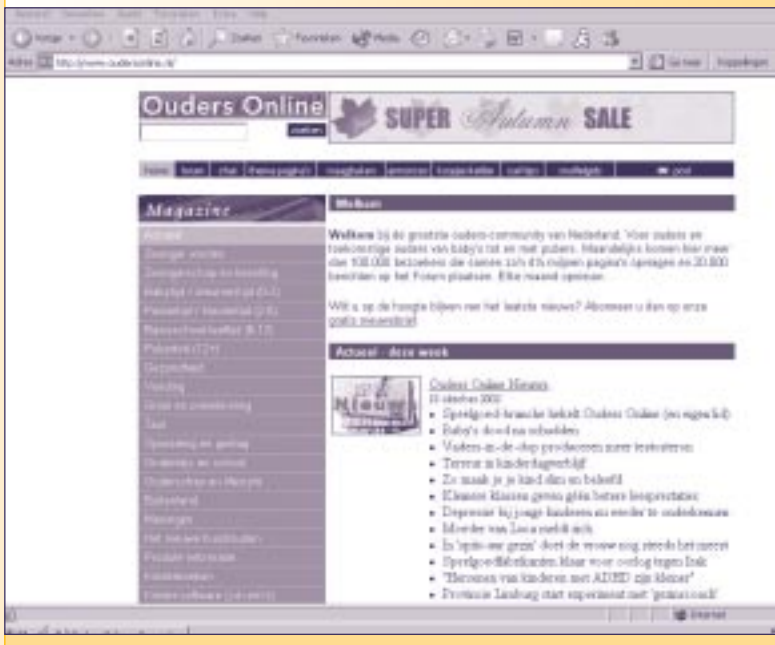
### **Initiatieven van individuele burgers**

Er zijn veel individuele burgers die, vanuit hun eigen situatie of uit belangstelling, het initiatief nemen om een specifiek product (of informatie) te ontwikkelen, dat aansluit bij de belevingswereld van een bepaalde doelgroep. Een sprekend voorbeeld hiervan is de succesvolle website *Ouders Online*, die in 1996 door twee individuele burgers vanuit hun eigen interesses en kwaliteiten is opgezet. De initiatiefnemers – als

ouders ervaringsdeskundig - beschikken over communicatieve en opvoedkundige kwaliteiten en hadden ervaring in het communiceren via internet. Ouders Online presenteert zich als een onafhankelijk platform voor informatievoorziening en uitwisseling voor ouders. Tevens wil het de publieke meningsvorming stimuleren over de ondersteuning van ouders en andere opvoeders op internet.

### Ouders Online

Ouders Online is de grootste ouders-'community' van Nederland; voor ouders en toekomstige ouders van baby's tot en met pubers. Maandelijks bezoeken meer dan 100.000 bezoekers [www.ouders.nl](http://www.ouders.nl); samen vragen zij zo'n 4,5 miljoen pagina's op en plaatsen zij 20.000 berichten op het Forum. Per maand dus! Sinds 1996 geeft deze site antwoord op alle vragen over zwangerschap en opvoeding. Er zijn speciale themapagina's. Dit zijn subsites onder Ouders Online, waarin ouders met gedeelde belangen of interesses zelf een of meer eigen pagina's vullen.



Themapagina's zijn meestal bestaande homepages die achteraf het 'keurmerk' themapagina van Ouders Online hebben gekregen. De inhoud ervan valt buiten de redactionele verantwoordelijkheid van Ouders Online, maar wordt wel door hen gepromoot en ondersteund. Ouders die 'de hele dag willen kleppen over ouderschap' kunnen in de chatbox met elkaar chatten. In de Vraagbaak lezen ouders elke week nieuwe vragen van collega-ouders, met het antwoord van Ouders-Online-deskundigen. Elke vraagbaak heeft tevens een archief van vragen die al eerder gesteld zijn. Gezien de enorme hoeveelheid kunnen niet alle vragen beantwoord worden. De deskundigen moeten altijd een keuze maken uit het grote aanbod. Wekelijks worden er twee vragen geselecteerd op basis van 'herkenbaar, en interessant voor een groter publiek'. Een voorbeeld van een vraagbaak is de Vraagbaak 'Opvoeding en gedrag'. Vragen van ouders worden hierbij beantwoord door een pedagoge en een kinderpsychiater. Het inzenden van een vraag is gratis, maar een donatie aan de Stichting 'Vrienden van Ouders Online' is welkom; daarmee kan de rubriek in stand gehouden worden. Ouders moeten hun vraag zo kort mogelijk stellen, maar wel alle relevante bijzonderheden vermelden: uiteraard de leeftijd van het kind, hoe lang het probleem al speelt en ook - voorzover van toepassing - de gezinssituatie. Ouders die geen prijs stellen op het publiceren van hun naam en/of woonplaats bij hun vraag, kunnen dit vermelden in de berichttekst van de e-mail. Zij worden erop geattendeerd dat het antwoord van de deskundigen nooit heel specifiek kan zijn; een echte diagnose is immers niet mogelijk. Alleen vragen van ouders komen in aanmerking voor beantwoording. Vragen van studenten en andere professionals worden niet in behandeling genomen. Dit geldt eveneens voor anonieme vragen, vragen met een fout e-mailadres, vragen die betrekking hebben op een lopende behandeling en vragen waarin om een second opinion wordt verzocht.

Uit een interview met een van de eigenaars van Ouders Online (Automatiseringsgids op internet, week 19-2002) blijkt dat de site zo druk bezocht wordt dat de oprichters het werk niet meer aankunnen. Ouders Online kan zijn dienstverlening niet meer voortzetten onder de eigen voorwaarden (namelijk zo onafhankelijk en objectief mogelijk blijven, geen reclameboodschappen in de redactionele content). Het blijkt lastig om sponsors te vinden. Daarmee lijkt het onvermijdelijk dat arbeidsintensieve onderdelen, zoals de rubriek Vraagbaken, worden gesloten of alleen tegen betaling beschikbaar blijven. Een van de vaste bezoekers van de site heeft daarom de Stichting 'Vrienden van Ouders Online' opgericht om donateurs te werven. De donateursactie onder de bezoekers moet de bloeiende online-gemeenschap in de lucht houden. De eigenaars van

Ouders Online hebben de ervaring, dat de 'leden' over het algemeen niet voor informatie op de site willen betalen. Ze zijn echter wel bereid om mee te doen aan marktonderzoek. Hiervoor is nu een apart bedrijf opgezet. Ouders Online kan langs deze weg een heel specifiek aanbod doen, bijvoorbeeld het oordeel vragen van 'ouders van tweelingen die ouder dan drie jaar zijn'. Ook zal een deel van de 'content' die is opgebouwd met de site, te gelde worden gemaakt in de vorm van boeken. Het eerste boek is een boek over kindertaal, in samenwerking met een tv-programma van de NPS.

Dit fenomeen van overmatig succes bij Ouders Online laat zien, hoe de burger terrein claimt ten opzichte van de 'traditionele' professionele hulpverlening en zelf gaat organiseren. De consequentie hiervan is dat men dan als 'burgers onder elkaar' oplossingen moet zoeken voor problemen als bijvoorbeeld financiële ondersteuning. Voor de leden van de betreffende gemeenschap heeft dat andere implicaties dan voor de oprichters ervan; deze laatsten stellen zich hiermee in een kwetsbare positie.

### **Semi-professionele patiëntenorganisaties**

De laatste jaren wordt duidelijk zichtbaar dat informatie- en communicatie-technologie - wat betreft de communicatie van en naar de cliënt en tussen cliënten onderling - potentieel kan bijdragen tot de emancipatie van deze cliënt.

Via internet kan men kennis en ervaring uitwisselen over specifieke ziektes en bestaande en nieuwe behandelmethoden. Een ontwikkeling die met name in de Verenigde Staten een hoge vlucht heeft genomen. Hierdoor kan de mondigheid van patiënten worden vergroot en het sociaal isolement worden verkleind. Naar verwachting zullen in de toekomst ook niet-medici toegang krijgen tot specialistische informatie en medische kennis, opgeslagen in digitale informatiesystemen. Hierdoor worden hulpvragers onafhankelijker van zorgverleners en zullen zij zich meer als klant gaan opstellen (RMO-advies 15). Deze laatste visie wordt in Nederland zeker ook uitgedragen. Steeds meer is het uitgangspunt dat patiënten en consumenten 'klanten' en ervaringsdeskundigen zijn. Zij hebben een opvatting over wat 'goede zorg' is en willen deze ook

uitdragen bij de beoordeling van de kwaliteit en doelmatigheid van de zorg. Om een goede keuze te maken in het zorgaanbod is uiteraard juiste en begrijpelijke informatie nodig over de verschillende mogelijkheden. Zo heeft de Chronisch zieken en Gehandicapten Raad ([www.cgraad.nl](http://www.cgraad.nl)) de internetsite [www.leefwijzer.nl](http://www.leefwijzer.nl) opgezet. Men vindt er informatie over allerlei onderwerpen rond het leven met een chronische aandoening en/of een handicap. Bijvoorbeeld over zorg, hulp en rechten als patiënt, over werk en sociale verzekeringen, onderwijs en relaties, toegankelijkheid, mobiliteit en hulpmiddelen, over geldzaken en woningaanpassingen. Leefwijzer kan daarmee een wegwijzer zijn in het 'oerwoud' van informatie, regels en wetten op het gebied van het leven met een handicap en/of een chronische aandoening. Via Leefwijzer komen mensen terecht bij organisaties en instanties die meer informatie kunnen geven of die directe hulp kunnen bieden. Bijvoorbeeld bij het Reumadorp ([www.reumadorp.nl](http://www.reumadorp.nl)). In dit compleet virtuele dorp op het internet is 'alles' te vinden waar iemand met reuma behoefte aan zou kunnen hebben: van een centrum voor alternatieve behandelingen tot een reisbureau voor aangepaste vakanties en een vraag- en antwoordbord voor Reumadorpbewoners. Dit is een initiatief van het Reumafonds, samen met verschillende patiëntenverenigingen.

Veel patiëntenorganisaties zijn echter pas onlangs begonnen met het ontwikkelen van een eigen ict-beleid. In april 2002 stelt de auteur van het artikel 'Patiënt online' in het tijdschrift *Zorg+Welzijn* dat '... de discussie over internet als medium om de positie van de patiënt te versterken, nog maar net is begonnen'.

### **Virtuele zelfhulp en lotgenotencontact**

Zelfhulpgroepen ontstaan wanneer gewone burgers met een bepaald probleem, op zoek gaan naar medeburgers met soortgelijke ervaringen. Eenmaal opgericht kunnen deze groepen een buitengewoon krachtige hulpbron voor anderen worden. Mensen binnen de groep wisselen ervaringen uit, delen kennis en krijgen de beschikking over meer handelingsalternatieven. Afhankelijk van de mate waarin zij dit doen, kunnen zij zich specialiseren als ervaringsdeskundige. Zelfhulpgroepen kunnen worden getypeerd aan de hand van vier basiskenmerken (Visser & Van Lieshout, 2001):

- **onderlinge hulp:** Wederzijdse hulpverlening is het primair proces binnen een dergelijke groep: men doet een beroep op elkaars ondersteuning, komt tot een (al dan niet gezamenlijke) aanpak en helpt zo uiteindelijk zichzelf.
- **zelfsturing:** Zelfhulpgroepen worden niet gerund door professionals, de leden zijn 'eigenaar' van het proces. Hun wensen en behoeften zijn dan ook goed herkenbaar en er is een sterk gevoel van 'erbij horen'. Vaak zijn er wel professionals bij betrokken, maar dan alleen in adviserende en ondersteunende zin.
- **lotgenoten:** De leden hebben te maken met hetzelfde probleem. Hierdoor herkennen ze doorgaans snel de ervaringen van hun lotgenoten en ontstaat al bij het eerste contact het gevoel dat ze er niet alleen voor staan.
- **vrijwilligerswerk op non-profitbasis:** In principe werken zelfhulpgroepen zonder subsidie. Alle werk wordt door vrijwilligers gedaan en is gratis. Als er al kosten zijn, worden ze tot het minimum beperkt.

Een rijke bron van informatie is het Self-Help Sourcebook Online ([mental-help.net/selfhelp](http://mental-help.net/selfhelp)). Dit is een Amerikaanse database met informatie over meer dan achthonderd nationale en internationale zelfhulp- en ondersteuningsgroepen. Ze bevat ook ideeën voor beginnende groepen als voorbeeld (groepsmodellen) en faciliteiten om contacten te leggen en eventueel zelf een nieuwe groep op te starten. De database wordt gevuld met gegevens vanuit het American Self-Help Clearinghouse.

Een voorbeeld van een zelfhulpgroep in Nederland is Ypsilon ([www.ypsilon.org](http://www.ypsilon.org)), een vereniging van familieleden van patiënten met schizofrenie. Deze vereniging poogt al jarenlang het lot van mensen met schizofrenie en aanverwante psychotische stoornissen en het lot van hun verwanten te verbeteren. Ypsilon presenteert zich op een uitgebreide site waarin onder andere veel hoogwaardig voorlichtingsmateriaal is te vinden. Dit materiaal is in eerste instantie gericht op de familie. Voor patiënten en hulpverleners is er echter ook veel lezenswaardigs te vinden. Daarnaast ondersteunt de site een belangrijk doel van de vereniging, namelijk dat leden elkaar onderling kunnen ondersteunen. Een ander voorbeeld is de

informatieve website [seksueelgeweld.nl](http://seksueelgeweld.nl). Deze site is een initiatief van een ex-slachtoffer van seksueel geweld; doelstelling is om lotgenoten op een goede manier te helpen en de weg te wijzen naar hulpverlening. De 'links'-pagina verwijst naar hulpinstellingen voor seksueel geweld, naar persoonlijke sites over seksueel geweld, naar sites over problemen als seksueel misbruik van mannen, eetproblemen, depressies, stalking, borderline en kindermishandeling, alsook naar sites over daderhulpverlening, sites voor ouders/partners en sites met lesstof voor het onderwijs.

De website [www.diagnose-kanker.nl](http://www.diagnose-kanker.nl) laat een aantal nieuwe communicatiemogelijkheden zien voor lotgenotencontact van kankerpatiënten en hun naasten. De site biedt inschrijvingsmogelijkheden op specifieke, afgebakende e-mailgroepen, die geleid worden door een zogenaamde moderator. Men kan chatten, elkaars verhalen lezen en deelnemen aan nieuwsgroepen in het buitenland. De tussenkomst van een moderator is in veel gevallen geen overbodige luxe: een grote hoeveelheid mensen blijkt regelmatig te chatten, en daar zitten altijd mensen bij die zich niet aan beleefdheids- of fatsoensregels houden. Ook illustratief voor de waarde van lotgenotencontact via internet is de volgende uitspraak: "Ik zit sinds 2001 thuis met een burnout. Heb veel lotgenoten gevonden op het internet. Mijn maatschappelijk werkster vertelde mij dat ik anders waarschijnlijk opgenomen had moeten worden" (internetbijlage NRC Handelsblad, 28 september 2002).

Sommige vormen van communicatie of informatie via het internet zijn echter minder geschikt voor het opzetten van lotgenotencontact. Een studie naar lotgenotencontact bij vrouwen met borstkanker wees uit, dat het gebruik van een mailinglist negatief uitwerkte. De vrouwen in kwestie bleken meer behoefte te hebben aan face-to-face-contact (Helgeson et al, 2000). Nieuwe technologie alleen is kennelijk niet voldoende voor het ontstaan van nieuwe virtuele sociale netwerken. Interacties via het internet blijken altijd geworteld te zijn in iemands persoonlijke context, zoals de sociaal-culturele wereld waarin iemand leeft. Op basis van observaties van sociale interacties op het internet komt Frissen (1999) tot de conclusie, dat de deelnemers juist het persoonlijke contact heel belangrijk vinden. Vooral wanneer mensen elkaar 'herkennen', ontstaan er soms hechte en

ondersteunende relaties.

Er bestaat ook zelfhulpsoftware, zoals de Stress-op-het-werktest ([www.stressophetwerk.nl](http://www.stressophetwerk.nl)) of de Zelftest Depressie van GGZ Drenthe ('heb ik een dip of ben ik echt depressief?'), aangeboden door professionals. Dergelijke software wordt nader besproken bij thema 2 (Burger en professional), in het onderdeel 'Preventie en participatie'.

Uit alle vormen van activiteit blijkt steeds, dat informatietechnologie geen tovermiddel is waarmee de productiviteit ongebreideld kan toenemen. Wel wordt duidelijk, dat men er de draagkracht mee kan verhogen en meer armslag kan krijgen.

## **1.4 Hoe zit het met de toegankelijkheid van informatie?**

### **Toegang tot infrastructuur**

Elektronische dienstverlening wordt vaak als aanvulling gebruikt op persoonlijke advisering. Als volgende stap spreekt men in veel gevallen van volledige vervanging van persoonlijke dienstverlening door elektronische toepassingen. De discussie over de plannen van de NS om loketten te vervangen door kaartjesautomaten is daar een voorbeeld van. Op een groot deel van de stations in Nederland zijn loketten reeds vervangen door automaten. Men vraagt zich echter af, of er wel zo grootschalig gedigitaliseerd moet worden. Als iedereen is aangewezen op de automaat, dan moet men als burger deze technologie wel omarmen om te kunnen participeren in de maatschappij. Een groot deel van de Nederlandse bevolking zou hier grote problemen mee hebben. Een andere ontwikkeling doet zich voor bij de banken. Zij promoten bankieren via apparaten in de muur of over de telefoon en het internet, terwijl de 'klassieke' baliefunctie zich meer toespitst op meer complexe vragen of dienstverlening op maat. De vraag is in dit geval, wanneer definitief de mogelijkheid vervalt om een bedrag van 200 euro aan het loket op te nemen. Met andere woorden: wanneer mag het een het ander uitsluiten? Er zijn nog steeds veel burgers die zich niet via het internet laten informeren, laat staan dat zij via dit medium communiceren, simpelweg omdat zij niet eens toegang hebben tot

de benodigde infrastructuur. Zo lang dit het geval is, schiet volledige vervanging van persoonlijke adviesdiensten zijn doel voorbij.

Een ander voorbeeld is Postbus 51, bekend van radio- en tv-spotjes en brochures in bibliotheken en andere openbare voorzieningen. Deze organisatie heeft nu ook een website. Voor een deel worden hierop bestaande papieren uitgaven vervangen door een elektronische versie. Men initieert daarnaast ook nieuwe communicatievormen met de burger, – een aanvulling die alleen elektronisch beschikbaar wordt gesteld. Bijvoorbeeld de actuele stand van zaken rond de voortgang in de kabinetsformatie in mei/juni 2002. Internet is hiervoor natuurlijk een zeer geschikt medium. Maar wat is ervoor nodig om te zorgen dat ‘iedereen’ weet van het bestaan van deze site en het webadres kent?

Het ontwikkelen van een goede informatievoorziening is bepaald niet eenvoudig. Er zijn wel enkele criteria te formuleren waaraan het informatie-aanbod moet voldoen (Van Woerkum et al, 1999). De informatie moet:

- *beschikbaar zijn op het juiste moment*: Vaak valt de bereikbaarheid van een bron niet samen met het moment waarop een vraag ontstaat; internet-technologie kan dit probleem oplossen.
- *beschikbaar zijn op de juiste plaats*: Men moet een geografische afstand overbruggen; ook dit probleem wordt met internettechnologie opgelost.
- *vraagspecifiek zijn*: Men wil direct specifieke informatie in plaats van algemene; of men wil juist eerst algemene informatie en daarna de details.
- *in de juiste dosering zijn*: De informatie moet niet overvoeren, maar er moet ook niet te weinig voorhanden zijn; door het ‘gelaagd’ aanbieden van informatie kan men op internet de dosering opbouwen.
- *duidelijk zijn*: Geen vakjargon hanteren voor de gemiddelde informatie-zoeker.

Ook moet er zekerheid bestaan met betrekking tot de evidentie en de betrouwbaarheid van de gegeven informatie. Hierover later meer.

## Digitale kloof

Burgers hebben in ongelijke mate de beschikking over nieuwe media en toegang tot het internet. Sommigen komen in het onderwijs of op de werkplek met ict in aanraking en zijn in staat digitale vaardigheden op te doen. Voor anderen geldt dit niet. Mogelijk worden hierdoor de verschillen tussen 'informatiearmen' en 'informatierijken' groter. Er is geen algemeen geaccepteerde opvatting over de oorzaken van informatieongelijkheid. Lange tijd gold het hebben van toegang tot de technologische middelen zelf (computerbezit en-gebruik) als de belangrijkste indicator van achterblijven in de maatschappij. Onderzoeksresultaten van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Steyaert & De Haan, 2001) wijzen inderdaad op grote verschillen in dit opzicht tussen diverse categorieën mensen, uitgedrukt in respectievelijk sekse, leeftijd, opleiding en inkomen. Opvallend is echter dat de gevonden verschillen parallel lopen met bestaande breuklijnen van de sociale stratificatie. Bevolkingsgroepen die achterblijven in het bezit van het internet en e-mail thuis, zijn namelijk de alleenstaande vrouwen, 65-plussers, lager opgeleiden en mensen met een laag inkomen. De verwachting is dat dit een tijdelijke kwestie is. Naarmate de computer goedkoper wordt, zullen steeds meer mensen met een lager inkomen er een aanschaffen. De redenering die hieraan ten grondslag ligt, is dat sociale en technische vernieuwingen niet gelijkmatig door alle groepen mensen geaccepteerd worden. Innovaties verspreiden zich in de tijd gezien volgens een vast patroon, een S-curve (zie figuur).



De eerste fase van verspreiding van het ‘nieuwe’, van de pioniers naar de vroege navolgers, duurt relatief lang. Daarna verloopt het proces steeds sneller, steeds meer mensen nemen de vernieuwing over, totdat het in sociaal opzicht zo breed geaccepteerd is dat men het eigenlijk niet meer zonder kan stellen. Tenslotte volgen nog de ‘late gebruikers’ en resteren de ‘achterblijvers’ (Steyaert, 2000).

Bij het gebruik van de computer bleek er in het SCP-onderzoek overigens wel een behoorlijk verschil op te treden: lager opgeleiden spelen meer spelletjes op de computer, hoger opgeleiden zoeken meer naar informatie. Het onderscheid blijkt dus in belangrijke mate te zitten in de aard van het gebruik.

Samengevat kan men stellen, dat het met de uitsluiting van fysieke toegang tot de infrastructurele ict-voorzieningen als zodanig (dus afgezien van de aard van het gebruik) wel meevalt. Het debat hierover ebt weg. Vanuit politiek en beleid wordt de burger aangemoedigd om zich op de digitale snelweg aan te sluiten. Politici riepen de laatste jaren om de haverklap dat iedere burger van e-mail moet worden voorzien of dat alles digitaal moet, omdat de burger daarom vraagt. Overheidsinstellingen en non-profitorganisaties zetten steeds vaker informatie op het web. Ook consumentenbelangenorganisaties en culturele instellingen zijn steeds vaker op het web te vinden. De verruiming van het informatieaanbod via het web zet door. En er is veel beleid: Digitale trapveldjes, Seniorweb, Overheidsloket 2000, project Communicatie Overheid Burger (COB), etcetera.

Belangrijke doeleinden die door ontoereikend ict-bezit en gebrekkige ict-vaardigheden buiten het bereik van burgers zouden kunnen vallen, zijn: de toegang tot de arbeidsmarkt, aansluiting bij de dominante gedrags- en waardepatronen in de maatschappij, het behoud van sociale contacten en het gebruik van de voorzieningen van de verzorgingsstaat. Pas als mensen tegen hun zin door niet-bezit of gebrek aan vaardigheden belemmerd worden in hun sociale en maatschappelijke leven, is het zinvol om van een digitale kloof te spreken (Steyaert & De Haan, 2001).

### **Toegankelijkheid voor gehandicapten**

Veel bouwers van websites houden te weinig rekening met de leesbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid van en door mensen met een functiebeperking. Vooral blinden en slechtzienden dreigen daardoor 'de boot te missen'. Zij hebben speciale hardware en software nodig. Ontwerpers van websites dienen de interface van een website aan te passen. Het *World Wide Web Consortium (W3C)* is de wereldorganisatie die zich met richtlijnen voor toegankelijke internetsites bezighoudt. Ook het door de overheid gesubsidieerde project *Drempels Weg* heeft zich hier sterk voor ingezet. Er zijn inmiddels toegankelijkheidssymbolen voor internetsites; hiermee kan worden aangeduid of een site voldoet aan de gestelde toegankelijkheidsrichtlijnen.

Voor doven is het internet ideaal; door dit medium zijn er eindelijk gunstige ontwikkelingen op gang gekomen voor de democratisering van de teksttelefoon. Doven bellen 'normaal gesproken' met een teksttelefoon, maar de meeste organisaties hebben (nog) geen teksttelefoon. Daarom wordt door een groeiend aantal doven gebruik gemaakt van de mogelijkheden die het internet en het mobiele netwerk bieden. Het gebruik van sms is ook een snel groeiende communicatievorm.

Onderzoekers van het project *Drempels Weg* onderzochten in 2001 de toegankelijkheid van 25 gezondheidssites voor gehandicapten. Zij moesten constateren dat zelfs de webpagina's van patiënten- en gehandicaptenorganisaties veelal onder de maat zijn qua gebruiksvriendelijkheid. Sommige sites bleken onleesbaar voor iemand met een onnauwkeurige motoriek, andere leverden visueel gehandicapten veel problemen op. Een website die hoog scoorde in een onderzoek naar websites op gebied van de sociale sector, is de website *Zoenenenzo.nl* - een site over relaties en seksualiteit voor jongeren met een handicap. Deze kreeg een 9 voor technische toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. De website is ontstaan naar aanleiding van een onderzoek dat het Nederlands Instituut voor Sociaal Sexuologisch Onderzoek (NISSO) verrichtte naar de informatiebehoefte bij mensen met een visuele en lichamelijke handicap. Voor deze groep was er 'niets'. Bij het ontwikkelen van *Zoenenenzo* is er goed geluisterd naar de knelpunten

die de respondenten aangaven. Het resultaat van de site wordt door het onderzoeksteam van Dremfels Weg bekroond met het predikaat 'good practice'. Verder is er een duidelijke tendens om voor diverse groepen gehandicapten computercursussen-op-maat te gaan verzorgen. Het aanbod loopt uiteen van een cursus 'kennismaking met de computer' tot ondersteuning bij grafisch werk, leren e-mailen, gebruik van internet of elektronisch bankieren. Ook het leren gebruiken van ondersteunende communicatie, zoals mobiel telefoneren, kan in een individueel traject worden aangeboden.

Het noemen van dergelijke vaardigheidskursussen is tevens een introductie op het onderwerp van de volgende paragraaf.

## 1.5 En de vaardigheden van de burgers?

Toegang tot de fysieke infrastructuur is één ding; het kunnen gebruiken is twee. Veel beleidsdocumenten gaan uit van het belang van (digitale) vaardigheden voor welvaart en welzijn van gemeenschappen en individuen. Hierbij wordt echter niet verder uitgewerkt, hoe dit belang precies gestalte moet krijgen. Wel wordt op min of meer expliciete wijze gesteld, dat wie niet digitaal *vaardig* is en geen toegang heeft tot de nieuwe media, ook niet digitaal *waardig* kan zijn en daarom een onoverbrugbare achterstand oploopt (Steyaert, 2000b). Vaak wordt als belangrijke vaardigheid het bezitten van 'knoppenkennis' genoemd. Om optimaal te kunnen functioneren in de informatiesamenleving zijn echter meer vaardigheden nodig dan knoppenkennis. Immers, het is de kunst om:

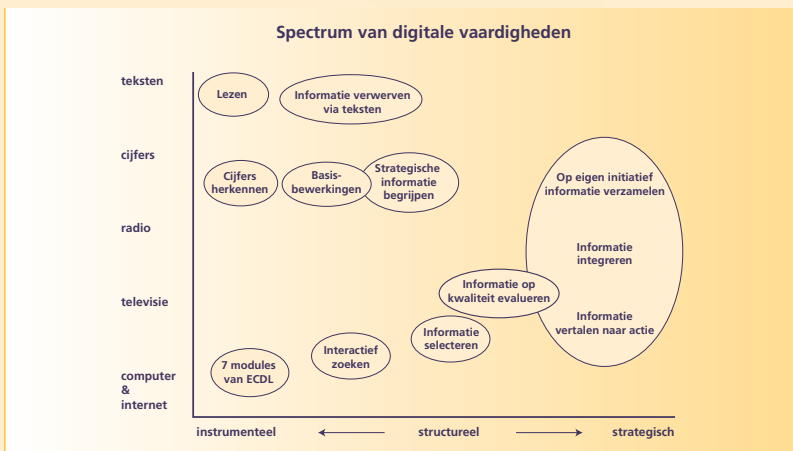
- niet te verdrinken in te veel informatie (informatie als drijfzand);
- te voorzien, wat niet beschikbaar is (de zogenaamde 'blinde vlekken' zien);
- tot aanvullende informatie zien te komen (interactie).

Steyaert maakt onderscheid tussen drie soorten informatievaardigheden, te weten instrumentele, structurele en strategische vaardigheden (Steyaert, 2000b):

- *Instrumentele vaardigheden* hebben betrekking op het kunnen bedienen van de apparatuur, de al eerder genoemde knoppenkennis. Dit strekt zich uit van

eenvoudige basishandelingen (met de pijl omhoog wil zeggen muis van je weg duwen, niet de muis omhoog) tot complexere handelingen, zoals iemand een e-mail sturen met aangehecht bestand of een stukje aanvullende software van het internet ophalen en installeren.

- **Structurele vaardigheden** verwijzen naar de (nieuwe) structuur waarin informatie zich bevindt en de mogelijkheid, inhoudelijk met geboden informatie om te gaan (begrijpen, beoordelen en selecteren). Bij traditionele media gaat het om vaardigheden als het gebruik van een index in een boek of het gebruiken van een zoekstelsel in een bibliotheek. In nieuwe media worden oude vaardigheden aangevuld met bijvoorbeeld de vaardigheid om gebruik te maken van hypertext (via trefwoorden verspringen naar andere informatiebronnen) of het zoeken naar dynamische kennis (via discussielijsten, eerder dan via statische kennis op websites). Ook voldoende kennis van het Engels kan hiertoe gerekend worden.
- **Strategische vaardigheden** maken het mogelijk, informatie toe te passen in de eigen leefsituatie door actief op zoek te gaan naar informatie, beslissingen te nemen op basis van informatie en de omgeving te scannen op informatie die voor werk of persoonlijk leven relevant is. Deze vaardigheden zijn niet speciaal digitaal, want zij zijn evenzeer van toepassing voor de 'oude' media. Recente technische ontwikkelingen zorgen echter wel voor een kennisintensivering van de samenleving en daarmee voor een toenemend belang van deze vaardigheden.



In het huidige onderwijsbeleid bestaat vooral aandacht voor de overdracht van instrumentele vaardigheden (gericht op het zogenaamde 'digitaal rijbewijs') en voor het inzetten van ict als leermiddel. Media-educatie waarin tevens aandacht is voor de structurele en strategische vaardigheden, lijkt vooralsnog te ontbreken.

Om iets te kunnen zeggen over de beheersing van vaardigheden biedt het louter in kaart brengen van fysieke toegang onder burgers duidelijk te weinig aanknopingspunten. Belangrijke vragen voor vervolgonderzoek zijn:

- Hoe ontwikkelen ict-bezit en -vaardigheden zich onder de Nederlandse bevolking?
- Welke factoren beïnvloeden de verspreiding van ict?
- Welke overwegingen spelen een rol bij het niet-bezit en niet-gebruik van ict?
- Waar worden verschillende soorten digitale vaardigheden opgedaan?

Er komen langzamerhand wel enkele onderzoeksresultaten op dit terrein naar voren. Bijvoorbeeld uit een onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau naar het al dan niet informatievaardig zijn van ruim 1200 leerlingen in het voortgezet onderwijs (De Haan et al, 2002). Zij leren digitale vaardigheden thuis, blijkt uit het onderzoek. Doordat zij opgroeien omringd door digitale media, beschikken zij vooral thuis - maar steeds vaker ook op school - over een computer, internetverbinding en digitale technologie en informatiedragers, zoals videospelletjes en cd-rom's. Scholen verschillen aanzienlijk in ict-voorzieningen. Ook de digitale vaardigheden van docenten lopen sterk uiteen. Toch is de invloed van scholen op de digitale vaardigheden van leerlingen gering. Verschillen in vaardigheden tussen leerlingen zijn vooral een kwestie van milieu en van herkomst, veel minder het gevolg van de les op school (instructie) en de verdeling van leerlingen naar hogere en lagere schooltypen (selectie). Ook toont het onderzoek aan dat het onderwijs er niet in slaagt, een eventuele aanwezige achterstand in digitale vaardigheden terug te dringen.

### **Kwaliteit en relevantie van informatie**

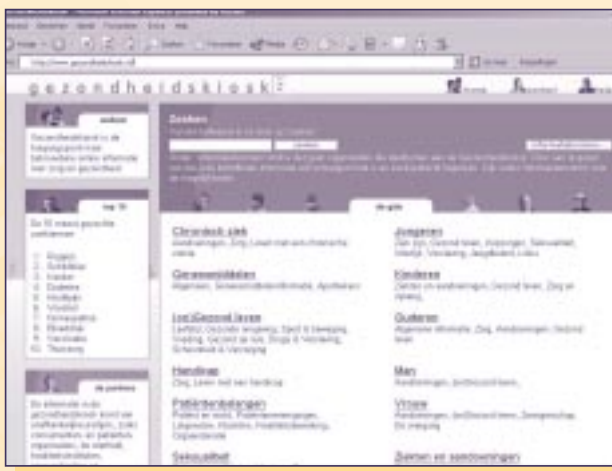
Een bijkomend, maar niet onbelangrijk aspect is, dat veel informatie tegenwoordig in grote mate gefragmenteerd beschikbaar is. De nieuwe informatiestructuur leidt bovendien tot ‘ketenverkorting’: zenders, uitgevers en redacties vallen samen; een deel van de kwaliteitsbewaking gaat verloren. Er is niet langer altijd sprake van een redactie die de inhoudelijke betrouwbaarheid en relevantie van de verspreide informatie bewaakt. Er bestaat niet zoiets als een professionele ethiek of een beroepsvereniging van webbouwers, zoals die er wel is voor de journalisten van traditionele media. Ook is er niet langer altijd sprake van een verantwoordelijke uitgever, die met het oog op wettelijke aansprakelijkheid de kwaliteit van de aangeboden informatie bewaakt (Steyaert, 2000b). De grenzen van wat via de nieuwe media mogelijk aan informatie verspreid kan worden, zijn veel ruimer dan ooit. De moeilijkheid zit echter niet zo zeer in informatie die inhoudelijk extreem afwijkt van de normen en waarden van een samenleving of informatie die overduidelijk niet de verwachte waarheid weergeeft. Het is veeleer de grijze zone van informatie die ogenschijnlijk betrouwbaar is, maar dat in wezen niet is (wegens onzorgvuldigheid, ondeskundigheid, kwade opzet, partijdigheid, veroudering, enzovoorts) en die een grotere vaardigheid vraagt van de gebruikers. Bovendien wordt de verleiding groot om veel informatie op te vragen, zelfs op terreinen waar men de nodige basiskennis niet heeft. Ook komt dan de vraag van de relevantie om de hoek kijken: is de beschikbare informatie wel de informatie die we nodig hebben?

Specifiek met betrekking tot medische of gezondheidszorginformatie is het criterium betrouwbaarheid welhaast van levensbelang. Patiënten kunnen het risico lopen een verkeerde zelfdiagnose te stellen. De Volkskrant van 13 april 2002 meldde dat er een nieuwe categorie patiënten is bijgekomen: de *cyberchonders*. Zij zoeken net zo lang op het internet tot ze een verklaring hebben gevonden voor hun klachten; ze denken soms dat ze aan de meest vreselijke ziektes lijden. Plotseling erg vermoeid? Dat kan duiden op acute leukemie. Drie dagen hoofdpijn aan de linkerkant? Dat is vast een hersentumor. Daarnaast is het ook mogelijk dat mondige

patiënten na een paar avonden surfen via medische zoekmachines bij hun huisarts komen met informatie waarvan deze nog nooit heeft gehoord.

In Amerika wordt al veel met kwaliteitskeurmerken gewerkt, speciaal op het gebied van medische informatie. Zo zijn er de Health on the Net (HON)-richtlijnen ([www.hon.ch](http://www.hon.ch)): acht basiskennmerken om zorgvuldig om te gaan met medische informatievoorziening via het internet. Organisaties die aan deze richtlijnen voldoen, kunnen het HON-kwaliteitslabel krijgen en op hun website tonen. Met het sluiten van een dergelijke convenant heeft men in feite te maken met de comeback van de oude redacteur.

Een vergelijkbare strategie wordt gevolgd door het ministerie van VWS, voortvloeiend uit een advies dat de Raad voor de Volksgezondheid & Zorg (RVZ) twee jaar geleden heeft uitgebracht. VWS wil een gezondheidsportaal inrichten, waar men terecht kan voor betrouwbare en begrijpelijke sites over gezondheidszorg. Dit resulteerde in de Gezondheidskiosk, die eind november 2001 van start is gegaan.



In een onderzoek naar de vraag, hoe het internet de positie van de patiënt kan verbeteren, formuleerde een groep onafhankelijke deskundigen (denktank 'Infodrome') het *Programma voor empowerment van Patiënten op internet (Pepi)*. Het Pepi-rapport pleit voor meer vraagsturing op het internet, een gedragscode voor betrouwbare informatie en duidelijkheid over de context waarin die informatie tot stand is gekomen. Men pleit eveneens voor een kwaliteitskeurmerk en het principe van 'collaborative ranking', waarbij instellingen met elkaar worden vergeleken (Zorg+Welzijn, 24 april 2002). Voor de Gezondheidskiosk wordt een consumentenraad en een wetenschappelijke raad opgezet, die de verdere ontwikkeling van de site mede bepalen. Of de Gezondheidskiosk als project zal slagen, zal de komende jaren moeten blijken.

## **1.6 Informatievaardigheid: tussen uitsluiting en gelijk(waardig)heid**

Hoger opgeleiden slagen er over het algemeen als eersten in, een nieuw soort hulpbronnen - in dit geval digitale vaardigheden - onder de knie te krijgen. In de informatiesamenleving zou deze voorsprong in de omgang met nieuwe media wel eens aanleiding kunnen zijn voor een cumulatief proces. Aangenomen kan worden dat zij die toch al goed geïnformeerd zijn, sneller informatie verwerven als deze ook via nieuwe media beschikbaar komt. De sociale ongelijkheid in de vorm van een kloof tussen 'informatierijken' en 'informatiearmen' zou hierdoor toenemen (Tichenor et al, 1970). Het beschikken over digitale vaardigheden hangt in sterkte mate samen met oude informatievaardigheden, zoals geletterdheid en rekenvaardigheid. De geletterde elite verandert langzaam in een elite die ook goed met nieuwe technologieën uit de voeten kan (Van Dijk et al, 2000). Door de cumulatie van hulpbronnen kan de totale verdeling van hulpbronnen ongelijker worden. Zoals geletterdheid altijd al deed, kunnen ook digitale vaardigheden een rol gaan spelen bij de verdeling van schaarse goederen, levenskansen en sociale participatie.

Op de arbeidsmarkt zou het beschikken over relatief weinig informatievaardigheden tot sociale uitsluiting kunnen leiden. De aandacht gaat daar

voornamelijk uit naar de vraag, of de nieuwe golf van technologische innovatie het aantal arbeidsplaatsen vermindert door efficiëntere productie, en of technologie zorgt voor een verdringing van laaggeschoolden op de arbeidsmarkt. Naast deze vraag naar de kwantitatieve effecten moet ook aandacht besteed worden aan de invloed van technologie op de kwaliteit van arbeid en aan de verdeling van effecten (zowel kwantitatief als kwalitatief) over de verschillende lagen van de bevolking. Zie hiervoor onderzoeksgegevens van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Steyaert & De Haan, 2001).

Een andere observatie is dat het gebruik van WWW, e-mail, chatprogramma's en dergelijke enige taalvaardigheid vereist; lezen en schrijven krijgen dan een relatief sterkere positie ten opzichte van van het spreken dan voorheen. De sector welzijn kreeg vroeger weleens het verwijt, cliënten te selecteren op spreekvaardigheid; welzijnsorganisaties zouden selectiemechanismen ontwikkelen waarmee een cliëntenbestand werd overgehouden dat door de eigen organisatie wenselijk werd geacht. Voor deze groep 'gewenst cliënteel' is indertijd zelfs een eigen naam bedacht, te weten de YAVIS-client: 'young, attractive, verbal, intelligent and sexy', hetgeen betrekking had op '... the type of person some psychotherapists seem to prefer treating, even though other clients may be in greater need' (Barker, 1991). Ten aanzien van professioneel gebruik van nieuwe media zou nu wel eens iets dergelijks kunnen ontstaan met het oog op lees-/schrijfvaardige burgers (!).

Terwijl 'literacy' niet voor iedereen evident is. Bij wijze van voorbeeld kan men eens naar de website van een gemeente kijken: hier ligt een zware nadruk op taal. Minder taalvaardigen worden uitgesloten. Veel websites van Nederlandse gemeenten voldoen niet aan de behoeften van hun burgers. Vooral praktische informatie ontbreekt vaak op de gemeentelijke internetpagina's. Het gaat dan bijvoorbeeld om het ontbreken van gegevens over huisvesting, ophaaldagen van huisvuil en subsidiemogelijkheden. De gemeentelijke informatie die wel te vinden is op het World Wide Web, is vaak onduidelijk, onvolledig of moeilijk te vinden. Dat is de conclusie van een onderzoek door drie studenten van de Fontys Hogeschool Sociaal Werk (Van Stralen et al, 2001). De studenten

onderzochten de wensen van inwoners van Eindhoven over wat zij wilden vinden op een gemeentelijke website. Aan de hand van de onderzoeksresultaten zijn 67 gemeentelijke sites geanalyseerd op deze wensen en behoeften van inwoners.

Rest tenslotte de voor de hand liggende, maar ingewikkelde vraag betreffende de persoonlijke verantwoordelijkheid in informatiegedrag. Wie draagt uiteindelijk de verantwoordelijkheid voor het ‘dichten’ van de digitale kloof? De burger zelf? De overheid? De publieke sector of de particuliere sector? Welke rol de diverse actoren hierin spelen en wat de grenzen zijn van hun respectieve verantwoordelijkheid, blijft hier verder onbeantwoord.

## **Samenvatting**

De centrale vraagstelling voor dit thema luidde: *Wat heeft ict – nu en in de toekomst – de burger te bieden die zelf zijn problemen wil oplossen, die zichzelf sociaal en maatschappelijk stuurt en die zijn omgevingscondities wil onderkennen en beïnvloeden?*

De vele projectvoorbeelden illustreren, dat er talrijke succesvolle projecten zijn, waarbij de burger in eigen tempo en in eigen tijd vakkundige informatie kan inwinnen in een relatief veilige omgeving. Indien gewenst kan hij vervolgens via doorverwijzingen naar hulpverlenende instanties een gerichte hulpvraag stellen. Het internet biedt een breed scala aan mogelijkheden om grenzen te verkennen en isolement te doorbreken: de burger kan in een nieuwe ‘virtuele’ wereld stappen om zijn horizon te verbreden, kan chatten of discussiëren met mensen die hij in een face-to-face-situatie niet zo snel zou tegenkomen. Het internet is in deze optiek een democratiserend en emanciperend medium. De burger claimt terrein ten opzichte van de traditionele hulpverlening en gaat zelf organiseren. De consequentie hiervan is, dat hij ook mede-eigenaar is van de problemen die zich dan kunnen voordoen op technisch of financieel gebied.

Steeds weer blijkt dat persoonlijk contact belangrijk blijft: het gebruik van ict-middelen kan niet fungeren als volledige vervanger van face-to-face-contacten. Sterker nog: in veel gevallen leidt de uitwisseling via internet-

technologie tot een grote(re) behoefte om elkaar ‘in het echt’ te ontmoeten.

De nieuwe communicatievormen verdienen daarbij een goede introductie: een volledige vervanging van oude door nieuwe media betekent niet altijd winst voor de individuele burger. Voor gehandicapten, met name voor mensen met een visuele beperking, zijn er nog veel aanpassingen nodig in websites en andere ict-middelen. Criteria voor het vaststellen van de betrouwbaarheid van informatie op internet worden steeds meer van belang; bij gezondheidszorginformatie zelfs van levensbelang.

Er lijkt nog altijd een onderscheid te bestaan tussen ‘informatiearmen’ en ‘informatierijken’: lager opgeleiden versus hoger opgeleiden. Onderzoek heeft echter uitgewezen dat vooral de aard van het gebruik van de computer verschilt. Enigszins gechargeerd: lager opgeleiden spelen vaker spelletjes en hoger opgeleiden zoeken via geavanceerde systemen naar specifieke informatie. Zoals ‘geletterdheid’ altijd al deed, kunnen ook digitale vaardigheden een rol gaan spelen bij de verdeling van schaarse goederen, levenskansen en sociale participatie. Op de arbeidsmarkt zou het beschikken over relatief weinig informatievaardigheden tot sociale uitsluiting kunnen leiden. Ook minder taalvaardigen worden uitgesloten. Media-educatie waarin aandacht is voor structurele en strategische vaardigheden, lijkt vooralsnog te ontbreken. Het accent ligt op het aanbieden van instrumentele vaardigheden, de zogenaamde ‘knoppenkennis’.

## **Thema 2 - Burger en professional**

Vertrekpunt voor de uitwerking van dit thema is het werkproces van het agogisch handelen: een professionele agoog gaat met mensen een gesprek aan over de kwaliteit van het samenleven. Ook de volgende twee thema's hebben dit zogeheten agogisch gesprek tot uitgangspunt. Kenmerkend voor een agogisch gesprek is de voortdurende wederkerigheid, waarbinnen beide deelnemers (de professional en de burger) hun eigen mogelijkheden en eigen verantwoordelijkheden hebben. Er is, kortom, sprake van een dialoog. Aanleiding voor de dialoog zijn problemen in het sociaal functioneren. Tegelijk met het oplossen van problemen is de professional - de agoog - gericht op het versterken van het zelfregulerend vermogen van mensen (Donkers, 2001). In deze benadering is het resultaat van agogische ondersteuning altijd het gevolg van de interactie tussen de professional en de burger.

Het thema 'Burger en professional' onderscheidt zich van de andere thema's door de gerichtheid op de communicatie tussen burger en professional, in het bijzonder op het punt waar de professional gaat voorzien in de inhoud. De centrale vraag in dit thema is de volgende:

*Hoe kan informatie- en communicatietechnologie (ict) de dialoog tussen professional en burger ondersteunen? Als deze dialoog de bedoeling heeft problemen in het sociaal functioneren op te lossen en tegelijk het zelfregulerend vermogen te versterken, hoe kunnen dan de communicatieve en multimediale mogelijkheden van ict hierbij optimaal worden ingezet?*

Welke rol speelt ict anno 2002 in de agogische relatie tussen burger en professional? Welke ontwikkelingen krijgen weinig of geen aandacht, terwijl zij die wel zouden verdienen? Met andere woorden: wat zijn de trends op dit terrein, en wat zijn de pijnpunten of blinde vlekken?

Ter introductie op deze vraag is het aardig om kort terug te kijken naar een artikel in *Zorg en Welzijn* van maart 1998, onder de kop: *Zorg- en welzijnssector is dringend toe aan stroomlijning van Internet-activiteiten*. Op uitnodiging van *Zorg en Welzijn* discussieerden vijf deskundigen (onderzoeker, jongerenwerker, medewerker NIZW, redacteur en directeur Mediatheek Thuiszorg) over de mogelijkheden en onmogelijkheden van internet in de

sociale sector. In de introductie van het artikel geeft men aan dat internet eindeloze mogelijkheden lijkt te bieden voor de sector: van internationale discussiegroepen waarmee professionals hun deskundigheid kunnen verhogen tot platforms voor lotgenotencontacten tot digitale hangplekken voor jongeren en virtuele buurthuizen. Maar – zo wordt gesteld – tussen wat er kan en wat daadwerkelijk gebeurt, gaapt nog een grote kloof. Want: het aantal initiatieven op het terrein van participatie van burgers in de digitale informatiesamenleving, bijvoorbeeld via buurthuizen, is schaars. Daarnaast ontbreekt het de professionals aan technische kennis. Ook wordt internet vaak als een soort religie gezien, als de oplossing voor allerlei problemen waarvan de vraag nog niet eens verhelderd is. Terwijl de drempel voor internetgebruik hoog lijkt te liggen. Verder wordt gesteld dat het ministerie van VWS nauwelijks geld uittrekt om initiatieven in de sociale sector te stimuleren. Derhalve wordt geconstateerd dat de sector zelf op het gebied van organisatie ook tekort schiet en dat er onvoldoende slagkracht is in de sector door gebrek aan organisatie.

Tot zover een korte impressie van de stand van zaken in 1998. Hoe staan de zaken er nu voor, anno 2002? Deze vraag zal in de volgende paragrafen steeds op drie niveaus worden behandeld:

- een uiteenzetting van trends en pijnpunten aan de hand van een bespreking van projectclusters;
- één project als *best-practice*-beschrijving;
- een beschouwing over de stand van zaken in het algemeen.

Inhoudelijk is dit thema onderverdeeld in de volgende werkgebieden:

- Voorlichting en advies
- Participatie en preventie in relatie tot sociale netwerken
- Interventie

## 2.1 Voorlichting en advies

Evenals in het bedrijfsleven zijn de mogelijkheden van internettechnologie (informatie op het web, e-mail, chat, discussiefora) en multimediale computerprogramma's ongekend voor het adviseren van cliënten in de

hulpverlening. Snellere communicatie, betere bereikbaarheid (24 uur / 7 dagen per week), laagdrempeligheid en tijd- en plaatsafhankelijkheid, dat zijn de sleutelwoorden die bij deze ontwikkeling horen. In termen van dienstverlening kunnen deze voordelen – in het ideale geval – leiden tot serviceverbetering, een meer geïndividualiseerde dienstverlening en penetratie van nieuwe doelgroepen. Barrières om van fysieke publieke diensten gebruik te maken, worden aanzienlijk lager wanneer dat elektronisch vanuit de huiskamer mogelijk is.

Vanuit communicatief oogpunt zijn er twee mogelijke situaties in het contact met de cliënt. In de eerste situatie neemt de cliënt het initiatief. In de tweede situatie ligt het initiatief bij de informatiebron, bijvoorbeeld door het inzetten van intermediairs: personen of organisaties die al een goed contact met (mogelijke) cliënten hebben (Van Woerkum e.a., 2001). Vanuit de optiek van de zoekende cliënt (de eerste situatie) vormt een centraal aanspreekpunt een goede poging om een einde te maken aan de verwarring bij het zoeken naar relevante informatie. Men kan een centrum inrichten dat voor de cliënten goed herkenbaar en bereikbaar is. Bijvoorbeeld de Rechtswinkels voor juridische problemen, Postbus 51 voor Overheidsinformatie of Stichting Korrelatie bij psychosociale problemen. Deze diensten worden de laatste jaren steeds meer 'on line' beschikbaar gesteld: op afstand of in combinatie met face-to-face-contact aan een informatiebalie. In beide gevallen zijn een goede bereikbaarheid, deskundig personeel en het werken met databanken noodzakelijke voorwaarden voor een succesvolle uitvoering. Een groot voordeel is dat de verwijzende functie (naar andere personen en instanties) op het internet uitstekend te realiseren is via hyperlinks naar aanverwante organisaties en relevante (e-mail)adressen.

Een alternatieve strategie (de tweede situatie) is het inzetten van intermediairs. Zo heeft het Nationaal Fonds Geestelijke Volksgezondheid (NFGV) een website *Psychowijzer* ingericht. Hierbij heeft men de Stichting Korrelatie ingeschakeld als intermediair; het NFGV maakt gebruik van de als goed bekend staande expertise van Korrelatie. Als mensen op zoek zijn naar organisaties die hen verder kunnen helpen, verwijst men daarom door naar het e-mailadres en telefoonnummer van Korrelatie. Duidelijk mag

zijn dat het inzetten van een intermediair strategisch gezien een slimme zet is. De intermediair kan in de ogen van de doelgroep een grote geloofwaardigheid bezitten en is wellicht in staat, de boodschap in een taal te verwoorden die veel beter past bij de actieve taalschat van de cliënt.

Een voorbeeld van een agogisch concept op het terrein van dienstverlening, advies en ondersteuning is de methode *VraagWijzer voor Zorg en Welzijn*. Deze methode bestaat uit drie onderdelen: a) fysieke loketten waar de burger advies kan vragen over waar hij terecht kan met zijn (complexe) hulpvraag; b) een elektronisch kennisstelsel *KennisRing* (vooral voor adviseurs); en c) het elektronisch loket voor de burger. Hierbij wordt de eenloketgedachte toegepast zoals die door Overheidsloket 2000 wordt gepropageerd. Vanuit die benadering moeten producten en diensten die met elkaar samenhangen, ook geïntegreerd worden aangeboden in één loket. De eenloketgedachte is ook op internet een bruikbaar model. *VraagWijzer* is, aldus de ontwikkelaars, een methode voor vraaggerichte dienstverlening met behulp van ict, waarin allerlei service- en informatiefuncties zijn samengebracht vanuit de logica en behoeften van de burger. In Eindhoven wordt bijvoorbeeld zo'n elektronisch loket voor de burger ontwikkeld. Burgers kunnen hier zelf informatie en diensten op het gebied van zorg en welzijn vinden. Een breed scala van organisaties heeft zich inmiddels aangemeld om het elektronisch loket te voorzien van relevante informatie. Mocht bij een bepaalde vraag die informatie niet toereikend zijn, dan is de stap naar de adviseur in het fysieke loket veel gemakkelijker gezet. De adviseur is generalist en specialist tegelijkertijd: specialist op het gebied van het beantwoorden van vragen en generalist op het gebied van het informatieaanbod.

### **Elektronische adviesprogramma's als begeleidingsondersteunend hulpmiddel**

Voor het uitdiepen van complexe vraagstukken van een cliënt, kan een adviseur van *VraagWijzer* binnenkort gebruik maken van het via internet toegankelijke kennis- en informatiesysteem *KennisRing*. De toegang hiervoor is gratis, ook voor de burger; alleen voor gespecialiseerde juridische informatie zal men moeten betalen. In dit systeem worden specifieke casussen en oplossingen opgeslagen, zodat waardevolle kennis en ervaring

toegankelijk blijven. De KennisRing put niet alleen uit formele bronnen, maar legt ook verbindingen met patiënten- en cliëntenorganisaties of geeft toegang tot een lotgenotencontact. Men probeert KennisRing voor diverse zoekstrategieën toegankelijk te maken: van het intikken van de vraag en het zoeken op trefwoorden tot associatief zoeken.

Opvallend is, dat veel beschikbare software voor de inhoudelijke advisering van cliënten zich met name concentreert op het terrein van de financiële advisering. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat rekenprogramma's eenvoudiger te maken zijn dan 'kwalitatieve' software. Voorbeelden zijn eDorcas, een geavanceerd programma dat individuele informatie verschaft omtrent recht op sociale voorzieningen; het Budgetadviesprogramma van het NIBUD, de VSV-schijf (een toegankelijk rekenprogramma over sociale zekerheid) en het programma Addi van Datawerken. Dit laatste is een programma voor organisaties die sociaaljuridisch advies geven. De adviseur kan er snel en eenvoudig mee vaststellen, of een cliënt aanspraak kan maken op een uitkering. Ook kan hij nagaan, of een cliënt voor een andere regeling of voorziening in aanmerking komt. Toepassingen voor de volgende onderwerpen zijn erin opgenomen: budgetteren, bijstand, huurprijzenwet, huursubsidie, IOAW, kinderbijslag, kwijtschelding belastingen, studiefinanciering, toeslagenwet, werkloosheidswet.

### **eDorcas**

De toepassing eDorcas verschaft op interactieve wijze individuele informatie over recht op sociale voorzieningen en helpt daarmee tevens om onderbenutting van deze voorzieningen te bestrijden.

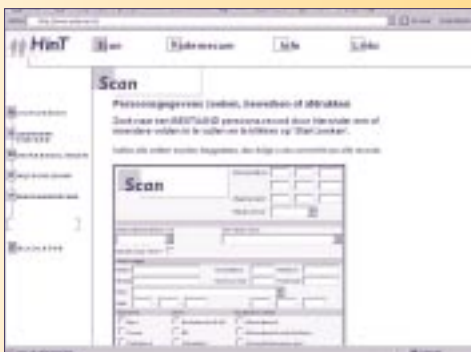
eDorcas is gebaseerd op de Scan van HinT (Hengeloos informatie Team sociale voorzieningen). De Scan maakt het mogelijk om (door het meenemen van een laptop) bij de mensen thuis direct informatie te verschaffen over mogelijke rechten op diverse sociale voorzieningen zoals huursubsidie, kwijtschelding en bijzondere bijstand. De Scan is op 9 juli 1999 officieel in gebruik genomen. TriMM (de ontwikkelaar van de Hengelose Scan) heeft het systeem verder uitgewerkt tot een algemeen bruikbare toepassing. Met eDorcas kan snel worden berekend of een inwoner van Hengelo in aanmerking komt voor kwijtschelding van gemeentelijke belastingen, bijzondere bijstand, huursubsidie of andere regelingen. HinT zette hiermee een kroon op het vele voorbereidende werk van enige jaren. Hengelo was in 1995 voortvarend te werk gegaan

met de oprichting van een mobiel team, dat tot doel kreeg het rechtmatig gebruik van regelingen en subsidies te stimuleren en niet-gebruik daarvan tegen te gaan.

Gebruiksmogelijkheden van eDorcas zijn:

- bij huis-aan-huisbezoek met behulp van laptops;
- als onderdeel van een infozuil;
- aan de balie van het gemeentehuis, sociale dienst, helpdesk of steunpunt;
- als hulpsysteem in de backoffice van een dienst of organisatie.

Door gebruikmaking van internettechnologie is eDorcas centraal te beheren, terwijl het op afstand gebruikt wordt; eDorcas is daardoor voortdurend up-to-date. Persoonsgegevens worden hergebruikt bij de verschillende regelingen en in meerdere sessies, maar ook anoniem gebruik is mogelijk.



Een ander voorbeeld van een gebruikersvriendelijk product op basis van internettechnologie is de 'dynamische sociale kaart' van de gemeente Amersfoort ([dska.nl](http://dska.nl)). De kaart geeft een overzicht van de bevolkings-samenstelling van de wijken en van de daar aanwezige zorg- en dienstverlening. Dit met het doel om de wijkgerichte zorg in Amersfoort te stimuleren, zo blijkt uit de nota Lokaal Zorgbeleid 2002-2006. Uniek hierbij is dat dit product door de betrokken instellingen voortdurend actueel gehouden wordt. Dit is een groot voordeel ten opzichte van een sociale kaart op papier. Bovendien kunnen instellingen in dit product aanvullende informatie of diensten aanbieden. Burgers kunnen zelf tijd- en plaatsonafhankelijk op zoek gaan naar adressen en telefoonnummers of verwijzingen naar instellingen. Succesvol professioneel werken met de digitale versie is uiteraard afhankelijk van heldere werkafspraken hierover (allemaal tegelijk aan de slag ermee, gewoon beginnen) en van de beschikbaarheid van voldoende computers.

Het ontwikkelen van informatiesystemen zoals de KennisRing, financiële adviesprogramma's en de sociale kaart, lijkt de laatste jaren weer een nieuwe impuls te hebben gekregen. Statische computerprogramma's worden nu dynamischer door het benutten van de mogelijkheden van internettechnologie. Op het internet kunnen onderdelen beter worden onderhouden; ook is het een voordeel dat men ze op afstand kan benaderen. Bedrijfsmatig gezien ontwikkelen organisaties deze informatiesystemen uiteraard ook om de afhankelijkheid van professionele expertise ('kennis die in hoofden van individuele medewerkers zit') te verminderen. Vanuit deze optiek is er sprake van een terugdringing van de rol van de professional. Aan de vraagkant wordt de regisseursrol van de beroepskracht immers steeds vaker overgenomen door de cliënt of de klant. Anderzijds veronderstelt vraagsturing dat het aanbod wordt gestructureerd op basis van de behoeften van de individuele hulpvrager. Bij wijze van spreken: de cliënt stuurt de professional. Of beter: de professional volgt de cliënt. Maatwerk kan slechts geboden worden als men zich richt op de concrete cliënt in de hier-en-nu-situatie, van geval tot geval. Dat staat haaks op de geforceerde scheiding tussen vraag en aanbod (Van der Laan, 2002).

Eveneens in het oog springend zijn diverse experimenten met geavanceerde informatietechnologie die in de thuiszorg worden uitgezet. Onlangs verscheen het rapport ict in de Thuiszorg van STOOM (Stichting Onderzoek en Ontwikkeling Maatschappelijke gezondheidszorg). In een 'quick scan' is geïnventariseerd, hoe ver men hiermee is gevorderd in de thuiszorg. Wordt ict vooral bedrijfsmatig toegepast, voor intake en facturering, of ook in het primaire zorgproces? Duidelijk is dat de klantenservice via ict moet verbeteren. Mogelijk krijgt de verzorgende een soort makelaarsfunctie, waarbij hij via internet producten kan bestellen voor de cliënt en bovendien kan zien, of dit vergoed wordt en wanneer de bestelling er is (Mijnheer, 2002). Zo is er de *Digitale thuiszorgwinkel* (thuiszorgshop.nl), een initiatief van Stichting Thuiszorg en Maatschappelijk Werk Rivierenland in Tiel. Deze biedt een interactieve catalogus aan met ruim vierduizend artikelen; klanten kunnen via internet daaruit bestellingen plaatsen. Zij kunnen de bestellingen ook thuis bezorgd krijgen; dat bespaart hun een reis naar de reguliere thuiszorgwinkel. Het aantal deelne-

mende thuiszorginstellingen neemt geleidelijk toe; toch beschikt de winkel nu al over een landelijk dekkend netwerk. Dit is onder andere mogelijk door logistieke samenwerking met een landelijk opererende leverancier van thuiszorgproducten (Kiers, 2002).

## **2.2 Participatie en preventie in relatie tot sociale netwerken**

In de geïndividualiseerde samenleving kampen overheden, welzijnsinstellingen en maatschappelijke organisaties steeds nadrukkelijker met het probleem, hoe zij mensen met elkaar kunnen 'verbinden'. Zeker als dat niet meer langs 'natuurlijke' weg - via buurten, geloofsovertuigingen of andere gemeenschappelijkheden - gebeurt. Sociale netwerken anno 2002 hebben immers een heel andere vorm en structuur dan een halve eeuw geleden. Familiebanden en woonplaats spelen een minder belangrijke rol en onze relaties zijn minder duurzaam geworden. Gemeenschappelijke sympathie en interesses spelen eerder een rol dan een gedeelde woonplaats; de plaats waar je woont, zegt steeds minder over wie je bent. 'Wie je bent' wordt tegenwoordig door andere factoren bepaald. Mensen gaan met elkaar verbindingen aan op een aspect van hun bestaan, zoals levensstijl, seksuele voorkeur, interesses en wat dies meer zij (Van der Lans, 2002).

Over de betekenis van technologie in het ondersteunen van sociale netwerken worden diverse discussies gevoerd. Sommigen zien in internet en breedbandtechnologie onontgonnen mogelijkheden om mensen dichter bij elkaar te brengen. Anderen zien in virtuele gemeenschappen alleen maar een bevestiging van de ontwikkeling naar weinig diepgravende en weinig beklivende persoonlijke contacten. De virtuele hangplek is wel leuk om anderen te treffen met gelijke interesses, maar is meteen ook erg vrijblijvend en net zo snel verlaten als betreden. Van wederkerigheid, van halen en brengen, zou weinig sprake zijn (Steyaert, 2001).

De psycholoog en onderzoeker Robert Kraut (Carnegie Mellon University) komt in 1998 op basis van het HomeNet onderzoek (Kraut e.a., 1998) tot de vaststelling dat het gebruik van internet leidt tot het inkrimpen van sociale netwerken en verhoogd risico op depressies en eenzaamheid. Ook

andere auteurs schreven over negatieve effecten van internet op sociale contacten. Een drietal basisargumenten keert hierbij steeds terug. Een eerste argument richt zich op tijdsbesteding: tijd die wordt gebruikt om achter het scherm te zitten, leidt tot minder tijd aan ontmoetingen met vrienden, collega's, kennissen en burens. Het tweede argument luidt dat internetcontacten door de aard van de technologie zijn verspreid over de hele wereld en hierdoor ten koste gaan van lokale contacten. Als derde argument wordt gewezen op de kwaliteit van interactie. Contacten via internet zijn beperkt tot informatie-uitwisseling en dus van mindere kwaliteit dan 'echte' contacten.

Op elk van deze basisargumenten kan worden afgedongen. Het argument van de tijdsbesteding gaat slechts op in de mate dat internettijd inderdaad ten koste gaat van contactentijd. Indien internettijd in plaats komt van tijd die wordt besteed aan het kijken van televisie, is er eerder sprake van een verhoging van sociale contacten. Het argument van de reikwijdte van virtuele contacten blijkt in de realiteit ook niet helemaal op te gaan. Onderzoek in een soort Kenniswijk in Toronto leerde dat 60 procent van de virtuele contacten gebeurde met personen waarmee de internetgebruiker ook 'echte' contacten had. Het argument dat contacten via internetcommunicatie onpersoonlijk, oppervlakkig en weinig beklijvend zijn, is een vreemde koppeling tussen fysieke nabijheid en betekenisvolheid van communicatie. Bij het medium telefoon of brief zullen weinigen argumenteren dat het onpersoonlijke vrijblijvende communicatie is, waarom dan bij internet wel? (Steyaert, 2001)

Opvallend is dat voornoemde onderzoeker Kraut vier jaar later een artikel publiceert waarin hij naar aanleiding van nieuw onderzoek zijn oorspronkelijke vaststellingen herroept. Nu een groot deel van de bevolking via internet bereikbaar is en mensen meer vertrouwd zijn geraakt met het medium, blijkt internet juist een positief effect te hebben op sociale netwerken en algemeen welzijn. De positieve effecten doen zich evenwel niet bij alle gebruikers in even sterke mate voor. Er zou eerder sprake zijn van een 'rich get richer'- dan van een 'compensation'-model. Wie zonder internet al extrovert is, verruimt en versterkt door internet te gebruiken

zijn of haar sociale netwerken. Wie evenwel meer introvert is, haalt geen of weinig voordeel uit het gebruik van internet (SCP-onderzoeksrapport 2001/7).

Kijkend naar initiatieven in Nederland voor het ondersteunen van (persoonlijke) sociale netwerken met behulp van ict, is het de vraag, in welke mate en door welke actoren hierin sturend kan worden opgetreden. Om hier iets over te kunnen zeggen, is een korte analyse van recente maatschappelijke ontwikkelingen op zijn plaats. Ten eerste heeft het idee van cliëntenparticipatie – waarvoor de basis eind jaren '70 gelegd is - zich uitgebreid over een breder veld van zorg en welzijn. Het aanzien van de cliënt is veranderd. In de hulpverlening wordt tegenwoordig aan alle cliënten participatie toegekend. De gedachte dat men succesvolle hulpverlening samen invult, heeft aanmerkelijk aan terrein gewonnen. De moderne professional wordt geacht een cliënt te vragen wat hij wil en nodig heeft, de cliënt te informeren over het hulpaanbod en een cliënt te helpen bij het maken van zijn keuzes. De moderne professional dient zich bezig te houden met tevredenheidsmetingen onder cliënten, ook wanneer cliënten zelf minder in staat zijn hun verhaal te doen. In dat geval kunnen cliëntvertegenwoordigers hun belangen behartigen. Burgers hebben aan macht gewonnen; het thema van gelijke rechten en gelijke kansen speelt een rol. Ook het begrip 'empowerment' is hier nauw verwant. Het gaat hierbij niet alleen om de vraag aan machtigen om de macht in te leveren. Minstens zo belangrijk is dat de minder machtige zichzelf meer macht gaat toekennen, zich 'gewicht' toe-eigent. Een cliënt kan zich bijvoorbeeld via het internet grondig informeren over nut en onnut van een bepaalde hulpverleningsmethode.

Ten tweede moeten hulpverleners steeds meer verantwoording afleggen over hun handelen. Eenvoudig gesteld, geldt hier de vraag: 'Krijgt de burger waar voor zijn geld?'

Een derde ontwikkeling, een gevolg van de twee hiervoor genoemde, is dat cliëntenparticipatie is omgeven door wetgeving: de invloed van de cliënt is juridisch verankerd (Brinkman, 2001). Cliënten worden in toenemende mate het beginpunt van denken over zorgaanbod en beleid. In gevallen waarin zij geen zorgaanbod krijgen, maar een budget waarmee

ze zelf de gewenste zorg kunnen inkopen, betekent dit een positieverandering van afnemer naar opdrachtgever.

Al met al wordt duidelijk dat bij het besluit om ict in te zetten in een sociaal project – of dat nu een participatie- of een preventieproject is – burgers, cliënten, professionals en eventuele derden gezamenlijk beoordelen, of dat een meerwaarde heeft en op welke manier dit het beste rendement zal opleveren.

De voorbeelden van initiatieven die nu besproken gaan worden, zijn vooral participatieprojecten, gericht op het vormen van sociale netwerken. Verderop komen enkele voorbeelden van preventieprojecten aan de orde; deze zijn meer individueel gericht.

Vanuit het Grotestedenbeleid heeft de Tijdelijke Adviescommissie 'ict en de stad' (2000) de toenmalige minister voor Grote Stedenbeleid en Integratie geadviseerd om met name in het sociale domein ict-toepassingen te stimuleren. De commissie heeft daartoe een vijftal thema's benoemd waarbij ict een bijdrage kan leveren aan de stedelijke ontwikkeling: leefbaarheid, werk, scholing, vrijetijdsbesteding en ruimtelijke inrichting. De inzet van ict in het Grotestedenbeleid kan alleen succesvol zijn als burgers mogen meebeslissen over de wijze waarop dat gebeurt, aldus de commissie. De belevingswereld van de burgers moet dus het startpunt zijn van ict-projecten: 'de burger aan het roer'. Van belang is, aan welke ict-toepassingen burgers met hun kennis en hun vaardigheden, behoefte hebben om hun directe leefomgeving te verbeteren (Uit: Kabinetsstandpunt Sociale kwaliteit en ict, 2001).

Een inmiddels bekend initiatief dat in 2000 hieruit voortvloeide, is het inrichten van zogeheten *Digitale trapvelden* door de steden die deelnemen aan het Grotestedenbeleid (GSB). De trapvelden zijn te omschrijven als laagdrempelige 'computerclubhuizen' waar burgers kunnen surfen op het web, leren omgaan met computers en op afstand communiceren met andere burgers op bepaalde interessegebieden. Dit met doelstellingen als het opdoen van kennis en ervaring met ict, het bieden van een opstap aan

werkzoekenden voor de arbeidsmarkt en het creëren van meer samenhang tussen bewoners in een aandachtswijk. Zo doen twintig jongens tussen de 13 en 18 jaar uit alle delen van de wereld, woonachtig in de Vrijheidswijk te Leeuwarden, op het trapveld samen iedere dag hun huiswerk, downloaden gegevens van het net, maken werkstukken en chatten na afloop. Elke woensdagavond krijgen ze daarnaast les in webdesign en het maken van homepages. Het heeft tot onderling begrip en acceptatie geleid. Inmiddels is hieruit de stichting van het Jongerenplatform Vrijheidswijk voortgevloeid, die naast sportactiviteiten ook vergadertechniek en beroepenvoorlichting op hun actieplan hebben staan.

Technologie speelt in de trapvelden duidelijk een faciliterende en ondersteunende rol. De professionele werker kan burgers hierbij ondersteunen vanuit vragen die hij zichzelf vanuit zijn professeie steeds opnieuw stelt: wat kan ik beter doen om de cliënt te helpen diens kwaliteit van leven te verhogen? Hoe geef ik optimale ruimte om mee te denken, mee te praten en mee te beslissen? Is het inzetten van nieuwe technologie hierbij mogelijk en ook wenselijk? Zo ja, dan is het de kunst om dat op een dusdanige manier te doen, dat er een onderlinge betrokkenheid gerealiseerd wordt die zich in een relatieve exclusiviteit afspeelt, waardoor het overzichtelijk blijft (Van der Lans, 2002). Een gesloten communicatienetwerk voor buurtbewoners met wijkinformatie, een discussieforum, een e-mailadreslijst, een vraag- en aanbodrubriek, een smoelenboek, kan een onder-ons-gevoel creëren.

Dat geldt ook voor een digitale hangplek als [www.moov.nl](http://www.moov.nl), een hangplek voor jongeren met een mobiliteitsbeperking in de leeftijd van 12 tot 18 jaar. 'Goed cool en super handig' is het motto. Op drie avonden in de week zijn daar getrainde chatmasters. Leeftijdgenoten kunnen ervaringen uitwisselen maar ook zelf informatie geven op de website, onder andere hun favoriete toegankelijke café of disco vermelden.

Het participatieproject LIVE2000 onderzoekt of het gebruik van moderne media een effectief middel is om een gezonde leefstijl bij jongeren te bevorderen. Het is een project van de GGD Eindhoven. Als onderdeel van dit project is een interactieve website ontwikkeld ([www.cuat.nl](http://www.cuat.nl)), die jongeren de gelegenheid geeft met elkaar te chatten over thema's die hen bezig houden. Tevens geeft de site een aantal links naar gezondheidsgerelateerde informatie.

lateerde informatieve websites. Ook wil men er een vraagbaakfunctie in opnemen. De opzet van de interactieve website is door de jongeren zelf mede bepaald. De jongeren stellen voorop dat ontmoetingen tussen jongeren op internet van groot belang zijn. Aan de hand van een presentatie van hoe een virtuele wereld eruit zou kunnen zien, konden de jongeren reageren met ideeën over hoe volgens hen een virtuele stad eruit zou moeten zien. Vervolgens spraken zij over de inhoud van de virtuele wereld: welke voorlichting moet er volgens de jongere beschreven worden over onderwerpen als seksualiteit, alcohol, drugs, vriendschap, hoe wordt voorlichting aantrekkelijk, aan welke kenmerken moet de site dan voldoen? Het (voorlopige) resultaat is nu dat jongeren op de website door andere werelden kunnen bewegen (letterlijk door de stad lopen); een avatar kiezen waarmee zij kunnen bepalen, hoe zij willen dat anderen hen zien; chatten met andere jongeren; voorlichtingsinformatie opzoeken over leefstijl.

Het project loopt echter momenteel (oktober 2002) de nodige vertraging op en de site is 'uit de lucht'. Het idee is niettemin nog steeds actueel. Een extra dimensie bij het participeren in een dergelijk sociaal netwerk met nieuwe technologie is, dat hier gecommuniceerd kan worden onder moderne voorwaarden. De deelnemer kan zelf de controle houden over de tijd en kan strikte afhankelijkheden van anderen vermijden. Met andere woorden: hij bepaalt zelf, wanneer hij het netwerk bezoekt en hoe lang. Als hij de contacten die hij is aangegaan niet meer ziet zitten, kan hij zich er vrij gemakkelijk van losmaken (de meest snelle, maar minder sympathieke methode is simpelweg: de computer uitzetten). Bovendien kan hij gemakkelijk een andere identiteit binnen het netwerk aannemen.

Een opvallende ontwikkeling op het gebied van preventie is het 'on line' beschikbaar stellen van zelftests voor vraagverheldering of zelfdiagnose. Zelftests zoals de Burnout zelftest (zie website Interapy.nl), de Zelftest Werkstress ([www.GGZDrenthe.nl](http://www.GGZDrenthe.nl)) [stressophetwerk.nl](http://stressophetwerk.nl) en de Depressie zelftest (beide beschikbaar gesteld door het Nationaal Fonds Geestelijke Volksgezondheid) zijn toegankelijke instrumenten voor zelfdiagnose. De Depressie Zelftest - ontwikkeld door de afdeling Sociale psychiatrie van de Rijksuniversiteit Groningen - is gemaakt voor huisartsen om te achterhalen, of en in welke

mate patiënten aan depressie lijden. De zelftest geeft hierover geen uitsluitsel, maar wel een goede aanwijzing. De test bestaat uit vier stappen, waarbij steeds tussentijds een aanwijzing verschijnt. Voordeel voor de internetbezoeker is dat deze gemakkelijk toegang heeft tot zo'n test. Het feit dat een



dergelijke test voor een groot publiek beschikbaar wordt gesteld, kan op zich al een meerwaarde hebben; een geruststellende werking wellicht.

Zwaar weer is een webproduct speciaal voor jongeren met een depressie. Geboden mogelijkheden zijn de normale informatie- en adviesvragen van Korrelatie, het doen van een 'depri-test' en een forum om onderling te communiceren. Eerste evaluaties wijzen uit dat dit een medium is waarmee de doelgroep jongeren makkelijker dan met de traditionele media bereikt wordt. Opvallend is verder: 80 procent is vrouw, eveneens 80 procent is thuiswonend en van tweederde van de bezoekers werken beide ouders. Verder onderzoek moet uitwijzen of men specifiek de genoemde categorieën bezoekers eerder met het medium internet bereikt. Signaleringstesten voor alcoholgebruik, diverse soorten drugsverslavingen en zelfs internetverslaving zijn te vinden bij de website van de Jellinek, organisatie voor hulp en voorlichting over drugs-, alcohol- en gokverslaving. Zo is bijvoorbeeld de signaleringstest cocaïne bedoeld voor mensen die cocaïne gebruiken. De test helpt om na te gaan of dat op een riskante manier gebeurt. Afhankelijk van de score worden verschillende adviezen gegeven.

Welk beroep doen deze ontwikkelingen op de hulpverlener, de professional? Deze zal steeds beter moeten leren inspelen op een hoge mate van

zelfregulering door de hulpvrager. Mensen stellen zelf hun diagnose en komen op een ander niveau binnen met een hulpvraag dan een aantal jaren geleden. Ook van belang zijn een open houding naar nieuwe virtuele gemeenschappen op het eigen vakgebied en uiteraard de nodige digitale vaardigheden (niet alleen instrumentele, maar ook structurele en strategische vaardigheden).

## 2.3 *Interventie*

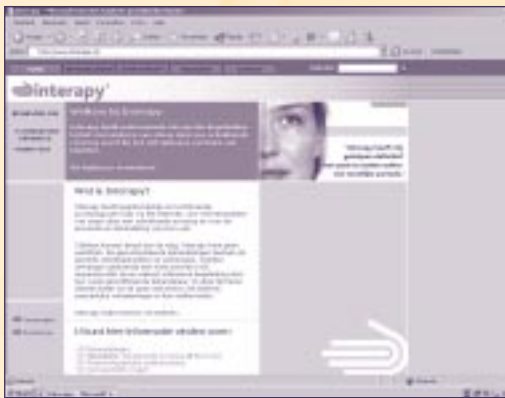
Nieuwe technologie kan ook uitstekend ingezet worden in de interactie en feedback tussen de professional en de cliënt of cliëntengroep. De inzet van ict-middelen kan expliciet worden opgenomen in de begeleidingsdoelstelling tussen professional en cliënt. Wat vraagt dit van die professional? En wat vraagt dit van de cliënt? Om dat te illustreren, is het handig een onderscheid te maken in enerzijds *begeleiding-op-afstand* met behulp van internettechnologie en anderzijds *face-to-face-begeleiding* met behulp van multimediale middelen.

### **Begeleidende ondersteuning met internettechnologie (op afstand)**

Het consult-op-afstand is in opkomst. Opvoedingsondersteuning via het internet, chatten met een SOS-hulpdienst over een acute hulpvraag, vragen stellen over druggebruik in een 'on line'-spreekuur of zelfs een volledige therapiebehandeling via internet; deze en soortgelijke initiatieven draaien op volle toeren, zowel in Nederland als in het buitenland. De eerste ervaringsgegevens komen boven tafel en laten interessante resultaten zien. In Nederland zijn concrete resultaten zichtbaar van projecten als *Interapy* (therapeutische behandeling via internet aan de Universiteit van Amsterdam), *Korrelatie On line* (dienstverlening via e-mail), en *SOSHulp Nederland* (chat- en e-mailhulp). Genoemde organisaties hebben de nieuwe mogelijkheden van communicatie via internettechnologie uitgebreid onderzocht, om vervolgens voor hun doelgroep geschikte protocollen te ontwikkelen en deze uit te testen in de praktijk. Op basis van evaluaties en vervolgonderzoek werken zij verder aan de methodische ontwikkeling of bedenkt men nieuwe toepassingen.

Zo is het project SOShulp Nederland vanaf 1998 (kleinschalig) van start gegaan met het verkennen van de mogelijkheden die internet heeft voor de SOS Telefonische Hulpdienst. Eind 1999 is SOShulp Nederland daadwerkelijk begonnen met een pilot 'chat- en e-mailhulp'. Zij maakten gebruik van de ervaringen van de Duitse Telefonseelsorge, die al vanaf 1996 op het internet te vinden is, maar dan vooral met e-mailhulp. Bij de SOS hulpdienst gaat het in principe om eenmalige gesprekken, niet om therapeutische of procesmatige hulp. Zowel bij de telefonische als de internethulpdienst kan de beller anoniem blijven. Daardoor heeft deze dienst een lage drempel. Een gemiddeld telefoongesprek bij SOS duurt vijftien tot twintig minuten. Chatten is in vergelijking met een telefoongesprek arbeidsintensief; ruim 56 procent van de chatcontacten duurde in 2000 langer dan een half uur. E-mails worden centraal ontvangen. De afzender ontvangt dezelfde dag een ontvangstbevestiging en krijgt binnen enkele dagen inhoudelijk antwoord. In de praktijk blijkt dat de inhoud van een eerste mail vaak nog te veel vragen openlaat om een verantwoord advies of een reactie te geven. De ervaring tot nu toe is dat er meestal twee tot drie berichten over en weer gaan voor het contact kan worden afgerond. Opvallend is dat zowel bij chat als e-mail meer dan 60 procent van de gebruikers jonger dan 35 jaar is. De vertrouwdeheid met het medium die deze leeftijdsgroep heeft, is mogelijk een verklaring, maar ook interessant in dit verband is dat SOShulp mogelijk een andere groep hulpvragers bereikt dan bij de telefonische hulpverlening (Schreurs, 2001). Chatters en e-mailers geven vaak aan, geen gebruik te willen maken van de telefonische dienst omdat zij dan 'dichtklappen' of juist omdat zij vinden dat zij niet om teksten op het scherm heen kunnen. Dit correspondeert met uitkomsten van het onderzoek naar gebruikers van het internetaanbod van Telefonseelsorge (Van Well, 1998): de resultaten wijzen erop dat deze gebruikers mogelijk een sterkere behoefte hebben aan controle over de situatie dan gebruikers van andere hulpverleningsvoorzieningen. Verder valt op dat er aanwijsbare verschillen zijn tussen gespreksonderwerpen via telefoon of 'on line': hulpvragen over rouw- en verliesverwerking en over suïcide komen in chat en e-mail aanzienlijk vaker voor dan aan de telefoon. Aspecten die hierin mogelijk een grote rol spelen, zijn de bereikbaarheid (24 uur - 7 dagen per week) en de

mogelijkheid om in eigen tijd en tempo te schrijven. Mensen die moeite hebben met mondeling formuleren, kunnen hun hulpvraag schriftelijk stellen, niet gehinderd door de fysieke aanwezigheid van een gesprekspartner en diens non-verbale communicatie.



Een verdergaande en wereldwijd unieke vorm van hulpverlening via internet is een therapiebehandeling bij Interapy. Sinds 1998 kunnen mensen met post-traumatische stress (PTS) kiezen voor een behandeling via internet op de website [www.interapy.nl](http://www.interapy.nl).

Een groot deel van de mensen met PTS meldt zich om diverse redenen niet aan bij de reguliere gezondheidszorg. Zij praten vaak bijzonder weinig of niet over die traumatische gebeurtenis. Een deel van hen is echter wel bereid om een behandeling via internet te volgen. En met succes, want uit recente gegevens blijkt dat de behandeling sterk positieve effecten heeft voor deelnemers. Tweederde van de behandelde deelnemers toont klinisch relevante verbeteringen na behandeling. Vergelijking van effecten met die van face-to-face-behandelingen, laat zien dat de Interapy effecten twee tot drie keer zo hoog uitvallen (Lange e.a., 2001). Afstand, anonimiteit en een goed ontwikkeld protocol lijken de sleutelwoorden voor het succes van Interapy. Interapy is ontwikkeld aan de afdeling psychologie van de Universiteit van Amsterdam (UvA) en de behandelaars zijn aldaar opgeleide klinisch psychologen. Alle contacten tussen cliënt en behandelaar verlopen via internet en volgen een vooraf duidelijk omschreven parcours. Wanneer na uitvoerig screenen blijkt dat de cliënt in aanmerking komt voor deze aanpak, krijgt deze schrijfp opdrachten die volgens duidelijke afspraken moeten worden uitgevoerd: gedurende vijf weken,

twee keer per week, op een vaste plaats en op een vast tijdstip. Doordat steeds dezelfde behandelaar reageert op toegestuurde teksten, ontstaat er – volgens een groot aantal deelnemers – een zekere band met deze (virtuele) persoon. Voordeel voor de behandelaars is dat ze meer tijd hebben om na te denken of eventueel te overleggen met collega's voor ze hun reactie geven. Daarnaast kunnen er meer mensen behandeld worden. Voor de deelnemers heeft deze aanpak ook praktisch gezien grote voordelen: geen wachtlijsten, de drempel is laag, de behandeling is snel en kortdurend. De behandeling kost geld, maar is gemiddeld goedkoper dan een reeks sessies bij een therapeut aan huis. Diverse verzekeraars vergoeden inmiddels de behandeling.

Het Nationaal Fonds Geestelijke Volksgezondheid (NFGV) heeft destijds subsidie verstrekt voor de start van dit initiatief. Inmiddels is Interapy een commercieel bedrijf geworden, met de universiteit als aandeelhouder. Doordat de deelnemers op diverse momenten in het traject vragenlijsten moeten invullen, zijn veel gegevens direct bruikbaar voor onderzoek. Momenteel draait er een testgroep voor de behandeling van werkstress en burn-out via Internet. Ook zijn er plannen voor de behandeling van straatvrees en van relatieproblemen.

Een ontwikkeling van andere aard is het Online Spreekuur bij de website [www.gezondheidsplein.nl](http://www.gezondheidsplein.nl), een initiatief van de publieke omroeporganisatie AVRO in samenwerking met diverse zorginstellingen. In het Online Spreekuur worden vragen beantwoord door deskundigen op diverse gezondheidsgebieden, variërend van verloskundigen tot huisartsen, voedingsdeskundigen en psychologen (in totaal 50 deskundigen). Voor een antwoord van een deskundige vraagt men een bepaalde vergoeding, evenals voor het inzien van het archief. Desondanks ziet het Online Spreekuur er laagdrempelig en dynamisch uit. De opzet van de site prikkelt het gevoel van gemak voor de individuele bezoeker. Praktische en economische motieven voeren hier de boventoon. Dat geldt ook voor de eerste *e-maildokter* van Nederland in de regio Rotterdam (huisarts R. Mol), die als reactie op het tekort aan huisartsen met dienstverlening via e-mail is begonnen. Patiënten mailen hun klacht, de huisarts beantwoordt deze telefonisch binnen 24 uur en stuurt hen de nota thuis (slechts de helft van het bedrag van het spreekuur). De meeste e-mailtjes betreffen aanvragen

voor recepten, verzoeken om afspraken en feedback op consulten (Mol, 2002). Voordelen voor de patiënt zijn de snelheid en tijd- en plaatsafhankelijkheid: 's avonds een vraag uitzetten en geen ingesprektoon meer bij de dokter. Ook is de e-maildokter een vangnet voor rondwalende patiënten die geen huisarts hebben. Artsen kunnen op hun beurt beter hun tijd indelen, omdat kleine zaken via e-mail kunnen worden afgehandeld. Onderzoek in de Verenigde Staten heeft aangetoond dat een huisarts één tot twee uur tijd wint door gebruik te maken van e-mail. Naar verwachting wordt deze vorm van dienstverlening in Nederland de komende jaren uitgebreid. Hierbij wordt ook gedacht aan het gebruik van een webcam: patiënten kunnen zichzelf in beeld brengen, zodat de huisarts – in een aantal gevallen – een diagnose kan stellen. Bijvoorbeeld of een kind mazelen heeft of wat de ernst is van een verwonding (Moolenaar, 2001).

Naast de hiervoor besproken initiatieven lijken soortgelijke, kleinere initiatieven, zoals Maatschappelijk Werk Online ([home.wanadoo.nl/mwol](http://home.wanadoo.nl/mwol)), en particuliere behandelmethoden als paddestoelen uit de grond te schieten. Aangezien deze nog jong zijn of in een testfase verkeren, zijn hierover weinig tot geen ervaringsgegevens beschikbaar.

Een heel andere doelstelling dan digitale consultatie en therapiebehandeling heeft het pilotproject *Esc@pe: ... als je wereld kleiner wordt*. Het project ging eind 2001 van start. Chronisch zieke, aan huis gebonden senioren met een tekort aan sociale contacten, nemen hierin deel aan een proef met internet als communicatiemiddel. Zij krijgen gedurende het drie jaar durende project een computer met printer en een internetaansluiting via de kabel in bruikleen. Doel van het project is om met een proefgroep van vijftien deelnemers vast te stellen, of en onder welke condities internet een substantiële en positieve bijdrage kan leveren aan de kwaliteit van het leven van bovengenoemde doelgroep. Hierbij ligt de nadruk op het benutten van de communicatiemogelijkheden van internet (e-mail, chatten en dergelijke). Zelfredzaamheid en ontspanning zijn bijkomende voordelen. Er wordt ook ingezet op virtuele groepsvorming tussen de deelnemers onderling en met anderen. Hiertoe wordt een speciale – gedeeltelijk besloten - website ontwikkeld. Het pilotproject kan worden

opgevat als een interventie, gericht op het terugdringen van eenzaamheid onder deelnemers. Men wil in kaart brengen, welke effecten het project op de deelnemers heeft in termen van eenzaamheidsreductie, bevordering van sociale participatie en welbevinden. Een hieruit voortvloeiende doelstelling is, dat men de werkzame elementen uit het project wil identificeren, analyseren en beschrijven, met het oog op toepassing in vergelijkbare andere projecten. Opdrachtgever voor dit onderzoek is de Stichting SeniorWeb Eindhoven in samenwerking met de Gemeente Eindhoven en de Stichting Welzijn Ouderen Eindhoven. Vrijwilligers van het Rode Kruis en de Zonnebloem begeleiden de geselecteerde deelnemers.

### **Uitkomsten van onderzoek naar de e-mail dienstverlening van Korrelatie On line**

Korrelatie is een landelijk kenniscentrum, gespecialiseerd in publieksinformatie, advies en hulp op het brede terrein van De sociale sector. Korrelatie heeft een verwijzfunctie om de burger, die niet weet waar hij met zijn hulpvraag naar toe moet, efficiënt en effectief de weg te wijzen. Centraal in alle deskundigheid staat dienstverlening door middel van telefoon. Sinds 1 januari 2000 beschikt Korrelatie over een e-mailadres waar mensen met hun vragen terecht kunnen. Korrelatie voegt hiermee een communicatiekanaal toe aan haar dienstverlening (multichannel). Via [vraag@korrelatie.nl](mailto:vraag@korrelatie.nl) komen vragen van burgers en professionals terecht bij het team van Korrelatie On line. Dit team is bemenst op doordeweekse werkdagen. Het streven is om binnen twee werkdagen antwoord te geven. Voor het beantwoorden van de e-mail is een basisprotocol ontwikkeld. Dit behandelt de route van een publieksmail die binnenkomt bij [vraag@korrelatie.nl](mailto:vraag@korrelatie.nl) en de afspraken die omtrent beantwoording en archivering zijn gemaakt (Radema, 2000).

Korrelatie heeft in een evaluatieonderzoek vragen voorgelegd als:

- Wie e-mailen er naar Korrelatie?
- Hebben deze mensen daarvoor al andere hulp- of dienstverleners benaderd en zijn ze verwezen naar Korrelatie?
- Waarom kiezen mensen ervoor om naar Korrelatie te e-mailen in plaats van op te bellen?
- Hoe beoordeelt het publiek Korrelatie On line?



Uit het onderzoek kwamen onder andere de volgende bevindingen en conclusies naar voren:

- De effectiviteit van het verwijzen bij e-maildienstverlening komt redelijk goed overeen met die van de telefonische dienstverlening.
- Meer vrouwen dan mannen benaderen Korrelatie: 65 procent bestond uit vrouwelijke e-mailers. Het aantal mannen dat e-mail is echter wel hoger dan het aantal dat opbelt.
- E-maildienstverlening trekt meer publiek tot 30 jaar aan, maar minder personen vanaf 50 jaar.
- Korrelatie On line gaat niet ten koste van de telefonische dienstverlening: 88 procent van de 120 respondenten had nooit eerder contact gezocht met Korrelatie.
- Bijna de helft van de respondenten geeft aan dat zij gebruik maken van deze dienstverlening omdat zij hun gedachten het beste schriftelijk op een rij kunnen zetten.
- De e-maildienstverlening bestaat voor tweederde uit het verlenen van advies, ondersteuning, probleemverheldering en begeleiding (in plaats van informatie). Dit is bij de telefonische dienstverlening omgekeerd. Dat vraagt om specifiekere deskundigheid van de dienstverlening, zeker als men streeft naar een eenmalig contact met de e-mailer (Radema, 2000).

Aanbevelingen uit het onderzoek zijn:

- doorgaan met deze vorm van dienstverlening;
- e-mail gebruiken als middel voor toeleiding naar telefonische dienstverlening;
- deskundigheid en bruikbaarheid van de dienstverlening verdienen nadere aandacht (is meer nadruk op hulp en advies reëel?);
- duidelijkheid scheppen over werktijden van het Korrelatie On line-team en de wachttijden;
- bekendheid opvoeren alleen als aan de vraag kan worden voldaan;
- beroepskrachten en studenten stimuleren tot gebruikmaking van Korrelatie On line.

### **Begeleidende ondersteuning c.q. hulpverlening met multimediale middelen (face-to-face)**

Los van e-mail, chat en internet, kunnen speciaal voor bepaalde doelgroepen ontworpen multimediaprogramma's een waardevolle rol vervullen in de begeleidende ondersteuning van cliënten. Fenomenen als hersenfitness met behulp van de computer en speciale internetcafés in woonzorgcentra beginnen al aardig ingeburgerd te raken. Programma's als een digitaal fotoboek, een sociale vaardigheidstest en pictogrammen-cd-roms worden reeds veelvuldig gebruikt bij bepaalde groepen gehandicapten en ouderen. Zij bieden mogelijkheden om ervaringen uit te wisselen, om te communiceren over en weer maar ook voor spel en educatie. De term 'sociale software' heeft haar intrede gedaan: communicatietechnologie voor specifieke gebruikersgroepen: basisschoolkinderen, allochtonen, mensen met een verstandelijke handicap, dementerende ouderen, enzovoort.

Zo is er het project *Comma*, geïnspireerd door [www.commanet.org](http://www.commanet.org) en opgezet door het Nederlands Platform Ouderen en Europa. Persoonlijke herinneringen, oude foto's, kleine voorwerpen, documenten en zelfs filmmateriaal worden thematisch geordend en toegankelijk gemaakt op cd-rom of internet. Hierin worden verschillende doelen verenigd: het opbouwen van een uniek fotoarchief; het samen met een ouder iemand selecteren van foto's en deze van commentaar voorzien; individueel en groepsgewijs herinneringen ophalen; eventuele wetenswaardigheden bij een bepaalde foto publiek maken (samenwerken aan een collectief geheugen). De foto wordt – door de professional – ingelezen met een scanner. Het selectieproces van de foto vindt plaats doordat de professional gerichte vragen stelt aan een zogenaamde donor (een oudere die foto's beschikbaar stelt). Belangrijke kenmerken van de foto worden ondersteunende tekst met pijltjes toegevoegd aan de foto. Het gebruik van nieuwe technologie hierbij maakt het mogelijk om beeld, tekst en eventueel geluid (interview met donor) op een unieke manier aan elkaar te koppelen; persoonlijke inbreng van de donor geeft toegevoegde waarde aan de foto en kan de afbeelding in perspectief plaatsen waardoor het archief meer zal gaan leven voor hen die het later bekijken. Andere

voordelen zijn dat thema's over reeksen foto's gemakkelijk kunnen worden samengesteld door via de computer foto's te selecteren uit het archief en ze vervolgens te bundelen. Wanneer men er een cd-rom van maakt, kan het fotoarchief aan een groot publiek beschikbaar worden gesteld. Vanzelfsprekend vraagt een dergelijke methode de nodige vaardigheden van de professional die dit traject begeleidt, zowel het traject met de fotodonor als de begeleiding van ouderen die het materiaal gaan bekijken. Het is een bijzonder project waarbij het feitelijk een vereiste is dat alle participanten gemotiveerd zijn. Het project Comma biedt ondersteuning in de vorm van training, helpdesk en het aanbieden van een werkinstructie.

Ook in opkomst zijn multimediaprogramma's als 'Ik herinner mij' (ontwikkeld door het NIZW), bedoeld als aanvulling op 'gewonere' activiteiten met dementerende ouderen, mensen met een handicap of doven. Activiteitenbegeleiders kunnen gedigitaliseerde foto's, geluiden, gezegden en spelletjes op een geïntegreerde manier gebruiken. Redelijk nieuw in dit verband is *Digital storytelling software*. Dit is software voor het vastleggen van persoonlijke geschiedenissen in beeld (foto's, video), tekst en geluid. Digital storytelling is erop gericht om die persoonlijke geschiedenissen van mensen los te maken en te verzamelen. Het legt een basis voor culturele uitwisseling en verlaagt de drempel voor moeilijk bereikbare gebruikersgroepen. De praktijk is dat verhalen vertellen met behulp van digitale toepassingen ook tot empowerment leidt: mensen raken vertrouwd met computertoepassingen en apparatuur, wat hun maatschappelijke positie en mogelijk ook hun welbevinden versterkt.

In de psychiatrie worden veldexperimenten gedaan met simulatieprogramma's. Zo zijn er simulatieprogramma's voor schizofrene patiënten waarmee zij wel heel aparte ervaringen opdoen over het karakter van hun psychische stoornis. Zowel het bedrijf Janssen Pharmaceutica als de universiteit van Queensland kwamen zomer 2002 met dergelijke toepassingen in het nieuws. Daarbij wordt gebruik gemaakt van een 'virtual reality room' met bewegende muren en een 'pratende' TV. Men wil de 3D-woonruimte gebruiken om hallucinaties na te bootsen. Daarmee zouden patiënten

ervan overtuigd kunnen raken dat het geen werkelijke ervaringen zijn. De achterliggende doelstelling is dat patiënten zich gaan realiseren dat zij lijden aan een ziekte die behandeling nodig heeft.

## **Samenvatting**

De centrale vraagstelling voor dit thema luidde: Hoe kan informatie- en communicatietechnologie (ict) de dialoog tussen professional en burger ondersteunen? Als deze dialoog de bedoeling heeft problemen in het sociaal functioneren op te lossen en tegelijk het zelfregulerend vermogen te versterken, hoe kunnen dan de communicatieve en multimediale mogelijkheden van ict hierbij optimaal worden ingezet?

In 1998 gaven professionals in de zorg- en welzijnssector aan, dat ict-initiatieven op het terrein van participatie van de burger schaars zijn. Anno 2002 'bloeien er toch vele bloemen'. Hierbij vallen twee dingen op: 1) De burger/cliënt krijgt welhaast een voorsprong op de professional. 2) De professional (die tegelijkertijd ook burger is) heeft vaak nog aanvullende informatietechnologische kennis nodig bij het opzetten van experimenten waarbij ict-middelen worden ingezet. Voor de burger geldt, dat hij steeds meer informatie zelfstandig kan vinden op het internet zonder dat hij daarvoor uit zijn stoel hoeft te komen. Waar nodig schakelt hij een adviseur in die aanvullende informatie verstrekt. Kijkend naar beschikbare software voor inhoudelijke advisering van cliënten valt op, dat deze zich vooral concentreert op financiële advisering. Het ontwikkelen van kwalitatieve 'sociale software' vergt blijkbaar meer tijd en aandacht. Bij de inzet van nieuwe technologie in participatieprojecten is het de kunst, dit op een dusdanige manier te doen, dat er onderlinge betrokkenheid gecreëerd wordt die zich afspeelt in een relatieve exclusiviteit; daardoor blijft het overzichtelijker. Een gesloten communicatienetwerk kan een onder-onsgevoel creëren. Een open netwerk is van belang daar waar het belang van goede voorlichting, advies en hulpverlening voorop staat.

Een enorme meerwaarde voor de individuele burger is dat hij via internet gemakkelijk toegang heeft tot zelftests en signaleringstesten in het kader van preventie. Het consult-op-afstand is in opkomst. Voor de cliënt biedt dit voordelen in verband met laagdrempeligheid door anonimiteit, minder

lange wachtlijsten, het gemak (overbruggen van tijd en afstand) en het voordeel van schriftelijke communicatie voor sommige mensen (bijvoorbeeld de minder spreekvaardigen). Voordelen voor de professional zijn: tijdwinst, in korter tijdsbestek meer mensen kunnen behandelen en eveneens gebruiksgemak.

Langzaam in opkomst is unieke 'sociale software' met educatieve, communicatieve en spelmogelijkheden voor specifieke gebruikersgroepen, ondersteund door beeld, geluid en video. Een grote meerwaarde ten opzichte van veel tekstgeoriënteerde toepassingen, die voor de gebruiker al gauw 'saaï' of 'te zwaar' zijn. Dit soort software kan drempelverlagend werken voor moeilijk bereikbare groepen, zoals allochtonen, gehandicapten en ouderen.

In het algemeen geldt, dat de professional een open houding dient te hebben voor nieuwe virtuele gemeenschappen op zijn eigen vakgebied. Verder is het wenselijk, dat hij over zowel instrumentele, structurele als strategische informatievaardigheden beschikt.

## **Thema 3 - Professional, organisatie en ict**

De ontwikkelingen op het vlak van informatie- en communicatietechnologie zijn niet aan de organisaties voor agogische dienstverlening voorbij gegaan. De bureaucomputer is ook daar overal aanwezig, digitale registratie- en cliëntvolgsystemen hebben hun weg gevonden in de instellingen en het elektronisch cliëntdossier begint een vertrouwd hulpmiddel te worden. Biometrische identiteitsbewaking - vingerafdruk- en spraakherkenning - zal in de toekomst de huidige processen van persoonsherkenning, registratie en autorisatie vereenvoudigen. Internet biedt nieuwe mogelijkheden voor communicatie en het verspreiden en vergaren van informatie. De relatie tussen organisaties, dienstverleners en cliënten zal hierdoor veranderen. Zo kan de 24-uursbereikbaarheid een standaard worden en nemen de selectiemogelijkheden voor de cliënt uit het aanbod van dienstverleners toe. Voor de dienstverlener zijn kennis en onderzoeksrapporten via internet direct toegankelijk geworden.

De sociaal werker is in een organisatie voor agogische dienstverlening de medewerker die het primair proces uitvoert. Het karakter van dat primair proces is in de inleiding kort omschreven. Het is een agogisch gesprek (dialoog) tussen de professional en de burger (cliënt). Het probleem of de vraag van één of van een groep burgers (cliënten) is de aanleiding voor een dergelijk gesprek, dat per definitie cliënt- en vraaggericht is. Het doel hierbij is zowel het oplossen van vraag of probleem alsook het vergroten van het zelfregulerend vermogen van de betrokken cliënt.

In de diverse beroepsprofielen van professionals in de sociale sector is echter niet alleen sprake van taken en verantwoordelijkheden ten aanzien van het primair proces. Van de professional wordt ook verwacht dat deze een bijdrage levert aan ondersteunende en bestuurlijke bedrijfsprocessen van een organisatie. Kennis en ervaringen uit dit primair proces gebruikt hij tevens om zijn bijdrage te leveren aan de strategische en tactische besluitvorming, aan de maatschappelijke verantwoording en aan de ontwikkeling van het beroep. Daartoe voorziet hij de ondersteunende dienst in de organisatie van gegevens uit het primair proces. Vervolgens bewerkt deze dienst de gegevens tot informatie ten behoeve van de strate-

gische en tactische beslissingen in het bestuurlijk bedrijfsproces. Op identieke wijze komt de organisatie aan informatie voor de maatschappelijke verantwoording. Dit laatste is noodzakelijk, omdat de not-for-profit-organisatie bestaanrecht ontleent aan het feit dat zij een maatschappelijk belang dient. De financiering van een dergelijke organisatie is daardoor hoofdzakelijk afkomstig uit gemeenschapsgelden. Het afleggen van maatschappelijk verantwoording is ook om die reden vanzelfsprekend.

De vraag die in dit thema aan de orde is luidt dan ook: Kan ict ondersteuning bieden aan het primaire en het ondersteunend en bestuurlijk proces van een organisatie voor agogische dienstverlening en aan het zich maatschappelijk verantwoorden? In het primair proces realiseert de organisatie haar doelstellingen, waarbij de ondersteunende en bestuurlijke bedrijfsprocessen hiervoor de noodzakelijke voorwaarden scheppen. Het ondersteunend en bestuurlijk proces en ict zijn daarmee middelen in dienst van een effectief (extern doelmatig) en efficiënt (intern doelmatig) primair proces.

Vanuit deze achtergrond zijn de taak en verantwoordelijkheid van de professional in genoemde bedrijfsprocessen gekozen als invalshoek voor de uitwerking van het thema. Dit resulteert in de volgende inhoudelijke onderverdeling van het thema:

- ict voor het primair bedrijfsproces;
- ict voor het bestuurlijk bedrijfsproces;
- ict voor de presentatie.

### **3.1 Ict voor het primair bedrijfsproces**

Het toepassen van informatiesystemen wordt zinvol, als hiermee het primair bedrijfsproces kan worden vergemakkelijkt of verbeterd (Lundeberg, Goldkuhl & Nilsson, 1990). Het ontwerpen, ontwikkelen en gebruiken van een dergelijk informatiesysteem zonder de intensieve betrokkenheid daarbij van de dienstverlener, zal veelal onnodige problemen tot resultaat hebben. Men mag er immers van uitgaan dat in een organisatie voor agogische dienstverlening de dienstverlener bij uitstek verstand heeft van zijn agogische dienstverlening. Het software-

pakket IVIT (Informatie Verwerking Integraal Traject) is een voorbeeld van een programma dat hulp- en dienstverlening in multiprobleemsituaties ondersteunt (Hoogendam & Vreenegoor, 2002). Vanuit de posities van casemanager en cliënt(systeem) wordt er naar het primair proces gekeken. Het programma maakt het mogelijk zowel de wederzijdse afhankelijkheid in het cliëntsysteem als de volgorde van doelen in hun samenhang weer te geven. De casemanager beheert het elektronisch dossier. Meerdere cliënten uit een zelfde cliëntsysteem kunnen worden gevolgd. De gegevens worden door de casemanager in samenspraak met de cliënt vastgelegd. Cliënt(en) en alle bij de dienstverlening betrokken hulpverleners ontvangen uitgeprinte assessment-informatie.

De casemanager staat in deze methode in dienst van het cliëntsysteem. Er wordt een driefasenmodel gehanteerd. Fase 2 ('assessment') daarin is gericht op het bewustwordingsproces van de cliënt. In fase 3 wordt het hulpverleningstraject in acht subfasen onderverdeeld. De subfasen van fase 2 (toestemmingsverklaring; procedure-uitleg; assessmentverslag hulpvragen; doelen bepalen) kunnen helpen bij het bewaken van de gelijkwaardigheid en de dialoog. Daarnaast kan de dialoog zichtbaar worden in planning, 'linking' en evaluaties van het hulpverleningstraject. Visuele ondersteuning hierbij bieden de onderdelen genogram en ecogram. De historie van het cliëntsysteem wordt naar jaargangen geordend, zodat de erkenning van dit aspect van de cliëntbeleving hiermee wordt ondersteund.

In opzet en werking van IVIT is duidelijke sprake van het dialogisch principe. De invloed van de cliënt op de totstandkoming van het assessmentverslag en de doelbepaling vergroot de kans dat cliëntwaardering de maat is voor de effectiviteit van het primair proces. Het systeem biedt ruimte aan een niet-lineaire agogische proces.

Situatiebeschrijving en doelbepaling hebben de instemming van de cliënt nodig. Het is niet de bedrijfsmatige behoefte aan ken- en stuurgetallen die het karakter van de registratie bepalen. De mogelijkheid voor systematische reflectie en verantwoording op elk voor het feitelijk proces logisch moment, is ingebouwd. Resultaat van de dienstverlening, inclusief het zelfregulerend vermogen, is door de cliënt verwoord. Dat het systeem gekoppeld is aan een specifieke methode, draagt het risico in zich, dat het geleidelijk tot een aanbodgerichte benadering kan leiden.

Bij het ontwikkelen van het softwarepakket IVIT waren de ontwikkelaars van deze agogische methode intensief betrokken. In het algemeen komt deze situatie slechts zelden voor. De implementatie van informatiesystemen stuit daardoor voorspelbaar op weerstanden. Dienstverleners hebben hun werkwijze in de loop der tijd doorgaans min of meer 'organisch' ontwikkeld - dat wil zeggen: meer vanuit intenties dan vanuit kennis (Van der Laan, 1998). Het is dan niet verwonderlijk, dat zij vaak het antwoord schuldig moeten blijven op de vraag, volgens welke methode zij werken. Men verzet zich als het ware 'van nature' tegen systematisering, structurering en theoretische verantwoording. Het zal daarmee duidelijk zijn, dat een succesvolle implementatie niet zonder cultuurverandering tot stand kan komen. De inzet van ict-systemen dwingt immers onder andere een systematische en gestructureerde invoer van gegevens af. Alleen een zorgvuldige implementatie en een scholingstraject dat meer omvat dan instrumentele deskundigheidsbevordering, kan deze weerstanden en problemen helpen voorkomen. Een implementatie is zorgvuldig, wanneer de dienstverlener ziet en ervaart, dat zijn agogisch handelen wordt ondersteund en tevens informatie oplevert voor onder andere de professionele ontwikkeling en de kwaliteitsverbetering.

Zijn de genoemde weerstanden bij professionals tegen ict-systemen op grond van hun professie terecht? Er zijn goede argumenten om deze vraag ontkennend te beantwoorden. Methodisch-agogisch handelen, niet te verwarren met een methodiek, veronderstelt doelgericht, gefaseerd en systematisch handelen, dat onder ander vanuit de cliëntinformatie, de interactie die er is geweest en theorieën kan worden verantwoord. Het agogisch proces is een doorlopende dialoog tussen professional en cliënt waarin de situatie met betrekking tot de vraag in kaart wordt gebracht. Vervolgens wordt in gemeenschappelijkheid het doel bepaald en het werkplan opgesteld. Professional en cliënt beïnvloeden elkaar wederzijds gedurende dit proces op weg naar het eindresultaat van de functionele werkrelatie. Daarnaast hebben ook incidenten in de leefsituatie van de cliënt invloed op proces en eindresultaat. Een dergelijk proces is per definitie niet lineair. Als ervan wordt uitgegaan, dat vergroten van het zelfregulerend vermogen een van de eindresultaten moet zijn, dan is er in ieder geval altijd sprake van een circulair proces. Systematisch en gefaseerd

handelen en interacteren, betekent voor processen in een dergelijke context: het doorlopend terugkoppelen, verantwoorden en bijsturen van doel, plan en fasering. De effectiviteit van het eindresultaat van dit proces kan slechts door de cliënt worden vastgesteld. Voor hem zijn hierbij twee vragen aan de orde:

- Is mijn vraag naar mijn tevredenheid beantwoord of opgelost?
- Is mijn repertoire voor het oplossen van vragen die betrekking hebben op mijn sociaal en maatschappelijk functioneren uitgebreid?

Door kritisch te reflecteren - waaraan ook de cliënt een bijdrage levert -, kan de professional de kwaliteit bewaken en de keuzen verantwoorden die gedurende proces gemaakt zijn.

Hiermee zijn de karakteristieken aangegeven ter toetsing van ict-systemen die de functie hebben om het primair proces te ondersteunen. Kort samengevat:

- Situatiebeschrijving, doelbepaling en procesbeschrijving hebben de instemming van de cliënt en worden in het registratiesysteem niet gestuurd vanuit de beheersmatige behoefte aan ken- en stuurgetallen.
- De mogelijkheid voor systematisch reflectie en verantwoording op elk voor het feitelijk proces logisch moment is in het systeem ingebouwd.
- Resultaat van de dienstverlening, inclusief het zelfregulerend vermogen, is door de cliënt verwoord en als zodanig in het systeem op te nemen.
- Het dient als indicatie van de effectiviteit van de geboden dienstverlening.

Meer gebruikelijk zijn softwarepakketten als *Regas* (H&B Informatie Systemen, 2002). Dit softwarepakket is niet ontworpen voor de ondersteuning van een specifieke methode van agogisch handelen. Het is een zeer actueel registratie- en volgsysteem, dat meerdere functionaliteiten biedt en wordt toegepast in meerdere sectoren van social werk en gezondheidszorg. *Regas* kan tegelijkertijd verschillende werkprocessen en disciplines ondersteunen, inclusief het gebruik van eigen formulieren per dienstverlenende discipline. Het dossierbeheer maakt het mogelijk om met meerder personen aan één dossier te werken. Het relatiebeheer biedt de mogelijkheid om niet alleen de functionaris te vermelden, maar ook de activiteiten er zijn geweest of nog lopen. Het ondersteunen van het

personeelsmanagement kan met behulp van agenda's, gebruikersprofielen, roosterings, werkdrukscans, etcetera.

Het ondersteunen van het werkproces van de professional betreft met name de beheersmatige en administratieve aspecten van het proces van agogische dienstverlening. Bij de fasering wordt uitgegaan van een lineair procesverloop. Dit gegeven voldoet aan de landelijke normen voor registratiemodellen, maar biedt geen ondersteuning aan het niet-lineaire agogische proces. Verslaglegging van cliëntgesprekken of groepsessies is mogelijk; hiermee wordt de overdraagbaarheid van de dienstverlening ondersteund. Het agogisch proces zou kunnen worden ondersteund door in de boomstructuur door de sociaal werker zelf te bepalen momenten van terugkoppeling en reflectie mogelijk te maken, waaraan tevens een herinneringsfunctie kan worden gekoppeld.

Het dialogisch karakter van het agogische proces is een ander belangrijk aspect; hiervoor biedt het softwarepakket nog geen ondersteuning. Dit zou zichtbaar gemaakt kunnen worden door na elk contact de waardering van de cliënt of groep van de sessie vast te leggen; deze kan dan ook worden meegenomen in de terugkoppeling, reflectie en verantwoording van de professional. Binnen het programma bieden internet en interne post de professional mogelijkheden tot theoretische oriëntatie en collegiale consultatie.

Met de toename van ingewikkelde, meervoudige problematiek - bij de cliënt en in de samenleving - en de noodzaak om deze problemen in samenhang te benaderen, neemt ook het aantal samenwerkingsrelaties tussen organisatie en dienstverleners toe. In een dergelijke situatie is - vanuit het belang van de cliënt én ten behoeve van een effectief agogisch proces - gezamenlijk registreren een noodzaak. Sociaal werkers en andere hulpverleners zijn hiertoe moeilijk te bewegen. Daarbij worden door zowel de sociaal werkers als hun managers twee argumenten gehanteerd. Op de eerste plaats: de eigen werksoort zou zo uniek zijn, dat gezamenlijk registreren geen zin heeft. Als tweede argument wordt de Wet op de Persoonsregistratie veel genoemd. Beide argumenten zijn niet terecht. Het eerste argument druist in tegen elk cliëntbelang, aangezien een samenhangend multidisciplinair dienstenpakket dan tot de onmogelijkheden zou behoren. Wat betreft het tweede argument: de wet verbiedt de persoons-

registratie niet, maar stelt uit het oogpunt van privacybescherming daaraan enkele voorwaarden.

Technologische ontwikkelingen volgen een eigen weg. Op het moment dat deze ontwikkelingen in het blikveld van de sociaal werker komen, kunnen zij deel gaan uitmaken van zijn werkelijkheid. Instellingen kunnen hiervoor zorgen. Voor het Algemeen Maatschappelijke Werk geeft het visiedocument *Aan beide zijden van de voordeur* van de MO-groep (september 2002) daarover geen uitsluitsel. In andere documenten van de MO-groep wordt de relatie gelegd met inzet van ict (bv. in 'werkplan 2002-2005, pluspakket AMW').

### **3.2 Ict voor het bestuurlijk bedrijfsproces**

Gegevens, afkomstig uit de cliëntcontacten van de professional, leveren - via een bewerking in een elektronisch registratie- en volgsysteem als Regas - informatie op, zowel voor de strategische en tactische besluitvormingsprocessen in de organisatie als voor de maatschappelijke verantwoording. Deze laatste is (momenteel) veelal gebaseerd op outputfinanciering. De instellingen voorzien daarnaast de landelijke koepelorganisaties van dezelfde registratiegegevens. Die worden daar bewerkt tot informatie voor de branche en voor het overleg met overheden.

Dit proces van informatie-uitwisseling heeft de vorm van de huidige softwarepakketten in sterke mate bepaald. Hierbij wordt dienstverlening gezien als product en niet als agogisch proces, met als gevolg dat gezocht is naar eenvoudig te kwantificeren zaken als doorlooptijd, aantal bediende cliënten en aantallen op basis van standaarden voor problemen en hulp-aanbod.

Levert dit informatie op die iets zegt over de werkelijke effectiviteit van de agogische dienstverlening? Deze vraag moet ontkennend worden beantwoord, aangezien niet is voldaan aan een belangrijke voorwaarde: de ingevoerde gegevens moeten een juiste weergave vormen van de agogische dienstverlening van de betreffende organisatie. Een enkel voorbeeld - uit de onderwijspraktijk met vierdejaars mwd-studenten - roept dan vragen op, die in de praktijk van de sociale sector nader

onderzocht moeten worden. Tijdens een practicum leverde de invoer door deze studenten van een zelfde case in een elektronische registratiesysteem verschillende registraties op. In de gesprekken die hierop volgden, bleek registratie in de instelling alleen gespreksonderwerp in de context van werkdruk of als de registratie niet of niet tijdig werd uitgevoerd.

Het gegeven voorbeeld kan aanleiding zijn tot een actie in het kader van de kwaliteitszorg van een organisatie. Doel van kwaliteitszorg is het verhogen van het niveau van alle bedrijfsprocessen van een organisatie. Kwaliteitszorg is als strategisch en tactisch item nog betrekkelijk jong in welzijnsland. Kwaliteit is wel altijd op operationeel niveau aan de orde geweest. Van oudsher heeft de professional daarvoor de werkbegeleiding, de intervisie en de collegiale toetsing tot zijn beschikking. Gezien de aard van het agogisch proces, de subject-subjectrelatie van de dialoog, is dit ook noodzakelijk. Het werkmateriaal voor de kwaliteitszorg in het primair proces wordt gevormd door het concrete en actuele agogisch proces waarin de professional participeert. Voorwaarde is dan wel, dat de professional in staat is, zijn methode van handelen zodanig te beschrijven dat het een doelgericht en systematisch geheel vormt. Eerder is reeds geconstateerd dat de professional zijn handelen vooral door zijn eigen bedoelingen laat bepalen. Dit gegeven, onder andere, heeft tot gevolg gehad dat deze vormen van deskundigheidsbevordering nog niet tot een algehele kwaliteitsverbetering in de praktijk van de sociale sector hebben geleid. Digitale registratiesystemen en elektronisch dossier maken het mogelijk om op eenvoudige - indien gewenst geanonimiseerde - en uniforme wijze, materiaal te vervaardigen ter voorbereiding van deze overlegvormen. Implementatie van een dergelijk softwarepakket is daarmee het ideale moment om aan deskundigheidsbevordering een nieuwe impuls te geven. Men kan in het kader van kwaliteitszorg met betrekking tot het primair proces hier bijvoorbeeld ook denken aan de mate waarin cliënt- en vraaggericht gewerkt wordt. Met andere woorden de vraag: wat wordt er in de praktijk van de dialoog waargemaakt? Digitale systemen kunnen voorzien in historisch vergelijkingsmateriaal over het agogisch handelen van professionals. Dit kan als startmateriaal worden gebruikt voor collegiaal overleg, met als onderwerp de kritische toetsing van de kwaliteit

van de dialoog tijdens het contact met cliënten.

Kwaliteitszorg in een organisatie voor agogische dienstverlening kent als dilemma, dat het gemakkelijk resulteert in standaarden en protocollen. De voorbeelden hiervan zijn ruim voorhanden. Deze ontwikkeling staat haaks op de uitgangspunten van het agogisch proces. Kwaliteitszorg voor het primair proces moet zich richten op het ondersteunen van kritische reflectie op de dialoog, het systematisch handelen en het verantwoorden van de keuzen die daarbij gemaakt worden.

Kwaliteitszorg is expansionistisch van karakter. Het gaat uit van een organisatie die gericht is op haar omgeving voor het formuleren van haar strategisch beleid en uitvoering van het primair proces. De 'couleur locale' is zichtbaar in het kwaliteitszorgsysteem. Het landelijk vaststellen van protocol en standaarden is dan niet de geëigende weg om tot een lokaal kwaliteitszorgsysteem te geraken. Landelijk koepels en onderzoeksinstituten kunnen behulpzaam zijn door criteria te formuleren waarmee lokaal het niveau van bedrijfsprocessen en de bruikbaarheid en het gebruik van digitale systemen kan worden geëvalueerd en getoetst.

Softwarepakketten als Regas kunnen de middelen aanreiken om de interne doelmatigheid (efficiency) van de organisatie te verhogen. Hierbij valt te denken aan het afstemmen van agenda's, het roosteren van gespreksruimten, het bewaken van de werkdruk, het vaststellen van expertiseprofielen, en analyses ten behoeve bijscholingsbeleid. Wil men deze hulpmiddelen gebruiken vanuit het perspectief van het primair proces, dan gaan strategische en tactische besluiten hieraan vooraf, in een besluitvormingsproces dat niet vanuit een softwarepakket gestuurd is.

Aangezien de bruikbaarheid van ict als hulpmiddel staat of valt met de kwaliteit van de ingevoerde gegevens, is de positie van de dienstverlener hierin cruciaal. Hij voorziet het systeem van wezenlijk startmateriaal. Het is daarom van het grootste belang, dat dienstverleners een actieve rol vervullen in het ontwikkelen van systemen en kwaliteitszorgcriteria. Informatie uit het systeem dient een plaats te krijgen in het regulier werkoverleg en in vormen van interne deskundigheidsbevordering. Dit vraagt van het management een visie, zowel op het agogisch handelen als

op de 'lerende organisatie' zoals deze hierna in thema 4 beschreven wordt, - een visie die zichtbaar moet zijn in tactische besluiten en de presentatie naar de omgeving.

### **3.3 *Ict voor de presentatie***

De organisatie, die immers een algemeen maatschappelijk doel dient, zal zich kenbaar moeten maken aan haar omgeving, aan overheden en collega-instellingen, en aan potentiële cliënten. Verstegen (1996) maakt daarbij een onderscheid tussen het presenteren van de dienstverlener en het presenteren van het dienstenpakket. In het eerste geval gaat de organisatie de bekwaamheden van het personeel en de succesverhalen uit het verleden etaleren. In het tweede geval laat men zien, welke problemen met welke diensten kunnen worden opgelost en wat hierbij de uitgangspunten en de werkwijze zijn. Plaatsen wij de presentatie van de organisatie in het perspectief van het primair proces - en daarmee in het kader van het keuzeproces van de potentiële cliënt -, dan heeft de presentatie van het dienstenpakket de voorkeur. Uit het oogpunt van multidisciplinaire samenwerking en wederzijdse doorverwijzing is het van belang, ook de dienstverlener te presenteren. Een sociale kaart kan dan meer bevatten dan instellingsgegevens, omdat zo ook de koppeling met concrete medewerkers te maken is. De presentatie van strategische uitgangspunten en doelstellingen en het afleggen van maatschappelijke verantwoording worden onder andere middels het jaarverslag naar buiten gebracht.

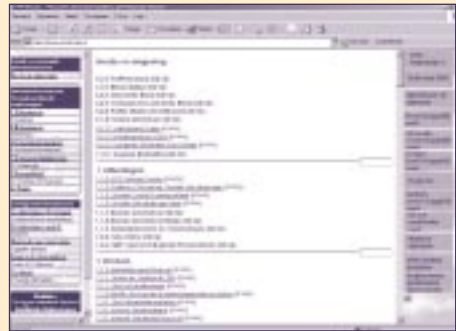
Het medium voor de organisatie waarin alle presentatiedoelen kunnen worden verenigd, is de website. De aanwezigheid van een internetaansluiting is hiervoor een voorwaarde. In de inleiding is reeds vastgesteld, dat het aantal organisaties dat over deze mogelijkheid beschikt, sterk is gegroeid. Een screening van het huidige website-aanbod laat een op de cliënt gericht aanbod zien. Een uitzondering hierop vormen de websites van vrijgevestigde professionals waarin een aanzet is te herkennen van het presenteren van bekwaamheden, zoals lidmaatschap van de beroepsvereniging, post-hbo-cursussen, etcetera.



De presentatie van het dienstenpakket heeft op dit moment het niveau van een digitale presentatie van reeds beschikbaar brochure-materiaal. Als het materiaal uit het elektronisch dossier wordt benut, kan dit bijdragen tot een presentatie die voor de cliënt toegankelijker is.

Zijn keuzeproces wordt hiermee directer ondersteund; de dialoog tussen organisatie en cliënt start dan als het ware voor de formele aanmelding. Een voorbeeld hiervan laat de website van GGZDrenthe zien.

Een ander voorbeeld is de rubriek 'internet adressen' op de website van het Instituut voor Maatschappelijk Welzijn uit Breda. Deze biedt de cliënt de mogelijkheid van een brede oriëntatie en zelfstandige doorverwijzing. De website bevat hyperlinks naar belangengroepen, zelfhulpgroepen en andere instellingen van dienstverlening in de sociale sector.



Zo kan een instelling de website gebruiken als 'voordeur' voor haar werving en selectie. Werving en selectie, die zowel gericht is op nieuwe medewerkers als op haar bijdrage aan de opleiding van professionals. Niet alleen kunnen de sollicitatieprocedure, het begeleidingsaanbod en het expertiseprofiel kenbaar gemaakt worden, ook het digitaal aanbieden van

het jaarverslag is hierbij een relevant hulpmiddel. Combineert een sollicitant deze informatie met de informatie uit de presentatie van het dienstenpakket, dan heeft hij een beeld van de instelling tot zijn beschikking; daarmee kan hij zich gedegen voorbereiden op een sollicitatieproces bij de betrokken instelling. Een sollicitatieproces dat digitaal begint, heeft tevens als bijkomend voordeel, dat het impliciet een selectie criterium inbouwt voor de technische ict-bekwaamheden van de kandidaat. Daarnaast biedt het de mogelijkheid om aan te sluiten op ontwikkelingen in het onderwijs, waar steeds meer gebruik wordt gemaakt van digitale portfolio's. Dit aspect van de presentatie van een instelling wordt in de huidige websites nog vrijwel niet toegepast.

Een website die niet de actuele situatie van de instelling presenteert, beantwoordt niet aan zijn doel en bezorgt de instelling bij de voor haar relevante omgeving uiteindelijk een negatief imago. Strategische en tactische besluiten met betrekking tot het beheer van de website zijn een voorwaarde voor het gebruik van dit hulpmiddel.

## **Samenvatting**

De centrale vraag in dit thema luidt: *Kan ict ondersteuning bieden aan het primaire en het ondersteunend en bestuurlijk proces van een organisatie voor agogische dienstverlening en aan het zich maatschappelijk verantwoorden?*

De implementatie van ict-hulpmiddelen is een ideaal moment voor professionals en managers om zich te herbezinnen op de interne en externe doelmatigheid van de organisatie, gedefinieerd in termen van de uitgangspunten van het agogisch proces. Implementatie van ict is niet alleen een technisch gegeven, maar zet ook aan tot veranderingen in communicatie en cultuur. Dit kan ook bewust worden benut als startpunt van een intern veranderingsproces. Maar het strategisch beleid en de ict-infrastructuur worden nog vooral bepaald worden door beheersmatige en administratieve processen. Hierbij komt, dat management en dienstverleners in hun opstelling weinig pro-actief zijn ten aanzien van ict-ontwikkelingen. Ict-hulpmiddelen kunnen de dienstverleners ondersteunen om inhoud en

vorm te geven aan hun taak en verantwoordelijkheid ten aanzien van alle bedrijfsprocessen. Programma's als IVIT kunnen een directe ondersteuning zijn voor het bewustwordingsproces van de cliënt en het agogisch handelen van de sociaal werker. De website als presentatiemedium is voor meerdere werkprocessen te gebruiken. Een duidelijke ordening naar doelgroep en de relatie met het bedrijfsproces, versterkt de presentatie van de organisatie. Levensechte verhalen zorgen daarbij voor een toegankelijke informatie voor cliënten.

## **Thema 4 - De lerende professional**

In dit themahoofdstuk gaat het over het zelfgestuurd levenslang leren van een hoog opgeleide sociaal werker die daarbij gebruikmaakt van de ondersteuning welke ict daarbij kan bieden. Voor dit thema geldt als centrale vraag: *Kan ict bijdragen tot het individueel en collectief leren van de professional?* Het doel van dit leren is een zodanige versterking van het lerend vermogen van de professional, dat deze zowel een bijdrage levert aan het verbeteren van de kwaliteit van de agogische dienstverlening door de instelling als aan de verdere professionalisering van de beroepsgroep. Het is niet ongebruikelijk, dat in gesprekken over dit onderwerp de lerende professional en de lerende organisatie in één adem worden genoemd. De helderheid is ermee gediend, als eerst het onderscheid hiertussen wordt aangegeven.

### **4.1 De lerende organisatie**

De lerende organisatie (Senge, 1993) is een sociaal systeem dat als een collectief leert. In een dergelijke organisatie combineert een unit het collectief leren met haar bijdrage aan het bedrijfsproces. Zo'n unit kent een door de organisatie aangereikte collectieve leeropdracht - of heeft zichzelf leerdoelen gesteld. Eigen leerdoelen kunnen bijvoorbeeld liggen in het perspectief van de kwaliteitszorg, een herbezinning op uitgangspunten en doelen, maar ook in het verhogen van een specifieke beroepdeskundigheid die voor de organisatie relevant is. Een lerend collectief is in hoge mate afhankelijk van het lerend vermogen van zijn leden. De lerende organisatie heeft lerende medewerkers nodig en biedt tegelijkertijd de lerende medewerker een ideale leeromgeving.

In zo'n lerende organisatie zijn drie niveaus van leren te onderscheiden (Swieringa & Wierdsma, 1990). Op het eerste niveau bevindt zich het leren dat gericht is op het veranderen van gedrag en regels, zoals het verbeteren van het werkklimaat of het herschikken van taken en verantwoordelijkheden. De vraag hoe iets wordt gedaan, is hierbij aan de orde; het leerresultaat is *het betere van hetzelfde*. Bij het tweede niveau is het leren

tevens gericht op het veranderen van de inzichten waarvan gedrag en regels zijn afgeleid. Hier gaat het uitdrukkelijk om de waaromvraag. Het leren richt zich op het begrijpen van gedrag en regels. Een hernieuwd inzicht kan leiden tot andere uitgangspunten voor de presentatie van de organisatie. Dit leren vraagt een intensieve betrokkenheid van de medewerkers en het leerproces bestrijkt een langere periode. Het laatste niveau betreft het leren waarbij de fundamentele principes van de organisatie ter discussie staan: kwesties als de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de organisatie en de grondslagen van de dienstverlening; vragen als ‘wie willen wij als organisatie zijn en waartoe leiden onze activiteiten?’. In de meeste organisaties beperkt het collectief leren zich tot het eerste niveau. Maar ook organisaties die niet kiezen voor de uitgangspunten van de lerende organisatie, hebben belang bij lerende medewerkers. Als open sociaal systeem is de organisatie genoodzaakt om op veranderingen in haar omgeving te anticiperen. Wil een organisatie overleven, dan behoren interne en externe doelmatigheid tot de permanente aandachtsgebieden. Een organisatie die uitgaat van een interdependente relatie met de omgeving, zal - om het niveau van haar werkprocessen op peil te houden of te verhogen - met een zekere regelmaat deze processen moeten veranderen. Redenen genoeg voor een welzijnsinstelling om veel belang te hechten aan het levenslang leren van haar medewerkers.

De instelling die dit erkent, zal dat zichtbaar maken in haar strategische en tactische besluiten. In de praktijk van de meeste instellingen ontbreekt echter een beleid dat gestoeld is op specifieke uitgangspunten en doelstellingen voor deskundigheidsbevordering; leren is daar geen aspect van de organisatiecultuur. Dit verklaart de afwezigheid of de geringe omvang van financiële reserveringen voor dit beleidsterrein. De lerende sociaal werker wordt zo geconfronteerd met een leerdrempel in zijn werkomgeving. Overigens kent de sociale sector al veel langer het *collectief leren*, in de vorm van intervisie en in-company-trainingen en -cursussen. Intervisie is een vorm van groepsleren waarbij men start vanuit een concreet probleem; de sessie resulteert in individuele leerresultaten en bevindingen die de concrete situatie en individuele persoon overstijgen. Dergelijke bevindingen kunnen resulteren in het besluit om experimenteel een nieuwe methode te ontwikkelen en zo een bijdrage te leveren aan de

verdere professionalisering van het beroep. Of dit ook lukt, hangt echter af van de mate waarin hiervoor tijd wordt gereserveerd, alsook van het vermogen van sociaal werkers om de resultaten systematisch te onderzoeken, te beschrijven en theoretisch te onderbouwen. Een extra argument voor het management om collectief leren op te nemen in strategische en tactische beleidsbeslissingen is afkomstig uit onderzoek naar de effectieve invoering van een nieuwe methode in een instelling. Dit toont aan dat er sprake moet zijn van een stapsgewijze, systematisch aanpak. Deze begint bij een afgewogen keuze voor invoering van een dergelijke methode en resulteert vervolgens in een training van medewerkers. Maar tevens dienen eventuele noodzakelijke aanpassingen van materiële en infrastructurele aard in de organisatie te worden doorgevoerd (Bogaart & Mesman Schultz, 1994).

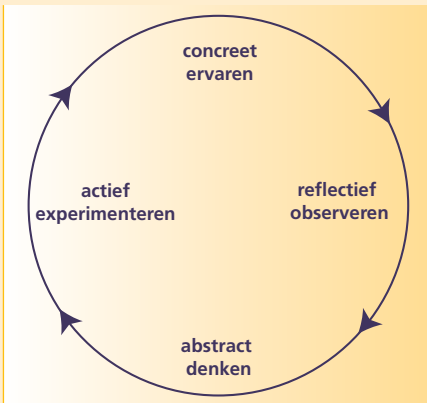
## **4.2 De lerende professional en ict**

Kernonderwerp van dit hoofdstuk is het leren van de hoog opgeleide individuele medewerker waarbij de mogelijkheden van ict worden benut. Eerst dient het leren van een sociaal werker aandacht te krijgen, omdat dit bepalend is voor de voorwaarden waaraan ict-hulpmiddelen minimaal moeten voldoen.

Landelijke opleidingsprofielen en beroepsprofielen geven aanwijzingen over het leervermogen dat van een sociaal werker mag worden verlangd. Een sociaal werker levert een bijdrage aan de verdere ontwikkeling van het beroep. Opleidingen citeren veelal Kolb (1984), als zij hun gedachten over leerstijlen en -vaardigheden aangeven. Kolb ziet leren niet alleen als het verwerven van kennis. In zijn leermodel is het verwerven van kennis en inzicht geïntegreerd met het ontwikkelen van vaardigheden en houding. Voor hem blijkt wat iemand geleerd heeft, uit wat die persoon doet. Probleem, ervaring en gedrag kunnen zo de startsituatie voor het doorlopen van de leercirkel zijn (zie figuur).

Optimaal leren is een circulair proces, waarin de lerende vier stadia doorloopt en de daarbij horende vaardigheden toepast: hij ondergaat een

concrete ervaring, denkt na over deze ervaring; integreert de losse ervaringen in abstracte concepten en theorieën; leidt daar nieuwe handelingsmogelijkheden uit af; past ze vervolgens toe en doet daarmee een nieuwe ervaring op.



Van een hoog opgeleide sociaal werker wordt verwacht hij de leercirkel zelfstandig opstart en voltooit. Men gaat ervan uit, dat hij dit niet alleen doet via het doordenken van een ervaring, maar ook door tot nieuwe handelingsmogelijkheden te komen vanuit voor hem nieuwe concepten en theorieën. Zelfsturend en levenslang leren, doet een groot appèl op de intrinsieke motivatie. Uit

onderzoek blijkt dat wie sterk intrinsiek gemotiveerd is, bereid is zich in nieuwe, complexe, onbekende en onduidelijke situaties te begeven (Ten Dam et al, 2000). Intrinsieke motivatie stimuleert de creativiteit, het reflectief leren, de autonomie en het doorzettingsvermogen van de lerende. Een dergelijke uitkomst van onderzoek vormt een pleidooi voor het bevorderen van zelfsturend leren; het zou voor het management van een instelling een extra bedrijfsmatig argument kunnen zijn om in de lerende sociaal werker te investeren.

Deze interpretatie van Kolb verleent aan het begrip 'ervaringsleren' een andere betekenis dan in de uitleg die opleidingen en sociaal werkers in de jaren zeventig en tachtig van de vorige eeuw hieraan gaven. Massaal werd deze term opgevat en gewaardeerd als oppervlakkig leren, een leren dat zich zou verzetten tegen theoretisch verdieping, met als extreem resultaat: alleen maar leren aan en van de eigen ervaring, waarbij boeken taboe zijn, aangezien deze hun oorsprong buiten de eigen ervaring hebben (De Bie & Gerritse, 1999). In de hedendaagse praktijk van het welzijnswerk wordt deze uitleg van 'ervaringsleren' nog steeds uitgebreid gepraktiseerd. De huidige sociaal werker mist daarmee de vaardigheden en het mentale

vermogen die voor de levenslang lerende professional noodzakelijk zijn. Bij het gebruik van leerhulpmiddelen en -werkvormen zal dan ook gekozen moeten worden voor die toepassingen, die impliciet de eerder genoemde leer- en mentale vaardigheden helpen ontwikkelen.

Relevant hiervoor is ook de visie op kennis waarvan men uitgaat. Uit de landelijke opleidingsprofielen is af te leiden, dat men een constructivistische visie op kennis hanteert: men beschouwt de professional immers niet slechts als consument van kennis. Kennis wordt in deze opvatting niet als een absoluut gegeven gezien, maar als 'sociaal construct', - een tijdelijk bedenkensel waarover wetenschappers en professionals op een bepaald gebied overeenstemming hebben bereikt ter verklaring van verschijnselen of als handvat om problemen op te lossen. Kennis van de werkelijkheid verandert steeds, omdat er telkens weer nieuwe informatie beschikbaar komt die opnieuw moet worden ingepast in de bestaande theorieën en modellen. Het primaat van het kennen ligt hiermee in de werkelijkheid zoals die steeds door de mensen zelf en hun omgeving wordt beïnvloed (Lkoundi & Van Woerden, 1997).

De hoog opgeleide sociaal werker kan vanuit twee startposities aan de leercirkel beginnen. Deze twee startposities vormen het kader van waaruit de beschikbare ict-hulpmiddelen worden besproken. Daarnaast zijn er drie doelen van het leren te onderscheiden: 1) individueel leren (de lerende professional), 2) het collectief leren dat bijdraagt tot verbetering van de interne en externe doelmatigheid van de instelling (de lerende organisatie) en tenslotte 3) het collectief leren dat de verdere professionalisering van de beroepsgroep beoogt (de lerende professie). Hierbij wordt ervan uitgegaan, dat de geconstateerde externe en interne drempels bij de lerende sociaal werker ontbreken.

### **4.3 Leren van theorie en onderzoek**

Het leren vanuit theorie en onderzoek via het internet biedt de sociaal werker vele vergelijkbare mogelijkheden die eerder voor de burger zijn genoemd; hij wordt hierbij dan ook geconfronteerd met dezelfde

moelijkheden. Voor een eerste oriëntatie die de gehele sociaal agogische sector bestrijkt, vormen de *Search Pages Social Work* van A. Walraven een mogelijkheid.



Opvallend hierbij is de mededeling van de eigenaar dat deze geen verantwoordelijkheid neemt voor de kwaliteit en betrouwbaarheid van de sites waarnaar kan worden doorgelinkt. De lerende professional zal dus als eerste actie de kwaliteitsborging en de mate van onafhankelijkheid van elke

site moeten vaststellen, zodat hij weet hoe hij zich vanuit professioneel oogpunt tot de aangeboden informatie moet verhouden. Het zoeken via deze site zal in eerste instantie het individueel leren kunnen ondersteunen. Collectief leren komt pas aan bod als het zoeken ook kennis en inzichten oplevert die relevant zijn voor de instelling of een team van sociaal werkers.

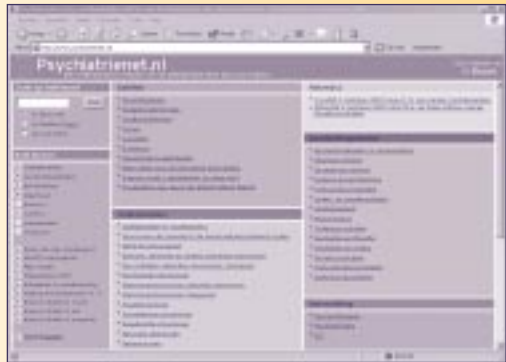
Effectiever voor het gericht zoeken van kennis, onderzoeksmateriaal en modellen zijn de sites ten behoeve van een beroepsgroep of een specifieke deskundigheid. Hierbij hoeft men zich niet te beperken tot de sites die het beroepenveld van de sociale sector betreffen. *Psychiatrienet* is een voorbeeld waar de sociaal werker ook voor hem relevante informatie kan vinden.

## Psychiatrienet

*Www.psychiatrienet.nl* is een voorbeeld van een website voor een specifiek deskundigheidsterrein en waarbij tevens sprake is van onafhankelijkheid en kwaliteitsborging. De informatie is, zoals op dergelijke websites gebruikelijk, in rubrieken geordend. Voor de sociaal werker biedt met name de rubriek 'ziektebeelden' informatie die in het primair proces benut kan worden.

Een eenmalige aanmelding is noodzakelijk om ook werkelijk toegang te krijgen tot de gewenste informatie.

De informatie uit Psychiatrienet kan theorie en modellen opleveren die de individuele sociaal werker kan inpassen in zijn ervaring en concepten; op deze wijze kan hij handelingsalternatieven ontwerpen die in het contact met cliënten kunnen worden uitgetoetst. Daarnaast kan de informatie worden benut in een thematisch leergesprek van een team van sociaal werkers.



Niet alleen het internet biedt leermateriaal; ook cd-rom's van bijvoorbeeld onderzoeksinstituten bieden informatie over actuele beroepsrelevante onderwerpen. Steeds meer worden ook congressen en conferenties met een cd-rom ondersteund. Een voorbeeld van het gebruik van de cd-rom als hulpmiddel bij het toegankelijk maken van informatie, is de 'ZW-CD Gezondheid en het dagelijks leven' van het informatiecentrum 2 ZW, onderdeel van het NIZW.

### Zorg en Welzijn op CD

De ZW-CD bevat teksten en documenten over voor de sociaal werker relevante onderwerpen, zoals ziekten en handicaps, diagnosestelling, behandelmogelijkheden, wet- en regelgeving, etcetera. Ook een compleet overzicht van alle organisaties op het terrein van zorg en welzijn is erin opgenomen.



Vanuit de ZW-CD is het mogelijk om direct door te klikken naar een organisatie die voor de sociaal werker op grond van zijn informatiebehoefte of voor zijn netwerk relevant is. Daarnaast bevat de ZW-CD literatuurverwijzingen en wordt bij elk document vermeld, waar het te verkrijgen is.

Opleidingen en onderzoeksinstituten, zoals het NIZW, presenteren zich onder meer via hun website. Op de NIZW-website treft de lerende sociaal werker onder andere de 'winkel' aan, en daarbinnen weer de 'catalogus uitgeverij'. Publicaties zijn echter niet kosteloos te downloaden, enkel digitaal te bestellen. Hierbij kan men zich afvragen waarom dit materiaal, dat met behulp van gemeenschapsgeld tot stand is gekomen, niet kosteloos voor de professional toegankelijk wordt gemaakt. Commercialisering van kennisproducten is hier een bedreiging voor ruime verspreiding van diezelfde kennis. De wijze waarop organisaties als het Sociaal en Cultureel Planbureau ([www.scp.nl](http://www.scp.nl)) of het Rathenau instituut ([www.rathenau.nl](http://www.rathenau.nl)) nieuwe technologie gebruiken om hun informatie gratis in het publieke domein te brengen, verdient navolging. Daarnaast is het ontbreken van de mogelijkheid om materiaal op interactieve wijze te beoordelen - uit het oogpunt van leren en uitgaande van een constructivistische visie op kennis - een gemis. De lerende sociaal werker is erbij gebaat als eerdere lezers en gebruikers van het materiaal hun mening en ervaring bij de publicatie kunnen vermelden. De wijze waarop bijvoorbeeld de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling ([www.adviesorgaan-rmo.nl](http://www.adviesorgaan-rmo.nl)) haar adviezen niet alleen digitaal ter beschikking stelt maar er ook een

discussieforum bij organiseert, kan andere organisaties tot inspiratie dienen.

‘Cursus en training’ is een andere rubriek op de NIZW-site. Een dergelijk aanbod maakt het de sociaal werker mogelijk om zowel vanuit de theorie als via de ervaring te leren. Behalve informatie over het cursus- en trainingsaanbod biedt deze ook de mogelijkheid, zich direct digitaal in te schrijven. Net als bij de uitgeverij is er geen sprake van onvoorwaardelijke toegang tot het materiaal. Dat geldt trouwens ook voor andere opleidingsorganisaties in de sociale sector, zoals hogescholen. In scherp contrast daarmee staat het recent aangekondigde initiatief van MIT om via open courseware alle onderwijsmateriaal in digitale vorm in het publieke domein te brengen. Dit project zit nog in de opstartfase, maar kan inspiratie zijn voor digitale ondersteuning van de lerende professional.

De sociaal werker die het internet wil gebruiken om vanuit de theorie te leren, treft een zeer breed aanbod aan. Het meest ideaal is de situatie waarin de sociaal werker informatie kan downloaden op het moment dat hij er behoefte aan heeft, en zich in zijn keuzeproces direct geholpen weet door meningen en ervaringen van collegae, wetenschappers en onderzoekers.

#### **4.4 Leren van de praktijk**

Een case of gevalsbeschrijving kan voor het leren op twee manieren worden toegepast (Lkoundi & Van Woerden, 1997). De vorm die in de meeste methodiekboeken wordt toegepast, is de case ter illustratie van de theorie. Het betreft dan altijd een ‘good practice’. Een dergelijke gebruik van de case heeft als nadeel, dat de lerende sociaal werker slechts onderzoekt of theorie en praktijk voor hem herkenbaar op elkaar aansluiten. Theorie en praktijk worden gepresenteerd als waren het ‘objectieve zaken’; de lerende leert alleen de praktijk vanuit de aangeboden theorie te bekijken. Om de relatie tussen theorie en praktijk ‘helder’ te houden, wordt de complicerende context van het probleem weggelaten.

In de constructivistische visie op kennis is een case de beschrijving van een (deel van de) werkelijkheid, gezien door de ogen van verschillende personen die daarin als 'actor' optreden. De werkelijkheid kan er dus verschillend uitzien. Door deze verschillen op elkaar te betrekken, wordt de 'echte' werkelijkheid zichtbaar. Vanuit deze werkelijkheid wordt vervolgens beschikbare kennis gezocht en getoetst, en nieuwe kennis ontwikkeld.

Een voorbeeld van de laatste benadering is de aanpak waarbij een hulpverlener op zoek gaat naar geschikte casuïstiek, terwijl een onderzoeker zorgt voor handelingstheoretische noties; vervolgens reconstrueren zij gezamenlijk 'good practices'. Deze wijze van casuïstiekgebruik bleek op het Andragogisch Instituut in Groningen een zeer effectieve aanpak voor methodiekontwikkeling te zijn (Van der Laan, 1992). Dit is het fundament geworden van het digitale kennissysteem CasusConsult.

### CasusConsult

De website CasusConsult heeft als kern een kennissysteem, dat uiteenvalt in de onderdelen Forum, Case Based Reasoning (CBR) en Bibliotheek. Extra ondersteuning biedt de Thesaurus, een gestandaardiseerde hiërarchische systematiek van trefwoorden. Hierbij heeft men de keuze uit de zoekmachines MW/GGZ en NIZW. In CBR bevinden zich de afgesloten cases. In de Bibliotheek vindt men documenten en verwijzingen die voor de cases relevant bleken. CBR en Bibliotheek zijn vrij toegankelijk en het beschikbare materiaal kan worden opgehaald. Voor het Forum moet men zich aanmelden en een overeenkomst ondertekenen, omdat zich hierin het digitaal leren en de digitale kennisontwikkeling afspelen.

Het Nieuwsplein tenslotte is een onderdeel dat ook bij de eerder besproken website aantreffen kan worden. Het bevat onder andere verwijzingen naar websites, congressen en symposia, en documenten. Deze zijn geordend in de rubrieken 'instellingen', 'nieuws' en 'onderwerpen'.



Het Forum is de werkruimte van het kennissysteem CasusConsult (CC) waarin de 'good practices' gereconstrueerd worden. Startpunt van de forumdiscussie is de case die door een sociaal werker is ingebracht. Collegae en andere deskundigen bieden hem in het forum collegiaal consult, reiken relevante theoretische noties aan, maken gezamenlijke analyses en reflecteren kritisch met hem op de ingebrachte casuïstiek. Afgeronde 'good practices' met bijhorende theoretische notities worden vervolgens in CBR en Bibliotheek opgeslagen.

De sociaal werker zal in de toekomst vanuit een softwarepakket als Regas direct - via selectie van begrippen uit het registratiesysteem of het elektronisch dossier - informatie moeten kunnen zoeken in CBR en Bibliotheek, of door middel van de Thesaurus.

Omdat het kennissysteem de case als start van methodiekwontwikkeling hanteert, brengt de sociaal werker zijn case ter bespreking in het Forum in. Hij leert door middel van de forumdiscussie kritisch te analyseren, wordt geholpen bij het systematisch theoretisch onderbouwen van zijn handelen en krijgt inzichten en modellen aangereikt om handelingsalternatieven te ontwikkelen. Is de case afgerond en in CBR (zie kader) opgenomen, dan heeft hij tevens een bijdrage geleverd aan de verdere professionalisering van het beroep. CasusConsult kan ook worden ingezet als hulpmiddel bij het collectief leren in de organisatie, indien het integraal deel uitmaakt van intervisiesessies en in-company-trainingen.

CasusConsult is begonnen als een experiment (en bevindt zich nog steeds in een experimentele fase); omdat de ontwikkeling van de software hiermee parallel heeft gelopen, waren technische onvolkomenheden niet altijd uit te sluiten. Het benadrukken van deze technische problemen leidt echter af van de werkelijke problemen bij het gebruik van CasusConsult. Deze moet men zoeken in enerzijds het ontbreken van de hiervoor noodzakelijke leerbekwaamheden wanneer sociaal werkers starten met het kennissysteem, en anderzijds de minimale investering - qua tijd en infrastructuur - in dergelijke vormen van professionalisering door het management van instellingen.

## Samenvatting

Voor dit thema geldt als centrale vraag: *Kan ict bijdragen tot het individueel en collectief leren van de professional?*

De beschikbaarheid van ict-leermiddelen kan een stimulans zijn voor het zelfsturend leren van de professional, iets waaraan elke organisatie behoefte heeft. Deze leermiddelen zijn 24 uur per etmaal beschikbaar; een veelheid aan bronnen, collegae en andere deskundigheid is binnen handbereik.

Maar er zijn ook 'pijnpunten' te noemen. Zelfsturend leren is geen beleidsonderwerp van de meeste instellingen. Niet elke sociaal werker beschikt over een pc met internet aansluiting op zijn werkplek of thuis. Het aanbod is rijp en groen, en selectie op kwaliteit is voor de sociaal werker niet altijd eenvoudig.

Kortom: ict kan ondersteuning bieden aan de sociaal werker die zowel vanuit de theorie als vanuit de praktijk wil leren, en die een bijdrage wil leveren aan de verdere ontwikkeling van de interne en externe doelmatigheid van een instelling alsook aan de professionalisering. Het meest ideaal zijn hierbij de ict-hulpmiddelen die hem stimuleren om de leercirkel van Kolb volledig te doorlopen en die daarmee een constructivistische visie op kennis bevorderen.

## ***Een agenda voor de toekomst: conclusies en aanbevelingen***

Dit slothoofdstuk maakt de balans op van de bevindingen uit de voorgaande themabeschrijvingen: de burger en ict, burger en professional, de organisatie, en de lerende professie. Het leidt tot een serie aanbevelingen ten behoeve van beleidsvorming en werkontwikkeling op dit terrein. Dit vormt een 'boodschappenlijstje' waarmee de sociale sector de betrokken beleidsmakers op pad stuurt in de 'winkel' van de politieke besluitvorming: *een agenda voor de toekomst*.

Om te beginnen enkele observaties dwars door de vier thema's heen, uitmondend in een algemene aanbeveling.

Op de eerste plaats: de sociale sector heeft *geen technologiefobie*. Voor zover er tegenwoordig sprake is van een dergelijke fobie, wordt dit de sector aangepraat. Dat de sector, 'van nature' of anderszins, afwerend zou staan tegenover technologische verworvenheden, is onjuist. Zodra de telefoon in zwang kwam, werd deze in hulpverlenende activiteiten ingezet. Organisaties zoals Korrelatie en SOShulp hebben de telefonische hulpverlening ondertussen uitgebouwd tot een vast waarde in de sociale sector. Zodra de videoteknik handzame vormen aannam, werd zij benut in de hulpverlening. De video home training is nu een veelgebruikte methode. En nu e-mail het grootste deel van de indirecte communicatie tussen de burgers verzorgt, vindt het toepassing in de hulpverlening.

Voorts: er is momenteel voldoende 'draagvlak' - in termen van beschikbare technologie - voor de al langer bestaande ideeën en idealen over ict-toepassing in het primair proces. In veel opzichten zijn de dromen van vandaag nog steeds dezelfde als die van gisteren. Al in het beginstadium van het denken over toepassing van ict in de sector - halverwege de jaren tachtig -, werden mogelijkheden en kwesties gedefinieerd. De onderwerpen die bijvoorbeeld tijdens de WelCom-manifestaties in 1987 en 1993 werden aangesneden, kunnen vrijwel onverkort figureren op een hedendaags congres op dit terrein. Wat intussen ontbrak, was de technologische toerusting om de mogelijkheden ook werkelijk gestalte te geven. Inmiddels is dit geen belemmering meer.

Ten slotte: de agenda over ict in de sociale sector lijkt bepaald te gaan worden vanuit het managementperspectief en het eigen initiatief van de burger. Enerzijds maken managers in de sector zich sterk voor verdere ontwikkeling van de meer bedrijfsmatige toepassingen; anderzijds ziet men de burger vaak primaire functies overnemen, bijvoorbeeld het verstrekken van informatie en advies aan anderen. Wat er op de middellange termijn aan mogelijkheden van ict-gebruik in het primair proces van de sociale sector gerealiseerd kan worden, dreigt in toenemende mate naar deze twee zijden 'verloren' te gaan.

Het bestuur van GGZ Nederland - een sector waarin veel welzijnswerkers werkzaam zijn - schrijft in zijn strategienota (mei 2001), dat aanpassing van informatievoorziening in de ggz tot dan toe werd ingegeven door organisatieveranderingen of door technische noodzaak. Men signaleert als een van de knelpunten: een gebrekkig aansluiting van de software op het behandelproces in de ggz-praktijk. In de nota wordt met het oog op de toekomst gekozen voor sturing van de implementatie van ict vanuit het karakter van het primair proces. De zorgsector kiest daarmee duidelijk voor een pro-actieve benadering van het ict-vraagstuk.

De belangrijkste aanbeveling voor de sociale sector ligt daarmee voor de hand. De sociale sector heeft zijn ideeën en idealen van ict-toepassing in het primair proces altijd overeind gehouden. De mogelijkheden tot realisatie zijn nu voorhanden. Laat dit uitgangspunt de gezamenlijke agenda van alle actoren in de sociale sector bepalen!

## **Conclusies**

### **Wat doet de burger met ict?**

De sterke opkomst van de 'informatiesamenleving' heeft uiteenlopende effecten op de burgers. Veel mensen hebben te maken met een informatie-overload. Bovendien brengen de nieuwe media bij een nieuw publiek verwachtingen en hoop op de realisering van tot dusverre slechts gedroomde mogelijkheden. Toegang tot de inhoudelijke mogelijkheden van ict is voor bepaalde groepen in de samenleving niet zonder problemen: men moet digitale vaardigheden beheersen en fysieke toegang hebben tot de infrastructuur; daarbij is enige taalvaardigheid een vereiste.

Mensen met een handicap hebben het vaak extra lastig om hierin te participeren: niet alles is bijvoorbeeld goed leesbaar of voor hen toegankelijk. De sociale sector komt in beweging. Er ontstaat langzamerhand een open houding ten aanzien van informatietechnologie in het werk. Men neemt kennis van (geslaagde) initiatieven op dit vlak. Men wil bijvoorbeeld meer weten over het succesvol gebruik van computerprogramma's voor meervoudig gehandicapte kinderen. Voorheen konden die zich niet langer dan vijf minuten op een activiteit concentreren, en nu wel 25 minuten. De toekomstagenda *Welzijn Versterkt 2002-2006* (Vlaar & Allers, 2002) spreekt van een ontwikkeling naar één systeem van informatievoorziening en van digitale en internationale informatiestromen, waarbij nieuwe werkwijzen (ook letterlijk) grenzen gaan verleggen. De digitale wereld biedt mogelijkheden voor nieuwe sociale processen en arrangementen. Familie en vrienden kunnen participeren in 'supportgroups' op manieren die ongewoon zijn in de 'echte' wereld.

Maar er liggen op dit themagebied ook vraagpunten die in de toekomst meer dan gemiddelde aandacht nodig hebben. De zorg dat er door de komst van nieuwe technologieën niet meer mensen uit de boot vallen, is misschien wel de belangrijkste kwestie. Men is in de informatievoorziening steeds meer zijn eigen 'hoofdredacteur' aan het worden; men moet zelf de kwaliteit van informatie op het internet beoordelen. Voor lager opgeleiden en sociaal kwetsbare groepen is dat vaak een ontbrekende competentie.

Ten slotte: er bloeien vele bloemen in ict-land, maar niemand die dit coördineert. Dat was tien jaar geleden zo, dat is nu nog steeds het geval - wellicht doordat dit thema niet in de kennisinfrastructuur van de sociale sector is opgenomen.

### **Burger en professional**

Hulpverlening via het internet speelt in op trends die het huidige tijdsbeeld bepalen: zelfwerkzaamheid, zelf controle willen hebben over geboden hulp, meer behoefte aan zelfreflectie. Hiermee wordt een nieuwe doelgroep aangesproken. Hulp vragen via het internet werkt drempelverlagend, soms zelfs ook als opstap om aan een langdurig traject te beginnen. Verzekeraars en bedrijven raken geïnteresseerd in snelle, overzichtelijke digitale hulpprogramma's. Ook zelforganiserend werken aan welzijn en

welbevinden is een trend. Ict biedt mogelijkheden voor zelfdiagnostiek en zelfassessment.

Bij welzijnswerkers en hulpverleners lijkt gebrekkige technische kennis steeds minder een probleem te zijn. Men kijkt nuchterder aan tegen het verschijnsel internet. Men ziet het nu minder als een soort religieus fenomeen, meer als een technisch hulpmiddel om relevante informatie te verkrijgen, mits men weet welke (inhoudelijke) doelen men wil realiseren.

Digitale trapveldjes zijn als paddestoelen uit de grond geschoten. Als vervolg hierop heeft de politiek een *Actieprogramma Sociale kwaliteit* en ict ingesteld. De drempel voor internetgebruik wordt lager; er is een groot cursusaanbod, ook voor kwetsbare groepen.

Het ministerie van VWS reageert nog wat zuinig, maar denkt en beweegt mee. De sociale sector zelf constateerde, dat zij op het gebied van organisatie tekort schoot. Er komen initiatieven van de grond zoals *Welzijn Versterkt*, met een toekomstagenda voor de periode 2002-2006. Maar de titel van een artikel uit 1998 geldt in 2002 nog steeds: 'Zorg- en welzijnssector is dringend toe aan stroomlijning van Internetactiviteiten' (De Kluis, 1998).

Ook op het themagebied 'burger en professional' zijn er, met het oog op de toekomst, enkele kwesties te noemen.

Veel digitale plekken worden ingericht op basis van oude denkbeelden (ledenwerving, volgzzaamheid en organisatieverplichtingen). Veel initiatieven met ict zijn slecht gedocumenteerd, waardoor men niet weet wat er zoal gebeurt en wat daar van belang is. Er zijn nog weinig evaluatiesystemen daadwerkelijk in gebruik. Men zou bij het zoeken naar interessante perspectieven de aandacht meer kunnen richten op kleinschalige initiatieven.

Bij hulpverlening via het internet is er minder goed zicht op het unieke van een persoon. Zonder gebruik van een webcam blijven non-verbale signalen buiten beeld (hoewel dat soms ook zijn voordelen heeft). Een vraag is voorts, in welke mate men over schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden moet kunnen beschikken. Niet iedereen komt voor behandeling via internet in aanmerking; sommige klachten lenen zich meer voor een langdurige 'vis-à-vis'-situatie (Lange, 2001).

### **Professional, organisatie en ict**

De implementatie van ict-hulpmiddelen is een ideaal moment voor professionals en managers om zich te herbezinnen op de interne en externe doelmatigheid van de organisatie, gedefinieerd in termen van de uitgangspunten van het agogisch proces. Implementatie van ict is niet alleen een technisch gegeven, maar zet ook aan tot veranderingen in communicatie en cultuur. Hiermee kan het ook bewust worden benut als startpunt van een intern veranderingsproces. Ict-hulpmiddelen kunnen de dienstverleners ondersteunen om inhoud en vorm te geven aan hun taak en verantwoordelijkheid ten aanzien van alle bedrijfsprocessen. Ict kan een sleutelfunctie vervullen bij presentatie van de instelling.

Als kwestie binnen dit thema moet genoemd worden, dat het strategisch beleid en ict-infrastructuur nog vooral bepaald worden door beheersmatige en administratieve processen. Daarbij komt dat management en dienstverleners in hun opstelling weinig pro-actief zijn ten aanzien van ict-ontwikkelingen. Zij houden elkaar zo als het ware 'gevangen'.

### **De lerende professional**

Elke organisatie heeft behoefte aan professionals die zelfsturend leren; de kwestie is dat het geen beleidsonderwerp van de meeste instellingen uitmaakt. De beschikbaarheid van ict-leermiddelen kan het zelfsturend leren van professional bevorderen. Hiermee heeft men potentieel 24 uur per etmaal een veelheid aan bronnen, collegae en andere deskundigheid bij de hand. Maar het feit dat het aanbod rijp en groen door elkaar is, maakt de selectie voor de sociaal werker niet altijd eenvoudig. De aanwezigheid van hyperlinks binnen een website is hierbij vaak een nuttige ondersteuning.

## Aanbevelingen

Hierboven werden ict-ontwikkelingen in de sociale sector gepresenteerd die op de korte en middellange termijn perspectief bieden op een vruchtbare en kansrijke toepassing. Ze kunnen worden vertaald in tal van ‘boodschappen uit de sociale sector’ ten behoeve van de beleidsstimulering en politieke besluitvorming. Een selectie hiervan is opgenomen in onderstaand lijstje:

- Gebruik met name *kleinschalige* initiatieven om de houding ten aanzien van technologie te beïnvloeden. (De kansen van technologie zouden door de sector niet erkend worden wegens een daar overheersende technologie-angst.)
- Geef uitbreiding aan lokale en overheidsinitiatieven die toegang tot het internet organiseren voor mensen met lage inkomens. Koppel scholing in computergebruik aan maatschappelijke doelen. Voer nader onderzoek uit naar de informatiebehoefte van de meest ‘achtergestelde’ groepen. Neem de stroomlijning van activiteiten ter hand. Laat professionele ontwerpers van software of websites expliciet rekenschap afleggen over de maatschappelijke gevolgen van hun ontwerpen.
- Bevorder dat het management van organisaties in de sociale sector de implementatie van ict-hulpmiddelen gaat benutten om een proces van cultuurverandering in instellingen te starten. Stimuleer daarbij de inzet van ict voor meerdere werkprocessen, niet alleen het beheersmatige en bestuurlijke bedrijfsproces. Wijs op de mogelijkheden die sommige softwarepakketten bieden voor het bewustwordingsproces van de cliënt en het agogisch handelen van de sociaal werker.
- Geef een beleidsimpuls aan het ‘learning-by-doing’-principe bij methodieken voor digitale-vaardigheidstraining aan individuen en groepen met onvoldoende vaardigheden. Laat een expertisecentrum kennis verzamelen over ‘best practices’ en laat deze kennis distribueren. Stel voorbeelden beschikbaar.
- Loof een stimuleringsprijs uit voor de website als presentatiemedium voor organisaties in de sociale sector. Wijs op een duidelijke ordening naar doelgroep en de relatie met het bedrijfsproces. Leg nadruk op de

toegankelijkheid van de informatie voor cliënten, bijvoorbeeld door het gebruik van levensechte verhalen.

- Propageer het zelfsturend leren van professionals die daarbij gebruik maken van ict-leermiddelen. Stel organisaties ten voorbeeld waarin e-learning deel uitmaakt van de bedrijfscultuur. Benadruk het nemen van maatregelen ter bevordering van de intrinsieke motivatie bij de lerenden. Beveel het gebruik aan van cyclische leermodellen voor de professionalisering binnen de sociale sector.
- Bij wijze van grap (maar niet helemaal): Zet digitale trapveldjes op voor het management en de bestuurders van organisaties in de sociale sector. Zij kunnen de nieuwe kansarmen van de sociale sector worden, en voorkomen is nog altijd beter dan genezen...

Een laatste aanbeveling betreft de coördinatiekwestie. Hoe om te gaan met de veelheid - de 'duizend bloeiende bloemen' - van de gesignaleerde ontwikkelingen en tendensen? Is er behoefte aan een soort Welzijnskiosk, naar analogie van de Gezondheidskiosk (zie het thema 'burger en ict')? En is er wellicht ook iets te zeggen voor een Welzijnswerkerkiosk voor de professionals? Moet er een WON (*Welfare on the Net*) komen dat kwaliteitskeurmerken à la *Health on the Net* (HON) uitdeelt voor zorgvuldig omgaan met de informatievoorziening via het internet?

De hoofdvraag hierbij betreft de wijze van de regievoering. De keuze lijkt te gaan tussen twee opties. Men zou kunnen overgaan tot vorming van een Nationaal ICT Instituut in de Sociale Sector (NICTISS) naar analogie met het NICTIZ (Nationaal ICT Instituut in de Zorg). Het NICTIZ ([www.nictiz.nl](http://www.nictiz.nl)) presenteert zich als instituut dat een dergelijke functie vervult in de zorgsector. NICTISS zou een belangenloze, neutrale organisatie moeten zijn die de totstandkoming wil bevorderen van een betere informatievoorziening met behulp van ict rondom en voor burgers/cliënten en professionals. Doelstelling is het verhogen van de kwaliteit en doelmatigheid in de sociale sector. Het NICTISS stelt zich dan tot taak: neerzetten van strategisch kader, uitwisseling van kennis en ervaring, stimulering van initiatieven en coördinatie waar nodig en nuttig. Als men hiervoor opteert, hoeft men het wiel niet opnieuw uit te vinden.

Het is echter de vraag, of deze wijze van coördinatie voldoende inhaakt op de aard van de sociale sector, als men deze beschouwt in combinatie met de communicatieve en interactieve mogelijkheden van de nieuwe technologie. De veelvoudigheid en veelvormigheid van projecten en initiatieven bergen een hoeveelheid kennis en ervaring in zich die het meest tot zijn recht komt in een interactieve vorm van regievoering. De aangewezen strategie is hier daarom eerder het organiseren en vastleggen van een centrale voorziening in de vorm van een kennisnetwerk. Hiermee kan men komen tot het toegankelijk stellen, delen en cumuleren van inzichten en resultaten van ict-toepassing, op een manier die grote kans maakt om aan te slaan in de sociale sector, omdat het aansluit op de hier vigerende cultuur en werkwijze.

Ook bij deze optie hoeft het wiel niet opnieuw te worden uitgevonden. De website van SQM (Social Quality Matters, ict-oplossingen voor sociale kwesties) is bedoeld voor beleidsmakers, professionals en andere geïnteresseerden in de mogelijkheden van ict voor het vergroten van de sociale kwaliteit. Deze website ([www.sqm.nl](http://www.sqm.nl)) is een voorbeeld van hoe de kennisnetwerkstrategie concreet gestalte krijgt. Een aanbeveling waard.





## Webverwijzingen

In de tekst wordt regelmatig verwezen naar websites van organisaties of naar bronnen die digitaal beschikbaar zijn. Deze webverwijzingen zijn hier geordend per hoofdstuk samengebracht. Ze zijn in oktober 2002 op juistheid gecontroleerd.

### Websites thema 1

- [www.cgraad.nl](http://www.cgraad.nl)
- [www.diagnose-kanker.nl](http://www.diagnose-kanker.nl)
- [www.fnao.nl](http://www.fnao.nl)
- [www.gezondheidskiosk.nl](http://www.gezondheidskiosk.nl)
- [www.ggzdrenthe.nl](http://www.ggzdrenthe.nl)
- [www.hon.ch](http://www.hon.ch)
- [www.jeugdinformatie.nl/pesten](http://www.jeugdinformatie.nl/pesten)
- [www.kijkstad.nl](http://www.kijkstad.nl)
- [www.maroc.nl](http://www.maroc.nl),
- [www.mentalhelp.net/selfhelp](http://www.mentalhelp.net/selfhelp)
- [www.oudersonline.nl](http://www.oudersonline.nl)
- [www.reumadorp.nl](http://www.reumadorp.nl)
- [www.seksueelgeweld.nl](http://www.seksueelgeweld.nl).
- [www.seniorweb.nl](http://www.seniorweb.nl)
- [www.stressophetwerk.nl](http://www.stressophetwerk.nl)
- [www.ypsilon.org](http://www.ypsilon.org)
- [www.zoenenenzo.nl](http://www.zoenenenzo.nl)

### Websites thema 2

- [www.cuat.nl](http://www.cuat.nl)
- [www.edorcas.nl](http://www.edorcas.nl)
- [www.interapy.nl](http://www.interapy.nl)
- [www.korrelatie.nl](http://www.korrelatie.nl)
- [www.psychowijzer.nl](http://www.psychowijzer.nl)
- [www.trapveld.nl](http://www.trapveld.nl)
- [www.vraagwijzer.nl](http://www.vraagwijzer.nl)

### Websites thema 3

- [www.casemanagement-advies.nl](http://www.casemanagement-advies.nl)
- [www.ggzdrenthe.nl](http://www.ggzdrenthe.nl)
- [www.h-en-b.nl](http://www.h-en-b.nl)
- [www.imwbreda.nl](http://www.imwbreda.nl)

### Websites thema 4

- [members.home.nl/awalraven/menu.html](http://members.home.nl/awalraven/menu.html)
- [ocw.mit.edu](http://ocw.mit.edu)
- [www.2zw-gezondheid.nl](http://www.2zw-gezondheid.nl)
- [www.adviesorgaan-rmo.nl](http://www.adviesorgaan-rmo.nl)
- [www.casusconsult.nl](http://www.casusconsult.nl)
- [www.nizw.nl](http://www.nizw.nl)
- [www.psychiatrienet.nl](http://www.psychiatrienet.nl)
- [www.rathenau.nl](http://www.rathenau.nl)
- [www.scp.nl](http://www.scp.nl)

## Literatuur

- Automatisering getoetst. Themanummer. (1993). *Welzijnsweekblad*, 18(22)
- Automatisering in het opbouwwerk. Themanummer. (1989). *Mededelingen opbouwwerk*, no. 77.
- Automatiseringsgids, webeditie, week 19 (2002). 'Ouders Online' omgeven door financiële zorgen. [www.automatiseringsgids.nl/news/default.asp?artId=12466](http://www.automatiseringsgids.nl/news/default.asp?artId=12466).
- Barker, R. (1991). *The social work dictionary*. NASW.
- Bestuur GGZ Nederland. (2001). *ICT-strategie ggz*, mei 2001.
- Bie, D. de & Gerritse, J.J. (1999). *Onderwijs als opdracht*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Brinkman, F. (2001). *Optimaliseren van cliëntenparticipatie*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Bogaart, P. van den, Mesman Schultz (1994). *Onderzoek voor ontwikkeling en invoering van methoden in de sector 'Zorg en Welzijn', Methodiek ontwikkeling en onderzoek*, Utrecht: SWP
- Burrows, R., Nettleton, S., Pleace, N., Loader, B. & Muncer, S. (2000). Virtual community care? Social policy and the emergence of computer mediated social support. *Information and communication science*, 3(1), 95-121. [www.infosoc.co.uk/00109/feature.htm](http://www.infosoc.co.uk/00109/feature.htm).
- Burrows, R., & Pleace, N. (Eds.). (2000). *Wired Welfare? Essays on the rhetoric and the reality of e-social policy*. York: Centre for Housing Policy.
- CBS/EZ. (2002). *Digitale economie 2002*. Den Haag: CBS.
- Computers & Sociale Sector 1989. Themanummer. (1989). *Welzijnsweekblad*, 14(13)
- Dam, G. ten, Hout, H. van, Terlouw, C. & Willems, J. (red.). (2000). *Onderwijskunde hoger onderwijs: handboek voor docenten*. Assen: Van Gorcum & Comp.
- De elektroniese welzijnswerker; informatietechnologie en welzijn. (1984). *Marge*, november 1984 no.9 (themanummer).
- De elektroniese welzijnswerker. (1985). *Verslagboek van de MARGE-studiedag over computers, informatietechnologie en welzijnswerk op 23 november 1984*. Margetekst 9.
- Donkers, G. (2001). *Veranderkundige modellen*. (Negende herziene druk. Soest: H. Nelissen.
- DOZ. (1992). *Méér dan computers! Een leerplan Sociale Informatiekunde voor het HSAO*. Culemborg: Phae-don (DOZ-boek 21).
- Dijk, L. van, Haan, J. de & Rijken, S. (2000). *Digitalisering van de leefwereld; een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Engbersen, R. (2001). *Methodisch winst in het welzijnswerk?* In: *Het Sociaal Debat*, deel 4, 119-120.
- *Evaluatie MIP: eindrapport Maatschappij informatie project*. (1994). Den Haag: Expertise centrum, consultants voor overheidsinformatisering.

- Gastelaars, M. (1996). *Professional en hun organisaties: een beweeglijk krachtenveld*. Utrecht: Uitgeverij SWP (Reeks methodieontwikkeling).
- Graaf, H.de. (1987). *Computers in welzijnswerk*, Den Haag: NIMAWO.
- Graaf, H.de & Steyaert, J.(red.). (1993). *Informatietechnologie en de kwaliteit van het bestaan*. Assen: Van Gorcum.
- Graaf, H. de & Tossijn, T. (1987). *WelCom Congresbundel*. Bussum.
- Graaff, H. de. (1986). Computergebruik in de sociaal-agogische sector. *Tijdschrift voor agologie*, 1996/5, 299-305.
- Grabus, E. (2002). Een digitaal fotoboek als geheugensteun. *Zorg+Welzijn*, 2002/7, 22-23.
- Grebel, H. & Lieshout, H. van. (1993). *Méer dan computers! Beroepsgerichte hogere sociale informatiekunde*. TINFON, 2(3), 94-97.
- H&B Informatie Systemen b.v. (2002). *Functionele beschrijving Into Regas*. Versie januari 2002
- Haan, J. de, Huysmans, F. & Steyaert, J. (2002). *Van huis uit digitaal: verwerving van digitale vaardigheden tussen thuismilieu en school*. Den Haag: SCP/Fontys.
- Helgeson, V., Cohen, S. & Schulz, R. (2000). Group support interventions for women with breast cancer: who benefits from what? *Health psychology*, 19(2), 107-114.
- Hoogendam, S. & Vreenegoor, E. (2002). *Intensief casemanagement & complexe meervoudige problemen*. Bussum: Coutinho
- Houten, H.J. van. (1988). *Sociale experimenten met informatietechnologie*. Amsterdam: Delphiconsult.
- Informatica. (1985). *Vorming; tijdschrift voor volwassenen-educatie*, 34(4), april 1985 (themanummer).
- Kirschner, P., Hermans, H. & De Wolf, H. (1995). *Onderwijsvernieuwing en informatietechnologie*. MESO Focus 23. Houten: Educatieve Partners Nederland.
- Kluis, E. de. (1998). *Zorg- en welzijnssector is dringend toe aan stroomlijning van Internetactiviteiten*. *Zorg + Welzijn*, 1998/5.
- Kolb, D.A. (1984). *Experiential learning: experience as the source of learning and development*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Kooistra, S. (red.). (1991). *Informatietechnologie in de welzijnssector - van zorg naar dienstverlening*. Den Haag: NOTA.
- Laan, G. van der. (1998). *Interview naar aanleiding congres Voorbij het Product*. *Tijdschrift Deviant*, zomer 1998
- Laan, G. van der. (1992). *Legitmatieproblemen in het maatschappelijk werk*. Tweede druk. Utrecht.
- Laan, G. van der. (2002). *Vraagsturing, professionaliteit en burgerschap*. *Sociale Interventie*, 2002/2, 44-51.

- Lange, A., Ven, J-P. van de, Schrieken, B. & Emmelkamp P. (2001). Interapy. Treatment of posttraumatic stress through the Internet: a controlled trial. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 32, 73-90.
- Lans, J. van der. (2002). Werving of binding? De sociale betekenis van internet. *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, 2002/5, 24-29.
- Lelieveldt, H. & Rouw, R. (2000). 'Kleine etymologie van de sociale infrastructuur'. In: *Sturen op vertrouwen; versterking sociale infrastructuur*. Tijdschrift voor de Sociale Sector, 2000/9, 24.
- Lieshout, H. van (red.). (1991). *Sociale informatiekunde. VIT-leerplan*. Den Haag: HBO-Raad.
- Lkoundi, A. & Woerden, W. van (1997). *Ontwerpen van cases: leren van praktijkgevallen*. Groningen: Wolters-Noordhoff.
- Lundeborg, M., Goldkuhl, G. & Nilsson, A. (1990). *De ISAC-methodiek; Systeemontwikkeling volgens ISAC*. Tweede druk, achtste oplage. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Mijnheer, E. (2002). Professional dreigt ingehaald te worden door cliënt. *Zorg + Welzijn*, 2002-7, 16-17.
- MO-groep. (2002). *Aan beide zijden van de voordeur: positie en functie van het Algemeen Maatschappelijk Werk*. Utrecht: Maatschappelijke Ondernemers Groep
- Mol, R. (2002). *Het emailconsult*. Verslag van 1 jaar emaildokter.nl. [www.e-maildokter.nl/kranten15.htm](http://www.e-maildokter.nl/kranten15.htm).
- Molenaar, M. (2001). *Consult via emaildokter*. *Haagsche Courant*, 26-07-2001.
- Monasso, J. (1989). *Informatiemaatschappij en deskundigheidsbevordering; informatisering als opgave voor de welzijnssector*. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam (OSD-cahiers, nummer 4).
- Muncer, S., Loader, B., Burrows, R., Pleace, N., & Nettleton, S. (2000). Form and structure of newsgroups giving social support: a network approach. *Cyberpsychology and Behavior*, 3(6), 1017-1029.
- Nieuw registratiesysteem maatschappelijk werk. Themanummer. (1992). *Welzijnsweekblad*, 17(42).
- *Portretten van de Digitale Trapvelden*. (2001). 7 november 2001.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (2000). *Ver weg én dichtbij. Over hoe ict de samenleving kan verbeteren*. Advies 15. Den Haag: SDU-uitgevers.
- Radema, D. (2000). *Korrelatie On line in gebruik. Een onderzoek naar het gebruik van de e-mail dienstverlening van Korrelatie*. Utrecht: R\_ Radema Research.
- Rijsselt, R. van & Weijers, T. (1997). *Ouderen en de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau Instituut.

- Schoech, D. (1999). *Human services technology: understanding, designing and implementing computer and internet applications in the social services*. Binghamton, NY: Haworth Press.
- Schreurs, A. (2001). Een luisterend oog. De internethulp van SOS hulp Nederland. *Maandblad Geestelijke Volksgezondheid*, 12, 11-53.
- Senge, P.M. (1993). *The fifth discipline; the art & practice of the learning organization*. London: Century Business.
- Sluis, J. van der & A. Visser. (1996). The Netherlands. In: Steyaert, J. et al. *Human services and information technology: an international perspective*, 183-196.
- Steyaert, J. (2000a). 'De digitale kloof: mythe en werkelijkheid'. In: *Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, Ver weg én dichtbij: ict en maatschappelijke ontwikkelingen*. Den Haag.
- Steyaert, J. (2000b). *Digitale vaardigheden; geletterdheid in de informatiesamenleving*. Den Haag: Rathenau Instituut. Werkdocument 76.
- Steyaert, J., Colombi, D. & Rafferty, J. (eds.). (1996). *Human services and information technology: an international perspective*. Aldershot: Arena.
- Steyaert, J. & Franssen, J. (2001). *Een sociaal perspectief op Kenniswijk*. Eindhoven: Fontys Hogeschool Sociaal Werk.
- Steyaert, J. & Haan J. de. (2001). *Geleidelijk digitaal; een nuchtere kijk op de sociale gevolgen van ict*. Den Haag: SCP/Fontys.
- Swieringa, J., Wierdsma, A.F.M. (1990). *Op weg naar een lerende organisatie*, Groningen: Wolters-Noordhoff
- Tichenor, P., Donohue, G. & Olien, C. (1970). Mass media flow and differential growth in knowledge. *Public opinion quarterly*, 34(2), 159-170.
- Trendonderzoek Computers & Sociale Sector 1990. (1992). *Welzijnsweekblad* 17(17).
- Verstegen, P. (1996). *Kosten en baten met beleid; bedrijfseconomische grondbeginselen voor de dienstverlening*. Tweede druk, tweede oplage. Utrecht: Lemma.
- Visser, A. (1986). *Informatie, welzijn en computers; informatie en informatietechnologie in hulp- en dienstverlening*. Alphen aan den Rijn/Brussel: Samsom.
- Visser, A. & Lieshout, H. van (red.). (1996). *Welzijnswerk en computers: meer dan tekstverwerken*. Bussum: Coutinho.
- Visser, A. & Lieshout, H. van (red.). (2001). *Welzijnswerk en computers: meer dan tekstverwerken*. Tweede geheel herziene druk. Bussum: Coutinho.
- Vlaar, P. & Allers, F. (2002). *Toekomstagenda Welzijn 2002-2006. Investeren in sociale infrastructuur. Waar elke burger telt*. Utrecht: NIZW.
- Vogelesang, H. & Hageman, T. (1997). *Service management*. Tweede herziene druk. Baarn: H. Nelissen.

- Welzijn en informatietechnologie. Themanummer. (1990). *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, 44 (10).
- Wiercx, R. (1990). 'Je kunt niet tellen zonder te vertellen'; registratiesystemen voor het welzijnswerk. *Tijdschrift voor de Sociale Sector*, 44(9), 18-25.
- Wijga, W. (red.). (1990). *Handboek informatisering en automatisering in het sociaal-cultureel werk*. Rijswijk: VOG.
- Woerkum, C. van, Kuiper, D. & Bos, E. (1999). *Communicatie en innovatie, een inleiding*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Winkelaar, P. (1998). *SPH. Basismateriaal voor opleiding en werkveld*. Utrecht: Uitgeverij SWP.
- *Zorg + Welzijn*, 24 april 2002