

# MIO

JANUARI '85  
4e Jrg., nummer 29  
verschijnt ten minste  
10 maal per jaar

## mededelingen opbouwwerk



# AUTOMATISERING

UNIVERSITEITSBIBLIOTHEEK UTRECHT



3734 0449

in dit nummer o.a: \* verslag van introductie-  
cursussen automatisering in brabant en limburg  
\* praktijktoepassingen in amsterdam \* cas-  
tricum \* den bosch en \* londen \* de computer  
als hulpmiddel bij onderzoeken in de buurt \*  
cad en de bewoner \* interview met a.cornax \*  
geautomatiseerde ruilsystemen \* de computer en  
inkomensonderzoek \* reproductie- en auteurs-  
recht \* ervaringen met fira \* overzicht stan-  
daardprogrammatuur \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \* \*

## INHOUD

pag.

- 3 Ten geleide
- 5 Introductie-kursussen: werken op micro's
- 12 Standaard-software en de ontwikkeling van specifieke software
- 19 Dokumentaire dienstverlening en de computer
- 23 Kommentaar: Innovatie nu?
- 24 De computer als onderzoeksinstrument
- 27 CAD en de bewoner
- 29 Geautomatiseerd woningruilen
- 30 Geautomatiseerde ruilsystemen
- 32 Ondersteuning van automatisering in Londen
- 34 Praktijkvoorbeeld Londen
- 35 Praktijkvoorbeeld Castricum
- 37 Praktijkvoorbeeld Amsterdam
- 41 Computers bij ontwikkelingsproject WAO/AAW
- 44 De FIRA, automatisering en Viditel
- 48 Databanken en auteursrecht

## TEN GELEIDE

Dat automatisering binnen het opbouwwerk grote belangstelling geniet is zonneklaar. Het blijkt bijvoorbeeld uit druk bezochte bijeenkomsten georganiseerd door Marge, Grote Broer en het Samenwerkingsverband Informatienetwerken van het Platform Opbouwwerk.

Een aantal van de in dit nummer opgenomen artikelen zijn samenvattingen of bewerkingen van inleidingen die tijdens de door het S.V. georganiseerde bijeenkomst "Opbouwwerk en de digitaalmarkt" op 14 december vorig jaar zijn gehouden (t.w. de inleidingen van Christine Lie, Marinus Kremers, Bert Bruin, Paul Tambach, Fred Visser, Peter Crutchfield en Iggy Mascaranhus). Het volledige verslag van deze bijeenkomst komt binnenkort beschikbaar.

De naamgeving van het S.V. geeft de invalshoek die enige jaren geleden gekozen is weer. De mogelijkheden van de informatie-technologie, zo was het uitgangspunt, kunnen aangewend worden om de informatiestroom, die binnen opbouwwerkprocessen een belangrijke rol speelt, beter te laten verlopen.

Het enige jaren geleden door het Platform Opbouwwerk genomen initiatief om tot een landelijk informatienetwerk te komen is ondertussen op aandringen van WVC verbreed tot een stuurgroep, waarin naast het Platform het NIMO, de Werkplaatsen Opbouwwerk, Gamma, de Werkgroep 2000 en twee waarnemers van WVC plaats hebben genomen. Binnen dit experiment is voorzien in een informatie-aanleverings- en -toetsings-functie voor het samenwerkingsverband, dat voor deze gelegenheid formeel uiteenvalt in een groep deelnemers met het predikaat "experiment lokatie", die de benodigde apparatuur en programmatuur door WVC gefinancierd krijgen en een groep "spontane" deelnemers.

Overigens lijkt de vaart nu enigszins uit dit experiment; zie ook het commentaar elders in dit nummer.

Het uitwissen en opvragen van informatie middels een elektronisch netwerk is een van de potentiële kansen die de informatie-technologie biedt.

Andere liggen op het "instellings-interne" en het uitvoerend werkvlak.

Er is al programmatuur op de markt die op beide vlakken kan worden toegepast. Het gaat om standaard-programmatuur die in sommige gevallen bij aankoop gebruiksklaar is en in andere gevallen een raamwerk levert voor meer specifieke toepassingen. Het artikel van Fred Visser geeft o.a. een overzicht van deze programmatuur.

De praktijkverhalen in dit nummer gaan voornamelijk over toepassing van deze programmatuur. Uit de verhalen blijkt dat dit op twee niveaus moeilijkheden kan geven: het niveau van bediening van apparatuur en omgang met programmatuur, en het niveau van inpassing in de werkwijze van een organisatie.

De meningen over hoe dit laatste het beste kan gebeuren lopen sterk uiteen. Tijdens de genoemde "Digitaalmarkt" hield de heer Balvert van een groot organisatie-adviesbureau een inleiding waaruit bleek dat op het betreffende bureau de "min-of-meer-gecontroleerde chaos-methode" wordt gehanteerd. Anderen propageren een meer gestructureerde aanpak. Hoe en waar deze programmatuur rechtstreeks door bewonersgroepen kan worden gebruikt, is ook nog grotendeels onduidelijk.

De ontwikkeling van specifieke, niet standaard computer-toepassingen verkeert in een zeer pril stadium. Wat dit betreft is er een parallel met de volgorde waarin men leert lopen en hollen. Hoe deze ontwikkeling verder van de grond moet komen is een open vraag. Kommerciële "software-houses" zijn over het algemeen weinig geneigd zich het hoofd te breken over programma's waarvan niet van te voren een grote afzet verzekerd is. Wellicht dat hier en daar - onder afnemend gehoon - opererende computer-fanatici de ontwikkeling in gang kunnen houden.

Op alle hierboven genoemde, en andere, niet genoemde probleem-gebieden wordt op dit moment ervaring opgedaan. Bij de ene instelling meer dan bij de andere.

Uitwisseling van die ervaring binnen het samenwerkingsverband, zoals tijdens "de Digitaalmarkt", kan wellicht voorkomen dat we aan het broeden zijn op een mechanisme dat het voortbewegen van een slee vergemakkelijkt.

Hans Pasker

## INTRODUKTIE-KURSUSSEN: WERKEN MET MICRO'S

In september en oktober 1984 heeft het Werkcentrum Opbouwwerk Zuid-Oost Nederland een viertal introductiekursussen georganiseerd (twee in Limburg en twee in Noord-Brabant) voor mensen, die in dienst zijn bij instellingen voor sociaal-cultureel werk en opbouwwerk. In totaal hebben aan deze vier introductiekursussen 67 personen deelgenomen: 12 vrouwen en 55 mannen.

Het was een zeer gemeleerd gezelschap, waarvan sommigen in hun dagelijks werk al met computers van doen hadden, maar de meesten beschouwden worden als "computer-analfabeet". Die gemeleerdheid kwam ook tot uitdrukking in de functies van de deelnemers binnen het sociaal-cultureel en opbouwwerk: sekretariaatsmedewerker, financieel administrateur, opbouwwerker, buurthuiswerker, directeur, (financieel) konsulent en docent aan sociaal-pedagogische opleidingen.

De deelnemers hadden het volgende gemeen:

Men wilde kennis maken met de micro-computer. Men was nieuwsgierig hoe zo'n ding werkt. Men wilde er zelf mee werken. Men wilde - zoals een kursusdeelnemer het uitdrukte - een realistischer beeld krijgen. Men wilde zich bovendien oriënteren met betrekking tot de concrete toepassingsmogelijkheden. Wat kan er in je dagelijks werk wel en niet mee? Wat zijn de gebruiksmogelijkheden voor

- de sekretariaatssector?
- de financiële administratie?
- het onderbouwen van het beleid/ondersteuning van het management?

Maar ook: wat zijn de gebruiksmogelijkheden voor inhoudelijke werkzaamheden zoals:

- belangenbehartiging
- sociaal-educatieve activiteiten
- informatieverschaffing.

De plaats van de cursussen binnen het beleid van het WOZON

Deze cursussen maken deel uit van het beleid dat het WOZON (in het kader van haar taakopdracht nl. werk- en methodiek-ontwikkeling) voor het themaveld "welzijnswerk en automatisering" heeft uitgestippeld. De eerste discussies rond dit thema zijn binnen het WOZON medio 1982 gevoerd, naar aanleiding van het initiatief van het NIMO en het Platform Opbouwwerk om een projectvoorstel uit te werken met betrekking tot "automatisering van gegevensbestanden in het opbouwwerk".

De voorbereiding van de introductiekursussen

Voordat het definitieve programma van de introductiekursussen werd vastgelegd, hebben wij de volgende stappen gezet:

- a. we hebben het kader geschetst waarbinnen wij reële toepassingsmogelijkheden zien voor het gebruik van een computer binnen het welzijnswerk
- b. we zijn op zoek gegaan naar praktijkvoorbeelden
- c. we hebben gepeild of er onder welzijnswerkers belangstelling voor een introductiekursus bestond; een cursus waar het accent zou liggen op het inzicht krijgen in de gebruiksmogelijkheden van dergelijke apparatuur.

De voorbereiding: schets van reële toepassingsmogelijkheden

Tijdens de voorbereiding hebben wij onze opvattingen over het buurtgericht welzijnswerk als vertrekpunt genomen. Buurtgericht welzijnswerk typeren wij als welzijnswerk dat:

- de buurtsituatie als vertrekpunt neemt
- erop gericht is vanuit de ervaringen van de bewoners doelgericht aan veranderingen in die buurtsituatie te werken
- gedragen wordt door buurtbewoners, vrijwilligers en beroepskrachten
- werkt met wisselende doelgroepen afhankelijk van de gesignaleerde problemen

Een ander vertrekpunt was onze opvatting dat de computer een hulpmiddel is dat een bijdrage levert aan de kwaliteitsverbetering van het uitvoerende welzijnswerk. Naar onze opvattingen gaat het dan primair om een hulpmiddel in handen van bewonersgroepen en beroepskrachten; om een hulpmiddel dat de positie van die bewonersgroepen en het uitvoerende welzijnswerk mee kan helpen versterken.

In deze lijn doordenkend, formuleerden wij onze opvattingen met betrekking tot de konkrete toepassingsmogelijkheden van dit hulpmiddel binnen het uitvoerend welzijnswerk. De computer - opgevat als een hulpmiddel met specifieke eigenschappen - dient dan een ondersteunende rol te spelen bij het kwalitatief uitbouwen van onder meer de volgende functies van het buurtgericht welzijnswerk:

### 1. de computer en de functie belangenbehartiging

Een voorbeeld:

Een actiegroep "huurdersbelangen" in een renovatiewijk kan met behulp van de computer allerlei alternatieven doorrekenen. Wensen van huurders kunnen onmiddellijk vertaald worden in konekwenties voor bijvoorbeeld de huur van de te renoveren woning, de gasrekening enz. Voor huurders wordt zichtbaar welke konsekwenties hun verlangens uiteindelijk hebben voor het beschikbare gezinsbudget. Dit voorbeeld laat twee voordelen zien:

- Huurders zijn met behulp van de computer in staat "betaalbare" renovatieplannen aan te dragen/af te dwingen.
- Het besluitvormingsproces wordt kwalitatief verbeterd.

Nog een voorbeeld:

De computer gekoppeld aan een landelijke databank. Actiepunt is: "Welke huur moet betaald worden, gezien het geldende puntensysteem?" We gaan er vanuit dat de betreffende databank gegevens bevat zoals de landelijke normen en richtlijnen, maar ook verbijzonderingen naar de provinciale en plaatselijke situatie. Koppeling van de computer aan deze databank stelt de plaatselijke actiegroep in staat de individuele huurderssituatie aan deze beschikbare gegevens te toetsen. Het is dan mogelijk om per wooneenheid aan te geven of de berekende huurprijs korrekt is, op welke punten afgeweken is, welke stappen ondernomen moeten worden om de juiste huurprijs in rekening gebracht te krijgen. Met behulp van een printer kan deze informatie ter plekke schriftelijk overhandigd worden. Het is zelfs mogelijk een met deze specifieke gegevens ingevuld standaard-bezwaarschrift geprint en al aan de om advies vragende huurder mee te geven.

### 2. De computer en de functie edukatie

Een voorbeeld:

Computerondersteund onderwijs wordt steeds meer een normaal verschijnsel, zeker nu het vak burgerinformatika onderdeel gaat uitmaken van het reguliere onderwijs. Daarbij sterk gestimuleerd door het informatika stimuleringsbeleid van de regering. De onderwijswereld toont duidelijk aan dat de leraar niet door video en computer te vervangen is. Persoonlijke begeleiding van de leerling blijft noodzakelijk. De praktijk toont aan dat de computer een goed hulpmiddel blijkt te zijn bij het zelfstandig verwerken van de oefenstof - nadat deze door de leraar is uitgelegd - en wel in het eigen tempo van de betreffende leerling.

Het (zelf ervarend) leren is een kernactiviteit, onlosmakelijk verbonden aan het uitvoerend welzijnswerk. Als de computer binnen het onderwijs een duidelijke ondersteunende rol kan vervullen, waarom dan niet binnen de (basis-)educatie, binnen de edukatieve activiteiten van de uitvoerende welzijnswereld?

### 3. de computer en de functie informatieverschaffing en dokumentatie

Een voorbeeld:

Het (doen) informeren van buurtbewoners omtrent de ontwikkelingen die de woon-, werk- en leefsituatie (zullen gaan) beïnvloeden, is een belangrijke kernactiviteit van het buurtgericht welzijnswerk.

Op allerlei manieren en met behulp van diverse middelen wordt aan deze informatiefunctie gestalte gegeven. We kennen gezondheidswinkels, onderwijswinkels, wijkvoorlichtingsbureaus voor de stadsrenovatie, enz.; informatie- en documentatiecentra, die allen themagericht werken. Het uitvoerende welzijnswerk informeert buurtbewoners met behulp van stencils, folders, wijk- en buurtbladen. Energieverslindend en tijdrovend werk gaat daaraan vooraf.

"Welke mogelijkheden bieden de huidige ontwikkelingen op het gebied van de informatika technologie ons?", vroegen wij ons nieuwsgierig af. Bij akties rond thema's als milieuvervuiling (Gif in de wijk!), activiteiten/akties in het kader van het scheppen van eigen werkgelegenheid of in het kader van de inkomenssituatie van uitkeringsgerechtigden blijkt nogal eens een informatie-achterstand. Het gebruik van een computer en koppeling aan landelijke databanken verkleinen deze informatie-achterstand en kan de balans in een "gelijk geïnformeerd zijn" doen veranderen.

Samenvattend kunnen wij zeggen, dat wij, redenerend vanuit de inhoudelijkheid van het uitvoerende welzijnswerk in de konkrete plaatselijke situatie, een schets ontwikkeld hebben, waarbinnen wij reële toepassingsmogelijkheden zagen voor de ondersteunende functie van de computer binnen het welzijnswerk. Wij hebben ons daarbij heel pragmatisch opgesteld. De ontwikkelingen op het gebied van de kantoorautomatisering overtuigden ons reeds eerder van de toepassingsmogelijkheden van de computer binnen de ondersteunende functies zoals het sekretariaat en de financiële administratie.

### De voorbereiding: op zoek naar praktijkvoorbeelden

Een volgende stap tijdens de voorbereiding van de introductiekursussen was het zoeken naar praktijkvoorbeelden. Deze zoektocht leverde een schat aan ontwikkelingen en praktijktoepassingen op:

- Scholen schaffen om diverse redenen computers aan; hierbij sterk gestimuleerd door het informatica-stimuleringsplan. Leerlingen worden binnen het vak "burgerinformatika" vertrouwd gemaakt met de gebruiksmogelijkheden van de computer. Centraal staat dan het ontwikkelen van kennis en vaardigheden die elke burger nodig heeft om informatiesystemen, waarmee deze in het dagelijks leven te maken heeft, te kunnen hanteren.
- Het tweewegkabel-experiment in Zuid Limburg brengt straks het welzijnswerk via de kabeltelevisie "bij U in huis". Op edukatief gebied gaat onder meer de Open Universiteit het zogenaamde "huiskameronderwijs" op het terrein van het onderwijs en de volwassenenedukatie ordenen. Daarnaast wordt o.a. een informatief en edukatief projekt uitgewerkt voor niet-aktieven. Hierbij wordt eraan gedacht gerichte programma's aan te bieden rond de thema's: edukatie, informatie t.b.v. startende ondernemingen, voorzieningen t.b.v. mensen zonder werk, vrijwilligerswerk, sociale wetgeving, voorlichting aan schoolverlaters.
- De JOINT heeft sinds januari 1982 een geautomatiseerd registratieprojekt.

- De FIRA heeft een omvangrijk informatiesysteem ontwikkeld, dat deels via Viditel toegankelijk wordt.
- De Stuurgroep Informatienetwerken onderzoekt de mogelijkheden van een landelijk informatienetwerk t.b.v. het sociaal-cultureel werk en het opbouwwerk.

De zoektocht naar praktijkvoorbeelden, leverde ons de zekerheid op, dat, wanneer wij een introductiekursus "Werken met micro-computer" zouden aanbieden, wij in staat zouden zijn concrete toepassingsmogelijkheden te laten zien zowel wat betreft de "ondersteunende sektor" (sekretariaat, financiële administratie) als wat betreft de "inhoudelijke, uitvoerende sektor".

#### De voorbereiding: het peilen van de belangstelling

Toen we er zeker van waren een dergelijke introductiekursus ook waar te kunnen maken, restte er nog een vraag: "Bestaat er wel voldoende belangstelling voor?".

Om deze belangstelling te peilen kondigden wij op 20 april 1984 in een wervingsbrief, die gestuurd werd naar alle Limburgse instellingen voor plaatselijk sociaal-cultureel en opbouwwerk, aan dat in augustus of september een cursus "Werken met micro-computer" georganiseerd zou worden. Na overleg met D'n Bussel (begeleidingsorganisatie) werd op 6 juni 1984 een soortgelijke brief naar de Noord-Brabantse plaatselijke welzijnsinstellingen verstuurd.

Om organisatorische redenen (twee kuristen achter 1 computer) hebben we het maximale aantal deelnemers voor een cursus op 16 vastgesteld. In Limburg kwamen 34 reserveringen binnen; in Noord-Brabant liefst 53. Hierop werd besloten zowel in Limburg als in Noord-Brabant twee cursussen te organiseren.

#### Doelstellingen van de introductiekursussen

De door WOZON ontwikkelde introductiekursussen hebben tot doel:

1. De deelnemers met de micro-computer te confronteren. Door de deelnemers achter de computer te zetten en met deze apparatuur te laten "stoeien", verdwijnen de zgn. koudwatervreesverschijnselen en ontdekt men dat de computer evenzeer een hulpmiddel kan zijn (zoals de telefoon, pen, papier, stencilapparaat).
2. De deelnemers inzicht te laten krijgen in de gebruiksmogelijkheden van de micro-computer; hen zowel de mogelijkheden als de beperkingen te laten ontdekken m.b.t.:
  - inhoudelijke activiteiten
  - ondersteunende activiteiten (sekretariaat, financiële administratie)
  - onderbouwen van het (instellings)beleid.
3. Discussie omtrent de gevolgen van de automatisering voor het welzijnswerk uit te lokken.

De bedoeling van de cursus is niet om een sfeer op te roepen "de computer moet", maar om te laten zien wat de computer kan. Op basis van de opgedane inzichten kunnen de deelnemers later bekijken of een computer binnen de instelling wel wenselijk is en zo ja, wat men er exact mee wil.

#### De introductiekursussen: het programma

De introductiekursus omvatte vier aaneengesloten dagen.

Tijdens de eerste twee dagen werd gewerkt op een IBM personal computer. Na een eerste introductie van het apparaat en eerste vingeroefeningen, werden brokjes theorie over de werking van de computer afgewisseld met oefeningen. Tijdens deze dagen werd achtereenvolgens gewerkt met:

- database-programma's/kaartenbakprogramma's (pfs FILE en pfs REPORT).
- Het betreft: zelf kaarten ontwerpen, kaarten invullen, zoekopdrachten



geven, de resultaten afgeven via een printer. In Noord-Brabant is onder meer geëxperimenteerd met de registratiekaarten van de Stichting Opbouwwerk Eindhoven. Door de verbeterde analyse-mogelijkheden, blijkt een daadwerkelijke bijdrage geleverd te worden aan de kwalitatieve verbetering van de interne beleidsontwikkeling en de projectuitvoering.

Tevens wordt duidelijk dat de befaamde "sociale kaarten" nu pas echt voor beleidsontwikkeling aangewend kunnen worden.

Een andere toepassingsmogelijkheid is dat - door de verbeterde analyse-mogelijkheden - self-survey-methoden beter toegepast kunnen worden en minder tijdrovend zijn tijdens de verwerkingsfase van dat onderzoek.

- tekstverwerking (wordstar en easy-rider)

Het betreft: intikken van de tekst, die tegelijkertijd op het scherm zichtbaar wordt en in het gegevensbestand wordt vastgelegd. Met behulp van het tekstverwerkingsprogramma kan men deze tekst gaan manipuleren. Blokken tekst kunnen verplaatst worden, de lay-out kan veranderd worden via verandering van de kantlijn, spellingscontrole is mogelijk, enz.

- koppeling database-programma's aan tekstverwerking

Adressen, opgenomen in het database-programma, kunnen gekoppeld worden aan standaard-brieven, opgenomen in het tekstverwerkingsprogramma. Zo ontstaat de mogelijkheid van mailing: het versturen van op naam gestelde brieven.

- financiële analyse/spreadsheets (multi-plan)

Dit programma is vooral bruikbaar voor financiële analyse, zoals het maken van budgetten en prognoses.

Er bestaat ook het programma "Lotus Symfonie", dat zelfs de mogelijkheid biedt van database, tekstverwerking, spreadsheets ineen. Het voordeel is dat alle gegevens toegankelijk zijn voor de verschillende faciliteiten, zodat het invullen en wijzigen van gegevens veel sneller kan gebeuren. Dit houdt wel in dat het centraal geheugen van de computer natuurlijk groter dient te zijn.

Tijdens de laatste twee dagen van de cursus lag het accent op het kennismaken met toepassingsmogelijkheden binnen het "inhoudelijk, uitvoerend welzijnswerk". Tijdens deze dagen werd gewerkt op de Philips 2000 en was er een verbinding met Viditel.

Met het Viditel-systeem kan iedere abonnee een centrale computer bellen voor informatie, die vervolgens op het scherm van de aangesloten monitor/televisietoestel zichtbaar wordt. Het opzoeken van de gewenste informatie kan met behulp van vier indexen geschieden.

Andere service-mogelijkheden van Viditel zijn:

- De rubriek "Nieuw in Viditel", die o.a. actuele informatie geeft.
- De Vidibus voor het verzenden en ontvangen van berichten.
- Vidipoort waarmee via de Viditel-computer verbindingen tot stand gebracht worden met externe computers/databanken. Voorbeelden daarvan zijn:
  - koppeling op het Parac (Parlementair Automatiserings Centrum), vooral parlementair nieuws (van toespraken tot wetsontwerpen)
  - koppeling op Educatel. Educatel bevat een groot aantal edukatieve programma's, die tegen betaling - bijv. op het kassettebandje van de Philips 2000 - ingelezen kunnen worden
  - koppeling op Medicateel, een databestand dat opgebouwd wordt ten behoeve van huisartsen, apothekers en specialisten, waarin de meest actuele informatie met betrekking tot geneesmiddelen is opgenomen.

In het verlengde van het Viditel-systeem werd het FIRA-experiment (sociale raadslieden) gedemonstreerd. Het bestand van de documentatie-

dienst van de FIRA wordt op Viditel gezet. Via dit projekt gaat de FIRA de gegevens die zij via Viditel aan de aangesloten abonnees beschikbaar stelt ook toegankelijk maken voor hulpverleners zoals ombudsleden, wijkcentra, huisartsen, etc. Dit programma-onderdeel illustreerde op voortreffelijke wijze hoe arbeidsintensief het opbouwen, bijhouden en aktualiseren van een databestand is.

Zijn dergelijke bestanden eenmaal tot stand gekomen, dan zullen zij een waardevolle funktie vervullen voor de door het buurtgericht welzijnswerk te vervullen funkties zoals belangenbehartiging, (basis)educatie, informatieverschaffing en dokumentatie.

Tijdens dit onderdeel werd kennis gemaakt met de Philips 2000. Via Educatel opgeroepen programma's "Hallo Chris 1, 2 en 3" werd de kursisten duidelijk gemaakt hoe deze computer werkt (wat hij kan, hoe het toetsenbord werkt, de betekenis van de tekens op de toetsen, het laden van programma's). Vervolgens werd gewerkt met taal- en rekenprogramma's. Dit onderdeel werd afgesloten met het laten zien hoe binnen het V.J.V. te Roermond de Philips 2000 gebruikt wordt voor hun cursus "burgerinformatika" en andere edukatieve toepassingen binnen alfabetisering en Open School.

Analyse van de door de deelnemers ingevulde evaluatieformulieren levert het volgende beeld op:

- De kursussen worden positief beoordeeld. De deelnemers geven aan dat hun inzichten in de gebruiksmogelijkheden van de computer (zowel wat betreft de mogelijkheden als de onmogelijkheden) is vergroot. Er zijn "schellen van de ogen gevallen", "nieuwe verrassende mogelijkheden ontdekt", vooroordelen afgebroken, kortom men heeft het gevoel meer met beide benen op de grond te staan. De computer blijkt een hulpmiddel te zijn!
- Door het volle programma en de vele nieuwe indrukken, is de derde doelstelling nl. de discussie over de gevolgen van de automatisering minder uit de verf gekomen. "Niet erg", oordeelde een deelnemer, "die discussie begint nu pas op gang te komen". (Hij is inmiddels daarin bevestigd. Het Marge-kongres en de op 11 januari 1985 in De Meervaart te Amsterdam gehouden konferentie "Baas over de computer" hebben inmiddels ruimschoots in deze lakune voorzien).
- Duidelijk wordt aangegeven dat de ontwikkelingen op het gebied van het sekretariaat en de financiële administratie ver gevorderd zijn. Zichtbaar wordt tevens dat op het terrein van het inhoudelijke, uitvoerende welzijnswerk de ontwikkelingen nog in de kinderschoenen staan. De edukatieve toepassingen zijn nog het verst ontwikkeld.

Ongeveer 3/4 van de deelnemers is op dit moment al bij een automatiseringsdiskussie binnen de instelling betrokken of verwacht dat binnen korte tijd deze diskussie binnen de eigen instelling op gang zal komen. 1/4 van de deelnemers geeft aan tot de konklusie te zijn gekomen, dat de instelling te klein is om een computer aan te schaffen. Een ander resultaat van de cursus is, dat een instelling duidelijk te kennen geeft dat onder invloed van de introductiekursus een stafvoorstel tot automatisering, dat reeds aan het bestuur ter bekrachtiging was voorgelegd, is ingetrokken. In het stafvoorstel zullen de tijdens de cursus opgedane inzichten eerst nog verwerkt worden.

Het welzijnswerk staat aan de vooravond van een automatiseringsproces, zo is onze konklusie. Het hoogste scoorde de behoefte aan gedegen informatie en advies tijdens het automatiseringsproces.

Konkreet werd gevraagd om:

- hulp bij de automatiseringsdiskussie/invoering van de automatisering
- hulp bij het interne onderzoek om vast te stellen of automatisering al dan niet wenselijk is

- informatie en advies over de hardware en software
- bemiddeling bij aanschaf van de hardware en software.

Vervolgens scoorde de behoefte aan bij- en nascholing hoog. Gevraagd werd om specifieke cursussen op het gebied van database-programma's, tekstverwerking en financiële analyse.

Daarna kwam de behoefte aan het oprichten van een "gebruikersgroep" waarbinnen het aksent zou komen te liggen op automatiserings- en toepassings-ervaringen.

De wenselijkheid van het ontwikkelen van een databank ten behoeve van het uitvoerende welzijnswerk/opbouwwerk, waarin actuele informatie enz. opgeslagen is, werd als daaropvolgende "urgentie" aangewezen. Een ander punt waar aandacht voor werd gevraagd is het ontwikkelen van software/aanpassen van bestaand software aan de wensen en behoeften van het uitvoerende welzijnswerk.

#### Het vervolg op de introductiekursussen

In Limburg is inmiddels een provinciale projectgroep van start gegaan waarin zitting hebben het WOZON, BOWL (begeleidingsorganisatie), de Mikojel-Academie/Sociale Academie (aangewezen als speerpuntsschool), het Service Buro voor het Jeugd- en Jongeren-Werk, het Provinciaal Centrum voor Maatschappelijk Werk en twee instellingen voor uitvoerend sociaal-kultureel en opbouwwerk. Contacten zullen nog worden gelegd met het provinciale bureau voor de Gezinszorg. Binnen deze projectgroep zijn prioriteiten gelegd bij:

- het ontwikkelen van een check-list ten behoeve van instellingen, die aan het begin van de automatiseringsdiskussie staan
- een inventarisatie van de actuele stand van zaken wat betreft de huidige witte vlekken, de beginnende initiatieven tot automatisering en de situaties, waarbinnen reeds geautomatiseerd is.

Kortom, de stand van zaken dient inzichtelijk gemaakt te worden.

Gepleit wordt voor een brede inventarisatie - eventueel met behulp van studenten van de Mikojel-Academie/Sociale Academie - die minimaal de aangesloten instellingen van BOWL, PCMW, Service Buro voor het Jeugd- en Jongerenwerk en de Gezinszorg omvat.

Op basis van het verkregen inzicht zal vervolgens gewerkt worden aan:

- Het entameren van overleg tussen instellingen, die reeds ervaring hebben opgedaan met betrekking tot automatisering. Op basis van ervaringsuitwisseling kan voorkomen worden dat iedereen telkens het wiel uitvindt. Op basis van praktijk-knelpunten kan gewerkt worden aan het verder ontwikkelen van de eigen inzichten en kan het thema "welzijnswerk - automatisering" inhoudelijk verder gebracht worden.
- Daarnaast zullen gerichte bij- en nascholingsprogramma's ontwikkeld worden voor beginners/gevorderden (op basis van vooraf onderzochte wensen en behoeften). De Mikojel-/Sociale Academie's zullen bij deze bij- en nascholingsprogramma's w.s. een belangrijke rol spelen.
- Tevens zal gewerkt worden aan het vanuit de behoefte van het welzijnswerk (laten) ontwikkelen van soft-ware-programma's.

In Noord-Brabant hebben we, tijdens de discussie met D'n Bussel, een soortgelijk actieprogramma ontwikkeld. Het is de bedoeling dat dit programma in januari 1985 op institutioneel niveau wordt bekrachtigd.

De eerste - moeizame - stappen op een weerbarstig, maar uitdagend aandachtsveld zijn gezet!

Marinus Kremers  
 WOZON, Postbus 521, 6130 AM Sittard,  
 tel. 04490-13912.

## STANDAARDSOFTWARE EN DE ONTWIKKELING VAN SPECIFIEKE SOFTWARE

Op de bijeenkomst van 14 december 1984 "Opbouwwerk en de digitaalmarkt" hebben zo'n 100 mensen uit het opbouwwerk kennisgemaakt met de mogelijkheden van de computer als hulpmiddel bij hun werkzaamheden. In bijna alle bijdragen aan deze 'lezingen en demonstratie-dag' werd een aantal standaard computerprogramma's genoemd of beschreven waar nu al veel gebruik van wordt gemaakt in het opbouwwerk in Nederland en Engeland.

Een overzicht van deze - ook zonder enige kennis van programmeren te gebruiken - programma's geef ik hieronder.

Bij de overweging om een computer aan te schaffen is het noodzakelijk eerst een inventarisatie te maken van de huidige activiteiten van de functionarissen en de organisatie.

In eerste instantie komen vooral de meer routinematige, veel voorkomende activiteiten komen voor automatisering in aanmerking. Verder moet je enig inzicht hebben in de werkwijze van een computer en de mogelijkheden ervan, teneinde een volgende stap te kunnen zetten, namelijk: een inschatting van de groei aan activiteiten en dan weer met name die activiteiten die voor automatisering in aanmerking komen. Dat laatste is een moeilijke, maar toch belangrijke zaak. Veel computersystemen zijn bij aanschaf slechts afgestemd op de huidige behoeften en houden geen rekening met een mogelijke groei daarin. Als er iets blijkt te zijn dat groeit, dan zijn het de gebruiksmogelijkheden van de computer wel en het inzicht van de gebruiker daarin!

Een goede advisering is een noodzakelijke voorwaarde. Dat je je dan niet alleen laat adviseren door de verkoper van de computer of het computerprogramma spreekt voor zich.

### Standaard computerprogramma's

Er zijn een aantal over de hele wereld bekende computerprogramma's die in praktisch elke organisatie toegepast worden of kunnen worden. Ook in het opbouwwerk is toepassing en gebruik ervan nu al mogelijk. De aanschafprijs hoeft niet ontzettend hoog te zijn, integendeel. Er zijn computers waar dit soort software in de aanschafprijs inbegrepen is. Op die manier koop je niet een "lege" computer waarnaast je de daarop werkende computerprogramma's moet kopen, maar koop je een totaalpakket waarmee je direkt aan de slag kunt.

### 1. tekstverwerking

Dit artikel is geschreven met behulp van een micro-computer die speciaal voor dat doel geladen werd met een tekstverwerkingsprogramma, in dit geval het programma "Wordstar". Andere programma's hebben namen als "Perfect Writer", "Spellbinder", enz. In principe gebruik je de computer op dat moment als typemachine. De tekst wordt ingetikt (in de computerwereld wordt dat "inkloppen" genoemd) en verschijnt op het beeldscherm. Het voordeel is dat je in de tekst onbeperkt kunt wijzigen, steeds door kunt gaan met tikken (automatisch naar elke volgende regel gaat) en geen papier hoeft te wisselen. Stukken invoegen of weghalen, gedeelten tekst verplaatsen, uit andere teksten stukken invoegen enz., tot de tekst inhoudelijk helemaal naar je zin is, kan steeds weer door het geven van enkele kommando's. Dan komt de uiteindelijke vormgeving, de lay-out en ook hier kun je naar eigen voorkeur van lettertype wisselen, letters dik laten drukken, kantlijnen veran-

deren, tekst centreren, regelafstand wijzigen enz. enz. Met behulp van additionele programma's kunnen voor artikelen, nota's, rapporten, boekwerken enz. automatisch bijbehorende inhoudsopgaven en het trefwoordenregister en notenapparaat geleverd worden. Vooral voor mensen die regelmatig in een tekst nog wat willen of moeten veranderen zijn al deze faciliteiten een uitkomst. Brieven, rapporten enz. blijven opgeslagen in voor de computer steeds weer terug te halen vorm, bijvoorbeeld op floppy disks en kunnen opnieuw gekopieerd gewijzigd enz. worden. Een overpulende burola kan tot het verleden behoren, vooral wanneer je gebruik maakt van een databaseprogramma.

### 2. databaseprogramma's

Een databaseprogramma is een helaas wat minder snel te behandelen en te gebruiken standaardprogramma. Toch doe ik het hier, want met name dit programma kan van veel nut zijn voor werkers en organisaties. Op de bijeenkomst kwamen bijvoorbeeld al de mogelijkheden naar voren van het analyseren van sociale kaartgegevens, tot en met het maken van verzendlijsten. Het gaat hierbij om het opslaan en op verschillende wijzen bewerken van gegevens. Bij de adressenlijsten en het sorteren op naam en/of postcode is dit duidelijk. Een andere toepassingsvoorbeeld komt uit een handboek voor het werken met het programma DBaseII van Pim Oets.

"En zo kan een politieke partij, die op zoek is naar bestuursleden in een ommezien beschikken over brieven en enveloppen, voorzien van naam, adres, postcode, woonplaats van mogelijke kandidaten die langer dan een jaar lid zijn, van onbesproken gedrag zijn, ouder dan 25 jaar, maar jonger dan 65 jaar, trouw de vergaderingen bezoeken, minder dan 40 uur werken, academisch gevormd zijn, over bestuurlijke ervaring beschikken en hun contributie betaald hebben". In dit dBaseprogramma kunnen nog eens zo'n 20 extra criteria eraan toegevoegd worden. Laten we hopen dat de leden van die politieke partij weten dat hun partij al deze gegevens van ze bijhoudt.

Dit alles en nog veel meer kan er worden bijgehouden door met computers werkende organisaties. Het hier beschreven databaseprogramma is te koop voor een kleine tweeduizend gulden.

In het het welzijnswerk is dit standaardprogramma op dit moment zeker toepasbaar.

De sociale kaart is een prima voorbeeld van een berg aan informatie waar helaas meestal één keer veel tijd aan is besteed, die verder niet of slecht bijgehouden is en waar misschien nooit meer naar om gekeken wordt. Waarom niet? Ach, omdat het zoveel werk is, omdat het zo'n saai werk is, omdat je, als je het niet bijhoudt er niets aan hebt en bijhouden is zoveel en saai werk (vrij naar There's a hole in the Bucket). Met een database-programma is het minder werk. Of het niet saai is ligt aan de persoonlijke voorkeur, maar zelfs dan is het in ieder geval minder lang saai.

Een laatst toepassingsmogelijkheid van bijvoorbeeld het programma dBaseII is het verwerken van eenvoudige onderzoeken. Net zoals je in een gegevensbestand met de functie van adressenlijst, naam, adres en woonplaats invult, kun je in dBaseII een gegevensbestand opzetten waarin de antwoorden op de vragen van een enquête worden verwerkt. Op die manier kun je vele toepassingsmogelijkheden realiseren met behulp van een computerprogramma.

### 3. rekenprogramma's

Rekenen in welzijnswerk. Ook dat is nodig. Uiteraard heeft iedere penningmeester zijn zakrekenmachine bij de hand, evenals de buurthuiswerkers, die de kas van de verschillende clubs moeten bijhouden of controleren. En dan is er uiteraard in veel buurthuizen een bar, en

daarmee alle administratieve handelingen die verricht moeten worden om een klein tot middelgroot horecabedrijf te runnen.

De standaardprogrammatuur op dit gebied is al erg gevarieerd. Boekhoudprogramma's, voorraadadministratie-programma's, programma's om begrotingen te maken e.d. zijn op dit moment al snel bruikbaar te maken voor organisaties in de non-profitsector. We vinden ze onder namen als "Visicalc", "Supercalc", "Multiplan" enz. Ervaringen hiermee worden op dit moment bijvoorbeeld opgedaan in het NIMO, waar de eigen salarisadministratie nu al met behulp van zo'n programma gedaan wordt. Maar ook in de kleinere welzijnsinstellingen zijn er al die hun begrotingen maken met behulp van zo'n spreadsheet-programma. In feite bestaat het programma uit een erg groot uitgevallen werkvel met rijen en kolommen. Daarin kun je cijfers invullen, maar ook formules. Stel je voor je hebt een lange rij cijfers en de uitkomst van de optelling ervan dient weer bij diverse andere berekingen. Als je alle berekingen gedaan hebt, en er moeten dan weer cijfers in de eerste kolom gewijzigd worden, dan kun je weer helemaal overnieuw beginnen. Niet met zo'n spreadsheet programma; je wijzigt de cijfers, geeft een commando en alle totalen zijn herberekend met de nieuwe gegevens.

#### 4. planningsprogramma's

Het zorgvuldig vooraf plannen van projecten die een langere termijn bestrijken is iets dat tot nu toe niet eenvoudig te doen was.

Planning in welzijnskringen, wordt al snel geïdentificeerd met welzijnsplanning en de bureaucratische rompslomp waarin die uitgemond is. Verder hoor je wel de kreet, dat het werken met mensen aan menselijke problemen niet te plannen is.

Je werkt nu eenmaal in een uitermate complexe situatie, waarbij zoveel factoren een rol spelen, die je zo moeilijk in kunt schatten, dat je vooraf nu eenmaal niet kunt weten welke moeilijkheden zich voor zullen doen en dus valt het niet te plannen.

Het niet op de hoogte zijn met de planningstechnieken en de toepassing ervan speelt hierbij uiteraard een rol en misschien ook de negatieve waardering van het woordje techniek in sommige welzijnskringen. Toch is het uitermate belangrijk om inzicht te hebben in alle activiteiten die samenhangen met een project. Om ze uiteen te rafelen in elkaar opvolgende te verrichten handelingen. Om te zien welke activiteit samenvalt met een andere, en hoe die samenhang effect heeft op de inzet van de beschikbare menskracht en middelen. Ook het volgen van een project dat op een dergelijke manier gepland is, en het dus bij kunnen sturen is een belangrijk element.

Planningstechnieken worden continu toegepast op terreinen als de huisbouw, scheepsbouw, onderhoudswerken, ontwikkelen van nieuwe producten en het opzetten van administratieve procedures.

Met name complexe activiteiten eisen een goede planning. Om een goede planning van een project te maken is vakkennis vereist: Kennis van de materie, kennis van de te volgen werkwijze en kennis van de omgeving waarin het project gesitueerd is.

Pretenties die een beetje opbouwwerker toch tenminste zal hebben, want met gedreven betrokkenheid alleen is niemand geholpen.

Een van de planningstechnieken die m.i. zeker bruikbaar is voor projecten waaraan opbouwwerkers werken is de PERT-planning. De volledige naam is Program Evaluation and Review Technique.

Het is een techniek waarbij de logische samenhang en volgorde van alle activiteiten van een project in de vorm van een netwerkschema weergegeven worden. Voor elke activiteit wordt een inschatting gemaakt van de tijd die daarmee gemoed zal zijn.

Bij die tijdsbepaling heb je drie mogelijkheden: een optimistische, een reële en een pessimistische inschatting.

Via enkele berekeningen is het mogelijk om zicht te krijgen op de totale tijdsduur die het project waarschijnlijk met zich meebrengt.

Daarnaast wordt inzichtelijk welke activiteitenreeks bepalend is voor de totale doorlooptijd van het gehele project (het zogenaamde kritieke pad). Met die gegevens is het mogelijk om vooraf al meer gefundeerde beslissingen te nemen over de inzet van menskracht voor bepaalde deelactiviteiten. Ook tijdens een project is het mogelijk om niet voorziene ontwikkelingen in het netwerk in te voegen en de konsekventies ervan te kunnen inschatten.

Het project wordt op deze manier voor de betrokkenen meer inzichtelijk, beter grijpbaar en beheersbaar. De mensen weten waar ze aan toe zijn, wat er nog gebeuren moet en welke verwachting er bestaat met betrekking tot het eindresultaat. Ook de tussentijdse wisseling van mensen, zowel van de probleembetrokkenen als van de (opbouw)werkers wordt vergemakkelijkt. Na afloop van een project is een grondige evaluatie mogelijk op basis van de gegevens zoals ze werkelijk waren en niet alleen meer op basis van wat sommige werkers van het laatste uur zich nog herinneren.

Uiteraard valt er nog veel meer over planning en planningstechnieken te zeggen. In het kader van dit artikel gaat het er echter om dat de toepassing van een planningstechniek ook voor de welzijnssector iets makkelijker hanteerbaar zal worden. De "ingewikkelde" berekeningen die gedaan moeten worden doet de computer namelijk. Neem bijvoorbeeld een landelijke manifestatie in het kader van de strijd tegen de hoger wordende woonlasten. Voor de organisatie van zo'n activiteit komt heel wat kijken. Mensen vergaderen lang van te voren over alles wat er moet gebeuren om de zaak van de grond te krijgen. Het gaat om zaken als: wat moet wie wanneer doen en hoeveel tijd gaat dat kosten. Het overzicht over dat totaal is meestal slechts bij enkelen (enigszins?) aanwezig.

Met behulp van een micro-computer en een programma als Micropert, Abapert of Milestone is dit overzicht met konsekventies voor de tijdsduur beschikbaar, en op ieder moment aan te passen.

Uiteraard ben ik met bovenstaande opsomming niet volledig geweest. Er zijn nog veel meer toepassingsmogelijkheden op dit moment te realiseren. Het gaat er hier slechts om er enkele te beschrijven. Het gaat er om met name die toepassingsmogelijkheden te benutten, die zonder al te veel bezwaren aanpasbaar en inpasbaar zijn in het welzijnswerk. De voordelen die er in het gebruik van een computer zitten voor bewonersorganisaties en opbouwwerk, schuilen in de veelzijdige functies waarvoor een MC gebruikt kan worden en in de nog te ontwikkelen mogelijkheden ter ondersteuning van zowel bewonersorganisaties en opbouwwerk(st)ers in de diagnose-, doelbepaling-, onderzoeks-, organisatie-, strategie-, aktie-, en evaluatiefasen en taken van het werk.

#### Datatransmissie

David N. Thomas stelt in zijn boek "The making of community work": "Net zoals video en offsetdruk voor sommige bewonersorganisaties in de jaren 70 betekenisvol zijn geweest, zo verwacht ik dat computerfaciliteiten en wordprocessors dezelfde functie kunnen hebben in de jaren 80. Microcomputers kunnen bewonersorganisaties helpen om hun eigen geschreven materiaal snel te produceren, en een effectievere planning mogelijk te maken. In feite zie ik computers een voorname rol spelen in de oplossing van het dilemma, hoe een in klein verband gehouden discussie, toch verstrekkende besluiten op kan leveren; het kan een manier zijn om te komen tot een snellere en meer effectieve communicatie tussen groepen met betrekking tot meer gedetailleerde beleidsbepaling op de lange termijn".

Wat Thomas hier stelt is inderdaad op dit moment of in de nabije toekomst haalbaar.

Haalbaar, en ook zinvol om er tijd en energie in te steken. De deskundigheid van het opbouwwerk betekent, naast systematische ondersteuning

van groepen mensen, georganiseerd ten behoeve van de oplossing/aanpak van een door hen ervaren probleem, ook snel de adequate informatie met betrekking tot diverse sectoren en terreinen beschikbaar hebben.

Onderzoek heeft aangetoond dat juist daar vaak veel tijd in gaat zitten. Opbouwwerksters, mensen die actief zijn in belangenorganisaties, funktionarissen die opbouwwerkdeskundigheid gebruiken enz. hebben te maken met maatschappelijke problemen.

En het is nu eenmaal zo in Nederland dat de overheid rond maatschappelijke problemen via wetgeving "regelend" optreedt.

Er is een enorme wirwar aan maatregelen, bepalingen, richtlijnen, subsidie/financierings mogelijkheden en voorwaarden.

Bijvoorbeeld bij stadsvernieuwing, op het gebied van de werkgelegenheid, de gezondheidszorg, het onderwijs, sociale (on)zekerheid/uitkeringen, woonlasten, en verkeer, noem maar op.

Dan praten we nog niet eens over de opbouwwerkers die werken in territoriale eenheden als wijken, buurten en in de regio's, waar ze gekonfronteerd worden met een breed scala aan vragen op nagenoeg al deze terreinen waarvoor het snel kunnen beschikken over, of doorspelen van informatie noodzakelijk is.

Computers worden al gebruikt om informatiestromen op de juiste plaats te krijgen, om informatie met andere informatie te vergelijken of te koppelen. Het ligt dus voor de hand dat met name deze mogelijkheid ook nu door de grotere organisaties nagestreefd wordt. Toch hebben we met deze mogelijkheid van het gebruik van computers tegelijkertijd ook een van de minst simpele te pakken. De investeringen die ermee gepaard gaan en de gevaren die ermee verbonden zijn eisen een zorgvuldige aanpak van een dergelijke ontwikkeling.

De al genoemde bijeenkomst "Opbouwwerk en de digitaalmarkt" ging onder meer over het huidige initiatief van o.a. het Platform opbouwwerk en het NIMO om te komen tot een computernetwerk op het terrein van het welzijnswerk.

Wat betekent zo'n netwerk van computers nu in de praktijk voor de hierin deelnemende werkers en organisaties? Voor we deze vraag kunnen beantwoorden is het eerst noodzakelijk om weer te geven hoe je je zo'n netwerk moet voorstellen.

Onder datatransmissie of -communicatie wordt het volgende verstaan:

"Het uitwisselen van gegevens tussen computers en/of terminals via een datatransmissielijn of datanet." Hiervoor kan o.a. het gewone telefoonnet worden gebruikt.

Datacommunicatie wordt toegepast als gegevens op een centrale plaats opgeslagen zijn en vanuit diverse lokaties moet worden opgevraagd en/of bijgewerkt.

In zo'n geval treffen we een centrale computer aan, waarin de gegevens worden bewaard in het knooppunt van een netwerk van telefoonlijnen. Aan het andere eind van de lijnen bevinden zich de eindstations waarmee de centraal opgeslagen informatie kan worden benaderd. Ook kan datacommunicatie plaats vinden tussen twee gelijkwaardige computers.

Teletekst is een algemene benaming voor het interactief opvragen van informatie via het normale televisienet. De informatie komt onmiddellijk en selectief ter beschikking van de individuele gebruiker. Bij teletekst wordt de informatie als een schermvullend beeld met het normale televisiesignaal meegezonden.

Viditel of Viewdata. Bij het viewdata systeem wordt een aangepast televisietoestel via een geschakelde telefoonverbinding verbonden met een computer. De beelden op het scherm vertonen veel overeenkomst met de beelden van teletekst. Viewdata is in tegenstelling tot teletekst een



'afroepsysteem', d.w.z. de abonnee verkrijgt door een dialoog met het systeem uiteindelijk de gewenste informatie op het scherm. Bij tekst heeft de gebruiker slechts keus uit een beperkt aantal beelden, die voortdurend worden uitgezonden. Bij viewdata kiest men uit een groot informatiebestand slechts dat beeld dat men wenst te zien. De hoeveelheid informatie, die men in een viewdatasysteem kan onderbrengen is nagenoeg onbeperkt.

De gebruiker van viewdata dient behalve over het televisietoestel en een telefoonlijn, te beschikken over een 'modem' - een apparaat dat de computersignalen omzet in een vorm die over de telefoonlijn kan worden verstuurd -, een 'decoder' voor het vormen van het beeld (ingebouwd in een aangepast televisietoestel) en een bedieningsapparaat voor het kiezen van het verlangde beeld.

In plaats van een omgebouwd televisietoestel met bedieningsapparaat kan ook een daarvoor geschikte microcomputer met een bijpassend Viditel-programma worden gebruikt.

De meeste micro-computers hebben de mogelijkheid een modem aan te sluiten. Soms is dat niet standaard aanwezig maar moet als uitbreiding worden aangeschaft. Een (bijpassend) modem en een telefoonaansluiting completeren dan de technische uitrusting, nodig voor datacommunicatie. Voor wat betreft programmatuur is ook een en ander in de handel verkrijgbaar:

- Viditel communicatie-programma's maken het mogelijk informatie uit Viditel met behulp van het toetsenbord en scherm van een micro-computer te raadplegen. Het is veelal ook mogelijk vooraf de dialoog met Viditel in een bestandje op diskette vast te leggen en eventueel de uit Viditel verkregen informatie op diskette op te slaan. Dit biedt de mogelijkheid de verkregen informatie achteraf te bekijken of af te drukken. Ook bespaart deze werkwijze telefoonkosten omdat het 'scenario' zo vlot mogelijk wordt afgewerkt.
- Terminal simulatie programma's laten de micro-computer zich gedragen als terminal. Dit maakt het mogelijk een micro-computer te gebruiken als eindstation voor een centrale computer.
- Bestandstransmissie programma's bieden de mogelijkheid gegevensbestanden uit te wisselen tussen micro-computers onderling of tussen micro-computer en centrale computer.

De laatste twee functies zijn soms in één programma verenigd.

Iedere organisatie die een aansluiting heeft op een netwerk kan in principe via computers, modems en telefoonlijnen communiceren met de computers bij de andere organisaties.

Het opzetten en aktueel houden van een dokumentatiesysteem met algemene gegevens hoeft niet meer door elke organisatie apart gedaan te worden. Je hebt direkt toegang tot de opgeslagen informatie van de grotere organisaties. Ook kun je de gewenste gegevens direkt beschikbaar hebben door hele artikelen via het netwerk over te laten zenden. Via een computernetwerk is ook het elektronische postsysteem mogelijk. Dit houdt in dat je een bericht, bestemd voor een deel van, of voor alle aangesloten organisaties via de computer over kunt sturen. Het snel inspelen op nieuwe ontwikkelingen wordt daardoor mogelijk. Ik denk dat iedere werker voor haar of zijn praktijksituatie de mogelijkheden die hieraan verbonden zijn kan inschatten. Om er enkele te noemen: Succesvol werkende bezwaarschriften voor bewoners die in hun woonomgeving tegen ongewenste gemeentelijke plannen aanlopen zijn opvraagbaar en snel aanpasbaar aan de eigen situatie. Werk- en actiegroepen rond vergelijkbare thema's zijn snel benaderbaar. Ervaringen kunnen uitgewisseld worden; samenwerking op regionaal, provinciaal en landelijk nivo is realiseerbaar op velerlei gebied: denk aan gemeenschappelijke of aansluitende acties door het hele land teksten die daarvoor nodig zijn en snel verspreid moeten worden enz.

### De ontwikkeling van specifieke opbouwwerktoeepassingen

Opbouwwerk impliceert methodisch handelen. Het is echter een bekend feit dat er vele methodieken zijn en nagenoeg evenveel interpretaties daarvan, als er opbouwwerkers zijn. Computerondersteuning is nu juist met name geschikt voor routinematige, veel voorkomende handelingen. Het ziet er daarom niet naar uit dat we op korte termijn kunnen verwachten dat methodiek-ondersteuning via een computerprogramma gerealiseerd zal worden. Toch is het wel mogelijk om programmatuur te ontwikkelen speciaal voor het opbouwwerk.

Te denken valt bijvoorbeeld aan een computerprogramma dat de werker gebruiken kan bij het maken van een projektdiagnose zoals die op dit moment gehanteerd wordt bij de Stichting Opbouwwerk Eindhoven. Het betreft hier een zeer systematische Probleem-, Situatie- en Positieanalyse, die resulteren moet in een werkbare probleemvaststelling. Deze probleemvaststelling is de basis voor het hele ondersteunings- en begeleidingsproces door de opbouwwerker.

Voor de ontwikkeling van een dergelijk computerprogramma is het noodzakelijk een zogenaamde "pilot-study" te doen. Op basis van een analyse van de werkzaamheden van een opbouwwerker wordt een prototype van een computerprogramma ontwikkeld, dat in de praktijk uitgetest en bijgesteld moet worden.

Een ontwikkelingsproces dat veel tijd en energie kost en dat daarmee uiteraard kostbaar is.

Het is niet waarschijnlijk dat zogenaamde software-ontwikkelingsbedrijven uit zichzelf een dergelijke pilot-study zullen ondernemen.

De waarschijnlijkheid van een afzetmarkt die de te investeren bedragen, met winst voor het bedrijf op kan leveren is tamelijk gering.

Ook zal de weerstand tegen een dergelijk idee, zeker in eerste instantie, bij veel opbouwwerkers weggenomen moeten worden.

Het is jammer dat het idee bestaat dat de opbouwwerker in een keurslijf gedwongen wordt door een machine, als je zo'n machine bij je werk gebruiken zou. Het is echter niet anders dan het gebruik maken van de ideeën van auteurs over opbouwwerk of van de kennis opgedaan tijdens studie. De kennis is echter niet alleen aanwezig in het geheugen van de werker maar op het juiste moment operationeel beschikbaar in de vorm van een computerprogramma. Of je deze kennis gebruikt dan wel negeert blijft altijd de keuze van de werker.

Hoe dan ook, de computer doet zijn intrede in het welzijnswerk. Hoe vergaand de toepassingen zullen worden is koffiedik kijken. Er over schrijven lijkt op science fiction-verhaaltjes maken, maar toch: morgen gebeurt het.....

Fred Visser

## DOKUMENTAIRE DIENSTVERLENING EN DE COMPUTER

Een dokumentatiefunctie houdt in het verzamelen, oruënen en toegankelijk maken van dokumenten, het opslaan en terugvinden van gegevens/informatie. Het geheel van deze activiteiten is gericht op informatieverzorging oftewel op documentaire dienstverlening.

### De komputer als hulpmiddel

Bij het opslaan en terugvinden van informatie is de komputer een hulpmiddel bij uitstek, met name wanneer het om grote bestanden gaat. Het is te vergelijken met een wasmachine. Een kleine was is handmatig wel te doen. Maar een grote was met de hand doen zou meer inspanning en tijd kosten, dus vermoeiend en minder prettig werk zijn.

In vergelijking tot de "kaartenbakken" als hulpmiddel biedt de komputer meer mogelijkheden en neemt deze vervelende "klusjes" van je over, zoals het nalopen en uitlichten van de kaartjes, het (weer) op volgorde plaatsen, overtypen of kopiëren om een literatuurlijstje te maken e.d. De komputer kan bestanden indexeren; sorteren op alfabetische volgorde of op andere velden/kenmerken die je kiest; sneller opsporen en direkt op de printer een uitdraai leveren. Voor het dokumenteren en bijhouden van "vluchtig" of snel verouderend materiaal is de komputer een voordeel. Teksten oftewel "records" kunnen gemakkelijk worden opgeroepen, gekorrigeerd en aangevuld, eventueel uitgewist. En de file of het bestand blijft "keurig" en presentabel.

De mogelijkheden van de komputer zijn afhankelijk van het programma (software) dat men gebruikt.

Naast voordelen heeft een gekomputeriseerde dokumentatie ook nadelen. Een kaartenbak is te allen tijde te raadplegen. Met een komputer (vooral als er maar één aanwezig is) moet men soms wachten. Bijvoorbeeld omdat de komputer bezig is met het uitvoeren van een bepaald programma dat niet onderbroken kan worden; of iemand anders heeft de komputer in gebruik.

Deze nadelen zijn echter gemakkelijk te ondervangen. Men kan bijv. de komputer 's avonds laten indexeren, en het gebruik van de komputer kan d.m.v. afspraken worden geregeld.

Tenslotte zowel een machine als een programma is niet "onfeilbaar". Er kunnen storingen en mankementen voorkomen. Soms kunnen deze snel worden verholpen, maar soms is een "fout" niet gemakkelijk op te sporen.

Bijvoorbeeld, we hebben een aantal gegevens ingevoerd, maar bij het opzoeken kunnen we deze gegevens er niet meer uithalen.

Het heeft dagen gekost, zowel voor ons als voor de leverancier en de maker van het programma om de "fout" te ontdekken.

Naarmate het programma (software pakket) "betrouwbaarder" is en beter in elkaar zit, zullen er minder problemen voorkomen.

Een dokumentalist(e) of opbouwwerk(st)er behoeft niet zelf te kunnen programmeren. Met een goed programma dat gebruikersvriendelijk is kan een ieder de komputer bedienen.

### NIMO-dokumentatie

Een jaar geleden zijn we begonnen met het automatiseren van de NIMO-dokumentatie. We hebben een IBM/PC aangeschaft en als software voor Dokumentatie het Mirabilis programma, dat in Nederland door Samson ITG is uitgebracht.

In eertse instantie hebben we Mirabilis gekozen omdat dit systeem eenvoudig werkt en bovendien goedkoper is dan Mikropolydoc. Achteraf bleek dat Mirabilis bij een groter bestand een aantal beperkingen heeft en ook

"zwakke kenmerken" vertoont. Eerder heb ik als voorbeeld genoemd, de problemen bij het zoekproces.

In ruil daarvoor hebben we nu Mikropolydoc gekregen, en we gaan verder met dit systeem werken.

Welke bestanden zijn reeds gekomputeriseerd?

- literatuur/dokumentatie
- overzicht van organisaties
- overzicht van audiovisuele hulpmiddelen.

#### *Literatuur/dokumentatie*

Ons literatuur-bestand omvat informatie over documenten/publikaties die relevant zijn voor het opbouwwerkveld en voor het instituuts-funktioneren. Het gaat om allerlei soorten documenten/publikaties, zoals boeken, (onderzoeks)-rapporten, nota's, tijdschriftartikelen, enz. En het gaat om verschillende soorten informatie, zoals achtergrondinformatie, methodieken, praktijkverhalen, beleidsmatige informatie e.d., alle m.b.t. bepaalde thema's/onderwerpen en/of groeperingen.

Dit bestand is onderverdeeld in een aantal hoofd- en subrubrieken.

De hoofdrubrieken zijn:

- 10 sociale wetenschappen en onderzoek
- 20 verzorgingsstaat - welzijnsbeleid
- 30 welzijnswerk - vrijwilligerswerk
- 40 opbouwwerk
- 50 wonen en woonomgeving
- 60 werkgelegenheid
- 70 sociale zekerheid
- 80 edukatie
- 90 media
- 100 etnische minderheden
- 110 emancipatie
- 120 sociale bewegingen/groeperingen

In dit bestand zijn niet alleen de gegevens over onze eigen bibliotheek-kollektie opgeslagen, maar het is selektief aangevuld met literatuurinformatie uit andere dokumentaties waarop wij geabonneerd zijn (bijv. WVC, NRMW, e.a.).

Eenzijds omdat wij niet alle relevante documenten zelf in huis hebben. We hebben een beperkte gespecialiseerde kollektie van ca. 5000 documenten. Anderzijds omdat wij ervan uitgaan dat wij niet willen (over)doen wat reeds door anderen is gedaan.

In de toekomst, wanneer de mogelijkheid aanwezig zal zijn om direkt toegang (online) te krijgen tot andere dokumentatiecentra, zal het zelf ontsluiten van literatuur in de vorm van titelbeschrijvingen en globale inhoudsomschrijvingen ook minder nodig zijn. Ook voor plaatselijke dokumentatie zal dit aanbod veel tijd kunnen besparen, zodat deze zich meer op de eigen lokale dokumentatie-informatie kunnen toeleggen.

#### *Overzicht van organisaties*

Dit bestand is vooraansnog een *adressenlijst* van verschillende soorten organisaties/instellingen; bijv. uitvoerend opbouwwerk/sociaal kultureel werk; steunorganisaties wat betreft verschillende terreinen/groeperingen; fondsen, e.d. Het is opmerkelijk hoe snel organisaties van adres veranderen; oude verdwijnen en nieuwe ontstaan. T.g.v. het "opbouwwerkformatie-onderzoek" dat het NIMO onlangs heeft verricht zal dit bestand weer bijgesteld worden.

Dit adressenbestand zou nader uitgebreid kunnen worden tot een soort bestand van organisatieprofielen, waarbij beknopt de doelen, werkwijze, activiteiten of werkgebied van de organisaties worden omschreven. Zo'n bestand is van belang voor de organisaties zelf om zich te presenteren.

Het biedt tevens de mogelijkheid om elkaar te vinden (kontakten) t.b.v. het uitwisselen van informatie en ervaringskennis. Om zo'n bestand goed te kunnen opbouwen is medewerking van de organisaties vereist.

#### *Overzicht van audiovisuele hulpmiddelen*

We hebben een aantal "hulpmiddelen" geregistreerd die gebruikt kunnen worden bij voorlichtingsactiviteiten, discussie-/werkgroepen van bewonerskaders en opbouwwerk. Het gaat met name om films, video, dia-series, tentoonstellingsmateriaal en handzame hulpmiddelen zoals het "eigen Baas"-pakket dat onlangs door het NIMO/BCOP is uitgebracht.

Bovengenoemde bestanden zijn o.m. opgebouwd a.g.v. informatievragen van buiten (o.a. opbouwwerkers en andere beroepskrachten). Met behulp van deze bestanden kan informatie worden gegeven en of naar andere informatiebronnen worden verwezen.

#### Dokumentatie-informatie en opbouwwerk

De gedachte om de komputer als hulpmiddel te gebruiken voor het beter toegankelijk maken van "informatie" t.b.v. bewonerskaders en opbouwwerk is niet onverdeeld ontvangen.

Tegenstanders beweren o.a. het volgende: "De opbouwwerker heeft een nieuw speelgoed gevonden; hij doet niets anders meer dan de hele dag achter de komputer zitten".

"Informatie is niet het gebrek dat opbouwwerkprojecten of bewonersakties doet "falen"; maar wel het tekort aan bijv. geld, faciliteiten, deskundige begeleiding en andere factoren".

Het is jammer als de eerste bewering juist zou zijn, maar dat is geen werkelijk argument waarom de komputer als hulpmiddel niet zou deugen. De tweede uitspraak berust m.i. op een misvatting.

De initiatiefnemers van het projekt Informatienetwerken onderschrijven dat *bewonersondersteuning* meer omvat dan het zorgen voor een betere informatievoorziening. Ook zijn wij van mening dat het hebben van "informatie" alleen niet voldoende is om een aktie of projekt te doen slagen. Maar het is wel een essentiële voorwaarde daartoe. Bijv. wil een bewonersgroep een "probleem" in haar direkte woon-, werk- en leefomgeving aanpakken dan heeft ze inzicht en informatie nodig. Om slechts een paar te noemen: o.a. gegevens/feiten over de lokale situatie, facetten en reikwijdte van het probleem, mogelijkheden van aanpak en eventuele wettelijke bepalingen, mogelijke voorbeelden of vergelijkingsinformatie en ervaringskennis van andere bewonersgroepen met soortgelijke problematiek/situatie.

We hebben niet de pretentie dat wij in alle soorten informatiebehoeften van bewonersgroepen/opbouwwerk zouden kunnen voorzien. Bovendien zijn niet alle gegevens/informatie te komputeriseren.

Wij onderscheiden globaal twee soorten bronnen van informatie, t.w.:

- *Mensen* (bij persoonlijke kontakten of kommunikatie tussen personen fungeren mensen als informatiebron);
- *Dokumenten* (dokumentaire informatie inklusief komputer-uitdraai).

Het is niet de bedoeling dat de eerste informatiebron (mensen) vervangen zou worden door de tweede (komputer). Het is ook niet mogelijk gezien het feit dat verschillende soorten mensen op diverse wijzen hun informatie zoeken. De één is meer vertrouwd met dokumentaire informatie, de ander hecht meer aan informatie via vrienden (personen).

Maar vaak is het niet of/of maar én/én. Velen maken gebruik van diverse informatiebronnen, die gemakkelijk toegankelijk zijn en huns inziens betrouwbare informatie leveren.

Er is trouwens een direkte samenhang tussen bovengenoemde 2 bronnen

van informatie. Mensen verwijzen vaak naar documenten en omgekeerd voorzien documenten een verwijzing naar mensen.

In het kader van het project "informatie-netwerken" zullen bijv. de volgende bestanden nader ontwikkeld kunnen worden in samenwerking met lokale opbouwwerkpraktijken en verschillende partners die in het experiment zullen deelnemen.

- Overzicht projecten/initiatieven t.b.v. "voorbeeld" of vergelijkingsinformatie. In de vorm van zogenaamde "fact sheets" kunnen projecten/initiatieven beknopt worden weergegeven met vermelding van contactadres/-personen voor nadere informatie.
- Praktische informatie t.b.v. bewonerskaders met het aksent op feitelijke informatie rondom specifieke probleemvelden of thema's en concrete "hulpmiddelen" om zelf activiteiten uit te voeren.

Samenvattend: als de informatie eenmaal is ingevoerd is de komputer een handig hulpmiddel. Voor je echter zo ver bent moet het nodige werk verzet worden. Daarna kan de dokumentaire dienstverlening doelmatiger verlopen. Naar mijn idee is dit de moeite waard.

Christine Lie,  
NIMO, Havensingel 8,  
5211 TX 's-Hertogenbosch,  
tel. 073-137295.

\* kommentaar \*

## INNOVATIE NU?

Medio 1982 heeft het Landelijk Platform Opbouwwerk het toenmalige Ministerie van CRM het voorstel voorgelegd een experimenteel samenwerkingsverband "opbouwwerk en informatie-netwerken" mogelijk te maken, waarin en van waaruit geïnteresseerd plaatselijk opbouwwerk en bewoners-organisaties zouden kunnen experimenteren met het hulpmiddel "computer".

Hoewel de gedachte ten departemente aansloeg werd het - de decentralisatie enerzijds en het Rijksplan anderzijds indachtig - juister geoordeeld op het ministerie eerst maar eens iets op poten te zetten, waarin de landelijk gefinancierde opbouwwerk-componenten tot samenwerking en experimentele ervaring zouden kunnen geraken.


Nimo en enkele Werkplaatsen Opbouwwerk reageerden positief, andere Werkplaatsen keken uiterst kritisch naar de vermoede "Space Invaders". Anderzijds werd toch ook een pril begin gemaakt met het Samenwerkingsverband van plaatselijk opbouwwerk, werd een Automatiserings-adviesbureau ingeschakeld om "gekwalificeerd" tegen de projekt-voorstellen aan te kijken en gaf het Ministerie van CRM aan het Platform toestemming om een "proef-programma" te ontwikkelen over het onderwerp "Verkeersveiligheid". Waartoe gebruik werd gemaakt van een toen net verschenen informatie-brochure van Nimo en de vier Verkeerveiligheids-organisaties. Op toetsende bijeenkomsten van het Samenwerkingsverband werd o.m. dat programma gedemonstreerd.

Een gonzende bedrijvigheid die weg-zakte toen het beoogde experimentele projekt uitbleef. Enige tijd later werd vanwege het departement een Stuurgroep geïnstalleerd, waarin een ruime uitbreiding van het aantal overleg-participanten was voorzien en middels de methodiek van deeladviezen structurering en programmering vorm zouden moeten krijgen. In het verlengde daarvan lijkt het consistent dat het Departement medio januari 1985 de Stuurgroep in antwoord op uitgebrachte adviezen verzoekt om "nader onderzoek".

Op de zeer druk bezochte conferentie- en demonstratie-dag van het Samenwerkingsverband onder de titel "Opbouwwerk en de Digitaalmarkt" bleek duidelijk dat de experimentele praktijk binnen het plaatselijk werk op zeer verschillende manieren tot bloei begint te komen en dat op nog meer plaatsen men er "na aan toe" is om van start te gaan. Het Samenwerkingsverband zal dan ook hoe-dan-ook in de slag moeten blijven. Waarbij de uitkomsten van het op de Digitaalmarkt gestarte onderzoek een belangrijke rol zullen spelen. Wat de voorwaarden betreft waaronder zich een ander voltrekken moet, valt weinig meer te zeggen, dan dat het beleid consistent is: de ontbrekende positie van WVC in het Informatica-Stimuleringsplan (zo'n slordige 1272 miljoen omvattend) blijkt door te werken.


Wil van de Leur

## DE COMPUTER ALS ONDERZOEKSTRUMENT



**CROISIÈRES  
PAQUET**

HOLIDAYS  
&  
CRUISES



**VARENDE PERSONAL COMPUTER CURSUS  
OP DE MIDDELLANDSE ZEE EN HET SUEZKANAAL  
MS. AZUR\*\*\*\***


**25 JAN. T/M 3 FEB. 1985**

**ZUID-FRANKRIJK - GRIEKENLAND - CYPRUS  
ISRAËL - EGYPTE**

Een perfect verzorgde PC-cursus voor o.a. managers die voor de beslissing staan hoe hun bedrijf te automatiseren. Ontvlucht ons gure winterklimaat en vaar de zon tegemoet. Ontdek de boeiende en uiterst nuttige functie van de PC op een unieke wijze aan boord van een luxe passagiers-schip. Beleef een schitterende cruise met een praktijkgerichte PC-cursus en workshops, maar ook met volop mogelijkheden voor sport, spel en amusement. Geniet van de exquise galadiners die u geboden worden door de Nederlandse topkoks met als gastheer Henk Molenberg.

Ervaar een unieke cruise waar werkelijk niets aan het toeval wordt overgelaten, reeds v.a. 2495,— p.p.

- \* PC cursus + workshops
- \* Alg. inleiding PC + DOS
- \* Financiële administratie
- \* Bibliotheek - bas
- \* Data base
- \* Spreadsheet



**Voor meer informatie en kleurenfolder: 03463-3778 (ook tijdens de weekends)**

De modale buurthuiswerker zal het zonder topkoks en viersterrencruise moeten doen. Doch ook de beste cursus legt het probleem weer terug bij de werker: de innovatieve werking van het apparaat is direkt afhankelijk van de creativiteit van de gebruiker.

Het snelste rendement levert het ding als tekstverwerker en administratief hulpmiddel. Dus tijdsbesparing en optimalisering van al lopende processen in de organisatie. Wat zijn de potenties voor het niet alledaagse gebruik als onderzoeksinstrument?

In algemene zin gaat het om de volgende mogelijkheden:

- je kunt er overzichten door creëren als check op wat je al denkt te weten en toevoer van nieuwe feiten
- het ding kan helpen bij het ontdekken van samenhangen; het kan bijvoorbeeld door de rekenfuncties erin, patronen opsporen in data
- tenslotte kunnen de verzamelde gegevens vergeleken worden met algemene normen of gegevens van buiten het werkgebied.

Ook hier dus een dubbele functie: verbetering, stroomlijning, uitbreiding van bestaande zoekprocessen, plus het betrekken van de gevonden gegevens op normen, overwegingen, politieke uitspraken, feiten in de buitenwereld.

Op welke manier gebeurt het thans en welke rol kan het nieuwe apparaat hierin spelen? Veel voorkomende typen onderzoek in het opbouwwerk:

- breed leefbaarheidsonderzoek
- component-analyse leefbaarheid
- evaluatie-onderzoek
- ideeëninventarisatie
- behoeftenonderzoek.

#### Breed leefbaarheidsonderzoek

De bloeitijd van dit type lijkt voorbij. Breed opgezette sociale kaartanalyse als aktiemiddel, daar hoor je tegenwoordig, zeker in



vergelijking met 5 a 10 jaar geleden, niet zoveel over. Het bewoners-zelfonderzoek om de buurt of het dorp op de politieke agenda te plaatsen en in diverse arena's mee te vechten lijkt vervangen te worden door issue-gebonden onderzoeken.

Vanzelfsprekend biedt de computer een uitstekend hulpmiddel hiervoor en lost het een probleem op waar mijn twee voorgangers, onderzoekers bij het WONN, mee worstelden: hoe de verworven data in samenspel met de uitvoerende bewoners overzichtelijk te presenteren? De een zocht de oplossing in een laagdrempelige knipkaart - met breinaalden-systeem - de ander verwees vooral naar instellingen - bijv. universiteiten en provinciale opbouworganen - die over apparatuur en expertise beschikten. Met de micro-computer aan huis kan het vlot in eigen beheer. Doch sinds de onderzoeksinspanningen door gemeenten in het kader van welzijnsplanning en het minder beschikbaar zijn van algemene middelen ter verdeling van nieuwe voorzieningen kan het beter, maar hoeft het minder, zo lijkt het.

#### Component-analyse leefbaarheid

Aktueler lijkt het bieden van gegevens en konklusies op specifieke deelterreinen van welzijn. Voorbeelden:

- verkeerstellingen door buurtbewoners, inclusief vergelijkende studie-ongevallen buurt/stad i.s.m. politie
- intensiteit gebruik speelvoorzieningen in samenhang met bestedingen gemeenten in buurt t.o.v. anderen
- vergelijking energiekosten en servicekosten vergelijkbare flats onder beheer van verschillende woningbouwcorporaties
- inventarisatie gemiddelde woonlastenkomponent t.o.v. besteedbaar inkomen
- doorstroomprofielen lager-onderwijs vervolgonderwijs als aktiemiddel voor een onderwijsstimuleringsproject.

In dit verband kan ook gewezen worden op opinie-onderzoek, bijv. in reactie op voorgenomen beleidsmaatregelen van de gemeente. Nu 9 van de 10 huishoudens in Nederland telefoon hebben kan met de monitor onder handbereik zeer snel geregistreerd worden.

Bij veel van dit soort onderzoeken ligt de overtuigingskracht in het vinden van vergelijkingsnormen. Dit kunnen algemeen gehanteerde standaarden in Nederland zijn (bijv. 17% huurlast t.o.v. bruto-inkomen) of stedelijke normen: de verhouding surveillance-uren door de politie t.o.v. aantallen geregistreerde delikten. Hier ligt ook een taak voor de politiek. Gemeenteraadsleden zouden bij de begrotingsbehandelingen de eis moeten stellen dat per wijk/buurt de kosten van bijv. de plantsoendienst uitgesplitst worden. Als dan blijkt dat het personeel vooral zijn tijd besteedt aan leefbaarheidsbevordering van goeude wijken ligt hier een groen-aktiepunt.

#### Evaluatie-onderzoek

Belangrijker dan een vraag computeriseren als "wat vond de jeugd van de disco" lijkt het systematiseren van tijdschrijven en doelgroepbereik. Bijvoorbeeld t.b.v. externe evaluatie: hoe en aan wie wordt de stafcapaciteit besteed? Of voor interne analyse: naar welke onderdelen met welke bewoners gaan de meeste middelen, klopt dat met de beleids-wenselijkheden?

#### Ideeeninventarisatie

De computer is een kaartenbak met rekenmogelijkheden. Alles wat je in een kaartenbak wilt stoppen om later weer eens te gebruiken kan er in. Het kan een gezamenlijk kladblok zijn van ideeën, wensen die je hoort, maar waar de individuele werker (nog) geen raad mee weet. De computer is vooral ook een venster op de buitenwereld: stedelijk, regionaal en nationaal kunnen projecten en ervaringen uitgewisseld worden. Juist

die ervaringen op eerste-keus-niveau kunnen een meerwaarde vormen boven de naslagwerken die al bestaan - en te zijner tijd ook in elektronische vorm beschikbaar komen. Een succesvol netwerk staat of valt met de bereidheid eigen ervaringen ter beschikking te stellen en die van anderen te willen leren kennen.

### Behoeften-onderzoek

Gemiddeld een keer per jaar komt bij de WONN het verzoek binnen voor hulp bij behoeften-onderzoek. De hulp die dan geboden wordt bestaat erin dat we de aanvrager zoiets uit het hoofd proberen te zetten. Immers tussen geventileerde behoeften en vertaling van welzijnswerk-aanbod zit altijd een kloof, juist ook doordat je wensen moet afgrenzen dus vervormen. Bovendien is er een tijdsverschil, voorkeuren wisselen, participatietoezeggingen zijn altijd conditioneel. Daarnaast speelt de reikwijdte van te vergelijken behoeftenrealisaties een rol: hoeveel keuzemogelijkheden krijgt de respondent voorgelegd. Slechts de haalbare? Maar wat is haalbaar, en op welke termijn? Het verlangen naar een behoeftenonderzoek om vandaaruit koers en beleid van een instelling te bepalen lijkt eerder een indicatie van isolement dan een uiting van democratische dienstbaarheid. Een computer lost dit gebrek aan kennis wat er leeft onder bewoners niet op, evenmin als het vraagstuk van machtsonwikkeling t.b.v. een geslaagde actie.

Vanzelfsprekend kunnen ambachtelijke methoden voor voortdurende informatieverzameling gesystematiseerd worden. De computer kan een overtreffende trap zijn van de betere vormen als

- Dossiervorming over het werkgebied d.m.v. plaatselijke kranten en advertentiebladen.
- Overnemen van gemeentelijke gegevens: afspraken met Burgelijke Stand over mutaties en periodieke uitdraaien.
- Koffieleuten nu eens niet bij bekenden, maar via een steekproef. Onder het koffiedrinken niet alleen goed luisteren en standaard noteren thuis, daarnaast ook proberen dezelfde vragen te stellen.
- Probeer eens een groep samen te stellen die mee wil werken aan een budgetbestedingsrapportage. Trends hierin kunnen hard cijfermateriaal leveren voor een gemeentelijke maatregel als het vrijstellen van onroerend goed-belasting. Inzichten in bestedingen binnen/buiten de buurt kunnen tips opleveren voor de buurtwinkel of aanzetten geven voor zelfvoorzieningen: de bewoner als producent en eigenaar van goederen en diensten.

Tot slot van dit artikel de volgende vergelijking. De computer voor de opbouwwerker is in essentie hetzelfde als de elektrische boormachine voor de 'doe het zelve'. De verrichtingen zijn hetzelfde: gaten boren, zagen, schuren, polijsten. Het ding doet het mooier en sneller. De computer is niet meer dan een kaartenbak, typemachine, grafieken-tekenaar, reken- en communicatie-apparaat. Het revolutionaire zit hem niet in de verrichtingen, maar in de opgave die men zichzelf stelt onder invloed van de uitgebreider (kombinatie)-mogelijkheden. Onderzoek is een onderdeel van een betoog, of middel in een actie. Nooit zal een computer de fantasie, strategie of agogische relatie kunnen ophoesten. Maar net als de elektrische boor zou de computer de afstand tussen de officiële professionele dienstverleners en kleinschalige afhankelijkten geringer kunnen maken. Het apparaat kan echter niet voor je denken of onderhandelen. En cijfers zijn er om te gebruiken, niet om aansluitingsproblemen met de doelgroep te verhullen.

Harry Broekman  
 Werkplaats Opbouwwerk  
 Noord-Nederland, De Jerden 9,  
 9202 VK Drachten.  
 Tel. 05120-18925.

## CAD EN DE BEWONER



De term CAD/CAM (Computer-Aided Design/Computer-Aided Manufacturing) behoort steeds meer tot het algemene spraakgebruik. Dat is niet verwonderlijk aangezien het, volgens deskundigen, samen met de ontwikkeling van nieuwe materialen de basis is van een vergaande industriële vernieuwing.

In eerste instantie ging het om voor specialistische industrietakken, waaronder de vliegtuigbouw, ontwikkelde systemen. Zoals gebruikelijk als het om de invoering van nieuwe technieken gaat hobbelt de bouwnijverheid er op enige afstand achter aan.

Een kleine tien jaar geleden deden de eerste op (stede)bouwkundige ontwerpen toegesneden systemen hun intrede in Nederland. Het ging om zeer dure - rond een miljoen gulden kostende - systemen, die slechts enkele ontwerpburo's zich konden veroorloven.

Sinds de doorbraak van de micro-computer, nu ongeveer drie jaar geleden, wordt er echter gewerkt aan goedkopere systemen. Enkele hiervan worden al in de praktijk toegepast. Het gaat hierbij vrijwel uitsluitend om CAD-systemen.

CAD-systemen kennen onderling grote verschillen, met name in de mogelijkheden. Er zijn echter een aantal algemene kenmerken.

Een van die kenmerken is dat CAD tijdsbesparend is ten opzichte van de orthodoxe, handmatige tekenkamerarbeid. De tijdsbesparing zit hem vooral in het gemak waarmee wijzigingen in een ontwerp kunnen worden aangebracht. De wijziging van een onderdeel van een ontwerp betekent bij de orthodoxe methode dat alle tekeningen waarop het onderdeel voorkomt moeten worden gewijzigd. Omdat het aantal malen dat een tekening kan worden gewijzigd beperkt is, betekent dit in het ergste geval dat een tekening in zijn geheel opnieuw moet worden getekend.

Een essentieel verschil tussen de orthodoxe methode van vastleggen van een ontwerp en CAD is dat in het eerste geval het totaalbeeld van het ontwerp pas ontstaat door verschillende tekeningen naast elkaar te leggen, terwijl in het tweede geval het ontwerp als een - driedimensionaal - geheel in het geheugen van de computer staat. Een verandering in het ontwerp wordt in alle door het CAD-systeem geproduceerde tekeningen doorgevoerd; het zijn immers alle afgeleiden van een en hetzelfde model. Daarom hoeft een wijziging maar een keer te worden aangebracht.

Ligt een ontwerp eenmaal vast dan doet het er in principe niet toe onder welke hoek of met welke verkleiningsfaktor ernaar gekeken wordt. De meer geavanceerde systemen kunnen dan ook vanuit elk gewenst punt of vlak een perspektief, aanzicht of doorsnede produceren. Met name het maken van perspectieven is in de orthodoxe methode een zeer arbeidsintensief karwei.

Met CAD-systemen is het ook beter mogelijk de materiaalkosten in de gaten te houden. Is per element (kozijn, vierkante meter baksteen, etc.) eenmaal de kostprijs ingevoerd dan kan het systeem op eenvoudige wijze de totale materiaalkosten berekenen door van elk element te tellen hoe vaak het voorkomt en dit te vermenigvuldigen met de prijs van het element. Omdat deze berekening snel wordt uitgevoerd, kunnen varianten van het ontwerp op korte termijn op hun financiële consequenties worden doorgerekend. Hetzelfde principe kan worden toegepast op de energie-huishouding van een gebouw.

#### Voordelen voor bewoners

Elk van de genoemde voordelen van CAD-systemen boven de orthodoxe methode kan in het voordeel van (toekomstige) bewoners uitvallen, zij het op verschillende termijn. De kostenbesparing door een vermindering van het aantal tekenkamer-uren wordt waarschijnlijk nu nog voor een groot deel teniet gedaan door de kosten van het systeem. Aan de andere kant kan door de mogelijkheid elke variant van een ontwerp meteen van een "prijskaartje" te voorzien nu al een realistische afweging tussen alternatieven plaatsvinden.

Het gemakkelijk kunnen produceren van perspektieftekeningen, op papier of op een beeldscherm, is een minstens zo belangrijk voordeel. In de huidige ontwerppraktijk is een perspektivische weergave van een ontwerp eerder uitzondering dan regel. Slechts in die gevallen waar mooie "show-prenten" gewenst zijn, bijvoorbeeld bij architectuurprijsvragen, wordt hieraan veel tijd en energie besteed. Ten behoeve van bewoners wordt meestal volstaan met een of twee eenvoudige plaatjes. Dat is jammer, want voor degenen die niet gewend zijn aan het lezen van bouwkundige tekeningen bevatten perspektieftekeningen veel informatie die anders onopgemerkt blijft. CAD-systemen kunnen daarin verandering brengen. Door een serie perspektieftekeningen achter elkaar te plakken kan "stripverhaal-gewijs" een wandeling door een woning of door een buurt worden gesimuleerd. Met elkaar snel opeenvolgende, uit dicht bij elkaar gelegen gezichtspunten gekonstrueerde perspectieven, die op een beeldscherm worden weergegeven, kan zelfs beweging worden gesimuleerd. In kleur, ook.

Toekomstmuziek? Het is er allemaal al, alleen is het in zijn geavanceerdere vormen nog erg duur en draait het alleen op grote computers. De ontwikkelingen gaan echter snel.

Vergroting van de (effektiviteit van) inspraak van bewoners bij ontwerpprocessen is met behulp van CAD-systemen heel goed mogelijk. De techniek is er. Of het ook werkelijk gebeurt is een vraag van een heel andere orde.

met dank aan de heren  
Lambreghts en Fleuri van de  
Woningbouwvereniging Almere

Hans Pasker

## GEAUTOMATISEERD WONINGRUILEN

Interview met A. Cornax

De tijd dat de vraag naar woonruimte voor een groot deel wordt opgevangen door nieuwbouw is voorbij. Het aantal woningzoekenden is niet zozeer een gevolg van een tekort als wel van een verkeerde verdeling van de beschikbare woonruimte. De goedkopere woningen worden bezet door de meest draagkrachtigen, terwijl de minder draagkrachtigen er niet of nauwelijks in slagen geschikte woonruimte te vinden.

De doorstroming stagneert, met andere woorden.

De mogelijkheden die de Woonruimtetwet biedt om een relatie te leggen tussen o.a. grootte van het huishouden en grootte van de woning en tussen inkomen en huur zijn beperkt omdat deze verhoudingen alleen getoetst worden bij het begin van de bewoning. De wet heeft geen greep op in de loop der tijd scheefgegroeide verhoudingen.

P.D.J. Ekkers, in de herfst van vorig jaar aan de K.U. Nijmegen gepromoveerd op het proefschrift "Toewijzers en woningzoekenden", komt tot de konklusie dat de woonruimte-regels een tweeledige uitwerking hebben. Enerzijds bevorderen ze dat op de woningmarkt beschikbare woningen doelmatig worden verdeeld, anderzijds hebben ze als gevolg dat bewoners die een andere woonruimte zoeken langer in hun woning blijven zitten, om zich aan een nieuw beoordelingsmoment te onttrekken.

Om het systeem van woonruimte-verdeling te veranderen is het volgens Ekkers noodzakelijk de regelgeving minder stringent te maken.

Hierop aansluitend vindt hij dat de verdeling van woningen meer in handen van de huurders zelf moet komen. Zij zouden hierin kunnen worden gestimuleerd door de oprichting van een informatiebank.

Een en ander is een gedachtengang die Andre Cornax van het Woningruilcentrum Zuid-Holland aanspreekt. Het is een van de onderliggende ideeën geweest die in januari 1984 tot de oprichting van het woningruilcentrum hebben geleid.

"Alleen al in Zuid-Holland zijn er 70.000 mensen die een andere huurwoning willen", aldus Cornax. "Een deel van deze groep zou met woningruil geholpen kunnen zijn."

Het systeem dat hiertoe door het woningruilcentrum is opgezet ziet er globaal als volgt uit.

Tegen betaling van een bedrag dat overeenkomt met wat men voor een advertentie kwijt zou zijn kan men in het bestand worden opgenomen. Men geeft daarbij aan wat voor woning men aanbiedt - type, huurklasse, grootte, situering - en wat voor soort woning men wenst. Men kan ook een voorkeur voor een bepaalde regio aangeven.

Voordat deze gegevens in het bestand worden opgenomen wordt door middel van het programma nagegaan of er zich in het bestand een woning bevindt die aan de gevraagde specificaties voldoet. Wordt er een "match" gevonden dan worden de gegevens van die woning naar de printer gestuurd en afgedrukt. De twee potentiële ruilers kunnen dan verder actie ondernemen. Cornax: "Uiteraard blijven subjectieve factoren doorslaggevend voor de vraag of de ruil doorgaat. Het programma biedt een objectieve ingang, een aanzet."

Wordt er geen match gemaakt dan worden de gegevens van de woning van degene die zich heeft aangemeld bij de andere gegevens gestopt, en is het wachten op de aanmelding van een woning die wel de gevraagde kenmerken vertoont.

Van de potentiële ruilers wil ongeveer de helft een gelijkwaardige woning, de andere helft wil doorstromen naar een grotere woning.

Opvallend is dat veel ingeschrevenen (terug naar) een grote stad willen.

Het programma haalt alleen die woningen eruit die aan alle gevraagde specificaties voldoen. Dat verkleint de kans op resultaat, mede daarom wordt bij de inschrijving voorlichting gegeven over de kans op slagen bij bepaalde specificaties, zodat de specificaties eventueel bijgesteld kunnen worden.

Tot nu toe zijn er rond de 400 adressen in het bestand opgenomen, feitelijk te weinig om goed te kunnen functioneren.

Er zijn een aantal remmende factoren.

De actieve medewerking van gemeenten en woningbouwverenigingen laat te wensen over. Ze hebben sowieso weinig belangstelling voor iets dat hun grenzen overschrijdt, en richten zich in eerste instantie op de urgente woningzoekenden en het weer bewoond krijgen van leegstaande - verliesgevende - woningen. Overigens is men over het algemeen wel bereid medewerking te verlenen aan mensen die hun woningen willen ruilen.

VROM toont weinig belangstelling voor woningruil.

Ook van de zijde van de huurders is er enige schroom zich in te laten schrijven. "Wellicht helpt het het geheel onder te brengen in een stichting, waardoor elke schijn van een winst oogmerk wordt weggenomen", aldus Cornax.

Daarnaast zou een gespeide opzet, met aan elkaar gekoppelde regionale of provinciale steunpunten, de doeltreffendheid ten goede komen.

## GEAUTOMATISEERDE RUILSYSTEMEN

Het in het interview met A. Cornax beschreven systeem kan in principe ook in andere situaties gebruikt worden.

In hoeverre dergelijke systemen bruikbaar zijn hangt van een aantal zaken af.

Afgezien van de investering in programmatuur en apparatuur is er een flinke investering in tijd nodig. Weliswaar bestaat er een aantal voor hobby- en personal computers geschikte database-programma's (zie ook het artikel van Fred Visser elders in dit nummer), maar die leveren alleen een raamwerk. Het bedenken van een opzet voor het systeem en invulling van het raamwerk is een tijdrovende bezigheid.

Als je weinig aanbod van en vraag naar ruilobjecten of -diensten verwacht ben je goedkoper uit en sneller klaar met het overnemen van een paar kaartenbakken van een instelling die wel automatiseert.

Ten tweede is het de vraag in hoeverre vraag en aanbod zijn in te delen in een beperkt aantal categorieën. De categorieën moeten van te voren worden vastgesteld want het is moeilijk ze achteraf nog aan te vullen met nieuwe. Het is trouwens sowieso de moeite waard te proberen het aantal "onvoorziene" gevallen zoveel mogelijk te beperken door van te voren uitvoerig na te denken over de opzet van het systeem.

Het gevaar bestaat dat omwille van de beperkte mogelijkheden tot categorisatie vraag en aanbod geforceerd in een niet helemaal dekkende categorie worden ondergebracht, waardoor de "zuiverheid" vermindert, of dat om dit te omzeilen er een dusdanig groot aantal categorieën wordt gehanteerd dat indeling het langslipen van ellenlange lijsten met zich meebrengt.

Het systeem wordt onhandelbaarder naarmate men meer categorieën gebruikt en minder doeltreffend naarmate men er minder gebruikt. Er moet dus worden gezocht naar een compromis.

De baten liggen op het gebied van snelheid en flexibiliteit.

De computer, daardoor aangezet door een geschikt programma, kan een

bestand razendsnel doorbladeren en kaart voor kaart op van te voren aangegeven aspecten toetsen. De tijdwinst die daarmee wordt geboekt wordt uiteraard pas betekenisvol als het om grote aantallen gaat. Daarnaast kunnen de opgeslagen gegevens op verschillende manieren worden gesorteerd, zodat op een eenvoudige manier overzichten kunnen worden verkregen die een beeld geven van de samenstelling van vraag en aanbod. Met wat extra programmatuur kun je op deze manier statistische gegevens uit de bestanden destilleren.

Vooraf het laatste is een meerwaarde ten opzichte van het gebruik van "gewone" kaartenbakken omdat het gegevens op kan leveren die anders wellicht buiten beeld blijven, en die aanleiding kunnen zijn bepaalde acties te ondernemen.

In het artikel "Van burenhulp naar ruilsysteem" in het M.O.-themanummer "Economische initiatieven" (nov. '84) geeft Henk Slighte zijn ideeën over een ruilsysteem weer. Daarbij heeft hij het over de ruil van diensten. Bij automatisering van een dergelijk systeem zou kunnen blijken dat uit een bepaalde wijk er veel vraag is naar een bepaalde vorm van dienstverlening, bijvoorbeeld reparaties aan huishoudelijke apparatuur, wat aanleiding kan zijn deze vraag op een meer structurele, niet op individuele leest geschoeide manier te gaan aanpakken. Als de omvang van de wijk waar zo'n ruilsysteem wordt gehanteerd beperkt blijft vallen degelijke concentraties van een bepaalde vraag ook bij een handmatige verwerking wel op. Niet echter als de aantallen in de honderden gaan lopen en ook niet als meerdere mensen zich bezighouden met het bijhouden van de kaartenbakken, omdat er dan niemand is die een overzicht van het geheel heeft.

Als dergelijke systemen in meerdere wijken worden toegepast ontstaat de mogelijkheid wijkgegevens te combineren. Dat kan door met een uitdraai naar een andere wijk te gaan om ze naast de gegevens van de andere wijk te leggen, maar ook via een datacommunicatie-verbinding - meestal een gewone telefoonlijn - en een computerprogramma dat de vergelijking maakt. De gegevens moeten liefst wel op dezelfde wijze zijn gestructureerd.

Overigens is het zo dat door een hobby- of personal computer uit te rusten met datacommunicatie-faciliteiten er geen gevaar bestaat dat onbevoegden 's nachts via de telefoonlijn gaan rondneuzen in de eigen bestanden. Het beruchte "inbreken" is alleen mogelijk in veel complexere apparaten.

Hans Pasker

## ONDERSTEUNING VAN AUTOMATISERING IN LONDEN

De Greater London Council, een organisatie met een uitgestrekt werkterrein dat loopt van de aanleg van wegen en bruggen tot de ondersteuning van anti-diskriminatie acties, heeft een Central Computer Service afdeling. Binnen deze afdeling houdt een groep van twintig mensen zich bezig met de ondersteuning bij automatisering in het welzijnswerk. De meesten hebben specifieke kennis van welzijnswerk of automatisering. Enkelen zijn op beide terreinen thuis.

De Central Computer Service biedt de volgende faciliteiten:

- Een computer workshop die wordt gebruikt voor cursussen en conferenties voor vrijwilligersgroepen en individuele Londenaars. Groepen die zelf geen computer hebben kunnen van de daar aanwezige apparatuur gebruik maken om administratieve handelingen te verrichten.
- Een konsultatie-service, die de behoeften van groepen analyseert en - eventueel - onpartijdig advies over aanschaf van programmatuur en apparatuur geeft.
- Het subsidiëren van groepen ten behoeve van de aanschaf van micro-computer systemen. Ook heeft men een aantal systemen die voor een periode van 6 maanden uitgeleend kunnen worden.
- Stimuleren van het gebruik van informatie-technologie door gehandicapten. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van speciale randapparatuur.

Uitgangspunt van het beleid is dat de automatisering niet te stoppen of terug te draaien is. Integendeel, het kan worden gebruikt om het werk van vrijwilligersgroepen beter te laten verlopen door vervelende, routinematige dingen automatisch te laten afhandelen, waardoor er tijd ontstaat zich met zinvoller activiteiten bezig te houden.

Overigens komt het ook voor dat groepen die zich bij de GLC melden met het verzoek om hulp bij automatisering aangeraden wordt er niet aan te beginnen.

Tot nu toe zijn er ongeveer 400 organisaties - variërend van groot tot eenmans, en in alle sectoren van "communitywork" - door de GLC geholpen.

Een van de meest in het oog springende ervaringen, die vaak van tevoren niet wordt onderkend, is dat de aanschaf van een computer slechts de eerste in een reeks van uitgaven is. De jaarlijks kosten voor o.a. training en onderhoud van het systeem kunnen hoog oplopen. Ook is in de loop der jaren duidelijk geworden dat het niet verstandig is alles in een keer te willen automatiseren. Het beste kun je klein beginnen, met teksverwerken bijvoorbeeld, en later kijken waarbij het apparaat nog meer behulpzaam kan zijn. Op die manier kunnen allerlei invoerproblemen geleidelijk worden opgelost.

Een grote fout die is gemaakt is het niet standaardiseren van de toegepaste apparatuur en programmatuur. Daardoor moeten programma's telkens weer herschreven worden, en kunnen gegevens onderling niet uitgewisseld worden.

Specifieke toepassingen van automatisering bestaan (ook) in Engeland nog nauwelijks. De meeste organisaties maken gebruik van standaard-programmatuur voor tekstverwerking, (adressen)bestanden en rekentableau's. Aan het (laten) ontwikkelen van specifieke programmatuur is men over het algemeen nog niet toe.



Er zijn echter wel een aantal eerste aanzetten, zoals een systeem dat adviseurs op het gebied van de sociale zekerheid de mogelijkheid geeft snel en doelmatig een weg te vinden door het woud van regelingen en bepalingen dat ermee samenhangt, en een systeem dat het mogelijk maakt mensen die part-time willen werken aan elkaar te koppelen op een zodanige manier dat ze samen een volle werkweek vullen, terwijl er rekening wordt gehouden met ieders voorkeur voor bepaalde werktijden.

Voorlopig heeft men de handen vol aan de begeleiding van mensen die met standaard-toepassingen werken. Van de vraagbaak- en begeleidings-functie die men vervult wordt veelvuldig gebruik gemaakt.

Het bovenstaande is een samenvatting van de inleiding die Peter Crutchfield (Greater London Council) heeft gehouden tijdens de bijeenkomst "Opbouwwerk en de digitale markt".



## PRAKTIJKVOORBEELD LONDEN

Het Mary Ward Centre is een van de instellingen die door de GLC zijn geholpen bij hun automatiseringsactiviteiten. Er spelen zich tal van zaken af; o.a. cursussen - waaraan in totaal 3000 mensen deelnemen - en vergaderingen van allerlei groepen die men goedkoop ruimte en andere faciliteiten te beschikking stelt. Het heeft een aparte afdeling voor financieel advies.

De invoering van automatisering is met de nodige problemen gepaard gegaan. Het bleek bijvoorbeeld dat de verwachtingen over het algemeen te hoog gespannen waren. Mensen kwamen - en komen nog steeds - langs met het idee dat een druk op de knop wonderen kan verrichten. Ook binnen de organisatie ontstonden er problemen doordat niet alle medewerkers voldoende werden betrokken bij de invoering. Men wilde te veel tegelijk doen, en verwachtte dat iedereen vanaf het begin enthousiast zou zijn. Dat viel tegen. Het bleek ook dat men bij de aanschaf te veel had gelet op het op dat moment beschikbare budget en te weinig rekening had gehouden met terugkerende kosten, zoals kosten van eenvoudige zaken als papier en floppy-disks maar vooral trainings- en onderhoudskosten.

Men gebruikt nu twee programma's: een tekstverwerkingspakket met "MailMerge-optie" en een databaseprogramma. Vooral van het eerste wordt uitgebreid gebruikt gemaakt door de groepen. Het wordt gezien als een hulpmiddel bij aktievoeren, dat het mogelijk maakt de publicaties er verzorgd uit te laten zien. De praktijk is nu eenmaal dat het uiterlijk van een publikatie voor een groot deel het effect ervan bepaalt. "The medium is the message."

Er wordt nu ook gewerkt aan de ontwikkeling van de database. Uiteindelijk moeten alle adressen die regelmatig worden gebruikt erop komen.

Zelf programmeren is niet aan te raden. Dat lukt meestal gewoon niet, en blijkt achteraf een verspilling van tijd te zijn geweest. Lukt het wel, dan treden er problemen op als degene die het programma heeft geschreven vertrekt. Later opeens opduikende fouten in het programma zijn dan nauwelijks meer te repareren.

Daarnaast is het belangrijk om de verschillende systeem-onderdelen bij een leverancier te kopen. Doe je dat niet, en gaat er iets fout, dan beginnen de verschillende leveranciers elkaar de schuld te geven en wordt er niets gedaan om de problemen op te lossen. De leverancier moet zich liefst zo dichtbij mogelijk bevinden en in staat zijn dingen duidelijk te maken zonder zich achter een scherm van vakjargon te verbergen.

Bovenal is het belangrijk van te voren uitgebreid na te denken over het systeem dat je nodig hebt. Dat kun je niet alleen, daarvoor is de technologie te nieuw en te ingewikkeld.

---

Het bovenstaande is een samenvatting van de inleiding die Iggy Mascaranhus (stafffunktionaris bij het Mary Ward Centre in Londen) heeft gehouden op de bijeenkomst "Opbouwwerk en de digitaalmarkt".

## PRAKTIJKVOORBEELD CASTRICUM

De Gemeenschapsraad Castricum is een ondersteuningsinstituut voor de sociaal-kulturele sektor, met daarnaast zelfstandig opbouwwerk. Daarvoor is jaarlijks 60.000 gulden beschikbaar. Vertaald in arbeidsplaatsen betekent dat een 'halve mans'post. Met WVM regelingen enz. wordt geprobeerd de administratie- en organisatietaken te verlichten. De Gemeenschapsraad bestaat uit een vijfendertig tal verenigingen, groepen, actiegroepen en instellingen uit Castricum. Om dat allemaal bij elkaar houden is met name de informatieverstrekking aan de leden erg belangrijk.

Op een zeker moment onstond de noodzaak om administratief sneller te kunnen werken. Gedacht werd aan een andere en snellere manier van adresseren dan met voorgedrukte plaketiketten. In het adressenbestand komen vrij veel wijzigingen voor die lastig te verwerken zijn. Ook het bijhouden van kaartenbakken enz. kost veel tijd. We hebben toen overwogen dergelijke dingen met een computer te doen. Iets anders, waar we in de organisatie tegenaan liepen was het feit dat bepaalde beleidsstukken die in de besturen gemaakt moeten worden, of stukken die met bewonersgroepen worden doorgenomen, uiteraard - en liefst vele malen - aan wijzigingen onderhevig zijn. Op een gegeven ogenblik kun je dat met knippen en plakken niet meer bijwerken of het resultaat is niet meer presentabel. Vandaar dat er ook gedacht werd aan een tekstverwerkingsprogramma dat intern gebruikt kan worden. We zijn ons toen gaan oriënteren, want we wisten helemaal niets van computers. Een beetje uit gewoonte zijn we terecht gekomen in de office- of personal computers, kortom systemen die destijds, nu een kleine twee jaar geleden, inclusief een printer en programmatuur minimaal zo'n 14 a 15.000 gulden kostten. Uit een begroting van 60.000 gulden, waarvan per jaar ongeveer 5000 gulden beschikbaar is voor eigen initiatieven, is dat niet zo eenvoudig op te brengen. We hebben toen, althans zo werd dat destijds ervaren, een stap terug moeten doen en zijn terecht gekomen bij een systeem dat gebaseerd is op een hobby-computer. Wij hebben gekozen voor een Commodore 64 met, om de externe geheugencapaciteit uit te breiden, een dubbele floppydrive. Verder een vrij goedkope matrixprinter van hetzelfde merk en, omdat we toch nog een typemachine nodig hadden en niet hele stukken met die vervelende matrixlettertjes wilden lezen, een Brother CE50 typemachine, die via een interface gekoppeld kan worden aan de Commodore en zo te gebruiken is als printer met een normaal lettertype.

Er was nog een andere doelstelling toen we overgingen tot de aanschaf. Het bestuur vond eigenlijk dat ze het niet kon maken om 5000 gulden uit ons budget in een keer op te maken. Dat was ongeveer het bedrag, inclusief programmatuur, waar we op dat moment over praatten. Nu is het zo dat de gemeenschapsraad naast de opbouwfunctie ook een ondersteuningsfunctie heeft voor de sociaal kulturele sektor. Er staat bij ons een vrij uitgebreid technisch 'gebeuren' ter beschikking aan alle verenigingen in Castricum: goede stencilfaciliteiten, kopieerapparaten, enz. Zij maken daar (tot voor kort twee keer per week, inmiddels vijf keer) driftig gebruik van.

De doelstelling was dat hetgeen dat was gericht op efficiëntie-verbetering van de eigen organisatie ook door bewoners, groepen en verenigingen gebruikt zou kunnen worden, bijvoorbeeld op het gebied van mailing. In dat stadium zijn we zo langzamerhand terecht gekomen. Er zijn nu een aantal verenigingen die zo te zeggen een eigen schijf hebben.

Er zullen over een aantal maanden in samenwerking met het jongeren-centrum in Castricum met onze apparatuur ook computercursussen gegeven worden. Dan kunnen we meteen mensen van de verenigingen vertrouwd maken met het bedienen van het apparaat. Dat wordt nu nog door mensen van de Gemeenschapsraad, vrijwilligers overigens, gedaan.

Tot nu toe werken we alleen met standaardprogrammatuur. Een voordeel van een home-computer is dat de programmatuur over het algemeen, en zeker twee jaar geleden, aanmerkelijk goedkoper is dan programmatuur voor een office-computer. Voor een kleine instelling als de onze is dat toch wel belangrijk.

Van het tekstverwerkingsprogramma dat we hebben, maken de verenigingen geen gebruik. Het tweede veel gebruikte programma, het mailingprogramma, wordt ook door de verenigingen gebruikt. Dat zal in de toekomst nog veel meer gaan gebeuren. Het programma kost 400 gulden en kan op een schijf 1000 adressen aan, dat is voor de Castricumse situatie voorlopig meer dan voldoende. De volste schijf bevat op het ogenblik zo'n 300 adressen. Die kunnen op ongeveer 20 verschillende manieren worden gesorteerd, bijvoorbeeld op postcode. Daarbinnen kunnen weer bepaalde selecties worden gemaakt. Zo kunnen bijvoorbeeld uit het algemeen bestuur de leden van het dagelijks bestuur worden geselecteerd, wat voor de verzending erg handig is. Het is in de praktijk gebleken dat het programma erg gebruiksvriendelijk is.

Op het ogenblik zijn we verder nog bezig met een ledenadministratieprogramma. Daar zijn we op een vrij goedkope manier aangekomen. Er zullen wel een aantal wijzigingen in aangebracht worden door iemand in Castricum die geen amateur maar hobbyist is en erg goed is in het aanpassen van standaardprogramma's voor onze situatie. Met name het ledenadministratieprogramma zal zo worden aangepast dat het voor de verenigingen in Castricum bruikbaar is. Verder hebben we nog een voorraadbeheer-programma. Dat is handig voor de werkgroep serviceverlening om de voorraad stencilpapier enz. mee bij te houden. En we hebben nog een "datafile manager"-programma.

Voor de toekomst hebben we een aantal opties. Zo zouden we de door ons geproduceerde stukken graag in een bestand willen hebben. We kunnen dan met behulp van de zoekfunctie in het tekstverwerkingsprogramma (nadat alle verschillende onderdelen met elkaar zijn verbonden) stukken op onderwerp terugzoeken.

Een voorbeeld: stel dat je op een gegeven ogenblik in een hele reeks vergaderingen gepraat hebt over het behoud van een dorps huis, omdat de gemeente dat in het kader van de bezuinigingen niet meer zo hard nodig vindt, en je ondersteunt de bewonersgroep die dat dorps huis of buurt huis in stand wil houden, dan zou je op basis op datgene wat je hebt ingevoerd alles wat gezegd is over dat dorps huis weer terug kunnen vinden. Voorlopig hebben we daar nog niet de tijd voor (ik wil niet zo'n opbouwwerker worden die de hele dag achter de computer zit). Maar het voeren van een goede documentatie in de opbouwwerkpraktijk is wel een belangrijke functie.

Een tweede optie die we hebben, is het kunnen meedoen in een netwerk. Ook voor een hele kleine organisatie als de onze kan dat erg belangrijk zijn, omdat je veel sneller een overzicht hebt en zelfs in detail informatie uit dat netwerk kunt halen, die je ter plekke zou kunnen uitprinten. De derde optie is het gebruik maken van een database-programma dat geschikt is voor het verwerken van eenvoudige enquêtes.

Bert Bruin  
Gemeenschapsraad Castricum,  
Brakersweg 5, 1901 CW Castricum,  
tel. 02518-57998.

## PRAKTIJKVOORBEELD AMSTERDAM

In wijkcentrum Ceintuur maken we nu ongeveer een jaar gebruik van een computer. Ik zal in het navolgende in hoofdzaak op drie dingen ingaan: ten eerste op de analyse van de hulpvraag, ten tweede op de voortgangstoetsing van een meerjarenplan stadsvernieuwing en tot slot op het gebruik van de computer in de praktijk.

Allereerst wil ik benadrukken dat je, wanneer je gaat automatiseren, je je heel goed moet realiseren waar je mee bezig bent, omdat je er anders achteraf achterkomt dat je een verkeerde invalshoek hebt gekozen en in feite weer opnieuw mag beginnen.

Voor het spreekuur in ons wijkcentrum ligt de behoefte bij registratie en het verwerken ervan, vooral omdat wij een inzicht willen krijgen in de soort hulpvraag en problemen die mensen hebben, gekoppeld aan de geboden oplossing en in een aantal gevallen de benodigde tijd.

De behoefte aan registratie komt voort uit de vraag naar beleidsbepaling ten opzichte van scholing van vrijwillige medewerkers. Het spreekuur wordt uitsluitend door vrijwilligers gedaan. Wij geven nu dagelijks van twee tot vier een spreekuur waar zo'n 10 tot 15 mensen per dag op af komen. De vraag is of tijdstip en lengte van het spreekuur juist gekozen zijn. Een andere vraag betreft de plaatsbepaling van het wijkcentrum en haar spreekuur in de wijk. Als wijkcentrum wil je natuurlijk zo'n laag mogelijke drempel hebben. Het gaat daarbij om je plaats ten opzichte van andere instellingen, maar vooral ook om de behoefte van de bewoners.

Bij het buurtmaatschappelijk werk, dat ook een spreekuur heeft, is er behoefte aan kwantitatieve overzichten met de nodige differentiaties, onder meer om verantwoording af te kunnen leggen aan de sociale dienst en de subsidiegever, maar ook om het beleid af te stemmen op de hulpvraag en op structurele aspecten in de hulpverlening.

Een voorbeeld: in vergelijking met 1982 konstateerde het buurtmaatschappelijk werk in 1983 een verdubbeling van het aantal hulpvragen van niet Nederlandse cliënten. Het aantal Turkse en Surinaamse hulpvragers verdubbelde, terwijl het aantal Marokkaanse hulpvragers verdrievoudigde. In antwoord daarop zijn in het beleidsplan activiteiten aangekondigd, waarmee men de hulpverlening structureel wil verbeteren, zoals het inschakelen van tolken, het houden van speciale spreekuren. Het buurtmaatschappelijk werk had overigens geen verklaring voor deze ontwikkeling. Wel werd de behoefte aan vertaalde informatie gesignaleerd en gekonstateerd dat de hulpvraag van de migranten en dan met name de onderverdeling naar specifieke vraagelementen niet aan te geven is zonder gebruik te maken van een computer.

Het overzicht over 1983 is door een van de medewerkers gemaakt. Hij is er een paar maanden mee bezig geweest om het nodige telwerk te doen en heeft gebruik gemaakt van verschillende sub-systemen. Met behulp van de computer zou het werk worden teruggebracht naar 1 of 2 dagen nadat alle gegevens ingevoerd zijn. Invoering van de gegevens schatten we op hooguit een uur per week; in totaal betekent dat zo'n anderhalve week op jaarbasis. Met daarbij dus de mogelijkheid om direct inzage te hebben in een bepaald probleemaspect. Je wilt bijvoorbeeld van het afgelopen kwartaal weten hoeveel mensen kwamen met het probleem van de eenmalige uitkering, teneinde daar je beleid op af te stemmen. Het gebruik van de computer is in dit geval een kwaliteitsverbetering, alsook werkbesparing.

Het gevaar van dat laatste aspekt is overigens dat je steeds nieuwe projekten gaat verzinnen die je met de computer kan uitvoeren. Als je op een gegeven moment de mogelijkheden van het apparaat ziet en deze ook realiseert door een aantal werkzaamheden met het apparaat te doen, waarmee je de nodige tijd bespaart, is het heel verleidelijk om er andere dingen mee te gaan doen, in plaats van bijvoorbeeld aktiever aan de slag te gaan met je bewonersbegeleiding.

Zo zijn wij bijvoorbeeld bezig om een opzet te maken m.b.t. de voortgangstoetsing aan het meerjarenplan stadsvernieuwing. Enerzijds hebben we behoefte aan het inzicht geven en krijgen in de verschillende stadsvernieuwingsproblemen en de activiteiten in de wijk, zoals achterstallig onderhoud, aanschrijvingen aan eigenaren, de kleine beurt die aan een woning gegeven wordt, sloop, nieuwbouw e.d. Kortom gegevens die nu deels in de planning verwerkt zijn of aangeleverd worden via een van de ambtelijke diensten. Daarbij gaat het ook om gegevens van meer jaren, waar je de nodige nota's voor zou moeten doorwerken om ze te vinden.

Anderzijds is er behoefte aan een compleet overzicht van stadsvernieuwinggegevens, zodat je gericht de ontwikkelingen kunt volgen. Je kunt zien of deze volgens de planning (die door anderen is opgesteld) verlopen, dan wel of er veranderingen in optreden. Daarbij komt dan nog het plaatsen van het beleid van het wijkcentrum tegenover dat van de gemeente. Bij het laatste kun je denken aan de wijzigingen van het gemeentebestuur zoals wij dat de voorgaande jaren hebben kunnen zien: van grootschalige sloop van nieuwbouw naar behoud en herstel van de bestaande bebouwing en bestemming. Een beleid waar wij met name voor stonden en dat de gemeente - na de nodige akties - heeft overgenomen.

Behalve aan het maken van overzichten met de computer, valt te denken aan het grafisch inzichtelijk maken van verschillende projekten. Een kaart van (een deel van de wijk) wordt grafisch ingevuld met de projekten dan wel de activiteiten. Op zo'n kaart kun je bijvoorbeeld aangeven waar achterstallig onderhoud is en waar grootscheepse innovatieprojekten plaatsvinden. Op je beeldscherm kun je zien waar het om klusters gaat en waar om individuele panden.

Hoe verwerken wij dit soort overzichten nu in de praktijk met een computer?

Wij gebruiken als apparaat een Kaipro 4, een van de draagbare systemen. Heel gemakkelijk in gebruik, omdat de computer s'avonds in de kast te plaatsen is en je dus ook wat minder bang hoeft te zijn voor diefstal. Het voordeel is ook dat je het apparaat makkelijk mee naar huis kan nemen wanneer het te druk is op het wijkcentrum en je er 's avonds mee wilt werken.

Het programma dat je kunt gebruiken is de 'database' ofwel de elektronische kaartenbak. Wij hebben het programma niet zelf gemaakt op basis van een standaardprogramma als dBaseII, maar laten ontwikkelen door de maker van ons boekhoudprogramma. Deze heeft ook al eens een enqueteprogramma voor ons gemaakt, waarop hij dit programma kon baseren. Het is eerst in basic door hem geschreven en later gecompileerd, zodat het direkt in de machine te laden is en er heel snel mee te werken is.

Terug naar de spreekuuranalyse. Elke client wordt ingeschreven op een (elektronische) kaart. De kaart waarop zijn/haar gegevens worden genoteerd krijgt een apart kaartnummer.

Op de kaart wordt bijv. genoteerd of de client uit de buurt komt of niet, wat voor nationaliteit hij of zij heeft en welke leeftijd.

Voorts wordt genoteerd hoe de betreffende persoon bij het wijkcentrum is terecht gekomen. Ook de problemen van de client worden genoteerd, de oplossingen die zijn geboden en de benodigde tijd. Vooral in de groep die het spreekuur bezoekt, liggen de problemen nogal gedifferentieerd. Je ontkomt er dan ook nauwelijks aan om aan deze zaken een codering te geven.

Het programma zorgt er voor, dat je de verschillende gegevens kunt lezen en afdrucken door middel van de printer in de door jou gekozen omvang of volgorde. Een voorbeeld: je wilt een overzicht van alleen de Nederlanders in die wijk met alleen die problemen of alleen die tijdsaspecten. Zo kun je natuurlijk elke invalshoek kiezen. Het leuke van dit programma is, dat het in een grafiekje aangeeft hoe vaak iets voorkomt en direkt daaronder om hoeveel personen het gaat, zowel in aantal als in procenten van het totaal.

Met hetzelfde programma kun je ook een adresbestand maken of een enquête verwerken. Binnenkort zullen we dit programma gebruiken voor de verwerking van een enquête die de verkeersgroep bij ons in de wijk heeft gehouden m.b.t. plannen voor de Ferdinand Bolstraat. Via je toetsenbord kun je elke keer een andere opzet maken van de gegevens die je wilt invoeren. Het kaartsysteem heeft een behoorlijke omvang: er kunnen zeventig verschillende kenmerken in worden gezet; daarachter kun je nog een heleboel coderingen aanbrengen.

Het programma dat wij in handen kregen was voor iemand anders ontwikkeld, zodat wij de nodige aanpassingen moesten maken. Wij hebben dat gevraagd aan een programmamaker die het in feite op onze maat heeft gesneden, maar het is dan ook wel iets waar we mee uit de voeten kunnen. Er zitten voordelen aan een programma te kopen bij de maker, omdat je met je problemen steeds weer bij die persoon kunt terugkomen. Wanneer zo'n programma later wordt aangepast, kun je er vrijwel zeker van zijn, dat je die nieuwe versie in handen krijgt.

Het bezig zijn met die programma's neemt wel de nodige tijd. In het begin denk je 'dat voeren we even in en dan zijn we klaar'. Dat is niet zo. Denk bijvoorbeeld aan het maken van een opzet voor de verwerking van je eigen gegevens. Je moet je van tevoren heel goed realiseren hoe je iets erin wilt stoppen maar vooral hoe je het er ook weer uit moet halen. Dat verlangt inzicht in de mogelijkheden en vooral ook de beperkingen van het programma, maar het verlangt ook systematisch denken van degene die de opzet maakt.

Voor de verwerking van onze spreekuur-gegevens heb ik drie keer een nieuwe opzet gemaakt voor ik uiteindelijk tot een bepaalde versie kwam. Daar is zo'n anderhalve maand overheen gegaan. Ik was er niet continue mee bezig, maar je denkt steeds weer na over bepaalde zaken en gaat deze opnieuw invoeren.

Als het eenmaal loopt is het een genot om ermee bezig te zijn. Je kunt een uitdraai maken op het moment dat je dat wenst en in de vorm die jij kiest.

In het wijkcentrum maken we voorts gebruik van een boekhoudprogramma. Dat scheelt ons zeeën van tijd en zeeën van rekenwerk vooral. We hebben een jaaromzet van fl. 800.000 en we hebben te maken met veel verschillende projecten waar een overzicht over moet komen. Als je aan het eind van het jaar je verlies- en winstrekening moet maken, dan ben je daar anderhalve maand mee bezig. Als ik nu de gegevens heb ingevoerd en deze zijn door het apparaat verwerkt, beschik ik over een totaal-overzicht tot dat moment. Als de laatste gegevens aan het eind van het jaar zijn ingevoerd, dan spuugt de printer mijn verlies- en winstrekening uit. Een besparing van zeker van anderhalve maand.

Wat we ook met de computer doen is tekstverwerking. We gebruiken de computer voor het maken van buurtkranten. Daarnaast gebruiken we de computer voor het adressenbestand. We geven een boekje uit, een tijd-wijzer waar adressen in staan van o.m. alle instellingen in de wijk. De adreswijzigingen zijn makkelijk bij te houden met behulp van de computer. Volgend jaar maken we een nieuwe uitdraai, die gaat naar de drukker en het nieuwe boekje is klaar.

Het maken van zo'n overzicht en de invoer van de adressen heeft wel veel tijd gekost, maar de basis ligt er nu en daar kunnen we op voortborduren. In de hoop dat we in de toekomst daar de nodige tijd mee kunnen besparen.

Wat betreft de manier van werken in het wijkcentrum, het volgende. Ikzelf ben al een jaar bezig met automatisering en sinds driekwartjaar ook andere mensen. In feite heb ik het apparaat met zijn mogelijkheden geïntroduceerd in het wijkcentrum en ik steek er zelf vrij veel tijd in omdat ik er in geïnteresseerd ben, het raakt mij. Ik denk dat je een dergelijk iemand in je organisatie nodig hebt, die er de nodige tijd en energie in wil steken en die een hoop kennis vergaart, zodat anderen op hem of haar terug kunnen vallen. Want als er alleen maar een computer in de hoek staat, die je als tekstverwerker gebruikt, laat je wel erg veel mogelijkheden liggen.

Iemand moet over die mogelijkheden gaan nadenken en er over lezen etc. In het wijkcentrum zet ik voorlopig zaken op, maar ik hoop dat in de toekomst ook andere mensen dat gaan doen.

De invoer van gegevens van het spreekuur bijvoorbeeld wordt gedaan door de vrijwilligers van het spreekuur zelf. Ze hebben in een uur tijd geleerd hoe ze het apparaat moeten bedienen. In het begin gaan ze erachter zitten als ik in de buurt ben, zodat ze nog wat vragen kunnen stellen. Maar ze raken ermee vertrouwd en zijn in staat om zelf te gaan werken met die bestanden, zowel wat betreft het invoeren als opvragen van gegevens. Na verloop van tijd gaan ze hopelijk ook kijken naar andere mogelijkheden.

Tot slot nog iets over de financiering. Wij hebben aan het begin van het jaar geld aangevraagd bij de gemeente om het apparaat aan te schaffen. Na een paar gesprekken hadden de ambtenaren er wel oren naar, maar er was geen geld beschikbaar. We konden de computer zelf kopen, omdat we beschikten over voldoende liquide middelen.

Begrotingstechnisch schrijven we de computer af over vijf jaar, wat inhoudt dat we per jaar zo'n 1600 gulden afschrijven en dit verwerken in de diverse begrotingen. Zo gespreid over de hele begroting is het apparaat in feite best te betalen.

Paul Tambach  
Wijkcentrum Ceintuur,  
Ceintuurbaan 354, 1072 GP Amsterdam,  
tel. 020-764800.



## COMPUTERS BIJ ONTWIKKELINGSPROJECT WAO/AAW

In dit stukje wil ik de rol belichten, die computers hebben gespeeld in het ontwikkelingsproject WAO/AAW. Dit is een project, waarin een aantal platforms van belangengroepen van arbeidsongeschikten, ondersteund door opbouwwerkers, samenwerken ter versterking van hun positie. Het project wordt geëvalueerd door een onderzoeker, die verbonden is aan het NIMO in Den Bosch, maar die werkt in opdracht van de deelnemende platforms. Naast dit evaluatieonderzoek vindt er ook een onderzoek plaats, dat direct bedoeld is als ondersteuning van de WAO-beweging. In beide wordt gebruik gemaakt van computers. Niet alle mogelijkheden worden overigens benut. Capaciteitsproblemen en een beperkte beschikbaarheid van apparatuur zorgen ervoor dat veel ideeën blijven liggen.

Het evaluatieonderzoek

In het evaluatieonderzoek worden alle documenten (verslagen, brieven, rapporten), die in het kader van het ontwikkelingsproject van belang zijn, ondergebracht in een computerbestand. Daarbij wordt o.a. een korte samenvatting van de inhoud opgenomen. Via analyse van de inhoud van alle stukken is een systeem van trefwoorden ontwikkeld, dat bij de voortzetting van het evaluatieonderzoek als handvat zal dienen. Bij ieder stuk worden de trefwoorden vermeld die van toepassing zijn. Aan de hand van een eerste verslag van de ontwikkelingen in het project zullen de deelnemende platforms een keuze kunnen maken uit de trefwoorden. Die zullen dan in nader onderzoek worden uitgewerkt. Het programma dat we gebruiken heeft het voordeel dat we alle woorden die in het bestand voorkomen kunnen gebruiken als zoekwoord. Dat wil zeggen dat wanneer de platforms een trefwoord hebben gekozen, je dat woord in de computer invoert, waarna je een opgave krijgt van alle stukken waarin dat woord voorkomt.

Het voordeel van een computerbestand is dat je materiaal kunt sorteren volgens steeds nieuwe criteria. Je kunt bijv. de ene keer alle stukken op datum sorteren, de andere keer op onderwerp, weer een andere keer op de plaats van herkomst van het stuk, enzovoorts. Als je bijv. met een kaartsysteem werkt, moet je voor ieder criterium het hele systeem opnieuw uitschrijven.

Wel is het opbouwen en het onderhouden van het bestand heel arbeidsintensief. Bovendien zijn correcties die je hebt aangebracht, later niet meer na te trekken. Met name als je een systeem van trefwoorden aan het opbouwen bent, moet je het hele bestand een aantal malen doornemen. Als je de ene keer de term sociale verzekeringen gebruikt, moet je voor hetzelfde onderwerp niet later sociale zekerheid gebruiken.

Ook moet je niet de ene keer het woord project met een k en de andere keer met een c schrijven.

Een kleine aanpassing in je systeem van trefwoorden betekent dat je het hele bestand een keer moet doornemen, de verandering invoeren, en weer controleren. Dat is rendabel als je voor vele verschillende doelen van hetzelfde bestand gebruik moet maken. Als je met een bepaald doel het bestand opbouwt, kun je naar mijn mening beter volstaan met een kaartsysteem.

Een probleem is de programmatuur. Bij ons werk worden we herhaalde malen gekonfronteerd met storingen. Dat is meestal wel overkomelijk, omdat er door de leverancier van de software altijd wel iets aan gedaan kan worden, maar het levert altijd vertraging op. Soms is het erger. Dan blijkt een programma uiteindelijk niet te voldoen, bijvoor-

beeld bij grote bestanden. Logischerwijze kom je pas achter zoiets als het bestand al groot is, oftewel als je al heel veel gegevens hebt ingevoerd. Dan moet je het materiaal opnieuw ordenen. Zodanig, dat het onder een ander programma kan worden verwerkt. Heb je geluk, dan kan dat opnieuw ordenen automatisch, via de computer gebeuren. Dan hoef je niet alles meer van vorenafaan met de hand in te voeren. Toch blijft het altijd nogal een werk.

Een ongemak dat ook een rol speelt is dat de meeste kleine computers niet toelaten dat je er met meer mensen tegelijk gebruik van kunt maken.

Als de computer voor meer doeleinden gebruikt wordt, is de konsekwentie wel dat je voortdurend tijd moet bespreken, ook al wil je alleen maar even het bestand raadplegen.

Deze zaken overziend, kun je je afvragen of het nog wel rendabel is de computer te gebruiken. Ik denk van wel, maar de voordelen zitten in een andere hoek dan meestal wordt gezegd. Je kunt hier niet bepaald van arbeidsbesparing spreken, en ook niet van supersnelle toeganke-lijkheid (in bepaalde gevallen wel, natuurlijk). Doordat het schrijfwerk tot een minimum wordt teruggebracht, en het korrektiewerk toeneemt, krijg je het complete bestand veel vaker, en onder verschillende gezichtspunten, onder ogen. Mijn indruk is dat je er daardoor veel beter in thuis raakt.

#### Het ondersteunende onderzoek

In het ondersteunende onderzoek wordt vooral gewerkt met programma's, die de inkomensontwikkeling van WAO'ers in kaart brengen. Zo hebben we een programma ontwikkeld, waarin de doorrekening van series veranderingen in de uitkeringen kan worden uitgevoerd. Dat lijkt eenvoudig, maar dat is het niet, omdat bij veel verhogingen gedeelten van voorgaande verhogingen, en van kortingen trouwens ook, buiten beschouwing moeten worden gelaten. Met het programma kun je nagaan wat het inkomenseffekt zou zijn geweest als een bepaalde korting, vijf jaar geleden, niet zou zijn doorgegaan, of op een andere manier zou zijn doorgevoerd. De cijfers waarmee het Ministerie van Sociale Zaken werkt hebben meestal op een hele korte periode betrekking, waardoor een verkeerd beeld ontstaat van de kumulatie van maatregelen.

Dit programma heeft alleen betrekking op de bruto-uitkeringen. Daarom zijn we ook bezig geweest aan een ander programma, dat over een reeks van jaren automatisch de premies en de loonbelasting van de bruto-uitkeringen aftrekt, zodat je de netto-bedragen overhoudt. Daardoor kun je ook effecten van premieverhuivingen simuleren. Het was de bedoeling dat de programma's zodanig zouden worden uitgewerkt, dat ze bijv. ook door WAO-groepen zouden kunnen worden gebruikt. Hoewel dat heel goed mogelijk is, is dat er niet van gekomen.

Gebrek aan capaciteit maakt dat we die klus voorlopig moeten laten liggen. Op dit moment zijn de programma's alleen voor onszelf bruikbaar. Nuttig zijn ze inmiddels wel gebleken. Je kunt met grote nauwkeurigheid berekenen wat de effecten van verschillende kortingen en premieverzwaringen zijn geweest. Bovendien gaat dat veel sneller dan met de hand mogelijk zou zijn geweest.

In onderhandelingen, met name met politici, geeft dat je een voor-sprong. Van die zijde wordt immers steeds geschermd met de inkomens-plaatjes die door Sociale Zaken worden berekend, en die steeds een onvolledig beeld geven.

Principieel is het natuurlijk niet zo belangrijk of je er nu 25,56 of 25,57 op achteruit gaat. In onderhandelingen kun je met deze gegevens in de hand echter beter ter zake komen, omdat je je niet hoeft te verliezen in debatten over de precieze achteruitgang.

De programma's hebben nog een ander nut. Je kunt niet langer volstaan met globale kennis. Om precies te weten hoe uitkeringen worden bere-

kend, moet je een grote hoeveelheid instanties benaderen. Uiteindelijk blijkt dat er voor een bepaald aspekt maar een of twee personen in het land zijn die weten hoe de berekening plaatsvindt. Zo bestaan er bijvoorbeeld - kleine - verschillen tussen bedrijfsverenigingen in afrondingen van bedragen. Op zich niet schokkend, maar het resultaat is wel dat je een goed inzicht krijgt in het netwerk dat zich rond uitkeringen heeft gevormd, en dat je daar een goede toegang toe ontwikkelt. Die kennis kun je weer gebruiken om snel informatie te krijgen over bepaalde overheidsmaatregelen.

#### Loont het werken met computers?

Alles overziend denk ik dat het werken met computers in dit projekt tot nu toe lonend is geweest. Maar niet om de redenen die meestal met het gebruik van computers geassocieerd worden. Ik betwijfel of ze zoveel tijd en werk besparen. Het zou natuurlijk kunnen zijn dat dat met de tijd anders wordt, maar over het algemeen zijn er grote investeringen mee gemoeid. Wel vereist het gebruik van computers een zeer gedetailleerde uitwerking van problemen. Het dwingt je als het ware om je terrein tot op het bot te verkennen.

En dan misschien nog iets. Je hoort veel dat je precies moet weten wat je wilt als je met computers gaat werken. Doe je dat niet, dan kost het meer dan het oplevert. De verdenking komt op dat je eerder met hobbyisme bezig bent dan met een professionele benadering van je werk. Dat lijkt me onzin. Je kunt zonder hobbyisme niet de mogelijkheden van computers leren kennen. En terwijl de computer stormenderhand Nederland veroverd, terwijl onze doelgroepen samendrommen - uit hobbyisme - rond de computerstand bij V & D, of thuis aan de personal gekluisterd is, moeten wij, zonder enige ervaring met computers bedenken welke toepassingsmogelijkheden er al zijn. En terwijl de uitkeringen van WAO'ers allang niet meer zonder uitgebreide computersystemen berekend worden, moeten de uitkeringsgenietenden nog steeds met potlood, papier en kranteknipsels toe.

In mijn ogen kan slechts het werken met computers je een idee geven van de mogelijkheden van computers. En misschien is het dan beter als je niet precies weet wat je wilt.

Kees Fortuin,  
NIMO, Havensingel 8, 5211 TX  
's-Hertogenbosch, tel. 073-137295.

## DE FIRA, AUTOMATISERING EN VIDITEL

De FIRA (Federatie Instituten Raadslieden) is enkele jaren geleden tot stand gekomen door een fusie tussen de Landelijke Vereniging MAIC en het LORA (Landelijk Overleg Raadslieden). De 60 MAI-Centra en Instituten Sociaal Raadslieden die thans deel uitmaken van de FIRA hebben als taak om de burger wegwijs te maken in het maatschappelijk verkeer. Jaarlijks worden ongeveer 400.000 vragen van burgers beantwoord over sociale voorzieningen, uitkering, huisvesting, opleiding, beroep en arbeid en vele andere zaken waarbij vooral een verwarrende hoeveelheid regels, procedures, voorzieningen en instanties de burger parten speelt. De Sociaal Raadsman of Raadvrouw informeert, adviseert, bemiddelt en helpt. Om dit goed te kunnen doen heeft de Sociaal Raadsman meer informatie en feitenkennis nodig dan hij in zijn eigen geheugen kan opslaan. Een van de belangrijkste taken van de FIRA is dan ook het bijhouden van een informatiesysteem ten dienste van het raadsliedenwerk in Nederland.

Dit informatiesysteem is ongeveer tien jaar geleden door de Landelijke Vereniging MAIC opgezet en bij de totstandkoming van de FIRA aangepast en uitgebreid. In het systeem is al het informatiemateriaal verzameld voor zover het niet specifiek plaatselijk en regionaal is, gericht op de individuele burger die zijn weg zoekt in het maatschappelijk verkeer. Er zijn duizenden adressen van organisaties en instanties en het systeem bevat honderden wetten en regelingen. Het informatiebestand is ingedeeld in hoofdgroepen en onderverdeeld in subgroepen en onderwerpen, de zogeheten systematische indeling, waarmee het geheel toegankelijk wordt.

Hoofdgroepen zijn:

1. Maatschappelijke voorzieningen en gezondheidszorg
2. Burger-Overheid  
(waarin zaken als vergunningen, lokale verordeningen, vreemdelingenrecht, milieu en ruimtelijke ordening)
3. Burgers onderling  
(waarin burgerlijk recht: burendrecht, onrechtmatige daad, rechtspersonen e.d., personen- en familierecht: huwelijk, scheiding, alimentatie, kindbescherming en erfrecht)
4. Sociale zekerheid  
(alle sociale voorzieningen zoals WWV, AAW, WAO, ABWZ, ABW, RWW, WUV etc)
5. Belastingen  
(alle belastingen van hogere en lagere overheden)
6. Arbeidszaken  
(arbeidsovereenkomst, ontslag, arbeidsbemiddeling etc.)
7. Huisvesting  
(huren, eigendom, subsidies, bouw en verbouw, huisvesting voor specifieke categorieën etc.)
8. Konsumentenzaken  
(konsumentenrecht, -klachten, krediet, schulden, budgetvoorlichting en verzekeringen)
9. Onderwijs  
(onderwijsvormen, beroepsonderwijs, tegemoetkoming studiekosten etc.)
10. Vrijtijdsbesteding  
(kursussen, creativiteit, sport, hobby's, handvaardigheid, vakanties etc.)

Naast deze systematische indeling is er een alfabetisch trefwoordenregister dat het systeem eveneens toegankelijk maakt. Het systeem bestaat thans uit ruim 4000 pagina's tekst. Elke week wordt een pakket aanvullingen en wijzigingen verstuurd met een gemiddelde omvang van 45 pagina's.

In de eerste plaats is dit dokumentatiesysteem bedoeld voor de Instellingen Sociaal Raadslieden en Maatschappelijk Advies- en Informatie Centra, maar onder bepaalde voorwaarden kunnen ook andere instellingen zich erop abonneren. Thans maken ongeveer 45 instellingen van deze mogelijkheid gebruik.

Het bijhouden van het bovengeschreven informatiesysteem is zeer arbeidsintensief en wordt nog intensiever naarmate het systeem in omvang groeit en vele regelingen nog steeds ingewikkelder worden. Al enkele jaren geleden werd duidelijk dat zonder uitbreiding van de personeelsinformatie de zaak vroeg of laat vast zou lopen. Nu was er geen enkel zicht op uitbreiding en subsidietoename, integendeel. Het lag dan ook voor de hand dat - wilde men kwaliteit en omvang ten minste handhaven - de mogelijkheden van tekstverwerkende apparatuur en verdere automatisering werden onderzocht.

Juist in die tijd verscheen het rapport van de Commissie Zoutendijk, een commissie die in opdracht van de regering het Viditel-experiment volgde en daarover in een rapport haar bevindingen en aanbevelingen heeft neergelegd. Viditel is een communicatiemedium dat door middel van beeldscherm en telefoonlijn toegang geeft tot geautomatiseerde informatiebestanden. Het is tevens een tweeweg-systeem, dat wil zeggen dat eenieder die op het systeem is aangesloten niet alleen informatieconsument kan zijn, maar ook informatieleverancier. Met name voor overheid en bedrijfsleven zou Viditel perspectieven bieden. Een van de aanbevelingen van de Commissie Zoutendijk was echter dat ook niet-winstgevend instellingen van Viditel gebruik moeten kunnen maken, zo nodig met financiële steun van de overheid.

Dit was aanleiding voor de FIRA om te onderzoeken in hoeverre de verspreiding van het FIRA-informatiesysteem organisatorisch, technisch en financieel mogelijk was. De systematische en gekodeerde ordening en het trefwoordensysteem, zo bleek, waren direct in een databank in te brengen en ook het informatiemateriaal, zo scheen het, kon zonder veel problemen in de computer worden opgeslagen. Omgerekend in Viditel-beeldpagina's zou het gehele bestand een omvang hebben van ongeveer 20.000 pagina's, in een klap een van de grootste publieke informatiebronnen. In de toekomst zou daaraan nog het regionale en lokale informatiemateriaal kunnen worden toegevoegd waarmee de omvang nog aanzienlijk zou toenemen. Technisch bleek het ook mogelijk om materiaal te splitsen in een open en gesloten bestand. Besloten is het informatiemateriaal, dat speciaal is gericht op de raadslieden; dit is alleen voor raadslieden toegankelijk. Open is het bestand dat door iedereen die over de benodigde apparatuur beschikt vrij te raadplegen is. Het open bestand kan weer worden gesplitst in gratis informatie en pagina's waarvoor (via de "telefoonteller") een beeldprijs wordt gevraagd. Dit alles leidde tot een plan dat er op neerkwam dat al het FIRA-informatiemateriaal systematisch geordend in een extern computersysteem (host) ondergebracht zou worden, en via Viditel te benaderen zou zijn.

Voor een gedeelte werd een beeldheffing gevraagd, een deel zou uitsluitend voor leden toegankelijk zijn. Mocht dit alles tot succes leiden dan zouden zowel de raadslieden als de "buitenwacht" goed van informatie voorzien worden en door de eigen inkomsten zou tenminste een deel van de kosten terug verdiend worden.

Het heeft ruim een jaar gekost om voor dit plan voldoende aanhang te vinden, zowel in de eigen organisatie als daarbuiten. Naarmate er meer deskundigen en instanties bij betrokken raakten, groeiden de mogelijkheden en het enthousiasme. Het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (PTT) bood veel technische steun en know-how aan, alsmede kortingen op de tarieven. Het Ministerie van WVC stelde voor de duur van het project twee formatieplaatsen met bijbehorende apparaatskosten ter beschikking. Het Koningin Juliana Fonds besloot ruim zeshonderdduizend gulden uit te trekken om de eerste fase van opbouw en "uittesten" van het Viditelproject mogelijk te maken. Met al deze zekerstellingen kon in de zomer 1984 met de uitvoering van het project daadwerkelijk worden begonnen. Pas toen bleek ook dat de uitvoering niet zo simpel was als het zich aanvankelijk liet aanzien. Ten eerste was de techniek nog niet zodanig ontwikkeld dat binnen de geraamde kosten de zoekstructuur via trefwoorden en een combinatie daarvan mogelijk zou zijn. Ten tweede bleek het externe computersysteem waarmee de FIRA wilde gaan werken minder bedrijfszeker dan aanvankelijk gedacht. Gevolg: er zou rechtstreeks gebruik gemaakt moeten worden van de Viditel-computer, die hoger in de prijs en beperkter in mogelijkheden was. De belangrijkste complicatie bleek echter op te doemen in het informatie-materiaal zelf, of liever, de bewerking daarvan. Steeds was gedacht dat dit ongewijzigd in de computer kon worden ingebracht. Het zou wat typewerk geven, maar het was te doen, zo werd verondersteld. Tijdens de onderzoeksperiode die aan het eigenlijke experiment vooraf was gegaan en waarin de FIRA reeds een eigen en besloten proefbestand in Viditel had, bleek dat met name voor lange stukken tekst Viditel niet het goede verspreidingsmedium is. Korte, feitelijke en heldere informatie is geschikt voor Viditel. Hoe exacter en hoe frequenter aan wijzigingen onderhevig, hoe meer geschikt voor Viditel. Het werd duidelijk dat een deel van het FIRA-bestand zich zeer goed leent voor Viditel, dat een deel wellicht beter verspreid kan worden via andere media zoals schijven (floppy's) of bandjes, en dat waarschijnlijk een deel het beste en waarschijnlijk blijvend middels het gedrukte papier bij de informatie-konsument kan komen. In elk geval betekende dat een aanzienlijke bewerking van het informatiebestand, wat ongetwijfeld leidt tot een vertraging van de uitvoering van de plannen, zeker in het begin.

Inmiddels heeft de FIRA een aantal mensen gevonden, die vanaf januari 1985 de feitelijke uitvoering van het project ter hand zullen nemen. Allereerst wordt het gehele ordenings- en trefwoordensysteem in de computer ingebracht. Daarna worden de inhoudelijke gegevens ingebracht en wel in "lagen" of "schillen". Dat betekent dat in de "eerste schil" over alle aanwezige onderwerpen de eenvoudige informatie wordt ingevoerd die weinig bewerking nodig heeft, zoals adressen. Daarna, in een tweede schil, wordt meer inhoudelijke informatie toegevoegd waarbij het bestaande materiaal al enigszins bewerkt wordt, enzovoort. Op die wijze zal naar verwachting in driekwart jaar tot een jaar het gehele systeem zijn ingebracht voor zover het zich voor inbreng in Viditel leent. Waar precies de grens ligt zal uit ervaring moeten blijken. Om zoveel mogelijk ervaring op te doen, is voorzien dat bijna van de aanvang af, dus vanaf februari, maart 1985, er ongeveer 20 plaatselijke instellingen als proefbureau aan het project zullen deelnemen. Zij maken de hele opbouw van het bestand mee en rapporteren over hun ervaringen: de bruikbaarheid en de toegankelijkheid. In een later stadium zullen zij zelf optreden als informatieleverancier. Zoals het er nu naar uitziet zal pas in de loop van 1986 blijken of het project in opzet is geslaagd. Die opzet is: het tot stand brengen van een bedrijfszekere databank, die nuttig en betaalbaar is voor het raadsliedenwerk. Dat is het doel op termijn van anderhalf jaar. Het is inmiddels duidelijk geworden dat dit project ook voor andere instel-

lingen dan de FIRA en haar leden van belang kan zijn. Immers, net zoals de FIRA aan het brede, oriënterende en informerende open deel van het bestand nog een eigen, meer op het werk toegespitst en besloten bestand kan koppelen, zo kan ook de gezondheidszorg dat doen of de rechtshulp of de hulpverlening aan etnische minderheden of aan jongeren. Ieder kan dus van een informatiepool gebruik maken of daar zijn eigen specifieke bestand aan toevoegen, zonder dat men elkaar stoort of met niet terzake doende informatie belast. In dit verband is de landelijke informatie- en dokumentatiepool van belang, die is voorzien in het kader van de herstructurering van de landelijke organisaties. De FIRA heeft zich op het standpunt gesteld dat de FIRA-dokumentatie inclusief het Viditelproject daarin kan worden ondergebracht, mits de raadsliden zich blijvend verzekerd weten van het informatiemateriaal dat voor het werk nodig is.

Nu weer terug naar het heden met twee voeten op de grond. We staan aan het begin van het Viditelproject. De plannen zijn genuanceerder geworden. Het grote enthousiasme van het begin, dat nadien nogal bekoelde, heeft nu plaats gemaakt voor vertrouwen dat het project slagen kan. En als dat gebeurt, dan is dat niet alleen gunstig voor het raadslidenwerk, maar voor vele andere vormen van dienstverleners en uiteindelijk voor de burger.

Drs. A.W.H.M. Jansen  
FIRA, Herengracht 391-393,  
1016 BC Amsterdam,  
tel. 020-248905.

## DATABANKEN EN AUTEURSRECHT

Met de opkomst van computers is het verzamelen, bewerken en ter beschikking stellen van informatie op een aantal punten sterk vereenvoudigd. Gegevens die vroeger alleen in boeken of kaartenbakken te vinden waren, bijv. in een bibliotheek, kunnen nu in het geheugen van een computer worden opgenomen en rechtstreeks aan iedere aangeslotene worden geleverd. Een dergelijk geautomatiseerd systeem waarin gegevens worden opgeslagen voor informatie- of dokumentatiedoelinden, wordt een databank genoemd. Gebruikers van een databank kunnen met behulp van een terminal op ieder gewenst moment gegevens uit de verzameling opvragen. Deze gegevens kunnen zichtbaar gemaakt worden op een beeldscherm, vastgelegd worden op papier door een printer of bewaard worden op een magnetische band. De verbinding tussen databank en gebruiker komt meestal tot stand via een gewone telefoonlijn. Daartoe heeft de gebruiker een apparaat nodig (een modem) dat het computersignaal omzet in een telefoon-signaal. Dit wordt een on-line verbinding genoemd.

De organisatie of instelling die een databank exploiteert, levert niet altijd de gegevens die in de databank worden opgeslagen. Vaak is het zo dat verschillende informatie-leveranciers onderdak vinden bij één databank, die in dat geval ook wel een "host" wordt genoemd. Een voorbeeld van een dergelijke databank is Viditel, de viewdata-dienst van de PTT. Iedereen kan in principe - en tegen betaling - gegevens in de Viditel/PTT-computer laten opnemen. Abonnees kunnen vervolgens de aanwezige gegevens via de telefoon op hun televisietoestel laten verschijnen.

De gegevens die in een databank worden opgenomen kunnen auteursrechtelijk beschermd zijn. Auteursrecht is uitsluitend het recht van de maker van een werk van letterkunde, wetenschap of kunst om dit openbaar te maken en te verveelvoudigen. De bescherming komt toe aan oorspronkelijke werken, dat wil zeggen werken die het persoonlijk stempel van de maker ervan dragen. In Nederland worden bovendien geschriften die geen oorspronkelijk karakter hebben tot op zekere hoogte door het auteursrecht beschermd, zoals bijvoorbeeld telefoonboeken en programma-gegevens.

De invoer van een tekst in een computergeheugen betekent dat die tekst wordt vastgelegd en verveelvoudigd. Is de tekst auteursrechtelijk beschermd, dan is de invoer niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van de auteursrechthebbende, meestal de schrijver of zijn uitgever. Wordt de tekst permanent ter beschikking gesteld aan het publiek, dan kan er tevens sprake zijn van openbaarmaking, hetgeen evenmin zonder toestemming geoorloofd is. Aangezien vrijwel alle teksten auteursrechtelijke bescherming genieten, is het van belang om na te gaan in welke gevallen toestemming nodig is voor het invoeren van (gedeelten van) teksten in een computergeheugen.

Indien alleen bibliografische gegevens van een bepaald werk worden opgenomen, is er geen sprake van inbreuk op het auteursrecht. Dit kunnen bijv. zijn de titel van het werk, de naam van de auteur, datum van uitgave en eventueel een verwijzing naar de plaats waar het gehele werk te vinden is. Hetzelfde geldt voor andere "losse" gegevens, zoals trefwoorden. Wordt het gehele werk, of een groot gedeelte daarvan, in een databank opgenomen dan is altijd voorafgaande toestemming van de rechthebbende nodig. Daartussen ligt de opname van een korte beschrijving van de inhoud van het werk. Als de beschrijving bestaat uit een verkorte weergave of samenvatting (uittreksel) van het werk, dan kan er sprake zijn van een bewerking van de oorspronkelijke tekst en is



toestemming nodig. Bestaat de beschrijving echter uit een geheel eigen weergave van het werk, of uit een zakelijke samenvatting van de inhoud, dan kan een nieuw werk ontstaan, waarop afzonderlijk auteursrecht bestaat.

Uit het bovenstaande volgt dat in zeer veel gevallen de invoer van auteursrechtelijk beschermd werk toestemming van de rechthebbende behoeft.

Op deze hoofdregel bestaan echter enkele uitzonderingen, waarvan een aantal hier wordt aangestipt.

In de eerste plaats is het toegestaan om citaten uit de pers of tijdschriften op te nemen, mits de betreffende publicatie en de naam van de schrijver daarbij genoemd worden. In de tweede plaats is er de zgn. regeling voor het eigen gebruik. Indien de gegevens verzameld worden voor privé-gebruik, bijv. in een personal computer, en de verzameling niet verder geëxploiteerd wordt, is het toegestaan korte artikelen uit kranten of tijdschriften en kleine gedeelten uit andere geschriften vast te leggen. Iets dergelijks geldt voor eigen databanken van ondernemingen, organisaties of instellingen. In zo'n besloten computer netwerk mogen afzonderlijke, in de pers of tijdschriften verschenen artikelen, berichten of andere stukken, of kleine gedeelten van boeken, brochures of andere geschriften opgenomen worden. Het aantal medewerkers dat toegang heeft tot de databank dient dan wel beperkt te blijven tot bijvoorbeeld de stafleden. Tevens is voor deze vastlegging een billijke vergoeding aan de rechthebbende van het opgenomen werk verschuldigd.

Tot slot een enkel woord over de uitvoer van databanken.

De uitvoer bestaat uit hetgeen in zichtbare of tastbare vorm uit de computer komt. De belangrijkste vorm van uitvoer is een print, de op papier gezette gegevens. Zo'n print is een verveelvoudiging (kopie) van het in de computer opgeslagen werk. Hiervoor geldt hetzelfde als ten aanzien van de invoer van auteursrechtelijke beschermde werken is gesteld. Alleen onder de daar vermelde omstandigheden, met name wanneer de kopie uitsluitend voor eigen gebruik wordt gemaakt, is hiervoor geen toestemming van de rechthebbende nodig.

Mr. Dorine Rijkers  
Secretaris van de studie-commissie  
'computer-programma's' van de  
Vereniging voor Auteursrecht.



HSA001000029  
29  
Tijdschriften MO

**JBJI** is een mededelingenblad voor het opbouwwerk.

M.O. verschijnt ten minste 10 maal per jaar: 66 gwn een 44 thema-nummers. Een abonnement kost ff 30,-. Bij meer abonnementen reductie op aanvraag. Losse nr's. f 4,25, themas. f 5,-, excl. p.p.t.o.  
Prins, Maunslaan 266

2532 H.S. Den Haag  
070-521354

Samenstelling: Charlotte Kropp en Hans Paske

ISSN:  
0168-065X