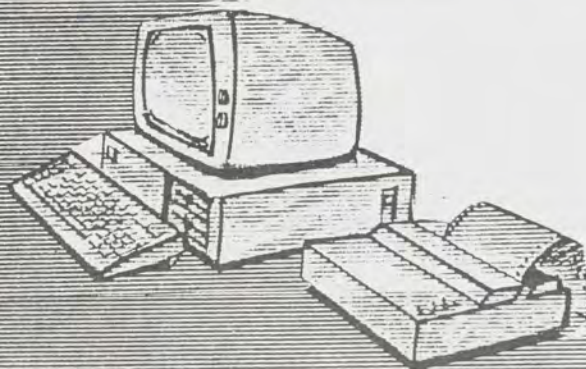


# MIO

## mededelingen opbouwwerk



# AUTOMATISERING

## IN HET OPBOUWERK

IN DIT NUMMER O.A.: \* Wat heeft een wao-er nou aan automatisering?  
\* Digitale informatie in de openbare bibliotheek \* Toepassing van  
automatisering binnen opbouwwerk; de resultaten van een enquête  
\* Buurtonderzoekprogramma's \* Forumdiscussie over de mogelijke  
toepassing van expertsystemen in het opbouwwerk \* Twee Tweede Kamer-  
vrouwen over de computer als hulp in de Sociale Zekerheid

UNIVERSITEITSBIBLIOTHEEK UTRECHT



	pag.
Ten geleide	3
<b>Netwerken</b>	
- Samenwerkingsverband informatienetwerken	4
- Landelijk Informatienetwerk maatschappelijke ontwikkeling	6
- Wat heeft een WAO-er nou aan automatisering?	8
- Digitale informatie in de openbare bibliotheek	21
- Databank FIRA	23
<b>Informatie</b>	
- Onderzoek automatisering wijkopbouworganen Amsterdam	26
- Snelle rechtshulp per computer	26
<b>Onderzoek</b>	
- Toepassing van automatisering binnen opbouwwerk, de resultaten van een enquête	27
<b>Toepassingen</b>	
- Automatisering in de collectieve particuliere woningverbetering in Enschede	36
- Buurtonderzoek-programma's	40
- Automatisering en bewonersparticipatie	42
<b>Expertsystemen</b>	
- Uitleg over expertsystemen	44
- Forumdiscussie over de mogelijke toepassing van expertsystemen in het opbouwwerk	48
<b>Politiek</b>	
- Twee Tweede Kamer-vrouwen over de computer als hulp in de Sociale Zekerheid	52

De meeste van bovenstaande artikelen zijn ontleend aan inleidingen die zijn gehouden op de door het Samenwerkingsverband Informatienetwerken georganiseerde "Digitaalmarkt II", een bijeenkomst met inleidingen en demonstraties die plaatsvond op 21 november jl.

Dit tweede M.O.-themanummer over automatisering (het eerste verscheen in januari 1985) biedt inzicht in een aantal recente ontwikkelingen rond "de computer" en de toepassing van dit hulpmiddel in de opbouwwerk-praktijk.

Een uitgebreid door het Samenwerkingsverband Informatienetwerken verricht onderzoek naar de stand van zaken rond automatisering binnen de opbouwwerkinstellingen wordt gepresenteerd in het gele katern.

Een tweede uitgebreide beschrijving wordt gewijd aan de "adoptie" van de computer door de regionale WAO-platforms.

Een interessante aanzet, temeer waar uitkeringsrechtigden-organisaties - die bijna steeds te kampen hebben met een minimale infrastructuur (of botweg te weinig geld en ondersteuning binnen de eigen organisatie - zich toenemend geconfronteerd zien met kennelijk nog steeds ingewikkelder kunnende regels en procedures.

In Haagse Kringen is al opgeworpen (door Louise Groenman van D'66, zie elders in dit nummer) dat juist deze burgers mogelijkheden zouden moeten krijgen om met behulp van computers en met ondersteuning een betere toegang te hebben tot de ingewikkelde wet- en regelgeving.

Werd in het eerste M.O.-themanummer over automatisering in een commentaar met als titel "Innovatie nu" al met zeker sarcasme gewezen op het feit dat WVC beleidsmatig en budgettair terzake "nowhere" was, die situatie heeft zich meer recentelijk niet in gunstige zin gewijzigd.

Behoudens enig bescheiden experimenteer-werk en het bestaan van de departementale Stuurgroep Automatisering, moet worden vastgesteld - met de begrotingen 1987 in de hand - dat het welzijnsdepartement op het automatiseringsfront haar relatieve positie niet heeft weten te versterken.

Toch ligt hier, ook politiek, een uitdaging; zelfs wanner men géén verband legt met de gigantische bezuinigingen in de sociaal-culturele sector.

ten geleide

## SAMENWERKINGSVERBAND INFORMATIENETWERKEN

Het samenwerkingsverband Informatienetwerken van het Landelijk Platform Opbouwwerk is enkele jaren geleden opgericht met als voornaamste doel vanuit de lokale praktijk een bijdrage te leveren aan het benutten van nieuwe informatie-technologische mogelijkheden in het opbouwwerk. In verband daarmee wordt ook deelgenomen aan het Informatienetwerk Maatschappelijke Ontwikkeling (IMO); daaraan wordt elders in deze M.O. aandacht besteed.

De doelen van het samenwerkingsverband van plaatselijk Opbouwwerk zijn de volgende:

- a. het verzekeren van een optimale veldinbreng inzake de ontwikkeling en invoering van landelijke informatievoorzieningen;
- b. meer in het algemeen het bevorderen van automatisering bij de taakuitvoering van het opbouwwerk en door bewonersgroepen voorzover nuttig;
- c. bevorderen van een optimaal gebruik van automatisering bij de administratieve ondersteuning van het uitvoerend werk en bewonersgroepen.

Wat betreft de veldinbreng in een landelijk informatienetwerk, gaat het zowel om het bepalen van de vraag aan welke informatie op de terreinen sociale zekerheid, wonen en werkgelegenheid behoefte is in de lokale praktijk, om de ontwikkeling en toelevering van zgn. ervaringsinformatie, als om - in een later stadium - het toetsen van informatie die landelijk wordt opgeslagen. Later zullen ook andere terreinen ontwikkeld kunnen worden.

In 1986 is een experiment om de mogelijkheden tot opbouw van een informatienetwerk Sociale Zekerheid te verkennen. Dit experiment behelst tot nu toe vooral de ontwikkeling van ervaringsinformatie van de WAO-platforms en de daarbij aangesloten groepen (zie het artikel elders in deze M.O.)

Behalve de activiteiten die in rechtstreekse relatie staan tot het IMO-project, heeft het samenwerkingsverband het afgelopen jaar een aantal meer "eigen" activiteiten ontplooid, zoals

- de tweemaandelijks uitgave van een knipselkrant met relevante artikelen uit automatiseringsbladen, met daarbij een bijlage waarin zgn. public domain programmatuur wordt beschreven
- deelname door een 17-tal instellingen aan het "Nationaal Ondernemingspel", waarin werd gewerkt met een computerprogramma waarmee management-beslissingen kunnen worden doorgerekend
- de ontwikkeling van computerprogramma's ter ondersteuning van buurtonderzoek; daarvan zijn inmiddels gerealiseerd programma's voor stankonderzoek en voor bouw- en woontechnisch onderzoek (zie het artikel Buurtonderzoekprogramma's)
- de produktie van een Automatiseringswijzer voor sociaal-cultureel en opbouwwerkers die een computer en bijbehorende apparatuur willen aanschaffen (als bijlage bij dit nummer)
- een enquête naar de stand van zaken rond automatisering in het opbouwwerk (zie het gele katern in dit nummer)
- de organisatie van een tweede "Digitaalmarkt"
- een aantal bijeenkomsten van het samenwerkingsverband en de kerngroep waarin de voortgang en programmering van de activiteiten centraal stonden.

Op het programma van het Samenwerkingsverband voor 1987 staan o.m.:

- \* de activiteiten m.b.t. het IMO-project
- \* experimenten m.b.t. opbouwwerktoepassingen, waarbij wordt gedacht aan
  - gebruik plannings-programmatuur of expertsystemen als hulpmiddel bij strategische processen
  - de computer als hulpmiddel bij economische initiatieven zoals ruilprojecten
  - de computer als hulpmiddel bij volwasseneneducatie
  - gebruik van geautomatiseerde gegevensopslag (varierend van adressen tot terreininformatie en praktijkmodellen).
- \* activiteiten op het gebied van interne automatisering bij instellingen, waaronder de uitwisseling van ervaringsinformatie, het opstellen van automatiseringsplannen, het organiseren van oriëntatiecursussen e.d.

Nadere informatie en/of opgave voor  
deelname aan het samenwerkingsverband  
bij Hans Pasker, Platform Opbouwwerk,  
tel. 070-521354.

## LANDELIJK INFORMATIENETWERK MAATSCHAPPELIJKE ONTWIKKELING

Het project "Informatienetwerk maatschappelijke ontwikkeling" (IMO) is een samenwerkingsproject van het Landelijk Platform Opbouwwerk, het NIMO, de Werkgroep 2000 en de werkplaats Opbouwwerk Zuid-Oost Nederland (WOZON). Het project beoogt de mogelijkheden van de informatie-technologie te benutten in opbouwprocessen, dit ter versterking van de positie van bewoners- en andere, specifieke groepen.

### Uitgangspunten

Het IMO-project is tot stand gekomen vanuit de constatering dat in het ontwikkelingsproces naar een "informatie-maatschappij" bewonersgroepen en opbouwwerk de aansluiting met het informatie-technologisch gebeuren niet verder kunnen en mogen missen. In de marktsector en bij de overheden vindt automatisering steeds meer ingang, o.a. wat betreft de informatievoorziening en andere publieke diensten.

Als sociaal-economisch zwakkere groepen en het ondersteuningswerk niet meegaan in deze ontwikkeling betekent dat:

- dat deze groepen niet in staat zijn optimaal gebruik te maken van in principe openbare diensten of informatie; wat op den duur tot uitsluiting kan leiden
- dat deze groepen zelf organisatorisch steeds zwakker worden.

Voor groepen die greep proberen te krijgen op hun eigen leefsituatie, is de beschikking over relevante toegesneden informatie van essentieel belang. Voor opbouwwerkers die deze groepen ondersteunen behoort het verkrijgen en verstrekken van informatie tot één van de wezenlijke taken van het ondersteuningswerk.

Nieuwe informatietechnologie is een handzaam hulpmiddel bij het verwerken, opslaan en opzoeken van een veelheid van informatie. Een geautomatiseerde informatievoorziening kan de beschikbare, maar vaak verspreide informatie meer toegankelijk en hanteerbaar maken voor bewonersgroepen en beroepsmatige ondersteuners.

### Doelen

Het project heeft twee concrete doelen, die nauw met elkaar samenhangen:

1. Het tot stand brengen van een landelijk informatienetwerk maatschappelijke ontwikkeling. Het gaat daarbij aan de ene kant om het opbouwen en toegankelijk maken van een geautomatiseerde informatievoorziening. Anderzijds gaat het om het ontwikkelen van netwerken en samenwerkingsverbanden op plaatselijk, regionaal en landelijk niveau, die bevordering van informatie-uitwisseling beogen.
2. Het bevorderen van het gebruik van informatietechnologie bij projecten, waarin groepen streven naar verbetering van hun woon-, werk- en leefsituatie. Dit gebeurt vooral door het ontwikkelen en begeleiden van lokale experimenten waarbij de computer als hulpmiddel wordt gebruikt. In deze zin is er sprake van werkontwikkeling en praktijk-innovatie. Verder gaat het ook om de zorg voor training en deskundigheidsbevordering bij het gebruik van computers.

### Informatie

Vooralsnog is uitgegaan van drie terreinen waarop informatie in het netwerk wordt opgenomen, t.w. wonen, werken/economische initiatieven en sociale zekerheid. Met het opbouwen van een informatiebestand sociale zekerheid is inmiddels gestart (zie het artikel elders in dit nummer). Centraal in het netwerk staat die informatie die groepen bewoners nodig hebben om te kunnen werken aan de problemen die zij ervaren. Met andere

woorden het project richt zich met name op werkinhoudelijke informatie, niet op managementinformatie.

Om een aanzet te geven hebben de initiatiefnemers van het project op grond van eigen inzichten, globaal drie soorten informatie onderscheiden:

- Kennis van zaken: zakelijke informatie, procedures, regelingen, beleidsinformatie, beslissingsinstanties;
- Kennis van handelen: informatie over de wijze waarop bepaalde problemen kunnen worden aangepakt; ervaringsinformatie van groepen m.b.t. projecten en probleemaanpakken
- Verwijsinformatie: informatie over ondersteuning aan bewonersgroepen, relevante literatuur en hulpmiddelen.

Het is de bedoeling dat in de loop van het project de betrokken organisaties, zowel vanuit het plaatselijk/regionaal, als vanuit het landelijk niveau de vragen/behoefte nader expliciteren.

### Criteria

Het uitgangspunt van het project is dat de praktijk, ofwel de groepen op lokaal niveau en de ondersteuners, er zoveel mogelijk baat bij hebben. Concreet is dat vertaald naar de volgende criteria:

- Wederkerig systeem: de gebruiker van het systeem kan ook eigen informatie invoeren, zowel ten behoeve van eigen gebruik als ten behoeve van andere aangeslotenen.
- Toegankelijkheid: Gebruikers dienen op betrekkelijk eenvoudige wijze en op een bereikbare plaats het informatiesysteem te kunnen raadplegen.
- Kwaliteit en bruikbaarheid van de informatie: het zal moeten gaan om betrouwbare, actuele en praktisch relevante informatie.
- Betaalbaarheid en koppelingsmogelijkheden: de betaalbaarheid van apparatuur/programmatuur en data-communicatiemogelijkheden voor plaatselijk, financieel weinig draagkrachtige groepen/organisaties mag geen barrière vormen.

### Lokale experimenten

Bij het gebruik van informatietechnologie in opbouwprocessen staat voorop dat de computer een hulpmiddel is voor het versterken van de kracht van bewonersgroepen bij de aanpak van problemen. Met de toepassing van dit hulpmiddel (incl. het gebruik van geautomatiseerde informatievoorziening) bestaat zeer weinig ervaring. Plaatselijke experimenten zijn dan ook noodzakelijk.

In het kader van het landelijk informatienetwerk wordt er naar gestreefd bij het Samenwerkingsverband Informatienetwerken instellingen te betrekken uit plaatsen waar experimenten lopen. (Zie ook het artikel over het Samenwerkingsverband Informatienetwerken).

Wat betreft werkontwikkeling en deskundigheidsbevordering zal bij de experimenten aparte aandacht worden besteed aan een goede inbedding van "de computer" in de organisatie. Met name valt daarbij te denken aan bijscholing en deskundigheidsbevorderingsproblematiek, vraagstukken m.b.t. consequenties voor de taakstelling van werkers en de daarbij noodzakelijke organisatorische aanpassingen, alsook aan het registreren en eventueel begeleiden van experimenten, gericht op een optimaal gebruik van de computer door buurt- en wijkgroepen.

Bovenstaande tekst is ontleend aan de projectnotitie 1 van het IMO-project. De volledige tekst, alsmede projectnotitie 2 en 3 (werkplannen 1986 en 1987), kunnen worden aangevraagd bij de project-coördinator Martin Huizinga, NIMO, Havensingel 8, 5211 TX 's-Hertogenbosch, tel. 073-137295.

## WAT HEEFT EEN WAO-ER NOU AAN AUTOMATISERING?

De delegaties van de Regionale Platforms van Arbeidsongeschikten-organisaties bleken op de vergadering van hun landelijk samenwerkingsverband verdeeld. Niet dat Friesland er anders over dacht dan Rotterdam of Brabant: nee, de scheidslijnen liepen dwars door de delegaties heen. Want, wat heeft een WAO-er nou aan automatisering?

Met de Stelselherziening Sociale Zekerheid voor de deur voorzagen sommigen de verkrumpling van een strijdbare WAO-beweging tot een optelsom van beeldscherm-turende toetsenbord-bedieners. Anderen, die "de" computer al kenden, waren óf razend enthousiast over de mogelijkheden van dit hulpmiddel óf uiterst sceptisch en weer anderen hielden zich nog maar wat op de vlakte.

Bovendien, voor organisaties die dikwijls de meest minimale instrumenten voor het eigen werk moeizaam bij elkaar moeten scharrelen, is het ook nog eens een luxe discussie.

Aan de andere kant staat de WAO-beweging er om bekend géén kansen te missen als het maar even kan. Na uitvoerige discussie tekende zich dan ook de voorzichtige conclusie af binnen de LSV-vergadering, dat elk regionaal platform enkele actieve WAO-ers in staat zou stellen aan de tweedaagse oriëntatiebijeenkomst deel te nemen op persoonlijke titel. Zodoende zou de kat uit de boom gekeken kunnen worden, zonder dat de regionale platforms zich aan iets van een "beleidsuitspraak" bonden. Toen in een volgende LSV-vergadering rapport werd uitgebracht over de - overwegend positieve - bevindingen van de cursus-gangers werd dan ook een brief aan de organiserende instantie geschreven, waarin die waardering werd overgebracht, maar tevens werd aangegeven dat "...een cursus waaraan WAO-kaderleden deelnemen en besluitvorming van de samenwerkende regionale platforms onderscheiden zaken zijn".

Inmiddels is de zaak wat verder. In een recent gehouden LSV-vergadering werd unaniem geconcludeerd dat het hulpmiddel computer niet geschuwd moet worden; is een LSV-Taakgroep Automatisering ingesteld; en hebben de regionale platforms Gelderland en Rotterdam e.o. zich bereid verklaard actief te gaan experimenteren.

Nadrukkelijk staat voorop dat de doeleinden van de WAO-beweging met deze exercitie gediend moeten worden; en dat het niet (omgekeerd) zo kan zijn dat de WAO-beweging automatiseringsdoeleinden moet dienen.

Belangrijke toepassingsmogelijkheden acht men binnen de regionale platforms met name gelegen in de digitale ondersteuning van het, op vrijwillige basis gerunde, spreekuren- en ombudswerk. Dit te meer nu door de Stelselherziening Sociale Zekerheid de situatie rond allerlei inkomensbestanddelen, rechten en plichten en proceduregangen zo mogelijk nog gecompliceerder is geworden.

Wat een WAO-er aan automatisering heeft, moet nog blijken dus.

In onderstaand verslag wordt weergegeven hoe door het Samenwerkingsverband Informatienetwerken met de geïnteresseerde WAO-kaders aan de introductie-cyclus gewerkt is met medewerking van met name Marinus Kremers (WOZON) en Hans Pasker (Platform Opbouwwerk), alsook Martin Huizinga (NIMO).

Persoonlijke interesses deelnemers

In de kennismakingsronde aan het begin worden op de agenda onder andere de volgende aanvullingen gegeven en accenten gelegd.

De mogelijkheid van het WAO-platform een centraal informatiepunt te maken, de eigen "alfabetisering" t.a.v. computers, de betekenis voor het



verkrijgen van informatie; individueel en als organisatie, de betekenis voor de belangenbehartiging, de mogelijkheid informatie-leverancier te worden, de voorwaarden waaronder een landelijk steunpunt tot stand kan komen, de inpassingsmogelijkheden van een computer in het platform, de snelheid van informatie-voorziening en kennis als tegenmacht tegenover de overheid en "officiële" instellingen.

Een breed scala; variërend van persoonlijke kennisverrijking, via toepassingsmogelijkheden naar organisationele en beleidsbeïnvloedende aspecten dat, met inachtneming van de ondelinge samenhang, de complexiteit van het onderwerp "geautomatiseerd informatienetwerk" treffend schetst.

#### Oriëntatiecursus computergebruik

Bij Miniware-Educom B.V. te Sittard wordt in twee groepen de computer-oriëntatiecursus gevolgd. In de loop van de middag en de avond komen aan de orde: een inleiding over de werking en opbouw van een (personal) computer, tekstverwerking (programma: WRITE-ASSISTANT), elektronische kaartenbak (FILE-ASSISTANT), integratie kaartenbak, rekenen en plannen en grafische voorstellingen (LOTUS 1-2-3).

De ene groep gaf er de voorkeur aan wat dieper op tekstverwerking en kaartenbak in te gaan, waardoor de laatste twee onderdelen snel moesten worden afgehandeld, de andere groep ging wat oppervlakkiger te werk en kon zodoende wat langer naar het programma Lotus 1-2-3 kijken.

#### Landelijke ontwikkelingen op het gebied van informatienetwerken

Sinds enkele jaren is de rijksoverheid meer aandacht gaan geven aan innovatie. De aandacht was en is met name gericht op het bedrijfsleven. De grotere aandacht werd ingegeven door een dreigende technologische achterstand van Nederland t.o.v. de V.S. en Japan en een groeiende behoefte aan informatie. Een en ander heeft geleid tot het Informatica-Stimuleringsplan (ISP).

Bij het ISP zijn met name de ministeries van Economische Zaken, Landbouw en Onderwijs betrokken. De betrokkenheid van EZ spreekt voor zich. Die van Landbouw ook als men bedenkt dat de landbouw nu al een van de meest geautomatiseerde bedrijfstakken is. Bij Onderwijs gaat het vooral om het beroeps- en basisonderwijs.

#### WVC

Het ministerie van WVC laat zich over informatica-aangelegenheden adviseren door de Stuurgroep Informatienetwerken.

Het ziet er naar uit dat de openbare bibliotheken een belangrijke rol gaan spelen bij de opzet van informatie-netwerken. Dit blijkt o.a. uit een begin dit jaar door WVC geschreven nota over de informatievoorziening door openbare bibliotheken. Al enige tijd is het vanuit een aantal bibliotheken in grote steden mogelijk bestaande gegevensbestanden te raadplegen. De provinciale bibliotheek van Groningen heeft een "computerbus"; een bus met computerapparatuur waarin kennis gemaakt kan worden met de mogelijkheden van computers. Ook een aanwijzing is dat de overheidsinformatie die vroeger via postbus 51 besteld kon worden tegenwoordig via de bibliotheken (en postkantoren) verspreid wordt. De overheid stimuleert en subsidieert door middel van experiment-subsidies de totstandkoming van databanken. Deels zijn dat databanken van de ministeries zelf, bijvoorbeeld de databanken met informatie over literatuur van WVC en O&W.

Op landelijk niveau zijn ook particulier initiatief-organisaties bezig met het opzetten van databanken. Onder andere: JOINT, Gamma, uitgevers,

huisartsen en de vier organisaties van het Informatienetwerk Maatschappelijke Ontwikkeling (IMO). Viditel van de PTT is een tussenvorm.

Op provinciaal niveau zijn er ook een aantal initiatieven gaande. Zo zijn er: IBIS, een project van de bibliotheken in Noord-Brabant, het INFAU-project van d'n Bussel (d'n Bussel is een bij Gamma aangesloten begeleidingsorgaan) en de NIG (informatiesysteem voor gehandicapten) dat zich voornamelijk tot Zuid-Holland beperkt.

De onderwerpen van de informatie bij deze projecten zijn managementsinformatie, werkinhoudelijke informatie en publieksinformatie.

De initiatieven op plaatselijk niveau zijn beperkt. In Almelo is vanuit de gemeente, met de bibliotheek als centraal punt, een plan voor een plaatselijk informatienetwerk gemaakt. In eerste instantie gaat het daarbij om informatie over educatieve voorzieningen en vacatures voor vrijwilligers.

Op plaatselijk niveau gaat het erom dat organisaties zowel informatie kunnen gebruiken als informatie kunnen toeleveren. Daarvoor is het nodig dat het gebruik van automatisering in de plaatselijke organisaties wordt ingebed, dat er zonodig deskundigheidsbevordering plaatsvindt en dat er experimenten worden ontwikkeld, waarvan de ervaringen onderling worden uitgewisseld.

#### IMO

Het doel van het Informatienetwerk Maatschappelijke Ontwikkeling is: Het beter benutten van de mogelijkheden die de informatie-technologie biedt in opbouwprocessen, ter versterking van de positie van bewoners-/specifieke groepen.

Er zijn twee middelen nuttig om het doel te bereiken:

1. het ontwikkelen van een geautomatiseerd netwerk en samenwerkingsverbanden van organisaties op landelijk, regionaal en plaatselijk niveau.
2. Het bevorderen van het gebruik van automatisering bij projecten waarin bewoners en andere groepen streven naar verbetering van hun woon- leef- en werksituatie. Daarbij is nodig dat er experimenten worden ontwikkeld en begeleid en dat er deskundigheidsbevordering plaatsvindt.

De drie onderwerpen waarover in eerste instantie informatie in het netwerk zal worden opgenomen zijn:

- sociale zekerheid
- werkgelegenheid/economische initiatieven
- wonen/stadsvernieuwing.

Aan de "veld-kant" is een samenwerkingsverband gevormd van plaatselijke organisaties en specifieke groepen die actief zijn op een van de drie onderwerpen. De leden van dit "Samenwerkingsverband Informatienetwerken" zullen vooral gebruik maken van de informatie, maar ook zelf informatie gaan aanleveren. Binnen het samenwerkingsverband worden drie groepen gevormd; voor elk van de onderwerpen waarop het project zich richt een. Aan de "instanties/organen"-kant wordt een werkmaatschappij gevormd door specialistische data-leveranciers.

Het project is eind '85 begonnen en verkeert in een experimenteel stadium.

Op dit moment wordt gewerkt aan een inventarisatie van

- a) het aanbod
  - b) de informatiebehoefte en het informatiegebruik
- op de bovengenoemde drie onderwerpen, met name op het onderwerp sociale zekerheid.

De oriëntatie-dagen richten zich op b).

#### Mogelijk belang WAO-Platforms

1. Kunnen beschikken over een snelle en actuele informatie-voorziening.
2. Door middel van een samenwerkingsverband kunnen beschikken over een kanaal om opgedane ervaringen uit te wisselen en zeggenschap in het project te kunnen uitoefenen.

Informatie wordt dus meer toegankelijk en hanteerbaar voor degenen die gebruik maken van de diensten van de WAO-platforms.

3. Werkt ondersteunend bij:
  - belangenbehartiging
  - hulpverlening
  - educatieve activiteiten
  - informatie verzamelen en geven.
4. Intern gebruik van automatisering kan leiden tot een doelmatiger secretariaatswerkzaamheden (tekstverwerking, kaartenbak) en financiële en managements-informatie.

#### Mogelijke rol van WAO-platforms

- a) informatieleverancier: het gaat hier om het inbrengen van eigen ervaringen en andere relevante gegevens; om dit mogelijk te maken is gerichte scholing noodzakelijk.
- b) informatiegebruiker
- c) beoordeling van de bruikbaarheid van de informatie in de dagelijkse praktijk en, via deelname aan de "sociale zekerheids-groep" binnen het samenwerkingsverband, invloed uitoefenen op de soort en inhoud van de informatie.
- d) bestuurlijk: comparant zijn in de organisatie die (mede) info-projecten bestuurt en beheert.

#### Aanpak

De aanpak die voorgestaan wordt, wordt gekenmerkt door twee principes: prototyping en verankeringsstrategie.

Prototyping houdt in dat het ontwikkelen van een product (in dit geval een informatie-netwerk) in stappen verloopt, waarbij zo snel mogelijk een werkend model kan worden getoond. Bij elke stap wordt het model bekeken op bruikbaarheid en andere criteria. Aan de hand van gebleken tekorten van het model worden verbeteringen aangebracht. Vervolgens wordt dit vernieuwde model getest. Dit proces herhaalt zich totdat het product de toets der kritiek kan doorstaan.

Het kenmerk van de verankerings-strategie is gelijkwaardigheid. In dit geval gelijkwaardigheid tussen de informatie-leverancier en de informatie-gebruiker en tussen de uitvoerende organisaties en de betrokken landelijke en "veld-organisaties".

Voor iedereen is het onderwerp nieuw. Al werkend kunnen we van elkaar leren.

De aanpak is "bottum-up". De gebruikers van het netwerk nemen de eerste stap doordat hun informatiebehoefte het uitgangspunt is.

Demonstratie geautomatiseerde gegevensbestanden  
De opstelling die gebruikt wordt ziet er zo uit:



De Personal Computer (PC) in de zaal is via een "modem" verbonden aan het telefoonnet. Het woord modem is een samentrekking van modulator/demodulator. De modem zorgt ervoor dat het signaal van de PC ("nullen en enen", oftewel een digitaal signaal) omgezet wordt in een geluidsgolf (analoog signaal) die over de telefoonlijn kan worden verstuurd. Aan de andere kant van de telefoonlijn bij de Viditel-computer in Den Haag, vindt een omzetting in omgekeerde richting plaats. Ook het signaal van de Viditel-computer moet eerst omgezet worden van digitaal naar analoog, voordat het kan worden verstuurd. Voordat de PC er iets mee kan doen moet het modem bij de PC het weer omzetten in een digitaal signaal.

Op de PC draait een communicatieprogramma. Samen met de modem zorgt het ervoor dat de PC zich gedraagt als een "terminal" van de Viditel-computer. Daardoor lijkt het alsof het toetsenbord en het beeldscherm van de PC direct op de Viditel-computer zijn aangesloten.

De snelheid waarmee tekens (letters, cijfers en grafische tekens) over de telefoonlijn worden verstuurd is 7,5 tekens per seconde van de PC naar de Viditel-computer en 120 tekens per seconde in de andere richting. In computer-terminen wordt dit aangeduid als 1200/75 baud. Dit verschil in snelheid maakt duidelijk dat Viditel vooral bedoeld is om er veel informatie uit te halen, niet om er informatie in te brengen.

De PTT heeft het beheer over Viditel en voert de exploitatie. De informatie in Viditel wordt geleverd door Informatie-leveranciers (IL's). Dat zijn bedrijven, instellingen en overheden.

Na nogal wat problemen, eerst met de telefoon-verbinding, daarna met een losse stekker, wordt aansluiting op de Viditel-computer verkregen.

#### Algemene kenmerken

Viditel-informatie wordt gegeven in pagina's ter grootte van een beeldscherm (25 regels hoog, 40 tekens breed). De opbouw van een pagina is telkens dezelfde. Bovenaan staat een regel met het woordje 'Viditel', het nummer van de pagina en de prijs van de pagina. De prijs varieert tussen 0 en 999 cent. Onderaan de pagina staan aanwijzingen voor de gebruiker. Daartussen de eigenlijke tekst.

De belangrijkste manieren om naar informatie te zoeken zijn zoeken op trefwoord en systematisch zoeken. De 30 meest populaire trefwoorden geven een goed idee van welke onderde-

len van Viditel in de praktijk het meest gebruikt worden. Voor de meeste ervan geldt dat het gaat om informatie die snel verandert. Dat is ook de kracht van een geautomatiseerd gegevensbestand in vergelijking met 'papieren' informatie; veranderingen kunnen snel worden aangebracht en zijn meteen beschikbaar voor de gebruiker.

Bij systematisch zoeken wordt de weg naar het onderwerp bepaald door de keuze van een thema, dat steeds verder verfijnd wordt.

#### FIRA-bestand

Het FIRA-bestand bestaat uit vijf onderdelen. Vanuit de FIRA hoofdindex kunnen deze worden gekozen. De eerste twee, algemene informatie en adressen van landelijke organisaties, zijn voor iedere Viditel-abonnee toegankelijk. De laatste drie, FIRA-nieuws, documentatie en oriëntatiebestanden, zijn in principe alleen voor FIRA-leden - sociale raadsleden - toegankelijk. Aan dit principe wordt niet strak vastgehouden; o.a. het Platform Opbouwwerk mag in de 'besloten' delen kijken. Daarvan wordt in de demonstratie gebruik gemaakt.

Achtereenvolgens worden de algemene informatie, en de documentatie bekeken.

De proefbestanden waren op het moment van de demonstratie niet beschikbaar. Waarschijnlijk werd er op dat moment informatie aan toegevoegd of andere veranderingen aangebracht.

#### VSV-bestand

De Voorlichtingscentrale Sociale Verzekeringen heeft een uitgebreid aanbod van informatie op Viditel. De belangstelling ging met name uit naar het onderdeel over de WAO.

Een deel hiervan werd tijdens de demonstratie bekeken. In de geboden informatie werd een aantal onvolledigheden en onjuistheden aangetroffen die aanleiding gaven tot een protestbrief in de 'vidibus' van de VSV. Daarin ging het met name over de foutief vermelde beroepstermijn.

#### Evaluatie van de voorbeelden

Opmerking vooraf: uiteraard was het niet mogelijk tijdens de demonstratie alle pagina's in Viditel te laten passeren, waardoor een oordeel alleen gebaseerd kan zijn op een globale indruk.

De evaluatie vond plaats door het invullen van formulieren waarop een onderscheid werd gemaakt tussen de inhoud van de databanken en de bruikbaarheid van het Viditel-systeem. Op beide onderdelen konden positieve en negatieve reacties worden gegeven.

a) de bruikbaarheid van het systeem:

Als positieve punten werden naar voren gebracht:

- de snelheid van de informatie
- het snel kunnen versturen van berichten (zie 'vidibrief' aan VSV)
- informatie is goed op te zoeken
- informatie (mits goed ingevoerd) is beter toegankelijk dan allerhande boeken
- als middel is het goed (zij het nu nog te beperkt),

Negatieve punten t.a.v. de bruikbaarheid:

- het zoeken naar informatie duurt te lang

b) de inhoud van de databanken van de FIRA en VSV:

Positieve punten:

- veel informatie
- actualiteit kan gewaarborgd worden
- de feiten en het formele verhaal staan goed op een rij
- kan snel antwoord geven op "hoe zat het ook alweer-vragen", bijv. de relatie tussen A.O.-klassen en uitkeringspercentages

Negatieve punten:

- onder voorbehoud (zie opmerking vooraf) weinig deelnemende organisaties van belang voor het WAO-werk
- verwarrend, niet vertrouwen wekkend
- niet gericht op individuele belangenbehartiging
- geeft weinig aanwijzingen over actuele zaken
- je moet altijd alert zijn op wijzigingen
- praktijk-feiten ontbreken, de formule-feiten blijven daardoor zeer oppervlakkig: "Het WAO-spreekuur als GAK-dependance" dreigt als je de informatie zo gebruikt.
- de informatie is onvolledig en soms onjuist
- de informatie is te oppervlakkig; te weinig detail-informatie voor bijv. het advieswerk
- de informatie is te veel instituutgericht; alleen feitelijke gegevens
- de informatie is subjectief; interpretaties worden als 'de waarheid' aangeboden
- de informatie is niet actueel
- de informatie is te simpel opgezet

#### Samenvattend

Het zoeken naar informatie is gemakkelijk maar gaat wel langzaam. De bruikbaarheid is in principe goed. Dat is echter wel afhankelijk van de inhoud van de informatie. In de twee voorbeelden werden nogal wat onnauwkeurigheden aangetroffen. Opvallend is dat de bestanden juist op het punt waar ze sterk op zouden kunnen zijn (actualiteit) matig scoren. De bruikbaarheid wordt beperkt door de oppervlakkigheid van de informatie, de subjectiviteit ervan, en het ontbreken van ervaringsfeiten.

#### Informatiebehoefte

De methode die is ontwikkeld om de informatiebehoefte te bepalen, althans daarmee een begin te maken, gaat uit van twee invalshoeken: enerzijds de informatiewensen, anderzijds het feitelijke informatie-gebruik.

De verwachting is dat door deze twee zaken tegen elkaar af te zetten er binnen de informatie-wensen een rangorde kon worden aangebracht, wat betreft de volgorde waarin aan die wensen moet worden gewerkt en de geschiktheid van de informatiewensen om te worden opgeslagen in een databank.

De informatiebehoefte wordt bepaald m.b.v. een formulier dat geënt is op een functionele analyse van de WAO-platforms.

Om de methode te testen wordt in 4 groepen een begin gemaakt met de invulling van de formulieren.

Het blijkt dat er twee manieren zijn om het invullen aan te pakken, ruwweg te kenschetsen als een 'horizontale' en een 'verticale'. Bij de verticale aanpak wordt kolom voor kolom een 'waslijst' opgesteld. Bij de horizontale aanpak ligt meer nadruk op de relaties tussen de kolommen. Een van de groepen heeft als voorbeeld het contact met een politieke partij (op landelijk niveau) vanuit de functie belangenbehar-

tiging en met als onderwerp de stelselherziening genomen, en daarbij geïnventariseerd welke informatie tijdens dat contact - maar ook tijdens de voorbereiding daarvan - nodig is.

Dit leverde het volgende rijtje benodigde informatie op:

ter zake doende wetten, huidige uitvoeringspraktijk, de stelselherziening als zodanig, standpunten van politieke partijen en maatschappelijke organisaties en ontwikkelingen daarin, besluitvormingsprocedures van het parlement, hoe is de materie in de publiciteit geweest?, welke meningen leven in de achterban en namen en adressen van politieke figuren.

Een andere groep maakte eerst een tweedeling in de kolom 'met wie heb je contact' in interne en externe contacten, en een driedeling in de functiekolom in verzamelen van informatie, uitdragen van informatie en signaalfunctie. Vandaaruit werden verdere verfijsingen aangebracht.

Als toevoeging op het voorbeeldformulier worden in de derde kolom (onderwerp) vrouwen/buitenlanders en inzage in correctierecht genoemd. Bij kolom 4 (welke informatie) wordt een kopje 'service' met daaronder medische gegevens en individuele uitkeringspostie toegevoegd. Daarmee lijkt het voorbeeld-formulier tamelijk compleet te zijn. Opvallend is dat bij de kolom 'met wie heb je contact' het bedrijfsleven ontbreekt.

Een neveneffect dat in alle vier de groepen waarin de formulieren werden ingevuld optrad is dat het invullen leidde tot een discussie over de organisatie van en aanpak binnen de eigen organisatie.

Naar aanleiding van de 'invul-test' wordt besloten voor dit deel van het "huiswerk" de horizontale methode toe te passen, waarbij de relatie tussen de vier kolommen tot uitdrukking komt.

In kolom 1 (met wie contact) wordt uitgegaan van de tien belangrijkste externe contacten.

MET WIE HEB JE CONTACT?	VANUIT WELKE FUNCTIE?	OVER WELK ITEM/ONDERWERP	WELKE INFORMATIE HEB JE TIJDENS CONTACT NODIG GEHAD?
Bijv.:	De WAO-Platforms vervullen de functies:	Bijv.:	Bijv.:
-uitvoeringsorgaan		-afschatting	-wetten, regelingen, voorzieningen (AAW, WAO, Volksverzekeringen, loondervingsverzekeringen etc)
-speciale groepen:	1.informatie geven/voorlichting	-stelselherziening	-beleid arbeidsongeschiktheid (algemene beschikkingen, cijfers - lokaal, regionaal, landelijk -, volumebeleid, arbeidsmarktbeleid, problematiek arbeidsmarkt-omstandigheden etc)
*jongeren	2.hulpverlening (w.o. spreekuur)	-herintrede/passende arbeid	-hulpmiddelen/voorlichtingsmateriaal (brochures, folders, affiches, film, video, dia-serie, etc)
*vrouwen	3.belangenbehartiging	-inkomenssituatie	-adressen (met beknopte omschrijving werkzaamheden/contactpersoon, o.m. van WAO-organisaties, uitkeringsgerechtigden- en ondersteuningsorganen, etc)
*ouderen	4.educatie	-zeggenschap	-andere soorten informatie
*vroeggehandicapten	5.ontspanning	tijdens de besluitvorming	
*buitenlandse werknemers		-ontwikkelingen binnen WAO-beweging/org. uitkeringsgerechtigden	
		-beleving/ervaring	

Reacties op de eerste twee dagenGelders WAO-Beraad

Ten aanzien van het project is er een aantal vragen en opmerkingen naar boven gekomen

- Hoe zit het met de beveiliging van het netwerk?
- Voor wie is het toegankelijk?
- Zaken die nu moeilijk kunnen worden opgelost kunnen dat ook niet met automatisering. Daarnaast bestaat de angst dat investeren in apparatuur geld wegtrekt voor arbeidsintensief werk dat nu nog door beroepskrachten wordt gedaan maar, als het geld voor apparatuur wordt gebruikt, door vrijwilligers zal moeten worden overgenomen.
- Hoe wordt de kwaliteit van informatie bewaakt? in ieder geval is scholing nodig
- Hoe houdt je de regelmaat van het actualiseren van informatie in stand?
- Wat zijn de kosten; wat kost het aan mensen?
- Het is belangrijk samen te werken met andere belanghebbenden in de omgeving, bijv. organisaties van baanlozen.

West-Brabant

In de laatste vergadering zijn de oriëntatiedagen uitgebreid ter sprake geweest. Enkele punten die daar naar voren zijn gebracht:

- meedoen wordt als "dwingend" ervaren omdat andere platforms ook meedoen
- angst voor te hoge verwachtingen van het netwerk; met name in relatie tot de kosten
- gebruik van deze manier van informatie-verstrekking komt pas goed tot z'n recht als er een centraal steunpunt wordt opgericht
- het plan om samen met een groep uitkeringsgerechtigden in Breda iets te beginnen (zie ook Gelderland).

Het invullen van de "huiswerkformulieren" was moeilijk uit te leggen aan mensen die niet bij de oriëntatiedagen waren. Dat is zichtbaar in het resultaat.

Friesland

De twee van Educom verkregen getuigschriften maakten veel indruk. Er is over de dagen uitvoerig gerapporteerd, maar dat heeft niet tot veel discussie geleid. Behalve hiervoor al genoemde punten werd vastgesteld dat de informatiebehoefte m.b.t. de belangenbehartiging breed is in vergelijking tot die m.b.t. het advieswerk. Daarnaast werd vastgesteld dat veel informatie maatwerk is, wat leidt tot de noodzaak van een hoge mate van gedetailleerdheid ervan (in een netwerk) of toch zelf veel speurwerk blijven verrichten. Al met al is het duidelijk dat er veel informatie moet worden ingevoerd, wat vragen oproept over de eraan verbonden kosten.

Rotterdam e.o.

Binnen het platform is uitgebreid verslag gedaan. Over het algemeen is de opstelling nog die van "consument".

Het platform is van plan binnenkort een studiedag rond automatisering te organiseren. Naast praktische toepassingen van automatisering (tekstverwerking etc.) zal nader worden gekeken naar de betekenis die het project voor het platform heeft en de rol die het in het platform kan spelen. Het platform is bezig contacten met het Nat. Informatie-systeem voor Gehandicapten (NIG) te leggen.



Midden-Brabant

Men is druk bezig geweest met rapportage en het "huiswerk".

Onder andere kwamen naar voren:

- de bemensing; dat kan een probleem worden
- samenwerking met "belendende" organisaties en andere platforms is nodig
- hoe zit het met de kosten?

Het invullen van de huiswerk-formulieren werkte enthousiasmerend op de andere mensen binnen het platform. Er werd ontdekt dat men zelf veel informatie in huis heeft; waarschijnlijk is dat bij andere platforms ook het geval (dubbel werk).

Utrecht

Het platform Utrecht is in oprichting. Dat maakt permanente bezetting tot een moeilijk vraagstuk. De aan het platform verbonden arts zag vooral problemen met privacy. Men is niet niet-enthousiast.

Lelystad

Zaken die een rol spelen:

- de beveiliging van het netwerk
- Viditel is niet de goede "bron" om mee in zee te gaan
- voor actuele informatie over wetgeving is de Staatscourant de enige goede bron
- het netwerk moet voor iedereen toegankelijk zijn, uit oogpunt van "public-relations".

Samenvattend:

Ten aanzien van het netwerk komen vragen omtrent beveiliging, toegankelijkheid en kosten steeds weer terug. Opvallend is dat er zowel voor beperkte toegankelijkheid (bescherming van privacy, in brede zin) iets te zeggen is als voor grote toegankelijkheid (public relations). Op een aantal plaatsen leeft het idee rond dit onderwerp samenwerking met andere (sociale zekerheids)groepen te zoeken.

Reactie LSV-WAO

De secretaris van het LSV heeft aan het samenwerkingsverband INET (de veldcomponent binnen het IMO-project), een brief geschreven die in 3 punten samengevat kan worden. 1) op de LSV-vergadering werd vastgesteld dat de deelnemers aan de oriëntatiedagen ze over het algemeen zeer waardeerden.

- 2) een cursus waaraan WAO-kaderleden deelnemen en besluitvorming vanuit de samenwerkende platforms zijn onder scheiden zaken.
- 3) in de LSV-vergadering is een taakwerkgroep ingesteld, die de beleidsvorming zal voorbereiden.

Samenvattend:

De houding op de LSV-vergadering was vooral afwachtend. Men wil meer duidelijke informatie, dat is een van de redenen waarom het groepje is gevormd.

Analyse van het huiswerk

Wat de cursus-organisatie gedaan heeft, is meer een rubricering naar thema's en items daarbinnen dan een analyse. De verwachting was dat er ca 6 thema's uit naar voren zouden komen. Het werden er 20. De complexiteit van en de samenhangen tussen de thema's zijn opvallend. Het aantal onderwerpen is zo groot dat niemand er goed de weg in weet. Veel van het werk lijkt op "branden blussen". Misschien gaat dit soms ten koste van initiatieven op beleids-gebied.

De beoogde werkwijze, namelijk de thema's een voor een doorlopen en controleren op volledigheid van de per thema genoemde items, blijkt al snel tot een groot aantal aanvullingen te leiden. Er wordt dan ook vanaf gezien deze werkwijze verder te volgen. Hoewel er bij de items per thema onderwerpen ontbreken is de weergave van de thema's tamelijk compleet. Een thema dat ontbreekt is "WAO en onderzoek".

Reacties naar aanleiding van de rubricering (samengevat):

a) inhoudelijk

- Uit de lange lijst blijkt de grootte en breedte van het onderwerp. Daarom lijkt het noodzakelijk elementen te kiezen waarmee begonnen wordt. Geconstateerd is al dat er verschil is tussen informatie t.b.v. belangenbehartiging en informatie t.b.v. advieswerk. Dat zou een eerste opdeling van de items kunnen opleveren en tot een eerste beperking leiden. Criteria voor keuzes moeten gezamenlijk ontwikkeld worden.
- In de praktijk van het WAO-werk spelen veel immateriële en ideeële zaken, die moeilijk te benoemen, maar wel heel belangrijk zijn. Ze zijn waarschijnlijk moeilijk te verwerken in een geautomatiseerd netwerk.
- Het gevaar bestaat dat een zo uitgebreid systeem log wordt. Dat is met name funest voor hetgeen prioriteit zou moeten hebben; de actuele informatie, op dit moment bijv. over "nieuwe WAO-ers" en privatisering.
- Door de opsplitsing in thema's wordt de samenhang van het geheel snel uit het oog verloren. In een volgende stap moet de samenhang er weer ingebracht worden. Ook moet worden opgepast voor veralgemenisering van problemen.

b) "technisch"

Een goed idee van de werking van het netwerk kan pas worden gevormd als bekend is hoe je in de informatie kunt zoeken (zoekstructuur). Over het algemene werkt het als volgt:

D.m.v. een of meer trefwoorden geef je aan naar welk onderwerp je op zoek bent. Een voorbeeld: bij de NOS staan de gegevens van alle platen in een bestand. Geef je als trefwoord alleen "Bach" dan is het resultaat van de zoekactie een enorme lijst platen. Geef je "fuga" als trefwoord erbij, dan is de lijst al een stuk kleiner. Weet je toevallig ook het jaar waarin het gecomponeerd is dan kun je de lijst nog kleiner maken.

Voorstel continuering

Het principe van de ontwikkeling van het netwerk heet "prototyping". In overleg wordt het item waarmee begonnen wordt gekozen. Van het item wordt bepaald welke informatie er een rol bij speelt en hoe die gestructureerd is (data-analyse). De uitkomst van de data-analyse wordt door de deelnemende platforms of delegaties eruit getoetst en zo nodig aangepast. Dit leidt tot een eerste proefmodel waarmee, na keuze en invoer van gegevens geëxperimenteerd kan worden. Daarbij is een (korte) opleiding nodig. Als blijkt dat het proefmodel niet voldoet wordt het aangepast en opnieuw getest, totdat het de toets der kritiek kan doorstaan. Alle delegaties komen hierbij achtereenvolgens aan de beurt.

Aan het eind van de rit is er een werkend model voor een item. Dat model wordt bij alle platforms gebruikt (nodig: apparatuur) en er moet een organisatie komen om de gegevens actueel te houden. Voor uitbreiding van de data-bank met informatie over een volgend item wordt weer van voren af aan begonnen. Kenmerkend voor het model is de item-voor-item-aanpak met binnen elke stap twee "loops" waarin het model getest en aangepast wordt.

Naar aanleiding van de uiteenzetting komen twee vragen naar voren:

- Hoe is de volgorde binnen de aanpak voor wat het "niveau" betreft, waarbij niveau zowel betrekking heeft op de lokatie (plaatselijke groep, regionaal platform, landelijk) als op de diepgang van informatie (beginnen met algemene informatie, die daarna uitdiepen, of beginnen met gedetailleerde informatie)?
- Hoe is de aanpak van het actueel houden van informatie; wordt daarbij weer de weg van een stroomschema gevolgd? De actualisering kan waarschijnlijk het beste centraal gebeuren.

Het middagprogramma heeft als doel materiaal te verzamelen dat kan worden ingebracht in discussies over de vraag "automatisering; ja/nee?" die aan het thuisfront gevoerd worden, resp. gaan worden. Een onderdeel van het materiaal is het beeld dat men heeft van het functioneren van een computer in een WAO-groep of platform. Hierover wordt in groepen gesproken. Daarna volgt een geënceneerde discussie tussen voor- en tegenstanders van automatisering.

#### Computer binnen WAO-platform

Het algemene idee is dat met een computer als hulpmiddel het werk doelmatiger kan worden verricht, zowel als het gaat om administratief werk als om b.v. advieswerk. Doordat het werk doelmatiger wordt aangepakt komt er tijd vrij voor andere zaken, b.v. belangenbehartiging en beleidsvoorbereiding of wordt een tekort aan menskracht opgevangen. Meer specifiek ligt de doelmatigheid in

- het rubriceren van de overvloed aan informatie die op je af komt, waardoor actuele informatie sneller opgezocht kan worden.
- zelf gemakkelijker kunnen registreren, wat van betekenis is bij de opbouw van jurisprudentie.
- gemakkelijker kunnen doen van verzendingen (integratie kaartenbak en tekstverwerking)
- door middel van een "electronisch prikbord" de communicatie op plaatselijk en regionaal niveau verbeteren (b.v. door vraag en antwoord rubriek op het prikbord), op landelijk niveau ook verbetering van de communicatie, in eerste instantie met andere WAO-platforms

Behalve deze gebruiksmogelijkheden komt een aantal mogelijke problemen naar boven:

- te hoge kosten
- waar haal je hiervoor gemotiveerde mensen vandaan
- privacy (nooit namen in computer)
- moeilijk jargon (Engels vertalen in Nederlands)
- te weinig mensen hebben toegang (cursussen nodig)
- kwetsbaarheid/afhankelijkheid van apparatuur (...kop koffie over discette etc.).

#### Discussie "automatisering ja/nee"

Opzet: er zijn 4 groepen; 2 van voorstanders en 2 van tegenstanders. Woordvoerders van de groepen brengen in 4 rondes argumenten en reacties op de argumenten van de opposenten naar voren. De bedoeling is argumenten te verzamelen, niet een uitslag van de discussie vast te stellen. De geënceneerde discussie levert de volgende argumenten op.

#### Argumenten voorstanders

- door het sneller beschikbaar komen van meer informatie, komt meer tijd vrij voor doelmatiger hulpverlening
- de informatie kan men nu al niet aan
- informatie compacter, gestructureerder, duidelijker en vollediger (meer tijd voor cliënt)

- kosten; eventueel terugverdienen op ruimte (volume) en efficiency
- bedrijfsvoering intern verbeteren
- betere afstemming met andere soortgelijke organisaties
- niet allemaal het wiel uitvinden
- educatieve aspecten (o.a. ouderen)
- specifieke/regio problemen beter behartigen.
- door tekstverwerking snellere verwerking bezwaarschriften/verzoeken
- sneller door de wet heen
- iedereen kan er simpel mee overweg
- niet meedoen is achterstand
- zelf kiezen wat er inkomt
- iedereen een opleiding

#### Argumenten tegenstanders

- duur
- grotere werkbelasting
- werkt centralisatie in de hand
- kweekt specialismes: kennis bij weinig mensen; WAO-ers buitengesloten
- ouderen worden afvallers
- nieuwe elite: jongeren
- systeem wordt slecht geactualiseerd
- persoonlijke verslaglegging is beter dan koude tekstverwerking
- maatschappelijke bezwaren (privacy, "big brother", werkloosheid)
- een paar mensen krijgen veel kennis (macht)
- je kan toch de goede informatie niet vinden
- wao-ers zijn geen technici, te moeilijk
- onpersoonlijk (ons werk is persoonlijk)
- adressen naar de overheid!
- duurt te lang om op te zetten, is dan alweer verouderd
- we zijn geen vormingscentrum, scholingscentrum
- ergonomische aspecten (stralingsgevaar)

#### Samenvattend:

De argumenten concentreren zich rond een aantal thema's, t.w.:

- 1) het verhaal van de boot die men niet (of wel) mag missen
- 2) functie van de groep/het platform, en de invloed die automatisering daarop kan hebben
- 3) de organisatorische consequenties van invoering van automatisering
- 4) de inhoud van de gegevens in het netwerk; wie bepaalt die/hoe wordt de inhoud actueel gehouden/ hoe wordt de kwaliteit bewaakt
- 5) toerusting (apparatuur, opleiding)
- 6) kosten

Deze constatering geeft handvaten om de discussie "automatisering ja/nee" binnen de platforms gestructureerd te voeren.

#### Vervolg

Concrete afspraken kunnen pas worden gemaakt als de discussie binnen de platforms zich heeft uitgekristalliseerd en er binnen het LSV/WAO besluitvorming heeft plaats gevonden.

Ondertussen zal worden gewerkt aan de voorbereiding en opzet van een prototype, waarbij op persoonlijke basis inbreng van deelnemers aan de 3 dagen zal worden gevraagd.

Nadere informatie over het Samenwerkingsverband Informatienetwerken bij Hans Pasker (tel. 070-521354); over de Taakgroep Automatisering LSV-WAO bij Ruud Benne (tel. 010-119545).

## DIGITALE INFORMATIE IN DE OPENBARE BIBLIOTHEEK

De functies en de daaruit voortvloeiende taken van de openbare bibliotheken in Nederland zullen in de nabije toekomst ingrijpende veranderingen ondergaan. Van oudsher hebben openbare bibliotheken een belangrijke taak in de verzameling en beschikbaarstelling van informatie op vele gebieden aan individuele burgers, groepen in de samenleving, organisaties en instellingen. De behoefte aan informatie is in de laatste jaren steeds groter geworden en zal in de toekomst nog verder groeien. Steeds meer ontdekt men immers dat informatie een belangrijk hulpmiddel is bij de verwezenlijking van doelstellingen die men zich stelt en bij de vormgeving van leven en bevordering van welzijn.

Voor het vervullen van hun informatieve taak beschikken de openbare bibliotheken over collecties boeken, dagbladen en tijdschriften en andere media in grafische vorm. Reeds enkele malen werden de openbare bibliotheken bij hun taakvervulling geconfronteerd met technisch ontwikkelingen die zij niet konden negeren. Naast informatie in grafische vorm treft u tegenwoordig in vrijwel elke bibliotheekcollectie dan ook informatie in audio-visuele vorm aan. Geluidscassettes, diaserieën en videocassettes zijn veel gebruikte informatiedragers geworden. Thans doen zich op het gebied van informatieopslag en informatiedistributie wederom technologische ontwikkelingen voor die uiterst belangrijk zijn voor de openbare bibliotheken. Geautomatiseerde systemen worden enerzijds gebruikt om de groeiende informatiestroom doelmatig te ontsluiten, hetgeen bibliografische, verwijzende informatiebestanden in digitale vorm oplevert. Anderzijds worden computers steeds meer gebruikt om informatie zelf op te slaan, hetgeen feitelijke informatiebestanden in digitale vorm oplevert. Er komt steeds meer informatie in gedigitaliseerde vorm beschikbaar die met behulp van telecommunicatiefaciliteiten kan worden geraadpleegd. Deze ontwikkeling tekent zich niet alleen op landelijk niveau, maar ook op lokaal niveau af. Wanneer de openbare bibliotheken hun informatieve taak goed willen blijven vervullen, zal digitale informatie deel moeten gaan uitmaken van het informatieaanbod.

Almelo

In samenwerking met de gemeente Almelo en het ministerie van WVC, is de openbare bibliotheek Almelo een project gestart dat voorziet in realisering door de bibliotheek van de volgende drie faciliteiten:

1. De ontwikkeling van een zogenaamde "hostfunctie". Deze hostfunctie maakt het mogelijk om databanken met lokale informatie op te bouwen. De databanken welke in Almelo zullen worden opgebouwd zijn:
  - een overzicht van educatieve mogelijkheden voor volwassenen in Almelo en de regio Almelo
  - een overzicht van de vacatures van de Vrijwilligersbank Almelo
  - een databank met informatie van en over de gemeentelijke overheid.
2. Het raadpleegbaar maken van landelijke databanken zoals die van het parlement, verschillende ministeries, het voorlichtingscentrum sociale verzekeringen en de FIRA.
3. De opbouw en instandhouding van lokale datacommunicatiefaciliteiten. Met behulp van deze datacomfaciliteiten kunnen verschillende instellingen met een advies- en informatiefunctie, gemeentelijke instanties, onderwijsinstellingen en diverse groepen en organisaties in de samenleving zowel lokale als landelijke databanken raadplegen.

Buurt en clubhuiswerk

Openbare bibliotheken stellen zich de bevordering van het vrije informatieverkeer ten doel en hebben met deze doelstelling heel wat hooi op de vork genomen. Het aanbod van en de vraag naar informatie groeien immers

explosief en de digitale informatietechnologie ontwikkelt zich in een hoog tempo. Het Informatie Projekt Almelo onderkent een belangrijk knelpunt in het vrije verkeer van informatie, namelijk het knelpunt dat een groot deel van de bevolking verstoken is en dreigt te blijven van informatie (en dus ook van digitale informatie). Hierbij gaat het met name om kansarme groepen die werkloos zijn of met werkloosheid worden bedreigd, groepen die een laag opleidingsniveau en een laag inkomen hebben. Een van de belangrijkste doelstellingen van het informatieproject is het verkleinen van de informatiekloof door het toegankelijker maken van informatie. Daarom vormen de kansarmen een van de belangrijkste doelgroepen van het projekt. In de gemeente Almelo zijn er tal van instanties en werksoorten die zich met advies en informatie op deze doelgroep richten. De openbare bibliotheek wil met deze instanties en werksoorten als intermediair samenwerken om de advies- en informatie-functie op lokaal niveau te versterken. Deze intermediaire instellingen genieten namelijk het vertrouwen van de uiteindelijke doelgroep en hebben de ervaring en de deskundigheid om de informatiebehoefte en informatieproblemen van de doelgroep te formuleren. Een van de intermediaire werksoorten waarmee de Almelse bibliotheek wil gaan samenwerken is het sociaal-cultureel werk en in het verlengde daarvan met de plaatselijke buurt- en clubhuizen. Er is binnen het informatieproject een werkgroep opgericht met vertegenwoordigers van het Sociaal Cultureel Werk Almelo, de gemeente, de WESON en de openbare bibliotheek. Deze werkgroep zal in de eerste plaats een beperkt aantal Almelse buurthuizen (er wordt gedacht aan vier) vragen om als distributiepoint van informatie te gaan deelnemen aan het informatieproject. Vervolgens zullen deze buurthuizen worden voorzien van de technische middelen die nodig zullen zijn om zowel de lokaal opgebouwde databanken als de elders in het land beschikbare databanken te kunnen raadplegen. Op dit moment zijn er op landelijk niveau enkele tientallen digitale informatiebestanden raadpleegbaar. Zij zullen niet allemaal beschikbaar komen in Almelo. In samenwerking met het sociaal-cultureel werk zal een selectie worden gemaakt van de bestanden waarvan beschikbaarstelling in Almelo nuttig is gezien de doelcategorie.

Het digitale informatieaanbod zal worden aangevuld met informatie in grafische vorm. De bibliotheek zal, weer in samenwerking met het sociaal-cultureel werk, zgn. "zelfhulp-collecties" opbouwen. Dit zijn collecties met boeken, gidsen, brochures en artikelen, documentatiemap-pen en folders, waarin informatie te vinden is over alledaagse problemen waarmee individuen en groepen te maken hebben. Onderwerpen in zo'n collectie kunnen zijn arbeidsrecht, huurrecht, uitkeringen, belastingen en consumenteninformatie. Aan de ontsluiting van deze collecties, die in buurthuizen worden geplaatst, wordt extra aandacht geschonken om de toegankelijkheid voor de doelgroepen zo groot mogelijk te maken.

Met dit alles richt het informatieproject Almelo zich niet alleen op de gebruikers zelf, maar ook op de vrijwillige en beroepskrachten in het sociaal-cultureel werk. Het doel is een bijdrage te leveren aan versterking van hun advies- en informatiefunctie.

Aan scholing en training in de omgang met nieuwe informatietechnologieën en computers van zowel de gebruikers als de vrijwillige en beroepskrachten zal veel aandacht worden geschonken. In samenwerking met het lokale educatief centrum wordt thans hard gewerkt aan een cursus die niet alleen voorziet in een algemene introductie. Er zal ook ruime aandacht worden besteed aan de mogelijkheden die de computer en de digitale informatietechnologie kan bieden aan sociaal-culturele werkers.

Jan Krol, Openbare bibliotheek Almelo

## DATABANK FIRA

De Federatie Instituten Raadslieden (FIRA) is een landelijke organisatie voor MAI-bureaus, sociaal raadslieden en infowinkels. FIRA verleent diensten aan ca. 60 leden, onder meer op het gebied van deskundigheidsbevordering, advisering en salarisadministratie. Het belangrijkste product van FIRA is het uitgebreide informatie- en documentatiesysteem dat informatie bevat over alle mogelijke onderwerpen op het gebied van sociale verzekeringen, echtscheidingen, arbeidsrecht, wonen, belastingen, consumentenzaken, enz.

Het systeem, dat uit zo'n 4000 velletjes bestaat, is op 2 manieren toegankelijk gemaakt; via een indeling in hoofd- en subgroepen met een numerieke codering en via trefwoorden die naar de codes verwijzen. Wekelijks wordt het systeem aangevuld en gewijzigd. Dat is arbeidsintensief voor beide partijen. De 30 à 40 vel aanvullingen en wijzigingen worden uitgeprint, bij de FIRA gedrukt, per post verzonden en moeten bij de leden weer in de betreffende mappen worden gestopt. Dat bracht de FIRA ertoe om te zoeken naar andere verspreidingsmethoden.

Proefproject

Twee jaar geleden ging een project van start met als doel om na een jaar na te gaan of het mogelijk is om het informatie- en documentatiesysteem via viditel te verspreiden. Er werden twintig leden uitgekozen die aan de proef deel zouden nemen; zij kregen de beschikking over een viditel-terminal. Het KJF verleende subsidie voor het project en het ministerie van WVC leverde twee tijdelijke formatieplaatsen.

Viditel

Alvorens hieronder wordt ingegaan op de voortgang van het proef-project, allereerst enkele opmerkingen over het systeem dat gebruikt wordt.

De keuze voor Viditel, of algemener gesteld: een videotex-toepassing, werd indertijd door FIRA gemaakt omdat het systeem als enige voldeed aan de voorwaarden dat het goedkoop is en eenvoudig te bedienen.

Een belangrijk nadeel van Viditel, nl. een tegenvallend aantal informatie-leveranciers en -gebruikers, is aan het verdwijnen nu de PTT Viditel propageert als informatiemedium voor het bedrijfsleven. En bovendien is er een onverwachte toeloop van home-computer gebruikers die via Viditel, aangetrokken door de mogelijkheid om programma's in hun computers te laden, hun eerste wankele schreden zetten op het terrein van data communicatie.

Momenteel zijn er zo'n 20.000 viditel-abonnees en 100 informatieleveranciers. De verwachting is dat dit aantal zich volgens het zwaan-kleef-aan-principe flink zal uitbreiden, zeker als toepassingen als een elektronische 008-dienst, "telebanking" en elektronisch hoodschappen doen tot de mogelijkheden gaan behoren.

Voor de zakenwereld, met name voor bepaalde beroepsgroepen, biedt Viditel al redelijk wat informatie. Enkele voorbeelden:

de platenhandel heeft een complete catalogus en een bestelmogelijkheid; een uitgebreide toepassing voor artsen, met o.a. contra-indicatie van medicijnen; vervoer gevaarlijke stoffen met een opgave van chemicaliën en hun werking en bestrijding; het wegtransport verzorgt via Viditel aanbod en vraag naar lading. En last but not least: sinds kort gebruiken alle Nederlandse gemeenten Viditel voor de afhandeling en verlenging van rijbewijzen. Vanuit de Viditelcomputer wordt doorgeschakeld naar de computer van de rijksdienst voor het wegverkeer in Veendam.

Buiten de openbare videotex-diensten van de PTT zijn er naar schatting zo'n 200 particuliere videotex-diensten.

Verscheidene banken hebben er een voor het berichtenverkeer tussen hun filialen, voor de reiswereld is er een boekings- en reserveringssysteem en diverse bedrijven verzamelen de orders van hun vertegenwoordigers via een videotex-toepassing.

Voor de welzijnswereld zit er nog niet zoveel in. Er is het bestand van het Voorlichtingscentrum Sociale Verzekeringen met oriënterende informatie over het sociale zekerheidsstelsel; het Parlementair Documentatie Centrum met uitgebreide voorlichting over de parlementaire wereld, inclusief het stadium waarin de behandeling van wetsvoorstellen zich bevindt. Met her en der nog wat kleinere bestanden en de FITRA-databank, waarover hieronder nog meer, hebben we het wel.

Wat automatisering betreft loopt de welzijnswereld bepaald niet voorop. Begrijpelijk, want een aantal jaren geleden was automatiseren alleen weggelegd voor de organisaties die flink konden investeren. Door de daling van de hardware en software prijzen komt de automatisering ook binnen de horizon van minder draagkrachtigen.

Videotex is een systeem waarmee grote groepen gebruikers bereikt kunnen worden. Het aantal databanken schiet weliswaar als paddestoelen uit de grond. Maar er is een uitgebreide studie en heel wat ervaring nodig wil men overweg kunnen met al de verschillende zoektaalen om er werkelijk die informatie uit halen die men nodig heeft. Bij videotex kan een kind bij wijze van spreken de was doen. Binnen een half uur heeft iedereen die een beetje over de knoppenangst heen is de elementaire handelingen onder de knie.

Bovendien heeft de ontwikkeling van videotex niet stilgestaan.

Was er eerder slechts sprake van een simpel pagina-georiënteerd systeem, met een hiërarchische zoekstructuur dat alleen numeriek toegankelijk is, de videotex software die nu op de markt is en gaat komen ziet er anders uit.

Enkele voorbeelden. Vanaf volgend jaar kan gezocht worden op trefwoord en op combinaties van trefwoorden. Eveneens komt volgend jaar de mogelijkheid i.p.v. 40 tekens om 80 tekens op een regel te krijgen. Daarnaast komt er i.p.v. een scherm met 24 regels een videotex met zgn. "scrollende" pagina's, dat wil zeggen dat een soort bewegend venster over een grote tekst heen gelegd kan worden.

In België is bij de overheid videotex-apparatuur in gebruik die de verschillende databanken van de ministeries ontsluit, ongeacht hun zoektaal. De gebruiker weet niet eens dat hij in de databank van ministerie x of y zit. In een vraag en antwoordspel met de gebruiker bepaalt de programmatuur welke databank voor de betreffende vraag moet worden aangesproken en handelt de zoekactie af. Vergelijkbare programmatuur zal worden gebruikt bij de Brabant-proef. Alle Brabantse bibliotheken krijgen videotexterminals, waarmee de bibliotheekzoeker zelfstandig informatie kan opvragen uit verschillende databanken, zonder dat hij zich hoeft te bekommeren om zoektaalen en zonder zich te vermoeien met de vraag welke databank voor welk probleem moet worden aangesproken.

Wat de kant van de informatieleverancier betreft, heeft het opzetten van een databank in Videotex het grote voordeel dat de hele infrastructuur al klaar is. Geen sores over systeemconfiguraties, dure communicatiepoorten, minicomputers en dure operators. Nee, een PC met harde schijf, een modum en een goed programma, is al wat er nodig is. Niet alleen worden daarmee de kosten gedrukt, maar het voordeel is ook dat alle tijd en energie in de opbouw van de databank gestoken kan worden.



Fira-databank

Terug naar de Fira-databank. Bij de opbouw van het elektronische bestand werd begonnen met het makkelijkste deel: het opzetten van een bestand met landelijke adressen, waarbij een korte beschrijving van doelstellingen en activiteiten. Daarna werd een trefwoordenbestand aangelegd. Alle trefwoorden die in het trefwoordenregister van de schriftelijke documentatie voorkwamen, werden voorzien van een korte beschrijving. Vervolgens werden die beschrijvingen successievelijk aangevuld met meer informatie. Daarbij bleken al gauw de beperkingen van de huidige videotext-toepassing in Viditel, want grote lappen tekst van bijvoorbeeld beschikkingen en regelingen kunnen lastig in kleine stukjes gehakt worden. In feite komt het er op neer dat de schriftelijke documentatie vrijwel geheel herschreven moet worden. Een omvangrijke klus en een van de redenen dat de aanvankelijke prognose om in 2 jaar tijd het hele schriftelijk product voor zover mogelijk via Viditel te kunnen aanbieden, ijlings moest worden bijgesteld.

De proef van 2 jaar is bijna afgelopen en wat is in die tijd bereikt? Er is nu in Viditel een bestand met adressen van alle mogelijke landelijke organisaties, tezamen ongeveer 1200 stuks. Dat bestand is klaar en is toegankelijk voor iedere viditelgebruiker. Het tweede grote bestand is de zgn. oriënterende informatie. Een korte uitleg bij dagelijks voorkomende begrippen en termen op het gebied van wonen, werken, onderwijs, vrijetijdsbesteding, consumentenzaken, gezondheidszorg, juridische kwesties en dergelijke. Thans ongeveer 2000 pagina's groot, maar in 1987 wordt de informatie geleidelijk uitgebreid. Ook dit bestand is vanaf 1 januari voor iedere viditelgebruiker toegankelijk. Daarnaast is in samenwerking met het Voorlichtingscentrum Sociale Verzekeringen het hele sociale verzekeringsstelsel uitvoerig in kaart gebracht. Over en weer wordt daarbij gebruik gemaakt van elkaars bestanden. Dat is een van de voordelen van een openbare databank als Viditel.

Parallel aan het Viditelproject loopt er nog een tweede project, waarbij van alle ruim 700 Nederlandse gemeenten de lokale hulpadressen worden verzameld en in Viditel gezet. Plaatselijke organisaties of de gemeenten zelf moeten het gaan onderhouden en uitbreiden. In de loop van 1987 wordt begonnen de adressen van een hele regio tegelijk op te nemen. Vanzelfsprekend is ook dit bestand openbaar.

De FIRA gaat dus door met het ontwikkelen van een databank in Viditel. Hoewel het huidige resultaat voor de sociaal raadslieden niet helemaal is wat wij en zij er aanvankelijk van verwacht hadden, staat er inmiddels toch een databank van ongeveer 11.000 viditelbeelden, met informatie die voor een ieder van nut is, die min of meer regelmatig met vragen van cliënten wordt geconfronteerd.

Tot slot. Er komen steeds meer organisaties die plannen hebben voor het opzetten van elektronische informatiebestanden. Een goede zaak, ga te rade bij organisaties die ervaring hebben, stem de informatie op elkaar af, zet de bestanden zo op dat ze gemakkelijk met elkaar zijn uit te wisselen, en neem een videotext-toepassing daarbij serieus in overweging.

Ben van der Mee, FIRA, Herengracht  
391-393, 1016 BC Amsterdam,  
tel. 020-248906

## ONDERZOEK AUTOMATISERING WIJKOPBOUWORGANEN AMSTERDAM

De werkgroep Automatisering (bestaande uit verschillende wijkopbouworganen, ondersteund door een consulente van de Stichting Wijkopbouw Amsterdam) heeft de opdracht gegeven voor een onderzoek naar de automatiseringsmogelijkheden bij de wijkopbouworganen.

Het onderzoek is met subsidie van de gemeente Amsterdam uitgevoerd door een medewerker van het CCEI (groot computerbedrijf van de gemeente).

Aan de hand van een aantal interviews en schriftelijke enquêtes, heeft hij een beeld gekregen van de werkzaamheden van de wijkopbouworganen.

Op grond van een door de werkgroep samengestelde puntenlijst heeft hij vervolgens automatiseringsadviezen opgesteld.

In het onderzoeksverslag wordt een advies verstrekt over de meest geschikte hard- en software. Hoeveel dat allemaal gaat kosten en een indicatie van de kosten voor onderhoud en reparatie wordt daarbij ook gegeven.

T.a.v. het opbouwen van databestanden wordt gewaarschuwd voor te hoge verwachtingen. Ook over de wijze waarop de computer in het werk geïntroduceerd kan worden is het een en ander gezegd.

Ter aanvulling heeft de werkgroep zelf in het kort een aantal financieringsmogelijkheden voor wijkopbouworganen op papier gezet. Daarmee is een compleet en lezenswaardig boekwerkje samengesteld, waarmee wijkopbouworganen hun voordeel kunnen doen, maar dat ook geschikt is voor kleinschalige organisaties met veel vrijwilligers.

Het boekje kost f 5,- (excl. porto) en kan worden besteld bij het SWA-secretariaat, Arie Biemondstraat 111, 1054 PG Amsterdam (tel. 020-182082).

## SNELLE RECHTSHULP PER COMPUTER

Het Instituut voor Informatica en Recht van de Vrije Universiteit Amsterdam en Apollo Computer B.V. te Houten hebben een samenwerkingsovereenkomst gesloten op het gebied van rechtsinformatica. De overeenkomst betreft het zgn. PROLEXS-project ("Prototype of Legal Expert System"). Met behulp van dit expertsysteem moet de hulverlening op het gebied van huurrecht in de sociale advocatuur worden vereenvoudigd. Het is de bedoeling dat huurders in Amsterdam vanaf 1990 voor snelle juridische hulp terecht kunnen in hun buurthuis. De daar door Rechtshulp VU opgestelde en door studenten bediende computer geeft dan direct antwoord op hun vragen.

## TOEPASSING VAN AUTOMATISERING BINNEN OPBOUWWERK

In opdracht van het Samenwerkingsverband Informatienetwerken heeft Thea Postma, opbouwwerkster in Groningen en lid van de kerngroep van het samenwerkingsverband, een onderzoek gehouden naar de stand van zaken rond automatisering binnen opbouwwerk- en aanverwante instellingen. Het doel was:

- het krijgen van een overzicht van de toepassingen
- het inventariseren van de mogelijkheden en wensen tot samenwerking o.a. in netwerkverband
- het krijgen van inzicht in de mate, waarin bezuinigingen op het sociaal-cultureelwerk van invloed zijn op de automatiseringsplannen van instellingen.

DE OPZET VAN HET ONDERZOEK

Het onderzoek vond plaats aan de hand van een vragenlijst, die per respondent telefonisch werd afgewerkt. De verkregen gegevens werden ingevoerd in de computer en geautomatiseerd verwerkt.

Er werd gebruik gemaakt van een bestaand computerprogramma ontwikkeld door Interview, Instituut voor marktinformatie, onder leiding van Maurice de Hond.

Het invullen van het programma, afgestemd op dit onderzoek, werd verzorgd door Hans Pasker van het Landelijk Platform Opbouwwerk. Hij verwerkte ook de ingevoerde gegevens.

De open vragen moesten voor verdere verwerking eerst gecodeerd worden, wat gezien de grote verscheidenheid in antwoorden nogal bewerkelijk bleek te zijn. Een aantal vragen zijn met elkaar gekruist om eventuele relaties aan te geven.

De te bevragen instellingen en organisaties zijn gelicht uit het adresbestand van het Landelijk Platform Opbouwwerk.

Voor zover dit mogelijk was, zijn uit dat bestand die instellingen en organisaties benaderd bij wie sprake is van de werksoort opbouwwerk/buurtwerk en/of dienstverlening aan opbouwwerkers en hun doelgroepen. Daarnaast zijn deelnemers of vroegere deelnemers aan het Samenwerkingsverband Informatienetwerken benaderd, voor zover niet voorkomend in het eerder genoemd adressenbestand, en deelnemers (via het Landelijk Platform Opbouwwerk) aan het Nationaal Ondernemingsspel 1985/1986.

In totaal hebben 175 van de ruim 200 mogelijke respondenten meegedaan aan dit onderzoek. De overige adressen waren onjuist en op korte termijn niet te achterhalen, instellingen waren opgeheven of gefuseerd en in een aantal gevallen was het niet mogelijk, ook niet na meer pogingen daartoe, de juiste persoon aan de lijn te krijgen.

Het vraaggesprek vond over het algemeen plaats met de coördinator of directeur van de instelling of met diens vervanger. Voor het technische gedeelte van de vragen werd vaak doorverbonden met de directe gebruikers van de computerapparatuur. In het geval van eenmansposten werd gesproken met de desbetreffende beroepskracht.

## DE RESULTATEN VAN HET ONDERZOEK

## Toepassingen

Het blijkt dat iets minder dan de helft van de 175 respondenten een computer gebruikt (fig. 1). Opgemerkt moet worden dat tekstverwerkings-apparaten in dit onderzoek "onder computer" gerekend worden.

Bij de toepassingen springen secretariaatswerkzaamheden en vervolgens boekhoudtoepassingen er uit (fig. 2).

Dienstverlening aan bewonersgroepen, het geven van oriëntatiecursussen en het uitvoerend werk zijn de volgende toepassingsgebieden. Gebruik bij het management zit daar nog onder, gevolgd door dienstverlening aan derden, registratie, spelletjes en overige toepassingen.

Ruim de helft van de instellingen gebruikt meer dan één toepassing.

fig. 1

computer gebruikt ?

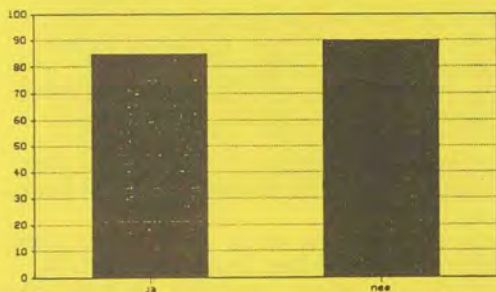
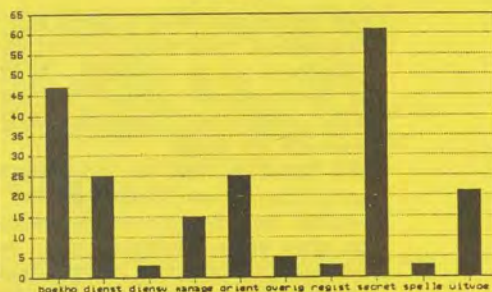


fig. 2

toepassing



Plannen om met een computer te gaan werken of het aantal toepassingen uit te breiden bestaan er bij 2/3 van de respondenten (fig. 3). Dit geldt voor 65,5% van de instellingen, die nog niet met een computer werken en voor 86,2% van de instellingen die al een computer in gebruik hebben (fig. 3).

Ook bij de geplande toepassingen scoren de secretariaatswerkzaamheden het hoogst. Dienstverlening aan bewonersgroepen, uitvoerend werk en management liggen hier echter al dichterbij de boekhouding, dan bij de huidige toepassingen.

Overige geplande toepassingen lagen op het gebied van de oriëntatiecursussen, onderzoekstoepassingen en dienstverlening aan derden en het starten van een computerclub (fig. 4).

fig. 3

plannen voor nabije toekomst ?

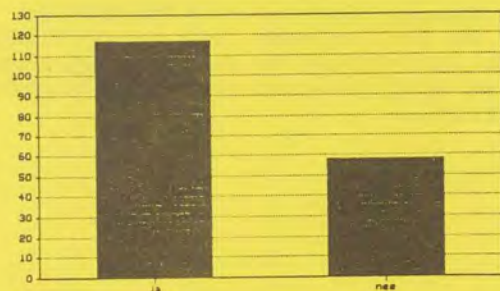
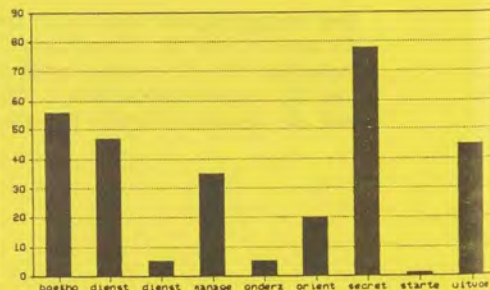


fig. 4

geplande toepassingen



### Plannen die niet zijn doorgegaan

Negenenvijftig instellingen hadden automatiseringsplannen, die niet door zijn gegaan (fig. 5).

Gekruist met de vraag "wel of geen computer in huis" en de vraag "plannen om de toepassingen uit te breiden of een computer aan te schaffen" komt het volgende naar voren (fig. 6).

Van de respondenten heeft 12% geen computer in huis, heeft daarvoor ook geen plannen m.b.t. de toekomst en heeft ook nooit plannen gehad die niet zijn doorgegaan.

Van de respondenten heeft 11,4% wel een computer, breidt niet uit en heeft daarvoor ook geen plannen gehad, die niet zijn doorgegaan. Zijn dit de tevreden gebruikers? Het onderzoek ging niet in op de kwaliteit van het gebruik van de automatisering, dus daarover valt op een onderbouwde manier niets te zeggen. Het kan bijv. ook zo zijn dat instellingen uit deze groep zo de schrik te pakken hebben van de consequenties van automatisering, dat ze voorlopig pas op de plaats maken.

Van de respondenten heeft 38% al een computer in huis, heeft en/of had tevens plannen om het aantal toepassingen uit te breiden.

Het percentage respondenten, tenslotte, dat nu geen computer heeft, er binnenkort ook niet aan begint, maar wel plannen heeft gehad, die niet doorgingen bedraagt slechts 5,7%. In vergelijking met de voorgaande percentages een relatief klein gedeelte. Dit zou er op kunnen wijzen dat, als er eenmaal automatiseringsplannen zijn binnen een instelling, er meestal ook iets gerealiseerd wordt.

fig. 5

gestopte plannen geweest?

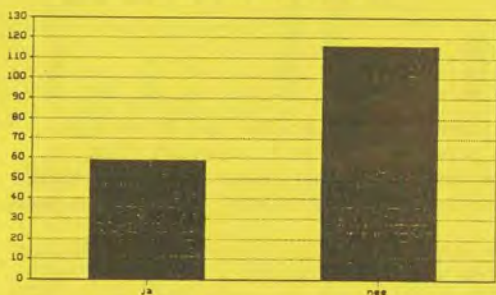
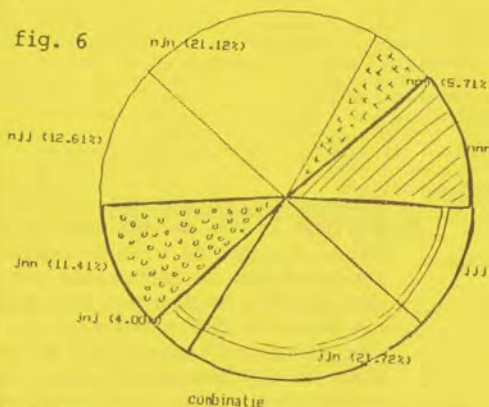


fig. 6



### Welke niet doorgegangene plannen betrof het?

Hier springen boekhouding, secretariaat en uitvoerend werk naar voren als toepassingsgebieden (fig. 7).

Dit past in de lijn van de huidige en geplande toepassingen. Opvallend zijn de plannen voor toepassingen op het gebied van netwerken, samen 13%. Het betreft zowel aansluiting op landelijke als plaatselijke informatienetwerken.

Binnen de concrete huidige en toekomstige toepassingen komt het gebruik van netwerken dermate weinig voor (0,5 en 2,4%), dat het bij de verwerking van die vragen onder een ander hoofdkopje is geschaard.

Voor het niet doorgaan van de plannen werden het meest de kosten genoemd als grootste struikelblok (fig. 8). Bezuinigingen, het ontbreken van

deskundigheid en rendementsafwegingen werden in mindere mate genoemd. De vooronderstelling van het Samenwerkingsverband Informatienetwerken, dat bezuinigingen op het sociaal-cultureel werk een grote rem op mogelijke automatiseringsplannen zet, blijkt tot nu toe niet geheel op te gaan. Wel werd tijdens het beantwoorden van de vragen door de respondenten opgemerkt dat er in een aantal gevallen een afwachtende houding wordt aangenomen. Alvorens men verder gaat met planontwikkeling rond automatisering moet er duidelijkheid zijn omtrent de komende bezuinigingsgolf van het Ministerie van WVC.

fig. 7  
plannen geweest voor ...

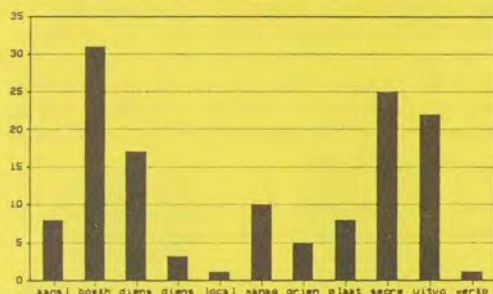
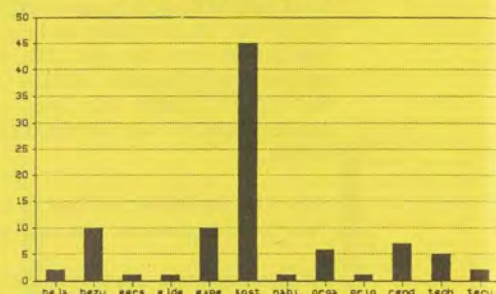


fig. 8  
redenen niet doorgaan



aansluiting op land. netwerk	8	0.1
doelhouding/sal. adm.	31	23.7
dienstverl. bew. groepen	17	13.0
dienstverl. derden	3	2.3
local area network	1	0.8
management	10	7.6
oriëntatiecursussen	5	3.8
plaatselijk netwerk	8	6.1
secretariaat	25	19.1
uitvoerend werk	22	16.8
werkproject	1	0.8

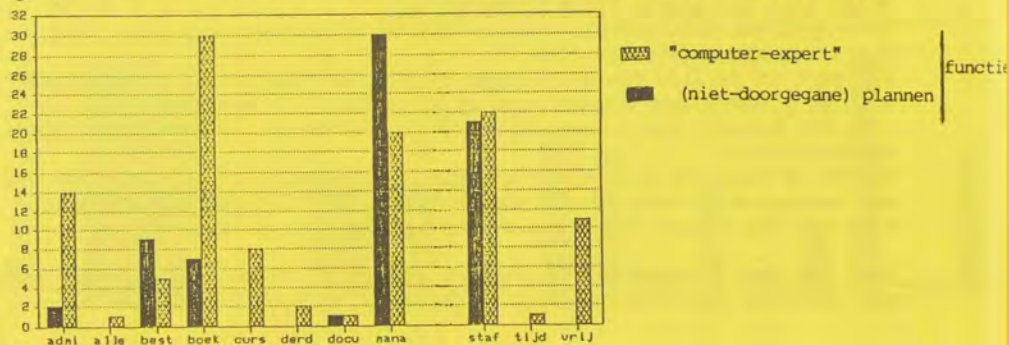
belangstelling ontbreekt	2	1.5
bezuinigingen	10	11.0
eerst proberen	1	1.1
elders bezuinigingen	1	1.1
expertise ontbreekt	10	11.0
kosten	45	49.5
nabijheid ophetting	1	1.1
organisatorische voorwaarden		
niet aanwezig	5	6.6
prioriteiten	1	1.1
rendement te laag/niet aangetoond	7	7.7
technisch niet haalbaar	5	5.5
terughoudendheid (computer angst)	2	2.2

### Planvorming en gebruik

Boeiend is het om nog even te kijken naar de functies van de medewerkers, die met de niet doorgegangene plannen zijn bezig geweest (fig. 9). Op grond van de informatie uit de gesprekken kan globaal gesteld worden dat het bij de plannen, die wel zijn doorgegaan of nog door zullen gaan, om dezelfde functies gaat.

Het management scoort bij de initiatiefnemers het hoogst (43%), gevolgd door de staffunctionarissen, cq. de uitvoerend werkers (30%). Bij eenmansposten worden deze functies overigens vaak gecombineerd uitgeoefend.

fig. 9



Apparatuur

Een kwart van de respondenten wist nog niet welk merk en type computer aangeschaft zou worden of wist niet welke apparatuur ze op dit moment in huis hebben (fig. 10).

De personal computers, die momenteel het meest gebruikt worden, behoren tot de types met een MS-DOS besturingssysteem (ruim 1/3 van het totaal). Personal computers met een CPM besturingssysteem worden weinig gebruikt. Gebruik van computers met een MSX besturing, zoals Philips, of met een niet standaard besturing, zoals de Apple II en de Apple Macintosh, scoort ook laag. Hetzelfde geldt voor gebruik van computers, die buiten de eigen instelling geïnstalleerd zijn, eventueel met terminalaansluiting.

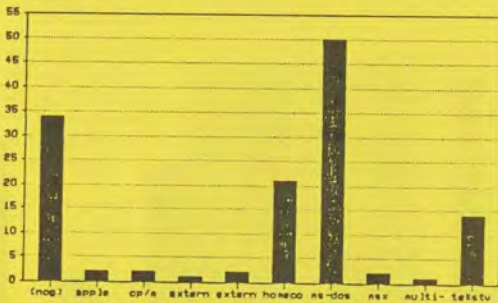
Slechts één instelling maakt gebruik van een multi-user systeem. Home-computers worden vaak gebruikt voor het geven van computer-oriëntatiecursussen.

Ruim 10% van de instellingen met een computer maakt gebruik van een tekstverwerkingsapparaat.

Het aantal merken van de bij de instellingen aanwezige computers was adembenemend. Variërend van vrij bekende merken tot nog nooit van gehoord (fig. 11). Het onderzoek ging helaas niet in op het waarom van de keuze voor juist dat merk of type computer.

fig. 10

merk / type apparatuur



mod: niet bekend	34	26.4
apple IIe/mac	2	1.6
cp/m	2	1.6
extern	1	0.8
extern met terminal link	2	1.6
homecomputer	21	16.3
ms-dos	50	38.8
msx	2	1.6
multi-user systeem	1	0.8
tekstverwerkings-systeem	14	10.9

fig. 11

PC's met MS-DOS / PC-DOS	PC's met CPM
- Apalcot PC/F1	- Dec Rainbow 100
- Bondwell 34	- Exidy sorcerer
- Bullet 28e	- Future FX 20
- Commodore PC 20/PC 10	- Kaypro
- Compaq plus	- Memotech MTX
- Comdata fulfil PC Compact	- Schneider
- Dec Rainbow 100	PC's met MSX
- Ericsson PC	- Philips M5x
- Hewlett Packard HP 150	- Spertraviden SV 72
- IBM PC XT/PC AT	- Uea wood
- IMC - IBM kloon	PC's met niet standaard besturing
- Multitech MFF PC	- Apple IIc / apple
- Olivetti M24/M40	- Apple Macintosh
- Northstar Horizon	- British Micro 005
- Sanyo MBC 55	- Commodore B296
- Sharp FC 5000	- Halborn F
- Triumph Adler Alpa tronic F50	- Philips P2000 + res
- Wang PC	- Sinclair ZX Spect
- Zenith PC	

## Tekstverwerkers

- Brother CE 70
- Felotype
- His Buomat
- OC cpt 8600/8505
- 8515/8525
- Olivetti ETV 300
- Philips P5020
- Sanyo
- IBM visitekst

## Home Computers

- Acorn BBC
- Casio
- Commodore 64/128
- Sharp mz 721/731
- Sinclair zx 81
- Tandy TRS 80

Voor de gegevensopslag maakt men het meest gebruik van floppy's en vervolgens van een harddisk (fig. 12).

De cassettes worden alleen gebruikt bij de homecomputers, waarvoor overigens ook floppy's gebruikt worden.

Bij de printers scoort de matrix het hoogst, op de voet gevolgd door de margrietwielprinter (fig. 13). Een instelling beschikte zowaar over een laserprinter.

fig. 12

wijze gegevensopslag

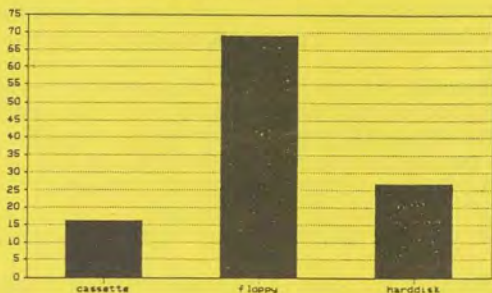
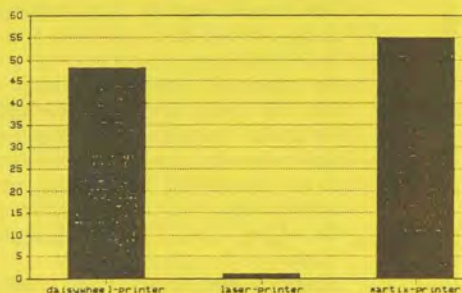


fig. 13

type printer



### Programmatuur

Bij tekstverwerking wordt het meest gebruik gemaakt van Wordstar en Wordperfect (fig. 14). Bij de aparte tekstverwerkingsapparaten betreft het gewoonlijk een Read Only Memory pakket (ROM-pakket), speciaal voor dat apparaat. Voor het overige worden gebruikt apple words, easywriter, trentext en eigengemaakte en geïntegreerde pakketten.

Bij bestandsbeheer (fig. 15) springt DataBase II en III naar voren (ruim 1/3 van de gebruikers van bestandsbeheerpakketten). Daarna volgt er een scala aan andere pakketten van dit type, waaronder data/reportstar, geïntegreerde en overige pakketten. Ruim 1/5 van de pakketten is eigen-gemaakt.

fig. 14 tekstverwerkingspakket

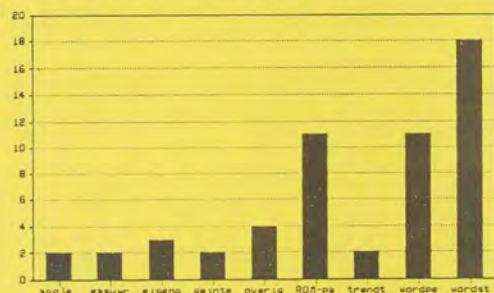
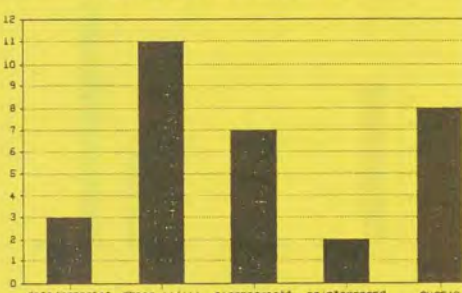


fig. 15 bestandsbeheer-pakket



Bestandsbeheer wordt bij de helft van de toepassingen gebruikt voor adressenbestanden, eventueel gecombineerd met mailing (fig. 16). Registratie en documentatie scoren elk in een kwart van de toepassingen. Voor de rest wordt bestandsbeheer toegepast m.b.t. statistiek, rekeningen en programma-generator.

Bij de boekhouding worden Prokas, Travers en Adfas het vaakst genoemd (fig. 17). Voor de rest is er sprake van een grote diversiteit in boekhoudpakketten. Ook spreadsheets worden in dit verband in 13% van de gevallen gebruikt.



fig. 16 bestandsbeheer toepassing

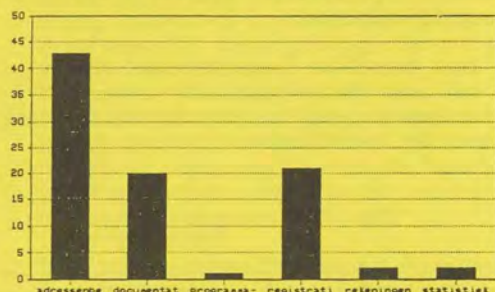
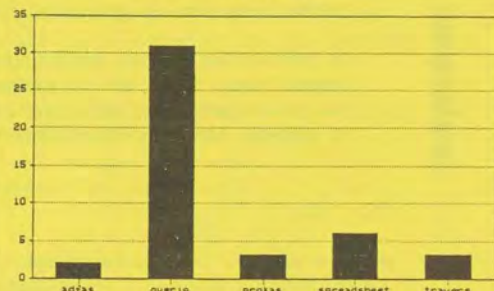


fig. 17 boekhoud-pakket



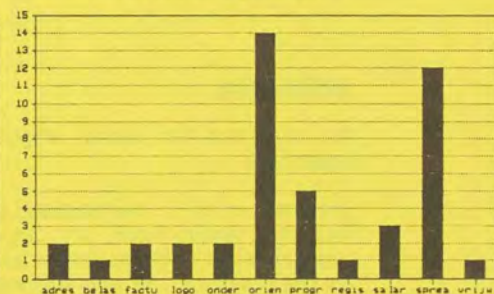
De vraag naar aansluiting op hostcomputers of informatienetwerken leverde slechts 6 reacties op. Dus 6 van de in totaal 85 instellingen, die een computer gebruiken (fig. 18). In alle gevallen betrof het een aansluiting op VIDITEL.

Andere nog niet genoemde softwarepakketten die gebruikt worden, zijn o.a. programmatuur ten behoeve van de computeroriëntatiecursussen, spreadsheetprogramma's (voor andere dan boekhoudtoepassingen), programmeertalen voor het maken van eigen programma's en salarisberekeningsprogramma's (fig. 19).

fig. 18 hosts



fig. 19 overige pakketten



adresbestand pakket	2	4,4
belasting-pakket	1	2,2
facturering, betaling	2	4,4
logo	2	4,4
onderzoekverwerking	2	4,4
oriëntatiecursussen	14	31,1
programmeertalen/utilities	5	11,1
registratie-programma	1	2,2
salarisberekening	3	6,7
spreadsheet	12	26,7
vrijwilligerswerk-bestanden	1	2,2

### Beheer en gebruik

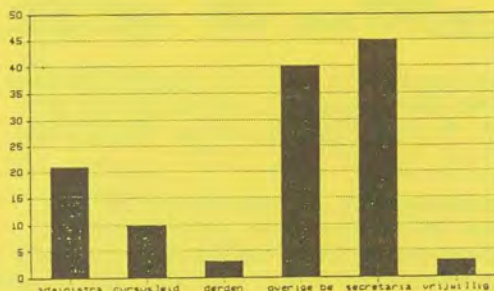
De laatste twee vragen betrof het beheer en gebruik van de apparatuur en programmatuur (fig. 20 en 21). In de meeste gevallen ligt het beheer in de praktijk bij het secretariaat, de uitvoerend werkers en de administrateur of boekhouder, voor zover zij zelf gebruikers zijn van het computersysteem. Slechts in een geval was er sprake van een speciaal daarvoor, in deeltaak, aangestelde systeembeheerder.

Als het gaat om oriëntatiecursussen, zijn de cursusleiders gewoonlijk de beheerders van de apparatuur en programmatuur.

De bediening van de apparatuur laat eenzelfde rangorde zien. Echter komen hier, naast de cursisten van de oriëntatiecursussen, ook meer vrijwilligers aan bod, die in een aantal gevallen administratieve taken of andere diensten verrichten voor de instellingen.

fig. 20

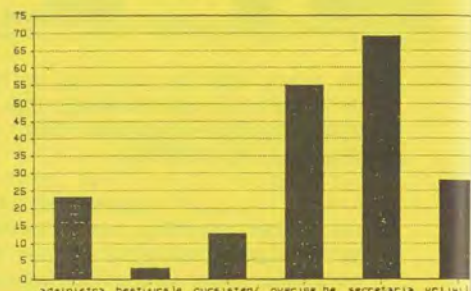
beheer



administrateur / boekhouder	21	17,2
cursusleider	10	8,2
derden	3	2,5
overige beroepskrachten	40	32,5
secretariaat	45	36,9
vrijwilligers	3	2,5

fig. 21

bediening



administrateur / boekhouder	23	11,1
bestuurlieden	3	1,4
cursisten/cursusleiders	13	6,2
overige beroepskrachten	55	26,7
secretariaat	69	33,2
vrijwilligers	26	12,5

### OPMERKINGEN

Tot slot nog een aantal algemene opmerkingen naar aanleiding van het onderzoek.

Iets wat niet in de vragenlijst was opgenomen, maar uit de gesprekken wel naar voren kwam, is dat niet alleen de grotere instellingen en organisaties zich bezighouden met de ontwikkeling van het gebruik van automatisering: de eenmansposten blijven verhoudingsgewijs niet achter.

Een andere opvallende, doch niet zo'n verrassende constatering is dat het vooral mannen zijn die zich bezig houden met het ontwikkelingsproces van de automatisering, de aanschaf van de apparatuur en programmatuur, het invullen van database programma's e.d.

De vrouwen die betrokken zijn bij de automatisering binnen hun instellingen, blijken vooral de uiteindelijke gebruikers van het systeem te zijn en dan met name op het gebied van secretariaatstoepassingen en financiële administratie.

Daarnaast valt op dat er wel sprake is van het gebruik van de computer ten behoeve van het uitvoerend werk, maar dat de doelgroepen van de werksoort niet zelf de gebruikers zijn. Uitzondering hierbij zijn de computeroriëntatiecursussen voor verschillende doelgroepen.

Een laatste algemene opmerking betreft de extra tijdsinvestering, die nodig is voor de ontwikkeling en invoering van geautomatiseerde systemen.

Uit de gesprekken kwam naar voren dat die extra tijd vaak niet uit het bestaande personeelsbestand vrijgemaakt kan worden. Dit kan resulteren

in het dan maar niet bezig gaan met het onderzoeken van automatiseringsmogelijkheden of in het zonder doordacht vooronderzoek aanschaffen van systemen, die in de praktijk lang niet altijd blijken aan te sluiten op reële behoeften.

Tevens komt in dit verband voor, dat invoering van geautomatiseerde systemen van bovenaf gedropt wordt, met de grote risico's van weerstand bij de feitelijke gebruikers. Dit wordt de "top-down" benadering genoemd, in tegenstelling tot de "bottem-up" benadering, waarbij toekomstige gebruikers reeds in het eerste stadium betrokken worden bij het ontwikkelingsproces.

Rest nog te vermelden dat het Samenwerkingsverband Informatienetwerken de resultaten van dit onderzoek zal betrekken bij haar werkzaamheden, waarover elders in dit themanummer meer.

## AUTOMATISERING IN DE COLLECTIEVE PARTICULIERE WONINGVERBETERING IN ENSCHEDE

Op 29 maart 1987 is het 10 jaar geleden dat de stadsvernieuwing in de buurt Tubantia in Enschede begon.

Tubantia is een kleine buurt met 59 woningwetwoningen en 127 particuliere woningen, waarvan er 88 sterk verslechterd zijn. Op dit moment zijn de 59 woningwetwoningen gerenoveerd, de woonomgeving volledig opgeknapt en is de buurt sinds 1983 bezig met het opknappen van de 88 sterk verslechterde woningen.

De jaren 1983 en 1984 waren daartoe de voorbereidingsjaren; vanuit de in 1977 gestarte bewonerscommissie werd in 1983 een vereniging van particuliere woningeigenaren - de Vereniging de Buurtwinkel Tubantia - opgericht met als voorlopig hoofddoel de particuliere woningverbetering en het vrijwel even belangrijke doel: de overige samenlevingsopbouwzaken.

GEDurende het jaar 1983 startte een tweede project van collectieve particuliere woningverbetering in Enschede. Geen gemeentelijk project, maar een van de eerste experimenten van de pas opgerichte Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting in de grote Enschedese wijk Oliemolenes. Aan het eind van 1984 heeft Tubantia in haar voorbereidingsfase de financiering van haar project - 1,7 miljoen - bijna rond door het opstapelen van volkshuisvestingssubsidies en werkgelegenheids subsidies. Per 1 januari 1985 wordt de nieuwe Wet op de Stads- en Dorpsvernieuwing in Nederland van kracht, en Enschede maakt in haast daartoe een subsidiëverordening voor de collectieve particuliere woningverbetering. Die nieuwe subsidiëverordening blijkt voorbij te gaan aan de inhoud van het project Tubantia en zelfs een flink deel van de reeds zelfverworven middelen van die buurt "in te pikken"; de regeling voorziet wel in een storingsvrije gemeentelijke voortzetting van het project in de Oliemolenes.

Tubantia start in april 1985 met een achterstand door een tekort schietende stedelijke regeling. Bovendien ontdekt de buurt dan, dat de nieuwe regeling niet voorziet in het gelijktijdig isoleren van de woning met de gesubsidieerde bouwtechnische verbetering.

Tubantia start een "Energiebesparingsproject". Samen met een bevriend ingenieursbureau worden uitgangspunten en een methode van aanpak ontwikkeld. Er zullen van alle woningen energiebesparingsrapporten gemaakt moeten worden waarin het isoleren, de stookinstallaties, het ventileren en het stookgedrag met nauwkeurige cijfermatige onderbouwing zijn neergelegd.

Er dient een energiebesparingsdeskundige aangesteld te worden; het bestaande bouw bureau zal de isolatiemaatregelen bouwkundig moeten vertalen; het ingenieursbureau zal de begeleiding doen en computerautomatisering aanleveren.

De buurtwinkel (= het bouw bureau) zal bovendien de individuele en pleinaire voorlichting gaan doen (later in samenwerking met de gemeentelijke nutsbedrijven) en de bemiddeling bij de bewonersfinanciering moeten uitvoeren.

Hoofddoel van het energiebesparingsproject is om te bereiken dat door het gelijktijdig uitvoeren van de isolatiemaatregelen met de schil- en cascoverbetering, deze rendabel worden (oorspronkelijk erg onrendabel) en door de bewoners zelf gefinancierd gaan worden.

De subsidiëring collectieve particuliere woningverbetering van Enschede blijkt behalve een te beperkt plafondbedrag en het "verrekenen van reeds verworven subsidies" nog een aantal nadelen te hebben.

Er is voor een buurtorganisatie uit die regeling geen geld "vooraf" om een gedegen woningonderzoek te houden; de werkelijke kosten per woning (en daarmee uiteindelijk het gehele project) worden pas gedurende de bouwstroom bekend, want dan pas zijn er geldmiddelen voor het bouwbuureau.

De nieuwe Enschedese subsidieverordening laat de bouwbuureau- en begeleidingskosten niet vrij aan de bewonersorganisatie, maar legt deze vast in omschreven bedragen. Daarmee legt de gemeente ook de mogelijkheden voor zo'n bouwbuureau om ten behoeve van de buurt iets extra's te doen, zoals bijvoorbeeld methode-ontwikkeling, energiebesparing, samenlevingsopbouw etc., vast op nul.

Tubantia's ervaring is, dat samenlevingsopbouwaspecten noodzakelijk zijn en woningverbetering in een stadsvernieuwingsproces nooit op zichzelf mag staan.

Methode-ontwikkeling is noodzakelijk omdat de traditionele bouwkundige procesmethode waar Tubantia mee begint, slechts op de specifieke problemen van dit soort woningverbetering aansluit.

Vrijwilligers in Tubantia zetten het behartigen en ontwikkelen van samenlevingsopbouwzaken voort zoals ze dat al bijna 10 jaar hebben gedaan; de oude samenhangende en solidariteit wordt echter op de proef gesteld doordat voor een deel van de stadsvernieuwing ineens wel goed betaalde beroepskrachten en een goed geventileerd accommodatie mogelijk blijkt: de particuliere woningverbetering.

Maar daarbinnen zijn het ook weer de vrijwilligers die de hoofdlijnen van het energiebesparingsproject voor hun kiezen nemen en die de ontwikkeling van een geheel nieuwe methode van aanpak voor deze speciale stadsvernieuwingstak ontwikkelen.

"Behangen" heten deze brainstormende bijeenkomsten al gauw, omdat alles wat ontwikkeld wordt, al redenerend en concluderend op grote rollen papier wordt vastgelegd; om de kosten te besparen oude rollen behangpapier van de winkel op de hoek.

Bestuursleden en het opbouwwerk, maar ook het ingenieursbureau en het vaste buurt-aannemersbedrijf nemen hieraan onbetaald (en soms "belangeloos") deel.

Net als bij de uitvoerige, gecompliceerde en nauwkeurige berekeningen ten behoeve van het energiebesparingsonderzoek, maakt ook bij deze innoverende werkzaamheden de computerautomatisering een geïntegreerd deel van alles uit.

Een aantal deelnemers heeft enige ervaring, en een paar deelnemers veel ervaring met computergebruik en het "automatiseringsgericht denken". Buurtwinkel en het aannemersbedrijf schaffen beiden in een koop dezelfde PC aan en buigen zich over dezelfde software.

Er worden verschillende modellen uitgewerkt, van woning-vooronderzoek tot onderhoudsfonds.

Met diverse leveranciers wordt de ontwikkeling van een expert-systeem besproken; eigen ontwikkeling op basis van managementpakketten wordt overwogen, maar er is nog steeds geen geld!

De vrijwilligers-brandstof raakt op en er kan niet worden bijgetankt. De gemeente Enschede wil in 1985 niets doen aan Tubantia's energiebesparingsproject. Het duurt bijna een jaar voordat de Provincie geld vrij maakt voor een energiebesparingsdeskundige en de begeleiding, maar dan zijn er al veel woningen in Tubantia verbeterd die niet meer van het (grote) voordeel kunnen profiteren.

Om de bouwkosten te drukken, bekort de gemeente Enschede de projectduur in Tubantia met meer dan een half jaar; het bouwbuureau heeft dan helemaal geen tijd meer om aan extra ontwikkelingen te doen. "Met oogkleppen

op doorstomen om de woningen op tijd te krijgen", lijkt het door de gemeente opgelegde advies te worden, die Tubantia toch al te duur vindt. Zelfs de bouwkundige integratie van de energiebesparingsmaatregelen komt steeds meer onder druk te staan, hoewel steeds meer aangetoond wordt dat de besparingen vaak meer dan 50% zijn!

Geld van het Europees Sociaal Fonds, dat is aangevraagd om aan deze ontwikkelingen en innovaties te kunnen doen, is pas onlangs (veel later dan toegezegd) beschikbaar gekomen en kan nauwelijks meer in Tubantia worden ingezet.

De uitvoering van het energiebesparingsproject gaat gebukt onder groot tijdsgebrek; de noodzakelijke en tijdrovende financieringsbemiddeling moet goeddeels door vrijwilligers worden uitgevoerd.

In Tubantia moeten in 1987 nog ongeveer 25 woningen verbeterd worden; de coördinator en administratieve kracht zijn met ingang van 1 december, min om meer conform de ideeën van het gemeentebestuur, ontslagen. De bouwkundige wacht hetzelfde lot in maart 1987.

Die ontslagen zouden wellicht met moeite een maand later hebben kunnen plaatsvinden, maar dan zou de buurtwinkel gelijktijdig op de laatste werkdag de deur moeten sluiten omdat alle geldmiddelen op zijn. Vanaf 1 januari heeft onze buurt ook geen energiebesparingsdeskundige meer, hoewel nog in een groot aantal woningen energiebesparingsmaatregelen moeten worden gepleegd.

Computerautomatisering is een gereedschap. Een gereedschap dat meer en effectiever gehanteerd kan worden naarmate er harder en vakbekwamer kan worden gewerkt. Wat dat "kan" betreft, zijn er ondanks alles bij bewonersorganisaties als Tubantia niet voldoende voorwaarden vervuld.

A. van Gool, voorzitter Vereniging  
Buurtwinkel Tubantia, Tubantiastraat  
47, 7521 BL Enschede, tel. 053-358412.

## COMPUTER-TOEPASSING TUBANTIA

Tubantia gebruikt een "geïntegreerd pakket", een combinatie van tekstverwerker, bestandsbeheer en spreadsheet voor het maken van berekeningen omtrent de warmte isolatie en, uiteindelijk het opstellen van een energiebesparingsrapport.

Per woning wordt eerst een energiebalans opgesteld. De warmte die de woning uitgaat door de wanden e.d. en mee met de ventilatielucht, moet in evenwicht zijn met de warmte die binnen de woning geproduceerd wordt. Door middel van metingen en interviews zijn de waarden van de meeste in de balans voorkomende variabelen bekend, zodat door middel van het varieren (op het spreadsheet) van de onbekende variabelen de balans in evenwicht kan worden gebracht. Daarmee is ook de huidige isolatie-toestand tamelijk nauwkeurig bekend.

In het tweede deel van de toepassing worden de effecten van drie verschillende typen energiebesparingsmaatregelen doorgerekend: verbeterde warmte-isolatie, verbetering van de verwarmingsinstallatie, en een zuiniger energiegedrag van de bewoners. De isolatiemaatregelen zijn verdeeld in drie pakketten: een doe het zelf-pakket, een woningwetpakket (d.w.z. maatregelen waardoor de isola-

tie op het niveau van een nieuwbouw woningwetwoning komt) en een uitgebreid pakket.

Bij het doorrekenen van de drie verschillende pakketten wordt gebruik gemaakt van in een bestand opgeslagen reeks bouwonderdelen, waarbij per bouwonderdeel (dubbel glas-raam etc.) tevens de isolatiewaarde en de extra prijs per vierkante meter is opgenomen.

Door de bouwonderdelen uit het bestand te halen en in het rekenmodel te plaatsen is zeer snel bekend welke de totale warmtewinst en kosten zijn, en daarmee welke tijd het duurt eer de extra investeringen zijn terugverdiend door besparingen op de gasrekening.

Tenslotte worden de geproduceerde tabellen over de verschillende besparingsmogelijkheden gecombineerd met een van te voren aangemaakte tekst. Na enkele toevoegingen (conclusie, specifieke toelichtingen) wordt deze tekst naar de printer gestuurd en ligt er een kant en klaar energiebesparingsrapport op tafel, dat uitgangspunt is voor verdere gesprekken met de bewoners.

## BUURTONDERZOEK-PROGRAMMA'S

De ontwikkeling van eenvoudige onderzoekprogramma's is een van de activiteiten van het samenwerkingsverband informatienetwerken (INET) gedurende het afgelopen jaar geweest.

Op de digitaalmarkt waren de eerste resultaten te zien. Het betrof een programma voor het doen van onderzoek naar stankoverlast en een programma voor bouw- en woontechnisch onderzoek.

Beide programma's vertoonden nog enkele gebreken, wat dit betreft is het samenwerkingsverband onderhevig aan dezelfde wetten als waaraan commerciële software-ontwikkelaars blootstaan. Wetten die zeggen dat alles wat fout kan gaan fout gaat en dat de ontwikkeling altijd twee maal zo lang duurt als je van tevoren denkt. Zelfs al houd je van te voren rekening met de genoemde wetten.

Zowel voor het maken van de onderzoeksopzet als voor het programmawerk (voor de kenners: in Turbo-Pascal) zijn van buiten mensen ingehuurd.

### Opbouw van de programma's

Beide programma's bestaan uit twee delen: een tekst-deel waarin uitleg over de onderzoeksopzet en de situaties waarin het toegepast kan worden, wordt gegeven en een rekendeel, waarin de onderzoeksgegevens verwerkt worden. Het tekst-deel zit zodanig in elkaar dat de lezer ervan in principe kan volstaan met het lezen van een basistekst en op momenten dat hij/zij daar behoefte aan heeft hulppagina's met additionele uitleg en/of achtergrond informatie kan oproepen.

### Het stankonderzoek

De opzet van het stankonderzoek maakt gebruik van de "panel-methode", volgens welke een vast aantal buurtbewoners regelmatig in een soort dagboekje noteert in welke mate er van stankoverlast sprake is. De frequentie waarmee de metingen worden verricht is afhankelijk van het soort overlast. Met behulp van het programma kunnen formulieren voor de dagboekjes worden samengesteld, afgestemd op de situatie. Daarna kunnen ze worden uitgeprint, waarbij op elk formuleer alvast een deelnemersnummer en de periode waarin het ingevuld moet worden is vermeld.

Na invulling van (een gedeelte van) de dagboekjes kan worden begonnen met het invoeren van de verzamelde gegevens. Het programma houdt bij welke gegevens nog ontbreken en meldt dit desgevraagd. Zodra er gegevens ingevoerd zijn kunnen er (tussen-) resultaten van de gegevensverwerking worden berekend. Het programma berekent gemiddelden per tijdseenheid en gemiddelden over de gehele periode. De resultaten worden ook in grafiekvorm weergegeven. Er wordt een "top-drie" bijgehouden van perioden waarin de overlast het grootst was, zodat pieken eenvoudig aan te wijzen zijn.

Voordien kunnen de resultaten worden getoetst aan de stanknorm zoals die in een eventuele hinderwetvergunning staat vermeld, waarna het programma meldt of de norm overschreden is.

Na afloop van het invoeren van alle meetgegevens kan automatisch een rapport worden samengesteld dat bestaat uit een beschrijving van de onderzoeksmethode, de meetresultaten en een conclusie. Dit rapport kan met behulp van een tekstverwerkingsprogramma naar eigen idee worden aangevuld en/of aangepast, en vervolgens worden uitgeprint.

### Bouw- en woontechnisch onderzoek

De voor dit onderzoek gebruikte methode is afgeleid van de zogenaamde ANITVS-methode (ontwikkeld door de VNG), met gebruikmaking van een aantal aanvullingen en wijzigingen zoals die zijn aangebracht ten behoeve van een in Delft gehouden buurtonderzoek. De methode werkt met



enqueteformulieren, die per woning worden ingevuld. Voor het bouwtechnische deel is technische deskundigheid vereist, die bijvoorbeeld zou kunnen worden ingebracht door een in de buurt wonende timmerman. De enqueteformulieren kunnen in zijn geheel maar ook ten dele in de computer worden ingevoerd. Het is bijvoorbeeld mogelijk vast met invoeren te beginnen als alleen het woontechnisch deel beantwoord is. Ingevoerde enqueteformulieren kunnen achteraf ook gewijzigd worden. Op dit moment berekent het programma alleen gemiddelden over alle formulieren en geeft deze in een rapport weer. De opbouw ervan is analoog aan dat van het stankrapport. De mogelijkheid per enqueteformulier (per woning) een rapport samen te stellen wordt nog op zijn haalbaarheid bekeken, en kan eventueel in een volgende versie van het programma worden ingebouwd.

#### Vervolg

Op dit moment wordt gewerkt aan een volgend onderzoeksprogramma op het gebied van verkeersveiligheid, terwijl het de bedoeling is nog dit jaar een vierde programma in de steigers te zetten. De gedachten gaan uit naar een programma dat op flexibele wijze een "sociale kaart" kan samenstellen.

#### Apparatuur

De programma's zijn geschikt voor IBM-PC's en daarmee "compatible" computers. De PC's moeten minimaal met een floppydisk-drive en met minimaal 256 kilobyte intern geheugen zijn uitgerust. Elk programma staat op een aparte diskette.

Wanneer de laatste "bugs" zijn verwijderd zal het Samenwerkingsverband ze tegen geringe kosten aan instellingen en buurtorganisaties met serieuze interesse ter beschikking stellen.

Nadere informatie bij Hans Pasker,  
Landelijk Platform Opbouwwerk,  
tel. 070-521354.

## AUTOMATISERING EN BEWONERSPARTICIPATIE

Architect F. van der Werf van de Werkgroep Kokon Architecten B.V. te Rotterdam hield op de "Digitaalmarkt II" een inleiding over de invloed van bewonersparticipatie op het ontwerpen, bouwen en beheren van een drager-inbouwproject. In deze M.O. volstaan we met een uitleg over het computerprogramma dat is gebruikt in het Keyenburg-project. Met dit programma kunnen de inbouw-wensen van bewoners worden getekend en direct de financiële consequenties voor de huur worden voorgerekend.

Tijdens het voorbereidingsproces van het Keyenburg-project rees de vraag of niet weer een stapje verder kon worden gezet ten opzichte van de vorige ervaring met bewonerssprekuren in het project Lunetten 4D te Utrecht. In dit project speelden de kostenverschillen in de inbouw geen rol in de afweging, omdat deze werden gemiddeld en omgeslagen over alle bewoners. Dat leverde een vereenvoudigd proces op, maar met als nadeel dat weinig prikkel tot kostenbewust beslissen bij de bewoners. Besloten werd dat het kostenaspect ditmaal moest worden meegenomen en aan de SAR werd gevraagd hiervoor een computerprogramma te ontwikkelen. Daarbij kon worden voortgebouwd op interne studies van de SAR over bouwkundig tekenen en begroten met de microcomputer Apple IIe. Doel van het programma was, dat daarmee de inbouw binnen een dragerwoning zou kunnen worden getekend, begroot en herleid tot een huur, zodat de bewoners direct de financiële consequenties van hun wensen zouden kunnen overzien. De huurberekeningsmethode en de kostentallen werden geleverd door werkgroep Kokon. Het programma is geschreven in Apple Pascal.

De structuur van het programma

Het programma bestaat uit een aantal zelfstandige delen die door middel van een algemeen sturingsprogramma kunnen worden ingeschakeld. Het programma "Elementen" dient om deze uit de bibliotheek van elementen op te roepen en op het scherm te plaatsen of weer te verwijderen. De "Begroter" dient om de project- en elementgegevens aan de getekende elementen te koppelen en de kosten- en huurberekening uit te voeren. De "Prefab editor" dient om de bibliotheek van elementen op te bouwen. De "Tekening-editor" is een tekenprogramma waarmee de drager kan worden getekend en dat ook ten grondslag ligt aan de "Prefab-editor" en aan "elementen". De "Filler" tenslotte, geeft een aantal algemene bewerkingen, zoals het oproepen van de inhoud van discettes, het oproepen of verwijderen van tekeningen, het werken met informatielagen, e.d. Ieder deel heeft zijn eigen menu van bewerkingen en informatie, waarvan de ingrediënten achtereenvolgens kunnen worden opgeroepen.

Het tekenprogramma

Het tekenprogramma werkt als volgt. Bij inschakelen verschijnt het 3M-puntjesrooster op het scherm. De eerste bewerking van het menu is "Tekenen". Dan verschijnt de "cursor" op het scherm, die met de "muis" kan worden bewogen. Zo kan men lijnen zetten. Nauwkeurigheid is niet nodig, want de lijn springt naar de maatsprong die met het menudeel "Stappen" is ingesteld. Men kan bijvoorbeeld alleen de hele sprong instellen, maar ook de halve, de derde en de kwartsprong en nog kleiner zijn mogelijk. Met de toets van de muis kan men een lijnstuk op het scherm vastleggen. Men kan de lijn ook weer weghalen met het menudeel "Verwijder". Daarbij plaatst men een pakpunt op de lijn en drukt op de toets. Bij deze handeling verwijdert men ook de roosterpunten waarop de lijn was geplaatst. Met het menudeel "Nieuwscherm" wordt het rooster weer hersteld. Het tekenen van kleine tussenschappen wordt onnauwkeurig bij te kleine schaal. Met het menudeel "Window" kan men een deel van de tekening

uitvergroten om bijvoorbeeld een detail te tekenen. Behalve dit "inzoomen" kan men ook "uitzoomen", namelijk met het menudeel "Beeldformaat". Een belangrijk menudeel is "Mode". Hierbij is in te stellen op welke van de beschikbare 16 lagen van "Elementen" men wil tekenen en ook welke men afgebeeld wil zien. Dit kunnen er verschillende tegelijk zijn. Door middel van "Mode" kan men bijvoorbeeld de inbouw apart weergeven ten opzichte van de drager, maar ook de leidingen ten opzichte van de wanden, of de elektraleidingen ten opzichte van de andere leidingen. Dit is belangrijk voor het maken van deelbegrotingen en tekeningen per bewerking.

#### De stichtingskostencalculatie

De begrotingstabel die hiervoor is ontwikkeld bestaat uit twee delen, namelijk de referentiewoning en de gekozen woning. Deze opzet heeft te maken met de manier waarop het plan door de rijksoverheid is getoetst en gesubsidieerd en de eisen die vervolgens zijn gesteld aan de huurberekening. De plantoetsing, subsidie en basishuur zijn gebaseerd op een referentiewoning.

In de tabel worden in een aantal kolommen m.b.t. de "Referentiewoning" hoeveelheden, stuksprijzen en totaalprijzen van de inbouwelementen van deze referentiewoning benoemd en opgeteld tot een totaal.

Onder "Gekozen Woning" worden de werkelijke hoeveelheden, stuksprijzen en totaalprijzen genoemd. Het verschil met de referentiewoning kan positief of negatief zijn. Vergelijking van de totalen levert een totaal verschil op. Het zichtbaar zijn van de elementen van de referentiewoning heeft ook het voordeel dat men niet gauw iets zal vergeten. Bij de uiteindelijke stichtingskostencalculatie is een aantal algemene gegevens nodig, zoals het percentage "Algemene Kosten" AK) en "Belasting" (BTW). Deze moeten worden ingevoerd met het subprogramma "Invoer projectgegevens".

#### De huurberekening

De tweede uitvoer van het deelprogramma "Begroter" bestaat uit de huurberekening. Hierbij wordt de huur van de referentiewoning vermeerderd met de financieringskosten van de extra inbouw, die door de bewoner is gekozen. Alhoewel dat theoretisch mogelijk is, is niet toegestaan minder huur te betalen dan die van de referentiewoning. Het eindresultaat wordt uitgevoerd met naam van de bewoner en huisnummer in het project.

#### De ware grootte maquette

De toekomstige bewoners kunnen, naast de grafische voorstelling van hun inbouw-wensen, ook gebruik maken van een ware-grootte maquette om de indeling van hun woning te zien. Er is een systeem ontwikkeld dat licht van gewicht is en eenvoudig te monteren.

In dit systeem zijn binnendeur- en gevelelementen opgenomen. Verder is er een groot assortiment polyurethaanschuim blokken waarmee meubels, kasten, keukens, sanitair enz. kunnen worden aangeduid. Ook zijn er trapelementen en tafelbladen.

## EXPERTSYSTEMEN

Voorafgaand aan de discussie over het nut en de toepassingsmogelijkheden van expertsystemen in het opbouwwerk zal ik trachten uit te leggen wat expertsystemen zijn.

Expertsystemen zijn computerprogramma's die afkomstig zijn uit het vakgebied dat je kunstmatige intelligentie kunt noemen, d.w.z. het onderzoek naar de manier waarop wij denken dat mensen met intelligentie omgaan. De naam geeft niet aan dat die manier gevonden is, maar dat we er naar op zoek zijn. Vandaag de dag kunnen we geen computerprogramma's maken die intelligent zijn, omdat we nog niet weten wat intelligentie is. Wel zijn er programma's ontwikkeld die gedrag vertonen dat een beetje minder dom is als dat van gewone computerprogramma's, maar of je dat intelligent moet noemen valt te betwijfelen.

Het vakgebied van de kunstmatige intelligentie (afgekort A.I.) is geïntroduceerd en wordt voornamelijk bedreven door psychologen. Psychologen zijn mensen die op zoek zijn naar de manier waarop het menselijk brein werkt. Ze hebben ontdekt dat als je het menselijk brein uit elkaar haalt, je nog steeds niet weet hoe het werkt. (Net zo goed als wanneer je een t.v.-toestel uit elkaar haalt en alles weet over transistors, je nog niet weet waarom de programma's zo slecht zijn die worden uitgezonden). Vervolgens zijn ze op het idee gekomen om modellen te bouwen. Als zo'n model hetzelfde gedrag als een mens vertoont, heb je een verklaring van de manier waarop het brein zou kunnen werken.

Voor dit soort modellen is belangstelling gegroeid in andere vakgebieden. Vooral computerwetenschappen hebben zich erop geworpen, niet zozeer vanuit hun interesse voor het menselijk brein, maar omdat ze computers wat slimmer willen maken.

Er is ook een raakvlak met het vakgebied van de filosofie. Filosofen vragen zich af hoe het kan zijn dat intelligentie bestaat. Ze proberen daar ideeën over te ontwikkelen, schrijven allerlei dikke boeken die vervolgens door andere filosofen worden gelezen en van kritiek voorzien. Op die manier toetsen ze hun theorieën. Met de komst van computermodellen, die allerlei consequenties konden dooranalyseren, hebben filosofen ook hulpmiddelen gekregen om hun filosofische theorieën te testen. De samenwerking tussen genoemde vakgebieden heeft een aantal nuttige technieken opgeleverd. Een van de meest bruikbare is die van de expertsystemen.

Een expertstelsysteem is, net zoals andere soorten programma's die je kunstmatig intelligent zou kunnen noemen, een programma dat zich bezighoudt met het verwerken van kennis. Nu zou je kunnen zeggen dat ieder conventioneel programma kennis in zich draagt. Zo heeft een boekhoudprogramma een heleboel kennis over boekhouden, maar als je wilt weten welke kennis dat is en waar deze kennis is opgesloten in het programma, moet je wel heel erg goed programma's kunnen lezen om dat eruit te kunnen halen.

In programma's van expertsystemen wordt kennis herkenbaar opgeborgen. De kennis zit er op dezelfde manier in, zoals wij er als mensen mee omgaan, dus niet verborgen in de code van een programma. Het verschil met andere computerprogramma's is dat kennis niet gebruikt wordt om stap voor stap regeltjes te volgen zoals die door een programmeur werden vastgesteld, maar dat de kennis uit zo'n systeem wordt gebruikt om al redenerend tot een oplossing te komen. Dat betekent dat zo'n programma ook kan uitleggen hoe het tot z'n conclusies is gekomen. Als je bij conventionele programma's kijkt naar de uitkomsten en je vervolgens wilt weten hoe die uitkomsten tot stand zijn gekomen, krijg

je een formule voor je neus. In een A.I.-programma wordt uitgelegd: "Ik ben op zoek naar dat omdat ik dacht dat enz.". Zo kun je een hele redenering opbouwen.

Nog een andere vergelijking: Conventionele programma's werken meestal met harde waardes: ja/nee, zwart/wit en bij het rekenen gaat het om  $A + B \times C$ . A.I.-programma's en ook mensen gaan niet zo hard met allerlei gegevens om; er is een heleboek onzekerheid en onduidelijkheid. Wij werken meestal met indrukken, schattingen, met vuistregels en als we rekenen dan gebeurt het ook wel eens dat we zeggen  $A +$  ongeveer  $B$  en misschien ook wel  $C$ . In programma's die beogen wat meer menselijk gedrag te vertonen, moeten we ook proberen met dat soort waardes en begrippen om te gaan.

Aan de hand van een voorbeeldje zal ik nog eens toelichten wat het verschil is tussen de twee soorten kennis in een conventioneel en een A.I.-programma.

De kennis die in een conventioneel programma zit, is formele kennis, (formules etc.). Als ik op zaterdag naar Albert Hein toe ga om boodschappen te doen, het is druk en ik zie een hele rij kassa's staan, dan wil ik eigenlijk zo snel mogelijk weer aan de andere kant zijn om de boodschappen af te rekenen. Als ik met dat probleem naar een computerman ga, zegt hij: Oh, dat is eigenlijk helemaal niet zo moeilijk, wij hebben de wachttijdtheorie en als jij me nou precies weet te vertellen hoeveel kassa's er zijn, wat de gemiddelde aankomstinterval is van mensen bij die kassa's en hoe snel die cassières gemiddeld erover doen, kunnen we een simulatie maken. Als we dat gedaan hebben, dan kan ik je precies vertellen in welke rij je moet gaan staan om zo snel mogelijk aan de andere kant van die kassa te komen.

Nou staan er bij Albert Heijn heel weinig mensen met rekenmachines en computers om uit te rekenen hoe ze zo snel mogelijk door die rij met kassa's heen kunnen. Blijkbaar zijn de meeste mensen in staat om dit probleem op te lossen zonder dat ze zelfs maar weten dat er zoiets bestaat als de wachttijdtheorie. Het is dus niet noodzakelijk om die formules te kennen om in leven te blijven en allerlei problemen op te lossen. Mensen doen dat op een andere manier, ze kijken naar waar de langste rij staat, naar de inhoud van de karretjes en de snelheid van de cassière.

Mensen gebruiken informele beslissingsregels, die niet altijd tot een oplossing leiden, maar die over het algemeen gesproken redelijk goed functioneren. En wat wij nu proberen met expertsystemen en met kunstmatige intelligentie is dit soort beslissingsregels te gebruiken als basis voor het maken van computerprogramma's.

Aan de verschillende vormen van kennis kleven voor- en nadelen.

Het lijkt er soms op dat formele kennis veel meer zekerheid geeft dan informele kennis, maar die zekerheid krijg je alleen als je weet of de waardes correct zijn, wat er relevant aan is en of je ze kunt meten. Als iemand mij vraagt een schatting te geven hoeveel voorraad een bedrijf heeft en ik denk dat het 40 stuks zijn, maar ik weet het niet precies, het kunnen er ook 80 zijn, dan tik ik bijv. 50 in. De computer gaat vervolgens met allerlei prachtige formules aan het rekenen en komt aan het eind met een uitkomst van 28,33856. Ik krijg de indruk dat hij met vier decimalen nauwkeurig voor mij heeft weten te bepalen hoeveel het was. Wat ik echter niet weet, is dat het getal dat ik heb ingetikt al meer dan 100% er naast zat. Zo creëer je met het omgaan met formules op momenten dat je geen echt duidelijke gegevens hebt een soort schijnzekerheid.

Aan de andere kant kan ik ook onzekerheid creëren als ik zomaar met arbitraire waardes aan de gang ga. Heuristieken, zoals we de vuistregels noemen die we in andere systemen gebruiken, geven nooit zekerheid. Maar wanneer je weet wat de context is waarbinnen je heuristieken gebruikt, zijn ze redelijk betrouwbaar en in ieder geval goed genoeg om mee te kunnen werken. Dat is voor ons veel belangrijker omdat we daarmee problemen kunnen oplossen waarbij we wel ongeveer een idee hebben hoe we het moeten doen, maar niet goed genoeg om er formules van te maken.

Ik wil iets meer vertellen over de rol van experts. Expertssystemen proberen om gedrag van mensen en met name experts in kaart te brengen. Waarom experts? Omdat - gelukkig voor ons - experts niet denken maar weten. Als ze zouden denken, zouden we er geen systemen van kunnen bouwen, omdat we geen flauw idee hebben wat denken nou precies inhoudt. Maar experts hoeven in een heleboel gevallen niet te denken, omdat ze zoveel parate kennis hebben opgedaan in de loop der jaren dat het oplossen van een probleem in veel gevallen min of meer automatisch gaat. Dat is gelukkig voor ons omdat we dat in een computer kunnen stoppen, aan de andere kant is het vervelend omdat experts naast bewuste kennis, en feitelijke kennis, ook onbewuste kennis hebben.

Met de onbewuste kennis ontstaat een probleem. Het gaat om dingen die al jarenlang op dezelfde manier gebeuren, maar niet meer bewust ervaren worden. En omdat ze niet bewust ervaren worden, kunnen mensen er ook niet meer over praten. Als iemand erover gaat nadenken hoe hij fietst, tien tegen een dat hij van zijn fiets afvalt, als hij precies moet vertellen waar hij allemaal aan denkt.

De moeilijkheid is om die onbewuste kennis naar boven te brengen. Een expert die trots is op zijn kennis geeft meestal wel een antwoord op je vraag hoe hij het probleem oplost. Zo'n antwoord is vaak echter niet meer dan een plausibele verklaring van wat die expert denkt dat er gebeurt; het hoeft helemaal niet precies te zijn wát er gebeurt. Er zijn ook mensen die zeggen dat ze het niet weten. Toen we een systeem bouwden voor een stel tuinders, was er een tomatenkweker die in een kas rondliep en op een gegeven moment aan een klimaatapparaat draaide. Toen ik hem vroeg wat hij deed, zei hij: "Die tomaten voelen zich niet lekker". Hoe weet je dat dan, vroeg ik hem. "Ja, dat voel ik". Maar waar voel je dat dan aan, was mijn volgende vraag. "Ja", zegt hij, "dat weet ik niet, ik loop hier al tien jaar rond en als die temperatuur niet lekker is voor de tomaten, dan voel ik dat".

Probeer dat soort kennis maar eens boven water te brengen.

Toch stoelt echte menselijke expertise vaak op de onbewuste kennis die gebruikt wordt bij het oplossen van problemen en is het dat soort kennis dat van een expert ook een expert maakt.

Experts zijn schaars en daardoor kostbaar en je kunt ze niet voortdurend consulteren. Vaak zijn er in bedrijven maar een of twee mensen die echt expert zijn op een bepaald gebied. Ze zijn voortdurend overwerkt en worden door iedereen lastig gevallen. Eigenlijk zouden die bedrijven liever honderd experts hebben dan twee. Maar het duurt 10 jaar voordat anderen die ervaring opgedaan hebben, dus je hebt nooit genoeg experts in huis.

De gedachte achter de ontwikkeling van expertssystemen is dat als je die kennis van experts beschikbaar kunt stellen, er heel wat meer mensen op een hoger niveau beslissingen kunnen nemen.

De gebruiker moet wel zelf iets van het onderwerp afweten, anders begrijpt hij helemaal niet waar het om gaat. En de gebruiker heeft ook bepaalde kennis over het onderwerp, die de expert niet heeft. Bij het ontwikkelen van een systeem proberen we zoveel mogelijk kennis van zowel

## Kennis van de expert

## Bewuste kennis

- o Als ik geen winst maak, dan kom ik in de problemen

## Feitelijke kennis

- o Starters zijn riskante klanten
- o Hi-tech bedrijven zijn gewild

## Onbewuste kennis

- o Dit ziet er niet zo best uit
- o Dit lijkt me aan de hoge kant
- o Waarom voelen de tomaten zich niet lekker

## Kennis van de gebruiker

## Beperkte kennis van het domein

- o De toekomst van een bedrijf is belangrijk bij de beoordeling
- o De winst staat in de balans

## Kennis van de situatie

- o Dit bedrijf is net verhuisd daarom is de omzet wat lager
- o Deze bakker doet het veel beter dan zijn collega's

## Wereld kennis

- o Als het slecht gaat, dan vertel ik dat liever niet

de expert als de gebruiker naar boven te krijgen en in een samenspel tussen deze twee mensen tot het oplossen van problemen te komen.

Tot slot wil ik nog iets zeggen over wat je kunt noemen "wereldkennis". Als ik een glas water laat vallen, dan komen er zoveel processen bij kijken dat het vrijwel onmogelijk is om dat in een computerprogramma op te bergen. Daarvoor moet ik alles afweten over glas en breekbare materialen, en over vloeistof, zwaartekracht enz. Gelukkig hoef ik dat niet in een expertsysteem te stoppen, want ieder kind weet wat er dan gebeurt.

Ik hoop dat ik een beetje heb aangegeven wat expertsystemen voor programma's zijn, dat ze toch wat anders zijn dan conventionele programma's en dat ze andere dingen kunnen. Met expertsystemen hebben we voor het eerst kennis distribueerbaar gemaakt, die anders is dan de statische kennis in boeken die je kunt raadplegen. Het ontsluiten van deze andere kennis lijkt mij een heel belangrijk gegeven.

Peter van Lith  
Lith-systems BV, Meervalweg 72,  
1121 JP Landsmeer, tel. 02908-4623.

## FORUMDISCUSSIE OVER DE MOGELIJKE TOEPASSING VAN EXPERTSYSTEMEN IN HET OPBOUWWERK

Tijdens de Digitaalmarkt II heeft een forumdiscussie plaatsgevonden over de mogelijke toepassing van expertsystemen in het opbouwwerk. Aan deze discussie namen deel: Ruud Benne (opbouwwerker bij het Platform WAO-AAW Rotterdam), Peter van Lith (Van Lithp Systems BV, een bureau dat zich bezighoudt met de ontwikkeling en bouw van expertsystemen), Jan Jacobs (journalist), Wil van de Leur (Landelijk Platform Opbouwwerk). Hans Pasker zat de forumdiscussie voor. We volstaan in dit themanummer van Mededelingen Opbouwwerk met een weergave van de hoofdpunten.

Ruud Benne heeft de indruk dat expertsystemen, meer dan conventionele systemen, recht zouden kunnen doen aan de "subjectieve" kwaliteit van opbouwwerkprocessen. De vuistregels die je kunt vastleggen in expertsystemen lijken hem een wezenlijke aanvulling op de data-opslag zoals we die nu kennen. Het voordeel boven landelijke systemen waar je op kunt aansluiten, is dat je van onderaf een ervaringsinformatiebestand kunt opbouwen met zowel feitelijke informatie als vuistregels. De betrokkenen, bijvoorbeeld uitkeringsgerechtigden die zich met hun belevingen van sociale zekerheid hard willen maken naar politiek en uitvoeringsorganen, zouden zo'n bestand met ervaringsinformatie zeker als munitie in de belangenstrijd kunnen ervaren.

Gevraagd naar de mogelijkheden om in een expertstelsel ook de samenhang tussen allerlei problemen te "vangen", stelt Peter van Lith dat het ontwikkelen van expertsystemen nog maar in de beginfase verkeert. Het duurt een tijd voordat zo'n ontwikkeling doorsijpelt naar mensen die er iets nuttigs mee willen doen. Bovendien zijn computers nog niet zo krachtig dat er grote systemen kunnen worden gebouwd. Voorlopig gaat het dus om vrij beperkte terreinen. Het is mogelijk om in een gelaagde structuur een aantal terreinen in kaart te brengen en vanuit een top-expertstelsel te verwijzen naar een andere stelsel, maar je komt in de problemen als op die lagere niveaus veel kruisrelaties bestaan. Daarvoor zullen we moeten wachten tot computers veel krachtiger zijn geworden.

Wil van de Leur merkt op dat, wat de opbouwwerker zelf betreft, je op basis van methodiekboekjes en wat vuistregels al wel een beperkt systeem zou kunnen opbouwen. Alleen de mate waarin het hanteerbaar is, zal zijns inziens enorm tegenvallen. Een opbouwwerker opereert immers niet in een vacuüm, maar altijd in relatie tot een werkelijkheid die zelf meestal ook weer gelaagd is.

Het Bouwcentrum heeft jaren geleden een stadsvernieuwingsatlas uitgebracht, een dik en groot boekwerk, dat je helemaal kon openvouwen. Er zaten in alle lagen, maar ook door de hele periode heen, alle besluitvormingsprocessen in die een rol speelden in het stadsvernieuwingsproces. Daaruit kon je zien dat simultaan op vele niveaus allerlei beslissingen genomen of juist niet genomen werden en dat strekte zich dan ook nog over een hele lange periode uit.

Waar opbouwwerk mee te maken heeft is niet alleen de logica van het procesverloop, maar ook nog eens met de dikwijls tegengestelde belangen van de verschillende partijen in het hele traject.

Een eigenaar die zijn pand niet kwijt wil of daarvoor een hoge prijs wil bedingen, kan op een gegeven moment op het niveau van het bestemmingsplan de hele voortgang van het stadsvernieuwingsproces blokkeren. Maar omgekeerd kan een gemeentebestuur een bepaalde wijk ten onder laten gaan door bijvoorbeeld langdurig te weigeren om een voorbereidingsbesluit in



het kader van de Wet Ruimtelijke Ordening te nemen en geen bestemmingsplan voor te bereiden. Zo'n gemeentebestuur is in staat om - en dat kun je binnen het geheel niet zien - als het ware te provoceren dat een negatieve spiraalcyclus in zo'n wijk zich voortzet. Op een gegeven moment wordt dan op een nog hoger onderzoeksniveau de diagnose gesteld dat de negatieve spiraalwerking in die wijk zo ver is voortgeschreden dat deze onomkeerbaar is geworden.

Kortom, je kunt inderdaad hele logistieken en samenhangen tussen niveaus in kaart brengen, maar waar je mee blijft zitten, zijn toch steeds de belangentegenstellingen tussen partijen.

Een ander punt: opbouwwerk ging indertijd bewonersorganisaties steunen, want bewoners waren de zwakke partijen in tegenstelling tot de beleggers, de woningcorporaties, de grote publieke werken-diensten etc. Maar zodra de ondersteuning effectief werd, gingen al die grote organen zich ook verrijken met gedrags- (lees: strategische) deskundigheid. Er kwamen overal voorlichtingskundigen en participatiedeskundigen en je kreeg op een gegeven moment de indruk dat al die experts autonome elkaar bestrijdende robots werden. Problemen worden dan op een niveau van instrumentatie opgelost. Wellicht dreigt dat hiermee ook weer te gebeuren.

De vraag is ook, aldus Jan Jacobs, wie de bouw van expertsystemen entameert. De overheid heeft met een andere problematiek, nl. met de uitvoering van wetten, te doen dan het opbouwwerk dat met de interpretatie van wetten te maken heeft. Je zou je twee verschillende expertsystemen kunnen voorstellen, waarbij het ene is geoptimaliseerd voor het zo min mogelijk verstrekken en het andere voor het zo gis mogelijk binnenslepen van uitkeringen. Je zult je moeten afvragen of het een zinvolle ontwikkeling is dat partijen met tegengestelde belangen de technologie gaan gebruiken om wetten of regels sneller en beter te effectueren. Dat zo'n vraag niet alleen toekomstmuziek is, blijkt uit de discussie die in de Tweede Kamer wordt gevoerd over het vastleggen van de Stelselherziening Sociale Zekerheid in een computerprogramma.

Volgens Peter van Lith stelde de staatssecretaris bij de behandeling van de herziene Wet Sociale Zekerheid zelfs dat de wet zo ingewikkeld is dat deze niet in een computer gestopt kán worden. Dat bevreedt hem, omdat hij toch altijd had gedacht dat mensen slimmer zijn dan computers. De suggestie, die ook in de Tweede Kamer is gedaan, om te proberen ingewikkelde wetten toegankelijker te maken met behulp van expertsystemen vindt hij een gevaarlijke ontwikkeling. Je geeft daarmee politici een nieuw instrument in handen om de zaak nog ondoorzichtiger te maken, waardoor we straks alleen nog maar wetten kunnen begrijpen als we allemaal expertsystemen hebben. De wetgever zou juist moeten proberen om wetten toegankelijker te maken.

In de belastingadviespraktijk, stelt Jan Jacobs, wordt al voorzichtig geroken aan expertsystemen om de belastinginspecteur zo slim mogelijk af te zijn. De belastinginspecteurs zijn zich dan ook al terdege aan het oriënteren over hoe ze zich kunnen wapenen tegen het mogelijk gebruik van expertsystemen door de grote accountantskantoren. Dat is natuurlijk een heel curieuze ontwikkeling: twee van die expertsystemen die tegen elkaar staan op te loven en te bieden.

Peter van Lith vindt dat je ook moet kijken naar het effect van het op grotere schaal ter beschikking komen van kennis. Expertsystemen worden nu nog maar beperkt toegepast, maar wat is het gevolg als bijvoorbeeld iedere bewoner uit een wijk plotseling kennis op een heel hoog expertiseniveau ter beschikking heeft om allerlei overheden te dwarsbomen? En omgekeerd, de overheid plotseling toegang krijgt tot een enorme schat

aan informatie over hoe bewonersgroeperingen met problemen omgaan? Dat maakt de zaak veel ingewikkelder, maar ook veel interessanter, aldus Peter.

Afgezien van dergelijke effecten op de relatie tussen overheid en bewoners-/belangenorganisaties, gaat het natuurlijk ook om de vraag of je het ontwikkelen van een expertsysteem kunt financieren. Het commercieel laten bouwen van een expertsysteem kost al gauw een paar honderdduizend gulden. Maar, aldus Peter van Lith, als je een goed idee hebt voor een expertsysteem en je weet een aantal opbouwwerkers te mobiliseren die er zelf tijd in willen investeren, kun je met een computer ter grootte van een flinke IBM-pc al aardig wat problemen aan. Wij stellen in zo'n geval onze expertise en software beschikbaar en kijken achteraf wat de opbrengsten zijn. Eventuele verkoop van de produkten brengt royalties op. Uiteraard moet je dan wel kunnen beschikken over de kennis van experts en het moet zinvol zijn om die kennis op meer plaatsen te verspreiden. Enthousiasme is heel belangrijk voor het welslagen van dit soort zaken. Wie weet kom je er verder mee dan de overheid, die dergelijke systemen op officiële wijze moet laten ontwikkelen.

Ruud Benne vindt dat in de discussie teveel de nadruk ligt op de slimme expert die zijn kennis leegschudt, zodat anderen er mee kunnen stoeien. Hij komt nog eens terug op de behoefte aan bestanden, waarin ervaringsinformatie wordt opgeslagen. Neem bijvoorbeeld uitkeringsgerechtigden, die jarenlang door de overheid zijn doodgegooid met koopkrachtplaatjes, waar ze zich totaal niet in kunnen herkennen. De praktijk ziet er heel anders uit in hun beleving. Zij kunnen uit eigen ervaring vertellen hoe een GMD te werk gaat bij een WAO-keuring. Na 1 januari kunnen zij vertellen wat de praktische effecten zijn van de uitvoering van de Stelselherziening. Het lijkt Ruud voor opbouwwerkers een uitdagende gedachtegang om te proberen de praktijk-ervaring van al die individuen weer te uniformeren en collectivieren. Door op die manier te kijken naar expertsystemen of naar automatisering in het algemeen, kan het een middel zijn ter versterking van de zelforganisatie van mensen.

Het belang om andere dimensies van de werkelijkheid weer meer tot gelding te brengen, vindt Wil van de Leur een belangrijk gegeven. Dat belang wordt ook groter, omdat zogenaamde "statistische realiteiten" steeds minder opgaan. Als expertsystemen daarbij functioneel zouden kunnen zijn, ziet hij in zo'n benadering meer dan in een wedloop met de overheid. Misschien kunnen belastingconsulenten zich dat permitteren, maar de figuur achteraf in de buurt is pas aan het oefenen op de afgedankte Apple van de kleinzoon van die belastingconsulent als anderen als kilometers verderop zitten. In dat type wedloop blijf je altijd achterlopen, want de machtsverhoudingen blijven ook verderop in het spel van kracht.

Het gaat er volgens Peter van Lith niet zo zeer om, mazen in de wet te vinden of slimmigheidjes uit te halen. Mensen krijgen vaak geeneens waar ze recht op hebben, soms omdat ze niet weten wáár ze recht op hebben, maar ook omdat bijvoorbeeld de uitkering niet op de goede manier is berekend. Met de kennis van de betrokkenen en het opbouwwerk zou je, met behulp van expertsystemen, in ieder geval ervoor kunnen proberen te zorgen dat de bedoeling van de wet wordt nageleefd.

## ONDERZOEK NAAR DE TOEPASSING VAN COMPUTERS IN DE MAATSCHAPPELIJKE DIENSTVERLENING

onderzoek

Het Programmeringscollege Maatschappelijke Dienstverlening (PCMD) heeft t.b.v. het komend meerjarenprogramma een aantal onderzoeksvragen voorbereid op het terrein van de automatisering en informatievoorziening. De vragen betreffen in eerste instantie de in- en output van software-programma's. Wat zal de inhoud van deze programma's moeten zijn en wat zijn de effecten voor de gebruikers. Wat kan de winst zijn aan efficiëntie, deskundigheidsbevordering, comfort, arbeidssatisfactie en verhoging van de arbeidsprestatie voor hulpverleners. En in hoeverre is de hulpvrager gebaat bij de ontwikkelingen, bijvoorbeeld bij de te verwachten doe-het-zelf mogelijkheden.

In een notitie ter voorbereiding van de onderzoeksopdracht wordt onder meer ingegaan op twee belangrijke computertoepassingen: de databanken en de registratiesystemen. Verder wordt aandacht besteed aan het gebruik van computers door instellingen. Wat betreft de directe toepassing van computers bij het hulpverleners of ontvangen van hulp, wordt gewezen op ontwikkelingen in de VS, waar al meer dan 1000 software-programma's, onder andere expert-systemen, ter beschikking staan bij hulpverlening of doe-het-zelf-hulp.

Het is de bedoeling om ook te onderzoeken wat de knelpunten bij en gevolgen van computergebruik zijn.

Veel problemen bij het toepassen van computers in het welzijnswerk zijn niet specifiek gebonden aan gebruik in deze sector, maar betreffen algemene problemen. In de notitie worden genoemd: de onoverzichtelijkheid van de markt van hard- en software; kinderziekten van het machinepark; de geringe gebruikersvriendelijkheid; de aanschafkosten en het inzicht in afschrijving; de vraag wie de software-programma's moet maken: commerciële of niet-commerciële instellingen, enz. Het blijkt dat tussen de theoretische mogelijkheden en de realiteit nog een aanzienlijke discrepantie bestaat.

Over de gevolgen van de computerisering bestaan veel speculaties, aldus de notitie. Zullen welzijnswerkers bijvoorbeeld langzamerhand vervangen worden door machines? Treedt er 'digitalisering' van de hulpverlening op? Zullen de zgn. expertsystemen onderhevig zijn aan de normen en waarden van diegenen die de programma's opstellen? Zal de invloed, die de computer heeft (of zal krijgen) op de persoonlijke levenssfeer van individuen, nieuwe problemen opleveren die dan weer door de hulpverleners - misschien wel met andersoortige methodieken - moeten worden opgelost? Verwezen wordt naar futurologen als Naisbitt en Toffler waar het gaat om voorspellingen op lange termijn over het informatietijdperk, de trends en de maatschappelijke en individuele gevolgen. Echter ook over te verwachten achterstanden bij het uitblijven van computerisering bestaan voorspellingen. Sociaal-economisch kansarme groepen bijvoorbeeld dreigen computer-analfabeten te worden en aldus in een nog grotere achterstand te geraken.

OF het nu gaat om gefundeerde veronderstellingen of om fantasierijke speculaties, aldus de notitie, het is inmiddels mogelijk om zicht te krijgen op knelpunten en te stellen randvoorwaarden, bijvoorbeeld door hier bij concrete computerprojecten t.b.v. het uitvoerend werk tijdens de evaluaties nauwkeurig aandacht aan te besteden. In het komend meerjarenprogramma van de PCMD zullen onder andere op dit terrein onderzoeksvragen worden gepresenteerd.

## TWEE TWEDE KAMERVROUWEN OVER DE COMPUTER ALS HULP IN DE SOCIALE ZEKERHEID

Onlangs bepleitte Louise Groenman (D'66) in de Volkskrant het gebruik van de computer om de belanghebbenden in de sociale zekerheid tot steun te zijn bij de nog weer ingewikkelder geworden (hoe is het mogelijk) wet- en regelgeving. Haar interessante betoog volgt hieronder.

M.O. vroeg haar om een nadere toelichting op praktische mogelijkheden. Ook ontving wij de visie van Andrée van Es (PSP) die een praktische en een principiële kanttekening maakt.

De principiële is - uiteraard - dat de zaak omgedraaid wordt en de computer aldus de rechtvaardiging op zou leveren om zo mogelijk nog complexer wetgeving op de samenleving los te laten.

Haar praktische opwerking wordt ook gedeeld door experts in expertsystemen: de sociale wetgeving is een subjectieve, waardengeladen fabriek; de computer is daar net iets te logisch voor, tenzij - budgettair - een "Walrus-programma" op deze materie losgelaten kan worden.

### ARTIKEL-MEVROUW GROENMAN

Bij de behandeling van het nieuwe stelsel van sociale zekerheid heeft staatssecretaris De Graaf de D'66 fractie toegezegd te onderzoeken in hoever computers gebruikt kunnen worden om de wirwar van regels voor de direct belanghebbenden te verduidelijken. Ik wil dit idee van D'66 - dat overigens uit nood is geboren - graag toelichten. Het gaat vooral om inzicht geven in de financiële consequenties van veranderingen in hun woon-, werk- of leefsituatie.

Voor mensen die een voldoende inkomen uit arbeid hebben is de zaak meestal betrekkelijk eenvoudig. Er komt loon binnen, terwijl belasting en premies worden ingehouden. Van eventuele neven-inkomsten is voor betrokkene vrij eenvoudig te schatten wat daarvan na aftrek van belasting en premies netto overblijft.

Zakt het inkomen echter onder een bepaald niveau, dan wordt de zaak gecompliceerder, omdat dan een beroep kan worden gedaan op aanvullende tegemoetkomingen, zoals huursubsidie. Van neven-inkomsten moet dan niet slechts een deel worden gereserveerd voor de fiscus, maar ook zal een deel moeten worden gebruikt om een eventueel verlaagde huursubsidie te compenseren. Het wordt dus al moeilijker om van te voren vast te stellen wat de financiële gevolgen zijn van een veranderende situatie.

### Ingewikkeld

Echt ingewikkeld wordt de zaak pas indien men aangewezen is op een sociale uitkering. Dan immers krijgt men te maken met een veelheid aan regels, die niet alleen betrekking hebben op de individuele situatie, maar ook op die van de eventuele partner.

Bij de invoering van de tweeverdieners/voordeurdelerswetgeving was de weerstand vanuit de sociale diensten dan ook groot; mede omdat het personeel van deze diensten door het bos van regels de bomen uit het zicht dreigden te verliezen.

### Voorbeelden

Voor de burger is het vrijwel onmogelijk geworden te voorzien wat de financiële gevolgen zullen zijn van een verandering in de leefsituatie. De volgende voorbeelden dienen ter illustratie.

Een oudere dame kan van haar AOW de huur niet betalen en krijgt huursubsidie. Zij wil liever niet naar een bejaardentehuis, maar wil toch ook niet het risico lopen hulpeloos thuis te liggen bij ziekte of een klein ongeval. Zij stelt daarom haar werkloze nichtje met een bijstandsuitkering, die haar kamer kwijtgeraakt is, voor bij haar in te trekken. Behalve immateriële voordelen zal dat ook financiële consequenties hebben. Wat te denken van vragen als: vervalt de huursubsidie, worden we voordeurdelers, hoe verandert de bijstandsuitkering?

De oudere dame kan ook met een oudere vriendin gaan samenwonen. Nu hoeven beiden niet zo snel naar een bejaardentehuis. Wat zijn daarvan de financiële voor- en nadelen? Zo'n zorgzame relatie, waar het CDA zo graag naar toe wil, heeft gevolgen die betrokken niet vooraf kunnen peilen.

Een bijstandsmoeder met een werkloze schoolverlater als zoon heeft wellicht zelf al berekend dat het voordeliger is voor haar huursubsidie en haar eenmalige uitkering als de zoon buitenshuis gaat wonen. Wat er gebeurt, als de zoon, nog thuiswonend, plotseling werk krijgt, is haar echter onduidelijk.

Nog een voorbeeld. De studietoelage voor studenten is opgebouwd, uit een vast deel en een variabel inkomensafhankelijk deel. Inkomensafhankelijk wil zeggen, dat niet alleen het inkomen van de student en van zijn ouders bekeken wordt, maar ook dat van een eventuele partner waarmee hij/zij samenwoont of gaat wonen. Is de partner ook student, dat moet voor het bepalen van de hoogte van de beurs het inkomen van zijn/hun ouders ook meegewogen worden. Het is daarom voor studenten en hun ouders niet eenvoudig om te voorzien hoe veranderingen in leefsituatie van zowel de studenten als van de ouders in elkaar zullen grijpen.

#### Rechtszekerheid

De onduidelijkheid waarmee mensen in bovenstaande allerminst denkbeeldige situaties te maken hebben, beperkt tevens hun rechtszekerheid. Burgers hebben er recht op te weten wat er gebeurt als ze bijvoorbeeld iemand op kamers nemen, gaan samenwonen, een baantje nemen, zonder dat ze genoodzaakt zijn daarvoor een x-aantal loketten af te lopen.

Om te voorkomen dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd, kan de informatica een handje helpen. Ik heb er daarom bij zowel het debat over de studiefinanciering als bij de discussie over de stelselherziening voor gepleit dat op goed toegankelijke plaatsen als gemeentehuizen, postkantoren, raden van arbeid, computers toegankelijk zullen zijn voor de burger.

De centrale overheid heeft als regelgever volgens mij ook de plicht de benodigde hard- of software aan dienstverlenende instanties ter beschikking te stellen. Omdat van de gemiddelde burger niet kan worden verwacht dat deze dergelijke apparaten kan bedienen — zeker ouderen zullen daar problemen mee hebben — dient Den Haag ook te zorgen voor begeleiding. Waar een wil is, is een weg. Er moeten snel concrete maatregelen worden genomen. Burgers mogen niet de dupe worden van ondoorzichtige regels.

gevraagd naar een nadere toelichting op de praktische mogelijkheden, merkt Louise Groenman het volgende op:

Het informaticabeleid moet zich niet beperken tot het bedrijfsleven en het onderwijs. Juist op het gebied van de sociale zekerheid is de wet- en regelgeving zo ingewikkeld dat burgers en belangenorganisaties daar de weg niet meer in kunnen vinden. Belangenorganisaties kunnen behulpzaam zijn bij het opzetten en uiteindelijk begeleiden van burgers die op zoek zijn naar hun rechten en plichten. De staatssecretaris van Sociale Zaken ziet op dit moment weinig heil in informatievoorziening via computers op het gebied van de sociale zekerheid.

De minister-president heeft echter bij de begroting van Algemene Zaken in dit najaar ook een notitie toegezegd.

D'66 denkt dat er meer kan dan staatssecretaris De Graaf op dit moment denkt. Begonnen zou kunnen worden het ontwikkelen van een gebruikersvriendelijk informatiesysteem op een deelterrein van de sociale zekerheid. Sociale diensten hebben ook nu al veel informatie over de vaak samenlopende regelgeving op bijstandsniveau. Op dat niveau zou iets ontwikkeld kunnen worden, waarna met behulp van subsidie een en ander zou kunnen worden ingebracht in de informatievoorziening bij bibliotheken.

De stellingname van D'66 is dat de tegenkant van de door de rijksoverheid ingewikkeld gemaakte regelgeving is, dat burgers vooraf inzicht moeten krijgen in de gevolgen van veranderingen in hun woon-, werk- of leefsituatie. Met andere woorden: men moet van te voren kunnen inschatten hoe de overheid reageert op gedragsveranderingen.

De visie van **Andrée van ES (PSP)** is de volgende:

Het idee om met behulp van computerapparatuur uitkeringsgerechtigden snel voor te lichten over rechten die men heeft op welke uitkering in bepaalde situaties, lijkt op het eerste gezicht sympathiek. Mevr. Groenman heeft immers volstrekt gelijk als ze stelt dat het stelsel van sociale zekerheid dermate ingewikkeld is gemaakt dat het geen sterveling lukt daar zonder hulp uit te komen. Een tweetal kanttekeningen wil ik echter maken, een praktische en een principiële.

Praktisch gezien lijkt het mij vooralsnog onmogelijk een computerprogramma te ontwikkelen dat in alle gevallen direkt uitsluitel geeft. Computerprogramma's werken immers volgens de logica; ze verdragen geen subjectieve beoordelingen, maar werken bij de gratie van elkaar uitsluitende categorieën. Helaas is in een aantal cruciale gevallen de sociale zekerheidsrechten afhankelijk van subjectieve beoordeling door het uitvoeringsorgaan. Het onderscheid tussen een woningdeler en een economische eenheid, bijvoorbeeld, is niet eenduidig te maken, simpelweg omdat een goede, eenduidige definitie van wat een economische eenheid is niet bestaat. Er zijn geen heldere, voor geen tweërlei uitleg vatbare criteria voor. De uiteindelijke beoordeling of iemand woningdeler is dan wel tot een economische eenheid behoort, hangt uiteindelijk af van de beoordeling van de ambtenaar van de sociale dienst. Dat is zeer betreurenswaardig; een zwaar verwijt valt aan het adres van de meerderheid van de Tweede Kamer te maken dat wetgeving ontworpen en aangenomen wordt, die behalve dat hij zeer ingewikkeld en ondoorgrondelijk is, ook nog eens pas in de uitvoeringspraktijk verder gestalte moet krijgen.

Hoewel het gebruik van computers om cliënten snel voor te lichten en helderheid te verschaffen op zichzelf genomen een goede en te bevorderen zaak is, wil ik één meer principiële kanttekening maken. Teveel straalt het pleidooi om computer-apparatuur in te schakelen berusting en moedeloosheid uit. Het ingewikkelde sociale stelsel wordt als gegeven aanvaard, rest nog slechts het meer toegankelijk te maken voor de gebruikers. Niet het probleem zelf wordt aangepakt, maar de gevolgen. Tegen die tendens zou ik me willen verzetten. Ik vind dat het stelsel gewijzigd en verbeterd moet worden, dat veel energie, ook door de uitvoeringsorganen, gestoken moet worden in pogingen het stelsel te verbeteren. De computeroplossing is mij wat te pragmatisch: de vervuiling van de Rijn gaan we toch ook niet aanpakken door de waterzuiveringsinstallaties drastisch te moderniseren!

## ABONNEMENT OP MEDEDELINGEN OPBOUWWERK

Ondergetekende:

Naam (instelling) : .....

Adres : .....

Postcode : ..... Woonplaats : .....

wil m.i.v. .... 1987 een abonnement op Mededelingen Opbouwwerk  
(abonnementsprijs fl. 34,-- per jaar voor 10 à 12 ex.)

wil toezending van de volgende themanummers  
(genoemde prijzen zijn excl. portokosten)

- |             |            |  |
|-------------|------------|--|
| - nr. 37    | okt. 1985  | Consument en huishouding (fl. 5,-)   |
| - nr. 39    | dec. 1985  | WAO-AAW Platforms (fl. 5,-)  |
| - nr. 41    | feb. 1986  | Stadsvernieuwing (fl. 5,25)  |
| - nr. 43    | apr. 1986  | Ouderen en de zorgzame samenleving (fl. 5,25)  |
| - nr. 45/46 | jun/jul.86 | Werken met migranten (fl. 7,50)  |
| - nr. 48    | sept.1986  | Samenvatting college- en partijprogramma's<br>(fl. 5,25)                                   |
| - nr. 50    | dec. 1986  | Automatisering in het opbouwwerk, met als<br>bijlage een "Automatiseringswijzer" (fl. 8,-) |

datum:..... handtekening:.....

Gefrankeerd zenden aan: Mededelingen Opbouwwerk  
Prins Mauritslaan 26  
2582 LS Den Haag.



HSA001000049  
50  
Tijdschriften MO

ISSN:  
0168-06SX



is een mededelingenblad voor het opbouwwerk.

M.O. verschijnt tenminste 10 maal per jaar: zes gewone en 4 themanummers. Een abonnement kost f. 32,50. Bij meer-abonnementen reductie op aanvraag. Losse nrs. f. 4,50, themanrs. f. 5,25, excl. porto.

Prins Mauritslaan 26 Samenstelling: Charlotte Krop, Hans Pasker

2582 LS Den Haag

070-521354.