

---

**JEUGDRECHT EN JEUGDHULP / JUVENILE JUSTICE AND YOUTH CARE**


---

**De logica van de database: op zoek naar responsief sociaal werk<sup>1</sup>**
**JOCHEN DEVLIEGHIERE<sup>a</sup>**

<sup>a</sup> Doctor, Vakgroep Sociaal Werk en Sociale Pedagogiek, Universiteit Gent (Corresp.: jochen.devlieghere@ugent.be).

De voorbije decennia werd het sociaal werk wereldwijd geconfronteerd met een toenemende vraag naar het verzamelen en registreren van gegevens over cliënten, professionals en organisaties die hulp- en dienstverlening aanbieden (e.g. GARRETT, 2005). Dit heeft geleid tot de inzet van Elektronische Informatie Systemen (EIS) met onder meer systemen die mee helpen om beslissingen te maken, risico's in te schatten en dossiers op te maken als om trajecten van cliënten gedetailleerd op te volgen (CARRILIO, 2005; 2008; GARRETT, 2005).

Diverse actoren (e.g. CARRILIO, 2005; VAN YPEREN, 1996) geven aan dat EIS bijdragen aan de kwaliteit van het sociaal werk en praktijkwerkers en organisaties ondersteunt in het responsief te handelen ten aanzien van de noden van de cliënt (HILL & SHAW, 2011; VAN YPEREN, 1996, 2013). Desalniettemin toont recent onderzoek ook aan dat EIS sociaal werk dreigt te reduceren tot een louter technische praktijk (EVANS & HARRIS, 2004; TSUI & CHEUNG, 2004; PARTON, 2008). Niettegenstaande deze risico's wel degelijk onze aandacht verdienen, toont onderzoek aan dat het sociaal werk er niet vanzelfsprekend door wordt gedetermineerd (e.g. PARTON, 2006). Organisaties en de professionals positioneren zich ten aanzien van de vermelde risico's en de implementatie van EIS namelijk op diverse manieren (BRADT et al., 2011).

In dit doctoraatsonderzoek werd dan ook een driedelige onderzoeksagenda opgezet die verder bouwt op deze spanning en die vertrekt vanuit de relatie tussen EIS en de ontwikkeling naar responsief sociaal werk in een context waar EIS als belangrijk worden ervaren om dit responsief sociaal werk te ontwikkelen.

Op het *beleidsdomein* werd duidelijkheid verschaft over de beleidslogica's om EIS te installeren en inzicht te verschaffen in de wijze waarop beleidsmakers zich positioneren ten aanzien van deze ontwikkeling. Op het *organisatiedomein* werd onderzocht op welke wijze leidinggevenden de ontwikkeling naar EIS in hun organisatie hanteren en welke hun visie is met betrekking tot EIS om verantwoording af te leggen via deze EIS. Deze EIS worden namelijk gehanteerd om organisatorische verantwoording af te leggen (CARRILIO, 2008). Op het *praktijkdomein* werd dan weer onderzocht hoe praktijkwerkers zich positioneren ten aanzien van EIS, welke hun visie is met betrekking tot het gebruik van EIS om transparantie te creëren gezien deze gebruikt worden om zichtbaar maken wat gebeurt in de praktijk. Ook werd de betekenis van de strategieën die praktijkwerkers hanteren om het gebruik van EIS om te buigen onderzocht in relatie tot de ontwikkeling van responsief sociaal werk.

De context waarin deze onderzoeksvragen behandeld werden is de Vlaamse jeugdhulpverlening. Deze onderging in 2014 een grondige hervorming waarbij het onder meer noodzakelijk is om aanmeldingsdocument (A-DOC) in te dienen via het Informaticasysteem voor de Intersectorale Toegangspoort (INSISTO) indien de jongeren niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulp wenst te verkrijgen. Dit A-DOC kan beschouwd worden als een omvattend digitaal document waarin de levensdomeinen van de jongere aan bod komen, aangevuld met diagnostische gegevens, identificatiegegevens en de visie van de betrokken actoren. Het document komt vervolgens terecht bij het team Indicatiestelling dat op

---

<sup>1</sup> Wie graag meer informatie wenst over het doctoraat 'De logica van de database: op zoek naar responsief sociaal werk' kan terecht bij Jochen Devlieghere via jochen.devlieghere@ugent.be.

basis van dit document oordeelt of de jongere in kwestie effectief nood heeft aan niet-rechtstreeks toegankelijke jeugdhulpverlening en welke hulpverleningsvorm het meest aangewezen is.

In de zoektocht naar beleidsmatige logica's om EIS te implementeren in het sociaal werk bleek uit een analyse van beleidsdocumenten dat de Vlaamse overheid erop rekent dat de geïmplementeerde EIS voor meer uniformiteit zullen zorgen, vraag en aanbod beter op elkaar zullen afstemmen en voorzieningen zal bijstaan om verantwoording af te leggen. Deze inzichten noopten ons ertoe om achttien beleidsactoren binnen het veld van Integrale Jeugdhulp te bevragen via semigestructureerde interviews. Zij bevestigden de gevonden beleidsmatige logica's, maar formuleerden ook heel wat bedenkingen. Zo uiten beleidsmakers onder meer de bezorgdheid dat het gebruik van EIS poogt om een sociaal werk praktijk te reduceren tot een objectieve en rationele praktijk terwijl volgens hen sociaal werk een dialogische en zelfs therapeutische praktijk omvat. Het is dan ook in die context dat de beleidsmakers de opmerkelijke hoop uitspreken dat professionals een gezond evenwicht bereiken tussen het volgen van beleidsmatige procedures omtrent het gebruik van EIS en het ontwikkelen van een responsieve sociaal werkpraktijk.

Het ambigue discours dat beleidsactoren hier opzetten, weerspiegelt de teneur onder de 30 leidinggevendenden die bevroegd worden. Op het eerste zicht ervaren leidinggevendenden de vraag naar verantwoording als legitiem en zien zij ook een aantal voordelen in het gebruik van EIS om deze verantwoording af te leggen. Zo geven zij aan dat EIS hen en de sociaal werkers in hun organisatie ertoe aanzet om langer en kritischer dan voorheen stil te staan bij de vraag of ingrijpende en duurdere hulpverlening wel noodzakelijk is. Tegelijkertijd uiten zij de bedenking dat het afleggen van verantwoording volledig ingebed is in de logica van de database. Enkel voor datgene wat gecaptureerd wordt door het EIS kan nog verantwoording worden afgelegd. Deze leidinggevendenden ontwikkelen dan ook zelf – en staan hun hulpverleners toe – om strategieën te ontwikkelen door bijvoorbeeld een aantal zaken niet op te nemen binnen het EIS, bepaalde probleemgebieden extra in de verf te zetten of zogenaamde objectieve criteria op een andere wijze te benaderen. Zij pleiten dan ook voor een reflexieve benadering van verantwoording waarbij de verantwoording voor het handelen van hun organisatie en hulpverleners niet gereduceerd wordt tot de logica van de database, maar in overleg en dialoog gebeurt met de cliënt en alle andere betrokken actoren.

Het creëren van strategieën om af te wijken van de bestaande regelgeving is geen exclusieve bevoegdheid van managers. Dit werd duidelijk wanneer zestien leden van de indicatiestellingteams in Vlaanderen bevroegd werden via semigestructureerde interviews. Zij zijn ervan overtuigd dat EIS data kan genereren die inzicht geeft in ontwikkelingen binnen de jeugdzorg, de mogelijkheid biedt om informatie te delen tussen organisaties onderling, ervoor zorgt dat de visie van alle betrokken actoren opgenomen wordt en een verhoogd participatief karakter van de hulpverlening teweeg kan brengen. Van belang is echter ook hoe deze praktijkwerkers aangeven dat het gebruik van EIS evenzeer het handelen van een sociaal werkpraktijk onzichtbaar maakt. Dit wordt geïllustreerd wanneer zij uitleggen hoe moeilijk het is om binnen een EIS de nodige nuances aan te brengen die precies zorgen voor een transparant overzicht van de cliënt zijn situatie. Het gevolg hiervan is dat deze praktijkwerkers zich gedwongen voelen om strategieën te ontwikkelen, zoals een oogje dichtknijpen wanneer bepaalde elementen ontbreken of de problematiek van de cliënt extra in de verf zetten om op die manier responsief te kunnen handelen ten aanzien van de noden van de cliënt.

Het onderzoek toont duidelijk aan dat de praktijkwerkers strategieën hanteren om onder meer een proces van decontextualisatie tegen te gaan alsook om het narratieve karakter van het sociaal werk te bewaken. In die zin pogen de gehanteerde strategieën om responsief te handelen ten aanzien van de cliënt. De strategieën zijn gericht op het creëren van een

professionele relatie met de cliënt. Dit is uiteraard eigen aan het sociaal werk, maar de gehanteerde strategieën beperken zich ook tot het creëren van deze professionele relatie. Dit is zorgwekkend omdat responsief sociaal werk vraagt dat rekening wordt gehouden met bredere sociaal-politieke vraagstukken. De exclusieve aandacht voor het aangaan van een persoonlijk engagement met de cliënt leidt er ons dan ook toe te concluderen dat deze strategieën de sociaal-politieke component van een responsieve sociaal werkpraktijk uit het oog verliezen.

We stellen dan ook vast dat de jeugdhulp in Vlaanderen gelijkenissen vertoont met een mijnenveld. Vanuit het perspectief van de buitenstaander is alles ogenschijnlijk rustig. Echter, wie zich beweegt in het jeugdhulplandschap merkt al snel dat dit niet het geval is en dat de implementatie van EIS baadt in een sfeer van illusies. Zo wegen de voordelen van EIS om transparantie te creëren niet op tegen de nadelen die aangegeven werden door de praktijkwerkers. Die nadelen wijzen er namelijk op dat het gebruik van dergelijke systemen het werk van praktijkwerkers onzichtbaar heeft gemaakt. De idee dat EIS transparantie zullen creëren en zichtbaar zullen maken wat gebeurt 'op de grond' is bijgevolg een illusie.

Hetzelfde geldt voor de idee dat EIS organisaties en professionals zullen bijstaan om verantwoording af te leggen. Tijdens de gesprekken met managers werd de bezorgdheid geuit over de bureaucratische benadering van verantwoording waarbij enkel datgene wat geregistreerd wordt, verantwoord kan worden. Het probleem is dat EIS geen reflexieve benadering van verantwoording toelaten waarbij verantwoording afgelegd wordt door constant te reflecteren over wat noodzakelijk is voor de cliënt en dit ook in overleg en onderhandeling met de desbetreffende cliënt te doen. Nochtans staat zo'n reflexieve benadering centraal in een ontwikkeling naar responsief sociaal werk.

Deze illusies roepen de vraag op hoe het komt dat EIS massaal ingezet worden. Dit komt voort uit de idee dat EIS sociaal werk standaardiseren, objectiveren en rationaliseren omdat ze de ruimte om fouten te maken verkleinen (CARRILLIO, 2008). Ook dit is echter een illusie want deze zogenaamd neutrale, objectieve en rationele EIS zijn allesbehalve neutraal. Ze zijn artefacten van een toenemende context van bureaucrativering en risicobeheersing en leunen aan bij managerialistische waarden wat problematisch is gezien dergelijke waarden sterk contrasteren met professionele waarden. Een bijkomende bedenking hierbij is de heersende illusie dat sociaal werk waardenvrij, rationeel of objectief zou moeten zijn. Sociaal werk is ingebed in een context waarin het zich dient te positioneren tussen het publieke (staat) en het private (individu). Dit zorgt voor een ambigue situatie die eigen is aan het sociaal werk en die niet toelaat om op een neutrale of objectieve manier aan hulpverlening te doen. Deze ambigue situatie vraagt namelijk om constant afwegingen te maken, maar ook om de ambiguïteit zelf te (h)erkennen en te omarmen.

De geïmplementeerde EIS laten echter niet toe om deze ambiguïteit te omarmen gezien ze ingebed zijn in een technisch, rationeel en objectief geloof. Als gevolg hiervan gaan managers en hulpverleners ondergronds en ontwikkelen ze verzetsstrategieën om die ambiguïteit te behouden. Het probleem hierbij is echter dat ze door ondergronds te handelen, heel wat zaken niet meer zichtbaar maken en er ook geen verantwoording kan voor afgelegd worden. Deze vicieuze cirkel leidt er dan ook toe dat we mijlenver verwijderd zijn van een ontwikkeling naar responsief sociaal werk. Een eerste stap hierbij zou namelijk zijn om die ambiguïteit te erkennen en ook zichtbaar toe te laten.

Het is tot slot dan ook helder dat een ontwikkeling naar responsief sociaal werk niet kan plaatsvinden als EIS er verantwoordelijk voor zijn. Een ontwikkeling naar responsief sociaal werk vraagt namelijk dat een professionele relatie wordt opgezet met de cliënt waarbij de handelingen van de sociaal werker transparant worden gemaakt in een onderhandelingsproces met de cliënt en waarbij de verantwoording voor dat handelen ook wordt afgelegd in die dialoog. Tegelijkertijd vraagt een ontwikkeling naar responsief sociaal werk ook aan-

dachtig te zijn voor het sociaal-politieke aspect van sociaal werk waarbij alle actoren een evenwicht dienen te vinden tussen de individuele noden van de cliënt en bredere samenlevingsprincipes van gelijkheid en solidariteit.

De oplossing ligt niet in het beter opleiden van de gebruikers van deze systemen of in het compleet afschaffen ervan. Integendeel, één mogelijke oplossing ligt in een praktijkgerichte benadering van EIS (HILL & SHAW, 2011). Hierbij vertrekt men vanuit de vraag wat het sociaal werk nodig heeft om een responsieve praktijk te ontwikkelen en niet welke de oneindige mogelijkheden zijn van EIS om ze achteraf te implementeren in het sociaal werk, los van de vraag of ze enige voordelen bieden voor de sociaal werkpraktijk zelf.

## REFERENTIES

- BRADT, L., ROOSE, R., BOUVERNE-DE BIE, M., & DE SCHRYVER, M. (2011). Data Recording and Social Work: From the Relational to the Social. *British Journal of Social Work*, 41(7), 1372-1382.
- CARRILLO, T.E. (2005). Management Information Systems. *Administration in Social Work*, 29(2), 43-61.
- CARRILLO, T.E. (2008). Accountability, Evidence, and the Use of Information Systems in Social Service Programs. *Journal of Social Work*, 8(2), 135-148.
- EVANS, T, & HARRIS, J. (2004). Street-level bureaucracy, social work and the (Exaggerated) death of discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6), 871-895.
- GARRETT, P.M. (2005). Social work's 'electronic turn': notes on the deployment of information and communication technologies in social work with children and families. *Critical Social Policy*, 25(4), 529-553.
- HILL, A., & SHAW, I. (2011). *Social Work & ICT*. London: Sage.
- PARTON, N. (2006). Changes in the Form of Knowledge in Social Work: From the 'Social' to the 'Informational'? *British Journal of Social Work*, 38(2), 253-269.
- PARTON, N. (2008). The 'Change for Children' programme in England: Towards the 'preventive-surveillance state'. *Journal of Law and Society*, 35(1), 166-187.
- TSUI, M. S., & CHEUNG, F. C. H. (2004). Gone with the wind: The impacts of managerialism on human services. *British Journal of Social Work*, 34(3), 437-442.
- VAN YPEREN, T. (1996). On Coding and classification in social welfare. *New Technology in the Human Services*, 9(3), 3-10.
- VAN YPEREN, T. (2013). *Met kennis oogsten. Monitoring en doorontwikkeling van een integrale zorg voor jeugd*. Groningen: Rijksuniversiteit Groningen.