

## ***Automatisering & JJG***

Al weer bijna een halfjaar zit ik één dag in de week als interim-informatie-manager op de Velperweg 75. In het kader van dit informatie-management wil ik graag voor iedereen binnen JJG een beeld geven van de huidige stand van zaken en de verwachtingen voor de toekomst voor JJG als het gaat om automatisering.

Even voor de duidelijkheid: gegevens zijn bijvoorbeeld de naam, adres en verblijfplaats van iemand. En data is niets anders dan een ander woord voor gegevens. Uit een verzameling gegevens halen we informatie, bijvoorbeeld de spreiding van verblijfplaatsen. Kortom gegevens kunnen informatie geven, maar dit is meestal afhankelijk van de ordening van deze gegevens. Dit ordenen met behulp van computers noemen we automatisering. Informatie-management is dan het opbouwen en onderhouden van de computer-infrastructuur van de organisatie, kortom de manier waarop de informatie van de organisatie wordt opgeslagen en gebruikt. Informatie-management is daarbij voortdurende verandering. Niet alleen gaan de technische ontwikkeling snel, zowel de programmatuur, als de apparatuur verbeteren maandelijks, maar ook de mensen raken steeds meer ingespeeld op de mogelijkheden die de computer biedt, denk bijvoorbeeld aan de manier waarop we tegenwoordig geld uit de muur kunnen trekken. Bovendien is de verwachting dat deze ontwikkeling nog wel enige tijd zal voortduren. Informatie-management betekent dan in essentie het managen van voortdurende verandering en vernieuwing.

### ***Het fasen-model van NOLAN***

Om in kaart te brengen hoe de ontwikkelingen van een organisatie als JJG zich verhouden tot de mogelijkheden die de

techniek bieden wordt vaak gebruik gemaakt van het model van Nolan. Dit groeifasen-model benadrukt de dynamiek van automatisering. Centraal staat hierbij de hypothese dat men automatisering, net als het leerproces bij kinderen, niet kan forceren. Men kan een organisatie niet ineens vanuit het "stenen tijdperk" omzetten naar het "atoomtijdperk". Zo'n ontwikkeling vereist het doorlopen van verschillende groeifasen. Elke fase kent daarbij zijn eigen karakteristieken qua doel en drijfveer van de automatisering, het management van de automatisering, het soort toepassingen, enzovoort. Nolan herkent hierbij een zestal fasen, beginnend bij de initiatieffase en eindigend bij de verzadigingsfase.

De eerste fase in de automatisering kenmerkt zich doordat men kiest voor een goed te formaliseren en kostenbesparende gegevensverwerking op hoofdzakelijk administratief gebied. Bovendien komt het accent qua know-how en management te liggen op de technologie. Automatisering is het domein van specialisten.

De tweede fase kenmerkt zich door de onoverzichtelijkheid van het computergebruik. Overtuigd door het succes van de eerste fase worden allerlei applicaties en varianten op toepassingen ontwikkeld. Gevolg hiervan is het eiland-automatiseren, dat wil zeggen dat de eilanden op zichzelf best aardig functioneren, maar het geheel desintegrerend werkt binnen de organisatie.

De derde fase is die van de herbezinning. Men tracht ordening te scheppen in het computer gebruik, geformaliseerde procedures doen hun intrede. Het management staat op de rem, de gebruikers moeten rekening houden met het belang van de organisatie als geheel.

### Stichting Jeugdbescherming en Jeugdhulpverlening in

De vierde fase is de fase dat de organisatie tot de ontdekking komt dat de ontwikkelde toepassingen niet kunnen worden gered door herstructurering in de marge, maar moeten worden herbouwd met gebruikmaking van de nieuwste mogelijkheden ten aanzien van database- en netwerktechnologie.

In de vijfde fase is sprake van een oriëntatie op het beheer van de data, het integreren van toepassingen welke gebruik maken van data, gericht op de gebruikers.

In de zesde fase is er sprake van verzadiging, dat wil zeggen dat iedere medewerker ook gebruiker is van het computer-systeem en deze gebruikers invloed uitoefenen op het strategisch informatie-beleid.

### *JJG en NOLAN*

Maar waar is JJG nu qua ontwikkeling? Herkenbaar is dat de administratie, de boekhouding en de registratie bezig zijn de door hen gebruikte toepassingen te optimaliseren. Bovendien ligt de kennis van hard- en software bij een kleine groep deskundigen. Dit wijst naar fase 1.

De wijze waarop het registratie-pakket voor verschillende taken binnen JJG wordt gebruikt, bijvoorbeeld verificatie van pleeggelden, het gebruik van rubriek 13 en 14 door de materiële dienst en dergelijke is een typisch voorbeeld van diffusie van een toepassing. De afdeling registratie gebruikt het pakket op een eigen wijze, de afdeling materiële dienst gebruikt het pakket eveneens op een eigen wijze, bovendien is het voor het verschaffen van management-informatie nodig om met behulp van Focus bepaalde selecties te maken. Mede gezien de moeite die de conversie van Zutphense data binnen dit pakket kostte, moet hier sprake zijn van een gebruik van dit pakket op een zeer onoverzichtelijke wijze. Ook gezien de traagheid bij het actualiseren moet hier wel sprake zijn van een gebruik waarvoor het eigenlijk niet is gebouwd. Voor de salarisadministratie en de finan-

### Gelderland

ciële administratie zijn gelijke redeneringen op te bouwen. Kortom JJG is in fase 2.

De beschrijving in het automatiseringsplan is een eerste stap in het kader van de bezinning en het maken van strategische keuzes met betrekking tot de automatiserings-infrastructuur. Met een herbezinning zijn we begonnen door dit plan stap voor stap in te voeren. Kortom we werken aan fase 3.

Gegevens gebruiken we door de hele organisatie. Alleen niet overal op de zelfde manier. Een hulpverlener is nu eenmaal meer geïnteresseerd in het hulpverleningsplan, dan in de leefsituatie van de ouders van een cliënt. De administratie wil echter wel weten welke vorm van ziektekostenverzekering er voor die cliënt geldt. Dit leidt tot een verschil in de manier van opslaan en in het gebruik van deze gegevens. Als organisatie proberen we, als verlengstuk van het informatieplan, in beeld te krijgen hoe wij het gebruik van de gegevens en de computer zo goed mogelijk ten dienste kunnen laten zijn van de organisatie. Kortom elementen van fase 4.

Maar let op, verder zijn we als organisatie echt nog niet. Nog erger, we moeten deze fase volledig door in het kader van het volwassen worden binnen informatisering. Alleen als we hier doorheen zijn en in staat zijn om zowel financieel als qua inzet van alle medewerkers een goed doordacht informatiesysteem te (laten) ontwerpen en bouwen, zijn we in staat om de groei van deze vierde naar de vijfde fase door te maken.

In de vijfde fase is sprake van gebruik van gegevens en van de computer passend bij het werk dat we doen.

In de hoop dat het hier beschreven beeld een positieve bijdrage mag vormen voor de ontwikkeling van informatie-management binnen JJG wacht ik jullie vragen af.

Hans Frederik