



Evaluatie van het experiment met het RAP-systeem in de regio Utrecht

Amsterdam, juni 1994
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
Nelleke Hilhorst
Lea Grubben

van dijk, van soomeren en partners

Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV
KvK Amsterdam nummer 176.766
Van Diemenstraat 410 - 412, Amsterdam
postadres Mariotteplein 9, 1098 NW Amsterdam
tel: 020 - 625 75 37, fax: 020 - 627 47 59

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding	1
1.1 Het RAP-systeem	1
1.2 Het Amsterdamse experiment	1
1.3 De regio Utrecht	1
1.4 Het experiment met het RAP-systeem	2
1.5 Het evaluatie-onderzoek	2
1.6 Onderzoeksmethode	3
1.7 Leeswijzer	4
2 Procesevaluatie	5
2.1 De introductie van het RAP-systeem	5
2.2 Het gebruik van het RAP-systeem in de instelling; waarvoor, hoe vaak en door wie	6
2.3 Technische knelpunten bij gebruik van het RAP-systeem	7
2.4 Knelpunten op organisatorisch niveau bij gebruik van het RAP-systeem	8
2.5 De begeleiding van het experiment door het SJU en de SRJV	8
2.6 Factoren die de invoering van het RAP-systeem hebben belemmerd	9
2.7 Factoren die de invoering van het RAP-systeem hebben bevorderd	10
3 Effectevaluatie	12
3.1 De voordelen van het RAP-systeem	12
3.2 De nadelen van het RAP-systeem	12
3.3 De meerwaarde van het RAP-systeem	13
4 Conclusies en aanbevelingen	14
4.1 Conclusie	14
4.2 Structurele invoering in de regio Utrecht	14
4.3 Implementatie van het systeem in andere regio's	15
4.4 Lessen	15
Bijlage: het RAP-systeem	18

1 Inleiding

1.1 Het RAP-systeem

Het Samenwerkingsverband Jeugdhulpverlening Utrecht (SJU) heeft begin 1993 het initiatief genomen om te gaan experimenteren met een geautomatiseerd Regionaal Aanmeldingspunt (RAP-systeem). In bijlage 1 wordt de werking van het RAP-systeem beschreven en schematisch weergegeven. Het RAP-systeem is ontwikkeld door de Stichting Registratie Jeugdvoorzieningen (SRJV) op basis van de opgedane ervaringen in de Amsterdamse regio. In het experiment in Utrecht wordt gewerkt met een nieuw, interactief RAP-systeem. Hierdoor verschilt het aanzienlijk van het zogenaamde Amsterdamse model.

Met het RAP-systeem wordt beoogd om op meer effectieve en efficiënte basis actuele informatie te verschaffen over aantallen aanmeldingen en aantallen plaatsen bij instellingen voor jeugdhulpverlening.

Het RAP-systeem is een soort elektronisch plaatsingsbulletin. Plaatsers en opnemers beschikken on-line over een overzicht van de beschikbare capaciteit bij de opnemers en het aantal aanmeldingen. Het systeem pretendeert tijdswinst op te leveren bij het zoeken naar een plaats.

1.2 Het Amsterdamse experiment

Het regionaal samenwerkingsverband in de regio Amsterdam (SOJA) heeft in 1992 en 1993 geëxperimenteerd met een cliënt-registratie-pakket van het SRJV waarvan het RAP-systeem een onderdeel was.

Dat RAP-systeem was niet interactief. Plaatsers en opnemers stuurden twee keer per week informatie (via een modem) naar het SRJV. Daar werden de gegevens verwerkt en eens per week kon men dan een overzicht van het aantal open plaatsen krijgen (opnieuw via het modem).

Er waren veel technische problemen waardoor een groot aantal instellingen niet in staat was om met het programma te werken. Men was het overzicht kwijt, zowel bij de instellingen als bij het SOJA. Na verloop van tijd heeft men besloten te stoppen met het experiment. Het RAP-systeem heeft in de Amsterdams regio dus nooit echt gedraaid.

Inmiddels had de SRJV het RAP-systeem zodanig gewijzigd (interactief systeem) dat zij graag een nieuw experiment wilden opstarten.

1.3 De regio Utrecht

In Utrecht wordt al lange tijd gebruikt gemaakt van een '*wekelijks open plaatsen bulletin*' dat wordt bijgehouden door het SJU. Elke week worden de opnemende instanties gebeld met de vraag of ze open plaatsen hebben. De verzamelde gegevens worden verwerkt en gestuurd aan een groot aantal instanties. Deze registratie voorziet duidelijk in een behoefte. Aangezien de functie van registratie juist is gelegen in het afstemmen van vraag en aanbod van voorzieningen voor jeugdhulpverlening, dient de hiervoor benodigde informatie zo actueel mogelijk te zijn. Deze actualiteit zou bevorderd kunnen worden door gebruik te maken van het RAP-systeem, want: 'het zoeken van een passende plaats wordt vereenvoudigd, en meervoudige aanmeldingen worden snel zichtbaar' (brief SJU, d.d. 1 juni 1993).

Enkele voordelen van het RAP-systeem zijn:

- het on-line overzicht van open plaatsen;
- de mogelijkheid van een selectie van plaatsen;
- een overzicht van meervoudige aanmeldingen en daardoor een beter inzicht in de wachtlijsten.

Op dit moment wordt nog steeds gewerkt met het 'open plaatsen bulletin'. Het lag in de bedoeling om dit bulletin op te heffen op het moment dat het RAP-systeem goed zou gaan werken.

1.4 Het experiment met het RAP-systeem

Het SJU en de SRJV hebben besloten dat het RAP-systeem gedurende een half jaar in de Utrechtse regio wordt toegepast. Hieraan is behoefte omdat de bruikbaarheid ervan nog niet in de praktijk is bewezen. Een toetsing van het systeem geeft mogelijkheden tot het bijstellen van het systeem en het verhogen van de praktische gebruikswaarde. Hiermee kunnen andere regio's die vergelijkbare registratiewensen hebben hun voordeel doen.

Het experiment wordt gecoördineerd en begeleid door de SRJV en het SJU. Er is een registratie-werkgroep van het SJU die betrokken is bij het verloop van het experiment. In deze werkgroep worden de ervaringen van de systeemgebruikers besproken. Hier worden ook aanpassingen voorgesteld die het systeem moeten optimaliseren.

Het experiment wordt grotendeels bekostigd uit subsidie van het Ministerie van WVC.

De volgende kosten-posten kunnen onderscheiden worden:

Aanschaf programma	f 13.570,- (incl. BTW)
Aansluitkosten bij 20 instellingen	f 30.000,-
Organisatiekosten bij instellingen	
- instructiebijeenkomsten	
- eerste invoer van alle gegevens	f 10.000,-
Organisatiekosten bij samenwerkingsverband	
- coördinatie en begeleiding	
- secretariaat	f 15.000,-
	+
Totaal	f 68.570,-

1.5 Het evaluatie-onderzoek

Onderzoeks- en adviesbureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP) is door het Ministerie van WVC (de hoofdafdeling Jeugdhulpverlening van de directie Jeugdbeleid) verzocht om een evaluatie-onderzoek uit te voeren. Op verzoek van het Ministerie is de opzet van de evaluatie van de invoering van het systeem in de Utrechtse regio 'eenvoudig' van aard.

De belangrijkste **vraagstelling** voor het onderzoek luidt:

Is het zinvol om het RAP-systeem ook in andere regio's in te voeren en zo ja, op welke wijze?

Deze hoofdvraagstelling is uitgewerkt in de volgende onderzoeks- vraagstellingen:

- 1 Wat zijn de voor- en nadelen van het gebruik van het RAP-systeem?
- 2 Welke activiteiten zijn ondernomen om het systeem voor te bereiden, te introduceren en in te voeren? Hoe heeft men optredende knelpunten getracht op te lossen?
- 3 Wat zijn de factoren die de invoering en het gebruik van een dergelijk systeem belemmeren dan wel bevorderen?
- 4 Aan welke voorwaarden op organisatorisch, financieel en inhoudelijk gebied moet voldaan zijn zodat instellingen in staat zijn om het RAP-systeem zelfstandig actueel te houden?

De evaluatie is dus zowel gericht op de effecten van het RAP-systeem als op het proces van implementatie en werking. Inzichten in de bevorderende en belemmerende factoren bij het proces van invoering en gebruik van het RAP-systeem biedt eventuele nieuwe gebruikers van het systeem het voordeel van een efficiënte voorbereiding op de consequenties van het gebruik van het RAP-systeem.

1.6 Onderzoeksmethode

De informatie die nodig is om de evaluatievragen te beantwoorden wordt grotendeels gehaald uit interviews met sleutelpersonen en door deelname aan een aantal (gebruikers-)overleggen over het RAP-systeem. Deze informatie is waar nodig aangevuld met gegevens uit schriftelijke bronnen.

Bij de **start van het experiment** (september 1993) zijn de vertegenwoordigers van het SJU en de SRJV geïnterviewd over:

- hoe vorm gegeven wordt aan de introductie van het RAP-systeem en hoe de invoering plaats zal gaan vinden;
- welke bijdrage met behulp van het RAP-systeem geleverd dient te worden voor de regionale beleidsontwikkeling;
- welke criteria door de instellingen geformuleerd zijn op basis waarvan aan het einde van de experimentele periode besloten zal worden om het experiment te continueren.

Gedurende de experimentele periode is door een medewerker van DSP deelgenomen aan de werkgroep registratie, waarin de ervaringen van de gebruikers besproken worden en suggesties gedaan worden voor de aanpassing van het RAP-systeem.

Aan het **einde van de experimentele periode** (eind mei 1994, een half jaar na de introductie van het systeem bij de instellingen) zijn een vertegenwoordiger van de SRJV en een vertegenwoordiger van het SJU mondeling geïnterviewd over het gebruik van het RAP-systeem.

De volgende gebruikers zijn telefonisch geïnterviewd:

- Maatschappij Zandbergen;
- Stichting Jeugdhulpverlening Midden Nederland;
- UJL (Nieuw Maliestein);
- BJ-Utrecht;
- Meerwijck;
- Pleegzorg Centrale Utrecht;
- RIAGG Stad Utrecht;
- Raad voor de Kinderbescherming;
- Adviesbureau/Opvangcentrum Timon;
- Ambulant Jongerenwerk Utrecht.

Het SJU heeft de directeurs van de instellingen die deelnemen aan het experiment verzocht om namen op te geven van medewerkers die goed ingevoerd zijn en zicht hebben op de voor- en nadelen van het RAP-systeem. De directeurs hebben voornamelijk namen van administratieve krachten doorgegeven, aangezien zij meestal het systeem gebruiken. Van één instelling zijn meerdere medewerkers geïnterviewd die werkzaam zijn in verschillende vestigingen. In totaal zijn twaalf interviews met gebruikers afgenomen. Er is gebruik gemaakt van een vragenlijst, die gebaseerd is op de geformuleerde onderzoeksvraagstellingen.

1.7 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de gegevens beschreven die verkregen zijn in het kader van de procesevaluatie. Ingegaan wordt op de introductie van het RAP-systeem, het gebruik van het systeem, de opgetreden knelpunten, de begeleiding door het SJU/de SRJV en tenslotte worden factoren genoemd die het invoeringsproces belemmerd of bevorderd hebben.

In hoofdstuk 3 wordt het effect van het experiment beschreven. De voor- en de nadelen van het RAP-systeem worden vermeld en aan de orde komt of het geautomatiseerde systeem volgens de respondenten een meerwaarde heeft.

Hoofdstuk 4 bevat de conclusies. Verder wordt antwoord gegeven op de vragen of het RAP-systeem structureel ingevoerd dient te worden in de regio Utrecht en of het systeem ook breder in het land verspreid dient te worden. Tenslotte worden de leerervaringen zoals opgedaan tijdens dit experiment beschreven. Deze lessen zijn niet alleen relevant voor de eventuele verdere verspreiding van het RAP-systeem, maar ook bij de invoering van andere veranderingen binnen de jeugdhulpverlening.

2 Procesevaluatie

2.1 De introductie van het RAP-systeem

In mei 1993 heeft het SJU een mailing doen uitgaan naar alle instellingen met als voorstel om de regio Utrecht als proefregio aan te merken voor het RAP-systeem. Alle instellingen gingen hiermee akkoord. In juli is een brief verzonden aan de instellingen met uitgebreidere informatie over de invulling van het RAP-systeem. Na de zomervakantie hebben het SJU en de SRJV een plan van aanpak opgesteld in de vorm van een draaiboek. Dit stappenplan is besproken tijdens een vergadering met de directeuren van de instellingen. De directeuren zagen enkele problemen, voornamelijk op organisatorisch niveau. Het SJU heeft deze problemen vervolgens geïnterviewd en oplossingen aangedragen in briefvorm. De instellingen voor dagbehandeling (drie MDK's en twee Boddaert-centrum) hebben besloten om niet mee te werken aan het experiment, omdat ze bijna nooit open plaatsen hebben en ze een ander aanlevercircuit (medisch circuit) hebben.

Het RAP-systeem is bij de meeste instellingen door de directie geïntroduceerd middels de mededeling dat deelgenomen zal worden aan een experiment. Bij de opnemende instanties werd het secretariaat voor deze taak benaderd. Bij de plaatsende instanties was het de bedoeling dat maatschappelijk werkers het RAP-systeem zouden gebruiken.

De meeste geïnterviewden geven aan dat aan alle belanghebbende medewerkers informatie is verstrekt over het RAP-systeem. Een tweetal instellingen pleegde nader overleg met de SRJV omdat zij nog vragen hadden over de invoering van het RAP-systeem in hun instelling.

Vervolgens is het RAP-systeem door het SRJV geïnstalleerd bij de deelnemende instellingen en hebben de 'aanstaande' gebruikers een cursus-ochtend gevolgd bij de SRJV. Bij een aantal plaatsende instanties is door de SRJV voor de maatschappelijk werkers op de instelling zelf een cursus verzorgd, waarbij de inhoud van de training is aangepast aan de specifieke behoefte en organisatiestructuur van de betreffende instelling. Voor de meeste gebruikers was deze cursus de eerste confrontatie met het RAP-systeem.

Voor de start van het experiment moesten de opnemende voorzieningen enkele gegevens (geboortedatum, sekse) van hun cliënten invoeren.

Het was oorspronkelijk de bedoeling om 18 oktober 1993 te starten met het experiment. Op 29 november is feitelijk gestart. Een aantal instellingen bleek echter niet gereed te zijn met de invoering van gegevens. Zij kregen de tijd tot half januari 1994 om deel te gaan nemen. Deze instellingen zijn afzonderlijk benaderd om te kijken of problemen van technische en/of organisatorische aard die deelname belemmeren, konden worden opgelost.

De instellingen hebben onderling besloten om vanaf 14 januari 1994 jongeren niet op een andere manier te plaatsen dan via het RAP-systeem. Zonder een RAP-nummer mag een jongere niet worden aangemeld.

De cursus-ochtend die door de SRJV werd verzorgd, is 'goed' bevonden door de gebruikers. Toch plaatsen de geïnterviewden, die op één na allemaal meededen aan die cursus, een aantal kanttekeningen bij de cursus:

- ter introductie voldoet de cursus, maar het blijft oppervlakkig;
- het zou beter zijn als alle deelnemers van de cursus zelf achter een computer

- zouden kunnen plaatsnemen;
- er bestaat nog onduidelijkheid over de doelen en mogelijkheden van het RAP-systeem. Daar zou in de cursus aandacht aan moeten worden besteed;
- de handleiding is niet duidelijk over bijvoorbeeld de invoering van selectiecriteria. De nauwkeurigheid waarmee gegevens ingevoerd moeten worden vergt een betere uitleg.

2.2 Het gebruik van het RAP-systeem in de instelling: waarvoor, hoe vaak en door wie

Het doel van het RAP-systeem is om een overzicht te krijgen van het plaatsingsaanbod in de regio, en met name inzicht in het aantal open plaatsen zodat de plaatsende instantie snel en gericht te werk kan gaan bij aanmelding van een jeugdige. Dit zou een efficiency-winst bij de plaatser dienen op te leveren: zij hoeven niet alle opnemende instanties te bellen.

Het RAP-systeem biedt ook de mogelijkheid om informatie te krijgen over bijvoorbeeld het aantal buiten-regionale aanmeldingen en plaatsingen in een bepaalde periode. Dit soort informatie is met name van belang voor het SJU in verband met de regionale beleidsontwikkeling. Het voordeel voor de opnemende instanties is dat ze niet voortdurend gebeld worden door de plaatsende instanties.

Als de jeugdige in een instelling geplaatst wordt, vervalt de aanmelding die voor deze jeugdige was gedaan bij andere instellingen. Zo ontstaat een realistischer inzicht in de wachtlijsten.

Het is de bedoeling dat plaatsende instanties met behulp van het RAP-systeem open plaatsen zoeken. Plaatsende instanties dienen vervolgens de aanmeldingen in te voeren en de benodigde aanmeldingsformulieren te versturen naar de opnemende instanties bij wie aangemeld is. Pas bij opname van een jeugdige wordt voor het eerst direct contact opgenomen met de opnemende instantie.

Uit de interviews blijkt dat het RAP-systeem feitelijk slechts gebruikt wordt om een RAP-nummer te verkrijgen, omdat dat nodig is voor de aanmelding van een jeugdige bij een opnemende instantie. Het RAP-systeem wordt, een enkele uitzondering daargelaten, niet geraadpleegd bij het zoeken naar open plaatsen. Hoe vaak het RAP-systeem gebruikt wordt is dus afhankelijk van het aantal daadwerkelijke aanmeldingen, want dan is een RAP-nummer vereist.

Om te zorgen dat de informatie over het aantal open plaatsen actueel is, is het van belang dat opnemende instanties dagelijks de wijzigingen die zich hebben voorgedaan, zoals opname van een jeugdige, invoeren in het RAP-systeem.

Uit de interviews blijkt dat men zich niet strikt aan deze werkwijze houdt. Het RAP-systeem wordt bij opnemende instanties gemiddeld één keer per week opgestart voor het invoeren van mutaties. Een geïnterviewde geeft zelfs aan dat hij slechts één keer per maand gegevens invoert en wijzigt.

Als een instelling 14 dagen niets heeft gewijzigd in het systeem dan belt de SRJV de betreffende instelling met de vraag of de lijst nog actueel is. Zo wordt getracht vervuiling van het bestand tegen te gaan.

Het is de bedoeling dat het RAP-systeem bij plaatsende instanties gebruikt wordt door degenen die jeugdigen aanmelden en plaatsen, meestal maatschappelijk werkers. Bij opnemende instanties zullen vooral administratieve krachten met het systeem werken.

Binnen enkele plaatsende instanties (o.a. Stichting Jeugdhulpverlening Midden-Nederland, de Raad voor de Kinderbescherming en het RIAGG) werken niet alle

maatschappelijk werkers met het systeem, zoals wel oorspronkelijk de opzet was van alle deelnemers. Een aantal deelnemende instellingen heeft besloten binnen de organisatie een persoon verantwoordelijk te maken voor de elektronische aanmeldingen. Het gevaar werd gesignaleerd dat onervaren computergebruikers wellicht foutief met het systeem zouden omgaan. De makers van het programma hebben ervoor gezorgd dat de zoekfunctie van het systeem apart gebruikt kan worden van de mutatiefunctie. Elke maatschappelijk werker kan dan wel via een modem in het RAP-systeem zoeken. De daadwerkelijke aanmelding vindt vervolgens plaats door een secretariaatsmedewerker die daartoe apart bevoegd is (en een autorisatie-code heeft). Het werken met een autorisatie-code impliceert dat er een extra stap gezet moet worden.

2.3 Technische knelpunten bij gebruik van het RAP-systeem

In het begin werden de gebruikers van het RAP-systeem geconfronteerd met kleine problemen, zoals bijvoorbeeld:

- het uitprinten van overzichten (om te kunnen controleren of de gegevens nog kloppen) lukte niet (oorzaak: fouten in het programma);
- fax en modem stoorden elkaar, bij wijzigingen liepen dingen vast of viel de verbinding weg (oorzaak: gebrekkig technisch inzicht).

Deze problemen zijn tussentijds opgelost door medewerkers van de SRJV.

Verder waren er problemen die samenhangen met de manier waarop in het RAP-systeem gegevens dienen te worden ingevoerd of gezocht. Deze programma-technische problemen zijn voor een deel verholpen door in het RAP-systeem een aantal wijzigingen door te voeren. Zo is het nu mogelijk om een instelling op naam te zoeken. Ook is een optie 'algemene voorziening' ingevoerd die gebruikt kan worden indien een jeugdige aangemeld wordt voor een instelling maar nog onduidelijk is voor welke van de verschillende voorzieningen hij/zij het beste aangemeld kan worden. Verder is het voor opnemende instanties nu mogelijk om een jeugdige in het RAP-systeem te verplaatsen van de ene voorziening naar de andere, zonder dat opnieuw aangemeld, en dus een nieuw RAP-nummer toegekend, moet worden. Door de specifieke functie van de Pleegzorg Centrale (nl. onbeperkte opnamecapaciteit) moest er een trucje toegepast worden bij de invoering van de opnamecapaciteit: er is een heel groot, niet haalbaar getal, ingevuld.

Een aantal bezwaren blijft bestaan:

- De traagheid van het programma, onder andere veroorzaakt door het modem en door de grafische opbouw van het scherm.
- Indien een jeugdige na een bepaalde tijd toch ook nog elders aangemeld wordt, dan krijgt die jeugdige een tweede RAP-nummer. Het eerste nummer (van de eerdere aanmelding) dient dan vervangen te worden door het nieuwe nummer om dubbele RAP-nummers te voorkomen. Op zo'n moment wordt ook de aanmeldingsdatum van die eerste aanmelding later.
- Door een gebrek aan standaardisatie lopen de namen die instellingen aan hun voorzieningen geven uiteen. Dat bemoeilijkt het zoeken. Zoekt men bijvoorbeeld op 'kamertraining' dan is het niet zeker dat alle kamertrainingscentra genoemd worden.

2.4 Knelpunten op organisatorisch niveau bij gebruik van het RAP-systeem

In de begin-fase van het experiment traden de volgende knelpunten van meer organisatorische aard op:

- Buiten-regionale aanmeldingen en plaatsingen waren een probleem omdat van deze instellingen geen gegevens zijn ingevoerd in het RAP-systeem. Hetzelfde gold voor aanmeldingen bij instellingen die niet deelnemen aan het RAP-experiment.
Deze aanmeldingen en plaatsingen lopen nu via het SJU die zorg draagt voor de correcte invoer van de betreffende jeugdigen in het RAP-systeem.
- Crisisplaatsingen vormden een probleem. Niet alleen voor de opnemende instantie, die indien er geen RAP-nummer is zich afvraagt of dat voor die twee of drie dagen allemaal wel nodig is, maar ook voor de plaatsende instantie die wel een aanmelding via het RAP-systeem heeft gedaan maar deze niet wil laten vervallen op het moment dat de jeugdige tijdelijk, in afwachting van opname elders, in een crisisopvang wordt geplaatst.
Afgesproken is om bij crisisplaatsing twee RAP-nummers te gebruiken: één voor de aanmeldingen die op langere termijn van toepassing worden geacht en één voor de crisisplaatsing. Loopt de crisisplaatsing niet via een plaatsende instantie maar bijvoorbeeld via de politie, dan kent de opnemende instantie het RAP-nummer toe.
- Als een plaatser pas na opname van een jeugdige een RAP-nummer toekent, terwijl de opnemende instantie door het ontbreken van het nummer de opgenomen jeugdige zelf invoert in het RAP-systeem, dan heeft een jeugdige twee RAP-nummers. Deze 'bestandsvervuiling' is geschoond door de SRJV.
- Door de geringe bekendheid bij instellingen kostte het veel tijd om bijvoorbeeld een RAP-nummer te achterhalen bij de plaatsende instantie, als dat niet vermeld was.
- In sommige instellingen was (nog) geen aparte computer beschikbaar voor de gebruikers van het RAP-systeem. Op zo'n moment moest de secretaresse haar plaats even afstaan.

Na bijna een half jaar werken met het RAP-systeem worden er nog steeds organisatorische knelpunten signaleerd:

- Het vergt veel discipline bij de opnemende instanties om het systeem steeds 'up-to-date' te houden.
- Het RAP-nummer ontbreekt vaker wel dan niet op de aanmeldingsformulieren en dan moeten de plaatsende instanties gebeld worden.
- Het aantal lopende plaatsingen (van vóór het RAP-systeem) is nog steeds niet allemaal ingevoerd, dus de informatie in het RAP-systeem is niet actueel.
- Een indicatie van de wachttijd ontbreekt: het RAP-systeem geeft alleen informatie over het aantal open plaatsen.
- Het RAP-systeem vergt een extra handeling in de door instellingen gehanteerde aanmeldings-/ plaatsingsprocedure. Is er geen RAP-nummer dan moet je daarover bellen. Als er wel een RAP-nummer is dan moet vaak gebeld worden om de andere stappen in de intake-procedure in werking te laten treden.

2.5 De begeleiding van het experiment door het SJU en de SRJV

Het SJU en de SRJV hebben in onderling overleg de ondersteuning aan instellingen afgebakend. De SRJV draagt zorg voor de technische ondersteuning van het experiment. Het SJU treedt op als er inhoudelijke problemen zijn, zoals in het geval van buiten-regionale plaatsingen.

Over de begeleiding van het SJU en de SRJV zijn de meeste gebruikers tevreden. Opgemerkt wordt echter dat:

- wijzigingen, die in de gebruikersbijeenkomsten afgesproken werden, zijn aangebracht in het RAP-systeem terwijl een aantal gebruikers niet van dit feit op de hoogte waren gesteld en pas veel later schriftelijk geïnformeerd werden hierover;
- de SRJV te afwachtend was, ze hadden bepaalde problemen zelf kunnen voorzien, zoals in het geval van de Pleegzorg Centrale.

Het SRJV is van mening dat deze bezwaren niet geheel terecht zijn. Wat betreft de informatie over wijzigingen in het systeem wordt opgemerkt dat die wijzigingen altijd gemeld worden in het Bulletin Board Systeem. Dit systeem blijkt echter nauwelijks geraadpleegd te worden door de gebruikers. Bovendien waren de wijzigingen altijd besproken in de gebruikers-bijeenkomsten maar werd die informatie blijkbaar niet altijd doorgespeeld naar andere gebruikers van een instelling.

2.6 Factoren die de invoering van het RAP-systeem hebben belemmerd

- 1 Vóórdat in de regio Utrecht van start is gegaan met het RAP-systeem deden er negatieve verhalen de ronde over het 'Amsterdamse experiment'. Het RAP-systeem zoals dat in Utrecht ingevoerd zou worden was echter zodanig veranderd en verbeterd dat vergelijking met het interactieve RAP-systeem en het Amsterdamse experiment onterecht is (zie inleiding). Toch heeft die negatieve publiciteit het Utrechtse experiment waarschijnlijk geen goed gedaan.
- 2 De beslissing om deel te nemen aan het RAP-experiment heeft bij de meeste instellingen op directie-niveau plaatsgevonden. De gebruikers zijn pas in een laat stadium bij het experiment betrokken. Voor hen is het experiment soms erg 'plotseling' van start gegaan. Bovendien had eerder inschakelen van de gebruikers veel problemen en fouten in het programma kunnen voorkomen. Het SJU en de SRJV hebben dit probleem gesignaleerd en besloten om zogenaamde 'gebruikersbijeenkomsten' te organiseren. Er was ook sprake van een 'rommelige' beginfase. De datum waarop men met het RAP-systeem zou gaan werken is een aantal keren uitgesteld. De reden hiervoor was dat een aantal opnemende instanties aangaf nog niet klaar te zijn met de invoering van de gegevens. Bij een aantal instellingen was bovendien nog geen modem geplaatst of was de computerapparatuur nog niet beschikbaar. Uiteindelijk is het systeem gefaseerd ingevoerd: een aantal instellingen is eind november 1993 gestart, de overige instellingen pas half januari 1994. Deze gefaseerde invoer was achteraf geen goede keuze. Een plaatser heeft geen goed overzicht van de open plaatsen als de ene opnemer wel meedoet en de andere (nog) niet.
- 3 Bij de in gebruik name van het RAP-systeem traden technische storingen op. Dat werkte niet motiverend, zeker niet als daardoor enige tijd niet met het RAP-systeem gewerkt kon worden. Bovendien bleek als snel dat de informatie die het RAP-systeem geeft vaak niet up-to-date is. Deze knelpunten, die al werden genoemd in paragraaf 2.3 hebben een storende invloed op het RAP-experiment gehad, zeker ook gezien het feit dat veel betrokkenen weinig ervaring hadden met het werken met computers. De cultuuromslag naar een geautomatiseerd systeem duurt lang.

- 4 Bij andere medewerkers in de deelnemende instellingen was er nauwelijks aandacht voor het RAP-systeem, omdat men het gevoel had er niets aan te hebben of omdat men onvoldoende op de hoogte was van (de mogelijkheden van) het RAP-systeem. Daardoor blijft degene die het RAP-systeem kan bedienen, veelal de administratief medewerker, steken in het invoeren van gegevens en het doorvoeren van wijzigingen. Doordat plaatsers vaak niet zelf het RAP-systeem bedienen, maar dit kunnen overlaten aan de administratieve kracht, is voor hen de druk om met het programma te (leren) werken, weggenomen. Registratie blijkt vaak een sluitpost en wordt veelal overgelaten aan administratief medewerkers. Een check op het gebruik blijft meestal achterwege.
- 5 Het bestaan van andere cliënt-registratiesystemen en reorganisaties en ontwikkelingen op het registratie-vlak, maakt het draagvlak voor invoering van het RAP-systeem klein. Het RAP-systeem wordt gezien als een 'extra' registratiesysteem naast het systeem dat men reeds in gebruik heeft.
- 6 Opnemende instanties hebben niet optimaal gebruik gemaakt van de mogelijkheid om in de beschikbare memo-velden meer informatie over de instelling op te nemen, zoals bijvoorbeeld de gemiddelde wachttijd.
- 7 Niet alle instellingen wilden meedoen aan het experiment. Voor de instellingen voor dagbehandeling was het voordeel van participatie onduidelijk. Het is lastig om alleen op basis van het afgeleide motief - wenselijk voor de regio - de medewerkers te motiveren om deel te nemen. Dit probleem is technisch opgelost door te doen alsof het buitenregionale plaatsingen betreft die door het SJU verwerkt worden.
- 8 De slechte interne communicatie binnen instellingen zorgde ervoor dat de tijdens vergaderingen gemaakte afspraken niet altijd werden doorgegeven aan de overige betrokkenen.
- 9 Het feit dat de organisatie van het experiment niet in handen was van één instelling heeft nadelig gewerkt. Het SJU had een inhoudelijke, organisatorische taak, en de SRJV verzorgde de technische ondersteuning. De SRJV heeft een automatiseringsbedrijf ingehuurd om de software te ontwikkelen en aan te passen. Het SJU is niet tevreden over het functioneren van dit automatiseringsbedrijf: ze kwamen gemaakte afspraken niet na, cultuurproblemen werden weggewimpeld en problemen gebagatelliseerd.
- 10 De frustratie, die bij veel (uitvoerend medewerkers van) instellingen heerst over de landelijke registratie (APM) en over computerprogramma's die daarvoor gebruikt moeten worden, heeft het draagvlak voor het RAP-systeem verkleind.

2.7 Factoren die de invoering van het RAP-systeem hebben bevorderd

De volgende factoren hebben de invoering van het experiment met het RAP-systeem bevorderd:

- De verwachting dat invoering van het RAP-systeem efficiency-winst zou opleveren. De plaatsers kunnen hun jeugdigen heel moeilijk ergens plaatsen. Ze hebben behoefte aan een sneller zicht op de open plaatsen.
- Het jaarthema van 1993 van de jeugdhulpverleningsinstellingen en het samenwerkingsverband sloot goed aan bij het experiment met het RAP-systeem. Het thema was het kwalitatief verbeteren van het plaatsingsproces.
- De positieve houding (met name bij de directie) van de deelnemende instellingen ten opzichte van systematisering en professionalisering en het doorbreken van het informele circuit.

- De geringe kosten die zijn verbonden aan (de invoering van) het RAP-systeem (zo werd het modem door de SRJV tegen een gereduceerd tarief van f 1,- geleverd).
- De goede samenwerking tussen en de begeleiding door het SJU en de SRJV.

Deze factoren hebben een positieve invloed gehad op het daadwerkelijk gebruik van het RAP-systeem:

- De gebruikersgroep-bijeenkomsten, ingesteld om de gebruikers alsnog beter bij het experiment te betrekken, vormden de noodzakelijke aanvulling op de cursusochtend van de SRJV. De gebruikers van het RAP-systeem konden er hun kennis en ervaringen met het systeem uitwisselen. Tevens konden wensen ten aanzien van veranderingen in het RAP-systeem worden besproken.
- Het vrijmaken van een computer, zodat er geen medewerker gestoord behoefde te worden om met het RAP-systeem te werken.
- Eén opnemende instantie vraagt in de brief die bij aanmelding naar de plaatsende instantie wordt gestuurd om het RAP-nummer. Zo is de plaatser minder geneigd het RAP-nummer te vergeten.
- In plaatsende instanties waar het RAP-systeem in handen is gegeven van één persoon, is men tevreden over die beslissing. Het scheelt in opleidingstijd, omdat slechts niet alle medewerkers ermee hoeven te werken en dat slechts zo zelden zouden hoeven te doen dat zij steeds opnieuw ingewerkt moeten worden. Bovendien wordt ook het invoeren en wijzigen van gegevens zo veel consequenter gedaan.
- De goede contacten die het SJU onderhoudt met de instellingen in de regio Utrecht en de facilitaire ondersteuning die een medewerker veelvuldig heeft geboden.

3 Effectevaluatie

3.1 De voordelen van het RAP-systeem

De geïnterviewden van de **opnemende instanties** zeggen tot op heden voor hun instelling geen voordelen te hebben kunnen ontdekken.

Vier van hen merken op dat misschien een voordeel is dat er een open-plaatsen overzicht kan worden verkregen van de diverse instellingen. Daarbij wordt echter de opmerking gemaakt dat die informatie ook via andere kanalen verkregen kan worden.

Een tweetal geïnterviewden vraagt zich af of misschien de wachtlijsten toch minder worden. Verder denkt men dat het RAP-systeem vooral voordelen heeft voor plaatsers.

Evenals de bij de opnemende instanties hebben de geïnterviewden van **plaatsende instanties** tot nu toe ook geen voordelen kunnen ontdekken aan het gebruik van het RAP-systeem. Men geeft aan te geloven dat als de informatie in het RAP-systeem 'up-to-date' zou zijn en alle instellingen mee zouden doen, er zeker voordelen zouden zijn: "als het werkt krijg je een snel en gericht overzicht van de open plaatsen".

Eén plaatser merkt op dat hij door raadpleging van het RAP-systeem wel geattendeerd wordt op alle instellingen die er zijn in de regio. Zijn 'sociale kaart' is groter geworden door gebruik van het RAP-systeem.

Het **samenwerkingsverband** zegt door het RAP-systeem een indicatie te hebben gekregen van het aantal binnen- en buitenregionale aanmeldingen en plaatsingen. Ze zouden meer zicht op wachttijden en wachtlijsten gekregen kunnen hebben als de managementmodule gebruikt had kunnen worden. Het automatiseringsbedrijf heeft deze module echter nog niet gemaakt.

Een afgeleid voordeel van dit experiment is, aldus de geïnterviewde SJU-medewerker, dat hij meer zicht heeft gekregen op de cultuur en interne communicatie van sommige instellingen en dat hij meer zicht heeft gekregen in hoe je een dergelijk experiment moet opstarten.

3.2 De nadelen van het RAP-systeem

Over de nadelen van het RAP-systeem zeggen zowel opnemende als plaatsende instanties:

- Hoe zo'n systeem ook opgezet wordt, contact tussen mensen kan niet vervangen worden door modem-communicatie in codes.
- Zoals het nu is, is het extra werk want het oude systeem blijft ook in gebruik. Het is daardoor geen tijdbesparend systeem.
- Het systeem werkt traag.
- Het probleem van het RAP-systeem is dat het alleen werkt als iedereen meewerkt en blijft meewerken. Men heeft het snel door als de informatie niet 'up-to-date' is en gebruikt het systeem vervolgens niet meer.
- In het RAP-systeem wordt alleen gewerkt met het RAP-nummer en niet de naam van de jeugdige. Die informatie hebben instellingen toch nodig, dus blijft het oude systeem gehandhaafd en wordt het RAP-systeem als extra werk ervaren.
- Voor kleine instellingen is het een nadeel dat ze het RAP-systeem relatief weinig

- hoeven te gebruiken en daardoor niet echt ervaren worden in het gebruik ervan.
- Bij buiten-regionale aanmeldingen en crisisplaatsingen is het RAP-systeem niet bruikbaar.

Specifiek voor opnemende instanties geldt:

- Er gaat veel tijd zitten in het 'up-to-date' houden van het programma, dat is vooral een nadeel omdat er geen voordeel aan zit.
- Als een jeugdige niet meer in het RAP-systeem staat, dan is het onduidelijk wat er is gebeurd: of er is iets fout gegaan of de jeugdige is elders geplaatst. Het is moeilijk om daarachter te komen.

Specifiek voor plaatsende instanties geldt:

- Het RAP-systeem geeft geen informatie over wachttijd bij een aanmelding.
- Bij buiten-regionale aanmeldingen is het onduidelijk wat de grenzen van de regio's zijn en in welke regio een instelling dus ligt.

3.3 De meerwaarde van het RAP-systeem

Afname van het aantal telefoontjes

Een belangrijke indicatie van de meerwaarde van het systeem is dat er minder gebeld wordt door plaatsende instanties omdat zij met het RAP-systeem beschikken over actuele informatie over de plaatsingsmogelijkheden in de regio. Daarom is gevraagd aan de gebruikers of er sinds het experiment minder gebeld wordt. Op deze vraag is door op een na alle geïnterviewden met 'nee' geantwoord.

Bij de plaatsende instanties bellen de maatschappelijk werkers toch nog zelf. Zij maken voor het zoeken naar open plaatsen nog steeds gebruik van het informele circuit omdat dat volgens hen gemakkelijker en sneller gaat dan het raadplegen van het RAP-systeem. Bovendien willen de plaatsende instanties weten of de instelling wel geschikt is voor de aangemelde jeugdige en wat de verwachte wachttijd is. Ook de geïnterviewden van de opnemende instanties geven aan dat er nog steeds gebeld wordt, voor en door hen. Er is namelijk altijd behoefte aan meer concrete informatie over de aangemelde jeugdige.

De opnemende instanties constateren dat de plaatsers die hen bellen in veel gevallen pas achteraf de aanmelding invoeren in het RAP-systeem. De aanmelding is dan al een feit.

Conclusie

De meeste gebruikers zien op dit moment geen meerwaarde. Het RAP-systeem kost veel tijd en het levert weinig voordelen op. Het RAP-systeem wordt niet gebruikt door degenen voor wie en met het doel waarvoor het bedoeld is.

4 Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusie

Op basis van de conclusie die getrokken wordt aan het eind van het vorige hoofdstuk is de verleiding groot om te concluderen het RAP-systeem direct aan de kant te zetten. Aan de andere kant is de mogelijke meerwaarde van een goed functionerend geautomatiseerd, actueel systeem, waarbinnen informatie opgevraagd kan worden over open plaatsen, wachttijden, wachtlijsten en binnen en buitenregionale stromen, de moeite waard om toch nog te trachten een oplossing te vinden. Een dergelijk systeem kan een duidelijke functie hebben in een tijd waar veel aandacht wordt besteed aan systematisering, professionalisering en waar door de directies gestreefd wordt naar het doorbreken van de informele circuits.

4.2 Structurele invoering in de regio Utrecht

Mening respondenten

Op de vraag of het RAP-systeem structureel ingevoerd zou moeten worden in de regio Utrecht antwoordden alle geïnterviewden negatief. Het belangrijkste argument is dat zij de meerwaarde niet zien en dat zij constateren dat het RAP-systeem hen eerder meer tijd kost terwijl het toch door niemand als nuttig wordt ervaren. Zou het RAP-systeem toch ingevoerd worden, dan alléén als de knelpunten en de nadelen van het systeem opgelost zijn, met name waar het de mogelijkheden en de bruikbaarheid betreft en de eis dat alle instellingen eraan mee moeten werken. Anders heeft het volgens de geïnterviewde gebruikers geen zin.

Eventuele kosten

- De kosten voor het SJV worden geschat op f 15.000,- op jaarbasis. In dit bedrag zijn opgenomen: personeelskosten (4 uur per week voor ondersteuning instellingen; wekelijkse uitdraai overzichten; periodieke uitdraai management-overzichten) en overhead-kosten (inclusief modemgebruik).
- Het SRJV schat de kosten voor aanpassing programma, technische ondersteuning op afstand en beheer van het programma f 50.000,- op jaarbasis (8 uur per week).

Conclusie

Wat betreft de regio Utrecht wordt aanbevolen om het systeem stil te zetten, maar om toch nog één ultieme poging te wagen het systeem te herstarten. De reden om te kiezen voor stil zetten is gelegen in het feit dat er te veel vervuiling is opgetreden in het bestand om het nog goed te laten functioneren en dat het systeem op dit moment niet goed gebruikt wordt. Verder is het belangrijk om de mening van de gebruikers serieus te nemen.

In ieder geval is het nodig om de volgende stappen te doorlopen:

- In de eerste plaats dient bekeken te worden of de opnemende instanties bereid zijn om enkele gegevens van de jeugdigen die zij opnemen in het RAP-systeem te blijven vastleggen. Het RAP kan op deze beperkte wijze als een soort elektronisch open plaatsen-bulletin gebruikt worden totdat besloten is om het systeem structureel in te voeren of er helemaal mee te stoppen. Een voordeel van dit beperkte gebruik is dat een eventuele herstart veel soepeler kan verlopen: de benodigde gegevens zitten dan al in het systeem.

- De SRJV dient na te gaan op welke punten het systeem verbeterd kan worden. In ieder geval dient het systeem sneller gemaakt te worden en het opvragen van wachttijden (en eventueel volgnummer) mogelijk gemaakt te worden.
- Het SJU dient een overleg te organiseren met de directies en de gebruikers van het programma om te kijken of een herstart tot de mogelijkheden en de wensen van de betrokken instellingen behoort. De bereidheid om te kijken naar mogelijkheden is, zo blijkt uit de interviews en de besprekingen met de directies, aanwezig. Het SJU en de SRJV dienen dan wel een bijgesteld programma te presenteren. Bij dit overleg dienen ook een vertegenwoordiger van WVC, het SRJV en de onderzoeker aanwezig te zijn. Als tijdens deze bespreking blijkt dat er aarzelingen zijn dan dient definitief gestopt te worden met het RAP-systeem. Wel kan gecheckt worden of er nog voldoende draagvlak is om te kijken of er andere mogelijkheden zijn om op een geautomatiseerde wijze inzicht te krijgen in het aantal open plaatsen.

4.3 Implementatie van het systeem in andere regio's

Mening respondenten

Ook op de vraag of invoering van het RAP-systeem in andere regio's wenselijk is, wordt eensluidend geantwoord: "nee, zoals het nu functioneert niet".

Eventuele kosten

De SRJV schat dat de kosten het eerste jaar op ongeveer f 70.000,- uitkomen (8 uur per week technische instructie door een applicatiebeheerder en 8 advieuren automatisering) voor technische ondersteuning en instructiebijeenkomsten ten aanzien van de technische bediening.

Daarnaast is er nog een taak gelegen ($\pm$ 8 uur per week) in het op gang brengen en gaande houden van een overleg tussen de deelnemende instellingen en het gaande houden van het systeem. Gedurende het Utrechtse experiment heeft een vertegenwoordiger van het samenwerkingsverband deze taak vervuld.

Conclusie

Duidelijk is dat we op basis van de opgedane ervaringen niet aanbevelen om het RAP-systeem in te gaan voeren in alle regio's. Het is wel te overwegen om in een andere regio gebruik makend van de leerervaringen, die zijn opgedaan in het experiment in de regio Utrecht, opnieuw in experimentele zin te onderzoeken of een geautomatiseerd aanmeldingspunt een duidelijke meerwaarde kan hebben. Gekozen dient te worden voor een regio die wat betreft infrastructuur overzichtelijk is, dat wil zeggen een beperkt aantal plaatsers en aanmelders. Bij een overleg waarin wordt besproken of het zinvol is om het RAP-systeem in de regio te introduceren dient kennis genomen te worden van de opgedane ervaringen in de regio Utrecht. Onderstaand zijn de leerervaringen samengevat.

4.4 Lessen

Uit het experiment is een aantal lessen te trekken, die niet alleen gebruikt kunnen worden bij de eventuele invoering van het RAP-systeem in andere regio's, maar ook relevant zijn bij de invoering van andere veranderingen.

- Er dienen technische wijzigingen in het programma aangebracht te worden. Onder andere dient het systeem sneller te gaan draaien en dient de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de wachtlijsten opgenomen te worden. Verder dient de

managementmodule beschikbaar te zijn. Er dient een duidelijke handleiding aanwezig te zijn.

- Het is van belang dat alle instellingen gezamenlijk starten met het gebruik van het RAP-systeem. Een gefaseerde invoering, zoals in dit experiment heeft plaatsgevonden heeft grote nadelen. Doordat het systeem in de periode totdat alle instellingen meedoen niet optimaal werkt (want van niet alle instellingen kan op geautomatiseerde wijze informatie verkregen worden) is de kans groot dat deelnemers, na een aantal teleurstellende ervaringen, snel afhaken.
- Het systeem moet zo goed mogelijk beproefd worden, voordat het 'on-line' gaat. Hoewel de SRJV en het SJU meerdere malen proefgedraaid hebben met het systeem, zaten er nog vele onvolkomenheden in. Het daadwerkelijk gebruik van het systeem wordt gefrustreerd door de technische ongemakken. Het hebben van een of twee negatieve ervaringen in de beginfase is vaak voldoende om iemand voorgoed af te schrikken.

Een dergelijk experiment moet bestaan uit de implementatie van het systeem en niet uit het uittesten van het systeem.

Het is aan te bevelen om een aantal potentiële eindgebruikers (en dan niet alleen ervaren computergebruikers) te betrekken bij het uittesten (voor de invoering) van het systeem. Zij kunnen aangeven op welke manier zij het systeem willen gebruiken en wat onjuist of onduidelijk is.

- Door het SJU wordt gesteld dat tijdens het experiment bleek dat de uitvoerders soms irreële verwachtingen hadden ten aanzien van het programma. Een volgende keer zou voor de start van het experiment de wensen van de gebruikers (directieleden en uitvoerend werkers) geïnventariseerd dienen te worden. Getoetst moet worden of deze wensen door het bestaande programma verwezenlijkt worden of dat er eventuele aanpassingen nodig c.q. mogelijk zijn. Zo blijkt in dit experiment het gebrek aan inzicht in de wachttijden zeer cruciaal te zijn. Indien mogelijk zou dit technisch gerealiseerd moet worden.
- In het verlengde van het vorige punt dient ook bij de start van het experiment geëxpliciteerd te worden wat het werken met een dergelijk systeem dient op te leveren (om het structureel te gaan toepassen). Bij de start van dit experiment zijn als criteria genoemd het gericht kunnen zoeken, het inzicht verkrijgen in de wachtlijst en tijdsbesparing.
- Dit experiment is gestart nadat de directies van de instellingen mondeling hun bereidheid tot deelname hadden uitgesproken. Bij de introductie van het systeem dient niet alleen met directies gesproken te worden, maar ook met het middenkader, systeembeheerders en de administratieve medewerkers. Alleen het commitment van de directies is onvoldoende. Het is van het grootste belang om ook de andere geledingen binnen een instelling te motiveren en serieus in te gaan op hun vragen en opmerkingen. Gedurende het experiment bleek dat de interne communicatie binnen instellingen doorgaans slecht is. Gemaakte afspraken werd niet of heel laat doorgegeven. Dit dient een volgende keer een belangrijk aandachtspunt te zijn.
- Er dient per instelling een computer vrijgemaakt te worden voor het RAP-systeem.
- Het scholen van gebruikers dient als het mogelijk is 'on the spot' te geschieden, dus op de instelling zelf. Dit lijkt in eerste instantie een dure aangelegenheid, maar per saldo levert het wel een besparing op. Binnen dit experiment zijn door de gebruikers niet alle mogelijkheden van het systeem optimaal gebruikt. Hoewel alles wel in een handleiding beschreven staat is het - zeker voor de onervaren computergebruiker - belangrijk om onder begeleiding alle mogelijkheden uit te proberen. Het eerste half jaar na start is het wenselijk om regelmatig een gebruikersoverleg te houden, waarin de ervaringen uitgewisseld en knelpunten besproken kunnen worden. De ervaringen met een dergelijk overleg in dit expe-

riment zijn positief.

- Als een aantal instellingen besluit het geautomatiseerde systeem niet te gaan gebruiken heeft het systeem veel minder waarde. Besloten dient te worden of het dan nog wel zinvol is om het systeem te gaan toepassen.
- Gedurende de invoeringsfase dient zorg gedragen te worden voor het zo snel mogelijk wegwerken van eventueel opgetreden vervuilingen en voor een regeling voor buitenregionale plaatsingen en opnames. In dit experiment heeft het SJU gefungeerd als buitenregionale plaatser en opnemer. Verder dient er iemand te zijn, die tijd kan vrijmaken om het hele invoeringsproces te begeleiden. Dit kan betekenen op bezoek gaan bij instellingen om hun problemen te helpen oplossen, het geven van tips, het doorlopen van het programma op vervuiling of onvolkomenheden, het geven van telefonisch consult en 'last but not least' het motiveren van deelnemers. Bij dit experiment hebben met name een medewerker van het SJU en ook een medewerker van de SRJV deze functie vervuld.
- Bij het automatiseren van de jeugdhulpverlening dient rekening gehouden te worden met de tijdens dit experiment opgedane ervaring dat het informele circuit moeilijk te doorbreken is. Medewerkers hebben het idee dat ze meer kans maken om een jeugdige ergens te plaatsen als ze persoonlijk de situatie toelichten en de noodzaak van opname kunnen benadrukken. In de praktijk zal dit ook vaak zo werken. Regelmatig wordt gebruik gemaakt van persoonlijke contacten. Dit betekent echter niet dat er niet gezocht moet worden naar mogelijkheden om de plaatsingstroom meer objectief te laten verlopen.
Bij de start van een experiment dient aan alle betrokkenen duidelijk gemaakt te worden dat een van de redenen om een dergelijk systeem in te voeren is om het informele circuit op te heffen.

Bijlage: het RAP-systeem

Het begrip 'RAP-systeem Utrecht' is feitelijk een verzamelnaam van computer-systemen, programma's, handleidingen, procedures en handelingen van mensen die allemaal op elkaar moeten aansluiten om tot een goed resultaat te komen.

Redenerend vanuit de instellingen is daarbij het volgende traject uit te beschrijven:

- 1 De instelling heeft een IBM-compatible computer nodig, die gereserveerd is voor het RAP-systeem.
- 2 In deze computer dient door de SRJV een modem te zijn aangebracht met een specifieke beveiliging (geheime code), waardoor via dit modem toegang tot het RAP-systeem wordt verkregen.
- 3 In de computer (op de harde schijf) dient het programma COMMUNIQUÉ te zijn geïnstalleerd, met behulp waarvan de communicatie met het RAP-systeem wordt gevoerd.
- 4 De computer dient op een directe telefoonlijn te zijn aangesloten, liefst niet via een telefooncentrale.
- 5 De betreffende medewerker bij de instelling die met het RAP-systeem wil werken, dient te beschikken over een handleiding van COMMUNIQUÉ incl. instructie bij/door de SRJV te hebben gevolgd. Dit moet bij overname van taken en nieuwe medewerkers telkens worden herhaald. Met modem-instructie wordt bedoeld het volgen van een modem-instructie van 1 dagdeel die in Utrecht door de SRJV is gegeven.
- 6 Wanneer deze gebruiker contact legt met het RAP-systeem (via het modem een telefonisch contact leggen met de SRJV door middel van het programma COMMUNIQUÉ), dan komt hij of zij eerst terecht in het BBS-SRJV. Dit is een Bulletin-Board systeem. Dit systeem presenteert zich aan de gebruiker als een menu-gestuurd programma. Omdat het programma COMMUNIQUÉ op zijn beurt zich ook al als een menugestuurd programma presenteert aan de gebruiker, kan dit verwarring wekken, in die zin dat de gebruiker niet meer weet waar hij/zij ergens 'zit'.
- 7 Een BBS bestaat uit een hoofdcomputer, met daaraan gekoppeld zoveel computers als telefoonlijnen worden open gehouden, in het geval van de SRJV zijn dat er acht. De instelling komt binnen via een van de acht lijnen, en komt bij een van de acht computers terecht waarlangs de communicatie met de hoofdcomputer loopt. Op de hoofdcomputer, een file-server (BBS-server), staat het BBS-programma. Dit programma geeft de mogelijkheid om daartoe geautoriseerde gebruikers toegang te verschaffen tot andere programma's die op de BBS-server zijn geïnstalleerd. Het programma voor het RAP-Utrecht is zo'n programma.
- 8 Via het BBS-menu kan de medewerker toegang vragen/krijgen tot het RAP-programma. Dit programma staat op de harde schijf van het BBS, met bijbehorende data-structuren en beveiligde berichtengebieden voor iedere individuele instelling c.q. gebruiker van het RAP-systeem. Ook dit programma presenteert zich weer als een menu-gestuurd programma aan de gebruiker. De medewerker dient nu vervolgens ook over een handleiding van het RAP-programma te beschikken, om op de juiste wijze te kunnen zoeken, plaatsen of muteren in het systeem. Deze wijzigingen worden op de BBS-server vastgelegd.

Figuur 1: "Schematische voorstelling van RAP-systeem"

