

De sociale pijler van breedbandbeleid, casus Almere

Inhoud:

0. Inleiding	2
1. Almere en breedband	2
2. Deconstructie van het concept 'breedband'	5
3. Breedband als technologische neocratie	9
4. Dragende concepten: sociale kwaliteit	14
4.1 Sociaal-economische uitsluiting, c.q. de digitale kloof	15
Toegang tot computers	15
Voorbij fysieke toegang	16
ict, achterstand en onderwijs	18
4.2 Maatschappelijke participatie	19
De technologie als basis van modern burgerschap	19
Informatie	20
Agenda bepalen	20
Debat	21
Consultatie & beslissen	22
Getemperd optimisme	23
4.3 Sociale netwerken	24
Technologie als grote boosdoener	25
Technologie ook als reddende engel?	26
Nabeschouwing	29
4.4 Zelfredzaamheid	30
5. Besluit	33
5.1 Breedband in de praktijk	33
5.2 De sociale uitdaging	34
5.3 Spanningsvelden	35
6. Referenties	37

0. Inleiding

In het maatschappelijk debat rondom technologie staat breedband hoog op de agenda. Sommigen pleiten voor snelle invoering van die nieuwe infrastructuur, andere argumenteren voor andere prioriteiten. Sommigen zien een grote rol weggelegd voor de (lokale) overheid, anderen willen vooral de markt het initiatief laten nemen. Sommigen verbinden breedband met economische vitaliteit en slagkracht, anderen schrijven het grote effecten op leefbaarheid toe.

Het id-wijk programma van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) heeft zich de afgelopen jaren bezig gehouden met de gevolgen van ICT voor het leven van alledag in wijken, buurten en dorpen. In dat kader zijn diverse id-wijk projecten gelanceerd en ondersteund. Ook de gemeente Almere heeft haar activiteiten inzake breedband in de Staatsliedenwijk als id-wijk aangemeld. Een van de faciliteiten die SEV beschikbaar stelt aan id-wijken is een ‘knipkaart’, waarmee de wijken elders een aantal dagdelen specifieke deskundigheid kunnen inkopen. Op die manier heeft Almere de vraag gesteld naar de mogelijke invulling van de sociale pijler van breedbandbeleid en Jan Steyaert van Fontys Hogescholen gevraagd hierover een denknoot te schrijven.

Deze notitie opent met een korte beschrijving van Almere en het technologiebeleid van Almere. Voor bewoners en beleidsmakers van Almere is dit bekend terrein, voor lezers die minder bekend zijn met de stad geeft het de context aan van wat volgt. In paragraaf 2 ondernemen we een poging om het concept breedband toe te lichten. Het is immers een containerbegrip geworden waar iedereen wat anders onder dreigt te verstaan. Vanuit een eenduidige omschrijving van breedband kijken we vervolgens naar de argumentatie rondom overheidsinterventie inzake breedband. Vervolgens draaien we de oorspronkelijke vraagstelling om, en kijken vanuit verschillende dimensies van sociale kwaliteit naar technologie en de mogelijke ict-gebaseerde interventies. Tenslotte besluiten we met een raamwerk dat gebruikt kan worden om de kritische meerwaarde van breedband voor sociale kwaliteit in beeld te brengen, en een aantal van de spanningen die dat met zich brengt. Daarmee is de oorspronkelijke vraag naar sociale toepassingen van breedband niet beantwoord, maar wel ontdaan van het gevaar op ‘technology push’.

1. Almere en breedband

Almere als stad

Almere is in meerdere opzichten een verrassende stad. Dat heeft natuurlijk alles te maken met de jonge geschiedenis van de stad, die amper dertig jaar omvat. Met het dichtmaken van de zuiderzee in 1930 en het droogleggen van Flevoland (oostelijk deel in 1958, zuidelijk deel in 1968) ontstond de mogelijkheid en het idee een volledig nieuwe stad te bouwen. De bouw van de eerste woningen in Almere Haven startte in 1975 en een jaar later kwamen de eerste bewoners. Dat leidt tot de situatie dat Almere een relatief jonge bevolking heeft.

Sinds die tijd is er een sterke groei geweest van het aantal inwoners. Almere is nu de negende grootste stad in Nederland met ongeveer 160.000 inwoners, en de vooruitzichten zijn dat dit in 2010 er ongeveer 215.000 zijn en Almere de vijfde grootste stad wordt. Recent is B&W de dialoog aangegaan met de bevolking over de stadsvisie voor 2030, met een vooruitzicht op 400.000 inwoners.

Door die jonge geschiedenis is er in Almere, anders dan vrijwel alle bestaande steden, nog nauwelijks sprake van een organisch en historische gegroeide situatie, maar van een sterk op stedenbouwkundige inzichten geplande en gebouwde stad. Waar bewoners elders van dromen (stevige uitbouw van fietsroutes doorheen de stad, vrije banen voor openbaar vervoer, dorpskarakter binnen de stad, binnenkant van bouwblok als gemeenschappelijke tuin, ...) vormt in Almere de kern van de uitbouw van de fysieke infrastructuur. Meteen wordt daar aangetoond dat de kwaliteit van een idee en de helderheid van beoogde effecten niet rechtlijnig gelijk is aan het ook in de realiteit ontstaan van die effecten.

De sterke groei van het aantal bewoners van Almere loopt niet parallel met de groei van de tewerkstelling in de stad. Daardoor is er een relatieve schaarste aan lokale tewerkstelling. Bovendien oefent het nabij gelegen Amsterdam een enorme aantrekkingskracht uit inzake tewerkstelling, (hoger) onderwijs en recreatie. Dit levert Almere het imago op van forenzenstad, met alle associaties die daarbij horen.

Almere en technologie

In de lente van 2000 beleefde het geloof in de helende werking van technologie zowat zijn hoogtepunt. De technologiebeurzen beleefden hun hoogdagen en voor innovatie was bergen geld beschikbaar. Een van de landelijke stimuleringsregels was 'Kenniswijk', een initiatief van de rijksoverheid om in Nederland op één plek een voldoende groep gebruikers van technologie van de toekomst te voorzien, om de dynamiek omtrent die nieuwe technologie goed in beeld te krijgen en zodanig publiek en commercieel beleid daarop te kunnen afstemmen. Kenniswijk moest dus de 'consumentenmarkt van de toekomst' in beeld brengen. Almere was één van de gemeenten die een projectplan voor Kenniswijk indiende. Ondanks het feit dat dit initiatief in de zomer van 2000 aan de tandem Eindhoven-Helmond werd toegekend, is Almere wel met de projectplannen aan de slag gegaan, en is daaruit het Platform Almere I-CiTy, dat zich hoofdzakelijk richt op het middels ict aantrekkelijk maken van Almere als vestigingsplaats voor bedrijven en instellingen. Daarnaast kent Almere sinds kort het initiatief 'Almere kennisstad'. De doelstelling hiervan is sturing te geven aan ict-projecten op het terrein van wonen, werken, leren en welzijn. Het zijn met name de sociaal-maatschappelijk toepassingen die de interesse wegdragen.

Enkele voorbeelden van projecten zijn:

- e-BOAT: de ongeveer vijftig basisscholen in Almere worden voorzien van netwerkcomputers en leerkrachten worden getraind en begeleid in onderwijskundige toepassingen van internet. Met dit project wil Almere niet alleen een voorsprong nemen op landelijke ontwikkelingen, maar vooral het technisch beheer van de netwerken, dat elders voor de nodige problemen zorgt, buiten het onderwijs houden. Dat technisch beheer is immers slechts een drempel tot pedagogisch gebruik van ict.
- Digi-bus: de bibliotheek van Almere richtte in 2002 een bus in als leslokaal en voorziet daarmee op diverse plekken en bij diverse gelegenheden media-educatie. Bewoners van Almere kunnen er kennis maken met de informatiesnelweg en er de nodige vaardigheden opdoen. Bij de afronding van het project, 1 juli 2003, hebben ruim 4.000 personen aan de activiteiten deelgenomen.
- ICT tussen de Vaarten: in de wijk "Tussen de Vaarten-Zuid" heeft Woningstichting WVA woningen, een brede school en een woon-, zorg- en welzijnscentrum ontwikkelt. Vanuit dit centrum worden diensten aangeboden voor zorg en welzijn voor onder andere senioren en mensen met een handicap. Zij kunnen hierdoor langer en met meer kwaliteit zelfstandig blijven wonen.

Almere en breedband

In Almere ligt niet alleen een ambitie om economische en sociale toepassingen te ontwikkelen, maar ook om de basisinfrastructuur van de nieuwe informatiesamenleving stevig uit te bouwen. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de aanleg van een glasvezelnetwerk hoog op de agenda staat van de lokale overheid en bedrijven. Dat leidde 15 mei 2002 al tot een intentieverklaring tussen een aantal betrokken partijen. De verwachting was toen dat in het najaar 2002 gestart zou kunnen worden met de aanleg van de infrastructuur voor inwoners en bedrijven van de Staatsliedenbuurt en omgeving. Het aanbod aan diensten zou tv-on-demand, telewerken en tele-vergaderen omvatten.

Zo'n vaart heeft het echter niet gelopen. In 2002 is vooral gewerkt aan het business-model en de financiering van een dergelijke infrastructuur en de voorbereiding van de werken. Bovendien stond in het najaar van 2003 groot onderhoud van de publieke ruimte op de agenda. Het nieuwe plan is in juni 2003 door de gemeenteraad goedgekeurd en bekend gemaakt onder de naam Almere Fiber city. De plannen voorzien ditmaal in de aanleg van glasvezelkabels naar iedere woning of appartementencomplex in de wijken Staatsliedenwijk en Noorderplassen en naar alle bedrijfsgebouwen op de bedrijventerreinen Randstad en Markerkant. Het gaat om 1800 woningen en 450 bedrijven, inclusief het stadhuis, de bibliotheek en de politie. De werken starten in september 2003 en de verwachting is dat in oktober 2003 de eerste gebruikers een abonnement kunnen nemen. Het aanbod aan diensten wijzigt zich niet fundamenteel en wordt nu omschreven als 'nieuwe telefoniediensten, supersnel internetten en levering van een pakket Radio-TV zenders'.

2. Deconstructie van het concept ‘breedband’

‘With over 50 million subscribers in the OECD, broadband access is key for economic growth and development’, ‘Nederlanders meer online door breedband’ en ‘we moeten nu investeren in nieuwe infrastructuur om straks breedband te kunnen aanbieden’ zijn maar twee herkenbare recente uitspraken uit het nieuws over breedband. Tussen beide zit een vreemde spanning, want hoe kan een significant deel van de bevolking breedband gebruiken als er anderzijds de claim ligt dat de infrastructuur er nog lang niet is?

De spanning wordt helemaal veroorzaakt door de bandbreedte die op het begrip ‘broadband’ zit. Sommigen noemen internet-verbindingen breedband als die meer capaciteit aankunnen dan de vorige generatie internetverbindingen (de zg. ‘narrowband’). Zo omschrijft de Federal Communications Commission (FCC) breedband als “a new generation of high-speed transmission services, which allows users to access the Internet and Internet-related services at significantly higher speeds than traditional dial-up modems”. Binnen die definitie vallen de huidige generatie verbindingen via ADSL en kabelmodem.

Anderen leggen een ondergrens vast, waaraan de capaciteit van de verbinding dan minimaal moet voldoen om voor het label ‘breedband’ in aanmerking te komen. Zo spreekt het onderzoeksbureau Jupiter Communications van breedband bij minimaal 256K capaciteit. De OESO omschrijft breedband als een verbinding met “a downstream connection exceeding 256 Kbps and an upstream connection of at least 64 Kbps” (OECD, 2001, p. 6)

Weer andere lachen dergelijke omschrijvingen weg en leggen de grens bij minimaal 10 Mb capaciteit. Daarbij wordt er telkens ook op gewezen dat die capaciteit beschikbaar moet zijn zowel in het gegevensverkeer naar de gebruiker (downloading, down-stream) als van de gebruiker (uploading, up-stream). De gebruiker kan daardoor niet alleen zware toepassingen ophalen (zoals films), maar ook zijn eigen materiaal aan andere gebruikers aanbieden.

Temidden van een haast Babylonische spraakverwarring, is het handig onderscheid te maken, zoals o.a. de breedbandnotitie van Eindhoven doet, tussen:

- *smalband*: verbindingen met snelheden die lager liggen dan 128Kb. Dit zijn de inbelverbindingen via telefoon of ISDN
- *middelband* of narrowband: verbindingen met snelheden hoger dan 128Kb maar lager dan 10Mb. Dit zijn de verbindingen via ADSL of kabel. In tegenstelling tot smallband bieden ze meer capaciteit, maar ook het ‘altijd aan’ karakter en de mogelijkheid tegelijk van telefoon en internet gebruik te maken
- *broadband*: verbindingen met snelheden hoger dan 10Mb. Dit zijn de nog experimentele verbindingen via glasvezel of anderszins. In vergelijking met middelband is hier meestal ook sprake van symmetrie.

In de verdere tekst zal deze indeling gehanteerd worden. De term breedband verwijst dan alleen naar verbindingen met een capaciteit van 10Mb.

Ten aanzien van de techniek waarover de capaciteit van internet-verbinding aangeboden wordt, zijn er veel varianten mogelijk. De ‘oude’ *inbel-verbinding* via de gewone telefoonlijn heeft als voordeel dat het in heel het land beschikbaar is maar als nadeel dat het slechts een relatief trage verbinding tot stand kan brengen en dat elke minuut verbinding kosten met zich brengt. Dat verklaart meteen een deel van de populariteit van *altijd-aan verbindingen*, zoals via ADSL of kabelmodem. Daarbij zijn niet alleen hogere snelheden mogelijk, maar is sprake van een vaste abonnementsprijs per maand. Er is meestal ook sprake van een maximale hoeveelheid dataverkeer met mogelijkheden tot uitbreiding. Alleen zware gebruikers die bv.

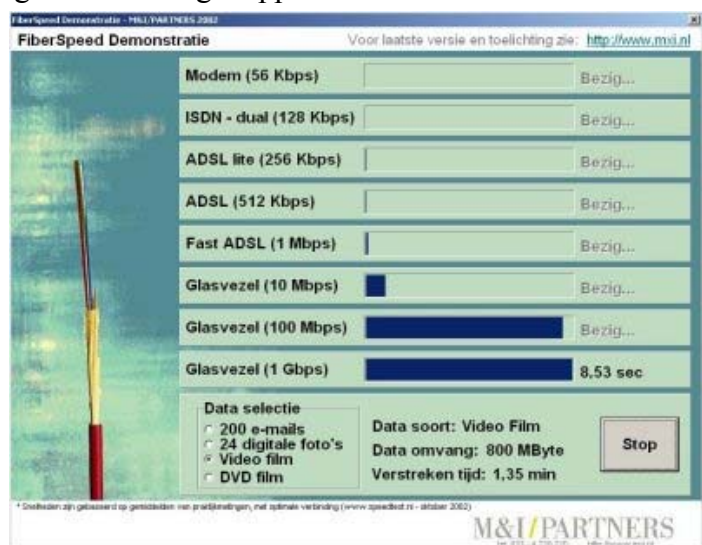
continue muziekbestanden ophalen of dagelijks internet-radio spelen, krijgen te maken met de bovengrens van het basispakket dataverkeer.

De DSL en kabelmodemverbindingen krijgen op twee terreinen concurrentie. Enerzijds is de ontwikkeling naar *draadloze verbindingen* (wireless of wifi). De meerwaarde daarvan ligt niet zozeer in hogere snelheid maar in flexibiliteit van gebruik. Een draadloos netwerk thuis of kantoor geeft de gebruiker laat toe op diverse plekken te werken (bureau, vergader- of collegezaal, tuin, hangend in de sofa, ...). Een steeds toenemend aanbod van draadloze toegang op semi-publieke plekken vergroot die flexibiliteit. Tot de verbeelding sprekende voorbeelden zijn de stranden van Bloemendaal en Brighthon, waar zomer 2003 een draadloze internet-verbinding aanwezig was. Praktischere voorbeelden omvatten luchthavens, stations, gemeentehuizen, MacDonalds, Starbucks, ... De Verenigde Naties lieten zich eind juni 2003 door dergelijke voorbeelden verleiden tot de uitspraak dat draadloze internet-toegang een belangrijk instrument kan zijn om ontwikkelingslanden uit de armoede te halen.

De tweede concurrerende ontwikkeling voor DSL en kabelmodemverbindingen is te vinden in het 'doortrekken' van *glasvezel* tot bij de eindgebruiker, de zg. 'fibre to the home' verbindingen. De meerwaarde daarvan ligt niet in flexibiliteit maar in significante hogere snelheden, die beginnen bij 10 Mb.

In al deze definities gaat het om de capaciteit van de verbinding tussen een gebruiker (huishouden, organisatie) en de dichtstbijzijnde communicatiecentrale van de telefoonmaatschappij of de netwerkbeheerder. Die capaciteit kan gewaarborgd zijn voor de specifieke gebruiker (zoals bij DSL) of beschikbaar zijn voor alle gebruikers in dezelfde buurt (zoals bij kabel). Tussen communicatiecentrales onderling liggen andere verbindingen met significant grotere capaciteiten, uitgedrukt in gigabites (1.000 Mb) of terrabytes (1 miljoen Mb). Toch kan op piekmomenten ook daar een vertraging oplopen, of in de verbinding tussen een communicatiecentrale en de uiteindelijke aanbieder van 'content', zodat de gebruiker wel een krachtige verbinding heeft met zijn centrale, maar er verderop vertraging ontstaat. Het is dus niet alleen zaak om de gebruiker krachtigere verbindingen te bezorgen, maar ook de verbindingen vanuit 'content'-aanbieders met gelijke snelheid te vergroten. De zwakte schakel tussen een gebruiker en de computer waarop de gebruikte toepassing staat, bepaalt de gehele snelheid van de verbinding.

Bij dit 'slagveld van verbindingen' horen nog twee observaties. Vooreerst is in een verbinding tussen een aanbieder van digitale 'content' en een gebruiker altijd sprake van verschillende soorten verbindingen, die tot een ketting aan elkaar gekoppeld worden. De aanbieder zal misschien een glasvezelverbinding hebben tot aan de communicatiecentrale, van daaruit zal glasvezel liggen tot aan de communicatiecentrale van de verblijfplaats van de gebruiker, waarna het dataverkeer misschien verder gaat over een DSL verbinding om in de woning van de gebruiker via Wifi de laatste meters af te leggen. De gevolgen van oplopende snelheid van internet-verbindingen over individuele trajecten uit deze ketting worden duidelijk in beeld gebracht door het programma fiberspeed van M&I



partners (www.mxi.nl/fiberspeed/). Het ophalen van een videofilm neemt bij een glasvezelverbinding van 10 Mb slechts 14 minuten in beslag, terwijl een lage ADSL verbinding meer dan 9 uur nodig heeft.

De tweede observatie betreft de ontwikkeling van steeds nieuwe vormen van verbinding. Op de tekentafel waar ooit ADSL ontstaan is, wordt nu gewerkt aan symmetrische DSL verbindingen (SDSL of Symmetric DSL) die hogere snelheden van en naar gebruikers mogelijk maken, en van High-data-rate DSL (HDSL) en Very-High-data-rate DSL (VDSL) om hogere snelheden te halen. De huidige verbindingen via kabel zouden ook veel sneller kunnen via de zogenaamde ethernet-to-the-home technologie, zoals Essent begin september 2003 bekend maakt. Vanuit de hoek van mobiele telefonie wordt middels het aanbieden van draadloos toegang tot breedbandig internet gezocht naar implementatie en commercialisering van de duur betaalde 3G/UMTS licenties. Ook nieuwe data-compressietechnieken maken het mogelijk over bestaande infrastructuur hogere snelheden te realiseren. Het voordeel daarvan is dat het bestaande netwerk van telefoonkabels telecom-bedrijven economisch winst oplevert, eerder dan nieuwe investeringen in de glasvezel te vereisen.

Het resultaat van deze ontwikkelingen is dat gebruikers de keuzen hebben tussen meerdere aanbieders van vergelijkbare infrastructuur, en dat in sommige wijken een ware veldslag voor aanwezigheid/afwezigheid uitgevochten wordt. Een recent voorbeeld daarvan is de nieuwbouwwijk Nieuwland in Amersfoort, waar DSL, kabel en wireless door verschillende bedrijven al dan niet aangeboden wordt (van der Schaaf, 2003). Voor initiatieven die investeren in innovatieve infrastructuur schuilt in deze ontwikkelingen het gevaar op 'de wet van de remmende voorsprong', door te snel te investeren in te snel irrelevant geworden infrastructuur. Wat op een bepaald ogenblik veelbelovende technologie lijkt te zijn, kan vrij snel en onverwachts waardeloos worden door de opkomst van alternatieven die technologisch, functioneel of economisch aantrekkelijker zijn: "Our experience over the last two decades in the development of markets for personal computers, video games and Internet access has repeatedly shown that what is considered fast today may be considered slow in six months' or one year's time, as a result of synergistic changes in technology, applications and user requirements. In our view, there is every reason to think that broadband will follow the same path." (National Broadband Task Force, 2001).

De precieze technologie waarover burgers een internetverbinding krijgen, is wellicht voor ingenieurs boeiend, maar voor andere (beleids)domeinen minder relevant. De belangrijke bouwstenen van innovatie zitten niet zozeer in de drager van de data, dan wel in de nieuwe functionaliteit die geboden wordt. Van potentieel belang zijn daarbij:

- de *capaciteit* van de verbinding: gaat het om een 56K, 256K, 2Mb, 10Mb of meer.
- de *symmetrie* van de verbinding: is er grote capaciteit zowel naar de gebruiker als van de gebruiker naar anderen? Krijgen burgers de kans om zich ook als communicerende burger op te stellen, of geeft de technologie hen voornamelijk de mogelijkheid tot informatie-consumerend gedrag?
- de *beschikbaarheid van de verbinding, in tijd*: gaat het om een altijd-aan verbinding zonder variabele kosten of gaat bij elke verbindingssessie ook de meter lopen?
- de *beschikbaarheid van de verbinding, in plaats*: gaat het om een technologie die overal beschikbaar is of gemaakt kan worden en welke investeringen zijn nodig bij opschaling? Zijn op eenvoudige wijze en binnen aantrekkelijke financiële kaders ook gebieden op grotere afstand van een telefooncentrale of sociale achterstandswijken aan te sluiten?

Innovatie op bovenstaande aspecten van internet-verbindingen bepalen wat in termen van gebruik technisch mogelijk is. Ze vormen daarmee een noodzakelijke maar geen voldoende

voorwaarde voor innovatief gebruik en toepassingen met een sociaal dividend. Het is daarom belangrijk vooral te kijken naar welke diensten, welk gebruik ontstaat of mogelijk wordt als specifieke combinaties van deze innovaties beschikbaar komen.

Vanuit die vaststelling is het handig om de analyse om te draaien, en niet te redeneren welke diensten zinvol kunnen ontwikkeld worden gegeven een bepaalde technische infrastructuur, maar welke diensten denkbaar zijn en welke infrastructuur er bij nodig zou zijn. De Canadese organisatie Planned Approach heeft deze oefening eerder gemaakt, en komt daarbij tot volgende resultaten (x, 2000):

Toepassing	Minimale capaciteit	Ideale capaciteit
Teleworking	110 kb	1.5 - 7 Mb
Videoconferencing	110 kb	800 kb
E-Learning	110 kb	1.5 - 7 Mb
Telemedicine	110 kb	1.5 - 7 Mb
Video Telephony	70 kb	200 kb
Near Video on Demand	1 Mb	1.5 - 7 Mb
Movies on Demand	1 Mb	1.5 - 7 Mb
Audio on Demand	110 kb	700 kb
Telegaming	40 kb	600 kb
Home Shopping	40 kb	1.5 - 7 Mb
Electronic Banking	40 kb	400 kb
Electronic Newspapers	40 kb	2 Mb
Digital Television	1 Mb	7 Mb

Er is veel discussie mogelijk over deze cijfers en inschattingen. Want wat is het verschil tussen videoconferentie en videotelefonie? En tele-gaming zou best wel eens boeiender kunnen worden als er veel beeldmateriaal in zit, en dus meer capaciteit krijgt dan de toegewezen 600 Kb. Ook op een begrip als tele-working zit veel bandbreedte: ben ik al tevreden als ik op verplaatsing mail kan ontvangen en een paar websites kan bezoeken, of wil ik continue on-line zijn om gebruik te maken van bv. instant messaging, of wil ik grote capaciteit ter beschikking hebben om een webcam te kunnen gebruiken?

Toch zitten er in dit overzicht een aantal belangrijke rode draden. Zo is opvallend dat alle toepassingen een minimale capaciteit hebben die ruim binnen de huidige commercieel beschikbare technologie beschikbaar is en dat zelfs de maximumcapaciteit op korte termijn door de eerder geschetste ontwikkelingen haalbaar wordt op de bestaande infrastructuur. In tweede instantie valt op dat alleen toepassingen met beelden (videotelefonie, video on demand, ...) een ideale capaciteit hebben die hoger ligt dan wat nu beschikbaar is. Vanzelfsprekend zijn kleine korte videofragmenten of videotelefonie over webcams al haalbaar, maar deze beelden worden om bandbreedte te sparen in grootte teruggebracht tot het formaat van bewegende postzegels. Voor een kijkcomfort dat vergelijkbaar is met televisie, video's of DVD-films is inderdaad een beduidend krachtigere internetverbinding nodig dan nu op de consumentenmarkt beschikbaar is.

3. Breedband als technologische neocratie

Het enthousiasme voor breedband is groot, maar van vrij recente datum. Op het hoogtepunt van de technologiebeurs, in 1999 en 2000, lanceerden diverse bedrijven grootse plannen om Nederlandse huishoudens aan te sluiten op 'hoogwaardige breedbandverbindingen', met ongekende mogelijkheden. Zo gaat het Zweedse bedrijf Bredband een akkoord aan met woningcorporaties uit de Randstad en eentje uit Almere om in snel tempo woningen aan te sluiten op verbindingen met 'minimaal 10 Mb'. De overheid adopteert het idee om in een 'Kenniswijk' te experimenteren met breedband en schrijft een wedstrijd uit onder de G30, waarna het project zomer 2000 toegewezen wordt aan de tandem Eindhoven-Helmond.

Net als de eerste woningen daadwerkelijk aangesloten worden op glasvezel (60 in Osdorp, een paar honderd in Eindhoven, en enkele studentenflats), keert het tij. De beurzen stuiken in elkaar, investeringsgeld wordt schaars en de internationale markten verliezen vertrouwen, zeker na de aanslagen van 11 september. De met veel poeha aangekondigde plannen van Bredband worden abrupt stopgezet in oktober 2001. Ook het aansluiten van woningen in Kenniswijk loopt ondanks overheidssubsidies sterke vertraging op.

Terwijl vanuit de markt een dalende interesse overheerst voor de aanleg van glasvezel tot bij de consument, neemt de overheid die gaandeweg over. In interdepartementale plannen zoals 'Nationaal Actieplan Electronische Snelwegen' van 1995 en de 'Digitale Delta' uit juni 1999 komt de term 'breedband' nog niet voor. In het advies van de Raad voor Verkeer en Waterstaat over de betekenis van informatie- en communicatietechnologie van september 1999 wordt voor het eerst melding gemaakt van breedband, en meteen met sterk enthousiasme. Na omschrijving van de in Nederland gegroeide ambitie om een ict-ondersteunde netwerkeconomie te worden, komt de raad tot de vaststelling: "Daarom is een kwaliteitssprong vereist in de vorm van een nieuwe technologie: breedband. Via een breedbandnet kan vijftig tot honderd maal zoveel informatie worden verstuurd als via een telefoonlijn. Een heel spectrum aan nieuwe diensten komt daarmee binnen bereik. Door 'live' beeldcontact gaat elektronische communicatie bijvoorbeeld veel meer lijken op een echte, fysieke ontmoeting." (Raad voor verkeer en waterstaat, 1999). De raad omschrijft breedband als verbindingen vanaf 2Mb, omdat dan beeldtoepassingen mogelijk worden.

Dergelijk enthousiasme krijgt een navolging in het rapport van de commissie Cerfontaine, die op vraag van Minister van Boxtel de mogelijkheden van ict voor de grote steden inventariseert. Zij schrijven "het functioneren van de informatiesamenleving staat of valt met een breedbandinfrastructuur." (Commissie Cerfontaine, 2000, p. 50) en "de Commissie benadrukt de enorme potentie die breedband voor steden en haar bewoners heeft. Aansluiting van alle burgers op een digitale infrastructuur is daarom noodzakelijk." (Commissie Cerfontaine, 2000, p. 20). Op basis van dit advies en het gelijktijdig gepubliceerde advies van de RMO (Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 2000), neemt het kabinet een standpunt in over sociale kwaliteit en ict (oktober 2000). Het daarbij ontwikkelde actieprogramma voorziet naast de oprichting van digitale broedplaatsen en een kenniscentrum (www.sqm.nl) ook in de stimulering van gemeentelijke breedbandproeven. Daarmee wordt de eerder door EZ gelanceerde breedbandproeven uitgebreid en wordt de aandacht gevestigd op invoering van deze infrastructuur in achterstandswijken. In december 2001 wordt dan door het kabinet de expertgroep Breedband ingesteld, onder leiding van Wim de Ridder. Deze groep werd gevraagd na te denken over gemeenschappelijke uitgangspunten en praktische ontwikkelingsmodellen voor breedband in Nederland.

Dergelijke belangstelling blijft niet beperkt tot de rijksoverheid maar 'daalt in' en verschillende gemeenten ontvouwen dan ook een lokaal breedbandbeleid. Recente

voorbeelden daarvan zijn naast het eerder genoemde Almere fiber city de gemeente Amsterdam (Commissie Andriessen, 2003) en Eindhoven (College B&W Eindhoven, 2003).

Aan de hand van deze documenten kan een reconstructie van de achterliggende beleidstheorie opgesteld worden. Daarmee wordt de argumentatie voor de door overheid en/of markt in te voeren ‘verglazing’ van Nederland teruggevoerd tot een beperkte set van assumpties en oorzaak-gevolg relaties.

Een eerste argument uit die beleidstheorie is terug te voeren naar een veronderstelde relatie tussen (de aanleg van) breedband en *economische groei*. Zo schrijft de eerder aangehaalde RVW: “Snelle aanleg van een breedbandnet zal leiden tot een enorme creativiteitsimpuls, en daardoor een belangrijke economische prikkel vormen.” (Raad voor verkeer en waterstaat, 1999). De breedband-notitie van de gemeente Amsterdam legt eenzelfde relatie: “Breedbandcommunicatie ... zal naar verwachting leiden tot een forse economische impuls en verbetering van de economische concurrentiepositie voor de stad Amsterdam” (Commissie Andriessen, 2003). Eindhoven verwacht eenzelfde krachtige relatie tussen de aanwezigheid van hoogwaardige breedband en economische groei: “Het aanwezig zijn van een goede communicatie-infrastructuur verstevigt de aantrekkelijkheid van stad als vestigingsplaats voor bedrijven, woonplaats voor burgers en studieplaats voor studenten. Het is een majeure impuls voor de ontwikkeling van de stedelijke en regionale kenniseconomie, aangezien verwacht mag worden dat met name technologische bedrijvigheid gestimuleerd wordt. Tevens kan verwacht worden dat het aantrekken van hoogwaardige werkgelegenheid ook een positieve uitstraling heeft naar de werkgelegenheid in de dienstensector, horeca en MKB.” (College B&W Eindhoven, 2003)

Het is minder duidelijk of die economische groei het resultaat is van de aanwezigheid van breedband, of er eerder sprake is van afwezigheid van die groei bij afwezigheid van breedband: “Laten we dit momentum lopen, dan dreigt een blijvende achterstand doordat bedrijven zich elders vestigen. Speerpunt is de nieuwe breedbandtechnologie, gekoppeld aan nieuwe gebruiksmogelijkheden voor bedrijven en burgers.” (Raad voor verkeer en waterstaat, 1999). Die nuancering is natuurlijk wel belangrijk, want in het eerste geval kan je rustig afwachten met investeren tot er door experimenten elders op de wereld sprake is van ‘proven technology’.

In de ‘sliptstream’ van het economische argument wordt een relatie gelegd tussen de aanwezigheid van breedband-infrastructuur en versterking van de leefbaarheid of sociale kwaliteit. Men schuift op die manier een sociaal argument naar voor om de overheidsinvestering te verantwoorden: “Daarnaast kan aansluiting van alle burgers in de stad op een hoogwaardige infrastructuur kan in belangrijke mate bijdragen aan het verhogen en verbeteren van de sociale cohesie, participatie en leefbaarheid. Tevens kan hiermee digitale tweedeling voorkomen worden.” (College B&W Eindhoven, 2003). Dat sociale argument krijgt eenzelfde of soms groter gewicht dan het economisch argument: “In ons land onderkennen de rijksoverheid, gemeenten en de partijen uit de markt het belang van goede breedbandvoorzieningen voor de samenleving, niet alleen economisch maar vooral ook sociaal-maatschappelijk.” (Expertgroep breedband, 2002)

Tenslotte wordt een derde argument uit de beleidstheorie rondom breedband gesitueerd in het *mobilitetsvraagstuk*. Een verschuiving van fysieke naar virtuele mobiliteit, bijvoorbeeld door tele-werk, zorgt voor minder verkeer: “Door geavanceerde ICT-toepassingen kunnen allerlei tele-activiteiten veel aantrekkelijker worden zodat fysieke verplaatsingen worden vervangen door virtuele mobiliteit.” (Raad voor verkeer en waterstaat, 1999) en “Het feit dat deze technologie beschikbaar is en veel gebruikt gaat worden, zal grote gevolgen hebben op zowel

de mobiliteitspatronen van de mensen als de wijze waarop bepaalde vestigingsplaatsmotieven zullen werken bij zowel bedrijven als particulieren. Als men deze ontwikkeling goed doordenkt, ligt hierin de veel gezochte en tot dusver niet gevonden oplossing voor de grote congesties in de vervoerstromen in Nederland opgesloten.” (de Hond, 2002).

Het reduceren van een publiek debat tot de achterliggende beleidstheorie heeft altijd iets ontluisterend, ongeacht het thema of de plaats van dat debat. Ontdaan van bolle retoriek en het charisma van de woordvoerders blijft enkel de fundering van het argument over, de pijlers waarop standpunten gebouwd zijn. In het breedband-debat blijkt dat fundamenteel te bestaan uit drie argumenten, t.w. een economische groei, meer sociale kwaliteit en minder fysieke verplaatsingen. Helaas moet geconstateerd worden dat deze argumenten talloze malen herhaald worden, maar weinig diepgang krijgen. Hoe dan precies een glasvezelnetwerk zal bijdragen aan bv. leefbaarheid in de wijk, wordt niet uitgewerkt. Hoe supersnel internet zal leiden tot economische groei, wordt niet uitgewerkt. Daardoor blijven de gehanteerde argumenten meer een ‘akte van geloof’ dan overtuigend.

Ook in andere Westerse landen staat breedband op de agenda van overheid en markt en ook daar maken deze argumenten het fundamenteel van het debat uit. Citaten laten zich dan ook bijna letterlijk vertalen. Reed Hundt, oud voorzitter van de machtige Amerikaanse Federal Communications Commission, vergelijkt de aanleg van breedband met die van wegen: “A serious national broadband policy -- designed to bring 10 to 100 megabits of information per second to every home -- would be as crucial an economic-development and infrastructure tool as the roads of the previous century” (the Mercury News, 9 juli 2003). Elders omschrijft een recente Amerikaanse studie het argument van de economische groei als: “The total labor effect of building and using a broadband network would total over 1.2 million new and permanent jobs. This would be an enormous boost to the current economy.” (Pociask, 2002)

Het ontleden van de vele beleid- en adviesnota’s over breedband geeft niet alleen aanleiding tot vergelijkingen in de ruimte, met andere Westerse landen, maar ook in de tijd. Er is immers sprake van een sterk *Déjà Vu effect*. Bij de introductie van de telefoon, de radio, de televisie, ... werden dezelfde argumenten gebruikt, werd een vergelijkbare beleidstheorie gehanteerd, die te omschrijven is als *neocratie*, een geloof in het nieuwe. Neocratie wordt door woordenboeken omschreven als “Government by new or inexperienced hands; upstart rule; raw or untried officials” (www.brainydictionary.com). Zo ook bij technologie. Telkens wordt een blik van de nieuwste innovaties open getrokken en worden alle eerder aan vorige innovaties toegeschreven maatschappelijke zinvolle effecten daaraan toegeschreven.

Het debat rondom de invoering van dergelijke innovaties vertoont grote overeenkomsten, al was het maar omdat het telkens gaat om een nieuwe infrastructuur die op zoek is naar een legitimatie voor overheidsinvesteringen. Als we pleidooien voor infrastructurele werken van toen (radio, telefoon, televisie, ...) en nu (breedband, maar ook i-mode, Bluetooth, 3G, ...) vergelijken, vallen de sterke gelijkenissen op. Zo is er telkens sprake van een laatste investering die gedaan moet worden, van een infrastructuur die ‘uitgerold’ moet worden en dan allerlei nieuwe activiteiten plots mogelijk maakt of bestaande activiteiten veel efficiënter en effectiever maakt. Daarbij is er minder aandacht voor de situatie dat die infrastructuur een noodzakelijke voorwaarde is voor die effecten, maar geen voldoende. Naast budget voor infrastructuur is er ook budget nodig voor diensten. Er is ook zelden aandacht voor de ‘verschouddatum’ van de nieuwe investering. Dat de nieuwe technologie op (korte) termijn misschien overtroffen wordt door vooralsnog onbekende innovaties, verkleint immers de tijd waarin ‘return of investment’ gehaald moet worden. Zo waren de investeringen in de telegraaf nog in volle gang toen de telefoon als opvolger al gelanceerd werd.

Een andere gelijkenis is te vinden in het revolutionaire karakter van de voorgestelde innovatie in infrastructuur. Het gaat niet om een kleine winst, nee, het gaat om een totaal andere manier van werken, van produceren, van consumeren, van leven. Amsterdam hanteert de term 'doorbraaktechnologie' om aan te geven dat breedband een multiplier-effect heeft op andere terreinen.

Telkens is er ook sprake van een zoektocht naar toepassingen om te illustreren wat de infrastructuur mogelijk maakt en daarmee de ontwikkeling ervan te legitimeren. Een innovatie staat of valt met een zogenaamde killer-ap, of 'killer application', een dienst die het gebruik van een nieuwe dienst populariseert. Bij de recente innovaties blijkt dat regelmatig om een dienst te gaan die uit een volledig onverwachte hoek komt, vaak gelanceerd door burgers eerder dan bedrijven. Zo ontstonden sms-berichten als killer-ap voor mobiele telefoons (terwijl het oorspronkelijk alleen bedoeld was voor de technici van telefooncentrales), en zo ontstond Napster en KaZaA als killer-ap voor altijd-aan internet verbindingen.

Tenslotte delen al deze pleidooien voor innovatieve infrastructuur het gebruik van gunstige sociale effecten als legitimatie voor overheidsoptreden (investeringen in infrastructuur en optreden als 'launching customer'). Bij de introductie van de telefoon werd gedacht aan het uitzenden van kerkdiensten naar bedlegerige gelovigen. In de jaren vijftig werd de televisie onder trompetgeschal verwelkomd als DE innovatie met ongekende mogelijkheden inzake onderwijs en cultuurparticipatie. Over de lancering van Teleac in 1965 zegt televisiepionier Eric de Vries: "Dat mensen zich via de televisie kunnen ontwikkelen is mijn grote droom. Een universiteit zonder muren." (NRC, 13 november 1997). En nu zien we uitspraken dat breedband zal zorgen voor een versterking van onderwijs, zorg, leefbaarheid, sociale cohesie

...

De praktijk is natuurlijk anders. Populariteit van nieuwe technologieën hangt meer samen met hun amusementswaarde dan hun maatschappelijke meerwaarde. De verwachting ten opzichte van de onderwijsfunctie van televisie staat in schril contrast met de verhouding tussen kijkcijfers van 'big brother' en die van educatieve uitzendingen. Het is dan ook niet verrassend dat telefoonmaatschappijen bij de zoektocht naar toepassingen voor de nieuwe generatie mobiele telefoons praten over 3G-toepassingen: 'girls, gambling & games' (CEO van de Filipijnse mobiele telefoonmaatschappij bij de opening van het 3 GSM congres, februari 2002). In het Nederlands kan je dat vertalen als 'gemak, genot en gewin'¹.

Ook breedband is een infrastructuur die vooral meerwaarde heeft voor de 'home ludens'. TV-on-demand, online spelletjes spelen ... zijn de toepassingen waar breedband een significant kwaliteitswinst laat zien en waarvoor gebruikers in de buidel tasten. Het onderzoek van Dialogic naar de gebruikers van breedband laat zien dat verschil tussen smalband en middelband (ADSL en kabel) niet te vinden is in informatiegedrag, maar in amusement: het ophalen van muziek- of filmbestanden, online spelletjes spelen of televisie-uitzendingen (her)bekijken (Maltha et al., 2003). De universiteit van Texas kreeg te maken met files op haar internet-infrastructuur, en merkte dat 50 % van de beschikbare bandbreedte van de hele universiteit gebruikt werd door 2 % van de studenten/medewerkers ... voor het uitwisselen van muziek en films (the Guardian, 10 september 2003). Amusementsgebruik van internet zal in de verschuiving naar breedband versterkt worden. Huizinga voorspelde 54 jaar geleden al dat de 'Homo Sapiens' vervangen zou worden door machines en alleen de 'Home Ludens' zou overblijven (Huizinga, 1949). Nu krijgt ook die steeds meer te maken met machines.

Deze analyse leidt m.i. niet tot de stelling dat we dan maar geen breedband nodig hebben. Een aantal van de veronderstelde diensten lijken best handig, zoals sneller internet en vooral

¹ Met dank aan Hein de Graaf (Acquest)

video-telefonie met goede beeldkwaliteit. In 1974 deed Philips als proeven met beeldtelefonie bij 67 proefgebruikers. Het zou mooi zijn als het eindelijk wat wordt met dat idee. Deze analyse leidt wel tot het wegnemen van de 'sense of urgency' en het verminderen van de rol van de overheid in het huidige breedband-debat. Als breedband voornamelijk verschil maakt in 'gemak, genot en gewin' is haast niet zo nodig en kan de introductie best incrementeel gebeuren, in het tempo dat de markt aangeeft.

4. Dragende concepten: sociale kwaliteit ²

In de vaart der volkeren hebben we de afgelopen decennia mooie vooruitgang geboekt. Dat blijft zo, zelfs als er rekening gehouden wordt met het sneuvelen van het oorspronkelijk overdreven optimisme onder recentere economische en politieke ontwikkelingen. Veel van deze vooruitgang wordt toegeschreven aan technologie. Niet alleen hebben we de afgelopen jaren (ruime verspreiding van) nieuwe technologie als internet of mobiele telefoon gekregen, de nieuwe media wordt ook toegeschreven te zorgen voor een revitalisering van handel (via e-commerce), van overheidsbeleid (via e-government), van onderwijs, ... Het geloof in de op internet gestoelde toekomst was zo groot dat Jacob van Duijn, mede-eigenaar Netling, in het millenniumnummer van Vrij Nederland stelde dat: “Over veertig jaar is iedereen ter wereld substantieel gelukkiger dankzij internet” (Vrij Nederland, 25 december 1999).

Maar is al deze technologische vooruitgang ook sociale vooruitgang? Heeft de nieuwe media onze samenleving er ook beter op gemaakt, of is er eerder sprake van verarming door de digitale kloof, vervlakking van menselijke contacten e.d. Niet iedereen heeft evenveel vertrouwen in de ontwikkelingen. Gelet op de steeds verdere verspreiding van nieuwe media en het toenemend gebruik ervan, is het relevant vanuit een sociaal beleidsperspectief naar internet te kijken.

Nederland is koploper inzake beschikbaarheid van internet (1/3 van de huishoudens hebben een inbelverbinding en 1/3 van de huishoudens hebben een altijd-aan verbinding via kabel of DSL). Het is dan ook niet verbazingwekkend dat juist hier de relatie tussen nieuwe media en sociaal beleid hoog op de agenda staat. Vanuit wetenschappelijke hoek zijn daarbij voornamelijk het werk van het Sociaal Cultureel Planbureau en het programma Maatschappij en Electronische Snelweg van de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) te noemen. Beleidsaandacht voor de nieuwe mogelijkheden van technologie en sociaal beleid kreeg in het Haagse de vorm van een advies van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) en een kabinetsstandpunt, op de werkvloer de vorm van honderden kleinschalige initiatieven, digitale trapveldjes en digitale broedplaatsen. Anders dan in de zorg is er geen sprake van één coördinerende organisatie (zoals het Nationaal ict instituut in de zorg, NICTIZ) of enkele dominante centrale dossiers. De ontmoeting tussen nieuwe media en sociaal beleid is er eerder een van ‘duizend bloemen bloeien’.

Deze tekst wil een overzicht geven van de relatie tussen lokaal sociaal beleid en nieuwe media, zowel in termen van nieuwe aandachtspunten (zoals de digitale kloof) als nieuwe instrumenten (zoals hulpverlening via e-mail). Veel verder dan een caleidoscopisch overzicht van thema's en enkele inspirerende voorbeelden kan in het kader van deze publicatie niet geboden worden. Gelukkig zijn er talloze bronnen beschikbaar, gratis en digitaal. De belangrijkste zijn in de referentielijst opgenomen. Een overzicht van congressen, seminars, ... over dit thema wordt actueel gehouden op www.sqm.nl

De indeling van deze tekst volgt de ordening van sociale kwaliteit zoals die door de RMO gehanteerd wordt (zie www.adviesorgaan-rmo.nl). Dat betekent dat achtereenvolgens ingegaan wordt op sociaal-economische uitsluiting, maatschappelijke participatie, eenzaamheid en zelfredzaamheid.

² Dit hoofdstuk is vrijwel ongewijzigd eerder verschenen in Handboek Lokaal Sociaal beleid, zomer 2003

4.1 Sociaal-economische uitsluiting, c.q. de digitale kloof

De sociaal-economische positie van de burgers wordt door de [Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling](#) als eerste dimensie van sociale infrastructuur genoemd. Daarmee is niet gezegd dat deze dimensie de andere bepaalt, wel dat iemands positie inzake arbeid, onderwijs, inkomen, ... een erg herkenbaar aspect van sociale infrastructuur is en helder in beeld bij zowel onderzoek als beleid.

Het afgelopen jaar werd de vraag naar de sociaal-economische positie van burgers in de informatiesamenleving gedomineerd door aandacht voor de dreigende digitale kloof, de angst voor een groeiend verschil tussen rijk en arm inzake toegang tot de nieuwe media. Eerst geven we dan ook een overzicht van dit debat, daarbij voornamelijk puttend uit onderzoek van het [Sociaal en Cultureel Planbureau](#) (de Haan, 2003; de Haan et al., 2002; Steyaert & de Haan, 2001).

Het vermijden van een digitale kloof is een eerste noodzakelijke voorwaarde om in de informatiesamenleving een versterkte maatschappelijke tweedeling te vermijden. Daarnaast kan technologie evenwel ook ingrijpen op andere aspecten van iemands sociaal-economische positie, bv. door de kansen op de arbeidsmarkt te vergroten/verkleinen of onderwijs toegankelijker te maken. In het tweede deel brengen we enkele van deze mogelijkheden in kaart.

Toegang tot computers

Nederland gaat steeds digitaal. Waar we enkele jaren geleden nog opkeken van cijfers van 30 of 40 % van de huishoudens met toegang tot internet, praten we nu over 64 % van de Nederlandse huishoudens met een internetverbinding (waarvan de helft met een altijd-aan verbinding via kabel of DSL). Daarmee behoort Nederland tot de meest aangesloten landen ter wereld.

Achter het algemene cijfer van ongeveer 64% huishoudens met aansluiting gaan grote verschillen schuilgaan naargelang opleiding en inkomen van de personen in de huishoudens. Uit onderzoek van het [Sociaal en Cultureel Planbureau](#) blijkt dat er inderdaad grote verschillen zijn inzake internettoegang tussen mannen en vrouwen, dat jongeren thuis meer toegang tot internet hebben dan ouderen, hoger opgeleiden meer dan lager opgeleiden en hogere inkomens meer dan huishoudens met een lager inkomen. Daarmee lijkt het toegang hebben tot internet zich erg te spiegelen aan de algemene sociaal-economische stratificatie van de Nederlandse samenleving en eerder een versterking van de bestaande tweedeling tot gevolg te hebben dan een volstrekt nieuwe tweedeling.

Tussen de verschillende factoren (geslacht, inkomen, opleiding, ...) die de toegang tot internet bepalen bestaat natuurlijk enige relatie, zoals tussen iemands opleiding en inkomen. Op basis van multivariaat-analyse blijkt dat enkele jaren geleden inkomen de sterkste verklarende factor was voor bezit van toegang tot internet (L. van Dijk et al., 2000, p. 194). Daarbij ging het niet alleen om de kostprijs van een computer, maar ook om de variabele kosten van een internet-aansluiting. Door ontwikkelingen als lagere prijs van computers en het (tijdelijk) aanbod aan gratis internettoegang is nu echter leeftijd de belangrijkste verklarende factor geworden voor de digitale kloof (de Haan, 2003).

Steeds maar nieuwe pc's ??

Wie een beetje mee wil op de informatiesnelweg moet met enige regelmaat een nieuwe pc kopen. De nieuwe software vraagt immers telkens meer schijfruimte, meer geheugen, ... Het vernieuwen van de pc betekent enerzijds telkens opnieuw een investering van ongeveer duizend euro, anderzijds de vraag waar te blijven met die verouderde maar nog werkende pc.

begin 2003 kregen in Almelo vijfhonderd werklozen met kinderen een gerecycleerde pc met printer en basissoftware. Daarbij wordt drie keer winst geboekt: het gaat om duurzamer omgaan met materiaal, de werkloze ouder krijgt pc-vaardigheden en toegang tot de arbeidsmarkt en de kinderen krijgen pc-vaardigheden via gebruik van de computer voor school of amusement.

Amerikaanse en internationale gegevens (US Department of Commerce, 2002; Warschauer, 2003) geven aan dat op een aantal vlakken de digitale kloof vernauwt, maar op een aantal andere terreinen opnieuw ontstaat. Zo verkleinen de verschillen met betrekking tot toegang tot internet tussen mannen en vrouwen, maar ontstaan ze opnieuw op het terrein van toegang tot breedband. Is dit een zaak van 'normale' patronen van diffusie van een innovatie, waarbij steeds eerst de kapitaalkrachtige en 'durvende' huishoudens met de nieuwe producten 'aan de slag gaan'? Of zal er sprake zijn van een onvolledige diffusie waarbij structureel een groep geen gebruik maakt van de nieuwe media? Daarbij kan het dan gaan om een vrijwillige keuze van burgers die de nieuwe media wel kennen maar niet wensen te gebruiken (Wyatt et al., 2002), en dan is het scenario vergelijkbaar met de verspreiding van de *televisie*. Niet-bezit berust in die situatie op eigen keuze en overheidsingrijpen lijkt daarom niet noodzakelijk. Anders wordt dat als zich het scenario van de *telefoon* voordoet: een kleine groep burgers maakt geen gebruik van de nieuwe media omdat er voor hen onoverkomelijke drempels zijn, zoals op financieel vlak. Dan is lokaal sociaal beleid aangewezen, zoals dat vormt krijgt in 'digitale trapveldjes' (www.trapveld.nl) of via Seniorweb.

Voorbij fysieke toegang

Het maatschappelijke debat over de digitale kloof spitst zich toe op het al dan niet hebben van fysieke toegang tot de informatiesnelweg. Dit is een noodzakelijke voorwaarde tot het participeren in de informatiesamenleving. Het is evenwel geen voldoende voorwaarde, met toegang alleen zijn we er nog niet (J. van Dijk, 2003; Steyaert & de Haan, 2001).

Een aanvullende noodzakelijke voorwaarde tot democratische participatie aan de informatiesamenleving is gebruik. We weten dat verschillende groepen anders omgaan met media. Vrouwen maken meer gebruik van de telefoon, ouderen en laaggeschoolden kijken meer televisie, ... Bij de informatiesnelweg is dit niet anders. Het eerder aangehaalde SCP-onderzoek geeft enig zicht op dit verschil in gebruik. Waar het verschil in bezit van nieuwe media vooral samenhangt met inkomen en leeftijd, zit verschil in gebruik vooral in opleidingsniveaus: wie een hogere opleiding heeft, maakt meer gebruik van het medium.

De mooiste WebStraat

Gebruik van de informatiesnelweg is niet beperkt tot het ophalen van informatie, muziek of het spelen van 'games'. Het aanbieden van informatie neemt hand over hand toe. De burger groeit van informatie-consument naar informatie-producent.

Talrijke Nederlandse straten of wijken hebben al een virtueel bestaan, zoals de steeds genoemde Rotterdamse <http://www.graafflorisstraat.nl/> en Eindhovense <http://welkom.versailleslaan.nl/>. Het nieuws vanuit de wijk komt beschikbaar.

Waarom op gemeentelijk niveau geen wedstrijd organiseren voor de mooiste WebStraat?

Private en publieke partners doen een aanbod, zorgen voor democratische toegang, en dan is het aan de burger om er al dan niet gebruik van te maken. Dan wordt het een kwestie van ieders persoonlijke vrije keuze. Tenminste, als er voldoende pluriformiteit zit in het aanbod. Het huidige aanbod van informatie op de informatiesnelweg is erg 'elitair', te weinig lokaal relevant en te weinig divers, waardoor het bijdraagt aan de tweedeling (Lazarus & Mora, 2000). Alleen al een blik op de websites van de Nederlandse gemeenten bevestigt dat beeld. Wie informatie zoekt over het bestuursakkoord, over de agenda van B&W, over statistische gegevens van de gemeente, ... vindt vrij snel wat. Dat ligt anders voor meer pragmatische informatiebehoeften en informatie relevant vanuit achterstandssituaties. The information poor in America (Childres & Post, 1975) geeft een lijstje van informatiebehoeften van achtergestelde burgers, met thema's als:

- waar is de meest toegankelijke en goedkope kinderopvang;
- mijn partner liet me zitten, wat nu te doen;
- hoe moet ik de ratten in het leegstaande pand naast onze woning wegstuiven;
- hoe kom ik te weten of er lood in mijn waterleiding en in de verf op de muur zit;
- waar haal ik wat geld om tot het einde van de maand eten te kopen;
- een groepje zwerfjongeren verpest de sfeer op straat, hoe krijg ik ze hier weg.

Wie met dit soort vragen een gemeentelijke website bezoekt, vindt vrijwel nergens antwoorden. Is het dan verwonderlijk dat burgers uit achtergestelde situaties minder aangesloten zijn?

Fysieke toegang en gebruik zijn noodzakelijke voorwaarden, maar nog hebben we niet alle voldoende voorwaarden voor participatie in de informatie- of kennissamenleving. Ook digitale vaardigheden zijn nodig, de nieuwe vorm van geletterdheid (Steyaert, 2000). Daartoe behoren vooreerst de instrumentele vaardigheden, de knoppenkennis. In de opleidingen is voor het tegemoetkomen aan deze behoefte aan knoppenkennis het digitaal rijbewijs ontwikkeld en dit wordt nu gebruikt in o.a. de digitale trapveldjes en ROC's. Hoewel de eerste 'stappen' snel gezet kunnen worden mag de benodigde knoppenkennis niet onderschat worden. Een beetje surfer moet al aardig overweg kunnen met het ophalen en installeren van allerlei aanvullende software. En in tegenstelling tot de auto is er helaas bij de computer nog geen sprake van een pc-ANWB of hulpdiensten. De gebruiker staat er alleen voor en kan in het beste geval beroep doen op een bereidwillige en/of deskundige buur of een 'digitaal neefje'. Er wordt in de huidige situatie heel wat gevraagd van de (collectieve) zelfredzaamheid van burgers om de pc draaiende te houden.

Naast instrumentele digitale vaardigheden is er evenwel ook behoefte aan structurele vaardigheden (hoe omgaan met nieuwe 'verpakkingsvormen' van informatie, met het interactieve karakter ervan) en strategische informatievaardigheden (pro-actief op zoek gaan naar informatie, beslissingen nemen gebaseerd op informatie, de omgeving scannen op voor

je werk of persoonlijk leven relevante informatie, ...). Zonder deze strategische vaardigheden blijft het gebruik van de informatiesnelweg zich situeren op het niveau van het recreatief gebruik. Daar is op zich niets mis mee, zolang ook het 'sociaal dividend' van internet bereikbaar blijft. Hoewel de strategische informatievaardigheden door de nieuwe media niet grondig gewijzigd worden (ze waren er ook al bij b.v. krant of televisie), worden ze wel belangrijker door het informatie-intensiever worden van onze samenleving

Het moge duidelijk zijn dat de sociaal-economische positie van burgers niet alleen of overwegend afhankelijk is van de toegang tot nieuwe media. Onder de noemer 'digitale kloof' is het debat de afgelopen periode ingekrompen tot deze toegang, maar iemands sociaal-economische positie is in veel grotere mate een afgeleide van de onderwijspositie en de arbeidsmarktpositie. Technologie als maatschappelijke ontwikkeling heeft invloed op beide, zeker op iemands positie op de arbeidsmarkt via de vraag naar specifieke vaardigheden. Maar daarnaast kan technologie ook projectmatig worden ingezet om de positie van bepaalde personen of groepen inzake onderwijs en/of arbeid te versterken.

ict, achterstand en onderwijs

Reeds decennia lang wordt onderwijs aangedragen als belangrijkste verklarende factor voor de sociaal-economische stratificatie van onze samenleving. In belangrijke mate kan iemands positie inzake arbeid, inkomen, ... teruggeleid worden tot de onderwijssituatie van die persoon.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat onderwijs een sleutelpositie heeft bij het creëren en bestendigen van maatschappelijke ongelijkheid (Schuyt, 1986). Dat betekent meteen ook dat het onderwijs een sleutelpositie heeft in het wegwerken van maatschappelijke ongelijkheid. Het is vanuit deze vaststelling dat in het verleden uitgebreid werk is gemaakt van de democratisering van het (hoger) onderwijs. En hierop is belangrijke winst behaald. De segmentatie van de Nederlandse samenleving inzake onderwijs is de afgelopen tijd aanzienlijk afgenomen en het gevaar op tweedeling is dus door de democratisering van het onderwijs gevoelig gedaald (Ganzeboom & Ultee, 1996). Toch leeft algemeen het idee dat we niet op de lauweren mogen rusten en dat op dit terrein nog verdere winst te halen is. Daarom ontstaan initiatieven als het gemeentelijk onderwijsachterstandsbeleid en 'brede scholen'. Technologie speelt hierin nog slechts beperkt een rol. Natuurlijk is er de hele ontwikkeling om technologie in te zetten als nieuw didactisch medium en dit leidt tot significante veranderingen in leer- en onderwijsstijlen (bv. het studiehuis). Bovendien ligt er de doelstelling om zoveel mogelijk scholen en klassen van computers en aansluitingen op internet te voorzien. Een evaluatie van dat beleid komt tot de observatie dat jongeren hun ict-vaardigheden voornamelijk in de thuissituatie leren, en niet op school (de Haan et al., 2002). Het voelt als een gemiste kans dat in deze ontwikkelingen het bestrijden van sociale achterstand zelden wordt meegenomen. Dat zou bv. kunnen door extra investeringen in ict voor scholen in achterstandswijken of software die taal- en andere leerachterstanden wegwerkt. Of door juist zwakkere leerlingen achter de computer te plaatsen voor onderwijsactiviteiten. Warschauer maakt melding van een onderzoek uit 2000 waaruit blijkt dat in klassen met computers helaas juist de sterkere leerlingen er gebruik van maken, eerder dan dat de computer gebruikt wordt om zwakkere leerlingen meer kansen te geven (Warschauer, 2003, p. 130).

Sesam straat 2.0

Met de popularisering van de televisie werd op het eind van de jaren zestig Sesamstraat vorm gegeven, een programma met als doelstelling het wegwerken van de onderwijsachterstand van achterstandsgroepen. Het is niet alleen populair en toonaangevend geworden voor buitenschools onderwijs, maar als product ook uitgegroeid tot een belangrijke economische activiteit (televisieprogramma's maar ook video's, knuffels, speelgoed, merchandising, CDs, CD-ROMs, ...). Sesamstraat is zo de bron geweest voor een belangrijke en uiterst competitieve vorm van nieuwe informatiediensten, m.n. de combinatie van amusement en onderwijs (de zgn. 'edutainment').

Vijfendertig jaar later en met breedband als nieuwe informatiesnelweg zijn er nieuwe mogelijkheden om te werken aan achterstand via media en onderwijs.

4.2 Maatschappelijke participatie

Tot voor de korte politieke carrière van Pim Fortuyn werd er maar een beetje zwartgallig gedacht over de maatschappelijke participatie van de Nederlandse (en Westerse) burger. Opkomst bij de verkiezingen was laag en dalend, de burger zou niet meer bij de samenleving betrokken geweest zijn en verworden zijn tot een calculerende burger die alleen uit is op eigen profijt. Dergelijke analyse wordt mede geïnspireerd op auteurs als de eerder genoemde Robert Putnam. Het Sociaal en Cultureel Planbureau waarschuwde jaren geleden al voor het al te rechtlijnig doortrekken van voornamelijk Amerikaanse analyses naar Nederland. Er zou sprake zijn van 'geïmporteerde' problemen (SCP, 1999, p. 172). In het post-Fortuyn tijdperk is duidelijk dat er een enorm 'slapend' potentieel aan maatschappelijke participatie aanwezig is. De verwachting is algemeen dat ict een rol kan spelen bij het mobiliseren van dit potentieel.

De technologie als basis van modern burgerschap

Teledemocratie, 'cyberdemocracy', e-democratie, 'digital democracy', ... van bijna gelijkwaardige sterkte als de bezorgdheid om de teloorgang van de democratie lijkt de overtuiging dat technologie kan bijdragen aan de oplossing. De nieuwe media zouden een essentiële hoeksteen zijn voor een 'sterke democratie'. Zo wordt ons voorgehouden dat eigenschappen van nieuwe media een spiegelbeeld zijn van de drempels voor een groter burgerschap. Technologie overstijgt de binding aan tijd en ruimte doordat (politieke) debatten over een langere tijd gevoerd kunnen worden en niet meer op één geografische locatie hoeven door te gaan. Technologie zorgt ervoor dat ieder de nodige informatie heeft om als evenwaardige partners deel te nemen. Technologie heeft andere groepsdynamische processen waardoor veel meer mensen een bijdrage aan het debat kunnen leveren en er minder de drempel van 'spreken in publiek' is.

Al deze elementen maken dat de afgelopen jaren het toneel waren van diverse experimenten met door technologie ondersteunde democratie. Deze experimenten hebben verschillende aangrijpingspunten op de lijst van democratische activiteiten (ook wel participatie-ladder genoemd): informatie, agenda bepalen, debat, consultatie en beslissen (Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 1997).

Informatie

Beschikbaarheid van informatie is een eerste basisvereiste van een democratie. Zonder informatie kan er geen sprake zijn van evenwichtige opinievorming of inspraak. Nu is het ‘world wide web’ terecht bekend als krachtig informatie-instrument. Iedere Nederlandse gemeente of provincie heeft een informatieaanbod via www.gemeente.nl (waarbij .gemeente staat voor Eindhoven, Amsterdam, Littenseradiel, ...). Allerlei delen van de overheid zijn via overheid.nl eenvoudig te zoeken. Ook alle (lokale) politieke partijen zijn via www.partij.nl met een ruim aanbod van informatie vertegenwoordigd. Tenslotte is over vrijwel elk denkbaar maatschappelijke thema informatie beschikbaar. Je ‘googled’ een aantal trefwoorden en vindt relatief eenvoudig basismateriaal.

Het aanbod van informatie is niet altijd van dezelfde kwaliteit en vereist de nodige digitale vaardigheden van de gebruiker (Steyaert, 2000). Zo wil informatie nog wel eens veel te lang beschikbaar blijven, zelfs lang nadat de ‘vershouddatum’ verstreken is. Ook is informatie zelden in ‘hapklare brokken’ beschikbaar. Wie bv. zijn stemgedrag wil afstemmen op de positie van een politieke partij of individuele kandidaat over thema x of y zal er een behoorlijke klus aan hebben om alle informatie bij elkaar te sprokkelen. Als het gaat over een lokaal thema is bovendien de kans kleiner dat de informatie (elektronisch) beschikbaar is.

In principe staat het ook elke burger vrij om zijn eigen informatie (digitaal) beschikbaar te stellen en daarbij zowel feitelijke informatie als meningen te verspreiden. Hiervoor zijn nieuwe technische vaardigheden vereist (hoe bouw je een website, waar krijg je een webadres, ...?) maar bovenal ook communicatie-vaardigheden om juist jouw site onder de aandacht van potentiële bezoekers te brengen.

Informatie in hapklare brokken

Een groot aanbod van informatie wil nog niet zeggen dat het een bruikbaar aanbod is. Vooral informatie op lokaal niveau is minder aanwezig en/of moeilijk te vinden.

Naar aanleiding van de lokale verkiezingen in Utrecht in november 2000 bracht Media Centrum West alle informatie samen over de standpunten van de diverse partijen over lokale thema's zoals de sojafabriek Cereol, dagopvang Leidseveer en de Kop van Lombok. Geen grote woorden van partijprogramma's meer maar concrete situaties uit de onmiddellijke omgeving van de wijkbewoners.

De site is helaas sindsdien verdwenen, en kan niet meer ‘ter inspiratie’ bezocht worden.

Agenda bepalen

Deze mogelijkheid om zelf informatie en/of meningen te verspreiden vormt ook een kantelpunt naar een tweede iets intensievere democratische activiteit: het (mee) bepalen van de politieke agenda op lokaal, provinciaal of rijksniveau. Het is één zaak om je als burger te informeren over maatschappelijke thema's en er een eigen mening over te vormen, het gaat een stapje verder ook een bijdrage te maken aan het (hoger) op de agenda krijgen van die thema's die je zelf belangrijk vindt. En hoewel dit als een hele uitdaging klinkt, zijn er uit het pre-digitale tijdperk voldoende instrumenten en voorbeelden. Om de agenda te bepalen worden brieven naar kranten geschreven, worden kandidaten, wethouders, gemeenteraadsleden, ... aangeschreven, worden petitieën georganiseerd, worden affiches, stickers, ... gedrukt en verspreid, ... er wordt deelgenomen aan (stille) optochten ... Het Sociaal en Cultureel Planbureau signaleert dat ondanks de neergaande trend van de partijpolitieke organisatiegraad, er een opleving is van niet rechtstreeks via partijen

georganiseerde politieke participatie (SCP, 1999, p. 177). Zal e-democracy een verdere uitholling van politieke partijen betekenen?

De instrumenten voor het bepalen van de politieke agenda worden in het digitale tijdperk uitgebreid. Elke politieke kandidaat, raadslid of wethouder heeft nu een e-mail adres of zelfs een persoonlijke website. Sommigen organiseren op regelmatige tijdstippen een 'chat-sessie' met de burgers. Ook burgers gebruiken de nieuwe instrumenten om tot nieuwe vormen van burgerengagement te komen (Frissen, 2003).

Debat

Deelnemen aan de democratie gaat verder dan informatie inwinnen, een mening vormen en die kenbaar maken. Democratie betekent bovenal het in dialoog gaan met anderen en het bereiken van een consensus. Nederland staat internationaal bekend om het poldermodel en de consensus-besluitvorming die eraan ten grondslag ligt. Het is dan ook niet verwonderlijk dat er hier een aantal internationaal toonaangevende voorbeelden te vinden zijn van DDD oftewel digitaal democratisch debat.

Historische voorbeelden omvatten het debat over informatiebeleid in de openbare sector en een debat over drugsbeleid in Amsterdam. Ook van recentere datum zijn er talloze voorbeelden. Zo is er de samenwerking tussen de stad Amsterdam en debatcentrum De Balie over jeugdbeleid in de stad of het vrij ruime internet-debat over de toekomst van Zeeland. Op landelijk niveau liep afgelopen lente het debat over de vijfde nota Ruimtelijke Ordening, afgelopen herfst het farmadebat over de farmaceutische zorg- en distributieketen en loopt nu het debat over xenotransplantatie.

Gelet op deze toename van door ict ondersteunde maatschappelijke debatten liet het Ministerie van Binnenlandse Zaken recent een inventaris maken van de in Nederland beschikbare instrumenten voor het voeren van een digitaal democratisch debat (Lenos & Buurman, 2000). Bovendien werd een interdepartementaal Expertisebureau voor Innovatieve Beleidsvorming opgericht (www.xpin.nl). Beide zijn signalen dat er positief wordt gekeken naar de ervaringen tot op heden en dat er in de toekomst nog op deze wijze zal gewerkt worden. Waarbij meteen de mogelijkheden van nieuwe technologie een rol gaan spelen.

Slaithwaite lokaal virtueel inspraaksysteem

<http://www.ccg.leeds.ac.uk/slaithwaite/>

Slaithwaite is een klein dorpje in West Yorkshire, UK. In de zomer van 1998 werd in het dorpje een planningsproces opgestart om met inspraak van de bewoners de gewenste toekomstige ontwikkelingen van Slaithwaite en omgeving te bepalen. Daarbij werden niet uitsluitend de traditionele inspraakactiviteiten georganiseerd, maar werd ook gebruik gemaakt van 'Planning For Real', een methode waarbij met een maquette op schaal 1:1000 gewerkt wordt om standpunten en mogelijkheden te visualiseren.

Bovendien werd een experiment opgezet om het lokale inspraakproces ook virtueel vorm te geven. Op internet is een geografische kaart van 2 km² beschikbaar, die gebruikers (inwoners van het betreffende gebied) in groot detail kunnen bekijken en waarop ze digitale equivalenten van post-it notities kunnen kleven. Die reacties worden op de digitale kaart zichtbaar en kunnen dan weer door andere gebruikers gelezen en van aanvullende commentaar voorzien worden.

Hoewel het systeem in Slaithwaite uitgebouwd werd als experiment in een tijd waarin nog minder burgers een aansluiting hadden op de informatiesnelweg, is een beperkt bezoek aan de nog bestaande website voldoende om de potentiële kracht van deze toepassing te zien. Met enkele technische verbeteringen (zoals het beter met elkaar verbinden van op inhoudelijk op elkaar inspelende notities) ligt hier een toepassing die in buurten, wijken, steden, e.d. ruim kan ingezet worden om lokale planningsprocessen vorm te geven.

In de context van een ruimere diffusie van toegang tot nieuwe media en het oprekken van de capaciteit tot breedband worden nieuwe instrumenten voor een digitaal democratisch debat

mogelijk. Daartoe behoren het verlaten van de tekst-geïoriënteerdheid van de huidige instrumenten en het verhogen van de visuele aspecten daarvan. In sommige experimenten wordt reeds met dergelijke visualisering gewerkt, zoals de geografische kaarten in [Slaithwaite](#) of de garage in Delft (eerst 3-d virtueel model, later ook webcam op de werkzaamheden), maar beide werden door een erg beperkte groep gebruikt omdat toen slechts weinig burgers de nodige bandbreedte hadden.

Het benutten van meer technische mogelijkheden kan zelfs verder gaan. Waarom de digitale democratische debatten niet dezelfde aantrekkelijkheid bezorgen als de vele 'games'? Het eerder genoemde rapport verzucht in het besluit: "Wie maakt er een door Sim City geïnspireerde virtuele Internetwereld waarin buurtbewoners veranderingen in hun eigen buurt kunnen aanbrengen, maar daar ook de financiële consequenties van krijgen voorgerekend?" (Lenos & Buurman, 2000, p. 29).

Sim-wijk

www.baasopzuid.nl

Wie kent niet de aantrekkelijkheid en het verslavende karakter van simulatiespelletjes zoals het populaire SimCity of 'Pretparken bouwen'. Velen zijn er uren mee aan de slag.

Dergelijke simulaties werken met een door de gebruiker gebouwde omgeving (stad, pretpark, ...) en passen daar een aantal regels op toe (zoals: bij zoveel bewoners moet er zoveel politie zijn, anders stijgt de criminaliteit). Deze regels worden evenwel nooit expliciet meegedeeld aan de spelers en de empirische betrouwbaarheid ervan wordt niet aangegeven want die is in een spel niet belangrijk.

Mobility (van o.a. DaimlerChrysler) werkt juist wel met echte regels om in een SimCity omgeving het verkeer te laten verlopen (met files en vervuiling afhankelijk van hoeveelheid auto's e.d.). Daardoor heeft het spel ook een pedagogische waarde. Je leert er verkeer mee beheersen in de door jou gebouwde stad.

Waarom dit niet een stap verder zetten en dergelijke echte regels over verkeer, lokale economie, ... toepassen in een spel over de echte wijk? Het zou een uniek platform zijn om verschillende opties over (her)inrichting van de wijk te testen op mogelijke toekomstige ontwikkelingen. En dan maar spelen samen met andere wijkbewoners ...

Consultatie & beslissen

Informatie inwinnen, een mening vormen en die bekend maken, in debat gaan met anderen ... zijn uiteindelijk maar stappen naar de kern van democratie: de beslissingen over de inrichting van onze samenleving beïnvloeden. De ontmoeting van democratie en nieuwe media brengt die beslissingen op drie manieren dicht bij de burger: digitaal stemmen, digitale opiniepeilingen en digitale referenda.

Het digitaal stemmen wordt als alternatief van de huidige omslachtige stemprocedures gezien. Daarbij gaat het niet zozeer om het vervangen van de papieren stembiljetten door computerschermen maar om het van tijd en plaats loskoppelen van stemmen. Dat zou burgers in staat stellen om bv. in de loop van enkele dagen hun stem elektronisch uit te brengen van de plek die hen het best uitkomt (thuis, op het werk, vanuit de openbare bibliotheek of het digitaal trapveldje, op reis vanuit het buitenland, ...). Digitaal stemmen zou gunstige effecten hebben op de deelname aan verkiezingen en de logistieke organisatie daarvan eenvoudiger maken, zo wordt alvast aangegeven door veelvuldig marktonderzoek. Wereldwijd is er echter nog vrij weinig praktische ervaring opgedaan met digitaal stemmen, ondanks vele plannen terzake.

Digitale opiniepeilingen geven de burger geen echte beslissingsmacht maar slechts een adviserende stem in de eigenlijke beslissing. In tegenstelling tot het (digitaal) debat gaat het niet langer om een kwalitatief overleg maar om het kwantitatief tellen van wie welke houding heeft ten opzichte van een specifiek beleidsthema of verschillende beleidsopties. Simpele versies overwoekeren deze dagen de meer populaire websites zoals cnn.com of volkskrant.nl.

Gemeentelijk internet panel

www.delft.nl

De gemeente Delft wil met enige regelmaat haar bewoners bevragen over de meest uiteenlopende thema's. Om de meningen van de bevolking te kennen, is een digitaal panel samengesteld. Alle burgers van Delft kunnen zich daarvoor aanmelden, en dat hebben er ondertussen al meer dan 2.500 gedaan. Zij worden via internet een paar keer per jaar om hun mening gevraagd. De gemeente heeft zo er een nieuw instrument bij om de vinger aan de pols te houden.

www.eindhoven.nl/stad/cijfers/

De gemeente Eindhoven werkt al een aantal jaren met een zogenaamd digipanel. Deze groep Eindhoveners worden regelmatig per e-mail gevraagd naar hun mening over een diversiteit van thema's, zoals leefbaarheid van de buurt, onderhoud van de openbare ruimte, of culturele instellingen net als andere instellingen moeten bezuinigen, ...

In tegenstelling tot opiniepeilingen geven referenda de burger wel beslissingsmacht. Over een bepaald thema wordt na een periode van informatie, debat en meningsvorming een stemming georganiseerd. Zwitserland staat op dit terrein bekend als het voorbeeldland bij uitstek, maar ook in Nederland is er al de nodige ervaring opgedaan met lokaal verkeersbeleid of gemeentelijke herindeling als populaire thema's. De discussie over referenda wordt in Nederland gekaderd door de Tijdelijke Referendumwet, ingevoerd januari 2002 en geldig tot einde 2004. De wet bevindt zich in politiek gevaarlijk vaarwater, nadat het demissionair kabinet met LPF ze wilde terugdraaien. Wellicht dat de aanwezigheid van D66 in het nieuwe kabinet de wet meer overlevingskansen geeft.

Hoewel er met digitale referenda nog minder ervaring bestaat dan met digitaal stemmen, is in het idee van een dergelijke digitaal referendum wel een soort einddoel aanwezig in veel denken en schrijven over teledemocratie. Veelvuldig worden de eerder genoemde instrumenten slechts gezien als een opstapje naar het ultieme doel van het digitaal referendum. Daarmee wordt meteen een kantelpunt bereikt tussen het bijschaven van de huidige representatieve democratie naar een uitbouw van een direct democratie. Daarmee wordt aangesloten bij de horizontalisering van de samenleving, zoals die door technologie ook in organisaties veroorzaakt zou worden.

Getemperd optimisme

De ambitie om via technologie te komen tot een 'sterke democratie' werkt via een verbreding en verdieping ten opzichte van de bestaande situatie. Een verbreding vindt plaats als meer burgers deel nemen aan democratische activiteiten. Een verdieping vindt plaats als de betrokkenheid van burgers 'rijker' wordt en het gevoerde debat meer inhoud krijgt. Bij een dergelijke ambitie horen een aantal kanttekeningen en reflecties op randvoorwaarden.

Een eerste randvoorwaarde heeft te maken met de beschikbaarheid van de noodzakelijke technologie. Er is de afgelopen eeuw heel wat strijd gevoerd voor het verwerven van het enkelvoudig algemeen stemrecht zodat elke burger (ongeacht inkomen, geslacht, opleiding, ...) een gelijkwaardige inbreng heeft. Die verworvenheid kan niet terug op de helling gezet worden door het digitaliseren van de democratie in een context waarin niet iedere burger gelijkwaardige toegang heeft tot de nodige technologie. Het eerder aangehaalde debat over de digitale kloof wordt hierdoor extra relevant.

Een tweede randvoorwaarde voor een digitale democratie waarin niet alleen informatie en inspraak maar ook beslissingsbevoegdheid gedigitaliseerd wordt, is de identificatie en veilige autorisatie van de deelnemers. Bij traditionele verkiezingen wordt elke vorm van fraude uitgesloten. Als er elektronisch gestemd wordt (bij verkiezingen, in een referendum of anderszins) is dezelfde voorzichtigheid vereist. De elektronische handtekening is nu wettelijk erkend en heeft dezelfde rechtsgeldigheid als een 'geschreven' handtekening, maar daarmee wordt de digitale variant nog niet algemeen aanvaard en gebruikt.

Het is voorlopig niet duidelijk of met het democratisch beschikbaar stellen van de technologie een evenwichtige verdeling van participatie gegarandeerd is. De Raad voor Openbaar Bestuur waarschuwt er in een recent advies voor dat digitale democratie kan leiden tot een andere vorm van deelname voor wie al deelneemt, eerder dan een uitbreiding van de groep deelnemers: "Er zal echter rekening mee moeten worden gehouden dat de (beperkt) beschikbare tijd door burgers eerder zal worden ingezet om de recreatieve en informatieve mogelijkheden van deze technologie te gebruiken dan om deze tijd in te zetten voor interactieve besluitvorming, als deze mogelijkheid geboden zou worden. Het zullen naar verwachting voornamelijk de hoger opgeleiden zijn die gebruik zullen maken van dergelijke vormen van participatie. ... Het bieden van meer mogelijkheden tot directe besluitvorming, via Internet of anderszins, betekent daarom de vergroting van de kans op een toenemende ongelijkheid in politieke participatie." (Raad voor het openbaar bestuur, 1998, p. 11)

Tenslotte moet ook aangegeven worden dat burgerschap meer is dan alleen maar politieke participatie. Door alle aandacht voor technologie in deze politieke participatie zou bijna vergeten worden dat burgerschap ook te maken heeft met inzet als vrijwilliger, het verenigingsleven, met de 'civil society'. Over de invloed van technologie daarop wordt veel minder nagedacht en het blijft bij de vraag naar de effecten van technologiegebruik op onze tijdsbesteding: gaan we meer uren achter het beeldscherm zitten en minder onder de mensen komen, of gaat technologie juist meer interactie opleveren.

Timebank

www.timebank.org.uk

Tallose burgers zetten zich als vrijwilliger in bij sportverenigingen, schoolraden, milieuorganisaties, wijkactiviteiten en dergelijke. Dergelijke inzet vormt een hoeksteen van de 'civil society' en er is de nodige maatschappelijke bezorgdheid over het wijzigende karakter (dalende trend?) van de inzet van burgers als vrijwilligers.

De Britse tijdbank helpt de vraag en aanbod op de 'markt' van vrijwilligers beter op elkaar af te stemmen. Via hun website kan elk individu een bepaald 'budget' van tijd beschikbaar stellen en zoeken waar binnen het interessegebied, locatie, beschikbaarheid, ... vraag is naar dergelijke inzet van vrijwilligers.

4.3 Sociale netwerken

We worden een eenzame samenleving. De cohesie tussen mensen gaat verloren, we leven in steeds kleinere gezinsverbanden en onze sociale netwerken zijn aan erosie onderhevig. Dergelijke bezorgdheid wordt frequent in media en beleid geformuleerd, meermaals op inspiratie van het boeiende werk van de Amerikaan Robert Putnam. Die maakt met zijn publicaties onder de titel 'bowling alone' treffend duidelijk wat er plaatsvindt: we gaan nog wel sporten, maar doen dat niet meer in clubverband maar op ons eentje (Putnam, 1995, 2000, 2002). We individualiseren. En dan stelt zich de vraag of technologie daarvan de oorzaak is (achter het beeldscherm i.p.v. op het lokale voetbalveld) of meer oplossingen kan bieden.

Technologie als grote boosdoener

Het is niet het voorrecht van de huidige informatiesamenleving om te inspireren tot beschouwingen over het 'sociale' van de moderne mens. De 20^{ste} eeuw werd gekenmerkt door een snelle verspreiding van eerdere innovaties zoals de trein, de telefoon, de fiets en de auto. De maatschappelijke invloed bleef initieel beperkt maar naarmate de innovaties een ruimere verspreiding kennen, groeide de hoop en bezorgdheid. De omwentelingen van de late 19^{de} eeuw geven dan ook aanleiding tot brede perspectieven op de samenleving, zoals deze van de sociologen Weber, Durkheim of Tönnies. Ten aanzien van specifieke innovaties en hun mogelijke invloed op de samenleving is men zowel optimistisch als pessimistisch. De telegraaf werd op gejuich onthaald omdat 'technology supports a kinship of humanity' (Scientific American 1881, in Fischer 1992), de radio werd nog enthousiaster onthaald omdat het resulteerde in 'achieving the task of making us feel together, think together, live together' (Marvin, 1989).

Niet iedereen schaarde zich even enthousiast achter deze technologische utopie. De fiets stelde mensen in staat hun 'actieradius' uit te breiden van loopafstand tot fietsafstand. "De Oost-Brabantse pastoor Henricus Roes was er in 1910 uitermate bezorgd over dat men het rijwiel zou gebruiken om kennis te maken met de stadse, niet-katholieke cultuur. Dr. L.N. Deckers, die een belangrijke functie vervulde in de Brabantse regionale Boerenbond, hief in 1912 evenzeer zijn vinger tegen de fiets die de dorpsjeugd maar al te gemakkelijk in contact bracht met het verderf van de stad." (Schuursma, 2000). Het sociologen-echtpaar Lynd vond dat de auto voornamelijk de familiebanden ondermijnde en promiscuïteit bevorderde (Lynd & Lynd, 1929). Bij de opkomst van de grammofoon werd al geklaagd over het verloren gaan van het collectief naar de radio luisteren. Niet alleen nieuwe media en mobiliteit hebben een effect op sociale relaties, ook innovaties in woningbouw: "De algemene invoering van de centrale verwarming drijft ook in koude jaargetijden gezinsleden niet meer samen rond de ene kachel in de woonkamer." (Schnabel, 1999, p. 11)

Later werd bij de opkomst van de televisie in dezelfde zin geklaagd over het verloren gaan van de sociale dimensie van de bioscoop. Daar waren mensen immers bij elkaar. Bovendien trok de televisie mensen weg van sociale activiteiten. Dit in contrast met de eerste jaren toen televisiekijken nog een sociaal gebeuren was. Zo beschrijft Geert Mak in zijn analyse van de transformatie van Jorwerd de komst van de eerste televisie in het dorp: "Bakker de Jong was ook de eerste Jorwerter die zich een televisie aanschafte. Weer werd iedereen uitgenodigd om de nieuwigheid te bewonderen. Als er op woensdag- en zaterdagmiddag een kinderprogramma was stonden wel dertig paar klompen voor de deur. Bij voetbalwedstrijden en andere evenementen werd het toestel in het raam gezet." (Mak, 1996, 141).

Ten opzichte van de invloed van nieuwe media op de sociale cohesie worden even tegenstrijdige hypothesen geformuleerd als vroeger ten aanzien van de oude technologieën. Zo is er de High Level Group of Experts die in opdracht van de Europese Commissie de sociale gevolgen van de informatiesamenleving onderzocht en een positieve invloed verwacht. Opvallend is daarbij dat ze zelfs een toename van (wijkgebonden) sociale cohesie verwachten: "The IS provides the tools to increase distance working. Such an increase could have a profound impact on social integration. At present, some individuals resist tele-working because they are afraid that they will be socially isolated due to reduced contact with colleagues. However, more employees working from home could result in increased social contacts within the neighbourhood and family thus creating 'social networks' within communities" (High Level Group of Experts, 1996).

Het 'Pew internet and American life' onderzoek, waarvan de eerste resultaten mei 2000 bekend werden gemaakt, komt tot de vaststelling dat internet de communicatiecontacten met vrienden en familie versterkt. Onderzoeker Lee Rainie: "It's clear that the internet is being woven into people's most important relationships". Voor vrouwelijke internet-gebruikers zou dit versterkende effect zelfs iets groter zijn t.o.v. mannen.

Anderen formuleren eerder sombere hypothesen. Een onderzoek van de Stanford universiteit en de Vrije Universiteit Berlijn ziet sociale contacten wegwijnen: "The more hours people use the internet, the less time they spend with real human beings". John Adams van University College London adviseerde recent de OECD over de invloed van internet en is behoorlijk pessimistisch. Hij argumenteert dat "workers would be so busy on their computer screens that they would have little time for neighbours and friends".

Het kernelement van voorgaande uitspraken is dat technologie tijd opneemt die anders aan sociale contacten besteed wordt. De opkomst van internet zou de sociale netwerken uithollen omdat burgers meer tijd doorbrengen achter de computer dan met elkaar. Een dergelijke visie op technologie en sociale netwerken is evenwel te rechtlijnig, zowel naar analyse van oorzaak als gevolg (Steyaert, 2003).

Er zijn signalen die erop wijzen dat tijd besteed aan elektronische communicatie voornamelijk in gelijke verhoudingen gecompenseerd wordt door minder televisie kijken en slechts in beperkte mate door minder tijd voor interpersoonlijke contacten. Dit zou betekenen dat elektronische communicatie het sociale karakter van onze tijdsbesteding juist verhoogt.

Dergelijke beschouwingen doen de vraag rijzen of technologie inderdaad sociale netwerken uitholt. Er zou wel eens juist sprake kunnen zijn van een renaissance van sociale contacten doordat mensen minder 'als konijnen voor de lichtbak' voor de televisie gaan zitten maar juist meer op elkaar gericht zijn, gedeeltelijk elektronisch en gedeeltelijk face-to-face.

Technologie ook als reddende engel?

Belangrijker dan voorgaande bemerkingen bij de uitspraken over technologie en sociale cohesie is evenwel de onderliggende notie van sociale cohesie. Die is erg gericht op een geromantiseerde nostalgie naar de oude buurtcohesie, de wijk waarin iedereen iedereen kende en voor elkaar opkwam. Dergelijke sociale netwerken in de buurt zijn niet meer. Buren kennen elkaar niet meer, we zijn vreemden voor elkaar op straat. De vraag is of dit moet gezien worden als een bewijs van eroderende cohesie of als een signaal van zich herbronnende cohesie. Ten aanzien van deze vraagstelling zijn drie hypothesen mogelijk (Wellman & Leighton, 1979):

- 'Community lost': de meest verspreide en populistische hypothese is dat de sociale cohesie inderdaad gedaald is, dat er geen gemeenschapszin meer is en dat het vroeger allemaal beter was, toen was er nog een gezellige, warme 'dorpssfeer' waarin iedereen elkaar kende en hielp in tijden van nood.
- 'Community saved': deze hypothese wordt soms op basis van empirische bevindingen over de zwakke sociale cohesie vroeger of de nu nog bestaande cohesie naar voren geschoven. Helaas moeten we vaststellen dat sterke sociale cohesie die nu gevonden wordt meestal voldoet aan één of meerdere van de volgende kenmerken: van buitenaf bedreigd worden, een etnische of levensbeschouwelijke sterke identiteit hebben of bestaan uit minder-mobiele burgers (ouderen, gehandicapten, werklozen).

- ‘Community liberated’: een derde meer genuanceerde hypothese erkent dat wijkgebonden sociale cohesie inderdaad minder sterk is, maar dat daarvoor een andere soort cohesie in de plaats is gekomen. De cohesie is nu meer ‘maakbaar’ en individuen hebben meer keuzevrijheid in welk netwerk van sociale cohesie ze rond zich uitbouwen. Er is dus sprake van een bevrijdingsproces.

Wilde boeken brengen mensen samen

www.wildeboeken.be

Het Antwerpse initiatief WildeBoeken.be is geïnspireerd op de Amerikaanse boekensite BookCrossing.com, een wereldwijd fenomeen dat sinds zijn lancering in maart 2001 al een slordige 100.000 deelnemers heeft in meer dan 100 landen. WildeBoeken.be besmet boekenlezers en -liefhebbers met een onvoorwaardelijk en altruïstisch boekenvirus. Alle boekbezitters worden uitgenodigd om een (Nederlandstalig!) exemplaar uit hun bibliotheek met een sticker te markeren en het te vinden te leggen op een openbare plaats.

Het blijft echter niet bij het plaats ruimen in de boekenkast. Nadat je een boek registreert en ‘wild maakt’ in de stad, krijg je met enige regelmaat een mail van stadsbewoners die het boek gevonden en gelezen hebben. Zo krijg je reacties op je oorspronkelijke eigen samenvatting en beoordeling. Een ideale opstap naar een virtueel leesclubje.

En waarom zou het dit niet idee niet uitwerken vanuit de lokale openbare bibliotheek, of met de basisschool ?

Er zijn meerdere vormen van sociale cohesie mogelijk en een verlies van de éne vorm kan gecompenseerd worden door een andere vorm. Een verdere uitwerking van de gehanteerde begrippen dringt zich op. Een onderscheid tussen wijkgebonden en netwerk cohesie helpt om een eerste onderscheid tussen vormen van sociale cohesie te maken (Blokland-Potters, 1998). In de wijkgebonden variant is het territorium, de wijk, een belangrijke plek. De buurt is voor deze burger een hangplek. In de netwerkvariant van sociale cohesie is de wijk en de woonplaats maar een toevalligheid en speelt het nauwelijks een rol. De buurt is voor deze burger een uitvalsbasis. Wijkgebonden en netwerkcohesie zijn geen elkaar in de tijd opvolgende modellen van sociale cohesie, maar alternatieve vormen die elkaar niet uitsluiten. Beide kunnen binnen dezelfde ruimte voorkomen en personen kunnen hun persoonlijk relatiernetwerk naar eigen inzicht vorm geven, afhankelijk van o.a. levensstijl en levensfase.

'Wijk-smoelenboek'

<http://kiekmijnou.dse.nl/>

Studenten in het hoger onderwijs maken nog wel eens een 'smoelenboek' zodat ze bij de aanvang van het academiejaar weten wie is en zo een betere basis hebben om sociale relaties uit te bouwen. Eenzelfde idee is toepasbaar op wijkniveau en wordt uitgetest in Eindhoven, in de wijk 'Drents Dorp'.

Paul Resnick gebruikte het idee midden 1999 in zijn wijk in Ann Arbor, Michigan. Hij ging in de onmiddellijke nabijheid van zijn woonplaats alle bewoners langs met de vraag welke informatie ze kwijt wilden (naam, NAW-gegevens, hobby's, of ze wilde babysitten/een babysitter konden gebruiken, ...) aan hun collega's buurtbewoners, nam indien mogelijk een digitale foto en creëerde zo een digitaal wijk-smoelenboek.

Het idee hoeft niet beperkt te blijven tot een 'who's who' maar kan een platform zijn voor het uitwisselen van lokaal nieuws, uitwisseling van wederzijdse diensten, kleine advertenties (babysit nodig, wie gaat mee tennissen, hond verloren, ...) vergelijkbaar met de kleine aankondigingkaartjes bij de ingang van de lokale supermarkt, De wijk is immers naast een sociale ontmoetingsplek bovenal een markt voor informele diensten: "Het beeld van de gezellige buurtsamenleving is een romantische misvatting. Buurtgenoten hebben vooral functioneel contact met elkaar. Ze passen op elkaars planten, katten en kinderen." (Buurtsociologe M. Dozy van de Universiteit Leiden in de Volkskrant, 11-11-2000)

Net als auto en telefoon belangrijke instrumenten waren in het pluriformer maken van sociale cohesie, bieden de nieuwe media nieuwe mogelijkheden. De instrumenten die we gebruiken

voor individueel gebruik van internet, zoals een webbrowser en e-mail software, kunnen daarbij van dienst zijn. Maar er is ook sprake van specifieke toepassingen die op internet sociale hangplekken organiseren. In chronologische volgorde kan daarbij onderscheid gemaakt worden tussen:

- discussielijsten: discussielijsten vormen, wellicht als oudste vorm van groepsgebruik van internet, eenvoudige instrumenten om mensen op basis van e-mail, los van tijd en plaats, met elkaar te laten communiceren. Het zijn hangplekken met een gedeelde interesse als aangrijpingspunt, gaande van zware levensbeschouwelijke of academische vragen over dagelijkse bezigheden tot esoterische thema's als aromatherapie of het belang van de zeehondenkweek in de Westelijke Sahara.
- virtuele 'kantoor'ruimtes: platformen voor discussielijsten zijn de afgelopen jaren doorgegroeid en bieden aanvullende functionaliteiten, zoals gezamenlijke agenda, fotoboek, archief van documenten e.d. De daartoe benodigde accommodatie is in ruil voor het ontvangen van wat reclame gratis beschikbaar bij Yahoo Groups, CommunityZero en vele anderen.
- Chatruimte of IRC: discussielijsten en virtuele kantoorruimtes hebben gemeenschappelijk dat de deelnemers niet op hetzelfde tijdstip moeten deelnemen. Chatruimtes werken daarentegen met wel op hetzelfde tijdstip aanwezige deelnemers. Communicatie gaat daardoor veel sneller en bestaat uit korte zinnen. Terwijl virtuele kantoorruimtes vergeleken kunnen worden met vergaderingen, zijn chatruimtes meer de gesprekken aan de toeg op café: korter, informeler, weinig gestructureerd, meerdere sprekers tegelijk. Plekken als www.chatplaza.nl of www.chat-xpress.nl bieden daarvoor de virtuele accommodatie aan. Wellicht dat diffusie van breedband internetverbindingen toepassingen populair maakt om niet alleen via tekst maar ook via beeld te 'chatten'.
- van virtuele naar fysieke ontmoetingen: alle digitale hangplekken delen de eigenschap virtuele contacten te vereenvoudigen en daarmee het gevaar face-to-face contacten te verminderen. Recentelijk zijn er nieuwe initiatieven om virtuele contacten te vertalen naar fysieke, 'echte' ontmoetingen, zoals www.meetup.com.

Deze instrumenten worden in verschillende combinaties en aangevuld met de 'traditionele' toepassingen van e-mail en websites toegepast om virtueel sociaal kapitaal te organiseren. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om contacten op straatniveau (www.versailleslaan.nl), op wijkniveau (www.wijkinfo.nl), opsporen van oude contacten uit vroegere woonplaatsen (www.rotterdammers.nl) of vroegere studieplaatsen (www.vriendentrefpunt.nl of www.schoolbanken.nl). Daar waar de fysieke leefwereld een teloorgang kent van 'derde plaatsen' (Oldenburg, 1999) waar mensen elkaar naast huishouden en werk (eerste en tweede plaatsen) kunnen ontmoeten, zien we een toename van virtuele derde plaatsen, digitale hangplekken waar internet-gebruikers elkaar treffen.

Hoewel er bij contacten via technologie geen sprake hoeft te zijn van 'face to face' contacten kan het wel gaan om contacten die vallen binnen de door ons eerder gehanteerde definitie van significante en informele relaties. Rheingold doorbrak het algemene beeld van virtuele gemeenschappen als samenbundeling van weinig significante, vluchtige en vrijblijvende contacten door te beschrijven hoe zijn deelname aan de virtuele gemeenschap the Well zijn sociaal netwerk beïnvloedde (Rheingold, 1993). Bovendien leidt de afwezigheid van face-to-face contacten tot meer expliciete, persoonlijke communicatie.

Wat hiermee helder gemaakt wordt, is dat we een ontkoppeling moeten doorvoeren tussen enerzijds significante en informele relaties (bouwstenen van sociale cohesie) en anderzijds de vorm van deze contacten (face-to-face, elektronisch, ...). Ten onrechte situeren we intimiteit en kwaliteit van een relatie steeds met directe contacten en vooronderstellen daar fysieke

nabijheid bij. Contacten via nieuwe media associëren we met onpersoonlijke, oppervlakkige en weinig beklijvende contacten. Opvallend is evenwel dat we diezelfde koppeling tussen fysieke nabijheid en betekenisvolheid niet (meer) maken bij het medium telefoon.

De vraag naar de waarde van virtuele gemeenschappen vertrekt evenwel van een te enge vraag en gaat mee met de huidige 'hype' van uitsluitend in de virtuele wereld plaatsvindende sociale contacten. Dystopische houdingen gaan ervan uit dat er tussen iemands sociale netwerken in 'cyberspace' en het 'echte leven' geen verbanden bestaan. De technologie biedt immers de mogelijkheid om zonder belemmeringen (met uitzondering van taal) contacten uit te bouwen over de ganse wereld, terwijl het aantal mensen dat men face-to-face kan ontmoeten noodzakelijk beperkt is.

In realiteit zullen we evenwel weinig relaties uitbouwen die uitsluitend virtueel bestaan. Een meer waarschijnlijk scenario is van een veelheid aan sociale relaties waarvan sommige enkel reëel zijn, sommige enkel virtueel en de meeste een combinatie van beide. In Toronto is de afgelopen jaren onderzoek gedaan naar het gebruik van nieuwe media in het 'Wired Suburbs' project (soort Kenniswijk avant la lettre). Eén van de opmerkelijke bevindingen is dat er helemaal geen sprake is van een 'de wereld mijn dorp' fenomeen maar dat elektronische communicatie via nieuwe media verbazingwekkend parallel loopt met andere communicatie. Ruim 60 % van de elektronische communicatie gebeurt met personen die reeds deel uitmaken van het sociaal netwerk. Er is m.a.w. een sterke relatie tussen het 'reële' en het 'virtuele' sociale netwerk.

Nabeschouwing

Technologie (fiets, auto, telefoon, televisie, ...) is één van de factoren die een invloed heeft uitgeoefend op sociale netwerken tijdens de afgelopen eeuw (naast gezinsverdunding, vergrijzing van de bevolking, ...). Voor de hedendaagse discussie is evenwel belangrijk voor ogen te houden dat er nog geen duidelijk beeld is over welke invloed nieuwe technologie zal uitoefenen op verschillende vormen van cohesie. Duidelijk is wel dat verfijning van het debat daarover nodig is (naar vorm van cohesie, naar oude/nieuwe technologie, ...) om niet in gemeenplaatsen te vervallen.

Meer aandacht is niet zozeer nodig naar cohesie in virtuele gemeenschappen (puur op technologie gebaseerde groepen, bv. listserv, chat, ...) als wel voor het effect van doorgevoerde diffusie van internet in alle hoeken van de leefwereld op 'normale' cohesie. Nieuwe media hoeven immers niet te verschillen van andere communicatiemediën zoals telefoon of brieven: sommige mensen zien we dikwijls en bellen we nooit, sommige bellen we dikwijls en zien we nooit, maar het overgrote deel van de ons bekende mensen zien en bellen we regelmatig. Wordt aan dit scenario iets veranderd doordat telefoon vervangen wordt door e-mail, virtuele clubjes, breedband, ...? Het lijkt er eerder op dat de gegroeide pluriformiteit in sociale cohesie versterkt zal worden: "Technology based or supported communities are a continuation of a long-term shift towards communities organised by shared interests rather than by shared place (neighbourhoods) or shared ancestry (kinship)." (Wellman, 1999)

De Eindhovense afdeling van SeniorWeb is in samenwerking met organisaties zoals het Rode Kruis en de Zonnebloem gestart met een project om bij oudere mensen met een chronische ziekte (en daarom beperkte mobiliteit) een pc met internetverbinding neer te zetten. Via een opleiding door de thuisbezoeker leren deze mensen omgaan met nieuwe media en komen ze in contact met elkaar. Later groeit dat uit tot contacten met familie, burens en de ruimere omgeving.

Op die wijze geraken deze mensen uit het isolement dat hen opgelegd wordt door chronisch ziekte of handicap.

4.4 Zelfredzaamheid

De Nederlandse samenleving heeft de ambitie de zelfredzaamheid van burgers te bevorderen (Welzijnswet, 1994). Sociale kwaliteit groeit naarmate burgers meer de regie over eigen leven kunnen voeren en onafhankelijker zijn van hulp van derden. Zelfredzaam wordt daarbij helaas al te dikwijls benaderd als een variabele met slechts twee opties, je bent zelfredzaam of je bent het niet. En in het laatste geval behoort je tot de groep van de gehandicapten of chronisch zieken. Volgens de statistieken ben je waarschijnlijk ook oud, want functionele beperkingen en chronische ziekten hangen nauw samen met leeftijd.

Een dergelijke benadering reduceert zelfredzaamheid tot kenmerken van burgers, met name de aanwezigheid van functionele beperkingen zoals geringe mobiliteit, slecht zicht of beperkt gehoor. Daarmee wordt evenwel slechts één component van zelfredzaamheid belicht, namelijk de persoonsgebonden component. De andere component bestaat uit de kenmerken van de situatie of technologie die een beroep doet op de vaardigheden en capaciteiten van de gebruiker. Zelfredzaamheid (of gebrek aan) is de verhouding tussen de vaardigheden en capaciteiten van een persoon en de vaardigheden en capaciteiten die gevraagd worden door de situatie/technologie. Waarmee meteen aangegeven wordt dat zelfredzaamheid geen vaststaand kenmerk is maar wijzigt naargelang tijd en situatie.

Als ik in een slechtverlichte stationshal de uren van de vertrekkende treinen tracht te lezen, heb ik er alle belang bij dat die aankondigingen zo leesbaar mogelijk zijn. Als een ouder met de kinderwagen gaat winkelen is het nuttig dat de publieke ruimte toegankelijk is. Als een architect op de bouwwerf staat zorgt het achtergrondlawaai voor een slecht gehoor. Als ik een nieuwe modem voor de computer koop en de handleiding me vraagt de IRQ af te stemmen op de andere aanwezige hardware, dan mijn traditionele zelfredzaamheid in rook op. In de barre winterse kou moet ik wel eens geld uit de 'flappentap' halen maar door de dikke handschoenen wordt het gebruik van toetsen wel erg onhandig.

Dit zijn slechts vijf voorbeelden waarin de situatiekenmerken de zelfredzaamheid van burgers beperkt. Bovendien zijn het voorbeelden waarin aangepaste technologie de vraag naar vaardigheden/capaciteiten van de gebruiker kan verminderen en daardoor de zelfredzaamheid kan vergroten. De leesbaarheid van aankondigingen in stations en elders kan verhoogd worden door het speciaal daarvoor ontwikkelde lettertype Tiresias (www.tiresias.org/fonts/). Ook grootte en kleurcontrast van de letters bepalen de leesbaarheid. De toegankelijkheid van de openbare ruimte wordt verbeterd door de aanwezigheid van hellingen op het einde van voetpaden of als alternatief op trappen (bv. bij de schouwburg, bioscoop, ...) of door gelijkvloerse opstapjes bij het openbaar vervoer. Het trilalarm en de geluidsversterking op de mobiele telefoon komt tegemoet aan het beperkte gehoor op de bouwplaats. De installatie van nieuwe hard- of software wordt eenvoudiger als er een duidelijke handleiding beschikbaar is en er sprake is van een verstaanbare 'error handling'. De richtlijnen over het ontwerpen van

toetsen (which button? op <http://www.tiresias.org/controls/>) vangen de nadelen van de combinatie van winterse handschoenen en de geldmachine op.

De technische oplossingen die in elk van deze situaties de zelfredzaamheid verhogen hebben als extra kenmerk dat ze niet specifiek gericht zijn op personen met functionele beperkingen en geen specifieke hulpmiddelen zijn, maar geringe aanpassingen in het algemeen productontwerp met het oog op verbeterde toegankelijkheid.

Deze benadering van productontwikkeling staat bekend onder de naam ‘Design-for-All’ of het Noord-Amerikaanse equivalent ‘Universal Design’ en maakt grote opkomst. In politiek opzicht krijgt Design-for-All gewicht door het werk van de Europese Commissie het e-Europe actieplan. Bedrijfseconomisch is het een interessant concept omdat met een kleine meerkost in de ontwikkelfase producten gemaakt kunnen worden die een veel grotere markt aanspreken.

Design-for-All

In the Verenigde Staten zorgt een aantal wetten (zoals de Telecommunicatie-wet en sectie 508 van de ‘Rehabilitation Act’) ervoor dat de overheid alleen technologie kan kopen en gebruiken die toegankelijk is, d.w.z. bruikbaar door een ruime groep burgers, ook die met beperkte functionele beperkingen. In december 2000 publiceerde de ‘Access board’ de definitieve richtlijnen over de verschillende aspecten van deze toegankelijkheid. Talloze producenten van nieuwe technologie maakten dan ook hun producten toegankelijker, zie bv. www.microsoft.com/enable of access.adobe.com

De Europese Unie en verschillende lidstaten (waaronder Nederland) werken op dit ogenblik aan soortgelijke wetgevende maatregelen.

Zelfredzaamheid blijkt de resultante te zijn van een proces waarin verschillende krachten elkaar versterken, tegenwerken, ... Elementen die de zelfredzaamheid verzwakken zijn functionele beperkingen waarmee een persoon te maken krijgt (visuele beperkingen, auditieve beperkingen, zwakke mobiliteit, ...). Naast persoonsgebonden elementen zijn er situatiegebonden elementen: slechte verlichting, lawaaijerige achtergrond en dergelijke. Functionele beperkingen worden een handicap als de situatiegebonden elementen versterkend werken (bv. een slecht geïsoleerde telefooncel in een lawaaijerige stationshal). Situatiegebonden elementen kunnen ook een handicap vormen voor personen zonder functionele beperkingen, zoals uit de eerder genoemde voorbeelden blijkt.

Er zijn gelukkig ook krachten werkzaam die zelfredzaamheid versterken, zoals toegankelijke technologie op het terrein van woningen, openbaar vervoer, nieuwe media, Functionele beperkingen hoeven dan geen aanleiding tot een handicap te zijn. Een rolstoelgebruiker kan perfect zelfredzaam zijn in het openbaar vervoer als dit daarop aangepast is met gelijkvloerse drempels en dergelijke. Iemand met beperkt gehoor kan perfect een programma op televisie volgen als er voorzien wordt in ondertiteling. Iemand met een alarmsysteem kan langer zelfstandig blijven wonen en toch toegang tot zorg krijgen op die ogenblikken dat het nodig blijkt te zijn.

WAI en Drempelsweg

Om de toegankelijkheid van websites te vergroten hebben browsers al enkele jaren geleden de mogelijkheid tot vergroten en verkleinen van het lettertype ingebouwd. Dat werkt aardig, maar helaas worden websites steeds grafischer en dan helpt het vergroten van de tekst niet veel meer.

W3C (World Wide Web Consortium) lanceerde daarom het Web Accessibility Initiative (WAI). Dat ontwikkelde een reeks regels waaraan een website moet voldoen om toegankelijk te zijn. Zo moeten bv. alle grafische beelden voorzien zijn van een alternatieve tekst.

Hoewel de regels dikwijls eenvoudig zijn, worden ze zelden toegepast. Drempelsweg.nl is een initiatief van VWS om de toegankelijkheid van websites te bevorderen. Nu een grote meerderheid van organisaties zich via dat medium presenteren en burgers meer toegang hebben tot internet, is een test van uw website op toegankelijkheid geen overbodige luxe.

Inzake zelfredzaamheid is nog veel winst te halen op het vlak van dienstverlening van de (lokale) overheid aan de burger. Deze is decennialang het stereotype voorbeeld van inefficiëntie geweest. Je werd er van het kastje naar de muur gestuurd, ellenlange wachtrijen, ... en er werd een stevig beroep gedaan op 'bureaucratische zelfredzaamheid' om zelf je weg te vinden in het doolhof van verantwoordelijkheden en diensten. Lees er Asterix en *het 1^{ste} legioen* maar op na.

De modernisering van de overheid heeft op dit vlak heel wat verandering gebracht. Overheidsloket 2000 (www.ol2000.nl) gaf landelijk de nodige impulsen om de administratieve dienstverlening efficiënt en effectief te laten verlopen door de vraag van de burger (een geboorte, aanvraag rijbewijs, startende ondernemer, chronisch zieke in huis opnemen, ...) als uitgangspunt te nemen, eerder dan gemeentelijke organisatiestructuren. Het leidend principe is daarbij het aanbieden van een vlotte dienstverlening naar de burger toe, aan één loket, zonder onnodige doorverwijzingen en met het verbergen van alle complexiteit die bij het verwerken van de vraag komt kijken.

Maar waarom zou de lokale overheid wachten tot de burger naar het loket komt om zijn reisdocumenten te verlengen, een nieuw rijbewijs te halen, ... als diezelfde lokale overheid alle informatie in handen heeft om te weten wanneer dit moet gebeuren? Waarom moeten burgers nog steeds zelf het initiatief nemen tot het aanvragen van diverse sociale uitkeringen als de overheid daartoe alle nodige gegevens al heeft en zelf kan nagaan wie recht heeft op een sociale huursubsidie, ... en wie niet? KWIZ schreef een aantal praktijkvoorbeelden van pro-actieve overheidsdienstverlening op (Hak et al., 2001). Daaruit wordt duidelijk dat met inzet van technologie en het beter benutten van de beschikbare informatie, de huidige gevraagde zelfredzaamheid van burgers aanzienlijk vermindert kan worden. De rijkdom aan mogelijkheden geeft wel aanleiding tot de vraag naar de grenzen van wat beleidsmatig wenselijk is. Wat moet je als lokale overheid zelf ter hand nemen en waar laat je het initiatief aan de burger, zelfs als die nalaat actie te ondernemen?

Pro-actief uitkeringenbeleid

Burgers die in armoede leven hebben recht op een reeks sociale uitkeringen, zoals huursubsidie, vrijstelling op diverse belastingen, (bijzondere) bijstand e.d. Maar het is bekend dat veel mensen geen gebruik maken van hun rechten, al te vaak uit pure onwetendheid. Dat is vervelend, want het verzwakt de kracht van het instrumentarium 'sociale uitkeringen'.

Het vreemde is dat de overheid nog uitgaat van een model waarin de burger moet vragen naar sociale uitkeringen. En dat terwijl de overheid steeds meer de benodigde gegevens voorhanden heeft, om vast te stellen wie wel en wie niet in aanmerking komt voor bv. huursubsidie. Waarom dan niet gewoon wat gegevensbestanden koppelen en pro-actief armoede bestrijden?

De sociale dienst van Amsterdam start anno 2003 met een project om bestanden met persoonsgegevens aan elkaar te koppelen, en zo gezinnen met een minimuminkomen pro-actief op te sporen. De schatting is dat jaarlijks 13 miljoen euro aan inkomenssubsidies niet tot bij de rechthebbenden geraakt.

5. Besluit

5.1 Breedband in de praktijk

Hoewel er dagelijks wel ergens in de Westerse wereld een gemeente of regio de ambitie uitspreekt om op korte termijn breedband voor alle huishoudens en bedrijven beschikbaar te hebben, zijn er voorlopig maar een paar plekken waar dergelijke technologische infrastructuur daadwerkelijk het stadium van de tekentafels verlaten heeft. Er zijn het afgelopen decennium al een aantal voorlopers geweest, zoals het mislukte experiment met 'Full Service Networks' van Time Warner in Orlando en Wired Suburbs in Toronto. Nog lopende initiatieven zijn o.a. te vinden in Kenniswijk waar momenteel een kleine duizend huishoudens potentiële abonnees zijn van breedband, d.w.z. fibre-to-the-home met een capaciteit van minimaal 10Mb bi-directioneel. Ook in andere Europese landen zijn er dergelijke initiatieven, zoals in Milaan (www.fastweb.it) en Stockholm. De meerwaarde van breedband wordt in die situaties voornamelijk gesitueerd in de bundeling (in infrastructuur, maar vooral in abonnement- en verbruikskosten) van snel internet, telefoon en televisie.

Naarmate deze breedband-enclaves groeien en er meer burgers aangesloten (kunnen) worden op glasvezel, komt er ook langzaam een ontwikkeling in diensten waarvoor de aanwezigheid van breedband (10 Mb, symmetrisch) een noodzakelijke voorwaarde is. Deze richten zich voornamelijk op aanbod van 'zware' multimedia, d.w.z. beeldmateriaal met een kwaliteit die toelaat het op volledige beeldschermgrootte te bekijken met behoud van kwaliteit.

We konden er niet bij zijn, maar niet getreurd

www.Fabchannel.Com

Paradiso is een bekende naam in de Nederlandse muziekwereld, want plaats van vele concerten. Maar niet iedereen kan een avondje naar Amsterdam. En niet iedereen heeft een agenda die flexibel genoeg is om zich vrij te maken net als zijn favoriete groep optreedt.

Paradiso lanceerde daarom enige tijd geleden Fabchannel.com, waarlangs een deel van de activiteiten van deze concerttempel via streaming video ontsloten worden. Individuele burgers kunnen er gratis, na registratie, naar kijken.

Deze toepassing werkt met smalband en middelband, maar het moge duidelijk zijn dat pas met breedband er sprake zal zijn van goede beeldkwaliteit.

Teruggaan in ons visueel geheugen

www.50jaar.tv

De programma's die we in onze jeugd op televisie zagen, waar we mee opgroeiden, laten onvergetelijke herinneringen na. Als Vlaming kan ik natuurlijk geen Nederlandse voorbeelden noemen, maar elke Vlaming van mijn generatie wordt enthousiast bij titels als 'kapitein Zeppos', 'Johan en de Alverman' of 'Axel Nort'. Die programma's terugzien is teruggaan in de tijd, in de herinneringen.

De hoogtepunten van 50 jaar Vlaamse televisie worden op www.50jaar.tv ontsloten. Het gaat daarbij telkens om de begingeneriek van bekende series. Kort, maar genoeg om allerlei beelden terug op te roepen.

Deze toepassing werkt met smalband en middelband, maar het moge duidelijk zijn dat pas met breedband de mogelijkheden groeien. Eigenlijk zouden gewoon alle programma's, in volledige versie, met hoge beeldkwaliteit, terug te bekijken kunnen zijn. Dat idee wordt o.a. uitgewerkt door First Mile, een initiatief binnen Kenniswijk waarbij breedbandgebruikers de gemiste televisie-uitzendingen van de voorbije dagen kunnen bekijken. Daarmee wordt vorm gegeven aan het idee van tv-on-demand.

De Britse televisie kondigde op 24 augustus 2003 ook aan een dergelijke dienst te zullen ontwikkelen, onder de naam BBC Creative Archive. Toegang zou gratis zijn voor niet-commerciële doeleinden. Benieuwd of we volgend jaar opnieuw *Fawlty towers* of *not the nine a clock news* kunnen bekijken.

Lokale televisie maken en kijken, of buurtje gluren ?

www.vlinder.tv

Aan de oostelijke rand van Eindhoven bevinden zich de zogenaamde 'vlinderflats'. Deze zijn enkele jaren geleden voorzien van high-speed 100Mbit Full Duplex glasvezel voor internet en IP-telefonie. Bewoners maken op dit netwerk eigen digitale televisie. Ook gebruikers van middelband kunnen de uitzendingen bekijken, maar met beduidend lagere beeldkwaliteit.

Bovendien hangen rondom de vlinderflats 6 citycams die beelden doorzenden van de parkeerplaats, het speelpleintje voor de flats e.d. In tegenstelling tot andere op publieke plaatsen ingerichte webcams is de beeldkwaliteit hier beter, en is er echt sprake van bewegend beeld (eerder dan een foto om de paar minuten).

Lokale televisie maken en kijken

www.lombox.nl/cinebox/

De populaire buurtwebsite Lombox.nl brengt niet alleen nieuws en berichten uit de wijk, maar opende onlangs ook een 'beelddoos', de cinebox. Daarin worden beeldfragmenten en digitale filmpjes van verschillende oorsprong (bewoners, nieuwsdienst, ...) opgenomen die betrekking hebben op de wijk.

Elkaar per video aanspreken in de wijk

www.wotsjdis.nl

Deze dienst is binnen Kenniswijk ontwikkeld en stelt iedereen in staat om korte digitale videofragmenten op de website te plaatsen of te bekijken. Het kan daarbij gaan over specifieke boodschappen aan bepaalde personen (felicities voor x,y of z), of om meningsuitingen over diverse thema's en bestemd voor 'het brede publiek'. Ook winkels kunnen zich op deze manier promoten bij potentiële klanten. Voor deze dienstverlening wordt een kleine maandelijkse vergoeding gevraagd.

5.2 De sociale uitdaging

Als het sociale argument voor breedband enige diepgang wil krijgen (en in Almere uitgewerkt wordt tot projecten), moet er meer gebeuren dan 'gemak, genot en gewin'. Het moet mogelijk

zijn toepassingen te omschrijven die gesitueerd kunnen worden in de matrix die ontstaat uit de eerdere ‘deconstructie’ van de begrippen breedband en sociale kwaliteit.

De laatste kolom bevat dan die projecten waarvoor de aanwezigheid van breedband-infrastructuur (10Mb internet verbinding thuis) een noodzakelijke voorwaarde is. De kolommen smalband en middelband bevatten projecten die nu reeds mogelijk zijn op de bestaande infrastructuur.

	smalband	middelband	Breedband
Sociaal-economische uitsluiting			
Maatschappelijke participatie			
Sociale netwerken			
Zelfredzaamheid			

Een een-dimensionele invulling van projecten naar smalband, middelband en breedband is niet moeilijk. De eerder genoemde projecten inzake tv-on-demand en het Paradiso project rondom music-on-demand geven aan dat diensten op een breedband-structuur best te bedenken zijn en aantrekkelijk lijken.

Als we daarbij echter consequent de (potentiële) bijdrage aan de sociale pijler van de samenleving als selectiecriteria hanteren, wordt de oogst mager. In *de categorie smalband* zijn tig voorbeelden te geven van toepassingen waar ict bijdraagt aan sociale kwaliteit, zoals uit paragraaf 4 van deze notitie moge blijken. Sommige van deze initiatieven worden aantrekkelijker als er sprake is van *middelband infrastructuur*, zowel omwille van de grotere bandbreedte als omwille van het altijd-aan karakter. Op vraag van KPN lanceerde Nederland Kennisland begin 2003 een zoektocht naar maatschappelijke breedbanddiensten, d.w.z. toepassingen die bijdragen aan zorg, onderwijs, veiligheid of sociale cohesie. Het resultaat mag er zijn, niet minder dan 17 innovatieve diensten werden na een strenge selectie omschreven en uitgewerkt. Een aantal daarvan wordt nu door een consortium van bedrijven in de praktijk gebracht. Daarbij moet wel de observatie gemaakt worden dat de meeste diensten gebruik maken van middelband (en dus de term ‘breedband’ ten onrechte gebruikt wordt), en dat vrijwel alle diensten op het terrein van zorg, veiligheid en onderwijs liggen eerder dan sociale cohesie. In *de categorie breedband*, d.w.z. met symmetrische verbindingen hoger dan 10 Mb, zijn nog geen overtuigende projecten of projectideeën omschreven.

5.3 Spanningsvelden

Het is wel mogelijk een aantal spanningsvelden te omschrijven, die de zoektocht naar breedband-toepassingen met sociale meerwaarde nader vorm geven:

- Voorop lopen of volgend handelen: breedband bevindt zich in de frontlinie van de technologische innovatie. Dat is spannend, maar tegelijk risicovol en duur. De technologie kan falen, kinderziekten zorgen voor extra kosten en de marktkansen kunnen plotseling verdwijnen. Het reeds genoemde Wired Suburbs project in Toronto (10 Mb verbindingen

via coax-kabels) werd vroegtijdig stopgezet en ontmanteld door de komst van DSL-technieken. Wat is binnen deze spanning de strategisch meest zinvolle houding van partners uit de sociale infrastructuur? Halen we er sociale winst uit om voorop te lopen in de technische ontwikkelingen cq. lopen we sociaal verlies op door te wachten tot de infrastructuur volwassen en technisch betrouwbaar is?

- Generieke of specifieke diensten: is de 'uitrol' van nieuwe infrastructuur en een aantal generieke diensten voldoende om sociale winst te behalen, of moeten er specifieke diensten ontwikkeld worden? De extra functionaliteit van breedband wordt nu voornamelijk gesitueerd in de combinatie van supersnel internet, televisie (incl. tv-on-demand) en telefoon (incl. beeldtelefoon). Is dit trio van generieke diensten voldoende om een verbetering van sociale kwaliteit te veroorzaken, of moeten we ons richten op specifieke toepassingen als breedband in wijkwebsites, interactieve beleidsvorming door digitale video, ... ?
- Digitale voorhoede of sociale meelopers: investeringen in het uitbouwen van een sociale pijler van breedbandbeleid zal nog jaren beperkt blijven tot een kleine groep. De infrastructuur is immers op weinig plaatsen beschikbaar. Zelfs als alle nu bekende Nederlandse plannen uitgevoerd worden, blijft het een marginaal deel van de bevolking. In Almere gaat het voorlopig enkel om de wijken Staatsliedenwijk en Noorderplassen en naar alle bedrijfsgebouwen op de bedrijventerreinen Randstad en Markerkant. Hoe verhoudt zich de hier eventueel behaalde sociale winst tot de behoeften elders in Nederland/Almere? Zit er meer sociale vooruitgang in het in de breedte aanpakken van de digitale kloof, gegeven het feit dat velen nog niet eens de 'oude technologie' van smalband beschikbaar hebben? Hoe verhoudt zich investeren in een sociaal luik van breedband zich tot investeren in bestaande initiatieven als PC-thuis of de Digibus?
- Revolutie of evolutie: op de bestaande infrastructuur van smal- en middelband kunnen al diverse toepassingen ontwikkeld worden die bijdragen aan de sociale kwaliteit van onze samenleving. Ontstaat er sociaal verlies als we die uitbouwen en op termijn meegroeien met de toename van bandbreedte?
- Technologisch of traditioneel: is technologie het beste middel voor het bereiken van de doelstellingen, of zijn andere sociale interventies zonder technologie effectiever? Verhoogt de sociale cohesie in een wijk sterk door breedbandige buurtwebsites of door het faciliteren van sport en spel in de straat (skateboard-ramp op het plein, speelstraat tijdens schoolvakanties, volleybal toernooi tussen straten, ...)? Technologie is een middel tot versterking van de sociale infrastructuur en geen doel. Inschakelen van technologie in sociaal beleid moet derhalve gebaseerd zijn op aantoonbare meerwaarde.

Onze inschatting is dat vanuit er sociaal perspectief veel winst behaald kan worden door 'sociale toepassingen' te stimuleren op de bestaande infrastructuur, in combinatie met een beleid om huishoudens zonder internet-aansluiting de keuze te geven een aansluiting te bekomen. Dat beleid kan aangevuld worden met een 'quick scan' om nieuwe en bestaande initiatieven te evalueren op een eventuele grotere sociale winst in een breedband-omgeving. Op die manier wordt geoogst op bekend terrein (smal- en middelband) en gezaaid op relatief onbekend terrein (breedband).

6. Referenties

Relevante websites:

- Almere @ www.almere.nl
- Almere Kennisstad @ www.almerekennisstad.nl
- Breedbandproeven @ www.breedbandproeven.nl
- Digitaal Almere @ www.dial.nl of www.almere.org
- e-BOAT project @ www.edu.almere.nl
- Expertgroep Breedband @ www.expertgroepbreedband.nl
- First Mile TV @ www.firstmiletv.nl
- ID-wijk @ www.idwijk.nl
- Platform Almere I-CiTy @ www.almere-icity.nl
- Social Quality Matters @ www.sqm.nl
- Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting & www.sev.nl
- Vlinder tv @ www.vlinder.tv

Relevante publicaties:

- Blokland-Potters, T. (1998). *Wat stadsbewoners bindt, sociale relaties in een achterstandwijk*. Kampen: Kok Agora.
- Childres, T. & Post, J. (1975). *The information-poor in America*. New Jersey: Scarecrow press.
- College B&W Eindhoven. (2003). *Glasrijk Eindhoven*. Eindhoven: Gemeente Eindhoven.
- Commissie Andriessen. (2003). *Slagkracht door glas*. Amsterdam.
- Commissie Cerfontaine. (2000). *Burgers verbonden, ICT en de stad*. den Haag: Ministerie van BZK.
- van Dijk, J. (2003). *De digitale kloof wordt dieper* (te vinden op www.sqm.nl ed.). den Haag: SQM.
- van Dijk, L., de Haan, J. & Rijken, S. (2000). *Digitalisering van de leefwereld, een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Expertgroep breedband. (2002). *Nederland breedbandland*. den Haag.
- Frissen, V. (2003). Burgerengagement in de digitale wereld. In J. de Haan & J. Steyaert (Eds.), *ict en samenleving, jaarboek 2003* (pp. 69-90). Amsterdam: Boom.
- Ganzeboom, H. & Ultee, W. (Eds.). (1996). *De sociale segmentatie van Nederland in 2015*. den Haag: WRR.
- de Haan, J. (2003). Sociale ongelijkheid en ict. In J. de Haan & J. Steyaert (Eds.), *ict en samenleving, jaarboek 2003* (pp. 21-45). Amsterdam: Boom.
- de Haan, J., Huysmans, F. & m.m.v. Steyaert, J. (2002). *Van huis uit digitaal, verwerving van digitale vaardigheden tussen thuismilieu en school*. den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Hak, A.-W., Piepers, H. & van Putten, B. (2001). *Naar een pro-actief werkende overheid* (digitaal via www.kwiz.nl ed.). den Haag: OL2000.
- High Level Group of Experts. (1996). *Building the European information society for us all: first reflections of the high level group of experts*. Brussel: European Commission.
- de Hond, M. (2002). *De vijfde dimensie*. Utrecht: Het spectrum.
- Huizinga, J. (1949). *Homo Ludens*. London: Routledge and Kegan Paul.
- Lazarus, W. & Mora, F. (2000). *Online content for low-income and underserved Americans: the digital divide's new frontier*. Santa Monica, California: Children's partnership.
- Lenos, S. & Buurman, M. (2000). *Internetgereedschappen voor interactieve beleidsvorming*. Amsterdam: IPP.
- Lynd, R. & Lynd, H. (1929). *Middletown*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Mak, G. (1996). *Hoe God verdween uit Jorwerd*. Amsterdam: Atlas.
- Maltha, S., Bongers, F., Schuurman, K., Vandeberg, R., Vermaas, K. & van de Wijngaert, L. (2003). *Breedband en de gebruiker 2003*. Utrecht: Dialogic.
- Marvin, C. (1989). *When old technologies were new: thinking about electric communication in the late nineteenth century*. New York: Oxford university press.

- National Broadband Task Force. (2001). *The new national dream: networking the nation for broadband access*. Toronto.
- OECD. (2001). *The Development of Broadband Access in OECD Countries*. Paris: OECD.
- Oldenburg, R. (1999). *The great good place*. New York: Marlowe & company.
- Pociask, S. B. (2002). *Building a nationwide broadband network: speeding job growth*. Washington: New Millennium Research Council.
- Putnam, R. (1995). Bowling alone, America's declining social capital. *Journal of democracy*, 6(1), 65-78 en http://muse.jhu.edu/cemo/journal_of_democracy/v006/putman.html.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone, the collapse and revival of civic America*. New York: Simon & Schuster.
- Putnam, R. (2002). Bowling together. *The American prospect*, 13(3), <http://www.prospect.org/print/V13/13/putnam-r.html>.
- Raad voor het openbaar bestuur. (1998). *De grenzen van de internetdemocratie*. den Haag: Rob.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (1997). *Vereenzaming in de samenleving*. Rijswijk: RMO.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (2000). *Ver weg én dichtbij, over hoe ICT de samenleving kan verbeteren*. den Haag: RMO.
- Raad voor verkeer en waterstaat. (1999). *Nederland let op uw saeck*. den Haag: Raad voor verkeer en waterstaat.
- Rheingold, H. (1993). *The virtual community, homesteading on the electronic frontier*. Rading: William Patrick.
- van der Schaaf, S. (2003). Wifi doorbreekt in Amersfoort impasse glasvezel. *Computable*, <http://www.computable.nl/artikels/binnlan3/n3203tre.htm>.
- Schnabel, P. (1999). Individualisering in wisselend perspectief. In P. Schnabel (Ed.), *Individualisering en sociale integratie* (pp. 9-38). Rotterdam: SUN/Nederlands Gesprek Centrum.
- Schuursma, R. (2000). *Jaren van opgang, Nederland 1900-1930*. Amsterdam: Balans.
- Schuyt, K. (1986). Maatschappelijke ongelijkheid in en door het onderwijs. In K. Schuyt & R. van der Veen (Eds.), *De verdeelde samenleving* (pp. 141-157). Houten: Stenfert Kroese.
- SCP. (1999). *Sociale en culturele verkenningen 1999*. den Haag: SCP.
- Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving*. den Haag: Rathenau instituut.
- Steyaert, J. (2003). Je chat met de hele wereld, maar kent je buurman niet meer. In J. de Haan & J. Steyaert (Eds.), *ict en samenleving, jaarboek 2003* (pp. 47-68). Amsterdam: Boom.
- Steyaert, J. & de Haan, J. (2001). *Geleidelijk digitaal, een nuchtere kijk op sociale gevolgen van ict*. den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- US Department of Commerce. (2002). *A nation online: how Americans are expanding their use of the internet*. <http://www.ntia.doc.gov/>: US Department of Commerce.
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion, rethinking the digital divide*. Cambridge: MIT press.
- Wellman, B. (Ed.). (1999). *Networks in the global village: life in contemporary communities*. Boulder: Westview Press.
- Wellman, B. & Leighton, B. (1979). Networks, neighborhoods and communities: approaches to the study of the community question. *Urban Affairs Quarterly*, 14(3), 363-390.
- Wyatt, S., Thomas, G. & Terranova, T. (2002). They came, they surfed, they went back to the beach: conceptualizing use and non-use of the internet. In S. Woolgar (Ed.), *Virtual Society?- technology, cyberbole, reality* (pp. 23-40). Oxford: Oxford University Press.
- x. (2000). *Community.com, what a community should know about opportunities in telecommunications*. Ontario: Planned Approach.