





Colofon

.nl, tien jaar ICT en samenleving

Amsterdam, 2004

Redactie: Joeri van den Steenhoven

Auteurs: Joeri van den Steenhoven, Saskia van Bon, Rene Derks, Syb Groeneveld, Boris de Jong, Quinta Kools, Michiel de Lange, Steven Lenos, Kees Machielse, Michiel Schwarz en Willem van Winden.

Interviews & Eindredactie: Jolein Baidenmann

Research: Rene Derks

Vormgeving: Trapped in Suburbia

Drukwerk: Veenman

Met dank aan: Oene Klumper, Petra Heida, Bert Mulder, Marleen Stikker en Jan Steyaert

Deze publicatie is een gezamenlijke productie van:

Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Kenniscentrum Grote Steden / Kennisnetwerk Social Quality Matters

Stichting Nederland Kennisland



Deze publicatie is uitgebracht onder een Creative Commons-licentie. De gebruiker mag dit werk kopiëren, verspreiden, tonen en op- en uitvoeren onder de volgende voorwaarden: de gebruiker dient de naam of andere aanduiding van de maker te vermelden. De gebruiker mag het werk niet voor commerciële doeleinden gebruiken. De gebruiker mag het werk niet bewerken.

Voor meer informatie: www.creativecommons.nl

Steekwoorden: ICT, samenleving, internet, overheid, informatiesamenleving, innovatie, sociale kwaliteit

ISBN: 90-806953-9-4

.nl

Voorwoord

Het is goed om van tijd tot tijd de balans op te maken. Nu is zo'n moment. Precies tien jaar geleden brak het internet door naar het grote publiek. Dat gebeurde door een experiment in het kader van de gemeente-raadsverkiezingen van 1994 waarin gekeken werd hoe internet kon helpen om politiek en burgers dichterbij elkaar te brengen. Dat experiment was De Digitale Stad. En het was een doorslaand succes. Zo'n 10.000 mensen deden eraan mee en de Digitale Stad groeide uit tot de grootste internetgemeenschap in Europa van die tijd. Burgers gebruikten het als platform om met elkaar te communiceren en te discussiëren. Voor overheden en andere organisaties werd het een nieuw kanaal om informatie te verstrekken. In zeer korte tijd werd De Digitale Stad een wereldwijd bekend voorbeeld hoe het internet kon bijdragen aan pluriforme informatievoorziening, participatie aan het democratische proces en het leggen van nieuwe sociale verbanden tussen burgers. En niet op de laatste plaats, het was voor velen de eerste kennismaking met de mogelijkheden van het internet.

Dat is nog maar tien jaar geleden. In die tijd is veel gebeurd. Inmiddels is bijna driekwart van de Nederlanders online, en van de jongeren zelfs bijna 100%. En het Nederlandse deel van het internet, verzameld onder .nl, is inmiddels honderdduizenden websites groot. Het internet is voor de meesten onder ons een normaal deel van ons leven geworden.

We zijn er bijna elke dag wel te vinden, om onze e-mail op te halen, een website te bezoeken of met elkaar te chatten. Maar het voorbeeld van De Digitale Stad leert ons een belangrijke les: dat experimenten van enorme waarde kunnen zijn. Een paar bevroegen mensen konden met steun van de overheid hun idee testen. Ze waren ervan overtuigd dat het internet veel voor de samenleving kon betekenen. Ze wilden dat laten zien en ontdekken wat de mogelijkheden precies waren. Dat hebben ze gedaan en daar plukken we als samenleving vandaag de dag de vruchten van.

De afgelopen jaren hebben meer van dergelijke experimenten plaatsgevonden. Allemaal experimenten die op zoek gingen naar de mogelijkheden van een nieuwe technologie om de samenleving mee te organiseren. Enkele van die experimenten komen in deze publicatie terug. Binnen het kader van het Grotestedenbeleid zijn er twee projecten geweest op het gebied van ICT en samenleving: de Digitale Trapvelden, zoals mijn voorganger Roger van Boxtel ze met enige nostalgie naar zijn jeugd noemde, die hebben geholpen om de digitale kloof in Nederland te verkleinen en in achterstandswijken van de grote steden de sociale cohesie te versterken. En de Digitale Broedplaatsen die op zoek gingen naar mogelijkheden om met ICT de sociale kwaliteit van wijken en buurten te verbeteren. Ook andere projecten zoals de Digitale Pioniers komen

in deze publicatie aan bod. Het zijn allemaal experimenten waar met veel enthousiasme aan is gewerkt, en die een schat aan ICT-toepassingen en ervaringen hebben opgeleverd. Deze publicatie geeft daar een mooi overzicht van.

Het is dus goed om de balans op te maken en te kijken wat deze experimenten hebben betekend voor de samenleving. En wat we ervan kunnen leren voor de toekomst. Maar de ontwikkelingen staan niet stil. De opmars van ICT is nog niet ten einde. Steeds meer mensen gaan online. Nieuwe ICT-toepassingen worden elke dag weer ontdekt. Ook de overheid is volop bezig om met behulp van ICT beter te gaan functioneren. Alle auteurs in deze publicatie kijken daarom ook vooruit naar de uitdagingen die voor ons liggen. Zij zien tal van kansen voor nieuwe ICT-toepassingen in onze samenleving. De uitdaging voor ons allen is die kansen te verzilveren. Ik hoop dat deze publicatie voor u een inspiratie is de komende jaren daarmee door te gaan.

Thom de Graaf
Minister voor Bestuurlijke Vernieuwing en
Koninkrijksrelaties

Inhoud

	8
	12
	20
	22
	30
	32
	42
	44
	54
	56
	66
	68
	78
	80
	88
	90

	Inleiding
1	Internet in Nederland
	Interview: Marleen Stikker
2	Rol van de overheid
	Column: Willem van Winden
3	Digitale Trapvelden
	Interview: Jan Steyaert
4	Digitale Broedplaatsen
	Column: Michiel Schwarz
5	Digitale Pioniers
	Interview: Bert Mulder
6	Trends en uitdagingen
	Column: Kees Machielse en Saskia van Bon
	Overzicht projecten
	Over de auteurs
	Literatuur

Inleiding

Op 25 april 1986 werd Nederland het eerste land ter wereld met een officieel eigen internetdomein: .nl. Piet Beertema, onderzoeker van het Centrum voor Wiskunde en Informatica (CWI) van de Universiteit van Amsterdam, kreeg op die dag het beheer van het Nederlandse internetdomein in handen. Zijn goede contacten met de, vooral Amerikaanse, ontwikkelaars van het internet maakte dat Nederland al vroeg was aangesloten op het internet en een positie kon verwerven waar we vandaag de dag de vruchten van plukken. Zo is Amsterdam uitgegroeid tot één van de grootste internetknooppunten ter wereld. Eigenlijk bestaat het internet dus al bijna twintig jaar in Nederland.

Maar pas midden jaren negentig brak het internet door bij het grote publiek. Toen was het nog een spannend, nieuw fenomeen waar velen in verwondering naar keken. Het internet begon aan een stormachtige opmars, met in zijn kielzog tal van andere nieuwe technologieën. Tien jaar later is Informatie- en Communicatietechnologie (ICT) een normaal element van ons leven en onze samenleving. Tijd voor reflectie en een blik vooruit.

Hoe heeft ICT deze plek in de samenleving veroverd? Wat hebben de overheid en andere maatschappelijke actoren daar aan bijgedragen? En hoe zal dat in de toekomst gaan? Dat zijn de centrale vragen van deze publicatie. Aanleiding is het aflopen van enkele experimenten die in de praktijk naar een antwoord

op die vraag hebben gezocht. Deze experimenten komen in de publicatie uitvoerig aan de orde. Er is in de afgelopen tien jaar veel beweerd en voorspeld over de invloed en het effect van ICT op de samenleving. Sommigen zagen alleen maar bedreigingen van een nieuwe technologie die met een enorme kracht onze samenleving binnendenderde. Anderen waren verblind door de oneindige mogelijkheden die ICT bood om de samenleving beter, sterker en slimmer te maken. Inmiddels weet iedereen dat de waarheid ergens in het midden ligt. ICT is niet goed of slecht, het is allebei. Maar tegelijkertijd zijn er twee andere zaken duidelijk geworden. Ten eerste, ICT valt niet meer te ontkennen en is onderdeel geworden van onze samenleving. We moeten er dus wat mee, of we willen of niet. Ten tweede, als we de kansen willen benutten die ICT biedt en haar bedreigingen willen bestrijden, dan moet daar actief aan gewerkt worden. Maar hoe? Met die vraag zijn de afgelopen jaren vele mensen bezig geweest en dat blijft de komende jaren waarschijnlijk zo. Daarom deze publicatie: om te kunnen leren van de ervaringen van het recente verleden en inspiratie op te doen voor de nabije toekomst.

Deze publicatie start met de opmars van internet in Nederland. Hoe is die ontwikkeling verlopen en wat betekent dat voor de manier waarop we ermee omgaan? Het eerste hoofdstuk zoekt een antwoord op die vragen. In het tweede hoofdstuk staat het beleid en de rol





van de overheid centraal. Hoe is in die tien jaar het beleid van de overheid ontwikkeld en welke rol koos de overheid daarin? Hierop volgen drie hoofdstukken over drie door de overheid geïnitieerde ICT-experimenten die de afgelopen jaren zijn uitgevoerd. Het gaat hier om Digitale Trapvelden, Digitale Broedplaatsen en Digitale Pioniers. Dat zijn zeker niet de enige experimenten uit deze periode. Maar toevallig wel allemaal experimenten die zich op het raakvlak van ICT en samenleving begeven en eind van dit jaar aflopen. Een goed moment voor een terugblik. Maar deze publicatie stopt daar niet.

Het is een misvatting te denken dat de opmars van ICT al voorbij is. Integendeel, we zitten nog midden in die ontwikkeling. En de opmars is in sommige gevallen even stormachtig als in de jaren negentig. Dat levert volop nieuwe uitdagingen op voor de toekomst. Wat moet er de komende jaren verder gedaan worden om hierop in te spelen? Hoe kunnen we de kansen van deze nieuwe technologische mogelijkheden benutten? En hoe kunnen we daarbij profiteren van de

lessen en ervaring van de afgelopen jaren? Dat zijn allemaal vragen die terugkomen in het slothoofdstuk.

Daarnaast zijn door de publicatie heen interviews en columns te vinden van uiteenlopende experts op het vlak van ICT en samenleving. Zij zijn gevraagd hun visie te geven op de ontwikkelingen van de afgelopen en komende jaren. Verder is een bijlage opgenomen met een overzicht van tientallen praktijkvoorbeelden uit de experimenten die een inspiratie kunnen zijn voor toekomstige projecten.

De afgelopen tien jaar was een tijd van fascinatie en verwondering. ICT is in deze periode doorgedrongen tot in elke vezel van de samenleving. En de ontwikkeling gaat door. Op veel terreinen moeten we nog ontdekken wat de mogelijkheden van ICT zijn, terwijl we tegelijkertijd in moeten spelen op technologie die zich blijft ontwikkelen. Kortom, er liggen nog vele uitdagingen te wachten. Deze publicatie geeft een startschot voor verdere actie.

Internet in Nederland

Joeri van den Steenhoven **Hoofdstuk 1**

Het is dit jaar precies 35 jaar geleden dat een computer het eerste bericht via het internet verstuurde. Op 29 oktober 1969 was het professor Leonard Kleinrock van de University of California (UCLA) die vanuit zijn werkkamer contact legde met drie andere universiteiten. En daarmee was het prille internet geboren. De geschiedenis van het internet is een geschiedenis van dromen, creatieve vrijheid, ontdekkingen en uitvindingen die het internet hebben gemaakt tot wat het vandaag de dag is: een wereldwijd netwerk van computers, maar vooral van mensen, ideeën en informatie.

Begin de jaren zeventig is het internet nog het domein van militairen en wetenschappers. Het netwerk tussen de vier universiteiten heet dan nog geen internet, maar ARPANET. Het is in oorsprong een militair project, maar vanaf het begin krijgen de wetenschappers een grote vrijheid om nieuwe ontdekkingen te doen. De filosofie van het Pentagon is dat als wetenschappers vrijelijk hun werk kunnen doen, zij misschien technologische doorbraken realiseren die ook van militair nut kunnen zijn. De wetenschappers gaan aan de slag, voortgedreven door technologische nieuwsgierigheid en de droom van een computernetwerk dat informatie voor iedereen toegankelijk maakt. Enkele jaren later wordt ARPANET met andere netwerken verbonden. Twee wetenschappers, Robert Kahn van ARPA en Vint Cerf van Stanford Universiteit,

introduceren hiervoor een nieuw concept: een netwerk van netwerken, het internet. Zij ontwerpen daarmee de basis voor de internetinfrastructuur zoals die vandaag de dag nog steeds werkt.

In de jaren tachtig raken andere netwerken steeds meer met het internet verbonden, zoals het Bulletin Board-systeem (BBS) en Usenet. Die netwerken zijn bevolkt door enthousiaste computerprogrammeurs die op zoek zijn naar nieuwe manieren om informatie met elkaar te delen. Zij worden *hackers* genoemd, een naam die jaren later helaas in een slecht daglicht komt te staan. Het internet is voor hen veel meer dan alleen een netwerk tussen onderzoekers. Het vertegenwoordigt een cultuur van vrijheid vanuit de gedachte dat iedereen informatie tot zich moet kunnen nemen en verspreiden om zijn eigen positie, en die van de samenleving, te verbeteren. ‘Information wants to be free’ is hun motto. Met hun komst begint het internet te veranderen in een domein voor sociale interactie en zelforganisatie. De groei van het internet maakt het beheer ervan lastiger. In 1986 start men daarom met de uitgifte van domeinnamen en komt ook het .nl-domein tot stand.

Wat de doorbraak van het internet naar het grote publiek echt mogelijk maakt, is de uitvinding van het *world wide web*. Tim Berners-Lee, onderzoeker bij het CERN in





Genève, ontwerpt in 1990 software waarmee het mogelijk is informatie te zoeken en publiceren via elke computer die verbonden is met het netwerk. Dit gebeurt door informatie naar elkaar te linken, zogenaamde Hypertext, en dat doorzoekbaar te maken via een zogenaamde webbrowser. De uitvinding van Berners-Lee wordt snel opgepakt door anderen en verder ontwikkeld. Eind 1994 komt de eerste commerciële webbrowser op de markt: Netscape. Nog geen jaar later reageert softwarereus Microsoft met een eigen versie, Explorer. De doorbraak van het internet naar het grote publiek kan beginnen.

Hollandse Pioniers

Piet Beertema is op dat moment al bijna tien jaar beheerder van het Nederlandse internet. In de eerste tien jaar is het aantal aansluitingen beperkt gebleven; in 1993 zijn het er 443, allemaal universiteiten en bedrijven. Het is in dat jaar dat medewerkers van het magazine Hacktic het idee krijgen om het internet ook voor particulieren toegankelijk te maken. Zij richten daartoe op 1 mei 1993 XS4ALL (toegang voor iedereen) op. Het is de eerste Nederlandse Internet Service Provider (ISP). Hoewel universiteiten en bedrijven geen brood zien in internet voor particulieren, blijkt het een doorslaand succes. Op de eerste dag heeft XS4ALL al 500 klanten. En die groei blijft nog jaren doorzetten.

De Digitale Stad
In Nederland raakt het internet bij het grote publiek bekend met de oprichting van de Digitale Stad, dat volgens Manuel Castells uitgroeit tot ‘the world’s most famous citizen computer network’ (Castells, 2001). Het is één van de eerste en op dat moment grootste internetgemeenschap in Europa met na drie jaar 50.000 bewoners en meer dan één miljoen webpagina’s. De Digitale Stad is oorspronkelijk opgezet als een experiment van tien weken om in aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen een elektronische dialoog op te zetten tussen het stadsbestuur en haar burgers. Het is daarmee het eerste maatschappelijke ICT-experiment in Nederland en in Europa. Oprichter Marleen Stikker start het experiment in samenwerking met De Balie en XS4ALL op 15 januari 1994. Daarmee komen twee groepen samen. Aan de ene kant mensen uit de culturele sector die willen experimenteren met nieuwe media, aan de andere kant vertegenwoordigers uit de internetgemeenschap die internet vanuit de hacker-gedachte voor een breder publiek toegankelijk willen maken. Een interessante en succesvolle combinatie, zo blijkt.

Het experiment trekt duizenden bezoekers vanuit Amsterdam, maar ook daarbuiten. Modems om mee ‘in te bellen’ zijn overal uitverkocht en de handleiding ‘Toegang tot de Digitale Stad’ staat weken in de top tien van de lokale boekhandel. De pers schrijft volop

over de Digitale Stad en het nieuwe fenomeen internet. Voor de meeste Nederlanders is dat hun eerste kennismaking met internet.

De Digitale Stad begint in 1994 als een Bulletin Board System. Het is alleen op tekst gebaseerd. Er is een postkantoor, een stadhuis, een bibliotheek en een openbaar forum. Ondanks de naar huidige maatsstaven beperkte en vooral ook trage mogelijkheden, maakt men er druk gebruik van om informatie te zoeken of publiceren en te discussiëren. Het groeit uit tot een levendige internetgemeenschap die laat zien wat de kracht van het internet kan zijn als medium voor informatievoorziening en sociale interactie. Individueen, organisaties, maar ook de overheid gebruiken de Digitale Stad om zich te presenteren, informatie te publiceren en contact te leggen. Door de stad heen komen zelfs terminals die toegang bieden voor mensen die thuis niet kunnen inbellen. Aan het eind van het experiment kent de Digitale Stad zo’n 10.000 ‘bewoners’.

Na de verkiezingen besluiten de ontwerpers het succesvolle experiment voort te zetten. Hiervoor richten ze een stichting op. Men ontwikkelt een nieuwe versie van de Digitale Stad met grafische elementen. Dat kan nu ook, want inmiddels is de webbrowser Netscape op de markt gekomen. De Digitale Stad blijkt naast een internetgemeenschap vooral een goed instrument om de eerste stappen

op het internet te zetten. Mensen gaan naar de Digitale Stad voor een emailadres en een website. De Digitale Stad wordt daarmee eerder een Internet Service Provider (ISP) dan een internetgemeenschap. In 1996 is de Digitale Stad gegroeid naar bijna 50.000 gebruikers. Maar als ISP kan de Digitale Stad de concurrentie met marktpartijen niet aan. Daarvoor is ze ook niet opgericht. Toch wordt in 2000 De Digitale Stad als internetgemeenschap gesloten en gaat het voort als pure ISP. Oprichter Marleen Stikker heeft dan al lang de organisatie verlaten. Zij richt in 1995 de Maatschappij voor Oude en Nieuwe Media (het huidige Waag Society) op om door te gaan met maatschappelijke ICT-experimenten.

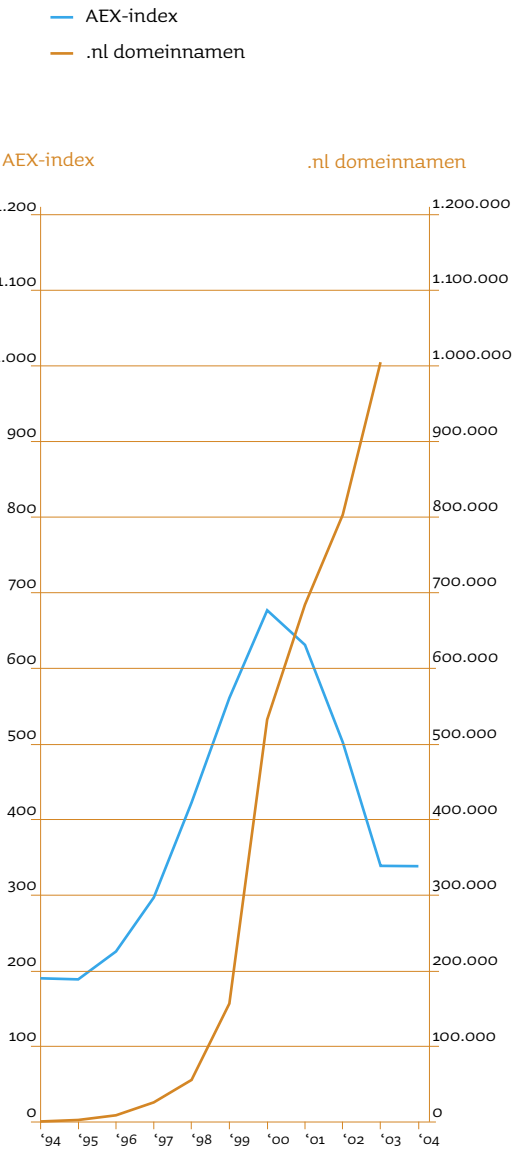
De doorbraak van internet in Nederland

Met de Digitale Stad begint de doorbraak van het internet in Nederland. Al vrij snel beginnen mensen een eigen internetdomein aan te vragen. Eind 1995 zijn er 3000 domeinen geregistreerd. Dat wordt teveel voor Piet Beertema en daarom wordt begin 1996 de Stichting Internet Domein Registratie (SIDN) opgericht, een onafhankelijk orgaan dat alle aanvragen voor domeinnamen behandelt. Die krijgt de jaren erna met een ware explosie aan domeinaanvragen te maken, zoals blijkt uit figuur 1. Eind 2003 zijn er bij de SIDN meer dan een miljoen domeinnamen geregistreerd. En het aantal stijgt nog steeds.

In de periode tussen 1994 en 1998 verviervoudigt het aantal internetaansluitingen van 4% naar 16%. Het zijn de pioniersjaren waarin de voorlopers het internet opgaan. Mannen, hoger opgeleiden en hogere inkomens lopen duidelijk voorop, zo laat een recente SCP-studie zien (SCP, 2004). Ook leeftijd blijkt een duidelijke factor: mensen jonger dan 55 jaar hebben substantieel eerder en vaker een internetaansluiting thuis dan ouderen (figuur 2). In de vier jaar erna, tussen 1998 en 2002, is er sprake van een ware internetexplosie. Wederom verviervoudigt het aantal aansluitingen thuis, maar nu van 16% naar 64%. Het zijn de jaren waarin tal van aanbieders vechten om de gunst van de consument. Naast XS4ALL zijn aanbieders als Planet Internet, Worldaccess en Euronet inmiddels actief. En vanaf 1998 melden ook de kabelbedrijven en tal van nieuwe ‘gratis’ aanbieders zich. Nederland stort zich massaal op het internet. Jongeren beneden de 18 jaar gaan in deze periode duidelijker sneller dan de rest, van deze groep is in 2002 al 79% online. Mensen jonger dan 55 jaar lopen voor, maar de groep 55-64 jaar loopt wel in en zelfs boven de 65 jaar gaan meer mensen online (figuur 2). Maar mannen, hoger opgeleiden en hogere inkomens scoren nog steeds beduidend hoger.

In de fase na 2002 neemt het groeitempo iets af, maar is nog steeds een stijgende lijn zichtbaar bij alle groepen. Juist onder jongeren is de groei zelfs sterker dan in de jaren ervoor,

fig 1. AEX-index vs .nl domeinnamen



waarschijnlijk veroorzaakt door de komst van breedband. Dat wordt nog eens bevestigd door een recente enquête van onderzoeksbureau Interview NSS die aangeeft dat maar liefst 96% van de jongeren onder de 18 jaar inmiddels thuis internet heeft. En het gemiddelde voor de gehele bevolking is in deze enquête weer verder gestegen naar 76%. Verschillen tussen groepen worden minder. Alleen de laagste inkomensgroepen en mensen boven 65 jaar blijven duidelijk nog achter op het gemiddelde.

Al met al is de afgelopen tien jaar sprake geweest van een constante, zeer snelle opmars van internet in Nederland. Ook de opkomst van breedband laat dat zien. Die opmars gaat zelfs sneller dan de opmars van het gewone internet. Na vijf jaar breedband heeft nu 60% van het aantal huishoudens een breedband internetverbinding, te weten kabel of ADSL (figuur 3). Dat zijn ca. 2,5 miljoen huishoudens. Aan die groei lijkt voorlopig geen einde te komen. Zo heeft KPN haar aantal ADSL-klanten in het afgelopen jaar zien verdubbelen (naar 1,2 miljoen), waarvan 200.000 in de maanden september en oktober. Datzelfde geldt voor draadloze netwerken zoals WiFi. Bedrijven en particulieren maken steeds vaker gebruik van dit soort netwerken en ook het aantal publieke hotspots neemt toe. Het is interessant om de opmars van internet te vergelijken met de ontwikkeling van de AEX-index (figuur 1). De internethype breekt

in volle omvang door midden jaren negentig, als Netscape en Microsoft Explorer op de markt komen. Beurskoersen vliegen omhoog. Het vertrouwen in de toekomst is ongekend groot, iets dat we later ook in het beleid terug zien. In 2000 bereikt de AEX-index een top van maar liefst 677 punten. Vanaf 2001 kelderen de koersen en vallen terug naar het huidige niveau van ruim 300 punten. Het aantal domeinnamen en het aantal internetaansluitingen stijgt echter gewoon door. De hype mag dan voorbij zijn, de opmars van het internet gaat gewoon door.

Digitalisering zet door

Ook het karakter van het internet verandert. Websites worden steeds geavanceerder en zijn uitgebreid met beeld en geluid. Bij internet denken de meeste mensen nog aan het bezoeken van een publieke website om informatie te vinden. Dat is echter nog maar 5% van de informatie die het internet bevat. De informatie op het internet bestaat inmiddels voor 95% uit databases, online databanken, intranetsites en dynamische websites (het zgn. diepteweb) die voor de meeste bezoekers onbekend of ontoegankelijk zijn (SCP, 2004). Daarnaast is het dataverkeer voor zgn. *peer to peer networks*, bijvoorbeeld om muziek te verspreiden of te downloaden, inmiddels vele malen groter dan het gewone internet. Dat is allemaal minder zichtbaar, maar de maatschappelijke betekenis ervan wordt hierdoor

fig. 2 Internet thuis, personen in %

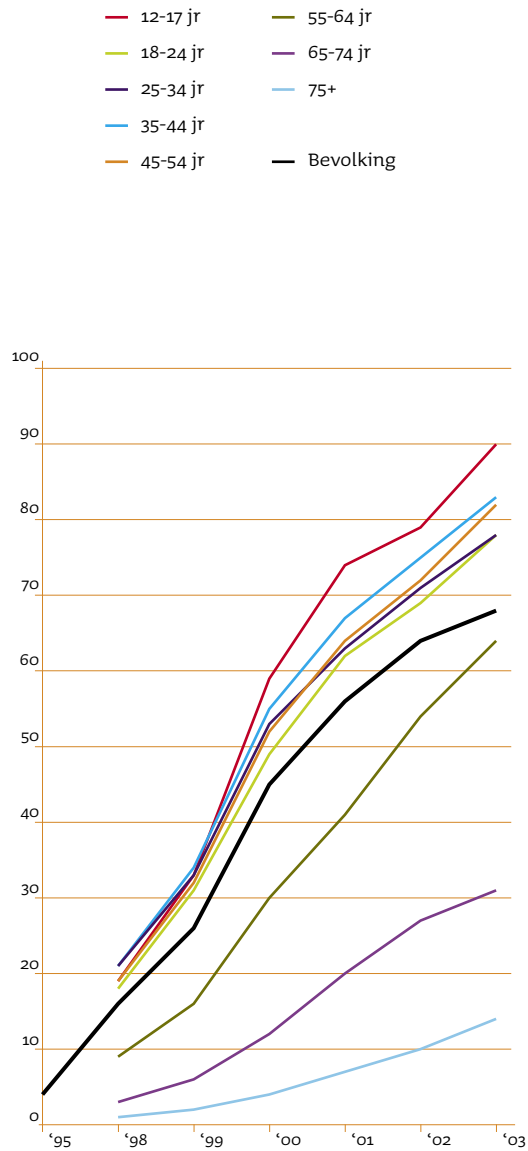
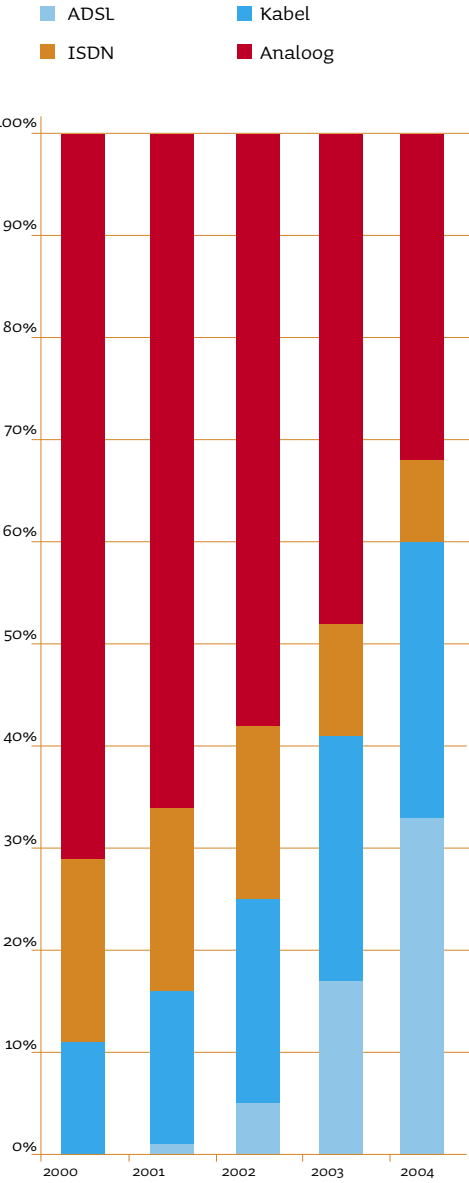


fig. 3 Opkomst breedband



alleen maar groter. Het internet raakt aan steeds meer aspecten van ons dagelijks leven.

Door het internet winnen allerlei andere digitale producten aan kracht en belangstelling. Het PC-bezit stijgt tussen 1995 en 2003 van 51% naar 80%. Voor jongeren en hoger opgeleiden is het zelfs bijna 100% (SCP, 2004). En de ontwikkeling van de technologie staat niet stil. Computers hebben een veel grotere snelheid en geheugen gekregen waardoor nieuwe toepassingen mogelijk zijn. Microsoft brengt in het afgelopen decennium maar liefst vier vernieuwde versies van haar besturingsprogramma Windows uit.

Het aantal mobiele telefoons kent een nog stormachtiger opkomst dan het internet. In 1998 heeft 32% van de bevolking een mobiele telefoon, in 2001 al 84% (SCP, 2004). Een recent onderzoek van Telecom Paper wijst uit dat binnen een jaar een dekking van 100% in zicht is. De mobiele telefoon is niet alleen maar om mee te bellen. Het gebruik van *short messaging signals* (sms) is met name onder jongeren gemeengoed. En voor de aanbieders reden dit jaar een ware prijsoorlog te ontkenen om deze jongeren binnen te halen. Telefoons met camera's, spelletjes, mp3-spelers, agenda's en tal van andere functies worden op de markt gebracht. Volgens onderzoeksbureau Intomart verdubbelt de verkoop van digitale camera's dit jaar ten opzichte van

vorig jaar tot een volume van 3,5 miljoen camera's. Het aantal verkochte mp3-spelers is dit jaar zelfs tien keer hoger dan vorig jaar, naar een totaal van 400.000. Dit wordt gewijd aan de opkomst van breedbandinternet, wat het makkelijker maakt foto's en muziek naar elkaar te versturen. De opkomst van het internet is dus verbonden met tal van andere vormen van digitalisering.

Transformatie

We leven in een spannende tijd van transformatie. De opmars van internet in Nederland, maar ook van computers, mobiele telefoons, digitale camera's en andere apparatuur, is de afgelopen tien jaar enorm geweest. Met alle gevolgen voor de samenleving. Het internet is inmiddels voor verreweg de meeste Nederlanders een onderdeel van hun leven geworden. En voor met name jongeren bepaalt het zelfs voor een groot deel hun levensstijl en identiteit.

Uit de lange en boeiende geschiedenis van het internet wordt duidelijk hoe het is geworden wat het vandaag is. Het internet begon als een domein van professionals, in het bijzonder militairen en wetenschappers. Vanaf de jaren tachtig werd het internet een domein voor sociale interactie en zelforganisatie. Met de doorbraak naar het grote publiek in het midden van de jaren negentig is die kracht alleen maar sterker geworden.

Internet beïnvloedt het leven van miljoenen mensen, maar op hun beurt beïnvloeden zij hoe het internet zich ontwikkelt. Het zijn de mensen die zelf websites zijn gaan maken, via het internet informatie met elkaar delen of het internet gebruiken om te communiceren en zich te organiseren, die het hart van internet vormen

Charles Leadbeater duidt deze mensen in een net verschenen publicatie aan met de term 'Pro-Ams'. Dit zijn amateurs die volgens professionele standaarden werken. ICT speelt hierbij een doorslaggevende rol, omdat zij hiermee in staat zijn hun werk en zichzelf op een professionele manier te organiseren. Een bekend voorbeeld zijn de duizenden vrijwilligers die met elkaar Linux hebben gemaakt tot wat het vandaag is: het door velen als best beschouwde besturingssysteem ter wereld. Leadbeater ziet de opkomst van deze Pro-Ams sinds de jaren tachtig en verwacht dat ze in de toekomst een enorme invloed zullen hebben op maatschappelijke ontwikkelingen. Waar innovatie vroeger tot stand kwam in hoog professionele omgevingen zoals laboratoria, zal dit in toenemende mate gebeuren in open netwerken van zelf-georganiseerde amateurs (Leadbeater, 2004). De geschiedenis van het internet laat dat ook zien. Dit vraagt van professionele organisaties, zoals overheden, wel een andere attitude. Zij kunnen zich proberen af te schermen van deze netwerken, maar zij kunnen ook

proberen de kracht en creativiteit van de zgn. Pro-Ams te benutten.

Heeft de Nederlandse overheid dat gedaan? Welke rol heeft de overheid gekozen als het gaat om ICT en samenleving? In de komende hoofdstukken kijken we terug op het ICT-beleid van de afgelopen jaren en een aantal maatschappelijke ICT-experimenten die allemaal kunnen worden aangemerkt als pogingen om de creativiteit van die open netwerken aan te boren. Heeft dat gewerkt en wat kunnen we ervan leren? En welke maatschappelijke trends en uitdagingen staan ons te wachten? Waar het precies naar toe zal gaan, is moeilijk te voorspellen. Maar één ding is zeker, de opmars van ICT is nog niet voorbij en zal ook de komende jaren voor veel verandering zorgen.

Interview



Marleen Stikker

is oprichter/directeur van Waag Society, een kennisinstituut en medialab rondom cultuur en technologie in verhouding tot de samenleving en het onderwijs. Stikker richtte in

1993 De Digitale Stad op. Als adviseur was zij betrokken bij o.a. de werkgroep Culture, Communication and New Technologies van de Council of Europe, en de Charter for Art and Industry. In de afgelopen jaren is zij betrokken geweest bij vele initiatieven op het gebied van nieuwe technologie en media, zoals European Cultural Backbone en World-information.org, die de impact van technologie op de samenleving onderzoeken.

Hoe leerde u internet kennen?

Rond 1993 wilde ik contact leggen met mensen in Joegoslavië. Door de oorlogssituatie kon ik alleen contact leggen via het internet. Internet zag er in die dagen uit als een zwarte achtergrond met witte letters. Revolutionair als middel, maar ik begreep wel dat die vorm geen grote massa's zou bereiken. Ik werd heel nieuwsgierig, zowel naar de technologie erachter, als naar de werelden die je ermee zou kunnen creëren. Internet was op dat moment nog een braak terrein. Om mensen de gelegenheid te geven zelf hun stuk van het internet te ontginnen heb ik het initiatief genomen tot de Digitale Stad.

Ik ben geïnteresseerd in maatschappelijke verandering en hoe onze cultuur verandert. Nieuwe technologie of nieuwe media - ik heb niet zoveel met het woord ICT - zijn culturele uitingsvormen. Onze maatschappij is niet meer denkbaar zonder technologie. Ons persoonlijke contact met elkaar en onze persoonlijke

ontwikkeling zijn daarvan doordrenkt, zeker bij nieuwe generaties.

Hoe kijkt u terug op de ontwikkeling van ICT in de afgelopen 10 jaar? De basis van de ontwikkeling van internet is te danken aan een unieke coalitie van hackers, kunstenaars en activisten. Zij hebben internet in Nederland geïntroduceerd en er een maatschappelijke en culturele context aangegeven. Dat is door de e-commerce hype lang van het netvlies verdwenen. Jammer, omdat daardoor innovatie niet voldoende is gestimuleerd. Beter gezegd: eenzijdig is gestimuleerd.

Hoe ervaart u de rol van de overheid daarin? De overheid heeft de informatiemaatschappij vele jaren op z'n beloop gelaten. Onder de noemer van het Nationaal Actieplan Elektronische Snelwegen heeft ze met name eigen automatiseringsprojecten gefinancierd. In de troonrede van 1994 sprak de koningin van een project van de overheid en het bedrijfsleven. Die gedachte had ook tot gevolg dat de overheid met name grote bedrijven en consultancies inschakelde voor ICT-toepassingen. Terwijl de innovatie en vernieuwende toepassingen op dat moment juist kwam van maatschappelijke actoren. Innovatie van de straat, zeg ik altijd.

Rond 2000 heeft de overheid dat ook wel ingezien. Er werd actief beleid gevoerd en er zijn een aantal waardevolle projecten gestart, zoals de Digitale Broedplaatsen. Maar nu lopen de

meeste van die projecten ten einde en is er geen vervolgbeleid. Dat levert weer een aantal jaren achterstand op.

Hoe kan de overheid proberen die achterstand te voorkomen? Door haar beleidsinstrumenten om te gooien. Verander het subsidiesysteem. Ondersteun toepassingen van - met name - kleine bedrijven. Kijk veel meer naar het individu: zit er potentie in die persoon, voegt de toepassing - hoe klein ook - iets toe aan het grotere geheel. Laat die rendementsvraag op lange termijn maar even liggen. Maak de nieuwe subsidieregeling ook meer thematisch. Laat verbindingen ontstaan tussen sectoren: de technische en organisatorische sectoren met de maatschappelijke sectoren. Een waardevol voorbeeld daarvan vind ik de aanpak rondom De Kindertelefoon, die op zoek was naar een nieuwe manier van chatten. Doordat meerdere partijen samenwerkten, werd een nieuwe waardevolle toepassing voor chatten gecreëerd. Dat voegt concreet wat toe.

Kunt u ons schetsen welke ontwikkeling ICT of nieuwe technologie de komende jaren zal doormaken? Op dit moment zijn we vervuld van de communicatiemogelijkheden tussen mensen. Daar zullen nog vele nieuwe toepassingen voor worden gemaakt. De komende jaren zal veel aandacht gaan naar de communicatie tussen objecten. De dingen om ons heen gaan meepraten. Wat weten objecten van zichzelf, hoe kunnen ze

daarover communiceren en hoe kan dat leiden tot een betere interactie? Denk bijvoorbeeld aan waslabels (chips) aan kleding die met de wasmachine kunnen communiceren om te voorkomen dat de kleding te heet gewassen wordt. Maar je kunt ook verder gaan en bedenken dat die labels informatie bevatten over wiens eigendom ze zijn, hoe ze zijn geproduceerd. Misschien kunnen kledingstukken ook hun voorkeur uitdrukken voor andere kledingstukken. Of hun afkeur voor een potentiële eigenaar. Dat lijkt me wel aardig, de opstand der dingen. Een oorverdovende kakofonie van communicerende objecten.

Het boeiende is dat de ontwikkeling van nieuwe technologie niet volgens gebaande paden gaat. De maatschappelijke effecten zijn onvoorspelbaar. Kijk maar naar de privacyvraagstukken. Tasten camera's en nieuwe methodes voor het verkrijgen en opslaan van persoonsinformatie onze privacy aan? Uiteraard. Maar het is niet alleen de staat, de gevreesde 'Big Brother', die daar debet aan is. Het zijn ook de camera's van particulieren, de 'little sisters' die aan de veranderende beleving van privacy bijdragen. Iedereen kan iedereen bespioneren. Dat vraagt om een ander maatschappelijke debat dan alleen de discussie van het individu versus de staat.

Zitten er ook negatieve kanten aan de voortschrijding van de techniek? Ik vind het een verontrustende ontwikkeling

dat er zoveel kennis gepatenteerd wordt. Dat zie je nu vooral op het gebied van biotechnologie, gentechniek. Ik ben absoluut voor het publiek houden van kennis en technologie. We zetten toekomstige generaties muurvast door software te patenteren. Software is taal. Er zou geen boek meer geschreven kunnen worden, geen sms-bericht meer verstuurd, als bedrijven de Nederlandse taal zouden patenteren.

Wat bent u de komende vijf jaar van plan qua werk? Ik verwacht een grote nadruk op ervaringsondersteunende toepassingen. Met name voor ouderen, mensen met dementie en mensen met verstandelijke beperkingen. Intuïtieve interfaces zijn daarbij van groot belang. 'Serious gaming' zal ook een belangrijke rol spelen in ons werk, in navolging van het mobiele stadsspel en het mobiel onderwijs dat wij nu ontwikkelen. En we zullen ons blijvend inzetten voor de erkennen van het belang van de innovatie van de straat.

Rol van de overheid

Joeri van den Steenhoven **Hoofdstuk 2**

Via de Digitale Stad maakt het Nederlandse publiek in 1994 kennis met het internet. Daarmee loopt Nederland internationaal voorop, niet alleen in tijd maar ook in de manier waarop het internet wordt ingezet. De Digitale Stad groeit uit tot een gerenom- meerde voorbeeld van hoe via het internet ruimte kan worden gecreëerd voor mensen om zich te informeren, te communiceren en zich te organiseren. Die maatschappelijke insteek blijkt een succes en inspireert velen om met het internet aan de slag te gaan. De Digitale Stad markeert meteen het begin van overheidsbeleid op het raakvlak van ICT en samenleving. Het is immers mede mogelijk gemaakt door een gezamenlijke subsidie van het Ministerie van EZ en de Gemeente Am- sterdam. Maar hoe ontwikkelt het beleid zich daarna? En welke rol ziet de overheid daarbij voor zichzelf weggelegd? In dit hoofdstuk gaan we op beide vragen in.

Nederland op de elektronische snelweg
In de troonrede van 1994 spreekt de koningin voor het eerst over de elektronische snelweg. De term is afkomstig van de Amerikaanse vice-president Al Gore die een jaar eerder een initiatief voor de digitale snelweg presen- teert. In Nederland verschijnt in december 1994 het Actieplan Nationale Elektronische Snelwegen (NAP). De Tweede Kamer heeft dan al twee maanden een eigen loket in de

Digitale Stad. Het NAP is een gezamenlijk ini- tiatief van de ministeries van EZ, V&W, OC&W, BiZa en Justitie. Nederland moet een kopposi- tie krijgen in Europa op het terrein van ICT, zo is de ambitie. Maar de dominante filosofie is dat de ontwikkeling van de informatie- maatschappij in principe aan de markt moet worden overgelaten. De markt zorgt voor de aanleg en de toepassingsmogelijkheden van digitale snelwegen. De rol van de overheid blijft beperkt tot het reguleren (of deregu- leren) van de randvoorwaarden. Consequentie daarvan is bijvoorbeeld de liberalisatie van de telecommarkt, die inderdaad de voorwaarden schept voor de heftige concurrentie tussen aanbieders van internettoegang en mobiele telefonie eind jaren negentig.

Het NAP spreekt wel over het publieke domein en de bijzondere verantwoordelijkheid die de overheid hiervoor heeft. De verantwoordelijk- heid richt zich vooral op het leveren van een bijdrage aan de verbreding van het politieke en maatschappelijke debat over de invulling van het publieke domein van de informatie- voorziening. Men kiest voor een praktische benadering met de nadruk op vier concrete aspecten: de toekomst van de publieke omroep, de toegankelijkheid van overheids informatie, de rol van bibliotheken bij de toegang tot de elektronische snelweg en de bevordering van ICT in het onderwijs. Uit- werking van dat beleid blijft echter veelal uit.





Na vier jaar, in 1998, volgt een herijking van het NAP onder de titel Boven NAP. Daarin constateren de beleidsmakers dat de gestelde ambities niet zijn waargemaakt. En dat actie gewenst is. Waar het beleid voorheen gericht is op het tot stand brengen van elektronische snelwegen en het ontsluiten van de consumentenmarkt, wordt nu het gebruik door burgers gestimuleerd. Hoewel Nederland internationaal voorop loopt als het gaat om infrastructuur, blijkt dat we op het terrein van dienstverlening achterlopen. Dat geldt ook voor de toepassing van ICT door de overheid. Het gebruik van ICT door de overheid om zich efficiënter te organiseren en nieuwe diensten aan te bieden is zeldzaam. Als reactie op die conclusies wordt het Actieprogramma Elektronische Overheid gestart om ervoor te zorgen dat in 2002 25% van de overheidsdienstverlening online is. Al met al blijft het NAP na de herijking sterk economisch en bestuurlijk gericht. De sociaal-maatschappelijke dimensie van ICT is nagenoeg afwezig. Enige uitzondering is het subsidieprogramma Technologie en Samenleving dat in dit jaar wordt opgezet om met behulp van ICT maatschappelijke problemen op te lossen.

Nederland in de Digitale Delta

In 1999, één jaar na Boven NAP, beseft de overheid dat een ICT-golf Nederland overspoelt. Hierop presenteert zij de nota Digitale Delta, een vervolg op het NAP. Voor het eerst

wordt duidelijk benadrukt dat het gebruik van ICT nodig is voor onze welvaart en welzijn. De nota wil de inzet van ICT in de publieke sector ‘in zijn totaliteit’ stimuleren. De overheid kiest een nieuwe strategie om in te kunnen spelen op de snelle technologische ontwikkelingen: ‘In de overgang naar een informatiemaatschappij moeten we durven zoeken, experimenteren en pionieren. Nodig is een klimaat van flexibiliteit en aanpassingsvermogen, een klimaat dat verstarring en verkokering tegengaat en vernieuwing, creativiteit en samenwerking uitlokt. Met zo’n klimaat kan Nederland een digitale delta worden.’ (Digitale Delta, 1999)

De nota Digitale Delta is het begin van een veel actiever overheidsbeleid, gestoeld op een positieve benadering. Met ICT zijn vele economische en sociale vernieuwingen mogelijk, zo is de leidende gedachte. De nota is daarom gericht op bevorderen van het gebruik van ICT in de marktsector, in de publieke sector en in de samenleving als geheel. Eén van de vijf pijlers van de nota is het thema ‘toegang en vaardigheden’. De overheid wil het kennismaken met moderne ICT en het opdoen van vaardigheden stimuleren. Het belang hiervan wordt gedefinieerd vanuit maatschappelijk oogpunt (het voorkomen van tweedeling), uit economisch oogpunt (deelname aan de arbeidsmarkt, het ontstaan van een grote consumentenmarkt) en uit democratisch oogpunt (toegang tot overheidsinformatie).

Dat is de eerste keer dat de maatschappelijke dimensie van ICT expliciet tot beleid wordt verheven.

Eind 1999 lanceert Minister Van Boxtel het idee voor de Digitale Trapvelden. Het is één van de beleidsmaatregelen om toegang en vaardigheden te bevorderen. Hij wil de digitale kloof bestrijden door in aandachtswijken van de 30 grote steden publieke internetplekken in te richten. Het idee wordt samen met TNO, Instituut voor Publiek en Politiek en Stichting Nederland Kennisland uitgewerkt. Begin 2001 openen de eerste Trapvelden hun deuren. De Trapvelden zijn daarmee het eerste door de overheid geïnitieerde maatschappelijke ICT-experiment. In hoofdstuk 3 wordt dit project uitvoerig beschreven.

Het tweede experiment is Kenniswijk. Ook hierbij is experimenteren en pionieren het devies. Het idee komt van Stichting Nederland Kennisland en wordt overgenomen door het Ministerie van V&W. De gedachte is op wijkniveau een testomgeving te creëren voor een breedband ICT-infrastructuur en de ontwikkeling van nieuwe diensten. Want de aanleg van infrastructuur (vooral aanleg van glasvezel) en de ontwikkeling van nieuwe diensten dreigen elkaar in een houdgreep vast te zetten. Het project wil die impasse doorbreken, door beiden op wijkniveau tegelijk uit te voeren, maar wel op zo’n grote

schaal dat het internationaal aandacht trekt van bedrijven om in die lokale gemeenschap nieuwe diensten te ontwikkelen en te testen. Nevendoelstelling van het project is om gemeenten uit te dagen over deze thematiek na te denken. Want gemeenten beschouwen ICT in die tijd vooral als iets voor de interne automatisering. Maar wat betekent ICT voor de stad als het merendeel van de burgers online gaat? Daarom wordt het project als een wedstrijd ingericht. Eindhoven en Helmond winnen de wedstrijd, maar er ontstaat een kopgroep van steden die op eigen initiatief aan de slag gaan met Kenniswijk. En in de jaren erna zijn het vaak die steden die trekkers zijn van nieuwe initiatieven en beleid op het vlak van ICT en samenleving.

Het derde experiment op wijkniveau is ID-wijk dat in oktober 2000 van start gaat. Dit is een programma van de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV) en het ministerie van VROM, die zich bezig houden met de gevolgen van ICT voor het leven van alledag. ID-wijk ondersteunt wijken, buurten en dorpen waar door lokale partijen innovatieve diensten worden bedacht én uitgevoerd: van intelligent wonen tot e-zorg, van telewerken tot openbare dienstverlening, van sociale cohesie tot elektronisch winkelen. Uiteindelijk worden er 13 ID-wijken opgericht, verspreid over heel Nederland waaronder Moerwijk in Den Haag, de Uitvindersbuurt in Ede en Kenniswijk Roombeek in Enschede.

Sociale kwaliteit en ICT

Met drie experimenten binnen een jaar is de toon gezet. In het hele land komen experimenten van de grond om met ICT maatschappelijke problemen op te lossen en vernieuwingen door te voeren. Eind 2000 verschijnt het advies van de commissie ‘ICT en de stad’ onder leiding van Schiphol-directeur Gerlach Cerfontaine. Het advies, onder de titel ‘Burgers Verbonden’, trekt conclusies over de betekenis van ICT-ontwikkelingen voor het Grotestedenbeleid. De commissie ziet investeren in ICT als noodzaak. Maar nog belangrijker, het initiatief voor verandering moet bij de burger liggen. Daarom moeten gemeenten ruimte maken voor pioniers bij het ontwikkelen van maatschappelijke ICT-initiatieven. Daartoe dienen in de steden digitale kraamkamers opgericht te worden waar deze initiatieven kunnen worden ontwikkeld en getest (Cie Cerfontaine, 2000).

In diezelfde maand, december 2000, verschijnt het rapport ‘Ver weg en dichtbij’ van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. Hierin wordt gekeken naar de betekenis van ICT voor de stabiliteit en de kwaliteit van de samenleving (RMO). De Raad pleit ervoor om volop aandacht te geven aan de kansen en mogelijkheden van ICT om de maatschappij te versterken. Twee uitdagingen staan centraal. Ten eerste, het zorgen voor voldoende toegang en vaardigheden voor iedereen, zodat elke burger gebruik kan maken van

nieuwe ICT-mogelijkheden. Ten tweede, de vernieuwing van de organisatie van het openbaar bestuur en het publieke domein. (RMO, 2000)

Het kabinet reageert medio 2001 op beide adviezen met haar standpunt ‘Sociale kwaliteit en ICT’. Hierin erkent zij dat er kansen zijn om met ICT de samenleving te versterken, maar signaleert zij ook bedreigingen. En zij waarschuwt voor overspannen verwachtingen. Verder geeft het kabinet aan dat de toepassing van ICT in het sociale domein nog in de kinderschoenen staat. Er is nog weinig kennis en ervaring. Men vindt de oplossing in experimenteren. In het bijbehorende actieprogramma kondigt het kabinet aan dat, indachtig de Digitale Delta, in vier steden experimenten zullen plaatsvinden om die kennis en ervaring op te doen. Uit dit project komen de Digitale Broedplaatsen voort. Die gaan begin 2002 van start in Amsterdam, Den Haag, Eindhoven en Deventer. Hoofdstuk 4 gaat in op deze Digitale Broedplaatsen. Verder schrijft het kabinet dat zij een kennisnetwerk wil oprichten dat tot taak krijgt kennis en ervaring op dit terrein te verzamelen en dat moet stimuleren dat steden een ICT-visie voor het sociale domein gaan ontwikkelen. Dit wordt het kennisnetwerk Social Quality Matters, ondergebracht bij het Kenniscentrum Grote Steden.

Publieke content

Eind 2001 presenteert het kabinet vier bouwstenennotities om vooruitgang te boeken op het terrein van ICT. Door het korte bestaan van kabinet Balkenende I komt men niet aan de uitwerking toe. Enkele maanden later presenteert het Ministerie van OCW een vijfde bouwstenennotitie over content. Deze notitie constateert dat ICT inmiddels in veel huishoudens aanwezig is. Het gaat nu meer en meer om wat de mensen ermee doen en wat de materiële en immateriële waarde daarvan is voor de samenleving als geheel. Het betekent voor het beleid een sterkere focus op (publieke) content. Het kabinet kent nu zowel maatschappelijke als economische betekenis aan content toe: het bijdragen aan meningsvorming en het democratisch functioneren van de samenleving, en de beïnvloeding van sociale verbanden. Volgens de nota heeft de overheid een taak om door stimuleringsbeleid de kwaliteit, diversiteit, toegankelijkheid en innovatie van publieke content te waarborgen.

Het traditionele stimuleringsbeleid is vooral gericht op bestaande instellingen als omroepen en musea. Een onderzoek van TNO laat zien dat de meeste vernieuwing niet daar plaatsvindt en dat de grootste bron van publieke content afkomstig is van individuen, kleine groepen en organisaties die zich op het internet manifesteren. Dat is aanleiding voor het Ministerie van OCW een nieuwe stimu-

leringsregeling in het leven te roepen gericht op die laatste categorie: Digitale Pioniers. Samen met Stichting Nederland Kennisland wordt een regeling ontworpen en deze gaat eind 2002 van start. Hoofdstuk 5 gaat in op deze regeling.

Dat is niet het enige initiatief op het gebied van publieke content. Een jaar later wordt het project Domein voor Innovatieve Software en Content (DISC) gestart. In dit project wordt het gebruik van open source software voor maatschappelijke organisaties gestimuleerd en wordt gekeken naar de randvoorwaarden voor het beschikbaar stellen van publieke content. Een onderwerp dat daarbij aan de orde komt, zijn auteursrechten. Als je publieke content wilt kunnen verspreiden, delen of hergebruiken, dan is de vraag over juridisch eigendom van de content vaak een probleem. Daarom is gekeken naar een nieuw licentiesysteem, onder de naam Creative Commons, dat inmiddels naar Nederlands recht is vertaald. Daarmee kan content gemakkelijker via het internet algemeen beschikbaar worden gemaakt.

Beter presteren met ICT

Welke rol kiest het kabinet Balkenende II ten aanzien van ICT? Begin 2004 verschijnt de Rijksbrede ICT-Agenda. Wat betreft opzet is het vergelijkbaar met het NAP en de Digitale Delta. De ambitie van het kabinet in dit

actieprogramma is ook gelijk aan die van zowel het NAP als de Digitale Delta: Nederland moet een koploper zijn op ICT-terrein in Europa. Alleen is de toon anders, wat meteen uit de titel spreekt: ‘Beter presteren met ICT’. De tijd van experimenteren is voorbij. Er dienen resultaten behaald te worden. Het beleid is gericht op de inzet van ICT bij het aanpakken van concrete maatschappelijke vraagstukken en op het aantoonbaar beter presteren van de overheid. Nadrukkelijker dan voorheen kijkt de overheid naar zichzelf en hoe met ICT de eigen organisatie te verbeteren. Daarvoor worden meerdere speerpunten genoemd en is eind 2003 het Actieprogramma Andere Overheid gestart. Verder blijft het vooral bij bestaand beleid. Gezien alle bezuinigingen is voor nieuwe initiatieven geen ruimte en veel van de experimenten lopen nog.

Ten aanzien van infrastructuur is het beleid minder helder, vooral door een verschil tussen gemeenten en Rijk op het terrein van breedband. Diverse gemeenten hebben uitgewerkte plannen voor de aanleg van glasvezel, maar die zijn nog niet in uitvoering. In de Breedbandnota van april 2004 valt te lezen dat de overheid volgens het kabinet twee taken heeft: het verzekeren van de uitrol van breedband door goede marktordening en het stimuleren van (publieke) diensten. Hoe dat dient te gebeuren, kan het kabinet niet beantwoorden. Daarom wordt advies gevraagd

van de Impulscommissie Breedband. Deze adviseert de overheid de aanleg van breedband beter te coördineren en daarnaast in een viertal sectoren (zorg, onderwijs, mobiliteit, veiligheid) nieuwe diensten te ontwikkelen. De commissie raadt aan een garantiefonds voor infrastructuurontwikkeling en een stimuleringsfonds voor applicatie- en dienstenontwikkeling te creëren voor een periode van vier jaar. Het kabinet heeft dit advies in overweging. Binnenkort zal duidelijk worden wat haar ambities zijn.

Drie fasen, drie rollen

Grofweg is het beleid van de overheid in het afgelopen decennium in drie fasen in te delen. Midden jaren negentig ontdekt de overheid ICT en gedraagt zij zich voornamelijk faciliterend. Motto: de markt moet het doen. Haar beleid is sterk economisch gericht en de maatschappelijke dimensie van ICT ontbreekt, ondanks het vroege voorbeeld van de Digitale Stad. Dat verandert eind jaren negentig. Een actieve en enthousiaste overheid ziet vol vertrouwen de opkomst van een nieuwe technologie tegemoet. De overheid herkent volop kansen om met behulp van ICT de samenleving te versterken. Experimenten moeten helderheid bieden en de weg vrijbanen voor grootschalig beleid. Rond de eeuwwisseling gaan die experimenten dan ook en masse van start. De overheid wil vooral ruimte geven aan initiatieven in de

samenleving en ziet voor zichzelf een stimulerende rol weggelegd. De laatste jaren lijkt er sprake te zijn van een verzakelijking en een centralere aanpak. Het beleid is gericht op presteren en de rol van de overheid is sturend en uitvoerend. ICT moet worden ingezet om maatschappelijke problemen aan te pakken en de organisatie van de overheid te verbeteren. Daartoe is het minder nodig te experimenteren, het is eerder implementeren. Mede onder druk van de bezuinigen is er echter geen ruimte meer voor nieuwe initiatieven.

Rol van de steden

Als het om ICT-beleid gaat verdient niet alleen de centrale overheid aandacht. Zoals eerder naar voren kwam hebben steden ook een belangrijke rol. En die hebben zij de afgelopen jaren ook actief opgepakt. Ten eerste, als het om infrastructuur gaat, hebben zij een specifieke verantwoordelijkheid, variërend van bestemmingsplannen tot aansluiten van publieke instellingen als scholen en bibliotheken op het internet. Daarin blijken gemeenten echt trekkers te zijn, zeker als het gaat om breedband. Ten tweede, gemeenten verlenen veel diensten aan burgers. Voor burgers zijn gemeenten vaak het eerste loket, voor paspoorten, vergunningen, maar ook op het terrein van mobiliteit, zorg en veiligheid. Het inzetten van ICT om de publieke dienstverlening te verbeteren is dus voor gemeenten een noodzakelijke uitdaging. Ten derde, bij veel van de maatschappelijke

ICT-experimenten gaat het om het raakvlak tussen de fysieke en virtuele omgeving, bijvoorbeeld het web en de wijk. Daarom hebben juist gemeenten bij veel van deze experimenten een actieve rol vervuld. Ook in de komende jaren zullen gemeenten waarschijnlijk actief blijven met het inzetten van ICT als ondersteunend middel bij maatschappelijke problemen, evenals publieke organisaties op het lokale niveau zoals woningcorporaties, welzijninstellingen en politie. Alleen kunnen zij minder dan voorheen steun verwachten van de rijksoverheid, omdat die een stimulerende rol minder noodzakelijk acht.

De ontwikkeling die het beleid heeft doorgeemaakt is wellicht het beste te typeren als ontdekken, experimenteren en - in mindere mate - verankeren. Dat nu een bepaalde mate van rationalisering van beleid plaatsvindt, is logisch. De verandering die nieuwe technologieën met zich mee brachten, waren zo groot dat het in eerste instantie lastig was direct te bepalen welk beleid daarvoor nodig was. Experimenteren is dan een slimme strategie. Maar op een bepaald moment moet de overheid de daarin opgedane kennis en ervaringen op grotere schaal implementeren en verankeren. Hoe is vaak nog steeds niet duidelijk. Er liggen voldoende uitdagingen voor de overheid om actief op deze vraag in te gaan. Gezien de constatering dat kleine maatschappelijke organisaties, als ze de mogelijkheid krijgen, vaak met constructieve en praktische

oplossingen komen, verdient het aanbeveling dat de overheid ook bij het beantwoorden van deze vraag steeds intensiever en flexibeler samenwerkt met kleine organisaties. Hoofdstuk 6 gaat uitgebreider in op de uitdagingen voor de overheid in de komende jaren en biedt suggesties voor beantwoording van de prangende ‘hoe’ vraag.





Willem van Winden

is onderzoeker bij het European Institute for Comparative Urban Research (Euricur), verbonden aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij promoveerde eerder op effecten van lokaal ICT-beleid en heeft meerdere publicaties op zijn naam staan over de relatie tussen steden en ICT.

De zin en onzin van ICT-beleid

De grote steden hebben de laatste jaren heel wat ICT-beleid geproduceerd. Vaak begon dat in de jaren negentig met een enthousiaste ambtenaar die op eigen gelegenheid wat met ICT en internet ging experimenteren. Maar in een mum van tijd is ICT-beleid mainstream geworden: nagenoeg alle grote Europese steden hebben een E-visie, of een I-visie. Maar waar is al dat beleidsmaken goed voor geweest? Laten we kijken naar het effect van drie soorten ICT-beleid:

- beleid om de digitale kloof te dichten;
- beleid om allerlei nuttige ICT-toepassingen in de maatschappij te stimuleren;
- en beleid om een breedbandinfrastructuur aan te leggen.

De digitale kloof

Een dominante gedachte achter veel ICT-beleid is dat iedereen gelijkelijk moet kunnen profiteren van de enorme voordelen van ICT. In de praktijk komt het erop neer dat achtergebleven burgers geholpen moeten worden om toegang te krijgen tot PC's en internet en vaardigheden moeten bijleren. Het bleek namelijk dat vooral hoogopgeleiden en welgestelden profiteerden van de informatierevolutie, terwijl de armeren, laag opgeleiden en allochtonen en ouderen buiten de boot vielen. Actie was vooral geboden in de achterstandswijken van de grote steden, waar de maatschappelijke problemen het grootst waren en ICT dus relatief het meest zou kunnen bijdragen aan de oplossing ervan. Bovendien, het gebruik van ICT was daar juist het laagst.

Minister van Boxtel zette eind jaren negentig

- samen met gemeenten - energiek een groot aantal “digitale Trapvelden” op, waar mensen terecht konden voor internet en ICT-cursussen. Dit bleek een succes. Uit onderzoek kunnen we voorzichtig concluderen dat dit soort beleid ertoe heeft bijgedragen dat de digitale kloof is verkleind; veel mensen hebben in ICT-centra versneld kennis gemaakt met nieuwe technologie en hebben daardoor voor hun gevoel meer aansluiting bij de moderne samenleving. In een enkel geval hebben mensen ICT-vaardigheden opgedaan waardoor ze zelfs de weg naar de arbeidsmarkt weer vonden. ICT-centra hebben ongetwijfeld ook een bijdrage geleverd aan de sociale cohesie in buurten, maar dan toch vooral omdat zo’n centrum uitgroeide tot ontmoetingsplek in de buurt en niet zozeer doordat mensen via internet nieuwe contacten aangingen.

In de laatste jaren groeit het besef dat toegang steeds minder een issue is. Het internetgebruik is sterk gegroeid, evenals het PC bezit. Wie nu nog geen toegang tot internet heeft, heeft er blijkbaar geen behoefte aan. Mijn stelling is daarom: ICT-centra hebben een goede bijdrage geleverd, maar de overheid heeft hier geen specifieke rol meer: laat het gewoon aan de buurthuizen en bibliotheken over. In plaats daarvan stellen we het verplicht dat in elk huishouden met schoolgaande kinderen een PC met internetaansluiting staat. Alleen als ouders dat echt niet zelf kunnen betalen, springt de overheid bij. Zo zorgen we dat in de toekomst iedereen deelneemt aan de informatiemaatschappij.

Maatschappelijke ICT-toepassingen.

Bij dit type ICT-beleid gaat het om het steu-

nen van maatschappelijke organisaties of bedrijven bij het toepassen van ICT. De gedachte erachter is dat ICT alle maatschappelijke problemen kan oplossen, maar dat de toepassing van ICT op dit moment veel te langzaam gaat.

Tallose subsidieregelingen en projecten komen voort uit deze gedachte. Een paar voorbeelden: voor de zorgsector is er een speciaal instituut opgericht om ICT in de zorg te stimuleren. Ook hebben we “Digitale Broedplaatsen” om nieuwe, maatschappelijk relevante ICT-projecten te genereren. In veel steden krijgt het MKB, een notoire achterblijver als het gaat om het implementeren van ICT, subsidies of gratis consultancydagen aangeboden.

Of het werkt? Geen idee; de effectiviteit van de subsidies wordt nauwelijks gemeten. We weten wel dat de meeste en de beste initiatieven van onderop ontstaan. Beleidsmakers kunnen burgers en organisaties natuurlijk wel een handje helpen, bijvoorbeeld door goede initiatieven een financieel steuntje in de rug te geven. Maar we weten ook dat subsidies soms desastreus kunnen uitpakken. Een mooi voorbeeld is een ICT-project in Siena, Italië. Doel ervan was om toeristische informatie per mobiele telefoon beschikbaar te stellen aan toeristen. Toen de Europese subsidie binnen was, namen de techneuten het heft in handen. Met als resultaat: een schitterend technisch systeem, maar geen content. Want men kwam er te laat achter dat de toeristische sector in de stad helemaal geen zin had om informatie aan te leveren.

Er valt zeker veel te winnen als we erin slagen om maatschappelijk zinvolle ICT-toepassingen te creëren. Maar hoe krijg je het voor elkaar? De huidige subsidieregels zijn vaak te gedetailleerd en innovatievrijdige. En ze zijn teveel technologiegedreven. Je zou per sector (bv. zorg, politie, maatschappelijk werk) een ICT-fonds kunnen instellen waar goede ideeën kunnen worden ingediend en beoordeeld worden door mensen die echt verstand van de sector hebben. Kortom, beloon de innovatoren, zowel op nationaal als op lokaal niveau.

Breedband

Volgens vele beleidsmakers werkt de telecommarkt niet goed. Daardoor komt nieuwe, broodnodige elektronische infrastructuur niet of pas veel te laat beschikbaar en lopen we allerlei maatschappelijk voordelen mis. Een toenemend aantal steden - waaronder een aantal Nederlandse, zoals Amsterdam - vindt dat private partijen te traag zijn met het uitrollen van breedbandnetwerken, vooral *fiber to-the home* en vele steden vrezen dat achtergestelde wijken nooit van breedband voorzien zullen worden. Daarom zijn locale overheden zelf actief aan het worden op de breedbandmarkt: zij zien breedband als een publiek goed waar de overheid in moet investeren. Dit motief komt voort uit een zeer positieve inschatting van maatschappelijke baten van ICT.

Op zichzelf valt er best wat voor te zeggen dat de gemeente mee investeert in breedbandinfrastructuur. Je kunt je wel afvragen of de geclaimde maatschappelijke voordelen van breedband niet al te rooskleurig worden

voorgespiegeld. Om hun hoge investering te rechtvaardigen roepen veel gemeenten in hun beleidnota's dat een dekkend glasvezelnet zal bijdragen aan de kwaliteit van zorg, onderwijs, veiligheid en wat nog meer belangrijk is. Maar de mate waarin dat ook echt gebeurt, hangt toch vooral af van de mate waarin deze sectoren er zelf in slagen om nuttige breedbandtoepassingen te ontwikkelen en uit te rollen. Juist de zorgsector, de politie en het openbaar vervoer hebben de grootste moeite om nieuwe technologie effectief toe te passen. Dat komt niet door een gebrekkige infrastructuur, maar veeleer door trage besluitvorming en een gebrek aan samenwerking en innovatief vermogen. Mijn stelling: nieuwe infrastructuur is weliswaar nodig, maar vormt niet het grootste probleem.

Conclusie: toepassing is een groter probleem dan de beschikbaarheid

Ik kom tot de volgende conclusie over de effectiviteit van de drie hierboven beschreven soorten ICT-beleid. De brede toegang tot internet lijkt inmiddels geregeld. De digitale kloof is verkleind, dat beleid is dus heilzaam geweest. Of het subsidiebeleid van de overheid daadwerkelijk geholpen heeft, is niet bekend. Er zijn nauwelijks effectstudies. Enige reserve ten aanzien van het infrastructuurbeleid is mijns inziens op zijn plaats. Uiteindelijk gaat het om de toepassing van ICT in de praktijk. Forse investeringen in infrastructuur kunnen alleen worden gerechtvaardigd wanneer de publieke en semi-publieke sector zelf ICT goed toepassen. Daar ligt de uitdaging voor de komende jaren. De beschikbaarheid van een glasvezelnetwerk zal daar niet veel aan veranderen.

Digitale Trapvelden

Boris de Jong
Steven Lenos
Michiel de Lange

Hoofdstuk 3

Eind jaren negentig bestaat in Nederland de vrees voor een digitale kloof tussen mensen die wel en geen toegang hebben tot ICT. Men wil voorkomen dat mensen uit lage inkomensgroepen en met een lagere opleiding niet kunnen aanhaken op de snelle digitale ontwikkelingen, met alle maatschappelijke gevolgen van dien. Daarom besluit de overheid in aandachtswijken van de grote steden publieke ruimten te creëren met laagdrempelige ICT-voorzieningen, aangezien de achterstandsgroepen daar met name wonen. In het jaar 2000 stelt toenmalig minister Van Boxtel voor Grote Steden- en Integratiebeleid 20 miljoen gulden beschikbaar voor de 30 gemeenten die onder het Grotestedenbeleid vallen, voor een experiment om 34 zogenaamde digitale Trapvelden op te zetten. Er blijkt veel animo voor het experiment, waardoor veel meer Trapvelden worden opgericht dan verwacht, ook in steden die niet onder het Grotestedenbeleid vallen.

Dit hoofdstuk beschrijft de opzet van het experiment digitale Trapvelden en de daaruit voortvloeiende resultaten. Deze zijn mede gebaseerd op gegevens uit de Trapveld Monitor, een enquête die jaarlijks onder alle digitale Trapvelden heeft plaatsgevonden.¹ Bovendien wordt gekeken naar de uitdagingen voor de toekomst. Is er nog een taak voor de digitale Trapvelden weggelegd nu de meeste Nederlanders online zijn?

¹ Gedetailleerde resultaten van de Enquête Digitale Trapvelden 2004 zijn te vinden in de TrapveldMonitor 2004, te vinden op <http://www.trapveld.nl>.

Hoe zit een digitaal trapveld in elkaar?

Digitale Trapvelden zijn laagdrempelige gelegenheden in aandachtswijken van de grote steden waar bewoners op een toegankelijke wijze in contact kunnen komen met informatie- en communicatietechnologie (ICT). Ze kunnen gevestigd zijn op eigen locaties, in buurthuizen of in bibliotheken. De naam ‘trapveld’ is gekozen omdat dit refereert aan een plek in de buurt waar je samenkomt om te oefenen, te leren en te experimenteren. De belangrijkste doelstelling van een digitaal trapveld - als gezegd - is het verkleinen van de digitale kloof. Door ICT toegankelijk te maken en bewoners hiermee te leren omgaan, wordt de zelfredzaamheid van de bewoners van de betreffende wijk vergroot. Als men thuis niet de beschikking heeft over ICT, kan men de voorzieningen van het trapveld gebruiken. De tweede doelstelling is het verbeteren van de arbeidsmarktpositie van bewoners van de betreffende wijk middels het vergroten van hun ICT-vaardigheden. Zonder deze vaardigheden vinden zij in de toekomst moeilijker (ander) werk. Een trapveld kan dus ondersteunen bij het verwerven van noodzakelijke vaardigheden. De derde doelstelling is gericht op het versterken van sociale cohesie in de wijk. De leefbaarheid in deze wijken staat in veel gevallen onder druk. Met dit experiment wordt daarom ook gekeken of het mogelijk is het contact tussen verschillende groepen bewoners in de betreffende wijk, zowel van





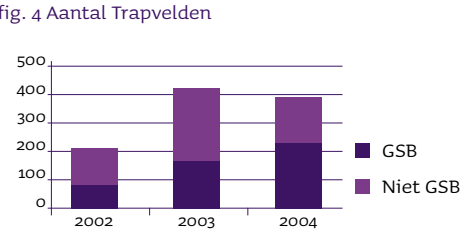
verschillende etnische herkomst als van verschillende leeftijdsgroepen, door middel van ICT te bevorderen.

Een open concept
In eerste instantie werd uitgegaan van een vaste opzet van in totaal 34 Trapvelden, één trapveld in 26 grote steden van Nederland en twee Trapvelden in de grootste vier steden (Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht). Al snel liet het Ministerie van BZK dit vaste concept los. In samenwerking met TNO, het Instituut voor Publiek en Politiek (IPP) en Stichting Nederland Kennisland werd een andere opzet ontwikkeld. Gemeenten kregen daarin een grote vrijheid bij het opzetten van hun trapveld(en). Zij konden zelf een plan maken en dit indienen bij de minister. Voorwaarde was dat bewoners daarbij betrokken werden en het plan aansloot bij de behoefte in de wijk. Het IPP organiseerde in april 2000 een startconferentie waar delegaties van alle gemeenten, met daarin ambtenaren, professionals en bewoners, bijeenkwamen om ideeën uit te wisselen. Stichting Nederland Kennisland organiseerde een coalitie van bedrijven die de digitale Trapvelden konden helpen met hard- en software en advies. Eind 2000 werd alle plannen ingediend en beoordeeld. Begin 2001 gingen de Trapvelden van start. Het loslaten van het vaste concept bracht de Trapvelden een enorme verrijking. De vrijheid had gevolgen voor het aantal ingediende plannen, de keuze van de locaties, prioriteiten en

doelgroepen. Om ook in dit open concept de kwaliteit te waarborgen, werd wel gezorgd voor een actieve uitwisseling van kennis tussen de Trapvelden. Het IPP en Stichting Nederland Kennisland richtten hiertoe in opdracht van het ministerie van BZK het landelijk Netwerk Digitale Trapvelden op. Dit netwerk organiseerde in 2002, 2003 en 2004 bijeenkomsten over thema's die in de praktijk speelden, een jaarlijkse conferentie en de uitreiking van de Trapveld Trofee. Daarnaast werd de website www.trapveld.nl opgezet, waarop medewerkers lokale vondsten met elkaar deelden, zoals zelf geschreven cursussen, workshopverslagen over fondsenwerving, nieuwsbrieven en relevante publicaties. Met een maandelijkse nieuwsbrief werden de Trapvelden op de hoogte gehouden van het laatste nieuws.

Ervaringen opgeteld

Dit jaar, 2004, is het laatste jaar van het experiment. Op dit moment zijn er 390 Trapvelden in 30 steden actief, gemiddeld



dertien Trapvelden per stad. Gezien de verwachte opzet van 34 Trapvelden is dit een enorme stijging in aantal (zie figuur 4) In de hoogtijdagen van 2003 waren er zelfs 450 Trapvelden actief. Per stad gaat het nu om ongeveer 100 computers, zo'n zeven computers per trapveld. Opvallend is de stijging van niet-GSB (Grotestedenbeleid) Trapvelden in de 30 steden. Deze hebben geen bijdrage van het Ministerie BZK ontvangen, maar zijn er wel mee aan de slag gegaan. Het concept heeft daarnaast een enorme navolging gekregen in vele steden en dorpen die niet onder het Grotestedenbeleid vallen.

De Trapvelden bestaan in een bontgekleurde variatie. Dat is een gevolg van de vrijheid die aan de gemeenten werd overgelaten bij de inrichting van de Trapvelden. Om deze diversiteit van de diverse Trapvelden, hun ontwikkeling en ervaringen te verzamelen, is jaarlijks een enquête gehouden onder alle Trapvelden en de stedelijk coördinatoren, de gemeentelijke ambtenaren die de Trapvelden in hun gemeente coördineren. Hieronder zijn de belangrijkste resultaten daarvan weergegeven.

Model
Trapvelden vindt men in twee modellen, het model 'prototype' en het model 'de satellieten'. Een prototype is een digitaal trapveld op één locatie, met een centrale functie en een groot afzetgebied, waar véél

geld in wordt gestoken. Goede voorbeelden van dit model zijn Cybersoek (Amsterdam) en Trapveld Vrijheidswijk (Leeuwarden). Bij satellieten gaat het om een veelheid van trapveldjes, soms maar twee computers groot, meestal onderdeel uitmakend van een bestaande voorziening, zoals een bibliotheek of een buurthuis. Deze aanpak is terug te vinden in steden als Den Haag, Emmen en Deventer.

Locatie

Sommige Trapvelden zijn digitale buurthuizen, andere Trapvelden zijn haast complete computerscholen of juist laagdrempelige internetspeelplaatsen. In de grafiek van figuur 5 is te zien dat in eerste instantie het overgrote deel van de Trapvelden in een buurthuis of bibliotheek is gevestigd. In 2004 valt een stijging waar te nemen van het aantal Trapvelden dat een eigen plek heeft gekregen.

Doelgroep

Gemiddeld trok een digitaal trapveld in

Nederland het afgelopen jaar een kleine drieduizend bezoekers. Uit het overzicht van doelgroepen blijkt dat het hierbij om een zeer diverse groep gaat (zie figuur 6). Trapvelden doen veel voor allochtonen. Er zijn in individuele Trapvelden legio voorbeelden van creatieve en goed lopende cursussen voor de allochtone wijkbewoners: het trapveld biedt een sociaal bruisende, etnisch bont gekleurde omgeving waar mensen op een *low-profile* manier en relatief autonoom uitvinden hoe zich in Nederland te handhaven. In sommige gevallen wordt er zelfs onderwezen in het gebruik van internet, zónder dat cursisten Nederlands of Engels hoeven te spreken. Daarnaast gebeurt er veel voor kinderen. Er zijn kinderpersbureaus waarbij kinderen lokaal nieuws vergaren en op een website zetten. Er zijn websites voor jongeren, door henzelf op het trapveld gebouwd, om te chatten, of om videoclip en animaties te maken. Werklozen zijn een relatief onderbelichte doelgroep, afgaand op de activiteiten die hiervoor zijn ontplooid. Er wordt relatief

weinig specifiek voor hen gedaan. Wel blijken werklozen vaak gebruik te maken van de ‘vrije inloop-uren’ om te solliciteren of om aan hun CV te werken.

Functie

De locatie heeft veel invloed op de functie die het trapveld vervult. Trapvelden in scholen en jongerencentra ontwikkelen op natuurlijke wijze een programma dat inspeelt op kinderen en tieners. Trapvelden in buurtcentra neigen naar socialere activiteiten zoals inter-netcafés en de cybersoos, terwijl Trapvelden in bibliotheken met name gericht zijn op vrije inloop en het leren van vaardigheden Zeker voor de Trapvelden in buurthuizen viel op dat een trapveld zorgde voor ‘revitalisering van het buurtwerk’. Het buurthuis won weer aan interesse van bewoners in de wijk door deze nieuwe digitale activiteiten. De bestaande buurthuizen wisten met deze nieuwe, digitale activiteiten nieuwe klanten binnen te halen.

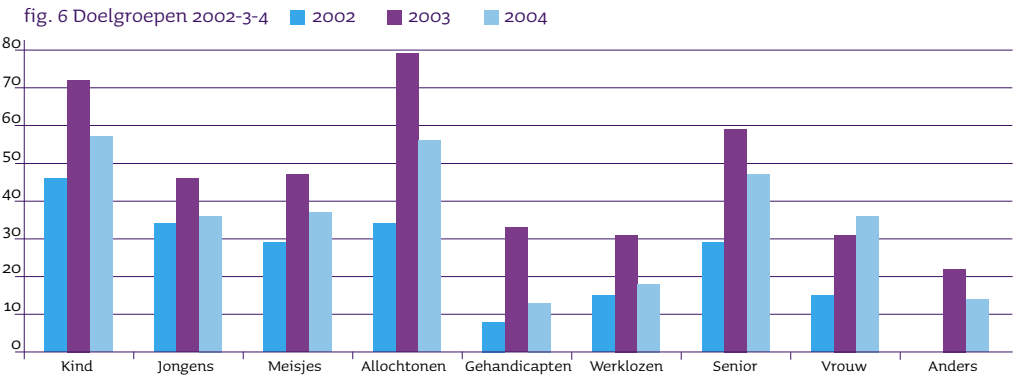
Prioriteit

Uit de gekozen prioriteit in doelstellingen van de Trapvelden valt een algemene voorkeur af te leiden. Het dichten van de digitale kloof blijkt door de jaren heen de hoogste prioriteit te hebben. In 2004 vlakt die trend echter wel af. Dat is begrijpelijk, aangezien steeds meer bewoners thuis over ICT beschikken en dus ook de basale ICT-vaardigheden onder de knie hebben. Toch geeft een behoorlijk deel van de Trapvelden aan nog steeds wachtlijsten te

hebben voor beginnerscursussen, met name voor ouderen. Tevens lijkt er nog behoefte te bestaan aan meer gevorderde cursussen. De tweede prioriteit is sociale cohesie. Trapvelden die in buurthuizen gevestigd zijn, geven niet zelden het hele buurthuis een nieuwe impuls. Veel Trapvelden organiseren sociale activiteiten waarbij ICT wordt ingezet. Zo draagt ICT bij aan een vernieuwd gevoel van verbinding tussen bewoners. Verbetering van de kansen op de arbeidsmarkt heeft zelden een hoge prioriteit in de Trapvelden. Een verklaring zou kunnen zijn dat gemeenten ook andere maatregelen kunnen nemen om de toegang tot de arbeidsmarkt voor haar inwoners te vergroten en dat de Trapvelden daarom minder prioriteit aan deze doelstelling hebben gegeven. In figuur 7 is te zien welk prioriteitscijfer de Trapvelden toekennen aan de drie doelstellingen van het experiment.

Landelijk Netwerk Digitale Trapvelden

Via het landelijk netwerk bleken Trapvelden makkelijk kennis en ervaring met elkaar te kunnen delen en zelfs samen cursussen en activiteiten te ontwikkelen. Honderden medewerkers van Trapvelden bezochten de jaarlijkse trapveld-conferenties die oa. in Rotterdam, Amsterdam en Emmen plaatsvonden. De Trapveld Monitor gaf een goed beeld van de ontwikkeling van de Trapvelden en de Trapveld Trofee beloonde mooie voorbeelden uit de praktijk. Gedurende de afgelopen twee



jaar is de website voor medewerkers van de Trapvelden gemiddeld door zo’n 5.200 bezoekers per maand bezocht, terwijl zo’n 850 mensen de elektronische nieuwsbrief ontvingen.

De balans opgemaakt

Terugkijkend op de afgelopen vier jaar heeft het Trapveldenbeleid succes gehad. In relatief korte tijd is veel resultaat bereikt in termen van aantallen en sociaal bereik. Een digitaal trapveld staat inmiddels symbool voor een plaats waar mensen, door met computers te werken, in een sociale omgeving zichzelf kunnen ontwikkelen. Door het project zijn allerlei mensen in buurthuizen en andere instellingen actief gaan nadenken over hun rol bij het socialiseren en activeren van moeilijk bereikbare groepen door middel van ICT. Als model voor vernieuwing in de publieke sector heeft het open concept van het experiment

daarmee goed gewerkt. De grote navolging van het project is toe te schrijven aan de vrijheid van interpretatie die aan de invulling van een trapveld kon worden gegeven. Hierdoor ontstonden Trapvelden die konden beantwoorden aan de variërende eisen van een bepaalde wijk en werd het draagvlak navolgent. Doordat het experiment van aanvang af populair was, groeide het aantal Trapvelden snel. Digitale Trapvelden waren al snel een bekend fenomeen in de sociale en culturele hoek. Dit zorgde voor een sneeuwbal-effect, want een tweede groep buurtwerkers, bibliotheekmedewerkers, jeugdhonkbegeleiders en andere enthousiastelingen raakte daardoor bevlogen door de gedachte achter het experiment. Vele organisaties melden hun computerplek aan als digitaal trapveld of startten zelf een trapveld op.

Het lijkt erop dat Trapvelden een duidelijke plek hebben veroverd in de wijk. Onderzoek

van o.a. het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP), dat laat zien dat 10% van de bevolking regelmatig een bibliotheek bezoekt en 4% een buurthuis of andere publieke ruimte om gebruik te maken van een computer of het internet, zou als een bevestiging daarvan kunnen worden gezien (SCP, 2004).

Ook de gemeenten zijn tevreden met de resultaten. Beleidsmakers noemen als grootste succes dat het project ‘digitale Trapvelden’ haar doelgroep heeft bereikt: het bedienen van een groep mensen die zonder Trapvelden buiten de ICT-boot zouden vallen. En dit zijn juist doelgroepen die normaliter lastig te bereiken zijn. Ook vinden zij het grote aantal bezoekers een succes. De Trapvelden hebben daarmee een bijdrage geleverd aan het dichten van de digitale kloof, met name voor achterstandsgroepen.

Knelpunten

Grootste knelpunt voor alle Trapvelden is het

rond krijgen van de financiën. Één derde van de Trapvelden verwacht komend jaar lagere subsidiëring langs gemeentelijke weg, terwijl al bekend was dat de ministeriële steun vanaf 2005 verdwijnt. Zelfstandig overleven is niet voor alle Trapvelden haalbaar. In 2004 blijken veel van met name de spontane initiatieven weer ontmanteld. Een aantal Trapvelden heeft wel een geldstroom weten te creëren en is zelfbedruipend, soms met structurele steun van de gemeente of een andere sociale instelling. Een tweede, veelgenoemd knelpunt heeft betrekking op de vrijwilligers die het trapveld draaiende houden. Vrijwilligers maken over de gehele linie de meeste uren in de Trapvelden, slechts op grote afstand gevolgd door ID-werknemers en volledig betaalde krachten. Zo’n zeventig procent van alle personeel op de Trapvelden is vrijwilliger, al zijn de grote aantallen vrijwilligers wel geconcentreerd rond de grotere Trapvelden. Afname van de financiële middelen zal betekenen dat Trapvelden nog

sterker van vrijwilligers afhankelijk zullen worden. Dat kan problemen opleveren, omdat nagenoeg geen enkel trapveld lijkt te kunnen draaien zonder minstens één betaalde medewerker.

Grotere structuren

Er is een proces gaande waarin de Trapvelden als zodanig opgenomen worden in grotere structuren. Dat zal zich in de komende jaren voortzetten: de expertise die opgedaan is in de Trapvelden zal toegepast worden in organisaties als het welzijnswerk, de migrantenzelforganisaties, het onderwijs en inburgeringsinstanties. Hierbij is het de moeite waard te vermelden dat, gelet op de achterstalligheid van digitale vernieuwing die bij deze instellingen heerst, de Trapvelden niet alleen de cliëntèle een dienst kunnen bewijzen, maar ook de infrastructuur van de instellingen zelf.

Nieuwe taken voor de Trapvelden

De Trapvelden mogen dan begonnen zijn met de drie eerder genoemde doelstellingen, de resultaten maken duidelijk dat er méér bereiken zijn waarop Trapvelden mogelijk een waardevolle bijdrage kunnen leveren.

De harde kern

Er blijft een taak op het gebied van de digitale kloof. De traditionele digitale kloof bestond tussen diegene met internettoegang en die

zonder (de ‘haves’ en ‘have nots’). Met de opmars van breedband in wijken, thuis internet en veel mogelijkheden in publieke ruimten, is toegang niet meer de prioriteit. Willem van Winden betoogt in zijn column dat toegang tot internet geen probleem meer is en dat de overheid daarom het verschaffen van toegang tot internet met een gerust hart aan het veld kan overlaten. Voor een groot deel heeft hij daarin gelijk, maar onderzoek van o.a. het SCP toont aan dat er nog steeds kwetsbare groepen zijn. Een harde kern van senioren, oudkomers en langdurig werklozen doet nog steeds niet digitaal mee. En wil dat niet. Deze minder kansrijke groepen dreigen door de voortschrijdende digitalisering van de maatschappij verder te marginaliseren. Drempelvrees en onwetendheid spelen hier een grote rol in. Het bieden van toegankelijke voorzieningen voor deze groepen blijft daarmee ook in de komende jaren nodig. De laagdrempeligheid van de Trapvelden biedt hier nog altijd uitkomst, als Trapvelden er in slagen een specifiek aanbod en aangepaste aanpak voor deze moeilijk bereikbare doelgroepen te ontwikkelen.

De tweede kloof

Naast de kloof voor de ‘harde kern’ tekent zich een tweede digitale kloof af. Deze heeft niet te maken met toegang tot ICT, maar met het gebruik ervan. Kansarmen blijken digitale media op kansarme wijze te gebruiken en kansrijken op een kansarme wijze, zo blijkt

uit onderzoek van Van Dijk (2003) en een recente studie van het SCP (2004). De digitalisering draagt zo bij aan versterking van de verschillen. De Trapvelden, met hun ervaring in cursussen en hun pluriforme inzetbaarheid, kunnen als gids in het ontstane digitale oerwoud van mogelijkheden ook de achterblijvers helpen meekomen. Daarvoor is het nodig dat er meer adviserende, coachende, trapveldmedewerkers beschikbaar zijn, met kennis van de digitale snelweg.

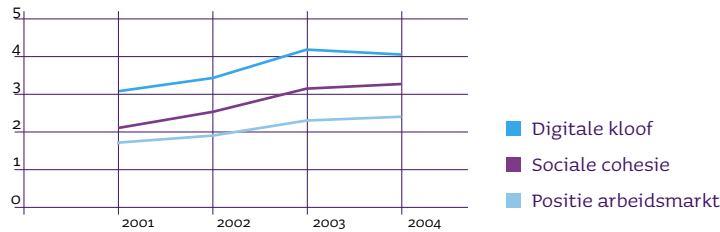
Inburgering, integratie

Trapvelden hebben bewezen een divers publiek te trekken: jong en oud, allochtoon en autochtoon. Op de vloer is te zien dat Trapvelden in Nederland een bijdrage leveren aan integratie en inburgering. Sommige Trapvelden zetten zich in als aanvullende faciliteit voor het informele oefenen náást het officiële inburgeringstraject. Zo kunnen Utrechtse inburgeraars op eigen tempo in de bibliotheek komen oefenen met de gelicenceerde taalprogramma’s. Maar het is ook denkbaar dat Trapvelden gaan opereren als zelfstandige aanbieders van inburgeringscursussen op de in ontwikkeling zijnde inburgeringsmarkt.

Herstructurering van oude wijken

Trapvelden kunnen daarnaast een taak vervullen bij de herstructurering van oude stadswijken. De meeste grote steden staan voor grote herstructureringsoperaties. Digitale

fig. 7 Scores doelstellingen, scores van 1 tot 5



Trapvelden zouden, nog meer dan ze hebben laten zien, een inspirerende, faciliterende rol kunnen spelen met projecten rondom participatie en sociale cohesie. In Zaandam-Zuid is een trapveld begonnen met het videodagboek Vijfhoek, een door bewoners van de gelijknamige wijk onderhouden videodagboek over de ingrijpende veranderingen door herstructurering, sloop en nieuwbouw in hun wijk. Het dagboek helpt in de verwerking van alle nieuwigheden, en het hervinden van het collectieve wijkkarakter. Het wijkbestuur van de destijds te herbouwen wijk Roombeek in Enschede liet haar toekomstige bewoners in een trapveld digitaal brainstormen.

Veiligheid

In de meeste steden staat veiligheid hoog op het prioriteitenlijstje. Een belangrijke veroorzaker van gevoelens van onveiligheid op straat is de aanwezigheid van verveelde jongeren met niets om handen. In de Trapvelden staan computers met internettoegang en trapveld-coördinatoren hebben al melding gedaan van de grote belangstelling bij jongeren voor de mogelijkheid hier digitaal te kunnen kletsen en klooiën. Hier zijn mogelijkheden om de trapveld-functie te verbreden. Daarnaast zou het trapveld kunnen samenwerken met de wijkagent. Gedacht kan worden aan een buurtveiligheidswebsite waarin aandacht wordt besteed aan preventietips, actueel veiligheidsnieuws en de mogelijkheid digitaal aangifte te doen. Het

trapveld kan hierin initiërend en faciliterend zijn.

Is er nog toekomst voor de Trapvelden?

Bovenstaande argumenten pleiten voor een voortgang met het project digitale Trapvelden. Niet meer als experiment, maar als volwaardig concept, aangepast aan de uitdagingen van de komende jaren. Maar dat vergt ook aanpassingen van de Trapvelden zelf. Als Trapvelden hun aanbod en aanpak kunnen toespitsen op moeilijk bereikbare doelgroepen, als Trapvelden begeleiders op de digitale snelweg zijn, als zij een rol hebben bij de herstructurering van oude wijken, als zij gaan opereren als aanbieders van inburgeringscursussen en een rol spelen bij jeugd en veiligheidsproblematiek is hun rol nog lang niet uitgespeeld. Maar als zij zich enkel blijven richten op het bieden van toegang tot ICT, dan zal dat binnen korte tijd waarschijnlijk wel het geval zijn.

De ‘huidige stijl’ Trapvelden die gevestigd zijn in bibliotheken hebben over het algemeen een redelijke kans om te overleven. Bibliotheken hebben namelijk een redelijk budget, waardoor toegang waarschijnlijk gewaarborgd blijft. Deze Trapvelden redden het ook zonder extra overheidsfinanciering. Trapvelden in buurthuizen en op eigen locaties hebben het financieel moeilijker en lopen een groter ri-

sico om opgeheven te worden. Die Trapvelden hebben wellicht ook in de toekomst nog overheidssteun nodig, maar zullen dit enkel krijgen als zij zich ontwikkelen tot Trapvelden ‘nieuwe stijl’. Hun werkzaamheden zullen geïntegreerd worden in het werk van reguliere welzijninstellingen en gericht zijn op nieuwe taken zoals hierboven zijn benoemd.

Deze ‘nieuwe stijl’ Trapvelden zullen meer zelfbedruipend zijn en van diverse bronnen financiering krijgen. Als zij bijdragen aan oplossingen voor specifiek beleid, zoals hierboven gesuggereerd, kunnen zij aanspraak maken op diverse subsidies en op die manier hun trapveld financieren. De diversiteit zal hierdoor toenemen. Waar het ene trapveld zich toelegt op inburgering, zal een ander trapveld een rol hebben bij de herstructurering van de wijk. Maar om als trapveld voort te blijven bestaan, dienen zij zelf hun meerwaarde vorm te geven. Alleen computers aanbieden is niet meer voldoende. Tegelijkertijd bieden de Trapvelden voor gemeenten en andere instellingen in de stad - denk aan woningcorporaties, onderwijs, welzijn, politie - een goede infrastructuur, expertise en tal van activiteiten waarmee zij specifieke doelgroepen bereiken. Een deel van de Trapvelden zal verdwijnen en dat is ook niet erg. Voor de overige Trapvelden en gemeenten is het de uitdaging om voort te bouwen op de successen van de afgelopen jaren en vorm te geven aan de nieuwe taken.



Interview



Jan Steyaert

is lector Sociale Infrastructuur en Technologie aan Fontys Hogescholen te Eindhoven. Als socioloog kijkt hij al sinds begin jaren negentig naar de impact van de samenleving op

technologie en van technologie op de samenleving. Dat heeft tot tal van publicaties geleid, waarvan meerdere in samenwerking met het Sociaal Cultureel Planbureau. Steyaert, een geboren Vlaming, is naast onderzoeker ook actief betrokken bij projecten op het terrein van ICT en samenleving, zoals Digistein, de Digitale Broedplaats in Eindhoven en IMPACT en DASDA, twee Europese projecten rond toegankelijkheid van technologie.

Verwondering

Als ik terugkijk naar de afgelopen tien jaar, dan verwonder ik me over de mate van digitalisering van het dagelijkse leven. Die is echt gigantisch. We hebben allemaal zoveel geïnvesteerd in mobiele telefoons, computers, digitale camera's en mp3-spelers. Een studente zei me laatst dat ze niemand kende zonder mobiele telefoon. Wellicht heeft ze nog gelijk ook. Het aantal mensen zonder mobiele telefoon is verrassend klein. En het bezit van de personal computer ligt nu al even hoog als dat van televisie. Die investeringen zijn vooral gedaan door burgers zelf, pas daarna komen bedrijven en daarachter de overheid. Ik had niet verwacht dat die digitalisering zo snel zou gaan. Echt fantastisch.

Vijf jaar geleden kreeg ik aan de deur een verkoper langs van de Encyclopedia Britannica. Vroeger, als student, zonder geld, was het mijn droom om op een dag nog eens dat boekwerk te bezitten. Een ultiem symbool van kennis. Maar toen die verkoper kwam, dacht ik: waarom zou ik? Ik heb internet. Via Google kan ik alles

vinden wat ik zoek. Mooi toch? Het maakt dat dit een spannend tijd is vol verandering. Ik ben blij dat ik dat mag beleven.

Sociale winst van ICT

Wat zijn de sociale gevolgen van digitalisering van onze leefwereld, dat is natuurlijk interessant. Daarom experimenteerden sommigen van ons in die stroom van digitalisering om te kijken of er ook sociale winst uit te behalen viel. Daar ben ik de afgelopen vijf jaar mee bezig geweest. Eén van de activiteiten was het opzetten van Digitale Broedplaatsen. Kunnen we met behulp van die technologie nieuwe sociale infrastructures bouwen? Het voelt alsof we met een clubje binnenhuisarchitecten met een innovatief idee bezig waren op zoek naar nieuwe vormen en structuren. Nu nadert de datum dat de mensen komen kijken wat dat heeft opgeleverd en wat daarvan op grotere schaal kan worden toegepast. Maar juist nu wordt het experiment afgebroken, in plaats van bezoekers komen de sloophamers. Onze agenda doet niet meer ter zake omdat we zijn ingehaald door een veel groter dossier: de hervorming van de verzorgingsstaat. Een terecht dossier overigens, dat in heel Europa speelt. Het gaat niet meer om de inrichting, maar over de fundamenteën waarop onze zorgende samenleving is gestoeld. Binnenhuisarchitecten zijn even niet aan de orde. De heftigheid van dat debat maakt dat onze agenda wordt weggedrukt. Of er in de huidige discussie voornamelijk sprake is van sloop, dan wel renovatie of nieuwbouw, is voorlopig onduidelijk. Experimenten, zoals de broedplaatsen, zijn niet meer aan de orde. Dat is

frustrerend, want er vallen sociale slachtoffers en het is een vorm van kapitaalsvernietiging. Er is veel geëxperimenteerd en veel geleerd, maar het geleerde wordt niet toegepast. Dat verontrust me.

Verschillen blijven bestaan

Wat doet de burger met die digitalisering van zijn leven? De onlangs verschenen SCP-studie bevestigt dat verschillen inzake mediagebruik tussen groepen burgers blijven bestaan, of zelfs worden verscherpt. Maar de verschillen zitten in het gebruik, en steeds minder in bezit en toegang. Er heeft een enorme groei plaats gehad in digitalisering van het mediagebruik, maar er is een groot verschil in type gebruik. Kansarme burgers maken op een kansarme manier gebruik van ICT, terwijl kansrijke burgers op een kansrijke manier gebruik maken van ICT. Dat laatste is te omschrijven als strategisch informatiegedrag. De een gebruikt het alleen voor entertainment, terwijl de ander het gebruikt om kennis op te doen. Dat is zorgwekkend, want het zorgt voor een grotere ongelijkheid langs bestaande sociale scheidslijnen. Als samenleving heb je weinig instrumenten om met beleid en sociale interventies daarop in te grijpen. Vergelijk het met de televisie. Velen kiezen er zelf voor om vooral rotzooi te kijken. Nu heeft internet al veel meer bereikt dan televisie, omdat het communicatie van twee kanten mogelijk maakt. Juist het internet is een instrument dat een enorme potentie in zich draagt om burgers sterker te maken. Maar toch is het vergelijkbaar, want op een eenzijdig consumptief dieet van entertainment gaat dat niet.

Dat gaat niet zozeer om vaardigheden, maar nog veel meer over attitudes. De geïnformeerde burger heeft door het internet beduidend meer instrumenten tot zijn beschikking dan vijf jaar geleden. Alleen die burger wil lang niet altijd geïnformeerd zijn. De overheid had dus bij nadere beschouwing selectiever kunnen zijn in haar promotie van nieuwe media, meer gericht op sociaal zwakke groepen. Net als gezondheidsbeleid ons als burger verleidt tot een gezond voedingsdieet, zullen we burgers moeten verleiden tot een gezond informatiedieet.

Wat hebben we geleerd?

Een belangrijke les die we kunnen trekken uit onze broedplaats is dat een sociale interventie (met ICT, maar wellicht ook zonder) iets anders is dan het toedienen van een medicijn. Een medicijn ontwikkel je en dan maakt het weinig meer uit welke arts het aan de patiënt geeft. Dit is meer chirurgie. Je kunt wel bepaalde richtlijnen geven, en daar is ook experimenteren en onderzoek voor nodig. Maar de personen in de uitvoering zijn een essentieel onderdeel van het succes van de interventie. De uitvoerder moet je als factor nadrukkelijk meenemen, je kunt niet alleen kijken naar de handelingen en de techniek. ICT is te vaak als medicijn gezien, als een voldoende voorwaarde van succesvolle sociale interventies, los van de uitvoering. Dat is het dus niet. Het ondersteunt de chirurg bij het doen van een operatie. En dat betekent dat je ook moet investeren in de kwaliteit van de chirurg.

Zo zijn er best nog meer lessen te trekken, maar

we doen daar dus niks mee. Want het stopt allemaal. In die grotere agenda lijkt ICT geen rol meer te spelen. Terwijl ICT ook daar een factor bij is. Kijk bijvoorbeeld naar de arbeidsmarkt en opleiding. Minister de Geus ziet in 2020 maar liefst 2 miljoen kanslozen die niet meer mee kunnen komen. Maar dat komt omdat zij de vaardigheden en attitudes ontberen die nodig zijn om deel te nemen aan een economie en samenleving die steeds meer draait op het verhandelen van informatie en kennis. ICT zou hen kunnen ondersteunen om wel mee te komen. Maar dat betekent het ontwikkelen van instrumenten die hen in staat stellen dat te doen en vervolgens hen te helpen en uit te dagen daarvan gebruik te maken. ICT bezit daarvoor de potentie, dus laten we die dan ook pakken.

Aan de andere kant hebben we de afgelopen jaren zulke grote sprongen voorwaarts gemaakt als het gaat om digitalisering. Er is blijkbaar geen behoefte aan een grote innovatieagenda voor ICT. Ik zie wel een noodzaak om innovaties van de afgelopen jaren in de staande organisatie te integreren. Maar dat is een kwestie van uitvoering, van implementatie. En dat de experimenten nu stoppen, dat is dan zo. Ze hebben zeker nut gehad, maar voor dit moment is het klaar. Wellicht met uitzondering van de Digitale Trapvelden. Daar zie ik ook de komende jaren een rol voor. Met name in het helpen voorkomen dat de verschillen tussen burgers nog groter worden. De afgelopen jaren lag de focus op toegang en vaardigheden, maar de uitdaging voor straks is om burgers meer te stimuleren tot strategisch informatiegedrag.

Digitale Broedplaatsen

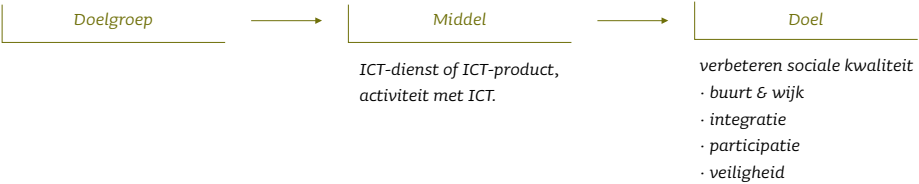
Digitale broedplaatsen hebben inmiddels een vaste plek veroverd in de discussies van beleidsmakers over ICT & samenleving. Ambtenaren in vier grote steden (Amsterdam, Eindhoven, Den Haag en Deventer) zijn betrokken bij de broedplaatsen en verscheidene andere gemeenten en steden zijn wezenlijk geïnteresseerd in de implementatie van deze ‘digitale testomgevingen’. De grote waarde van broedplaatsen ligt in de relatief eenvoudige manier waarop partijen in de praktijk kunnen testen wat wel en niet werkt, zonder daarbij grote financiële risico’s te lopen.

In hoofdstuk 2 is de ontstaansgeschiedenis van Digitale Broedplaatsen aan de orde geweest. Dit hoofdstuk gaat kort in op de functie en organisatie van een Digitale Broedplaats. Daarnaast bevat dit hoofdstuk een samenvatting van de belangrijkste ervaringen met Digitale Broedplaatsen en worden concrete aanbevelingen en pragmatische suggesties gedaan voor beleidsmakers die met Digitale Broedplaatsen willen werken.

Beschutting brengt sociale en digitale vernieuwing

Het experimenteren en leren staat in de broedplaatsen voorop: de broedplaatsen bieden gemeentes, organisaties en burgers een redelijk beschutte omgeving om innovatieve ICT-toepassingen te (laten) ontwikkelen voor het sociale domein. De broedplaats doet dat door innovatieve sociale projecten te ondersteunen. De gebruikte ICT-toepassingen binnen de broedplaatsen kennen een grote diversiteit: informatieve websites, portals, digitale (wijk)informatiepunten, software tools, digitaal archief, (online) spellen, digitale marktplaats, vacaturebank, oppascentrale, filmprojecten, internetcorners en computercursussen. Maar hoewel de term ‘digitale’ broedplaats anders doet vermoeden, is ICT binnen deze broedplaatsen geen doel op zich. Digitale broedplaatsen richten zich op het verbeteren van de sociale kwaliteit van de leefgemeenschap. Dat betekent dat een broedplaats alleen projecten ondersteunt, die dat doel nastreven. Aangezien ‘verbeteren van de sociale kwaliteit’ een nogal abstract

(Schema 1.)



doel is, hebben de broedplaatsen vier subdoelen benoemd: (sociale cohesie van) buurt en wijk, burgerparticipatie, veiligheid en integratie. Elk project richt zich dus op één van deze vier sociale einddoelen, die via de inzet van een ICT-toepassing bereikt moeten worden.

Hoe steekt een Digitale Broedplaats in elkaar

Elke broedplaats heeft dezelfde algemene opzet. De kernactiviteiten van een broedplaats zijn kennisoverdracht, stimuleren, makelen & schakelen. De Digitale Broedplaats *stimuleert* dat lokale ICT-initiatieven tot wasdom komen. De broedplaats als *makelaar* en *schakelaar* *brengt* partijen met elkaar in contact, zodat er voldoende organisatie- en uitvoeringskracht en middelen bestaan om projectideeën over ICT en sociale kwaliteit uit te voeren. Belangrijk voor de continuïteit van krachtige ideeën is de functie van de broedplaats als *kennisoverdrager*. Die rol moet er voor zorgen dat opgedane kennis opgeschaald wordt. Voor Digitale Broedplaatsen geldt ook de eis dat zij aansluiting zoeken bij de lokale situatie of het gemeentelijke beleid. Elke broedplaats heeft daardoor een zelfgekozen insteek. Dat kan tot uiting komen in eigen aanvullende criteria voor de toekenning van projectsubsidies, in de organisatievorm, of in de focus. Zo is in Deventer veel aandacht voor projecten die de deelname aan de informa-

tiesamenleving bevorderen en stimuleert Eindhoven projecten die zich richten op het versterken van sociale cohesie.

Fonds Lokale Initiatieven

Het belangrijkste onderdeel van een Digitale Broedplaats is wellicht de inrichting van een Fonds Lokale Initiatieven, van waaruit lokale projectvoorstellen op het gebied van ICT en sociale kwaliteit gefinancierd worden. Elke broedplaats heeft een hoeveelheid geld (variërend van € 1,4 miljoen tot € 800.000,-), gereserveerd voor het fonds. Buurt/wijkorganisaties en/of bewoners kunnen (een idee voor) een project indienen. Aanvragers kunnen met medewerkers van de broedplaats hun idee bespreken, hulp krijgen bij het schrijven van het projectvoorstel of in contact gebracht worden met personen of organisaties die hen kunnen helpen bij het ontwikkelen van het project. Middelen uit het fonds maken de projectuitvoering mogelijk.

Voorbeeldproject

Daarnaast voert elke Digitale Broedplaats een voorbeeldproject uit of laat dat uitvoeren. Een voorbeeldproject fungeert - zoals het woord zegt - als rolmodel. In het voorbeeldproject wordt bewust een (lokaal) sociaal doel gekozen en wordt gestreefd naar optimale samenwerking tussen verschillende overheids- en marktpartijen. Verder is er aandacht voor betrokkenheid van burgers, probeert men innovatieve ICT-instrumenten specifiek

op het project toe te passen en werkt men toe naar een concreet en toetsbaar resultaat dat daadwerkelijk verschil maakt voor de buurt. Een voorbeeldproject moet andere organisaties en bewoners inspireren om zelf met nieuwe ICT-initiatieven te komen die vervolgens (mede)gefinancierd kunnen worden uit het Fonds Lokale Initiatieven. De gekleurde alinea's in dit hoofdstuk beschrijven de vier voorbeeldprojecten van Amsterdam, Den Haag, Deventer en Eindhoven.

Voorbeeldproject Amsterdam: Open Source Software Lab Amsterdam

Het Open Source Software Lab Amsterdam (OSSL) is een softwarebibliotheek die voor iedereen toegankelijk is. Dit gebeurt door software kosteloos toegankelijk te maken voor (publieke) organisaties en individuele burgers. Taken van het OSSL zijn het verzamelen, rubriceren en beschrijven van bestaande software. Verder richt het OSSL zich ook op het doorontwikkelen en toepasbaar maken voor het sociale domein van bestaande open source software

Wat hebben de broedplaatsen opgeleverd?

In de vier steden samen zijn zo'n 125 lokale projecten van start gegaan. Daarin proberen de projecten sociale doelstellingen te behalen door middel van innovatieve ICT-toepassingen. Over de inzet van ICT-toepassingen



is in ieder geval één algemene conclusie te trekken: ICT hoort anno 2004 thuis in de gereedschapskist van elke buurtwerker en buurtbewoner. ICT vervult een tweeledige rol in de sociale hoek. In de eerste plaats zorgt het kennismaken met ICT ervoor dat bepaalde groepen mensen - aan wie de digitale revolutie anders wellicht voorbij zou gaan - ‘bij blijven’ in de digitale samenleving, in de tweede plaats maakt ICT veel dingen leuker, makkelijker en efficiënter. Beide rollen gaan vaak hand in hand: om de leuke en nuttige kanten van ICT te kunnen benutten moeten mensen kennis en vaardigheden opdoen. Hoewel gemeenten en sociale instanties nog niet altijd vertrouwd zijn met ICT als middel tot sociale cohesie en kwaliteit in de wijk, liggen er volop mogelijkheden voor het inzetten van ICT.

Hieronder is per thema aangegeven hoeveel projecten er gestart zijn en wordt kort iets gezegd over de doelen en ICT-toepassingen per thema. Aangezien binnen het subthema integratie twee duidelijke subthema’s te herkennen zijn, namelijk ‘zorg’ en ‘digitale integratie’, worden deze twee thema’s hieronder ook apart uitgesplitst.

Buurt en wijk (27 projecten):

De doelen variëren van het bevorderen van sociale cohesie tussen buurtbewoners, meer contact tussen bewoners, contact tussen generaties tot het ontwikkelen van begrip voor elkaar. Als ICT-toepassing wordt vaak

gekozen voor het ontwikkelen van een website of portal om informatie te geven aan en over de buurt. Andere toepassingen zijn het online zetten van verhalen van bewoners, digitaal films maken, een digitale (via mobiele telefoon) stadswandeling opzetten.

Integratie (51 projecten):

Binnen dit thema is het doel om integratie tussen groepen mensen en/of generaties te bevorderen. In dit kader zijn onderzoeken gedaan naar de mogelijkheden om hiervoor ICT in te zetten, maar zijn ook concrete ICT-producten ontwikkeld, bijvoorbeeld een planningstool voor sportverenigingen. Andere projecten binnen dit thema waren gericht op de ontwikkeling van websites,bijvoorbeeld een vacaturebank voor de wijk, en op activiteiten ondersteund door ICT, zoals een kinderredactie waarbij kinderen nieuws verzamelen in de wijk en zo hun wijk en bewoners leren kennen.

Digitale integratie (13 projecten):

Bij ‘digitale’ integratie gaat het om projecten die zich richten op het betrekken van (groepen) mensen bij de digitale samenleving. Hieronder valt bijvoorbeeld het bekendmaken van mensen met computers en internet via cursussen/scholing of het inrichten van internetcorners om de toegang tot computers te vergroten.

Zorg (17 projecten):

Binnen het thema integratie richtte een aantal projecten zich op het toegankelijk maken van zorgvoorzieningen of op de integratie van fysiek of verstandelijk gehandicapten in de (digitale) samenleving. Voorbeelden van ICT-toepassingen zijn: online hulp trajecten voor verslaafden of mensen met psychische problemen, een tool om de zorgverlening via het Persoons Gebonden Budget te organiseren en administreren, websites en portals die het zorgaanbod verduidelijken en toepassingen voor visueel gehandicapten.

Participatie (11 projecten):

Het doel van deze projecten ligt bij het betrekken van burgers bij de lokale besluitvorming en het bevorderen van dialoog met specifieke groepen burgers, bijvoorbeeld jongeren. De ICT-toepassingen die hierbij gebruikt worden zijn enerzijds gericht op activeren, zoals websites die uitnodigen om te participeren of een spel op internet voor schoolgaande jeugd. Anderzijds wordt ICT gebruikt als middel om te informeren, bijvoorbeeld door het laagdrempelig en toegankelijk maken van diensten van de lokale overheid, zoals via een website voor jongeren of een digitaal loket.

Veiligheid (6 projecten):

In het algemeen bestaat het doel bij deze projecten uit het bevorderen van (het gevoel van) veiligheid en het verbeteren van de leefbaar-

heid. De ICT-toepassingen bij deze projecten zijn onder te verdelen in directe en indirecte veiligheidstoepassingen. Voorbeelden van directe ICT-toepassingen zijn projecten waarbij gebruik wordt gemaakt van digitaal cameratoezicht. Voorbeelden van indirecte toepassingen zijn de websites voor en door voetbalsupporters waardoor de stewards de fans persoonlijk kennen of het elektronische logboek waarmee het beheer van een plein wordt geregeld.

Den Haag: Digitaal Moerwijk

Het Haagse voorbeeldproject richt zich op het ontsluiten van internet en ICT in het algemeen voor bepaalde groepen van de Haagse bevolking, die daar nog weinig toegang tot hebben. In ‘Digitaal Moerwijk’ worden pc’s en de bijbehorende software ter beschikking gesteld aan bewoners en krijgen deze de gelegenheid om cursussen te volgen waarin zij met het gebruik van deze pc’s vertrouwd raken. Het project richt zicht met name op ouderen, maar ook op allochtone bewoners en bewoners met een laag inkomen. Het uiteindelijke doel is de zelfredzaamheid en de kwaliteit van leven van de doelgroep te vergroten. Subdoelen zijn betere toegankelijkheid tot relevante informatie, versterking van contacten tussen mensen, versterking van onderlinge dienstbaarheid, betere bekendheid en gebruik van diensten in de wijk en toeleiding naar de arbeidsmarkt.

Ervaringen met doelen en doelgroepen

Van veel projecten kan het uiteindelijke effect nog niet worden vastgesteld. Dat heeft enerzijds te maken met het feit dat voor veel projecten vooraf geen succesindicatoren zijn vastgesteld. Een belangrijke les voor de toekomst is dan ook om bij vergelijkbare initiatieven vooraf duidelijke criteria voor succes te formuleren. Anderzijds heeft het ook met de aard van sociale projecten te maken, waarbij resultaten vaak pas op lange termijn zichtbaar zijn. Wel biedt de ervaring tot nu toe de mogelijkheid om enige voorlopige conclusies te trekken over het bereiken van het hoofdoel ‘verbeteren van sociale kwaliteit’ en in welke mate de doelgroepen bereikt zijn.

Doelen

Een broedplaats blijkt een stimulans te zijn voor burgers, verenigingen en organisaties om iets met ICT te gaan doen. Het toevoegen van een digitale component (planningstool, digitaal filmen) geeft een nieuwe impuls aan allerlei bestaande activiteiten die op wijk- en buurtniveau plaatsvinden. Partijen die elkaar voorheen niet kenden raken met elkaar in gesprek, vaak naar aanleiding van een gezamenlijk projectvoorstel. Ook komen er door de projecten discussies op gang bij organisaties in de stad over de rol van ICT voor de eigen organisatie (bibliotheek, welzijnsorganisatie, stadhuis). Tenslotte blijkt dat digitale middelen zorgen voor modernisering en verlichting



van allerlei administratieve taken, bijvoorbeeld in het verenigingswerk.

Doelgroepen

Projecten die ‘voor’ een doelgroep worden ontwikkeld zijn doorgaans minder succesvol zijn dan projecten die ‘met’ en ‘door’ de doelgroep worden ontwikkeld. Projecten met kinderen zijn doorgaans succesvol, ook vanwege het enthousiasme van de kinderen. Via de kinderen worden tevens de ouders bereikt en dat leidt nogal eens tot een sneeuwbaaleffect, waarbij ook de ouders meer met computers willen doen. In tegenstelling tot kinderen zijn jongeren moeilijk te bereiken en te activeren. Een stabiel ‘ankerpunt’ zoals schoolinstituut, maatschappelijke - of kerkelijke organisatie kan daarbij helpen. In het algemeen geldt dat het effectiever is om burgers vanuit een burgerinitiatief of via een partij die dicht bij de burger staat bij projecten te betrekken, dan vanuit de overheid een stimuleringsactie op te zetten gericht op individuele burgers. Dat komt omdat ICT als middel vooral effectief is in omgevingen waar burgerparticipatie al in enige mate (al dan niet latent) aanwezig is.

Organisatorische ervaringen

Ook organisatorisch zijn er lessen te trekken uit de ervaringen met het opzetten van Digitale Broedplaatsen. De belangrijkste voorwaarde voor een succesvolle Digitale Broedplaats is het creëren van draagvlak

binnen de stad en het stadhuis. Dat kost tijd. Uit de projecten komt naar voren dat de voor alle partijen meest werkbare vorm van een Digitale Broedplaats is, om organisatorisch, financieel en qua marketing aan te sluiten bij de visie van de gemeente, bij het bestaande (financiële) beleid en de denkkaders van alle betrokkenen. Dat heeft als voordeel dat de bestuurlijke doelen en ICT al met elkaar in verband zijn gebracht. Daarbij dient van tevoren ingespeeld te worden op de verankering van de digitale projecten, zodat tijdig gezocht kan worden naar mogelijkheden om activiteiten binnen bestaande budgetten en beleid onder te brengen zodat projecten niet wegvallen als de subsidie eindigt.

Verder is de ervaring dat de kwaliteit van de broedplaats staat of valt met een competente, enthousiaste projectleider/trekker die goede contacten heeft binnen en buiten het stadhuis. Die projectleider heeft voldoende mandaat nodig om operationele beslissingen te nemen en is gebaat bij een professioneel projectbureau.

Voor het Fonds Lokale Initiatieven blijkt dat heldere toekenningscriteria voor subsidiering van projecten voorkomen dat de broedplaats een subsidieloket is voor al lang op de plank liggende projectvoorstellen. Bij de uitvoering van projecten blijkt het verder van belang dat het projectbureau nadrukkelijk tijd en aandacht besteedt aan het makelen en schakelen: mensen verder verwijzen en het met elkaar in contact brengen van indieners

van gelijksoortige plannen. Deskundige ondersteuning van de ontwikkeling van lokale projectvoorstellen, waarbij aandacht is voor haalbaarheid, uitvoerbaarheid, kwaliteit, technische mogelijkheden, financiële en inhoudelijke verantwoording en succesindicatoren, blijkt verder de beste waarborg voor goede projecten.

Deventer: Glasspinnerij

Het voorbeeldproject in Deventer vindt plaats in het kader van een stedelijk herstructureringsproces. Het herstructureringsproces leidt tot veranderingen zowel in de samenstelling van de woningvoorraad als in de samenstelling van de bevolking. Tijdens de fysieke wederopbouw van de herstructureringsbuurt wordt een breedbandnetwerk (fiber-to-the-home) aangelegd; de buurt heeft daarmee een pilot-functie. In de ontwerp- en bouwfase hebben de toekomstige nieuwe bewoners via een interactieve buurtwebsite inbreng in de opzet en inrichting van de buurt. Deze buurtwebsite dient tevens als ‘bindmiddel’ vóór en dóór de buurt. De site is ondersteunend als middel voor communicatie, discussieplatform voor bewoners en informatiedrager (over individuele bewoners en buurt). Verder worden (buurt)activiteiten ontplooid cq. worden bewoners gestimuleerd zelf activiteiten te ontplooien die gericht zijn op participatie en betrokkenheid bij elkaar en de leefomgeving.

Conclusie: is een broedplaats als innovatief model een werkzaam concept?

Uit de ervaringen van de broedplaatsen blijkt dat een ‘Digitale Broedplaats’ een goede manier kan zijn om creatieve energie vorm te geven in innovatieve projecten. De extra financiële mogelijkheden gecombineerd met de eis om innovatieve projecten te bedenken geven bestaande partijen in de steden een impuls om nieuwe mogelijkheden te bekijken. Dit heeft in verschillende steden geleid tot nieuwe vormen van samenwerking tussen partijen. Er is ook sprake van bezinning en bewustwording binnen de gemeente op de eigen positie en mogelijkheden in de informatiesamenleving. In alle steden wordt momenteel kritisch bekeken welke initiatieven structureel een plek moeten krijgen binnen de gemeente of andere partijen. Het tijdelijk kunnen experimenteren binnen een ruim gedefinieerd speelveld genereert kansen voor nieuwe ideeën die - bij gebleken geschiktheid en bewezen bestaansrecht - een plek kunnen krijgen in bestaande structuren en financiering. Zo geeft Amsterdam vervolg aan het Open Source Software Lab (zie voorbeeldprojecten) en het Fonds Lokale Initiatieven.

Als testomgeving voor innovatieve projecten is de Digitale Broedplaats dus zeker een goed instrument. De combinatie van expertise, netwerkvorming en financiering werkt, mits er goede mensen operationeel verantwoorde-lijk zijn, projecten aansluiten op bestaand

beleid en deze niet ‘voor’ maar ‘met’ de burger worden georganiseerd. Dat betekent niet dat elk project binnen die testomgeving slaagt. Dat hoeft ook niet. Hoewel projecten waarschijnlijk een hoger slagingskans hebben, als vooraf scherper wordt gedefinieerd wat de beoogde succescriteria zijn.

Eindhoven: WWWijkopbouw

Het Eindhovense voorbeeldproject is (net als in Deventer) gesitueerd in een wijk die met herstructurering wordt geconfronteerd. In het kader van WWWijkbouw worden ICT-toepassingen ontwikkeld met het doel de betrokkenheid van bewoners van de wijk Drents Dorp bij hun wijk te hernieuwen en de (sociale/politieke) participatie in de wijk te verhogen. Het voorbeeldproject bestaat uit vijf deelprojecten. Drie daarvan hebben tot doel de bewoners beter te informeren over hun medebewoners en de buurt waarin zij wonen. De verwachting is dat contacten tussen bewoners gemakkelijker tot stand komen als zij via internet ‘kennis hebben gemaakt’ en dat meer kennis over de buurt de binding met de buurt bevordert. Binnen het vierde deelproject worden ICT-toepassingen benut voor interactie tussen bewoners en plannemakers, met als doel de betrokkenheid van bewoners bij besluitvorming over hun wijk te vergroten. Het vijfde deelproject is ‘straatwebsite-wedstrijd, waarbij het doel is bewoners op straatniveau samen te brengen.

In de verschillende deelprojecten worden bewoners groepsgewijs begeleid of ondersteund.

Trends en uitdagingen

Anno 2004 is ICT niet meer weg te denken uit de Nederlandse samenleving. Steeds meer huishoudens beschikken over computers en internetaansluitingen en zijn vaardig om daarmee om te gaan. Trends als individualisering en flexibilisering van de dagindeling maken dat burgers hogere eisen stellen aan dienstverlening. Zij willen tijd- en plaatsonafhankelijk informatie verzamelen, vragen stellen en antwoord krijgen. De omslag naar een digitale samenleving begint meer en meer vorm te krijgen. Organisaties met maatschappelijke doelstellingen kunnen deze trend niet negeren. Veel gemeentes zijn al bezig met het onderzoeken van en experimenteren met mogelijkheden voor digitale gemeentelijke dienstverlening. Ook maatschappelijke organisaties moeten erover nadenken hoe zij hun dienstenaanbod in de nabije toekomst vormgeven. Het lastige daarbij is dat er momenteel sprake is van een overgangssituatie. Nog niet iedere burger wil of kan digitaal zaken doen, dus zal - naast het te ontwikkelen digitale systeem - ook het huidige systeem voorlopig in stand moeten blijven. Het bieden van diensten in twee systemen vergt van maatschappelijke organisaties een extra inspanning.

Rol van de overheid

Er ligt een taak bij (lokale) overheden dit omslagtraject te vergemakkelijken en te ondersteunen. Gemeentes worden doorlopend geconfronteerd met veranderingen en nieuwe aandachtspunten voor beleid. Om daar slagvaardig op te reageren is het aan te raden een projectbureau ‘innovatie’ in te stellen dat dienstoverstijgend werkt. Zo’n bureau kan zich met allerlei soorten maatschappelijke vernieuwingen bezig houden. Het projectbureau moet het nadenken over ICT in het maatschappelijk domein stimuleren en dit helpen vertalen in concrete, innovatieve acties door niet-overheidsinstellingen, zoals de Digitale Broedplaatsen dat gedaan hebben

Nu wordt door gemeenten vaak een financiële prikkel, bijvoorbeeld het instellen van een subsidie, ingezet om sociale innovatie te stimuleren. Maar het instellen van zo’n projectbureau met eigen middelen naar het model van de Digitale Broedplaatsen zou wel eens een grotere kans op succes kunnen opleveren. Daarbij is het dan niet erg dat niet alle ideeën in geld gehonoreerd worden, want door dit model komt wel de creativiteit op gang. De ervaring leert dat niet-gehonoreerde projecten vanwege enthousiasme bij de indieners toch vaak (met eigen geld) worden uitgevoerd. Om in de toekomst meer specifiek een stimulans te geven aan sociaal ICT-beleid, zou de overheid beschikbare gelden kunnen versmallen naar projecten gericht op de

concrete toepassing van ICT op specifieke deelgebieden, zoals bijvoorbeeld zorg, onderwijs en integratie van allochtonen.

Het beschikbaar stellen van geld is niet voldoende. Onmisbaar is ook de functie van een ideeënmakelaar, een persoon of loket waar hulp is om ideeën concreter en uitvoerbaar te maken. Er zijn inmiddels genoeg voorbeelden van ICT-toepassingen in het sociale domein die als inspiratiebron kunnen dienen. De ideeënmakelaar kan doorverwijzen naar contactpersonen van projecten die raakvlakken hebben en zo de kennisuitwisseling stimuleren. Door de ideeënmakelaar ook te laten adviseren voor innovatieve ICT-projecten buiten het sociale domein, die misschien niet voor subsidie in aanmerking komen, wordt lokale innovatie actief ondersteund met advies en netwerken.

Tot slot, de ervaring met de Digitale Broedplaatsen leert dat de juiste omgevingsvoorwaarden kunnen helpen om sociale ICT-toepassingen te ontwikkelen en testen. De Broedplaatsen kunnen ook in de toekomst ingezet worden, maar dan dient het huidige concept wel verder ontwikkeld te worden. Een mogelijkheid is onder meer scherpere inhoudelijke focus, bijvoorbeeld door alleen subsidie beschikbaar te stellen voor specifieke achterstandsgroepen of problemen in de wijk. Daarnaast is het ontwikkelen van effectieve evaluatie-instrumenten nodig

en dient gezorgd te worden voor een professioneel, actief innovatiebureau om het concept Digitale Broedplaatsen op een hoger plan te brengen. Essentieel onderdeel van het concept moet blijven dat deelnemende partijen kunnen leren van hun ervaringen, zonder daar op afgerekend te worden. Door wat fout ging bij te stellen ontstaat al lerend en experimenterend de eigen ‘best practice’. Een dergelijk concept zal gemeenten zeker helpen om innovatie in het sociale domein te stimuleren en te faciliteren.





Michiel Schwarz

is onafhankelijk adviseur op het terrein van de technologische cultuur. Hij is onder meer kroonlid van de Raad van Cultuur, waar hij vorig jaar het advies over ‘e-cultuur’ voorbereidde.

Het ‘ICT + denken’ voorbij: context en content als leidraad

ICT. Het klonk zo intrigerend - en soms een beetje vervreemdend - toen het woord ‘ICT’ begin jaren negentig zijn intrede deed in de economische en maatschappelijke discussie. De toepassing van informatie- en communicatietechnologie (ICT), zo werd toen voorspeld, zou grote gevolgen hebben op allerlei terreinen. Voor de economie en industriële innovatie, voor de toegang tot kennis en onderwijs, voor mobiliteit en transport, voor de media. ICT was immers de grote drijfveer achter de beloften van de opkomende ‘informatiesamenleving’. Eerst de Personal Computer en later ook het internet, zouden een ongekennde impact hebben op de samenleving. Economisch, sociaal en maatschappelijk - zo was het heersende beeld. In de beginperiode leek iedere zelfrespecterende beleidsmaker zich te moeten te storten op de toepassing van de nieuwe technologieën in hun sector van de samenleving. ‘ICT en economie’, ‘ICT en onderwijs’, ICT en veiligheid’, ‘ICT en ruimtelijke ordening’, iedereen moest wat met ICT.

Nu, anno 2004, moeten we concluderen dat de wereld door het internet, door nieuwe media, door ICT-toepassingen, op vele terreinen behoorlijk is veranderd. Of we nu kijken naar het gebruik van internet, of het aantal thuiscomputers en mobiele telefoons, ICT is niet meer weg te denken uit onze moderne samenleving. Dat is geen opmerkelijke conclusie. Meer opmerkelijk is hoe we daar mee omgaan. Veel van de discussie rond ICT blijft namelijk hangen bij het zoeken, vanuit

de technische mogelijkheden van ICT, naar mogelijke toepassingen. Eerst de technologie, dan de samenleving, lijkt nog steeds het overheersende beeld. Het is het idee van ‘ICT +’ dat, vooral in de beginjaren, de toon heeft gezet in het beleidsdenken.

Nieuwe fase

Inmiddels hebben we een nieuwe fase van ontwikkeling bereikt. Vandaag de dag zijn internet, computers en digitale media zo in allerlei domeinen en plekken van de samenleving geïntegreerd, dat het idee van ‘ICT + samenleving’ ouderwets is gaan klinken. We leven in een ‘gedigitaliseerde samenleving’ (zoals de Adviesraad voor Wetenschap en Technologie het vorig jaar formuleerde) en in een ‘technologische cultuur’ (om mijn favoriete term te gebruiken). Een wereld waarin ICT, internet, de computer en andere digitale media op allerlei manieren verweven zijn met onze leefwereld, onze omgeving, onze werkzaamheden en onze ervaringen. Neem bijvoorbeeld de jonge generaties. Die zijn niet zo zeer toepassers van ICT, ze leven ICT - van sms en msn tot MTV en online schoolopdrachten. Dat is hun werkelijkheid die betekenis geeft aan hun leven en die hun (sociale) omgeving deels bepaalt.

De opgave voor de toekomst is dan ook om die nieuwe realiteit als startpunt te nemen en vanuit dat perspectief na te denken over hoe en waar we internet en digitale media willen gebruiken en welke inhoud we daaraan willen geven. Dat betekent dat we een aantal zienswijzen uit het oude tijdperk van ‘ICT +’ overboord moeten zetten. Ten eerste moeten

we af van het idee dat we de toekomst kunnen vormgeven door de technische mogelijkheden van internet te projecteren op de sectoren van de samenleving. In plaats daarvan zouden we de gebruiker en zijn context en content centraal moeten stellen. En ten tweede moeten we niet blijven steken in het beginbeeld van ‘cyberspace’, waarbij de wereld van internet en nieuwe media een andere zou zijn dan onze fysieke leefomgeving. We zouden juist aandacht moeten vestigen op hoe we inhoud en betekenis willen geven aan internet binnen onze leefwereld en leefomgeving.

De stedelijke context

De stad en de stedelijke omgeving vormen wellicht de beste context om aan te geven hoe ons denken over ‘ICT en samenleving’ aan innovatie toe is. Het is duidelijk dat de stad en het stadsleven op allerlei manieren en plaatsen onlosmakelijk verbonden is met ICT en digitale media. Van de mobieltjes op straat en internet thuis, tot de breedbandkabels en informatiestromen. Niet meer ‘ICT + de stad’, maar je zou bijna kunnen stellen: de stad is ICT. Zoals de toonaangevende Britse geograaf op het gebied van ‘urban technology’ Stephen Graham het stelt: “Wat de informatiesamenleving heet is in feite de urbane samenleving en een steeds meer verstedelijkende samenleving. Het internet mag dan op het eerste gezicht nergens gelokaliseerd zijn, het is tekenend dat de mondiale media-stromen en infrastructuur zich in de stedelijke gebieden concentreren.” Bij wijze van voorbeeld: meer dan één zesde van alle internetdomeinen zijn gevestigd in de vijf urbane

centra New York, Los Angeles, San Francisco, Londen en Washington D.C. En ook de noodzakelijke fysieke telecommunicatie-infrastructuren die achter de internetconnecties liggen, zijn letterlijk verankerd in de stedelijke gebieden. Dat is de context waarin we over de toekomst van ICT moeten nadenken. Zo hebben bijvoorbeeld ook de recente adviezen van de zogenaamde EZ-Impulscommissie over breedbanddiensten in de zorg, het onderwijs, mobiliteit en veiligheid alles van doen met de stedelijke omgeving en ruimtelijk beleid.

Bij de discussie over de stad moeten we er voor waken dat ICT niet als een separate ‘virtuele’ laag boven op de bestaande kaarten wordt gelegd. Al wordt er gesproken van ‘cybercities’, ook hier geldt dat ‘cyberspace’ niet gezien moet worden als een andere omgeving, een virtuele omgeving, die los staat van de stadsomgeving en het stadsleven. Zelfs de eerste openbare internetsite in Nederland, ‘De Digitale Stad’ in Amsterdam, was natuurlijk geen puur ‘virtuele stad’. Door zijn inhoud en zijn gebruik was de digitale omgeving innig verbonden met de ‘echte’ stad en de leefwereld van haar bewoners. Vandaag de dag speelt dat nog veel sterker: experimenten op het gebied van ICT krijgen pas daadwerkelijk betekenis als ze vanuit de gewone context van het leven in de stad worden vormgegeven.

Onopvallend ICT

Dat ICT in veel opzichten ‘gewoon’ is geworden, is een belangrijk gegeven. Iedere nieuwe technologie en ieder nieuw medium wordt in de beginfase als iets bijzonders

en iets aparts gezien. Zo was het ook bij de nieuwe technologieën als elektriciteit en de telefoon in de negentiende eeuw. Na verloop van tijd wordt de technologie steeds minder zichtbaar en ‘lost ze op’ in de normale praktijken en normale omgevingen, zowel fysiek als sociaal. Nu vormt de mobiele telefoon het schoolvoorbeeld van een snelle diffusie van technologie in de samenleving, van bijzonder statussymbool tot gewoon gebruiksartikel. Ook de nieuwe media zijn inmiddels niet nieuw meer. Internet is genormaliseerd, zou je kunnen zeggen. Maar er is een paradox: hoe meer ICT zich oplost in ons dagelijks leven en hoe belangrijker ICT wordt in wat we doen en ervaren, des te minder is de technologie zichtbaar. En andersom: wanneer ICT uit ons blikveld verdwijnt, is de maatschappelijke betekenis juist het grootst.

Voor het ontwerpen van de informatiesamenleving betekent dat gegeven dat we niet langer bij het medium of de technologie moeten beginnen, maar bij het gebruik en de gebruiker. Meer dan ooit zullen we het gebruik van internet moeten vormgeven vanuit het soort inhoud dat gebruikers er aan willen geven. Net zo als we bij stadplanning pleinen en publieke plekken ontwerpen vanuit de rol en betekenis die bewoners en stadsbezoekers er aan willen geven, zullen we bij het ontwikkelen van internet en digitale media steeds meer de context en content van de gebruikers en bewoners centraal moeten stellen.

Digitale Pioniers

Syb Groeneveld
Joeri van den Steenhoven **Hoofdstuk 5**

Waar het internet in de beginjaren het domein was van wetenschappers en techneuten, is het inmiddels uitgegroeid tot een volwaardig publiek domein. Het internet biedt ongeken­de mogelijkheden om tegen relatief geringe kosten grote groepen mensen te informeren en te verenigen. Veel van de vernieuwing op het internet komt van individuen, groepen en kleine organisaties die het internet willen inzetten om een maatschappelijk thema of probleem aan te pakken. Zij hebben vaak waardevolle en vernieuwende ideeën, maar missen de kennis en de financiën om die ideeën te realiseren. Terwijl zij in de meeste gevallen maar weinig nodig hebben om dit te kunnen doen. Daarom is eind 2002 het experiment Digitale Pioniers gestart. Doelstelling van dit experiment is om met kleine investeringen, maar op een laagdrempelige manier, vernieuwende internetinitiatieven te stimuleren. Zowel het onderwerp als de manier van werken van het experiment was nieuw terrein voor de overheid. Inmiddels zijn zo'n 80 initiatieven met steun van de Digitale Pioniers gerealiseerd.

Op verzoek van de Tweede Kamer laat staatssecretaris Van der Ploeg (Cultuur) in 2002 onderzoek doen naar de mogelijkheid publieke content op internet te stimuleren. In het rapport *Publieke diensten op internet* (TNO-STB, 2002) concluderen de onderzoekers dat bestaande overheids-, culturele en media-

instellingen volop actief zijn op het internet, maar over het algemeen vrij langzaam reageren op vernieuwingen. De onderzoekers zien een bron van innovatie die de overheid tot dan niet ziet: kleinschalige maatschappelijke organisaties, losse kunstenaars, nieuwe groepen en individuen. Die groepen hebben vaak goede en vernieuwende ideeën, maar missen in veel gevallen de kennis en de financiën om die ook daadwerkelijk te realiseren.

De doelstellingen en werkwijze van deze zelfstandige, vaak kleinschalige internetinitiatieven sluiten moeilijk aan bij de artistieke en professionele doelstellingen en de beoordelingscriteria van de stimuleringsfondsen van de overheid. Op lokaal, provinciaal en landelijk niveau bestaan voor hen geen of slechts incidentele ondersteuningsmogelijkheden. In het rapport stelt TNO voor een apart fonds voor kleine initiatieven op te richten. Stichting Nederland Kennisland ontwerpt daarop voor het Ministerie Onderwijs Cultuur en Wetenschap (OCW) de stimuleringsregeling Digitale Pioniers. Zij krijgt vervolgens subsidie om deze regeling voor een periode van twee jaar (2003-2004) uit te voeren.

Wat doet de stimuleringsregeling Digitale Pioniers?

Digitale Pioniers ondersteunt internetinitiatieven van kleine maatschappelijke organisaties die de kwaliteit en pluriformiteit



van het aanbod van publieke informatie en meningsvorming via internet versterken. De initiatieven moeten een innovatieve bijdrage leveren aan democratische meningsvorming, maatschappelijke participatie, informatie-uitwisseling en sociale cohesie. Het zijn initiatieven die vaak buiten de gevestigde instellingen tot stand komen en draaiende gehouden worden door vrijwilligers of kleinschalige maatschappelijke organisaties. Door de regeling wordt een stimulans geboden voor de vernieuwing van publieke content op internet.

Projecten kunnen een maximale bijdrage van €25.000 ontvangen. Dit is vaak voldoende om vernieuwende content te kunnen maken. Het geld kan onder andere worden ingezet om derden in te huren voor de technische realisatie van bijvoorbeeld een forum of chatapplicatie. Belangrijker is echter dat de projecten, naast een financiële bijdrage, ook inhoudelijke en organisatorische ondersteuning krijgen. Dat moet er voor zorgen dat de succeskans van de projecten wordt vergroot en dat er niet onnodig veel geld wordt uitgegeven aan producten die ergens anders reeds bestaan of worden ontwikkeld.

Minder bureaucratie
Bij het ontwerpen van de regeling is ervoor gekozen om de aanvraagprocedure zo eenvoudig mogelijk en minder bureaucratisch te maken. Met name voor kleine organisaties is

het aanvragen van een subsidie bij de overheid lastig. Veel papierwerk, lange wachttijden en onbegrijpelijke procedures schrikken innovatieve projecten vaak af. De regeling Digitale Pioniers is ook in haar aanpak radicaal vernieuwend. De regeling gaat uit van de gedachte dat er een balans moet zijn tussen de hoeveelheid geld die aanvragers krijgen en de administratieve moeite die zij daarvoor moeten doen. Aangezien het bij de regeling gaat om kleine geldbedragen, is de administratieve rompslomp dus ook gering.

Toekenning van middelen geschiedt via thematische rondes die vier keer per jaar plaatsvinden. Uit alle ingediende voorstellen wordt een shortlist van 25 kansrijke projecten samengesteld. Deze projecten worden samengevat op achtergrond, doelstelling, innovatieve eindproducten, organisatie, planning en financiën. Dit document wordt aan een groep experts voorgelegd. Dit zijn mensen met een brede ervaring binnen het lopende thema, kennis over internet of juist experts met een technische achtergrond. Met hen worden de voorstellen besproken en beoordeeld. Aanvragers krijgen binnen zes weken na het indienen van de aanvraag uitsluitel over hun project en bij een positief oordeel wordt meteen (maximaal) 80 % van hun subsidie overgemaakt.

Goede begeleiding
Tijdens de looptijd van de projecten vinden

regelmatig bijeenkomsten plaats waar de geselecteerde projecten zich aan elkaar presenteren en onderling kennis uitwisselen. Daarnaast worden voor projecten relevante workshops georganiseerd over thema's als doelgroepbereik en de toepasbaarheid van open source. Sommige projecten hebben behoefte aan individueel advies over samenwerking, organisatievorm, marketing of techniek. Dat is beschikbaar. Voor het optimaliseren van de kennisoverdracht en voor het volgen van de projecten wordt de website www.digitalepioniers.nl intensief gebruikt. De website houdt de voortgang van de realisatie van de projecten bij, maar ook worden op de site software, handleidingen en ervaringen beschreven en beschikbaar gesteld.

Resultaten
Eind 2004 loopt de regeling af en zullen er - van de ruim 600 ingediende projecten - naar verwachting circa 90 projecten zijn ondersteund. Veel van die initiatieven hebben een grotere uitstraling dan alleen hun eigen project, want applicaties die met steun van Digitale Pioniers zijn ontwikkeld, worden actief beschikbaar gesteld en elders ingezet. Op die manier blijkt de regeling een effectief middel om het publieke domein op internet te versterken.

De projecten van Digitale Pioniers geven een breed overzicht van maatschappelijke



producties van kleinschalige organisaties op het internet. De diversiteit, originaliteit en maatschappelijke betrokkenheid van de projecten is opvallend. Elk initiatief draagt op eigen wijze bij aan de versterking en verbreding van informatie-uitwisseling en publieke meningsvorming via het internet. Waar in de beginperiode van het internet sprake is van een avant-garde van vooral wetenschappers, technuten en kunstenaars, is nu te zien dat allerlei groepen uit de Nederlandse samenleving actief participeren op internet en bijdragen aan de vernieuwing ervan.

Meningsvorming

Het stimuleren van het publieke debat en meningsvorming is een belangrijke pijler voor de Digitale Pioniers. De projecten binnen de Digitale Pioniers hebben een grote variëteit aan websites, debatten en fora met dit oogmerk opgeleverd. Zo dient een website als maroc.nl als een platform voor jonge allochtonen om hun mening te uiten en te vormen. Cool Politics brengt via haar website en activiteiten jongeren en politiek bij elkaar door debat en cultuur te vermengen. Het partij-onafhankelijke online magazine Politiek Digitaal groeide rond de Tweede Kamer-verkiezingen uit tot één van de meest bezochte Nederlandse politieke websites.

De meerwaarde van de regeling Digitale Pioniers ligt in het feit dat het zonder steun niet mogelijk is om vernieuwende websites te

realiseren met hoge inhoudelijke én technische kwaliteit. Dat is wel een vereiste, als de doelgroep van de website groeit. De door Digitale Pioniers ondersteunde initiatieven laten zien dat het mogelijk is om met een goed idee, veel enthousiasme en een kleine investering een succesvolle bijdrage te leveren aan meningsvorming via internet.

Participatie

Het betrekken van burgers bij ontwikkelingen in de wijk en het verbeteren van de leefbaarheid in de buurt zijn twee belangrijke pijlers van het beleid voor grote steden. Internet kan daarbij een belangrijke rol spelen, bijvoorbeeld in de vorm van een spel of virtueel inspraakorgaan. Zoiets vormt voor woningcorporaties, gemeenten en stadsdeelraden een geheel nieuw onderdeel van hun communicatiestrategie bij herstructureringstrajecten. Bewoners worden betrokken bij de plannen en krijgen inzicht in de besluitvormingsprocedures. Ook levert het een schat aan informatie op over de wensen van bewoners.

Baas in/op

Voor het project Baas in/op... is een applicatie ontworpen in de vorm van een spel waarmee bewoners hun eigen wijk inrichten binnen de werkelijke grenzen van ruimte, belangen en middelen. In eerste instantie was het als een eenmalig, klein project opgezet. Het succes in

Rotterdam was echter zo groot dat de initiatiefnemers wilde kijken hoe dit op andere plekken in te zetten. Met hulp van Digitale Pioniers is de applicatie toepasbaar voor meerdere steden gemaakt. Inmiddels wordt het ook in andere steden zoals Amsterdam, Maastricht en Eindhoven gebruikt. De kracht van het spel is dat bewoners niet alleen hun wensen kunnen uiten, maar ook gedwongen worden keuzes te maken. Alleen maar roepen kan niet. Het is of meer groen of meer parkeerplaatsen, en als je niet uitkijkt is het geld op.

Steeds vaker worden brede lagen van de bevolking via internet bij maatschappelijke en sociale issues betrokken. Het traditionele verenigingsleven en de participatie in kerkelijke en politieke organisaties zien een verschuiving van face-to-face contact naar mailinglijsten en websites die zich organiseren rondom issues zoals natuur & milieu, politiek of globalisering. De impact van deze initiatieven kan groot zijn. Doordat steeds meer mensen gebruik maken van internet kunnen deze virtuele organisaties snel voldoende massa krijgen om als belangengroepering of spreekbuis te fungeren richting de traditionele politiek. Veel initiatieven experimenteren met nieuwe manieren van participatie die nu via het internet mogelijk zijn.

Chatten met de Kindertelefoon

Het project Chatten met de Kindertelefoon weet hun doelgroep met een nieuwe applicatie actief te betrekken. De Kindertelefoon start begin 2003 een chatexperiment om o.a. te kijken of doelgroepen die de Kindertelefoon weinig belenen (kinderen tussen 13 en 18 jaar én jongens in het algemeen) liever chatten. Ook biedt de chat een mogelijkheid voor dove kinderen om de Kindertelefoon te bereiken. Met meer dan 100 chat aanvragen per uur is het experiment een groot succes en liggen er mogelijkheden om deze 1-op-1 chat ook voor huisartsconsultatie te testen.

De voorbeeldprojecten laten zien dat de mogelijkheden om een bepaalde doelgroep met behulp van internet bij maatschappelijke en sociale processen te betrekken legio zijn. En dat het experimenteren met nieuwe manieren van participatie waardevol kan zijn. Tegelijk laat het zien dat het nog steeds lastig is hiervoor middelen te vinden. Dit komt vooral omdat bij reguliere fondsen de expertise ontbreekt om dit soort ideeën op waarde te kunnen schatten en dit type voorstellen vaak buiten hun regeling valt.

Zelforganiserend vermogen

De Digitale Pioniers projecten worden over het algemeen draaiende gehouden door een kleine groep gemotiveerde mensen, meestal op vrijwillige basis. Binnen de doelgroep

is vaak sprake van voldoende animo om deze werkzaamheden op vrijwillige basis te verrichten. Bij veel van de Digitale Pioniers projecten ontbreekt het dus niet aan het vermogen om mensen geïnteresseerd te krijgen. Maar het werk kost toch vaak meer tijd dan verwacht, zeker bij projecten die werken met fora en chatruimtes. Om de taken van de redactie te verlichten en beter over de vrijwilligers te verspreiden, hebben een aantal projecten applicaties ontwikkeld die het zelforganiserend vermogen van projecten vergroten. Die applicaties maken het gemakkelijker om als kleine organisatie op eigen benen te staan, ook als het succes toeneemt.

Ouders Online

Het project Ouders Online dreigde eind 2002 door zijn eigen succes ten onder te gaan. Stijgende bezoekersaantallen zorgden voor oplopende kosten. Het idee was succesvol, maar op die manier niet vol te houden. Noodgedwongen moesten de initiatiefnemers op zoek naar mogelijke partners. Gegadigden waren er genoeg. De initiatiefnemers van Ouders Online wilden echter niet dat de site haar onafhankelijke karakter verloor of dat de informatie die door bezoekers op de website werd geplaatst door derden werd gebruikt. En de initiatiefnemers vreesden dat het gevolg van zo'n koerswijziging zou zijn dat veel specialisten hun medewerking zouden staken, bezoekers de website anders gaan bekijken

en minder bijdragen aan de discussies. Dit zou de doodsteek voor de levendige internet-gemeenschap van ouders zijn. Van Digitale Pioniers kregen zij daarom ondersteuning om een redactiesysteem op te zetten waarmee de personele redactie-inzet een stuk gemakkelijker en efficiënter gemaakt kon worden. Ouders.nl kan daarmee gemakkelijker op eigen benen blijven staan. Door hulp en tomeloze inzet van leden uit de community, is Ouders Online in 2003 over het dode punt heen getild en ligt nu de weg open voor een gezonde exploitatie. Ouders Online heeft ervoor gekozen om de expertise die in de afgelopen jaren is opgedaan te gelde te maken. Zo worden er onder andere boeken en artikelen gepubliceerd en adviezen aan derden geleverd.

Lessen

De niet-bureaucratische aanpak van de regeling Digitale Pioniers blijkt succesvol. De aanpak geeft creativiteit en innovatie de ruimte. Door indieners en gehonoreerde projecten wordt dit als zeer positief ervaren. Niet te veel papier, snelle doorlooptijden en een flexibele opstelling gericht op het resultaat. Hierdoor heeft de Digitale Pioniers vernieuwende initiatieven aan zich weten te binden. Als nieuw model voor overheidsstimulering heeft het experiment van de Digitale Pioniers belangrijke lessen opgeleverd. Het heeft aangetoond dat met beperkte midde-

len, vaak minder dan € 20.000 per project, veel kan worden bereikt. Maar dat kan alleen worden bereikt als tegelijkertijd sprake is van voldoende expertise om projecten te beoordelen en begeleiden. De combinatie van geld, begeleiding en het actief delen van ervaringen lijkt de kans op succes bij de projecten te versterken. Bij begeleiding blijkt het ook erg belangrijk met een succesvol initiatief mee te denken over haar organisatie, met name bij opschaling, en haar daarin te ondersteunen.

Succesvol in de opzet is ook de keuze voor de uitvoerder als eindverantwoordelijke van de besteding van de middelen. De uitvoerder van de regeling is verantwoordelijk voor de kans op succes, door te focussen op scherpe selectie, goede begeleiding en efficiënte verantwoording en te controleren dat de middelen juist worden besteed. Hiertoe wordt met de uitvoerder een prestatiecontract gesloten. Ook de selectieprocedure blijkt een prettige vorm, zowel voor de experts die in relatief korte tijd een goed gewogen oordeel kunnen geven, als voor Stichting Nederland Kennisland die op eenvoudige wijze een grote groep experts kan laten meedenken. De snelle doorlooptijden van maximaal zes weken en het feit dat projecten bij een positief oordeel meteen aan de slag kunnen, lijkt ook goed te werken.

Geluidsnet

Een ander mooi voorbeeld van zelforganiserend vermogen is Geluidsnet. Dit project heeft met steun van Digitale Pioniers een concept ontwikkeld om geluidsoverlast te meten, maar mogelijk ook stankoverlast. Door uit te gaan van een netwerkbenadering kun je op een nieuwe manier naar het probleem kijken: veel simpele meetpunten die hun data via de breedband-verbindingen van bewoners continue doorgeven aan een centrale server. Door middel van patroonanalyse is het vervolgens mogelijk op een website te zien hoeveel geluid of stank er geproduceerd wordt. De Stichting Geluids.net wil door een grootschalige aanpak samen met gebruikers data verzamelen en een feitelijke basis verschaffen voor een rationele discussie over het combineren van woon-, werk- en transport-functies in dichtbevolkte gebieden en de problematiek die daarmee samenhangt (bijvoorbeeld geluidsoverlast). Zo willen ze duurzaam samen wonen en werken mogelijk maken. Tegelijkertijd is het een nieuwe vorm van informatievoorziening aan bewoners. Geluids.net geeft daarmee een kwalitatieve en kwantitatieve impuls aan een maatschappelijk debat.

Binnen het publiek domein is onafhankelijke informatie en vrije toegang daartoe een groot collectief goed. Het internet biedt nieuwe mogelijkheden om die informatie op een kwalitatieve manier te bieden. Uit het experiment Digitale Pioniers blijkt dat die nieuwe vormen

van informatievoorziening niet noodzakelijk afkomstig hoeven te zijn van duurbetaalde professionals. Vanuit de samenleving staan vanzelf groepen op die zich organiseren. Digitale Pioniers biedt daarvoor goede ondersteuning.

Uitdagingen voor de toekomst

De overheid wil zorgdragen voor een kwalitatief aantrekkelijk, pluriform en betrouwbaar aanbod van informatie. Een regeling als Digitale Pioniers past daarin. Het werkt als een vliegwiel voor kleine organisaties, die het internet inzetten als medium voor publieke informatievoorziening, meningsvorming, participatie en zelforganisatie. De projecten zijn een voorbeeld voor andere partijen die kunnen zien hoe op innovatieve en efficiënte manier nieuwe diensten kunnen worden ontwikkeld. Digitale Pioniers fungeert daarbij ook als doorgeefluik van bewezen praktijken, door ervoor te zorgen dat het wiel niet op vele plaatsen tegelijkertijd wordt uitgevonden. Want steeds vaker worden ontwikkelde applicaties elders ingezet.

Maar is er ook in de komende jaren nog behoefte aan een instrument als Digitale Pioniers?

Er zijn twee argumenten die rechtvaardigen dat de overheid hierin investeert: kwaliteit en vernieuwing van het publieke domein. Ten eerste, investeren loont als het gaat om

initiatieven die duidelijk een meerwaarde voor het publieke domein inhouden doordat ze de kwaliteit van publieke informatievoorziening, debat of meningsvorming verhogen, of de participatie en zelforganiserend vermogen van groepen in de samenleving bevorderen. De projecten van de Digitale Pioniers vallen onder die categorie initiatieven, met als kanttekening dat de projecten zonder ondersteuning waarschijnlijk niet tot stand waren gekomen of zelfs waren omgevallen. Ten tweede, het is een nieuwe strategie voor de overheid om met relatief beperkte middelen vernieuwing van het publieke domein via internet te stimuleren. De projecten van de Digitale Pioniers zijn daar op tal van maatschappelijke terreinen goede voorbeelden van.

Voor de komende jaren is het zaak dat de overheid een actieve strategie ontwikkelt om publieke content te stimuleren. Het project Digitale Pioniers kan daarbij een rol spelen. Dat blijkt ook uit twee trends, waar de overheid de komende jaren op in moet spelen: publieke content en open source software (reeds in hoofdstuk 2 beschreven).

Publieke content

Hoe we omgaan met publieke content heeft grote gevolgen voor hoe de maatschappij functioneert. Zien we burgers slechts als consumenten van informatie, dan is het logisch wetgeving ter bescherming van

intellectueel eigendom te versterken. Immers, bedrijven zoals tv-producenten, kranten, omroepen moeten dan beschermd worden in hun taak als leverancier van publieke content. Het is een beweging die te zien is bij bijvoorbeeld Digital Rights Management, waarmee ongeoorloofd gebruik van content wordt verhinderd. Maar als we burgers naast consumenten ook opvatten als producenten van informatie, dan moeten andere mechanismen gevonden worden om publieke content te bevorderen. Dan is het van belang dat publieke content gedeeld kan worden en ook echt van het publiek is.

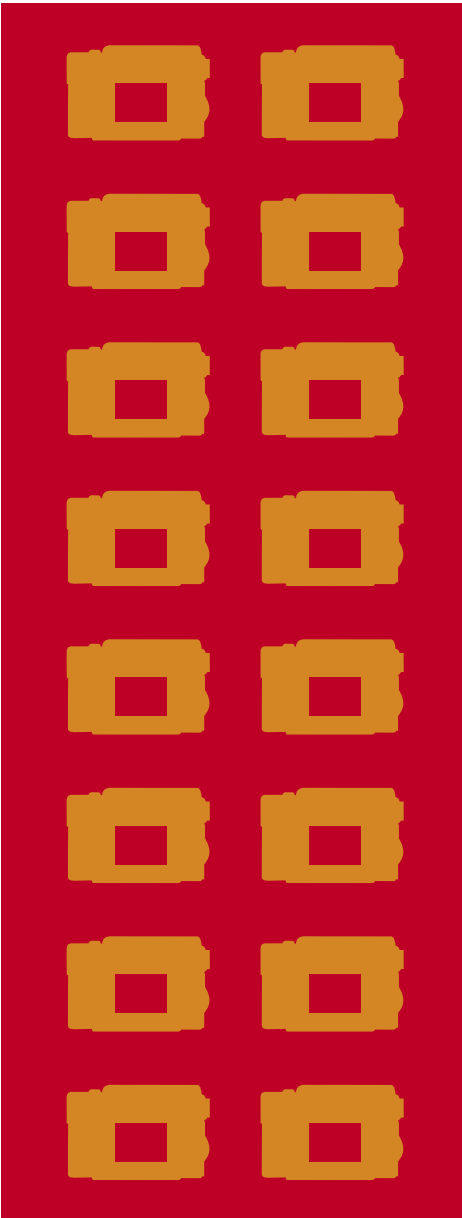
Een manier om dit zeker te stellen is om werk onder een Creative Commons licentie uit te brengen. Creative Commons is een initiatief om de distributie en het gebruik via het internet van auteursrechtelijk beschermde literatuur, fotografie, muziek, film en wetenschappelijk werk zoveel mogelijk te stimuleren, zonder dat inbreuk wordt gemaakt op het auteursrecht. Hiermee wordt het mogelijk als producent van content zelf te bepalen welke rechten eraan worden toegekend. Daarmee kan content expliciet voor het publieke domein beschikbaar worden gesteld. Voor de ontwikkeling van publieke content is dit van belang omdat het delen, bewerken en verspreiden van content alleen nog maar zal toenemen. Voor een samenleving die creativiteit en innovatie wil stimuleren lijkt het vrij kunnen omgaan met publieke content een

conditio sine qua non. Voor de overheid roept die ontwikkeling de vraag op hoe zij om moet gaan met publieke content en het stimuleren en garanderen daarvan.

Opkomst van open source software
Open source software maakt het mogelijk dat derden software gebruiken en aanpassen aan eigen behoeften. De kosten van software zijn vaak een drempel om optimaal van internet gebruik te maken. Open source software is daarom een goed, beter controleerbaar en goedkoop alternatief. De belangstelling voor open source software is de afgelopen periode enorm toegenomen. Maar we staan nog maar aan het begin van deze ontwikkeling. Via de Digitale Pioniers zijn al diverse applicaties in open source beschikbaar gemaakt. Met het aanverwante project Domein voor Innovatieve Software en Content (www.disc.nl) wordt getracht het gebruik ervan verder te stimuleren. Een regeling als Digitale Pioniers leent zich bij uitstek om applicaties in open source te helpen ontwikkelen, omdat het juist kleine organisaties zijn die hierbij vaak een belangrijke rol spelen. Zeker nu de meeste Nederlanders online zijn en de opmars van breedbandinternet volop bezig is, is de zoektocht naar nieuwe manieren voor publieke interactie belangrijk. Maar pasklare antwoorden hoe dat te doen ontbreken. De enige manier om die kansen te verzilveren, is door te experimenteren. Dat spreekt ervoor te bezien of het model

Digitale Pioniers op andere plekken binnen de overheid, van reguliere fondsen tot nieuwe subsidies, kan worden toegepast.

Elk succesvol project dient geëvalueerd en verbeterd te worden. Dat geldt ook voor Digitale Pioniers. De evaluatie zal begin 2005 plaats hebben. Daarna zal besloten moeten worden of de regeling wordt voortgezet. De ervaringen tot nu toe zijn zeer positief, maar ook de Digitale Pioniers zal bij een eventuele voorzetting waarschijnlijk aangepast moeten worden op veranderingen in haar omgeving. Nog meer aandacht voor het verspreiden van ICT-toepassingen die door de regeling zijn ondersteund, zou een goede zaak zijn. Een vernieuwing zou kunnen zijn dat via de Digitale Pioniers kleine maatschappelijke organisaties meer ingezet worden om een rol te spelen in het aanpakken van concrete sociale problemen. Deze organisaties leveren vaak dicht-bij-de-straat oplossingen, binnen een relatief korte tijd. Aangezien de inzet van kleinere organisaties ook een maatschappelijke ontwikkeling is, verdient het alle aandacht van departementen, gemeenten en uitvoeringsorganisaties die op zoek zijn naar strategieën om sociale ICT-toepassingen te ontwikkelen. De door de Digitale Pioniers ondersteunde projecten zouden daarmee een belangrijke rol kunnen spelen bij het aandragen van oplossingen voor concrete maatschappelijke problemen en vraagstukken, ook op lokaal niveau.



Interview



Bert Mulder

is directeur van De InformatieWerkPlaats, een laboratorium en proeftuin voor de informatie-samenleving. Voorheen werkte hij als hoofd automatisering van de Veronica Omroep Organisatie en als informatie adviseur voor de Tweede Kamer. Naast zijn werk bij De InformatieWerkPlaats houdt hij regelmatig lezingen en geeft hij inhoudelijke sturing aan

innovatieve ICT-projecten die een voorbeeld-werking hebben voor de nieuwe ordening en nieuwe relaties in de informatiesamenleving. Ook is hij Lector Informatie, Techniek en Samenleving aan de Haagse Hogeschool.

‘Ik kan me niet herinneren dat ik bewust een innovatieve rol binnen de ICT-wereld wilde spelen. Ik ben met automatisering begonnen omdat ik technologie fascinerend vind, met name in samenhang met maatschappelijke ontwikkeling. Dat ik uiteindelijk wel deel uitmaak van een kleine kopgroep binnen dit vakgebied heeft met mijn karakter te maken. Het is al eerder gebeurd dat ik door mijn activiteiten me na enige tijd bij de vernieuwers bevind. Zo zit ik in elkaar.’

ICT is normaal
‘ICT is normaal geworden. In bijna alle huishoudens staat een computer en hebben de kinderen een eigen mobiele telefoon. ICT is een maatschappelijke draagbalk geworden. Ook het verder ontwikkelen van ICT is niet meer voorbehouden aan professionals. Denk aan het maken van een eigen website voor de familie en het aanleggen van een thuisnetwerk. Daarvoor was dat toch iets van de happy few, in ieder geval van een selecte groep mensen. Je kunt spreken van een amateur-revolutie.’
‘ICT maakt een continue verandering door, aangestuurd door behoeften van een veranderende maatschappij. En omgekeerd beïnvloedt nieuwe technologie op haar beurt maatschap-

pelijke ontwikkeling. Het is een wisselwerking. Ontwikkeling, of het nu gaat om een product, een dienst of een maatschappij, gaat vaak via een vast patroon. In eerste instantie stellen mensen technische en ‘formele’ eisen aan het product, de dienst of de maatschappij. Het moet gewoon goed werken. Wanneer systemen steeds vaker in de praktijk van alle dag gebruikt worden gaat men ‘pragmatische’ eisen stellen. Daarmee sluiten systemen aan bij de weerbarstige werkelijkheid. In de fase daarna willen we geïnspireerd worden en stellen we ‘vitale’ eisen. In die fase is onze samenleving nu beland. Wij stellen meer eisen aan de zinvolheid en betekenis van diensten en producten. In de beleveniseconomie moeten diensten een bijdrage leveren aan onze menselijke behoefte aan geluk en zingeving. Ook technologische toepassingen moeten aan die behoeften voldoen.’

Leiderschap van de overheid
‘Naar mijn mening wordt de betekenis van nieuwe technologie voor de sociale en maatschappelijke kwaliteit van de samenleving onderschat. Rond 2000 heeft de overheid een aantal interessante projecten opgestart, zoals de Digitale Broedplaatsen. Maar anno 2004 zie je dat die mooie projecten aflopen en er geen opvolgend beleid ligt voor de toekomst. Daar maak ik me zorgen over. De overheid toont daarin een gebrek aan visie en leiderschap, sense of urgency, kennis en durf. Het is nog niet bij hen doorgedrongen dat de burger al lang

bezig is en behoefte heeft aan stimulans en innovatie.
Het is nu echt tijd voor verankering. De overheid moet doorpakken op de ingezette weg. Maar omdat daarvoor nu nog niks is geregeld ontstaat een trendbreuk die leidt tot een kostbaar verlies aan inzet, kennis en initiatief.’

Oplossing
‘Het stimuleren van verbreden van innovatie hoeft niet zo ingewikkeld te zijn. Maar het vereist wel een reeks van kleine laboratoria, zoals Waag Society. Als er niet voldoende kleine ontwikkelcentra zijn, valt innovatie namelijk stil. En zorg voor meer proeftuinen. Niet alleen bij gemeenten, maar ook bij zorginstellingen, maatschappelijke organisaties etc.

En een tip: zorg voor evenwicht tussen grotere en kleine subsidiebedragen. Als er teveel geld beschikbaar is, slaagt een vernieuwend project niet. Een leuk programma overgenomen door slimme beleidsjongens of bedrijven kan noodzakelijke innovatiekracht soms laten verdwijnen. Verbreding is vaak niet het werk van innovatieve geesten. Investeer voor vernieuwing dus zeker ook in ontwikkeling op kleine schaal.’

Trends
‘ICT zal de komende jaren een grote rol spelen bij sociale en maatschappelijke vraagstukken. Daarbij denk ik aan de herstructurering van de zorg (e-care), de ‘lerende samenleving’,

e-democracy, de digitale overheid , toepassing op het gebied van dienstverlening en veiligheid. De ICT-sector en de non-profit sector moeten daarom verbindingen met elkaar aangaan, nieuwe toepassingen ontwikkelen en de vernieuwingen operationaliseren.’

‘ICT krijgt straks minder nadruk op techniek, maar wordt belangrijk voor het ervaren van de betekenis van en de verbinding met onze maatschappij. Onze maatschappij, die gefragmenteerder en individualistischer wordt, roept een gevoel van verlies van sociaal houvast op. Verbinding met cultuur wordt belangrijker wanneer een burger wil ervaren dat hij deel uitmaakt van een samenleving, met zijn waarden en normen. De overheid kan daaraan bijdragen, door de wijze waarop ze met de burger communiceert. En daarin spelen nieuwe ICT-toepassingen een belangrijke rol. Denk bijvoorbeeld aan het zodanig inrichten van toepassingen dat (overheids)diensten een inspirerende ervaring worden en niet slechts een gemak. Een simpel voorbeeld is het via internet aanvragen van een milieuvergunning. In de toekomst kunnen diensten op het web zo zijn ingericht dat je ook het gevoel hebt met die aanvraag deel uit te maken van een samenleving die gedragen wordt door afspraken met anderen, een sociaal contract. Waarmee je, door het aanvragen van die milieuvergunning, instemt. Op die wijze kan nieuwe technologie in de toekomst bijdragen aan de beleving van participatie en betrokken-

heid en krijgt ICT een andere kwaliteit.’
‘Natuurlijk zal met ICT als middel ook gezocht worden naar oplossingen voor sociale thema’s als eenzaamheid en uitsluiting. Dat zie je nu al gebeuren, denk maar aan bijvoorbeeld digitaal onderwijs en digitaal contact met de klas voor ernstig zieke kinderen die in het ziekenhuis liggen.’

Komende vijf jaar
‘De komende vijf jaar blijf ik me richten op de sociale toepassingen van ICT. Op de Haagse Hogeschool zetten we een nieuwe opleiding op die zich richt op het ontwerpen van ICT toepassingen voor sociale en culturele systemen. Daar ben ik nauw bij betrokken. Zo’n opleiding is nodig omdat er op dit moment nog geen opleiding op dat gebied bestaat. Er zijn veel IT-ers die games kunnen ontwerpen, maar weinig IT-ers die kunnen inspelen op de behoeften aan technologische toepassingen voor sociale en maatschappelijke thema’s zoals eenzaamheid en betrokkenheid. Verder blijf ik bezig met het ontwerpen van nieuwe applicaties, juist voor sociale toepassingen. Zo heb ik een multimedia-programma voor demente bejaarden ontwikkeld en zullen we de internettoepassingen in de jeugdzorg uitwerken. Daarna zie ik wel verder. Nieuwe dingen komen vanzelf op m’n pad.’

Trends en uitdagingen

Joeri van den Steenhoven **Hoofdstuk 6**

In bijna elk huis, op bijna elk bureau staat vandaag een computer met een internet-verbinding. Sterker, het is nu normaal dat we via het internet naar de bank, de boekhandel of het reisbureau gaan. Een samenleving zonder ICT is eenvoudig niet meer voor te stellen. Dit betekent niet dat de opmars van ICT voorbij is. Op veel terreinen moeten we nog ontdekken wat de mogelijkheden van ICT zijn. Ook de technologie blijft zich ontwikkelen. Er liggen nog veel uitdagingen voor ons. In dit laatste hoofdstuk kijken we vooruit. Het hoofdstuk gaat eerst in op de vraag welke lessen en ervaringen van de afgelopen jaren bruikbaar zijn voor de toekomst en wat voor uitdagingen dit oplevert voor de experimenten om hun toegevoegde waarde te blijven bewijzen. Vervolgens schetsen we een aantal maatschappelijke ICT-trends en komen een aantal onzekerheden die de toekomst met zich meedraagt aan de orde. Het slothoofdstuk eindigt met uitdagingen voor overheden ten aanzien van ICT en samenleving.

Lessen uit de experimenten

De drie experimenten die in deze publicatie besproken zijn, hebben op een vernieuwende manier getracht maatschappelijke thema's en ICT met elkaar te verbinden. Die wijze van vernieuwing kunnen bijvoorbeeld gemeenten of welzijninstellingen ook op andere plekken organiseren. De volgende lessen kunnen daarbij als handvatten dienen voor nieuw op

te zetten programma's of experimenten.

Geef gebruikers de ruimte

De drijvende kracht achter innovatie op het internet zijn de gebruikers zelf. Hun creativiteit en inventiviteit heeft een ongekend aantal en diversiteit aan initiatieven doen ontstaan. Zij zijn de zogenoemde Pro-Ams. Het is een uitdaging voor overheden om die kracht te benutten. De overheid moet het niet vóór de mensen willen regelen, maar met hen. En daarbij vanuit het perspectief van de gebruiker proberen te kijken. Een belangrijk succescriterium is dan wel de kwaliteit van de mensen die daarin participeren. Die is cruciaal voor het slagen van een project, zo laten alle experimenten zien. Zoals Jan Steyaert naar voren brengt is ICT geen medicijn dat je toedient. Het is eerder een chirurgische ingreep, waarbij het succes sterk afhangt van de kwaliteit van de chirurg. Goede selectie en begeleiding van de mensen is dus essentieel voor de kwaliteit van de projecten.

Klein werkt beter dan groot

Als het om sociale innovatie gaat, werkt klein beter dan groot. Met relatief weinig middelen kan veel worden bereikt. Zowel de Digitale Trapvelden als de Digitale Pioniers hebben daar mooie voorbeelden van voortgebracht. Een relatief klein bedrag maakt projecten beheersbaar en maakt het gemakkelijker de continuïteit te organiseren. Hoe groter het bedrag, hoe eerder projecten dreigen te



verzanden in een bureaucratisch moeras van regels en coördinatie.

Creëer dynamiek door slimme interventies

Slimme interventies zijn projecten of initiatieven die gericht zijn op een concreet doel, maar open zijn in hun aanpak. Daar gaat altijd een goede analyse van het probleem of de uitdaging aan vooraf. Vervolgens moet op het juiste moment de beste plek in een maatschappelijk veld gevonden worden om te interveniëren. En dat dient op zo'n manier te gebeuren dat het dynamiek creëert bij alle betrokken uit het betreffende maatschappelijke veld. Die dynamiek leidt niet alleen tot een succesvol project, maar kan ook leiden tot nieuw beleid dat het project ver overstijgt. Digitale Trapvelden bleek, wellicht zelfs onbedoeld, zo'n interventie te zijn omdat het een dynamiek creëerde in buurthuizen. Die kregen een impuls en kwamen weer op de kaart te staan in de eigen wijk. Een tactiek van slimme interventies kan op die manier wel eens succesvoller zijn dan integrale beleidsnota's of actieprogramma's.

Een lerende strategie is cruciaal

Een lerende strategie is cruciaal voor succes. Daarbij dient wel goed te worden bepaald hoe het leren wordt georganiseerd en hoe lessen worden overgedragen. Vaak ontbreken de modellen hiervoor, maar deze zouden op basis van de experimenten geëxpliciteerd kunnen worden. Een aantal van de lessen uit

de experimenten is: leren betekent fouten mogen maken en een organisatieklimaat scheppen waarin het mogelijk is toe te geven als er iets fout is gegaan. Leren betekent dat je trots mag zijn als je iets goed doet en je daarvoor ook gewaardeerd wordt. Leren betekent altijd kritisch zijn op wat je doet, maar tegelijk geloven in wat je doet. Bij het ontwikkelen van een lerende strategie moet centraal staan dat het leren bedoeld is om de betrokkenen in de uitvoering beter te laten werken. Want maar al te vaak zijn het alleen de beleidsmakers die ervan leren.

Uitdagingen voor de experimenten

Experimenten zijn tijdelijk. Zomaar doorgaan op de oude weg is geen optie. Alle experimenten dienen dus kritisch geëvalueerd te worden door de betrokkenen, alvorens men besluit er wel of niet mee door te gaan. Maar evenzo dienen overheden, met name gemeenten, bewust te zijn van hun neiging tot kapitaalvernietiging. Als een subsidie afloopt, hoeft een project niet automatisch te stoppen. Zij moeten de tijd nemen om te analyseren welke projecten, of welke onderdelen daarvan, voor hun gemeente van waarde zijn en om een organisatievorm te vinden die voortzetting mogelijk maakt. Een experiment kan bijvoorbeeld georganiseerd worden als zelfstandig initiatief of worden verankerd in bestaande structuren. Dat gezegde hebbende, zijn er twee belangrijke

uitdagingen voor betrokken bij de experimenten zelf.

Aanpassen aan hun omgeving

Het eerste wat de experimenten in ieder geval zullen moeten doen, is zich aanpassen aan veranderingen in hun omgeving. In de afgelopen vier jaar is die namelijk ingrijpend gewijzigd. De Digitale Trapvelden hebben snel geen functie meer als zij blijven doen wat ze de afgelopen tijd hebben gedaan: het bieden van toegang. Bijna driekwart van de bevolking is inmiddels online en dat aandeel stijgt nog steeds. Een deel van de Trapvelden heeft zich al omgevormd tot Trapvelden 'nieuwe stijl'. Zonder die transitie is er geen toekomst. Onderdelen van de Digitale Broedplaatsen blijken hun weg te vinden naar bestaande structuren, maar het concept als geheel heeft alleen toekomst als het wordt aangescherpt. De Digitale Pioniers blijft waardevol als instrument, zeker als de thema's waarvoor regeling wordt ingezet meer focus krijgen, bijvoorbeeld door concrete maatschappelijke vraagstukken centraal te stellen.

Toegevoegde waarde bewijzen

De experimenten hebben tal van resultaten opgeleverd die in de toekomst bruikbaar zijn. De infrastructuur en activiteiten die op de Digitale Trapvelden zijn opgebouwd, kunnen zeker blijvend worden ingezet. Door de Trapvelden zelf of door anderen. En tussen de vele projecten die de Digitale Broedplaatsen



en de Digitale Pioniers hebben voortgebracht, zit genoeg waar menig publieke organisatie zijn voordeel mee doen. De uitdaging voor deze experimenten is om haar waarde over te brengen, en voor publieke organisaties om daar voor open te staan.

Veel experimenten hebben helaas vooraf geen scherpe succescriteria gedefinieerd. Natuurlijk is het soms lastig om maatschappelijke effecten te meten en een direct verband tussen project en effect aan te tonen. Maar als de experimenten hun toegevoegde waarde niet duidelijk kunnen maken tegenover bestuurders, is het lastig de continuïteitsvraag te beantwoorden. De Trapvelden zelf moeten nu hun waarde bewijzen tegenover de lokale overheid. Als zij bijvoorbeeld geen bezoekcijfers hebben bijgehouden, wordt dat lastig. Bij de Digitale Broedplaatsen wordt weliswaar een uitgebreide evaluatie gehouden, maar ook daar ontbreken heldere succescriteria. Alleen bij de Digitale Pioniers is verantwoording afleggen goed mogelijk, omdat afspraken zijn vastgelegd in een prestatiecontract tussen uitvoerder en subsidiegever. Het toont aan dat innovatie en afrekenen op resultaten prima samen kunnen gaan.

Het aanpassen aan de omgeving en het kunnen bewijzen van hun toegevoegde waarde, zijn dus noodzakelijke elementen van experimenten ‘nieuwe stijl’. Maar met die elementen zijn deze op zich succesvolle concepten het

waard een vervolg te krijgen. En kunnen zij een kleurrijke rol spelen bij de uitdagingen die ons afkomen als gevolg van nieuwe ICT-trends.

Trends

Terugkijkend op de afgelopen jaren zien we grote verschuivingen in benadering en de toepassing van ICT. Hieronder bespreken we een zestal van die trends. Elk van deze trends past in het patroon van disseminatie van ICT in de gehele samenleving. De complexiteit en abstractie in het gebruik van ICT neemt ook toe. Dat patroon is logisch. Interactie tussen mensen begint bij informeren. Mensen *informeren* zich en bepalen aan de hand hiervan hun positie. Dat creëert (zelf)bewustzijn. Vanuit dat gevoel gaan mensen met elkaar *communiceren*. Die communicatie creëert vertrouwen en inzicht in gedeelde interesses en belangen. Dat leidt tot de volgende stap: mensen gaan zich *organiseren*. We zien dit dus ook terug bij het gebruik en het toepassen van ICT. De eerste vormen van gebruik van ICT zijn vooral gericht op informatievoorziening zoals websites. Vervolgens komen er ICT-toepassingen die bedoeld zijn om mensen met elkaar te laten communiceren, bijvoorbeeld via e-mail en chatten. Daarna - en in die fase zitten we momenteel - zijn ICT-toepassingen meer en meer gericht op het organiseren. Ook in de trends is de hierboven beschreven trapsgewijze ontwikkeling zichtbaar.

Van professionals naar gebruikers

In de beginjaren is het internet in handen van professionals: wetenschappers, militairen en techneuten. Het internet is in die tijd vooral bedoeld om laboratoria en onderzoeksinstituten met elkaar te verbinden. Als het internet in de jaren negentig zijn weg naar het grote publiek vindt, wordt het in toenemende mate het domein van de gebruikers zelf. Mensen die, vaak in hun vrije tijd en met al hun kennis en enthousiasme, de mogelijkheden van deze nieuwe technologie verkennen. Van buurtwebsites tot *peer-to-peer* netwerken als KaZaa, tal van nieuwe ICT-toepassingen worden door de gebruikers zelf uitgevonden en overgenomen. Zij zijn niet alleen als gebruikers maar ook als producent de grootste kracht op het internet en bepalen in hoge mate hoe het internet zich verder ontwikkelt. Het is, in de woorden van Marleen Stikker, “de innovatie van de straat”.

Van toegang naar toepassingen

Eerste prioriteit bij de opmars van ICT is toegang. Ook het beleid van de overheid in de jaren negentig is daar vooral op gericht. Rond de eeuwwisseling verschuift dit beleid in de richting van vaardigheden. Op tal van manieren stimuleert de overheid dat mensen kennis maken en leren omgaan met ICT. Vele experimenten worden gestart om dat te bevorderen. In 2004, nu zo’n driekwart van de bevolking online is, komt de focus op toepassingen te liggen. Welke ICT-toepassingen

kunnen we bedenken - en vooral realiseren - die er voor zorgen dat de samenleving, zeker ook de overheid zelf, beter functioneert? Qua toepassingen zien vele geïnterviewden en columnisten in deze publicatie een trend waarbij sociale toepassingen de drijvende kracht achter de ICT-ontwikkelingen van de komende jaren worden. De overheid is zich daar steeds meer van bewust, maar heeft daar tot op heden weinig beleid voor ontwikkeld.

Van privaat naar publiek

De rol van de overheid in het midden van de jaren negentig is vooral faciliterend. De markt moet het doen, de taak van de overheid ligt slechts in het scheppen van de goede randvoorwaarden. Voor zichzelf ziet de overheid verder geen grote rol weggelegd. Dat verandert eind jaren negentig als de overheid zich actiever begint op te stellen. Via tal van experimenten en maatregelen stimuleert de overheid dat de samenleving met ICT aan de slag gaat. De laatste jaren verschuift de focus naar concrete ICT-toepassingen op maatschappelijke terreinen. De overheid krijgt een meer uitvoerende rol. Ze kijkt niet meer naar de markt of de samenleving, maar naar zichzelf. Sterker, de markt kijkt nu in toenemende mate naar de overheid en de samenleving, omdat zij herkent dat de samenleving een bron van innovatie is en de overheid die bron kan stimuleren. Dit past ook binnen de beschreven trend van het zoeken naar sociale ICT-toepassingen.

Van techniek naar inhoud

ICT-ontwikkelingen in de jaren negentig zijn voor een groot deel gericht op de techniek. Computers worden steeds sneller, nieuwe apparaten komen op de markt. Infrastructuur is een kernpunt van aandacht en beleid. In de nieuwe eeuw verschuift dat beeld. Er komt meer aandacht voor de inhoud, oftewel content. Niet de apparaten of de infrastructuur, maar de diensten die je ermee kunt aanbieden komen centraal te staan. Het gaat dan zowel over het ontwikkelen van diensten en toepassingen, als over wet- en regelgeving op het gebied van content. Techniek neemt aan belang af, terwijl immateriële zaken als vormgeving en identiteit juist aan belang toenemen. Dat is nu al te zien in de marktsector. Het succes van de Apple Ipod is niet te verklaren uit enthousiasme voor de technische mogelijkheden. Er zijn genoeg mp3-spelers op de markt. Maar het design en het gevoel dat deze producten oproepen bij consumenten maakt dat het een succesvol product is. Bert Mulder geeft in zijn interview in deze publicatie dan ook als uitdaging voor de overheid mee dat in het contact met de burger zaken als zingeving en beleving steeds belangrijker gaan worden.

Van zichtbaar naar onzichtbaar

De digitalisering van de leefwereld is in de afgelopen jaren voor een groot deel een zichtbare ontwikkeling geweest. Thuis verschenen computers, mobiele telefoons,

cd-spelers, *game consoles* en andere *tools*.

Ook in de komende jaren zullen nieuwe apparaten de markt blijven overspoelen. Maar, zoals Michiel Schwarz in zijn column stelt, ICT lost op in de samenleving en wordt steeds minder zichtbaar. En juist als ICT minder zichtbaar is, is haar maatschappelijke betekenis het grootst. Een technologische trend die dit kan versterken is de ‘onzichtbare digitalisering’, oftewel embedded technology. Dan gaat het bijvoorbeeld over de opkomst van de RFID-chip die verwerkt kan worden in kleding, auto’s of koelkasten. Daarmee wordt informatie verstuurd naar een netwerk dat iets met die informatie kan doen. Bijvoorbeeld een chip die aangeeft dat een trui niet op 60 graden gewassen mag worden, maar ook een chip in je telefoon waarmee je automatisch kan betalen in het openbaar vervoer. Dit zijn toepassingen die nu al worden getest. Het gaat ook om de opkomst van WiFi, bluetooth en UMTS, die het mogelijk maken om draadloze verbindingen te maken tussen apparaten om je heen. Zodat je bijvoorbeeld automatisch je favoriete muziek kunt overzetten van je pc naar je auto die voor de deur geparkeerd staat. Allemaal zaken die wellicht nu nog als toekomstmuziek klinken, maar binnen een paar jaar gewoon zullen zijn.

Van smalband naar breedband

Wie in 1994 het internet opging, kan het zich waarschijnlijk nog wel herinneren. Een piepend modem dat tergend langzaam

verbinding maakte, soms pas na meerdere pogingen. Om vervolgens surfend op zoek te gaan naar de informatie die je zocht, te vinden op websites die meestal alleen uit tekst bestonden. Stond er een foto op, dan kon je beter even koffie gaan zetten. Wat een verschil met vandaag, waar het mogelijk is via het internet het journaal te bekijken, muziek of complete dvd's te downloaden of online een *game* te spelen. Steeds meer mensen hebben breedband, maar daarenboven is de techniek zelf volop in ontwikkeling. De prijzen dalen, maar de snelheid gaat omhoog. ADSL krijgt binnenkort een opvolger in ADSL2, de kabelbedrijven experimenteren met fors hogere downloadsnelheden en op steeds meer plekken is men bezig met de aanleg van glasvezel. Gevolg is dat websites en ICT-toepassingen steeds geavanceerder worden. Het biedt ook ruimte aan nieuwe initiatieven. Zo start in Almere binnenkort een experiment waarbij consumenten via een glasvezelverbinding op afstand eigen schijfruimte krijgen om bijvoorbeeld documenten en foto's op te slaan. Dan is een zware pc met grote harddisk thuis niet meer nodig. Deze en tal van nieuwe breedbanddiensten zullen de komende jaren waarschijnlijk het licht zien.

Keuzes

Sommige verschuivingen zijn duidelijk waarneembaar. Anderen zijn veel subtieler en vallen pas op als de ontwikkeling letterlijk

voor onze neus staat. Maar sommigen ontwikkelingen zijn afhankelijk van de keuzes die in de komende jaren gemaakt worden. Dit vereist een bewuste opstelling en verantwoordelijkheid van de overheid en andere organisaties in het publieke domein. Twee keuzes worden hier voorgelegd.

Open of gesloten?

Een van de sleutelvragen voor de komende jaren is of de verdere ontwikkeling van ICT open of gesloten zal zijn. Tijdens de dotcom-hype leefde even de gedachte dat alles wat met internet te maken had open en gratis zou zijn. Die illusie is binnen enkele jaren wreed verstoord. Ook op internet gelden de wetten van de markt. En dus is een steeds groter deel van het internet beschermd. Nu ICT aan meer en meer sectoren en bedrijfstakken raakt, roepen bedrijven om grotere controle. Discussies over bijvoorbeeld Digital Rights Management moeten ertoe leiden dat aanbieders van content beter beschermd worden. Dit schermt echter veel ICT-mogelijkheden letterlijk af. Het dwingt ons in de positie van consument van content die anderen aanleveren, zonder dat die nog te beïnvloeden is. Dan wordt een einde gemaakt aan wat nu de grootste kracht van internet is.

In een samenleving waarin innovatie en creativiteit centraal staan, is het essentieel dat de ontwikkeling van ICT open blijft. Dat wil zeggen, dat het mogelijk blijft dat mensen

niet alleen consument maar ook producenten van content of ICT-toepassingen kunnen zijn. Op dat terrein ligt een cruciale taak voor de overheid. In hoeverre stelt zij zich op als hoeder van het publieke domein op internet? Hoe zorgt zij voor de beschikbaarheid en toegankelijkheid van publieke content?

Om dat te doen zijn nieuwe instrumenten nodig. Het stimuleren van open standaarden en open source software bij het maken van ICT-toepassingen draagt bijvoorbeeld bij aan die toegankelijkheid. Niet omdat dit per se goedkoper is, maar omdat het de mogelijkheid biedt aan gebruikers van ICT om zelf toepassingen te ontwikkelen of die aan te passen aan de eigen wensen en behoeften. Ook het auteursrecht speelt een rol bij toegankelijkheid. Het klassieke auteursrecht is niet ontwikkeld om content met elkaar te delen. Als we uitgaan van het internet als een open omgeving, dan moet het mogelijk zijn voor makers van content om eigen werk beschikbaar te stellen aan het publieke domein of met elkaar te delen. Een auteursrechtssysteem als Creative Commons maakt dat mogelijk. Dit biedt voor individuen, maar ook scholen en maatschappelijke organisaties, de mogelijkheid om educatief materiaal en andere content te delen. Het kan een mooi systeem worden waarin publieke content gedeeld, bewerkt en hergebruikt kan worden. Maar daar zal wel actief aan gewerkt moeten worden, ook door de overheid zelf.

Argwaan of vertrouwen?

Door de jaren heen zijn de verwachtingen over de effecten en mogelijkheden van ICT zowel zeer positief als zeer negatief opgevat. Utopische en dystopische toekomstvoorspellingen wisselden elkaar af en vonden ook hun weg naar het beleid van de overheid. Pessimisten zagen gevaren als de digitale kloof en schending van privacy. Optimisten hadden vooral oog voor de kansen om met ICT de wereld te verbeteren. Inmiddels is een meer realistische benadering gemeengoed. ICT is waardevrij. Het kan positieve en negatieve effecten hebben. Hoe we ermee omgaan bepaalt welke van de twee de overhand heeft. Maar wat verwachten we in de toekomst van ICT en de effecten die het heeft op de samenleving?

In een recente studie van het SCP 'Zicht op de toekomst' is gevraagd naar de verwachtingen die mensen van ICT hebben. Ook op het vlak van ICT en samenleving blijkt Nederland somber. Veel mensen blijken argwanend tegenover veel ontwikkelingen te staan. De helft van de ondervraagden verwacht overspoeld te worden door een teveel aan informatie. Tweederde verwacht dat de privacy wordt aangetast. En zorgen zijn er ook over een tweedeling op ICT-gebied en een teruggang van de fysieke dienstverlening op bijvoorbeeld stations en het postkantoor. Slechts 18% gelooft dat internet de kwaliteit van leven zal verbeteren. Wel verwachten

veel mensen positieve effecten van sociale ICT-toepassingen bijvoorbeeld om langer zelfstandig te kunnen blijven wonen (SCP, 2004a). Zeker op dit laatste gebied ligt dus een kans voor de overheid, zelfs een noodzaak gezien de verwachtingen bij burgers, om vooruitgang te boeken. Verder zouden deze cijfers voor de overheid aanleiding moeten zijn om te blijven werken aan het wegnemen van angsten die leven onder de bevolking als het gaat om de impact van ICT op de samenleving.

Uitdagingen voor de overheid

Nederland loopt internationaal voorop als het gaat om ICT, zowel in termen van infrastructuur als aansluitingen. Wat betreft de maatschappelijke dimensie van ICT heeft Nederland een voortrekkersrol gehad. Maar dat alles is geen reden om tevreden achterover te leunen. De opmars van ICT is nog volop bezig en levert weer nieuwe uitdagingen. Het buitenland staat niet stil. En er zijn veel terreinen waar Nederland geen goede positie heeft, vooral waar het de toepassing van ICT betreft om de organisatie van het openbaar bestuur en het publieke domein te verbeteren. In de afgelopen tien jaar heeft de overheid drie rollen gehad: eerst faciliterend, toen stimulerend en nu uitvoerend. Dat sluit ook aan bij de analyse zoals Jan Steyaert die aangeeft in zijn interview. Burgers hebben de afgelopen jaren enorm veel geïnvesteerd in ICT en zich de nieuwe technologie met grote

snelheid eigen gemaakt. De overheid loopt daarin achter. De grootste uitdaging voor de overheid is dus zich aan te passen aan de eisen van deze tijd. Hieronder worden, op basis van de lessen van de experimenten en de trends, zes uitdagingen voor de overheid geschetst die de komende jaren centraal staan. Waar mogelijk wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen uitdagingen voor de lokale overheid en de rijksoverheid.

Implementeren, opschalen en verankeren

Na jaren van ontdekken en experimenteren is het adagium voor de komende jaren implementeren, opschalen en verankeren. In heel Nederland hebben talloze experimenten plaatsgevonden. Wat gaan we met die ervaringen doen? Elke bestuurder dient zich die vraag te stellen. Wat was anders het nut van het experiment? Er liggen voldoende resultaten die verankering rechtvaardigen. Zeker niet alles, dus dat vereist bewust kiezen. Maar laten we niet weer het wiel opnieuw uitvinden. In plaats daarvan is het beter voort te bouwen op de resultaten, kennis en ervaring die de afgelopen jaren is opgebouwd. Een overzicht van die resultaten is opgenomen in de bijlage van deze publicatie. Laat u er door inspireren. Met name voor lokale overheden, uitvoeringsorganisaties en andere publieke diensten geldt: bedenk of er iets tussenzit dat u kunt overnemen of kunt toepassen in uw eigen organisatie.

Gemeenten en rijksoverheid zouden in hun evaluaties van de experimenten vooral moeten kijken wat de verdere toepasbaarheid is van de resultaten en wat nodig is om dit te implementeren of verankeren. Om er vervolgens actief werk van te maken dat dit ook gebeurt. Voor succesvolle innovaties die op kleine schaal zijn gerealiseerd moet de overheid uitrolstrategieën ontwikkelen. Met name de rijksoverheid heeft daarin een rol, soms door te stimuleren en soms door af te dwingen.

Ruimte blijven maken voor innovatie
Ruimte voor innovatie is nog altijd hard nodig. Er zullen veranderingen op ons pad blijven komen, waarop moet worden ingespeeld. Dus is het noodzaak te blijven vernieuwen en te experimenteren. Maar wel scherper gericht op het behalen van resultaten dan in het verleden het geval is geweest. We praten in Nederland veel over innovatie, maar concrete vernieuwingen blijven vaak achterwege. Daarbij moet de kracht van de gebruiker niet uit het oog verloren worden. Bert Mulder pleit voor het creëren van kleine innovatielabs, bijvoorbeeld op specifieke maatschappelijke thema’s. Die zouden mede op basis van de ervaringen van de Digitale Broedplaatsen en Digitale Pioniers kunnen worden opgezet. Het voorstel van Bert Mulder kan zowel op landelijk als lokaal niveau georganiseerd worden. In het ene geval is het gericht op een bepaald sector, in het andere geval een gebied.

Zowel gemeenten als de rijksoverheid zullen moeten bedenken wat hun innovatiestrategie voor de komende jaren is. Gemeenten en uitvoeringsorganisaties zijn de eerst aangewezen organisaties om dit proces te trekken. De Rijksoverheid heeft een meer stimulerende en faciliterende rol.

Blijvende aandacht voor achterstanden
Het karakter van “achterstanden” verandert, het gaat niet meer om toegang maar om gebruik. Verschillen zullen zich voordoen tussen meer en minder vaardige gebruikers en meer of minder effectieve benutting van ICT-mogelijkheden. Daarmee zullen de voorlopers op allerlei maatschappelijke velden voordelen kunnen realiseren die de achterblijvers niet kunnen bewerkstelligen. Die verschillen in gebruik zullen waarschijnlijk hardnekkig zijn. Het stelt de overheid voor de taak hiermee rekening te houden.

Gemeenten hebben hier een hoofdtaak. Zij kunnen proberen deze verschillen te verkleinen via initiatieven als de Digitale Trapvelden of Seniorweb. Alle overheden moeten zich realiseren dat ze bij de inrichting van publieke voorzieningen gericht op deze achterstandsgroepen niet zomaar kunnen vertrouwen op de inzet van ICT. Zo kan het online aanvragen van huursubsidie of online voorlichting geven over pensioenen makkelijk bepaalde groepen uitsluiten. Dat levert nieuwe ontwerp vragen op bij het ontwikkelen van ICT-toepassingen.

Infrastructuur
Ook in de komende jaren zal infrastructuur een onderwerp zijn dat veel aandacht zal vergen. Het gaat dan vooral om breedband en daarmee de aanleg van bijvoorbeeld glasvezel. Op de langere termijn is het noodzakelijk, dat weet iedereen. Het is slechts een kwestie de goede snelheid te kiezen. Wil Nederland zijn voorsprong behouden, dan zijn de komende jaren doorbraken op dat gebied nodig. Of ze nu van de markt komen, of van ambitieuze gemeenten.

Gemeenten hebben bewezen hierin een voortrekkersrol te willen en kunnen nemen. De rijksoverheid zou dat moeten ondersteunen, bijvoorbeeld in de lijn van het voorstel van de Impulscommissie met een garantiefonds.

Publieke content
De komende jaren zal het debat over publieke content steeds meer aandacht vragen. Hoe bewaken we het publieke domein op internet? Op welke manier zorgen we ervoor dat het zijn creatieve en innovatieve kracht behoudt? Het zijn vragen waar met name de centrale overheid nieuwe antwoorden op moet verzinnen. Een begin van dat antwoord is te vinden in de opkomst van open source software en de Creative Commons licenties. Maar dat is echt pas het begin. Er zal ook actief gewerkt moeten worden aan het beschikbaar maken van content. Bij individuele gebruikers zal dat nog wel gaan, maar bijvoorbeeld bij de

publieke omroepen, het cultureel erfgoed of het onderwijs zal dat meer moeite kosten.

Hier ligt in eerste instantie een taak voor de rijksoverheid. Zij moet zorgen voor nieuwe instrumenten waarmee de ontwikkeling en verspreiding van publieke content wordt bevorderd. Uitgangspunt daarbij is het creëren van open netwerken waarin gebruikers kunnen optreden als consument en producent. En vervolgens moeten de lokale overheden bevorderen dat deze instrumenten daadwerkelijk worden benut.

Sociale ICT-toepassingen
Beleidsmakers, burgers en experts verwachten veel sociale ICT-toepassingen op terreinen als zorg, onderwijs, veiligheid en mobiliteit. Het ontwikkelen van sociale ICT-toepassingen vergt een goede innovatiestrategie. Bij het ontwerpen van deze ICT-toepassingen moeten we, in de woorden van Michiel Schwarz, niet bij de technologie beginnen maar bij de gebruiker. We kunnen daarbij zeker leren van de experimenten van de afgelopen jaren. Belangrijker nog, er zijn binnen deze experimenten tal van projecten gerealiseerd die concrete toepassingen zijn voor maatschappelijke velden als wonen, zorg, leren en veiligheid. Daar kunnen gemeenten, rijksoverheid, maar ook woningcorporaties, zorg- en welzijnsinstellingen hun voordeel mee doen.

Voor gemeenten betekent dit samen met de eigen diensten en lokale uitvoeringsorganisaties een proces ontwerpen om concrete maatschappelijke innovaties door te voeren. Daarbij dient de gebruiker centraal te staan en het verdient aanbeveling als die ook de ruimte krijgt om dit zelf mede vorm te geven. De rijksoverheid heeft onder meer een taak om op nationaal niveau standaarden te ontwikkelen die het gemeenten en uitvoeringsorganisaties gemakkelijker maken zulke innovaties te realiseren. Daarnaast liggen er ook op rijksniveau voldoende mogelijkheden om gezamenlijk met lokale overheden ICT-toepassingen te ontwikkelen die op meerdere plekken kunnen worden ingezet. Tot slot zou het Rijk voor de ontwikkelingen van ICT-toepassingen kunnen kiezen voor stimuleringsbeleid. Daarbij zou een mix van groot en klein geld voor innovatieve ICT-toepassingen een verstandige strategie zijn.

Wie terugkijkt op tien jaar ICT en samenleving ziet één constante factor terugkomen, zowel bij de opmars van het internet als de maatschappelijke ICT-experimenten. Het draait allemaal om mensen. Piet Beertema, Vint Cerf, de *hackers* uit de jaren tachtig, Marleen Stikker of de honderden medewerkers van de Digitale Trapvelden, zonder deze mensen lukt niets. Hoe mooi het beleid ook geformuleerd is. Technologie, en dus ook ICT, is voor hen uiteindelijk slechts een middel om hun dromen en ambities mee waar te

maken. Geef die mensen de ruimte, creëer een omgeving waarin zij kunnen excelleren, risico’s kunnen nemen en van elkaar kunnen leren. Dan zal menigeen verstoeld zijn van wat ze weten te bereiken.



Column



Kees Machielse en Saskia van Bon

zijn beide werkzaam bij A2 stAdsAdviseur, een bureau dat zich bezighoudt met stedelijke

vraagstukken en economische projectontwikkeling. Bovenstaande column is gebaseerd op de uitkomsten van hun training aan gemeenten, gericht op de bijdrage die ICT kan leveren aan het verhogen van sociale cohesie in (achterstands)wijken. Beleidsmedewerkers en professionals in de wijken van vijf steden hebben deze training inmiddels gevolgd.

Het gaat nog niet vanzelf, gemeenten en ICT

De bijdrage die ICT kan leveren aan het verhogen van sociale cohesie in (achterstands)wijken is groot. Maar politici en beleidsmakers, op wiens bordje sociale problematiek toch in eerste instantie ligt, lijken nog weinig doordrongen van innovatieve oplossingen. In de praktijk komt sociaal ICT-beleid maar moeizaam van de grond. In deze bijdrage kijken we naar de oorzaken en formuleren we oplossingen voor deze impasse.

Wanneer staan de verantwoordelijke wethouders nou eens op?

Verantwoordelijk wethouders vinden het onderwerp sociale cohesie en ICT over het algemeen interessant. Maar ICT is ook nog een ‘ver van m’n bed show’. Veel gemeentebestuurders hebben geen beleving bij ICT, goede uitzonderingen als burgemeester Deetman van Den Haag of de Tilburgse wethouder

Hamming daargelaten. In deze laatste steden is dan ook meer ruimte en aandacht voor de inzet van ICT als instrument dan in steden waar vanuit de politiek geen stimulans komt. De wens om wethouders te veranderen in ICT-adepten is duidelijk te hoog gegrepen. Om hen toch te enthousiasmeren voor de mogelijkheden van ICT in hun stad, zouden ze regelmatig geconfronteerd moeten worden met ‘good practices’ en er op gewezen moeten worden hoe zij hiermee politiek kunnen scoren.

Waar blijft het budget?

Afgezien van interne automatisering en gemeentelijke websites, zijn de budgetten voor ICT binnen gemeenten meestal beperkt. De laatste jaren staan voornamelijk in het teken van bezuinigingen en ICT blijkt telkens één van de eerste posten waarop wordt bezuinigd. ICT wordt vaak als iets extra’s beschouwd en daarmee als een extra kostenpost. Hoewel het samenvoegen van budgetten van verschillende diensten wellicht op papier een aantrekkelijk optie lijkt om meer budget vrij te maken voor ICT, komt dat in de praktijk weinig voor. Als er budget wordt vrijgemaakt, is dat voor ICT-projecten die samenhangen met onderwerpen die veel politieke prioriteit hebben, zoals veiligheid en onderwijs. Het verkrijgen van financiële middelen zou wellicht worden vergemakkelijkt als er modellen

zouden zijn die aantonen dat investeringen in bepaalde ICT-projecten de overheid geld opleveren en niet alleen maar geld kósten.

Hoe staat het met het kennisniveau?

De gemiddelde beleidsmedewerker of verantwoordelijk politicus behoort nog tot een generatie die niet is opgegroeid met internet, SMS, MSN en iPod. Dat resulteert vaak in schuchterheid, huiver voor techniek en een afwachtende houding. Voor jongeren zijn het web en andere ICT-toepassingen de gewoonste zaak van de wereld. Zij denken ook eerder out-of-the-box en komen met innovatieve voorstellen. Ook de kennis bij beleidsmakers over bestaande landelijke en lokale ICT-projecten is vaak beperkt. Het gevolg: veel gemeentelijke projectvoorstellen zijn onbedoeld varianten of kopieën van elders lopende projecten. Men vindt steeds opnieuw het wiel uit. De vooruitgang van ICT-toepassingen blijft hangen door de beperkte beschikbare kennis. Vanuit dat oogpunt is het belangrijk om jonge mensen, die wel zijn opgegroeid met ICT en een soort natuurlijke kennis van zaken hebben, te betrekken bij de ontwikkeling van nieuwe projecten.

Is er visie?

Helaas ontbreekt het bij de Nederlandse gemeenten ook vaak aan visie. Slechts zelden is er een samenhangend, op een toekomstige

samenleving gericht beeld en een daarbij aansluitende beleidsaanpak. Een populaire visie op dit moment is de noodzakelijkheid van een glasvezelnetwerk. Daarmee is nog niet verwoord wat ermee kan worden gedaan en welke doelen die voorziening moet dienen. Sommige ICT-deskundigen geven zelfs aan dat glasvezelinfrastructuur al weer achterhaald is. Als er al een gemeentelijke visie op ICT-gebruik is, wordt die nog nauwelijks gekoppeld aan andere beleidsterreinen zoals woningbouw en onderwijs. De vergezichten over de enorme invloed van ICT op hoe we leren, werken en recreëren mogen dan inmiddels gemeengoed zijn geworden, in het heden heeft ICT nog zelden een vanzelfsprekende plaats in beleid en projecten. Het is dan ook belangrijk dat beleidsmakers en professionals in een gemeente expliciet met elkaar werken aan de inzet van ICT-middelen in (bijvoorbeeld sociaal) beleid.

Het gaat nog niet vanzelf

Bovenstaande analyse maakt ons enigszins sceptisch over de positie die ICT inneemt in het denken van bestuurders en beleidsmakers. Er is veelal een afwachtende mentaliteit. Deze status quo is niet bevorderlijk voor de snelle ontwikkeling van maatschappelijke ICT-toepassingen. Nog altijd wordt ICT niet gezien voor wat het is: een middel. Een middel dat binnen de lokale overheid

ondergeschikt moet worden gemaakt aan beleidsthema’s. Een middel dat actief moet worden ingezet. Alleen dan zal ICT de baanbrekende functie kunnen vervullen op het gebied van sociale cohesie, waarvoor zij geschikt is.

Overzicht projecten

De diverse maatschappelijke ICT-experiment- en hebben tal van projecten opgeleverd die goede praktijkvoorbeelden zijn waar iedereen van kan profiteren en leren. Bij elkaar zijn dat er honderden. Op de meer dan 400 Digitale Trapvelden zijn tal van eigen activiteiten georganiseerd. De vier Broedplaatsen hebben gezamenlijk zo’n 125 projecten opgezet, terwijl de Digitale Pioniers uit de bijna 600 aanvragen zo’n 80 projecten hebben ondersteund. En ook in Kenniswijk zijn inmiddels zo’n 80 diensten in ontwikkeling. Deze projecten zijn de echte resultaten van deze experimenten, en zij bieden concrete mogelijkheden om zelf mee aan de slag te gaan.

Hiernaast is een aantal buitengewone projecten verzameld en kort beschreven. Ze zijn per thema geselecteerd: wonen, veiligheid, zorg en leren. Daarnaast is per project aangegeven vanuit welk experiment ze afkomstig zijn. Dit is te herkennen aan de volgende codering: Digitale Trapvelden (DT), Digitale Broedplaatsen (DB), Digitale Pioniers (DP) en Kenniswijk (KW).

Wonen

DB

Virtuele Belkring, Den Haag

Ouderen houden voor elkaar een oogje in het zeil met de virtuele belkring. Ze melden zich aan bij clubs en kunnen online voorstellen doen om samen dingen te ondernemen. Als iemand zich niet aanmeldt zonder dat dit van tevoren gemeld is, kan het groepshoofd telefonisch contact opnemen. Hierdoor ontstaat een betere sociale controle in geval van eventuele ongelukjes. www.virtuelebelkring.nl

DB

Virtueel Inburgeringsloket, Deventer

Het Virtueel Inburgeringsloket bevat basisinformatie over Nederland en Nederlandse gemeenten in verschillende talen. Daarmee functioneert het als intermediaire dienst tussen migranten en instellingen die betrokken zijn bij integratie- en inburgeringstrajecten. Deze dienst is zo succesvol dat ze al gestart is in verschillende steden. Via internet en informatiezuilen staat nu alle relevante informatie bij elkaar. inburgeringsloket.nl

DB

Lettele Digitaal, Deventer

Lettele Digitaal is een portal voor de inwoners van Lettele. Veel verenigingen en bedrijven hebben zich hier aangemeld en zijn dus makkelijk bereikbaar. Ook is het een plek waar iedereen op de hoogte wordt gehouden van de nieuwtjes uit het dorp. Er bestaan veel van dergelijke initiatieven door het hele land, en Lettele digitaal is een goed voorbeeld. Een geslaagde manier om mensen in contact te brengen met internet, en met elkaar. www.lettele.nl

DB

Cyas, Amsterdam

Met Cyas worden tools aangeboden waarmee groepen zich eenvoudig kunnen presenteren op internet. In een paar stappen kunnen zij een website voor hun organisatie maken. Iedere groep kan zijn eigen online gezicht bepalen door de website aan te laten sluiten bij de eigen organisatie en huisstijl. Zo worden drempels verlaagd en is er een heel scala aan websites ontstaan. www.cyas.nl

DB

Dagactiviteiten, Amsterdam

Dagactiviteiten zorgt ervoor dat haar doelgroep, dak-, thuis-, en werklozen, weer geactiveerd wordt. Het is een online ‘klussenbank’ voor zowel aanbieders als afnemers in Amsterdam en omstreken. Op de site kunnen ze eenvoudig een klus vinden voor een dag of een aantal dagen, waarmee ze aan het werk kunnen. Het is een laagdrempelige manier om weer aan de slag te gaan. www.dagactiviteiten.nl

DP

Wenswijk, Nationaal

Zwerfafval wordt in veel gemeenten door burgers en bestuurders als probleem ervaren. Vanuit zestien over het land verspreide basisscholen wordt samen met andere partijen een project op touw gezet om de kwaliteit van de leefomgeving te verbeteren. Kinderen komen voor de wijk in actie vanuit hun wensbeeld van de ideale wijk. www.dewenswijk.nl

DB

Drents Dorp Digitaal, Eindhoven

Met Drents Dorp Digitaal worden bewoners met ICT middelen betrokken bij het wijkvernieuwing-sproces in Drents Dorp Noord. Via de website kunnen bewoners in verschillende stadia de plannen in 3D bekijken, en virtueel door de nieuwe wijk lopen. Ook kunnen ze hun mening geven en eventueel aangeven wat ze anders willen zien. www.hhvl.nl/drentsdorp.html

DB

Web in de Wijk: de Naoberschapsbank, Emmen

De Naoberschapsbank is een sociaal project voor de wijk Bargeres in Emmen. Dit project verbetert de onderlinge contacten in de wijk door wijkbewoners met elkaar meningen uit te laten wisselen en activiteiten op te zetten. Op de Naoberschapsbank worden simpele tools aangereikt waarmee iedereen zijn eigen website kan bouwen. Op deze manier kan iedereen zonder technische drempels zijn eigen online visitekaartje onderhouden. www.naoberschapsbank.nl

DP

United Different Voices, Amsterdam

UDV is de site amsterdamzuidoost.net met handige open source software publishing tools aan het uitbouwen tot een gebruiksvriendelijke webcommunity. Zo is technische kennis niet meer nodig om dingen toe te voegen aan de site. Deze tools worden tevens beschikbaar gesteld aan alle andere organisaties die ze willen gebruiken, en zijn voor veel organisaties enorm waardevol om zichzelf te organiseren. www.amsterdamzuidoost.net

DP

Buurtonline Postcodetool, Nationaal

Bij Buurtonline type je je postcode in, en je weet wat er leeft in je buurt. Zo kunnen burens met elkaar in contact komen om allerlei zaken aan de orde te stellen. Hierbij gaat het vaak om het aankaarten van problemen in de buurt, het vinden van een oppas, uitwisselen van foto’s, data voor activiteiten of het aanbieden van tweedehands goederen. www.buurtenonline.nl

DP

Geluids.net, Noord-Holland

De informatie van de metingen die rondom schiphol gedaan worden is altijd in handen van derden die gecontracteerd zijn om de metingen te verrichten. Geluids.net heeft een fijnmazig meetnetwerk opgezet waarbij de bewoners zelf de metingen beheren, en zijn ze niet meer afhankelijk van de meetbedrijven. Zo hebben ze zelf een instrument in handen om mee te onderhandelen. geluids.net

DP

LETS-online, Nationaal

Lokale groepen ruilen diensten waarbij gebruik wordt gemaakt van een online punten in plaats van geld, de zogenaamde LETS-methode. De huidige 100 groepen variëren van 50 tot 1000 deelnemers. Dit project heeft een softwarepakket ontwikkeld dat LETS- en andere groepen een online puntenadministratie biedt, die de gebruikers zelf kunnen beheren. Eindelijk zijn de formulieren en schoenendozen met bonnetjes overbodig. www.strohalm.nl

DP

Open Kerk, Leiden

Mensen die niet goed meer naar de kerk kunnen, halen nu de kerk in huis. De kerk zendt haar kerkdiensten live uit naar een zorgcentrum. Live videobeelden van de dienst worden getoond in de recreatiezaal van het zorgcentrum, voor bewoners, personeel en bezoekers. Deze dienst is alleen mogelijk met de wireless internetmogelijkheden die in Leiden aangeboden worden. wirelessleiden.nl

DP

TalkToMe, Amsterdam

Stichting Cultuurlijn brengt cultuur, internet en mobiele technologie bij elkaar. Via de mobiele telefoon kun je een wandeling maken met een gids, op het moment dat het jou uitkomt. Deze wandeling en zijn compleet met kaartjes en gesproken uitleg van bijvoorbeeld de architecten van de gebouwen op je route. Routes zijn onder andere beschikbaar op het KNSM-eiland en in de historische binnenstad van Amsterdam. www.talktomeNL.nl

KW

Video4all, Nationaal

Video4all is een website waarop gebruikers videoboodschappen kunnen plaatsen die via internet te bekijken zijn. Op de Video4all site kun je heel gemakkelijk via een plattegrond of onderwerp naar boodschappen zoeken. Op die manier worden onder andere individuele bewoners en lokale winkeliers in staat gesteld online met elkaar te communiceren. Niet meer alleen met tekst, maar nu ook met beeld en geluid. www.video4all.nl

KW

VlinderTV, Eindhoven

In Kenniswijk is het mogelijk gemaakt dat een erg kleine en specifieke doelgroep haar eigen omroep begint. De vrijwilligers van VlinderTV maken TV programma's voor en over de buurt en de bewoners van de Vlinderflats in Eindhoven, die op internet worden uitgezonden. Allerlei onderwerpen komen aan bod, zoals Vlindernieuws, buurtroddels, evenementen in de wijk, portretten van buurtbewoners en problemen in de wijk. Feitelijk hebben de buurtbewoners nu hun eigen tv zender, online. www.vlinder.tv

DT

Geheugen van Oost, Amsterdam

Sinds november 2002 zijn verhalenverzamelaars bezig om verhalen te verzamelen over Amsterdam Oost voor de website. Daar staan inmiddels al bijna 400 verhalen van mensen van alle leeftijden, rangen, standen, religies en nationaliteiten. Dat het een goede formule is blijkt ook uit soortgelijke projecten, waaronder Videoverhalen in Eindhoven. Een rijke bron van informatie over de buurt, toegankelijk voor iedereen. www.geheugenvanoost.nl

DT

Keuken van Oost, Amsterdam

Vrouwen van verschillende culturen wisselen samen recepten uit. Bij de cursus wordt niet alleen gekookt, ook vertelt degene die die dag een recept meeneemt haar verhaal over dat recept. Een herinering, een traditie. In ieder geval een persoonlijk verhaal die met dat recept samenhangt, die later met het recept op de site wordt gezet. Een cursus waarbij mensen samen verhalen delen en elkaar goed leren kennen. www.keukenvanoost.nl

DT

Digidak, Groningen

Het project Digidak is erop gericht om de ICT achterstand van dak- en thuislozen te verkleinen. Daarvoor zijn bij verschillende opvangvoorziening en computers neergezet met een internetverbinding. Het enthousiaste gebruik van de dak- en thuislozen heeft ertoe geleid dat er nu ook een website is gecreëerd waar ze discussiehoeken gebruiken. Ook is deze site een contactpunt geworden voor andere partijen die geïnteresseerd zijn in het helpen van dak- en thuislozen. www.digidak.nl

DT

Netschool@Maastricht, Maastricht

Het doel van het project is om jongeren en ouderen bij elkaar te brengen. Leerlingen en senioren worden partners bij het creëren van hun eigen website. De ouderen leveren de inhoud van de site, en de jongeren treden op als webmasters. Samen leren ze over internet en computers, maar vooral over elkaar. Hierdoor komen twee generaties beter in contact met elkaar. netschool.buurtplein.nl

DT

Suikerfeest, Leiden

In Leiden heeft een groep vrijwilligers gebruik gemaakt van de faciliteiten van het trapveld om het suikerfeest te organiseren. Het maken van posters, een site, en ander promotiemateriaal moest allemaal geleerd worden. Naast het bijschaven van de digitale vaardigheden was er ook nog plaats voor goede discussies over tradities en hoe die er nu uit moeten zien. Alweer een leuk voorbeeld hoe techniek mensen bij elkaar brengt. www.leidennoord.nl

OpPaad, Friesland

Het project Oppaad versterkt de leefbaarheid op het Friese platteland door alle dorpen te stimuleren zich online te vertegenwoordigen. Ze bereikt dit door zoveel mogelijk inwoners van de provincie Fryslân kennis te laten maken met de vele mogelijkheden van ICT. Zo staan er al 160 van de 350 dorpen online met hun eigen websites, en worden er allerlei cursussen gegeven aan de inwoners. www.dorpen.nl

Hoog Gagel, Hoog Gagel

Voor veel woningbouwverenigingen is het een uitdaging om sociale cohesie onder de toekomstige bewoners op te bouwen. Een nieuwbouwwijk-site kan hier een oplossing bieden. Hoog Gagel is zo'n site waar mensen die later met elkaar gaan samenwonen elkaar vast leren kennen. Tevens worden zo alle nieuwtjes bijgehouden over het bouwproces. De groep heeft veel onderling contact over problemen die ze tegenkomen, en vindt daar samen oplossingen op. www.hooggagel.nl

Transvaalkwartier, Den Haag

Er zijn veel wijkwebsites tegenwoordig, en Transvaalkwartier is een leuk voorbeeld van hoe een wijkwebsite goed gebruikt kan worden. Met onder andere info over meldpunt graffiti of de wijkagent. Het contact in de buurt wordt versterkt door het gebruik van internet. Samen met de mogelijkheden om met elkaar te discussiëren, of gewoon te kletsen, maakt dit een leuk initiatief. www.transvaalkwartier.nl

Veiligheid

DB

Veiligheid op de Zeeburgkade, Amsterdam

De afgelopen tijd werden bewoners op de Zeeburgerkade lastiggevalen, vond er diefstal plaats en was er sprake van algemene overlast. De oplossing is gevonden in een camerasysteem, dat beheerd wordt door de huismeester en bestuursleden van de vereniging van eigenaren. Het resultaat hiervan is dat het gevoel van veiligheid weer verbeterd is onder de bewoners. www.cyburg.nl/site/projecten/zeeburgerkade.html

DB

VakZZ, Eindhoven

Om geweld en vandalisme in vak ZZ tegen te gaan heeft de stewardorganisatie van PSV Voetbal een website gemaakt. De groep krijgt nu meer een eigen identiteit en zet van alles in het werk om zichzelf in een positief daglicht te zetten. Nu levert de groep weer een positieve bijdrage aan de club. www.vakzz.nl

DP

Thuis op Straat, Rotterdam

De stichting Thuis op Straat (TOS) geeft de openbare ruimte terug aan de jeugd door TOS teams in te zetten op straat. Zij belonen goed gedrag en delen speelgoed uit. Het goede gedrag wordt beloond met het recht nog meer speelgoed te lenen. Via een digitaal logboek houden ze bij wat er gebeurt is, zodat ieder team op ieder moment weet wat er speelt op het plein. www.thuisopstraat.nl

KW

Peace of Mind, Nationaal

Peace of Mind maakt gebruik van webcams met ingebouwde motortjes, waarmee de camera's via internet bestuurd kunnen worden. Deze webcams kunnen eenvoudig thuis geïnstalleerd worden en de beelden kunnen vervolgens overal via het internet bekeken worden. Waar je ook bent, je kunt altijd even kijken hoe het thuis is. www.peaceofmind.nl

Televoorgeleiding, IJsselland

Als hulpofficier van justitie maak je tijdens een dienst makkelijk 400 tot 500 kilometer om alle voorgeleidingen af te handelen. De oplossing ligt bij Televoorgeleiding, waar een verdachte in een eenvoudige zaak real-time met beeld en geluid communiceert met de hulpofficier. Het project loopt momenteel in IJsselland, en kan goed worden uitgebreid naar andere plaatsen. www.politie.nl/ijsselland/projecten/televoorgeleiding.asp

Burgernet, Nieuwegein

Buurtbewoners die zich aan hebben gemeld bij het telefoonnetwerk, helpen de politie bij zoekacties. Als de politie belt omtrent een actie, houdt iedereen zijn ogen en oren open. Sommigen gaan de straat op, de hond uitlaten of boodschappen doen. Buurtbewoners nemen de verantwoordelijkheid voor de veiligheid in eigen buurt. En ook al heeft het niet geleid tot directe resultaten, geven ze aan zich veiliger te voelen in hun buurt. www.burgernet.nl

Zorg

DB

ICT voorzieningen voor visueel gehandicapten, Den Haag

Er wordt aangepast materiaal aangeboden aan slechtzienende ouderen en visueel gehandicapten, zodat deze groep leert omgaan met ICT. Tegelijkertijd wordt deze groep vertrouwd gemaakt met andere media en hoe de blindenbibliotheek werkt. Ook worden themaochtenden, workshops en cursussen aangeboden, die goed worden bezocht. Door eens te proberen met ICT te werken wordt de angst ervoor eindelijk weggenomen. www.bibliotheekdenhaag.nl

DB

Jellinek zelfhulp, Nationaal

Het project Online Zelfhulp Jellinek is er op gericht om zelfhulpprogramma's op het gebied van onder andere alcohol en cannabis via internet aan te bieden. Met behulp van deze programma's kunnen mensen die op een riskante manier gebruiken zichzelf helpen, zonder hulpverlener, om hun gebruik te minderen of te stoppen. Met dit project wordt een groep bereikt die anders niet snel naar hulpverlening zou stappen. www.jellinek.nl

DP

Kindertelefoon, Nationaal

Kinderen chatten liever dan dat ze bellen. Daarom kunnen kinderen nu 1 op 1 chatten met een medewerker van de Kindertelefoon. De chat-applicatie voldoet aan strenge voorwaarden wat betreft privacy en functionaliteit. Volgens de kinderen een leuke manier om contact te maken met de kindertelefoon, en volgens de kindertelefoon een nieuwe manier om kinderen te bereiken. www.kindertelefoon.nl

DP

Muziekenzorg, Nationaal

Professionele musici werken onder zware druk wat regelmatig zorgt voor overbelasting. Daarom heeft de stichting Gezondheidszorg voor Musici een database ontwikkeld van gespecialiseerde artsen en therapeuten voor beroepsblessures van musici. Via de site wordt het voor betrokkenen duidelijk waar ze het beste terecht kunnen met hun specifieke problemen. www.muziekenzorg.nl

DP

Ookjij, Nationaal

Ookjij heeft als doel om jongeren met een verstandelijke handicap die niet kunnen lezen, middels internet de mogelijkheid te bieden om zelfstandig informatie te vinden en contacten te leggen met anderen. Ookjij gaat uit van het fenomeen beelddenken, en deelt haar kennis hierover ook, zodat deze groep mensen net als ieder ander internet kunnen gebruiken www.ookjij.nl

DP

Huismannen.nl, Nationaal

Een van de actiefste internetcommunities is van een doelgroep die je niet zo verwacht: huismannen en -vrouwen. De mensen helpen elkaar met problemen omtrent verdeling van werk en carrière tegenover zorg en opvoeding van de kinderen. Er is veel aanwezig over zorg en opvoeding en mogelijkheden voor ontspanning. Het is voor veel mensen een belangrijke plaats waar ze hulp vinden en zelf aanbieden. www.huismannen.nl

DP

Ouders.nl, Nationaal

Ouders online is een leuke online community met meer dan 180.000 verschillende bezoekers per maand voor ouders en toekomstige ouders. Het project heeft een gedistribueerd redactie systeem ontwikkeld zodat ze met weinig mensen een grote community kunnen onderhouden. In de afgelopen jaren is een omvangrijk bestand aan vragen en antwoorden opgebouwd, die aan veel ouders hulp biedt. www.ouders.nl

DP

Sonokids, Nationaal

Sonokids ontwikkelt internettoepassingen en websites voor blinde en slechtzienende kinderen en jongeren. Zoals de webtool MaX waarmee blinden en slechtzienenden het web kunnen surfen en RadaR, een luisterspel waarmee ze leren het web te surfen en hun eigen site te bouwen. Zo is op internet iedereen gelijk, visueel gehandicapt of niet. www.sonokids.com

KW

Heartspoint, Eindhoven

HeartsPoint is een website waar trombosepatiënten die aan zelfzorg doen, ondersteund worden met online controles en adviezen. Deze patiënten kunnen hun bloedstollingwaarde op de HeartsPoint-website invoeren voor een online check, waarna ze digitaal hun doseerbrief kunnen ontvangen. Zo zijn ze niet meer gebonden aan afspraken bij de trombosedienst, maar kunnen ze het meten waar het hun uitkomt. www.heartspoint.nl

DeWilg, Utrecht

Bij Stichting De Wilg kunnen mensen met een verstandelijke beperking gebruik maken van computers met internet en diverse workshops volgen. Ze kunnen via speciale software kennis maken met het internet. Ook is het mogelijk voor gevorderden om hun kennis op gebied van computers uit te breiden. Zo wordt de digitale achterstand van deze groep klein gehouden. www.dewilg.org

SOS Hulp, Nationaal

Bij SOS Hulp kunnen mensen hun verhaal kwijt. Via de telefoon kan er bij de telefonische hulpdienst een luisterend oor gevonden worden als er iets op het hart ligt. Nu heeft SOS Hulp haar diensten uitgebreid met een luisterend oog op het internet. Via e-mail of chat kan nu ook gecommuniceerd worden. Door het gebruik van codeer software wordt de privacy gegarandeerd. www.soshulp.nl

Thuiszorg online, Nationaal

Met ThuiszorgOnline is verpleegkundige hulp voor thuiswonenden altijd binnen handbereik. Via een aanraakscherm kunnen hulpbehoevenden op elk gewenst moment contact krijgen met een verpleegkundige. Zo is de cliënt op elk moment verzekerd van antwoord op dringende vragen. Naast een persoonlijk contact met de hulpverlener kan de cliënt ook contact leggen met lotgenoten, waardoor ze zich minder geïsoleerd voelen. www.thuiszorg-online.nl

ABRI net, Nationaal

Stichting ABRI heeft een community gecreëerd voor mensen met een verstandelijke handicap. Hier komen ze naar toe om te spelen, chatten, en leuke links te vinden. Ook is er veel informatie aanwezig voor de ouders, vrienden of begeleiders over de geplande activiteiten. Die activiteiten lopen van danslessen tot computercursussen, en worden goed bezocht. www.hethondje.nl

VieDome, Eindhoven

VieDome is een innovatief woon- en zorgconcept dat ouderen in de gelegenheid stelt om zelfstandig thuis te blijven wonen. Naast een communicatieverbinding met geluid en beeld, zijn er ook mogelijkheden voor domotica, zoals centrale schakelaars, automatische alarmeringen en dergelijke. Het resultaat is dat ouderen langer thuis kunnen blijven wonen. www.viedome.nl

CamCare, Twente

CamCare is een communicatiemiddel via de televisie. Op ieder gewenst moment kan de cliënt audiovisueel contact zoeken met een verpleegkundige, die dan gelijk de hele kamer kan overzien. Indien noodzakelijk kan de verpleegkundige ook doorschakelen naar decentrale verpleegkundigen of ziekenhuizen, mocht dat nodig zijn. Zo is hulp directer en sneller beschikbaar. Ook kan op deze manier contact worden gelegd met familie of vrienden, mocht dat gewenst zijn. Zo is het mogelijk om langer thuis te blijven wonen. www.camcare.nl

Dianet, Nationaal

Dianet leidt cliënten op om zoveel mogelijk zelfstandig thuishemodialyse uit te voeren. Thuis-hemodialyse betekent dat de behandeling thuis ondergaan wordt. De patiënt wordt bijgestaan door een verpleegkundige en/of een partner. Zo is een trip naar het ziekenhuis niet iedere keer noodzakelijk. www.dianet.nl

Interapy, Nationaal

Interapy biedt laagdrempelige en kortdurende psychologische hulp via het Internet, onder andere voor het behandelen van stress of van een burn-out. De cliënten worden gedurende een periode van zeven tot tien weken intensief begeleid door een vaste gecertificeerde psycholoog. Via onder andere schrijfp opdrachten worden de mensen geholpen. Het programma gebruikt een nieuw medium om efficiënt veel mensen te kunnen helpen www.interapy.nl

Vrijwilligersplein, Nationaal

Vrijwilligersplein on-line is voor wie informatie zoekt op het gebied van vrijwilligerswerk in Nederland. Vrijwilligersplein informeert over de mogelijkheden die vrijwilligerswerk biedt en de wijze waarop van deze mogelijkheden gebruik gemaakt kan worden. Tegelijkertijd is het een ontmoetingsplek op internet voor Vrijwillig Nederland. Een plek waar vrijwilligers en hun organisaties elkaar kunnen treffen. www.vrijwilligersplein.nl

Leren

DP

World Youth Connection, Nationaal

Jongeren die graag een eigen site willen starten maar niet weten hoe, kunnen bij dit project terecht. De World Youth Connection biedt jongeren mogelijkheden om een bijdrage te leveren op het gebied van interculturele uitwisseling. De groep die anders afgeschrikt zou worden door formaliteiten krijgt een steuntje in de rug bij het aanvragen van subsidies of zoeken van hulp bij het bouwen van sites.

www.connact.org

DP

Maroc.nl, Nationaal

Maroc.nl is de grootste internetcommunity voor Marokkaanse jongeren. De site richt zich op jongeren die contact met elkaar zoeken over allerlei problemen die hen bezighouden. Ook zijn er projecten voor de jongeren samen met hun ouders en is er een voice-chat functie. Vooral interculturele discussiepunten die anders verloren raken vinden zo een centrale plek onder jongeren.

www.maroc.nl

DP

KEN, Nationaal

The Knowledge Explosion Network (KEN) is er voor iedereen met een vraag. De site wordt veel bezocht door scholieren die aan een werkstuk werken, maar is ook voor anderen beschikbaar. Ze hebben een nieuw systeem ontwikkeld waarmee vragen naar de juiste persoon geloodst kunnen worden. KEN draagt bij aan het dichten van de kloof tussen de wereld van de wetenschap en het brede publiek.

www.steljevraag.nl

DP

Miniconomy, Nationaal

Opgezet als handelsspel met enkele tientallen deelnemers is Miniconomy uitgegroeid tot een internetgemeenschap met meer dan vijftwintigduizend leden. Voor veel jongeren blijkt het vak economie interessanter in spelvorm dan in de banken. Daarom is er voor scholen een docent-volgsysteem ontwikkeld, zodat klassen zelf hun eigen miniconomy kunnen creëren.

www.miniconomy.nl

DP

Kijkradio, Nationaal

KijkRadio is een internetapplicatie waarmee kinderen hun eigen KijkRadio-station opzetten en zelf uitzendingen mee verzorgen. Een KijkRadio uitzending bestaat uit één of meerdere programma's, variërend van reclame tot sterke verhalen. De programma's zijn zelfgemaakte animaties met zelf ingesproken teksten, die de kinderen een uitlaatklep biedt om de wereld te laten zien wat er in hen omgaat.

www.kijkradio.nl

KW

RUTLKG2ME, Nationaal

Het blijkt lastig om jongeren te waarschuwen voor en informeren over gevaren van nieuwe media. RUTLKG2ME (Are you talking to me) slaagt daarin met een leuke site met info over mobieltjes en toebehoren. Daarnaast informeert het jongeren over eventuele gevaren die ze tegen kunnen komen op internet of met hun mobiel. Op speelse wijze weten ze een anders onbereikbare groep te informeren.

www.rutlkg2me.nl

KW

Ontdeknet, Nationaal

Ontdeknet is een virtuele leeromgeving die leerlingen de mogelijkheid biedt samen te werken met vrijwillige experts uit de maatschappij, op onderwerpen die de leerlingen interesseren. Deze interesse wordt gestimuleerd en ontwikkeld doordat de kinderen een traject doorlopen, waarmee ze hun eigen doelen stellen, en hun eigen vraagtekens opwerpen. Leerlingen bepalen eindelijk zelf wat ze willen leren.

www.ontdeknet.nl

DT

Computerwerkplaats, Hengelo

Op de Computerwerkplaats worden mensen opnieuw geïntegreerd in het arbeidsproces. De doelgroep, veelal langdurige werklozen, leren opnieuw hoe het er aan toe gaat op de werkvloer, en krijgen weer contact met collega's. Daarnaast repareren zij oude computers van de gemeente, zo'n 100 a 125 per jaar, die teruggaan naar klanten van de sociale dienst. Na deze eerste stappen met begeleiding komt de reguliere arbeidsmarkt weer wat dichterbij.

www.compuwerkplaats.nl

DT

Sound of Respect, Apeldoorn

Bij Sound of Respect (SOR) leren jongeren rap, hiphop en DJ-mix maken. De kleedruimte is omgebouwd tot studio, en met behulp van de computerapparatuur kan de muziek worden bewerkt. Het enthousiasme onder de jongeren is groot, zeker aangezien het mogelijkheden biedt om in de buurt kleine optredens of demonstraties te geven. SOR, en soortgelijke projecten in Amsterdam en Leiden, weten jongeren te inspireren omdat het aansluit bij wat ze leuk vinden.

www.donboscoapeldoorn.nl

DT

Intermediairs, Tilburg

Bij het Centrum Buitenlandse Vrouwen in Tilburg worden vrouwen opgeleid als intermediair. Dit houdt in dat ze beginnen als cursist, maar lessen krijgen om uiteindelijk zelfstandig ICT-trainingen te gaan geven. Deze trainingen vinden plaats op het trapveld of andere wijkcentra. Ook kunnen ze kiezen om door te stromen naar andere opleidingen, om daar verdere scholing te krijgen. Zo is het Trapveld een plek voor veel organisaties om hun cursussen te komen geven.

www.cbvtilburg.nl

DT

Multimedia Lab, Amsterdam

Een groep kinderen van 12 en ouder maakt kennis met multimedia in een middag met leuke activiteiten. De groep wordt in tweeën opgedeeld. De ene groep gaat animaties maken met plaatjes, de andere groep gaat hun eigen videoclip maken bij een zelfgekozen nummer. Het resultaat kunnen ze uiteindelijk via internet bezichtigen of op een cd mee naar huis nemen. Het is een leerzaam schooluitje om in contact te komen met multimedia.

www.cybersoek.nl/circuit/index.htm

DT

CATch, Amsterdam

Jongeren die gezien worden als risicogroep, omdat er een kleine kans is dat ze hun school zullen afmaken of buiten de boot dreigen te vallen, worden door hun begeleiders aangemeld bij CATch. Bij de ICT variant van deze cultuureducatieve trajecten bouwen de jongeren websites. Hierdoor krijgen ze een beter zicht op hun ICT vaardigheden en interesses. Het laat deze zogenaamde risicogroep, die vaak zelfvertrouwen ontbeert, weer zien dat zelfvertrouwen niet altijd uit school hoeft te komen.

www.catchhh.nl

DT

Pret met Internet, Breda

De cursussen bij Pret met Internet zijn eigenlijk hetzelfde als alle andere cursussen. Het grote verschil is echter dat (veelal allochtone) ouders en kinderen samen de cursus komen volgen. Samen gaan ouder en kind achter de computer zitten en leren. Deze interactie zorgt ervoor dat de ouder meer betrokken in de leefwereld van het kind, en dat deze doelgroep weer meer gaat participeren in de samenleving.

www.digitheekheuvel.nl/programma/activiteiten/atv.pret.o1.htm

RebelToday, Nationaal

Samen met verschillende groepen jongeren heeft Stichting Rebeltoday een internet platform ontwikkeld waarmee kinderen en jongeren hun eigen online schoolkranten kunnen ontwikkelen. Iedereen kan een eigen schoolkrant beginnen, zonder na te hoeven denken over de technische aspecten. Het platform kan gebruikt worden voor communicatie en informatie-uitwisseling met andere schoolkranten. Een laagdrempelig project waar iedereen mee aan de slag kan.

www.rebeltoday.nl

Over de auteurs

Joeri van den Steenhoven is oprichter van Stichting Nederland Kennisland. Sinds de start in 1999 is hij actief op het terrein van ICT en samenleving. Hij is vanaf het begin betrokken geweest bij de Digitale Trapvelden, de laatste drie jaar samen met Steven Lenos als coördinator van het Netwerk Digitale Trapvelden. Verder was hij mede-ontwerper van de Digitale Pioniers, projectleider van het Netwerk ff contact en tal van kleinere ICT-projecten. Hij publiceerde eerder over thema's als kenniseconomie, ICT en publieke innovatie, w.o. Kenniseconomie Monitor en Belgen doen het beter.

Jolein Baidenmann werkt als tekstschrijver, procesbegeleider en freelance-journalist voor haar eigen bureau KARAKTER tekst & uitleg. Zij is met name actief op de terreinen maatschappelijk verantwoord ondernemen, (geestelijke) gezondheidszorg, innovatie, Europese samenwerking, globalisering en zingeving.

Saskia van Bon is werkzaam bij A2 stAds-Adviseur, een bureau dat zich bezighoudt met stedelijke vraagstukken en economische projectontwikkeling.

René Derks loopt stage bij Stichting Nederland Kennisland voor zijn studie bedrijfskunde. Binnen een jaar hoopt hij af te studeren op het onderwerp netwerken en innovatie. Naast het werk voor het Netwerk

Digitale Trapvelden en het verzamelen van praktijkvoorbeelden voor deze publicatie, helpt hij mee bij DISC en doet hij onderzoek naar serious games. Ook is hij actief als vrijwilliger bij Cybersoek, waar hij meehelpt met cursussen websites bouwen.

Syb Groeneveld is projectleider bij Stichting Nederland Kennisland. Hij is binnen enkele jaren uitgegroeid tot een expert op het terrein van het publiek domein op internet. Hij stond mede aan de wieg van het project Digitale Pioniers en geeft hier sinds de start leiding aan. Daarnaast is hij mede-bedenker en projectleider van DISC, een project dat het gebruik van maatschappelijke software en content stimuleert. Met dit project zorgde hij dat de Creative Commons-licentie naar Nederlands recht werd vertaald. Hij werkt ook aan verschillende projecten over ICT en onderwijs.

Boris de Jong is na zijn studie politicologie tijdelijk door het Instituut Publiek en Politiek aangetrokken voor het project Digitale Trapvelden, en heeft zich voornamelijk beziggehouden met de analyse van enquêtegegevens over de Trapvelden, alsmede met het schrijven van de grondtekst voor dit hoofdstuk. Zijn affiniteit met het internet was in zijn studie al aanwezig: onder andere stond hij aan de wieg van een van de eerste BlackBoard-aangedreven on-line universitaire modules.

Quinta Kools werkt sinds 1999 als onderzoeker bij IVA beleidsonderzoek en advies te Tilburg. Ze is bij het IVA vooral betrokken bij onderzoek op het gebied van monitoring en evaluatie in de deelgebieden (ICT in het) onderwijs en ICT in de samenleving. Ze heeft onderzoek gedaan in Kenniswijk en evalueert momenteel de Digitale Broedplaatsen.

Michiel de Lange is begonnen als vrijwilliger bij trapveld Cybersoek in Amsterdam. Hij werkt sinds drie jaar bij Stichting Nederland Kennisland o.a. voor het Netwerk Digitale Trapvelden en DISC. Verder heeft hij zich gespecialiseerd in open source applicaties voor maatschappelijke organisaties. Hij is ook nog steeds actief voor het trapveld Cybersoek. Tijdens zijn studie culturele antropologie heeft Michiel onderzoek gedaan naar internetgebruik in Indonesië.

Steven Lenos is als projectleider verbonden aan het Instituut voor Publiek en Politiek. Als medeorganisator van de conferentie De Aftrap in 2000 heeft hij vanaf het prille begin de Trapvelden begeleid. In 2002, 2003 en 2004 was hij, samen met Nederland Kennisland, verantwoordelijk voor de opzet en uitvoering van het Netwerk Digitale Trapvelden. Al sinds begin jaren negentig is hij betrokken bij ontwikkelingen op het gebied van internet, democratie en verkiezingen. Zo was hij projectleider voor de digitale debatten van minister Van Boxtel en van www.kiezersvoorkiezers.nl.

Kees Machielse is werkzaam bij A2 stAds-Adviseur, een bureau dat zich bezighoudt met stedelijke vraagstukken en economische projectontwikkeling.

Michiel Schwarz is onafhankelijk adviseur op het terrein van de technologische cultuur. Hij is onder meer kroonlid van de Raad van Cultuur, waar hij vorig jaar het advies over ‘e-cultuur’ voorbereidde.

Willem van Winden is onderzoeker bij het European Institute for Comparative Urban Research (Euricur), verbonden aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Hij promoveerde eerder op effecten van lokaal ICT-beleid en heeft meerdere publicaties op zijn naam staan over de relatie tussen steden en ICT.

Over de geïnterviewden

Jan Steyaert is lector Sociale Infrastructuur en Technologie aan Fontys Hogescholen te Eindhoven. Als socioloog kijkt hij al sinds begin jaren negentig naar de impact van de samenleving op technologie en van technologie op de samenleving. Dat heeft tot tal van publicaties geleid, waarvan meerdere in samenwerking met het Sociaal Cultureel Planbureau. Steyaert, een geboren Vlaming, is naast onderzoeker ook actief betrokken bij projecten op het terrein van ICT en samenleving, zoals Digistein, de Digitale Broedplaats

in Eindhoven en IMPACT en DASDA, twee Europese projecten rond toegankelijkheid van technologie.

Bert Mulder is directeur van De InformatieWerkPlaats, een laboratorium en proeftuin voor de informatiesamenleving. Voorheen werkte hij als hoofd automatisering van de Veronica Omroep Organisatie en als informatie adviseur voor de Tweede Kamer. Naast zijn werk bij De InformatieWerkPlaats houdt hij regelmatig lezingen en geeft hij inhoudelijke sturing aan innovatieve ICT-projecten die een voorbeeldwerking hebben voor de nieuwe ordening en nieuwe relaties in de informatie-samenleving. Ook is hij Lector Informatie, Techniek en Samenleving aan de Haagse Hogeschool.

Marleen Stikker is oprichter/directeur van Waag Society, een kennisinstituut en medialab rondom cultuur en technologie in verhouding tot de samenleving en het onderwijs. Stikker richtte in 1993 De Digitale Stad op. Als adviseur was zij betrokken bij o.a. de werkgroep Culture, Communication and New Technologies van de Council of Europe, en de Charter for Art and Industry. In de afgelopen jaren is zij betrokken geweest bij vele initiatieven op het gebied van nieuwe technologie en media, zoals European Cultural Backbone en Worldinformation.org, die de impact van technologie op de samenleving onderzoeken.

Literatuur

Castells, M., 2001, *The Internet Galaxy, reflections on the internet, business and society*, Oxford University Press.

CBS, 2004, CBS Statline via www.cbs.nl.

Cie ICT en de Stad (olv G. Cerfontaine), 2000, *Burgers verbonden*, Ministerie BZK.

Cie ICT & Overheid (olv A. Docters van Leeuwen), 2001, *Burger en overheid in de informatiesamenleving*, Ministerie BZK.

Compaine, B., 2001, *The Digital Divide, facing a crisis or creating a myth*, MIT Press.

Dijk, L. van, Haan, J. de & Rijken, S., 2001, *Digitalisering van de leefwereld*, SCP.

Dijk, J. van, 2003, *Digitale kloof wordt dieper*, SQM/Infodrome.

Docters van Leeuwen, A. e.a, 2003, *Een kwestie van Uitvoering, vernieuwingsagenda voor de presterende overheid*, Initiatiefgroep ‘Belgen doen het beter’.

Donk, van den B. & Steyaert, J., 2001, *Tussen leunstoel en wijde wereld, kansen voor ICT voor wijk, buurt en dorp*, Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting.

Eerenbeemt, F. van den, Kuiper, E.R. & Mulder, B., 2003, *Een prettige buurt, internet als gereedschap*.

Euronext, 2004, koersinformatie via www.euronext.nl

Frissen, V. (e.a.), 2002, *Publieke diensten op internet*, TNO-STB.

Groeneveld, S., 2003, *Eén jaar Digitale Pioniers in het publieke domein op internet*, Stichting Nederland Kennisland.

Haan, J. de & Huysmans, F., 2002, *E-cultuur, een empirische verkenning*, SCP.

Haan, J. de & Huysmans, F., 2002, *Van huis uit digitaal, Verwerving van digitale vaardigheden tussen thuismilieu en school*, SCP.

Haan, J. de & Steyaert, J., 2003, *Jaarboek ICT en Samenleving 2003*, SQM/SCP.

Haan, J. de, 2004a, *ICT en Samenleving*, Hoofdstuk 5 uit: *In het zicht van de toekomst*, Sociaal en Cultureel Rapport 2004, SCP.

Huijboom, N., Jong, J., Meesters, M. en Steenhoven, J. van den, 2004, *Hollandse Helden, overheidsinnovatie volgens uitvoerders*, Initiatiefgroep Belgen doen het beter.

Huysmans, F., Haan, J. de, Broek, A. van den, 2004, *Achter de schermen, een kwart eeuw lezen, luisteren, kijken en internetten*, SCP.

Impulscommissie Breedband, 2004, *Naar een nationale strategie voor breedband*, Ministerie EZ.

Interview NSS, 2004, persbericht *Bijna alle jongeren online*.

Kenniswijk, 2004, *Innovatieve consumentendiensten in gebruik*.

Leadbeater, C. & Miller, P., 2004, *The Pro-Am Revolution*, Demos.

Lessig, L., 2001, *The Future of ideas, the fate of the commons in a connected world*, Random House.

Ministerie BZK, 2001, *Kabinetsstandpunt Sociale Kwaliteit en ICT*, ism Ministerie VWS.

Ministerie EZ, 1994, *Actieprogramma Elektronische Snelwegen: van metafoor naar actie*, TK-stukken 1994-1995, 23 900, nr. 20.

Ministerie EZ, 1998, Boven NAP, *Herijking van het Nationaal Actieprogramma Elektronische Snelwegen*, TK-stukken 1997-1998, 24 565, nr. 7.

Ministerie EZ, 1999, *De Digitale Delta: Nederland online, ism andere departementen*, TK-stukken 1998-1999, 26 643, nr. 1.

Ministerie EZ, 2000, *De Digitale Delta: e-Europe voorbij*, ism andere departementen, TK-stukken 2000-2001, 26 643, nr. 14.

Ministerie EZ, 2001, *Vier bouwstenennotities ICT-beleid*, ism andere departementen, TK-stukken 2001 - 2002, 26 643, nr. 32.

Ministerie EZ, 2004, *Breedbandnota, Een kwestie van tempo en betere benutting*.

Ministerie EZ, *Rijksbrede ICT Agenda*, ism andere departementen, TK-stukken 2003 - 2004, 26 643, nr. 47.

Ministerie OCW, 2002, *Vijfde bouwstenennotitie ICT-beleid: content*, TK-stukken 2001 - 2002, 26 643, nr. 37.

Rheingold, H., 2003, *Smart Mobs, the next social revolution*, Perseus Publishing.

Rifkin, J., 2000, *The Age of Access*, Penguin Books.

RMO, 2000, *Ver weg en dichtbij, over hoe ICT de samenleving kan verbeteren* (advies 15), RMO.

Rustema, R. 2001, *The Rise and Fall of DDS, evaluating the ambitions of Amsterdam’s Digital City*.

Scheltens, J., Lenos, S. & van den Steenhoven, J., 2003, *Monitor Digitale Trapvelden 2003*.

Schwarz, M., 2003, *eCultuur: van i naar e*, Raad voor Cultuur.

SIDN, 2001, *Vijf jaar SIDN*, Stichting Internet Domeinregistratie Nederland.

SIDN, 2004, *Cijfers registratie domeinnamen uit jaarverslagen* via www.sidn.nl.

Steenhoven, J. van den, de Lange, M. & Lenos, S., 2003, *Toekomst van de Trapvelden, een Digitale injectie voor sociale kwaliteit in de wijk*, SQM/Netwerk Digitale Trapvelden.

Steenhoven, J. van den & Lenos, S., 2002, *Monitor Digitale Trapvelden*, Netwerk Digitale Trapvelden.

Steyaert, J., 2000, *Digitale Vaardigheden*, Rathenau Instituut.

Steyaert, J., 2002, *Sociaal dividend van technologie*, Fontys Hogescholen.

TelecomPaper, 2002, www.telecompaper.nl

Warschauer, M., 2003, *Technology and social inclusion*, MIT Press.

