

Digitale kansen voor lokaal sociaal beleid

Jan Steyaert

Bijdrage aan
Handboek Lokaal Sociaal Beleid,
Elsevier, deel D6 (informatiebeleid en –technologie)

Referentie: Steyaert, J. (2003). Digitale kansen voor lokaal sociaal beleid. In V. Veldheer & P. van den Nieuwenhuizen & A. Schoorl & A. Sprinkhuizen & P. Stevens (Red.), *Lokaal sociaal beleid* (losbladig werk, deel D6). den Haag: Elsevier.

Jan Steyaert is lector 'sociale infrastructuur en technologie' aan de Fontys Hogeschool Sociaal Werk in Eindhoven en 'research fellow' aan de universiteit van Bath, UK. Hij is ook lid van het platformbestuur ict en onderzoek van SURF. Hij is te bereiken op j.steyaert@fontys.nl, publicaties zijn beschikbaar via www.fontys.nl/sociaalplatform/

1 Inleiding	2
2 Sociaal-economische uitsluiting, c.q. de digitale kloof.....	3
2.1 Toegang tot computers	3
2.2 Voorbij fysieke toegang	4
2.3 ict, achterstand en onderwijs	6
3 Maatschappelijke participatie.....	7
3.1 De technologie als basis van modern burgerschap.....	7
3.2 Informatie.....	8
3.3 Agenda bepalen	8
3.4 Debat	9
3.5 Consultatie & beslissen	10
3.6 Getemperd optimisme	11
4 Eenzaamheid.....	12
4.1 Technologie als grote boosdoener	13
4.2 Technologie ook als reddende engel?.....	14
4.3 Nabeschouwing	17
5 Zelfredzaamheid.....	18
6 Geen woorden, maar daden.....	21
7 Literatuur.....	21

1 Inleiding

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.1 Toegang tot computers

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

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

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

Steeds maar nieuwe pc's ??

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

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

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

2.2 Voorbij fysieke toegang

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

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

De mooiste WebStraat

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.3 ict, achterstand en onderwijs

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

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

Sesam straat 2.0

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

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

3 Maatschappelijke participatie

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

3.1 De technologie als basis van modern burgerschap

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

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

3.2 Informatie

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

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

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

Informatie in hapklare brokken

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

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

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

3.3 Agenda bepalen

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

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

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

3.4 Debat

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

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

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

Slaithwaite lokaal virtueel inspraaksysteem

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

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

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

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

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

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

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

Sim-wijk

www.baasopzuid.nl

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

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

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

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

3.5 Consultatie & beslissen

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

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

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

Gemeentelijk internet panel

www.delft.nl

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

www.eindhoven.nl/stad/cijfers/

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

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

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

3.6 Getemperd optimisme

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

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

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

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

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

Timebank

www.timebank.org.uk

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

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

4 Eenzaamheid

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

4.1 Technologie als grote boosdoener

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

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

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

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

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

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

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

Er zijn signalen die erop wijzen dat tijd besteed aan elektronische communicatie voornamelijk in gelijke verhoudingen gecompenseerd wordt door minder televisie kijken en slechts in beperkte mate door minder tijd voor interpersoonlijke contacten. Dit zou betekenen dat elektronische communicatie het sociale karakter van onze tijdsbesteding juist verhoogt. Dergelijke beschouwingen doen de vraag rijzen of technologie inderdaad sociale netwerken uitholt. Er zou wel eens juist sprake kunnen zijn van een renaissance van sociale contacten doordat mensen minder 'als konijnen voor de lichtbak' voor de televisie gaan zitten maar juist meer op elkaar gericht zijn, gedeeltelijk elektronisch en gedeeltelijk face-to-face.

4.2 Technologie ook als reddende engel?

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

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

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

Wilde boeken brengen mensen samen

www.wildeboeken.be

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

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

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

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

'Wijk-smoelenboek'

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3 Nabeschouwing

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

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

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

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

5 Zelfredzaamheid

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

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

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

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

nieuwe hard- of software wordt eenvoudiger als er een duidelijke handleiding beschikbaar is en er sprake is van een verstaanbare 'error handling'. De richtlijnen over het ontwerpen van toetsen (which button? op <http://www.tiresias.org/controls/>) vangen de nadelen van de combinatie van winterse handschoenen en de geldmachine op.

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

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

Design-for-All

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

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

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

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

WAI en Drempelsweg

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

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

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

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

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

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

Pro-actief uitkeringsbeleid

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

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

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

6 Geen woorden, maar daden

Nieuwe technologie als internet zijn voor lokaal sociaal beleid vooral nieuwe kansen. En dan niet alleen of voornamelijk omdat er onder de noemer van technologie veel aandacht en fondsen te mobiliseren zijn. Uit voorgaande moge duidelijk worden dat de invloed van technologie op sociale kwaliteit geen uitgemaakte zaak is. Het volstaat niet om te wachten tot toegang en gebruik van nieuwe media onder de Nederlandse bevolking verspreid is, om de positieve en negatieve sociale gevolgen van internet te ‘oogsten’.

De wisselwerking tussen technologie en sociale kwaliteit is in hoge mate maakbaar, is afhankelijk van de mate waarin lokaal sociaal beleid actief de nieuwe mogelijkheden verkent en inzet. Berusting in de toekomst moet daarom ingewisseld worden voor actief engagement. Die verkenning gebeurt al op talloze plaatsen in Nederland en elders, getuige de eerder aangehaalde voorbeelden. De digitale trapvelden en digitale broedplaatsen zijn bronnen voor op ict steunende sociale interventies. Een ruim overzicht van deze en andere voorbeelden is te vinden bij Social Quality Matters (www.sqm.nl).

Voor de lezer die vanuit beleid of vanop de werkvloer met lokaal sociaal beleid bezig is, zijn tot slot een aantal handreikingen te formuleren waarmee rekening gehouden kan worden om de digitale kansen te grijpen.

Een eerste handreiking betreft het organiseren van inspiratie, het verzamelen van uitnodigende voorbeelden die duidelijk maken waar kansen liggen. De notie dat meer technologie ook sociale winst kan betekenen, laat zich beter middels vertolken middels voorbeelden dan lange analyse. De in deze tekst genoemde projecten en de vele initiatieven die genoemd worden onder de knop ‘praktijk’ op www.sqm.nl kunnen daarbij nuttig zijn.

Een tweede handreiking betreft het primaat van het sociale. Bewaak zorgvuldig dat je vanuit de sociale agenda naar technologie kijkt, en de inzet van technologie steeds verantwoord wordt door de (vermeende) sociale effecten. Al te vaak worden onder vlag van sociale vooruitgang technische innovaties gelanceerd. En dan gaat alle energie op aan breedband, of aan open source software, of aan wireless internet, of aan ... en blijven de sociale doelstellingen in de koude staan. Technologie is vanuit sociaal perspectief een middel, en geen doel.

Hoewel technologie een middel is en vanuit de sociale agenda benadert moet worden, is het toch nuttig op lokaal niveau een i-visie te ontwikkelen om de strategische lijnen uit te stippelen en te zorgen voor een ‘werkplaats’ waar ervaringen, inspiratie e.d. verzameld en verspreid worden. Zonder dergelijke bindende elementen, kwijnt ict weg tot bureaucratie en blijven de digitale kansen voor lokaal sociaal beleid liggen.

7 Literatuur

Behoudens onderstaande specifieke teksten, is veel inspiratie over de inzet van internet in lokaal sociaal beleid te halen op www.sqm.nl. Voor de meer algemene ‘dialogoog’ tussen technologie en samenleving zijn de werken van het Sociaal en Cultureel Planbureau onmisbaar, te vinden op www.scp.nl onder trefwoord ‘ict’. Alle publicaties van onze eigen vakgroep zijn op te halen via www.fontys.nl/sociaalplatform.

- Blokland-Potters, T. (1998). *Wat stadsbewoners bindt, sociale relaties in een achterstandwijk*. Kampen: Kok Agora.
- Childres, T. & Post, J. (1975). *The information-poor in America*. New Jersey: Scarecrow press.
- de Haan, J. (2003). Sociale ongelijkheid en ict. In J. de Haan & J. Steyaert (Eds.), *ict en samenleving, jaarboek 2003* (pp. 21-45). Amsterdam: Boom.

- de Haan, J., Huysmans, F. & m.m.v. Steyaert, J. (2002). *Van huis uit digitaal, verwerving van digitale vaardigheden tussen thuismilieu en school*. den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Frissen, V. (2003). Burgerengagement in de digitale wereld. In J. de Haan & J. Steyaert (Eds.), *ict en samenleving, jaarboek 2003* (pp. 69-90). Amsterdam: Boom.
- Ganzeboom, H. & Ultee, W. (Eds.). (1996). *De sociale segmentatie van Nederland in 2015*. den Haag: WRR.
- Hak, A.-W., Piepers, H. & van Putten, B. (2001). *Naar een pro-actief werkende overheid* (digitaal via www.kwiz.nl ed.). den Haag: OL2000.
- High Level Group of Experts. (1996). *Building the European Information Society for Us All: First Reflections of the High Level Group of Experts*. Brussel: European Commission.
- Lazarus, W. & Mora, F. (2000). *Online content for low-income and underserved Americans: the digital divide's new frontier*. Santa Monica, California: Children's partnership.
- Lenos, S. & Buurman, M. (2000). *Internetgereedschappen voor interactieve beleidsvorming*. Amsterdam: IPP.
- Lynd, R. & Lynd, H. (1929). *Middletown*. New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Mak, G. (1996). *Hoe God verdween uit Jorwerd*. Amsterdam: Atlas.
- Marvin, C. (1989). *When old technologies were new: thinking about electric communication in the late nineteenth century*. New York: Oxford university press.
- Putnam, R. (1995). Bowling alone, America's declining social capital. *Journal of democracy*, 6(1), 65-78 en http://muse.jhu.edu/cemo/journal_of_democracy/v006/putman.html.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone, the collapse and revival of civic America*. New York: Simon & Schuster.
- Putnam, R. (2002). Bowling together. *The American prospect*, 13(3), <http://www.prospect.org/print/V13/13/putnam-r.html>.
- Raad voor het openbaar bestuur. (1998). *De grenzen van de internetdemocratie*. den Haag: Rob.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (1997). *Vereenzaming in de samenleving*. Rijswijk: RMO.
- Rheingold, H. (1993). *The virtual community, homesteading on the electronic frontier*. Rading: William Patrick.
- Schnabel, P. (1999). Individualisering in wisselend perspectief. In P. Schnabel (Ed.), *Individualisering en sociale integratie* (pp. 9-38). Rotterdam: SUN/Nederlands Gesprek Centrum.
- Schuursma, R. (2000). *Jaren van opgang, Nederland 1900-1930*. Amsterdam: Balans.
- Schuyt, K. (1986). Maatschappelijke ongelijkheid in en door het onderwijs. In K. Schuyt & R. van der Veen (Eds.), *De verdeelde samenleving* (pp. 141-157). Houten: Stenfert Kroese.
- SCP. (1998). *Sociale en culturele verkenningen 1998*. den Haag: SCP.
- SCP. (1999). *Sociale en culturele verkenningen 1999*. den Haag: SCP.
- Steyaert, J. (2000). *Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving*. den Haag: Rathenau instituut.
- Steyaert, J. (2003). Je chat met de hele wereld, maar kent je buurman niet meer. In J. de Haan & J. Steyaert (Eds.), *ict en samenleving, jaarboek 2003* (pp. 47-68). Amsterdam: Boom.
- Steyaert, J. & de Haan, J. (2001). *Geleidelijk digitaal, een nuchtere kijk op sociale gevolgen van ict*. den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- US Department of Commerce. (2002). *A nation online: how Americans are expanding their use of the internet*. <http://www.ntia.doc.gov/>; US Department of Commerce.
- van Dijk, J. (2003). *De digitale kloof wordt dieper* (te vinden op www.sqm.nl ed.). den Haag: SQM.
- van Dijk, L., de Haan, J. & Rijken, S. (2000). *Digitalisering van de leefwereld, een onderzoek naar informatie- en communicatietechnologie en sociale ongelijkheid*. den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Warschauer, M. (2003). *Technology and social inclusion, rethinking the digital divide*. Cambridge: MIT press.
- Wellman, B. (Ed.). (1999). *Networks in the global village: life in contemporary communities*. Boulder: Westview Press.
- Wellman, B. & Leighton, B. (1979). Networks, neighborhoods and communities: approaches to the study of the community question. *Urban Affairs Quarterly*, 14(3), 363-390.
- Wyatt, S., Thomas, G. & Terranova, T. (2002). They came, they surfed, they went back to the beach: conceptualizing use and non-use of the internet. In S. Woolgar (Ed.), *Virtual Society?- technology, cyberbole, reality*. Oxford: Oxford University Press.