

EEN SOCIAAL PERSPECTIEF OP KENNISWIJK

Dr. Jan Steyaert & Jan Fransen



Kenniswijk.nl

Fontys Hogeschool Sociaal Werk
Februari 2001

Een sociaal perspectief op Kenniswijk

Jan Steyaert
&
Jan Fransen

Fontys Hogeschool Sociaal Werk
Februari 2001

INHOUDSTAFEL

Voorwoord.....	4
1. Inleiding.....	6
2. Kenniswijk, een nadere omschrijving.....	10
2.1. Kenniswijk als project	10
2.2. Kenniswijk als gebied	13
3. Een sociaal perspectief	21
3.1. De sociale inbedding van technologische innovatie	22
3.2. Sociale infrastructuur	26
3.3. En terug naar Kenniswijk	29
4. Sociaal-economische positie van burgers.....	33
4.1. Digitale kloof	33
4.2. Nabeschouwing: de digitale kloof voorbij.....	39
5. Eb en vloed van burgerschap	43
5.1. De bedreigde samenleving.....	43
5.2. De technologie als basis van modern burgerschap	44
5.3. Getemperd optimisme.....	50
5.4. Nabeschouwing.....	52
6. Sociale netwerken	55
6.1. De vereenzaamde mens	55
6.2. Technologie als grote boosdoener	55
6.3. Technologie ook als reddende engel?	58
6.4. Nabeschouwing.....	65
7. Zelfredzaamheid	67
8. Conclusies en aanbevelingen.....	73
Referenties	76
Webverwijzingen	78
Gesprekspartners.....	79

VOORWOORD



Voor u ligt het rapport *Een sociaal perspectief op Kenniswijk*. Een document dat het resultaat is van een initiatief van Fontys Hogeschool Sociaal Werk, ondersteund door het ministerie van VWS. Het rapport geeft een boeiend overzicht van ontmoetingen van technologie en samenleving. Er is aandacht besteed aan brede, trage bewegingen, zoals de invloed van nieuwe media op tijdsbestedingspatronen, maar ook aan snelle, projectmatige initiatieven die leiden tot een specifieke toepassing of een sociale uitdaging.

4

En sociale uitdagingen bieden de recente ICT-ontwikkelingen in het algemeen, en Kenniswijk in het bijzonder, genoeg. Zo staan we voor de opgave te voorkomen dat er een nieuwe sociale tweedeling ontstaat. Als wethouder van Sociale en Economische Zaken in Eindhoven en als projectwethouder Kenniswijk zet ik mij in voor de preventie van een nieuwe sociale kloof. Een kloof tussen bevolkingsgroepen die toegang hebben tot ICT en groepen die deze toegang ontberen.

Als projectwethouder Kenniswijk en als lid van de Commissie Cerfontaine heb ik de kracht van het concrete ervaren. In het rapport dat voor u ligt worden verschillende concrete projecten genoemd die vorm kunnen geven aan de sociale dimensie van Kenniswijk. Toch leidt dit document niet tot een 'boodschappenlijstje' voor Kenniswijk. Het sociale perspectief op technologie en samenleving moet nu de aandacht krijgen die het verdient. Dat betekent vooral: handen uit de mouwen en aan de slag. Het startschot is gegeven. De bal ligt op de stip en het spel kan beginnen. Het ministerie van VWS en de sectoren zorg en welzijn zijn nu duidelijk aan zet, maar ook van maatschappelijke ondernemers en producenten van technologie wordt een belangrijke bijdrage verwacht.

Het project Kenniswijk is door de Gemeente Eindhoven en de partners opgezet als een open experiment. Een proeftuin waarin veel mogelijk is. Ik nodig dan ook iedereen uit de uitdaging aan te nemen om het sociale perspectief concreet vorm te geven.
Ik hoor graag van u!

Mieke Lindhout-Das
Projectwethouder Kenniswijk
Gemeente Eindhoven

1. INLEIDING

Technologie houdt velen bezig. Dat moge duidelijk zijn uit de aandacht die politiek en media aan het onderwerp besteden. Daarbij wordt technologie zowel opgehemeld als drager van de nieuwe economie en ongekende groeikansen als verguisd als bedreiging voor de menselijkheid van de samenleving. “Over veertig jaar is iedereen ter wereld substantieel gelukkiger dankzij internet.” zegt Jacob van Duijn, mede-eigenaar van Netlinq, in het millenniumnummer van Vrij Nederland. Velen delen dit enthousiasme maar slechts weinigen zullen zich kunnen vinden in de simplistische rechtlijnigheid van de uitspraak. De technologische innovaties van het afgelopen decennium zijn meer een ‘mixed blessing’ dan een basis voor utopie of dystopie.

Krasloten te koop op internet

“Na seks is gokken de snelst groeiende activiteit op het internet. Op dit ogenblik zouden al zo’n 1200 on-line casino’s actief zijn. ... De Europese nationale loterijen zien de concurrentie niet graag komen, want het internet houdt geen rekening met nationale grenzen of wettelijke monopolies. Ze pikken daarom liever zelf een graantje mee. In Finland en Oostenrijk zijn de Nationale Loterijen al actief op het Net.” “Het gokken op internet is zo anoniem en zo laagdrempelig dat het heel wat sociale en financiële problemen kan veroorzaken. Daar zijn al buitenlandse voorbeelden genoeg van.”

Bron: de Standaard, 21 november 2000

Kredietverstrekkers op de vingers getikt

“Anderhalf jaar nadat het van start ging is gisteren in Eindhoven het Stedelijk Steunpunt Schuldhelp officieel geopend. Bij het steunpunt kunnen Eindhovenaren terecht die een schuldenprobleem hebben dat ze zelf niet kunnen oplossen. Bij de opening riep wethouder mevrouw M. Lindhout-Das banken en andere ‘verkopers’ op om terughoudend te zijn met het geven van krediet aan mensen die er financieel al niet erg rooskleurig voor staan. ... De verlate officiële opening was te wijten aan de vliegende start die het steunpunt moest maken. Gedurende het eerste jaar kwamen er twee keer zoveel hulpvragen (2000) als was verwacht.”

Bron: Eindhovens Dagblad, 21 november 2000

De vraag of technologie zal zorgen voor een betere of slechtere samenleving is echter de verkeerde vraag stellen. Want technologie heeft geen autonomie. De samenleving doet wat met technologie. Wij bepalen waar het voor ingezet wordt en welke nieuwe producten en diensten ontwikkeld worden. Een juistere vraag is dan ook of de samenleving er werk kan en zal van maken om technische vooruitgang te laten sporen met sociale vooruitgang. Er is groeiende aandacht voor de sociale kansen die vervat zitten in technische innovaties, zoals recent in het advies van de Raad voor Maatschappelijk Ontwikkeling (Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 2000) en het advies van de commissie Cerfontaine over ICT en de stad (Commissie Cerfontaine, 2000): “De computer kan de sociale wonderolie worden voor achterstandswijken in de grote steden. De overheid moet fors investeren in computers op scholen en in kroegen, winkels, buurthuizen en voetbalclubs.” zei Gerlach Cerfontaine, president van Schiphol, bij de overhandiging van het rapport ICT en de stad aan minister van Boxtel van Grotesteden- en Integratiebeleid afgelopen december. Volgens de Schipholbaas “kunnen werklozen aan de slag met het bouwen van virtuele wijken op internet en zullen allochtonen makkelijker integreren door de buurtgemeenschappen die op internet ontstaan.” (Volkskrant, 11 december 2000). Anderen zijn sceptisch en wijzen op de relatie tussen technologie, arbeidsmarkt en de extra druk op laaggeschoolden of de zuigkracht van internet naar virtuele contacten, weg van ‘echte’ sociale netwerken.

Eén plek waar het allemaal wat sneller gaat gebeuren dan in de rest van Nederland is Kenniswijk, de plek in de regio Eindhoven waar een groot landelijk project ruim 80.000 bewoners vijf jaar lang een ‘doorkijkje’ gaat geven naar de technologie van de toekomst. In dit unieke experiment wordt middels een enorme investering in technologie een proeftuin gemaakt waarin nieuwe infrastructuur alsook nieuwe producten en diensten ontwikkeld kunnen worden.

Dit document ontwikkelt in een dialoog tussen de abstractheid van beschouwingen en de concreetheid van projectideeën een sociaal perspectief op Kenniswijk. In deze proeftuin wordt immers niet alleen een technische en economische dynamiek op gang gebracht, maar ook en vooral een sociale dynamiek in de ontmoeting van technologie en samenleving.

Dit document mag niet opgevat worden als een kritiek of toetsing voor de huidige plannen van Kenniswijk. In de huidige projectplannen wordt immers al veel ruimte gemaakt voor de sociale dimensie van technologie, zowel in de vorm van projecten als op het vlak van monitoring en onderzoek. Eerder omvat het een vaststelling van het intrinsiek sociaal karakter van het hele experiment en een uitnodiging hier ook expliciet en actief op in te spelen. Er liggen immers unieke kansen binnen Kenniswijk, zoals moge blijken uit het vervolg van dit document.

Fontys Hogescholen is als Eindhovense kennisinstelling niet alleen partner in Kenniswijk maar heeft in september 2000 ook een convenant afgesloten met de gemeente Eindhoven om samen te werken aan het grotestedenbeleid, met name in de wijk rondom de campus (Woensel). Bovendien heeft Fontys Hogeschool Sociaal Werk afgelopen september een thema-lectoraat Sociale Infrastructuur en Technologie ingesteld. Meteen zijn dit drie extra argumenten om dit sociale perspectief op Kenniswijk neer te zetten. Deze publicatie werd mogelijk gemaakt met steun van het ministerie van VWS.

Leeswijzer

8

De structuur van dit document is als volgt. In het volgende hoofdstuk beschrijven we Kenniswijk als project en als geografisch gebied. Lezers die bekend zijn met Kenniswijk kunnen hier wat sneller doorlezen omdat dit hoofdstuk voor hen veel bekend materiaal zal bevatten. Vervolgens staan we in hoofdstuk 3 stil bij 'het sociale'. Dat omvat een visie op de sociale inbedding van technologie, een nadere precisering van wat 'het sociale' omvat aan de hand van de vierdeling van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling en een kort overzicht van hoe dit sociale in Kenniswijk aanwezig is. In de volgende hoofdstukken (4 tot en met 7) geven we per dimensie van het sociale een beschrijving van de huidige maatschappelijke situatie op dit terrein en de relatie daarvan met technologie. Tenslotte formuleren we een bondige conclusie en aanbevelingen. Voor wie daarmee niet genoeg heeft is een lijst met literatuur opgenomen. Ook de webverwijzingen hebben we achteraan bij elkaar geplaatst omdat de soms erg lange adressen de tekst teveel opbreken.

In de vijftiende eeuw gingen de Vlaamse schrijvers de concurrentiestrijd aan

met de opkomende boekdrukkunst door hun geschriften te ‘verluchten’ met miniatuurschilderijtjes, zoals in het beroemde ‘Très Riches Heures du Duc de Berry’ of het Breviarium Mayer van de Bergh. In hun geest en in concurrentie met het verschijnsel informatie-overlast verluchten wij onze tekst met kleine kaderstukjes die de mogelijkheden van Kenniswijk schilderen. Daarin geven we ook het woord aan enkele bewoners en presenteren ideeën voor projecten en onderzoek binnen Kenniswijk.

2. KENNISWIJK, EEN NADERE OMSCHRIJVING

2.1. Kenniswijk als project

Begin 2000 heeft het Ministerie van Verkeer en Waterstaat het initiatief genomen om het idee Kenniswijk van de Stichting Nederland Kennisland verder uit te werken. Doel van Kenniswijk is om een grote groep bewoners in een beperkt geografisch gebied op een unieke wijze kennis te laten maken met ICT-voorzieningen. Binnen een termijn van twee jaar zullen bedrijven, overheid, instellingen en bewoners samen een project uitvoeren waarmee een nieuwe consumentenmarkt wordt gecreëerd. Naast het gebruik van internet en internetdiensten wil Kenniswijk de bewoners ook kennis laten maken met energiebesparing of digitale tv. Het gaat dus niet alleen om innovatie rondom de pc, maar ook ruimer om de inzet van diverse vormen van ICT in openbaar vervoer, veiligheid, zorg-op-afstand, ...

Het is nadrukkelijk de doelstelling om een (nieuwe) markt te creëren en daarom zullen de faciliteiten en diensten binnen Kenniswijk niet gratis zijn. Op basis van normale marktverhoudingen zal blijken aan welke diensten de consument behoefte heeft en welke prijs men daarvoor wil gaan betalen.

Na een haalbaarheidsonderzoek werden alle Nederlandse gemeenten uitgenodigd om zich te melden als kandidaat-locatie voor de Kenniswijk. Uiteindelijk hebben 15 gemeenten daartoe een plan ingediend. Op 13 juli 2000 is de Regio Eindhoven geselecteerd als kandidaat-locatie, met de gemeente Eindhoven, Helmond en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) als dragende organisaties. In het



voorgestelde gebied wonen ongeveer 38.000 gezinnen of 84.000 personen. In de volgende jaren zal dit aantal toenemen omdat zich binnen het gebied twee Vinex-locaties bevinden (Meerhoven in Eindhoven en Brandevoort in Helmond).

Bewoners in deze regio krijgen de volgende jaren toegang tot hoogwaardige infrastructuur en innovatieve toepassingen. Niet alleen wie binnen Kenniswijk wonen zullen profiteren van het project. Daar waar het gaat om diensten die aangeboden kunnen worden zonder breedband zijn alle bewoners van Eindhoven en Helmond mogelijke gebruikers. Op die wijze kan in het experiment ook gestart worden met innovatieve toepassingen vóór de breedband-infrastructuur overal aanwezig is.

Kenniswijk betekent innovatie op verschillende vlakken. Het experiment is immers niet beperkt tot het in huis brengen van glasvezel. De technische innovatie die door een belangrijke investering in infrastructuur doorgevoerd wordt, is slechts de meest herkenbare vernieuwing. Daarmee wordt de bestaande 'deadlock' doorbroken die bestaat tussen het ontwikkelen van de infrastructuur en het ontwikkelen van toepassingen. Het gaat niet alleen om het beschikbaar stellen van snelle toegang tot internet, maar ook het uittesten van de nieuwste generatie mobiele telefoons, intelligente informatiezuilen, Een tweede innovatie is te vinden in de dekkingsgraad van toegang tot nieuwe media, zowel in termen van aantal aangesloten huishoudens als inzake frequentie van gebruik. De huidige 40 % aangesloten huishoudens moet fors omhoog op korte termijn en in snel tempo vervangen worden door hoogwaardige breedbandtoegang. Voor deze breedbandtoegang ligt het streefdoel voor eind 2002 op 50 %, voor eind 2003 op 75 % en voor eind 2004 op 100 %.

Door deze ambities inzake schaal verschilt Kenniswijk fundamenteel van eerdere gelijkaardige projecten (Wired Suburbs in Toronto, MSNstreet in Londen,...) waar het telkens maximaal om een paar honderd gebruikers ging. Binnen deze combinatie van infrastructuur en dekkingsgraad wordt een speurtocht naar de 'killer applications' van de toekomst mogelijk. Daarbij gaat het om het zoeken naar significante innovaties inzake infrastructuur (zoals ADSL, WAP, bluetooth of UMTS nu) en toepassingen (zoals www, Napster ...).

Op de drie dimensies van innovaties van Kenniswijk (infrastructuur,

dekkingsgraad, toepassingen) zal gedurende vijf jaar een voorsprong van enkele jaren op de rest van Nederland behouden worden. Dat impliceert dat de concrete invulling van elke innovatiedimensie onderhevig is aan voortschrijdend inzicht. Waar nu innovatie inzake infrastructuur concreet ingevuld wordt als symmetrische breedband tot in de huiskamer (fibre to the home), zal dat binnen enkele jaren wellicht een andere invulling krijgen.

Vanaf april 2001 zal Kenniswijk gericht bekend gemaakt worden bij een breder publiek uit de regio en zal men volgens het principe van learning-by-doing aan de slag gaan. Initieel worden toepassingen gelanceerd die op de bestaande infrastructuur mogelijk zijn. Tegelijkertijd wordt werk gemaakt van het uitbreiden van de kwaliteit en kwantiteit van die infrastructuur zodat vrij snel gestart kan worden met toepassingen die enkel in dergelijke innovatieve context mogelijk zijn.

Een experiment gebeurt nooit omwille van het experiment zelf, maar om de lessen die eruit getrokken kunnen worden. Daarom zal in Kenniswijk niet alleen aandacht gaan naar het stimuleren van nieuwe toepassingen maar ook naar onderzoek en monitoring van ontwikkelingen. Daarbij gaat het niet alleen om onderzoek en monitoring op het niveau van specifieke toepassingen maar ook op het niveau van het hele gebied. Informatie wordt verzameld via een veelvoud van methoden, zoals de traditionele nulmeting en regelmatige monitoring maar ook via bewonerspanels, gebruikersateliers, wetenschapsateliers en dergelijke. Dergelijk onderzoek zal een belangrijke rol spelen in het waarmaken van de 'early warning' functie van Kenniswijk. Er zullen immers ontwikkelingen waar te nemen zijn die aanleiding geven tot overheidsbeleid in de rest van Nederland en voor beleidsvoerders geldt ook: een gewaarschuwd man/vrouw telt voor twee.

Kenniswijk vindt plaats in de regio Eindhoven maar heeft duidelijk een landelijke relevantie. Kenniswijk zal zich daarom niet beperken tot Helmond en Eindhoven alleen. Door middel van het Netwerk Kenniswijk zullen de andere kandidaat-locaties betrokken blijven bij de ontwikkelingen.

2.2. Kenniswijk als gebied

Wat voor gedicht zou Marsman geschreven hebben wanneer hij anno december 2000 door Kenniswijk zou zijn gewandeld? Zou hij een gedicht gemaakt hebben met een lofzang op het (verstedelijkt) landschap van Eindhoven en Helmond waarin Kenniswijk is gelegen? Geen brede rivieren, maar een beschrijving van het postmodernistisch Brandevoort met zijn karakteristieke bebouwing. Of zou juist het supermodernisme van Meerhoven hem hebben aangesproken? Zou hij aandacht hebben gehad voor de diversiteit van Kenniswijk of zou hij alleen maar de mooie plekjes hebben beschreven?

In dit deel geven we een beschrijving van het gebied van Kenniswijk. Naast de algemene gegevens wordt er aandacht geschonken aan bepaalde ‘buurten’, buurten die later extra aandacht nodig hebben vanuit het sociaal perspectief op Kenniswijk. Daarnaast wordt er aandacht gevraagd voor bepaalde groepen die binnen Kenniswijk leven, wonen en leren zoals nieuwkomers, ouderen en kinderen.

Het gebied Kenniswijk strekt zich uit van het centrum van Helmond in het oosten tot de wijk Meerhoven in Eindhoven in het westen. In Kenniswijk wonen 38.000 gezinnen (samen goed voor 84.000 burgers) en er zijn honderden bedrijven gevestigd. Niet alles is nieuw en zonder problemen. Binnen Kenniswijk zijn 'buurten' die een grote achterstand kennen als het gaat om stadsvernieuwing. In Kenniswijk wonen ook de welgestelden van



Eindhoven, wonen mensen die veel ervaring hebben met ICT, wonen bejaarden die misschien dit jaar voor het eerst een mailtje aan één van hun kleinkinderen hebben gestuurd. Er wonen allochtonen die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn om de internetpagina van de Gemeente Eindhoven te kunnen lezen. Er wonen studenten waarvoor 'breedband' allang geen nieuw begrip meer is. Er wonen mensen die geen pc in huis hebben en waarvoor internet nog een ver-van-mijn-bed-show is. Kortom, Kenniswijk is als gebied representatief voor Nederland, een regio met veel verscheidenheid en al zijn charmes en problemen.

Kenniswijk nader bekeken

We starten onze wandeling in het Centrum van Helmond. Welke winkels zullen hier straks weg zijn, wanneer e-commerce echt zijn intrede gedaan heeft? Zal de supermarkt boodschappen gaan bezorgen in de vernieuwde wijk Binnenstad-Oost? Zal de bibliotheek zijn boeken on-line verzenden en uitlenen? Wordt de buurt veiliger en worden mensen meer in de gelegenheid gesteld om hun wensen kenbaar te maken? Welke functie krijgt de binnenstad van Helmond? Vragen die in je opkomen wanneer je op de Markt bent. Helmond heeft vaak aan de wieg gestaan van sociale vernieuwingen. Ervaringen die in Helmond zijn opgedaan op het gebied van stadsontwikkeling, innovaties op het terrein van arbeidsmarkttoeleiding en omgang met cliënten van de sociale dienst zullen prima van pas komen bij het formuleren van het project op dit gebied. De uitdaging is natuurlijk om ook nu weer antwoord te geven op gestelde vragen. Zeker is dat bij de geplande herstructurering van de binnenstad er ook veel kennis en ervaring op het gebied van ICT zal worden opgedaan. En wellicht kan dit een voorbeeld zijn voor de andere buurten binnen Kenniswijk en Nederland die in de toekomst geherstructureerd worden.

In het centrum wonen nu nog ruim 9000 mensen. De meerderheid van deze mensen is gehecht aan de buurt waarin ze wonen, ook al moet er volgens hen nog hard gewerkt worden aan de veiligheid in de buurt. Veel mensen die in deze buurt wonen zullen extra aandacht moeten krijgen wanneer het gaat om gebruik te kunnen maken van de toepassingen die met de komst van Kenniswijk mogelijk worden. De kleine ondernemers zullen ondersteund moeten worden in het opzetten van e-commerce. Allochtonen verdienen



extra ondersteuning bij het behalen van het Internet-rijbewijs. Van de binnenstad van Helmond naar Brandevoort, de nieuwe woonwijk van Helmond, is een kleine stap. Als je Brandevoort binnen wandelt dan word je vooral getroffen door de stijl waarin de buurt is gebouwd. Geen moderne architectuur maar een

mengeling van stijlen die in het (verre) verleden hun sporen hebben verdiend. De Veste zal straks het centrum zijn van deze nieuwe 'buurt' binnen Kenniswijk. Er worden hier 6000 woningen gebouwd.

Omdat de buurt nog in opbouw is, valt er op dit moment nog weinig te zeggen over hoe de bewoners straks in deze buurt zullen (samen)wonen. Gaat het in de binnenstad van Helmond vooral om (sociale) vernieuwing, in Brandevoort zal vooral aandacht moeten zijn voor het ontstaan van een sociale cohesie.

Vanuit Brandevoort lopen we richting Eindhoven door wat we nu nog het landschapspark binnen de Kenniswijk kunnen noemen. Hier stelt zich de vraag wat Kenniswijk kan betekenen voor de landbouwers die er nog wonen en werken. De iets verderop liggende snelweg Helmond-Eindhoven brengt ons naar een punt in Eindhoven waar we moeten kiezen.



15

Eerst maar naar de TU Eindhoven. Veel van wat hier op relatief kleine schaal nu al te zien is, zal over een paar jaar werkelijkheid zijn. Binnen het project Cebra (Centre for electronic business research and application) wordt bijvoorbeeld gewerkt aan een virtuele studentengemeenschap die de studenten grotendeels zelf gaan ontwikkelen en beheren. Met behulp van

een aantal grote bedrijven worden hier proeven ondernomen op het gebied van elektronisch bankieren en boodschappen doen. Er wordt geëxperimenteerd met vormen van thuiswerken en studenten ‘drinken’ een virtuele borrel. Wat opvalt, als je over het terrein van de TU Eindhoven wandelt, is dat er zo weinig te zien is van wat er allemaal al plaatsvindt op het gebied van ICT. Dit aspect zal aandacht moeten krijgen als het gaat over de informatievoorziening naar de ‘burger’.

Nieuwe ontwikkelingen en vindingen moeten vertaald worden naar praktische oplossingen voor de bewoners van Kenniswijk. Een specifieke groep daarin zijn de ondernemers gevestigd op het bedrijventerrein de Kade. Dit gebied, dat begint in de binnenstad en loopt langs het kanaal richting Helmond, wordt bewoond door bedrijven uit allerlei branches. Eindhovenaren kennen deze buurt vooral vanwege de vele doe-het-zelf winkels die er gevestigd zijn. Zal nieuwe technologie ook zijn invloed hebben op hoe mensen omgaan met het verbouwen van hun woning? Gaan we massaal kabeltjes bijleggen in huis? Zullen we met zijn allen ons huis moeten aanpassen aan de nieuwe omstandigheden? Verder zitten er op het bedrijventerrein de Kade grote en kleine bedrijven die ieder op hun eigen wijze zullen moeten omgaan met de mogelijkheden van Kenniswijk. Voor sommige bedrijven zal dit de start kunnen zijn van nieuwe activiteiten, andere zullen de komst van nieuwe technologieën met argusogen bekijken. Gaan we straks allemaal onze auto kopen via internet of blijven we gebruik maken van de dealer, zoals er nu een aantal gevestigd zijn op dit bedrijventerrein? Of gaan we daar alleen kijken en daarna via internet de beste prijs zoeken? En hoe zal een groot bedrijf als DAF gebruik maken van de technologie die via Kenniswijk vrijkomt?

Van die veranderingen is nog niets te zien als je de buurt achter de Kade inloopt. Je kunt je, wanneer je hier bent, afvragen of de mensen die hier wonen echt zitten te wachten op alle initiatieven die worden ondernomen binnen Kenniswijk. Deze buurt is aan een grondige



opknaptoe. De werkloosheid is er hoog en de leefomgeving ziet er verwaarloosd uit. Er wordt door de Gemeente Eindhoven hard gewerkt om deze wijk en zijn bewoners betere perspectieven te geven. Juist omdat technologie vaak weinig zichtbare veranderingen teweeg brengt, zal de scepsis voor het project hoog zijn. Er zullen bijvoorbeeld door de mensen die hier wonen niet méér kaartjes worden besteld voor de schouwburg via de digitale UitCultuurAgenda, want Kenniswijk maakt de kaartjes niet goedkoper. Maar ook het raadplegen van de huisarts via de camcorder zal tijd en scholing vergen.

Het is van belang dat er goed wordt onderzocht wat de gevolgen voor het verenigingsleven zullen zijn. Voorzieningen als wijkcentra moeten op meer aspecten worden beoordeeld dan alleen het aspect van de serviceverlening. Anders kon het gevolg wel eens zijn dat deze centra langzaam vertrekken uit de buurten omdat men toch on-line zaken kan doen. Scholen en met name in het lager onderwijs kunnen veel betekenen in deze buurten. In het concept bedrijfsplan voor Kenniswijk worden meer dan 100 mogelijk projecten benoemd waarmee Kenniswijk van start wil gaan. Onderwijs wordt daarin meegenomen.

Via de Tongelresestraat en de Parklaan wandelen we naar het Stationskwartier. Dit gebied met de oude pakhuizen van Van Gent en Loos, het station met zijn technologisch geavanceerd busstation, de Dommelstraat en omgeving is een gebied waar de komende tijd veel geld in geïnvesteerd wordt. Door het bouwen van een nieuwe tunnel zal het verkeer niet meer over het 18 septemberplein rijden en wordt de binnenstad een meer compleet geheel. Wat Kenniswijk te bieden heeft voor de binnenstad zal veel te maken hebben met recreatie, veiligheid en nieuwe vormen van winkelen. Zal het nog meer 'funshopping' worden en wat zou dat betekenen voor het winkelaanbod?

Verder de binnenstad in, komen we bij het Gemeentehuis. De Gemeenten Eindhoven en Helmond zullen in hun dienstverlening aan de burger gebruik maken van de toepassingen die door middel van Kenniswijk ter beschikking komen. Van belang daarbij is dat de digitale handtekening er snel komt, zodat onnodige bezoeken aan het Stadskantoor vermeden kunnen worden en de service geoptimaliseerd kan worden.



We lopen langs de Witte Dame de binnenstad uit. De Witte Dame en de openbare bibliotheek aan de overzijde van het kruispunt brengen ons bij het thema cultuur. Wat zal de nieuwe technologie betekenen voor kunst, design en cultuur. Zullen door de breed-

band meer mensen kunnen genieten van het gevarieerde aanbod op dit terrein? De bibliotheek doet reeds veel met technologie, zal breedband of de hoge dekkingsgraad binnen Kenniswijk daar nog veel aan toevoegen? Zullen allochtonen door internet in staat zijn hun cultuur meer bekendheid te geven bij het brede publiek? Komt kunst inderdaad dichterbij de mensen zoals wel eens wordt beweerd? Of bestaat de kans dat er een tweedeling optreedt van mensen die voorstellingen voor de helft van de prijs via hun pc kunnen zien, terwijl anderen het echt live kunnen zien? Allemaal vragen die te maken hebben met ontwikkelingen van mensen en de mogelijkheden die deze mensen krijgen met de toepassingen die op ons af komen. Als we kijken op de site van de Cultuuragenda van Eindhoven en de Stadsschouwburg is het niet zo moeilijk om je voor te stellen wat de mogelijkheden zijn om straks inderdaad je eigen regisseur over je vrije tijd te worden.

In een parkje achter de kantoren op het Fellenoord gaan we op een bankje zitten. Naast ons zit een zwerver zijn zoveelste blikje bier van die dag te drinken en aan de overkant lopen een grootmoeder met haar dochter en kleinkind. Voor deze mensen gaat er binnen een aantal jaren vreselijk veel veranderen en ze zijn zich er nauwelijks bewust van. Terwijl de ontwikkelingen voor de werkers van de kantoren aan het Fellenoord niet vlug genoeg gaan. Het is al vaker gezegd in dit hoofdstuk: voorlichting, informatie en begeleiding (scholing) zal hoge prioriteit moeten krijgen binnen Kenniswijk. En zeker niet alleen in de achterstandswijken of aan de doelgroepen die meestal genoemd worden. Veel middenstanders zullen ondersteuning nodig hebben om hun zaken zodanig aan te passen of te

veranderen, dat ze op een eerlijk manier de concurrentie met grote (e-commerce)ondernemingen aankunnen.

Vanuit het parkje lopen we verder de buurt in en praten hier en daar met wat bewoners van de wijk. Opvallend is hoe verschillend de komst van Kenniswijk wordt ervaren. Een groepje jongeren dat aan een auto staat te werken heeft helemaal geen belangstelling en zeggen niet geïnteresseerd te zijn, terwijl er drie mobiele telefoons in de auto lagen. Een buurtbewoner is heel duidelijk geïnteresseerd en ziet wel mogelijkheden om activiteiten in zijn buurt op te zetten en het veiligheidsgevoel te vergroten.

Wat verder weg kijk je tegen de gebouwen aan van Fontys Hogescholen. Voor Fontys Hogescholen zullen de mogelijkheden om onderwijs te verzorgen via internet met de komst van breedband sterk uitgebreid worden. Kenniswijk is de start om te gaan experimenteren met leren op afstand. Studenten kunnen door middel van SMS-berichtjes op de hoogte gebracht worden van veranderingen in het rooster. De scholingsbehoefte van deeltijdstudenten kan beter bediend worden door onderwijs op afstand te verzorgen. Fontys participeert op dit moment al in een aantal projecten waarbij onderzocht wordt op welke wijze het best kan worden ingespeeld op deze nieuwe ontwikkelingen. Daarnaast kan Fontys zijn kennis en kunde ten goede laten komen aan de bewoners uit Kenniswijk in het kader van het eerder genoemde convenant tussen Fontys en de gemeente Eindhoven.

Via de rondweg lopen we verder. Ook langs de rondweg zijn voorbeelden te zien van wat straks in elke buurt binnen Kenniswijk kan. De digitale infozuilen die nu zijn geplaatst zullen die informatie geven die je op dat moment nodig hebt. Het kan zijn dat je nog snel je laatste mailtje leest of dat de pakjesbezorger te horen heeft gekregen dat de familie xyz op dit moment niet bereikbaar is.

Verderop liggen de Philips bedrijven. Hoe zullen de duizenden medewerkers kunnen profiteren van de mogelijkheden die in de nabije toekomst beschikbaar worden? Wordt er meer thuis gewerkt en zal hier minder bedrijvigheid geconcentreerd worden? Misschien gaat de werkdruk door de snelheid van technologie alleen maar toenemen en het werken er niet aangenamer op maken.



Meerhoven is de laatste buurt die we aandoen in onze wandeling door het gebied Kenniswijk. Op deze Vinex-locatie worden in hoog tempo huizen gebouwd. Hoewel de architectuur zeer verschillend is van de andere Vinex-locatie in Kenniswijk (Brandevoort) spe-

len toch dezelfde thema's. Nieuwe bewoners van buiten en van binnen Eindhoven proberen hier een eigen stekje te maken. Contacten leggen met (toekomstige) burens is nu een langzaam proces maar kan later wellicht in het virtueel wijkgebouw opgebouwd worden, zelfs voor de eigenlijke verhuizing. Het proces van 'nieuwkomer' te zijn in een nieuwe omgeving en alle praktische vragen daarbij (waar zijn de winkels, hoe vind ik een babysit, ...) kan een steuntje in de rug krijgen van technologie.

20

Onze wandeling door het gebied van Kenniswijk is geen uitputtend verslag van wat er zich allemaal afspeelt in de verschillende buurten. In tegenstelling tot wat de naam doet vermoeden is Kenniswijk een ruime regio, eerder dan één enkele wijk. Dat maakt Kenniswijk in al zijn verscheidenheid representatief voor heel Nederland.

Ouderen, studenten, allochtonen, middenstanders, bestuurders, kunstenaars, kinderen zullen met Kenniswijk op een andere manier met elkaar gaan samenleven. Vaak zal dit niet bewust ervaren worden, soms zal het met wat moeite gaan omdat het niet voor ieder even gemakkelijk zal zijn om zich de nieuwe vaardigheden eigen te maken. Maar het blijft een project van veel kansen en mogelijkheden.

3. EEN SOCIAAL PERSPECTIEF

Kenniswijk is niet alleen een technisch en economisch project maar vooral een sociaal experiment. Een belangrijke doelstelling is zicht krijgen op de wijze waarop burgers omgaan met verschillende technologische producten en toepassingen. Daarbij gaat aandacht naar verschillen tussen groepen van de bevolking, al was het maar omdat dit belangrijke marktinformatie is voor de toekomst. Ook de sociale sturing die de samenleving aan de innovatie en diffusie van technologie geeft is aandachtspunt in het technisch en economisch project Kenniswijk. Niet de technologie op zich is onderwerp van experiment (die kan immers in laboratoria ook getest worden) maar de ‘sociale landing’ van nieuwe infrastructuur en toepassingen.

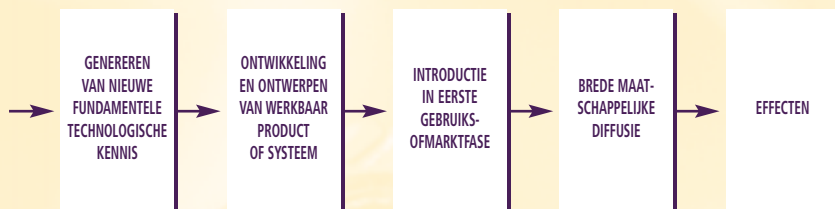
Kenniswijk is ook in ruimere zin een sociaal experiment door expliciet de relatie tussen de technologie van de toekomst en de sociale infrastructuur van onze samenleving op de agenda te plaatsen. Zoals in de inleiding aangegeven zijn niet alle denkbare toepassingen van technologie vanuit sociaal perspectief even nuttig. Een on-line casino kan technisch best de nodige uitdagingen hebben en economisch lucratief zijn (tenminste voor de uitbater!), maar verzwakt de sociale infrastructuur eerder dan dat het deze versterkt. Vliegenvlug een pizza kunnen bestellen via het net (de ‘killer application’ bij een Kenniswijk-achtig experiment in Florida), voor de nieuwste video niet meer langs de videotheek te hoeven of de rechtstreekse voetbaluitzending van PSV even kunnen terugspoelen om te kijken of die bal echt wel binnen zat, ... allemaal toepassingen die mogelijk en aardig zijn maar slechts een beperkte bijdrage leveren aan het ook op sociaal vlak beter worden van de samenleving. Dan gaat het immers eerder over aspecten als beter onderwijs, kansen op de arbeidsmarkt, goede sociale relaties in de wijk en dergelijke.

In het vervolg van dit hoofdstuk willen we beide kanten van Kenniswijk als sociaal experiment, t.w. de sociale inbedding van technologie en relatie met de sociale infrastructuur, nader omschrijven. In de rest van dit document worden dan de verschillende dimensies van de sociale infrastructuur van onze samenleving uitvoeriger aan de orde gesteld, doorweven met voorbeelden van mogelijk onderzoek en/of projecten binnen Kenniswijk. Zoals aangegeven behoren sommige daarvan al tot de plannen van het projectbureau, andere (nog) niet.

3.1. De sociale inbedding van technologische innovatie

“In den beginne schiep God den hemel en de aarde.” Bekende woorden waar geen verwijzing bij hoeft. God was in zijn dagen een erg creatieve en efficiënte ontwerper van nieuwe dingen. Helaas zijn de beschikbare bronnen erg cryptisch en geven ze weinig detail over hoe het ontwerpproces precies in zijn werk ging. Gelukkig bestaan er over de innovatie en diffusie van (technologische) producten of diensten nu een aantal modellen die enig inzicht geven in het onderliggende proces. Meteen wordt duidelijk dat het over meer gaat dan het opentrekken van een potje creativiteit op de ontwerpafdeling en veel zweet op de productieafdeling.

Eén schema dat in zijn eenvoudigste versie weinig extra informatie behoeft, bestaat uit vijf stappen (Smit & van Oost, 1999, p. 58). Het geeft een voorstelling van een ‘stappenplan’ beginnend bij fundamentele technologische kennis en het sprankelend idee voor iets nieuws tot de gevolgen na diffusie van het product in de samenleving.



Dat daarbij in de aanvangsfase weinig bekend is over de uiteindelijke impact zal geen verwondering wekken. Toen de eerste auto's in het straatbeeld verschenen werden die bejubeld omwille van hun milieuvriendelijkheid, de verbrandingsgassen waren immers veel beter dan de uitwerpselen van de vele paarden. Niemand bevroedde toen wat een milieuprobleem de ruime verspreiding van de auto zou veroorzaken. Van de televisie werd de eerste jaren verwacht dat het een revolutie voor het onderwijs zou betekenen en vooral voor nieuws en informatie gebruikt zou worden. Televisie voor de vrije tijd en de effecten daarvan op de privatisering van 'cultuur' waren nog even niet in beeld. Juist omdat dergelijke inschattingen van maatschappelijke effecten van technologie moeilijk zijn, is Kenniswijk een belang-

wekkend experiment. Het kan ten aanzien van de rest van Nederland en de Westerse wereld als een systeem van 'early warning' optreden en signalen over mogelijke (sociale) effecten, veroorzaakt door grootschalige beschikbaarheid van de technologie van de toekomst, inventariseren. Daardoor kan er in een vroeg stadium met dergelijke effecten rekening gehouden worden in het ontwerp van producten/diensten of in (lokaal) beleid.

Breedband media en tijdsbesteding

Een recente studie naar de impact van breedband op mediagebruik van Amerikaanse gezinnen kwam tot de vaststelling dat er sprake was van belangrijke verschuivingen (Bouvard & Kurtzman, 2000). Het relatieve belang van elektronische media veranderde. Daar waar gezinnen zonder breedband 33% van hun 'media-tijd' aan televisie besteden, daalde dit naar 24% bij gezinnen met breedband. Het relatieve aandeel van internet daarentegen steeg van 11% naar 21%. Opvallender is evenwel dat het totale budget 'media-tijd' bij gezinnen met breedband met 22% toeneemt.

Zijn dergelijke observaties ook in Nederland/Kenniswijk te maken? Welke implicaties heeft een gewijzigde tijdsbesteding van gezinnen op de samenleving als geheel? Gaan we besparen op slaaptijd, op tijd voor contacten met gezinsleden of anderen, op tijd voor arbeid ...?

23

De sociale inbedding van technologie is evenwel niet beperkt tot de effecten van technologie op de samenleving. De simpele versie van het innovatiemodel, dat door zijn eenvoud herkenbaar is, doet op dit vlak geen recht aan de complexiteit van de realiteit. Het is te strikt lineair, het houdt geen rekening met vertakkingen op de rechte lijn tussen idee en gevolgen. Het model doet vermoeden dat elke innovatie ook opgenomen wordt door 'de markt'. Er zijn evenwel meer innovaties mislukt dan gelukt, en dat heeft minder te maken met technologische mogelijkheden en meer met de 'sociale landing', of het gebrek daaraan. Een recent voorbeeld daarvan is het netwerk van satelliettelefoons van Iridium. Ondanks het succesvol volbrengen van de technologische uitdaging, de functionaliteit van het product, de grote reclamebudgetten en het voorbereidend marktonderzoek bleek er onvoldoende markt te zijn.

De sociale landing van nieuwe producten en diensten is geen nominale grootheid die 'aan' of 'uit' gaat. Er is eerder sprake van een proces waarbij de

gebruikers de producten inpassen in hun dagelijks leven, gebruiken en vaardigheden. Soms leidt dit tot langdurig verkeerd en inefficiënt gebruik (roltrappen zijn ontworpen omdat de combinatie van mechanische en lichamelijke beweging leidt tot snelheid, erop stilstaan leidt tot vertraging!). In andere situaties leidt het tot een sterk van het oorspronkelijk ontwerp afwijkend gebruik. Zo werd de telefoon in de jaren twintig en dertig door het vrouwelijke deel van de bevolking ‘gekidnapt’ en van een zakelijk medium voor korte boodschappen omgevormd tot een sociaal medium voor lange praatjes (Fischer, 1992).

Een aanpassing van het innovatie-model met dergelijke vertakkingen naar niet-gerealiseerde of anders-gebruikte innovaties blijft evenwel nog steeds een erg lineaire voorstelling van innovatie. De ‘beweging’ in het model loopt nog steeds van links naar rechts, van idee naar productie en gebruik naar gevolgen. Om het model nog meer realiteitswaarde te geven moeten ook andere invloeden opgenomen worden, zoals de sociale context die sturing geeft aan wat in de ontwerpfase op belangstelling mag rekenen. Voor een deel verloopt deze sturing via de marktreacties op eerdere innovaties. Zo zal de reactie op Iridium ontwerpers wel voorzichtig maken in het doorontwikkelen van ‘low orbit satellites’ terwijl het succes van Napster ongetwijfeld zal leiden tot meer innovatie, bv. via de ‘advanced audio coding’ of vergelijkbare diensten op het vlak van video en film.

Digitale kraamkamers

Innovatie ontstaat zeker niet alleen in de laboratoria van industrie maar evengoed in de kelder, garage of zolder van burgers. Beruchte voorbeelden daarvan zijn de wijze waarop Gates met Windows startte, de oorsprong van Amazon in een kleine garage of het ontstaan van Napster op een zoldertje.

De commissie Cerfontaine pleit dan ook terecht voor het centraal stellen van de burger en het inrichten van digitale kraamkamers waar de innoverende capaciteiten van burgers gekoesterd worden. De vergelijking kan gemaakt worden met doe-het-zelf zaken waar materiaal kan gehuurd worden, advies gevraagd kan worden, ... Een digitale kraamkamer kan eenzelfde ondersteuning geven op het snijvlak van technologie (hardware, software, infrastructuur e.d.) en agogisch proces (hoe innovatie aansluiten bij behoefte, hoe een bedrijfseconomisch draagvlak ontwikkelen).

Kenniswijk heeft reeds plannen voor een twintigtal ‘bezoekerscentra’ waar dit idee naadloos op aansluit.

Het is op basis van deze centrale positie van de (toekomstige) gebruiker dat de methodologie van productontwerpen steeds meer plaats inruimt voor die burger en hem/haar betreft in een vroeg stadium van de productontwikkeling. Dat leidt tot concepten als ‘participatory design’, ‘user-centred design’ (ISO 13407) of vraagarticulatie (van Kemenade, Daenen, & Kranen, 1999). Kenniswijk is een uitgelezen omgeving om deze methoden onder het motto ‘de burger centraal’ voor het voetlicht te brengen en door middel van gericht onderzoek te verfijnen.

Deze korte beschrijving van de sociale inbedding van technologie illustreert dat er minstens drie aspecten belangrijk zijn:

- Er zijn de maatschappelijke gevolgen van brede diffusie van nieuwe producten en diensten. Sommige daarvan brengen algemene veranderingen teweeg (andere tijdsbesteding, andere mobiliteit, ...), sommige hebben een effect op de kwaliteit van de sociale infrastructuur.
- Het tweede aspect van de sociale inbedding houdt verband met de wijze waarop innovaties een ‘sociale landing’ maken en al dan niet gebruikt worden, al dan niet volgens het inzicht van de ontwerpers.
- Tenslotte heeft de sociale context ook invloed op de ontstaansgeschiedenis van nieuwe producten en diensten. Er is sprake van een ‘sociale sturing’ van innovatie.

Samen staan deze verschillende aspecten van sociale inbedding van technologie voor een dynamisch perspectief op de relatie tussen technologie en samenleving. Dat biedt veel meer aanknopingspunten dan een deterministische visie op technologie-ontwikkeling, zoals die helaas al te vaak verwoord wordt: “Sommige ontwikkelingen hebben het karakter van een brede onderstroom die zich niet laat tegenhouden of omleiden. Dat geldt bijvoorbeeld voor de vergrijzing van de bevolking en voor de oprukkende informatietechnologie.” (VWS, 1999, p. 6). Zoals uit het voorgaande blijkt gaat het immers niet om éénrichtingsverkeer (invloed van technologie op samenleving). (Technologische) innovatie blijkt géén autonoom proces te zijn maar sociaal gestuurd te worden. Er is sprake van wederzijdse beïnvloeding (Smit & van Oost, 1999) of een sociaal-constructivisme (Bijker, 1995). Voor een deel gaat het om niet-geplande maatschappelijke reacties die leiden tot het wel of niet opnemen van technologische innovaties, voor een deel laten deze maatschappelijke

krachten zich planmatig aansturen. Voorbeelden van geplande reacties op technologische innovaties zijn te vinden in de georganiseerde reacties op het idee van rekeningrijden of de steun van sectie 508 van de American Disability Act voor het concept Design-for-All (toegankelijkheid van technologie).

Kenniswijk en de verschillende projecten daarbinnen zullen met deze verschillende aspecten van sociale inbedding van innovatie geconfronteerd worden, zullen deze confrontatie zelfs gericht opzoeken. Dat is eigen aan het leerproces van het experiment Kenniswijk. Het volstaat derhalve niet om toepassingen te lanceren en op hetzelfde ogenblik geen oog te hebben voor marktsignalen over (niet-)gebruik en eventueel anders-dan-voorzien gebruik. Dit vraagt voornamelijk om flexibiliteit en openheid ten aanzien van de verschillende projecten en intensieve tweerichting communicatiekanalen met de burgers van Kenniswijk.

P. Morley, lid van de Raad van Bestuur van KPN, verwoordde het op het Sigmacongres 2000 treffend: “We moeten de houding aannemen van een kunstschilder voor een leeg doek. De technologie levert geen belemmering op, alles is mogelijk. Wat willen de mensen? Dat is bepalend. Als we het over de toekomst van ICT hebben, dan moeten we dus niet aan de technologie, maar aan de sociologie.”

3.2. Sociale infrastructuur

Uit het voorgaande blijkt dat Kenniswijk een inherent sociaal experiment is. Maar meer specifiek biedt Kenniswijk ook kansen om de relatie tussen technologie en de sociale infrastructuur van de Nederlandse samenleving te onderzoeken. Daarbij moet gedacht worden aan onderzoek naar de invloed van technologie op die sociale infrastructuur enerzijds en het via projecten verkennen van het sociale potentieel van technologie anderzijds. Van beide geven we in de volgende hoofdstukken van dit document voorbeelden. Eerst is het evenwel nuttig stil te staan bij de betekenis van ‘sociale infrastructuur’. Verschillende gremia hanteren een eigen terminologie om ‘het sociale’ aan te duiden. Zo spreekt de meest recente welzijnsnota over ‘sociale

kwaliteit' (VWS, 1999), het bestuursakkoord van de Gemeente Eindhoven en ook de provincie Noord-Brabant spreekt over 'sociale duurzaamheid' terwijl het Sociaal en Cultureel Planbureau de kwaliteit van wonen, vermogen, gezondheid, ... combineert tot een leefsituatie-index (bereken je eigen waarde via de website van SCP!). Niet alleen heeft ieder zo zijn bevoorrecht begrip, maar evolueert de gebruikte terminologie ook volgens voortschrijdend inzicht en mode-seizoenen in de retoriek. Het is daarom belangrijk te omschrijven welk begrip we zelf hanteren en wat we daar onder verstaan.

We kiezen er hier voor het begrip 'sociale infrastructuur' te gebruiken als verwijzing naar 'het sociale' van de samenleving. Het begrip is gelanceerd door het werk van de commissies Etty en Peper (Commissie Etty, 1998; Commissie Peper, 1998). In enge zin verwijst het naar 'het geheel van organisaties, diensten en voorzieningen dat tot doel heeft individuele burgers in hun eigen omgeving de mogelijkheid van maatschappelijke participatie te bieden'. In ruime zin valt sociale infrastructuur samen met sociale kwaliteit en sociale duurzaamheid. Toch is het handig te spreken van sociale infrastructuur omdat daarmee meteen wordt aangegeven dat 'het sociale' niet iets apart is, iets wat als een laagje verf kan aangebracht worden, maar daarentegen integraal deel uitmaakt van de infrastructuur van het land, in innige relatie tot de fysieke en de economische infrastructuur. Het regeerakkoord van Paars II (1998) zet juist deze relatie tussen de drie soorten infrastructuur hoog op de politieke agenda.

Daarmee is evenwel nog niet aangegeven wat precies onder sociale infrastructuur verstaan kan worden. Opnieuw hanteren diverse gremia eigen opdelingen die met elkaar raakvlakken hebben maar in gebruikte begrippen of accenten toch verschillen. Gemeenschappelijke thema's zijn sociale uitsluiting, sociale cohesie, kwetsbare groepen, zorg en welzijn, ... Om de discussie over het relatieve nut van deze of gene opdeling te vermijden, hebben we de pragmatische keuze gemaakt het verdere document te structureren volgens de vier dimensies van maatschappelijke ontwikkeling, zoals die door de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) gehanteerd worden. Samen vormen ze een hanteerbare opdeling van 'het sociale' (Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 1998):

- sociaal-economische positie: iemands maatschappelijke positie inzake

arbeid, inkomen en opleiding, staat tegenover uitsluiting en achterstand. “Wel of geen arbeid en onderwijskwalificatie zijn in de opvatting van de RMO de belangrijkste voorwaarden voor de mate waarin iemand geïntegreerd is in de Nederlandse samenleving. Hieruit vloeien weer andere voort die eveneens van belang zijn: inkomen en huisvesting om maar de meest belangrijke te noemen”;

- deelname aan institutionele netwerken: participatie in verenigingen, belangengroepen, .. als vrijwilliger of als betrokken burger staan tegenover een cultuur van afzijdigheid, tegenover de calculerende burger: “het gaat hier om het gebruik dat mensen weten te maken van de bestaande institutionele wegen van politieke en directe belangenbehartiging.”;
- beschikking over persoonlijke en relatienetwerken: sociale cohesie, het hebben van sociaal significante relaties met een groep mensen maar ook de relatie tussen die groepen (bv. tussen ouderen en jongeren, allochtonen en autochtonen, ...).
- zelfstandigheid en zelfredzaamheid: het zelfstandig kunnen uitvoeren van de dagelijkse levensverrichtingen zonder of met zo min mogelijk afhankelijkheid van derden. “Hier wordt vooral gedacht aan de lichamelijke, zintuiglijke en geestelijke beperkingen, en aan chronische ziekte, waardoor zelfstandigheid en zelfredzaamheid sterk verminderen.”.

Tussen elk van deze dimensies liggen relaties. Wie niet zelfredzaam is door lichamelijke beperkingen zal ook zwak op de arbeidsmarkt staan en daarom meestal een zwakkere sociaal-economische positie innemen. Toch is het belangrijk deze dimensies niet te zien als samen opgaand. Daarvoor is er teveel autonomie tussen de dimensies. Iemand kan bijvoorbeeld een zwakke sociaal-economische positie innemen maar als vrijwilliger zeer sterk geëngageerd zijn in de buurt. Of iemand kan een sterke sociaal-economische positie innemen maar door een grote werkdruk niet meer in staat een gezond sociaal netwerk te onderhouden.

Meteen wordt daarmee duidelijk dat de sociale infrastructuur niet een aandachtspunt is voor ‘de onderlaag van de samenleving’, maar relevant voor allen. Hoewel de meer zichtbare en/of meetbare aspecten van sociale infrastructuur zich neigen te concentreren bij een beperkte groep burgers en in specifieke geografische gebieden (de zgn. achterstandswijken), zijn andere aspecten (zoals eenzaamheid, onveiligheid of zelfredzaamheid) voor de hele bevolking van belang.

3.3. En terug naar Kenniswijk

Met de vier RMO-dimensies in het achterhoofd kijken we terug op Kenniswijk. Wat zien we dan als het gaat om die sociaal-economische positie van de bewoners van Kenniswijk? Kunnen projecten een bijdrage leveren aan het verbeteren van de deelname aan institutionele netwerken? Zal Kenniswijk een bijdrage leveren aan de sociale cohesie en versterkt het de zelfstandigheid en zelfredzaamheid van de bewoners?

Op de sociaal-economische dimensie laat het gebied Kenniswijk een enorme variëteit zien. Naast rijke wijken en Vinex-locaties zijn er ook een aantal zogenaamde Impulsgebieden en gebieden die de komende jaren geherstructureerd worden. Ze worden gekenmerkt door een relatieve achterstand op de rest van Eindhoven op een aantal factoren, zoals de kwaliteit van de huizen, de hogere werkloosheid of de lagere inkomenssituatie. Deze gebieden vormen daarom de speerpunten van de stedelijk ontwikkelingsprogramma's van de gemeente Eindhoven en Helmond.

Niet alleen inzake wonen en bewoners betoont Kenniswijk zich een doorslag van de Nederlandse samenleving. Ook inzake onderwijs en arbeid is er sprake van een rijke variatie aan instellingen en activiteiten. Onderwijs heeft in het gebied van Kenniswijk de vorm van een reeks basisscholen en voorgezet onderwijs, maar ook de kennisinstellingen TU, TNO en Fontys liggen binnen het afgebakende gebied. Bovendien zijn er een aantal vestigingen van ROCs binnen Kenniswijk. Inzake arbeid wordt de toon gezet door de grote bedrijven als Philips en Daf die binnen het gebied van Kenniswijk zorgen voor sterk geconcentreerde tewerkstelling. Daarnaast liggen er in het gebied echter nog tientallen werkgevers, zoals de gemeente, de eerder genoemde kennisinstellingen, talloze MKB-bedrijven langs 'de Kade' of de winkel-, horeca- en recreatiegelegenheden in de binnenstad. Bij al deze arbeid komen aanzienlijke verkeersstromen kijken, zowel tussen Eindhoven en Helmond als bv. tussen de Belgische grensstreek of Utrecht en Eindhoven.

De deelname aan institutionele netwerken binnen het gebied Kenniswijk verschilt niet significant van de rest van Nederland. De politieke participatie via verkiezingen of politieke partijen vertoont er dezelfde dalende

ontwikkeling als elders en de deelname aan het verenigingsleven (sport, theater, ...) kent er een bloeiend bestaan. Ruim 20 % van de bevolking is op één of andere wijze actief als vrijwilliger.

Op het vlak van deelname aan institutionele netwerken wordt net als elders in de Westerse wereld veel verwacht van technologie. De verbreding van politieke participatie via e-democracy, een betere dienstverlening van de gemeente aan haar burgers, een modernisering van het rijke verenigingsleven, ...

Sociale netwerken laten zich minder eenvoudig in beeld brengen dan de sociaal-economische positie van burgers/wijken, en daarom zijn we voor het inschatten van de kwaliteit van sociale netwerken binnen Kenniswijk aangewezen op impressies. Wie op zoek gaat naar sociale cohesie, vindt deze in zeer verschillende vormen.

Wandelen door de wijk Fellenoord geeft je een gevoel dat je in een wijk bent waar mensen elkaar kennen en iets voor elkaar over hebben. Veel lastiger is het om dit in de binnenstad te ontdekken, daar lijkt het anonieme leven te overheersen. In de nieuwe woonwijken zijn sociale netwerken nog niet zichtbaar. Daar zullen de nieuwe bewoners opnieuw hun positie moeten vinden en lokale sociale netwerken van de grond af moeten heropbouwen.

Ook de sociale cohesie tussen groepen staat in het gebied Kenniswijk op de agenda. De relaties tussen jong en oud, tussen autochtoon en allochtoon, tussen rijk en arm gaan nogal eens gepaard met spanningen. Tijdens een recent congres over sociale cohesie waarbij de zustersteden van Eindhoven een

De wijk in kaart

Beleid wordt uitvoerig onderbouwd door onderzoek. Veel onderzoek wordt uitgevoerd door professionele organisaties die de wijk niet als burger kennen. Dat schept afstand en wil wel eens resulteren in onvolledige of vertekende resultaten.

Steeds meer is er aandacht voor het in kaart brengen van de wijk door de bewoners zelf. Dat is de aantrekkelijkheid van bv. de ABCD methode (asset based community development) die nu o.a. in Woensel wordt getest. Technologie kan dit proces ondersteunen. Zo is er het programma COMPASS dat de verwerking van klein lokaal onderzoek vereenvoudigt. Of het 'Neighbourhood Game' dat al spelenderwijs de knelpunten en mogelijkheden boven tafel krijgt. Kenniswijk kan hier een extra dimensie aan geven door het benutten van de breedband en de symmetrie (zenden én ontvangen) van de infrastructuur

delegatie naar sociale netwerken in de wijk lieten kijken, bleek het gebruik van een bepaald buurtcentrum voor wrijving te zorgen tussen ‘gevestigden en nieuwkomers’. Een zeer herkenbaar gegeven dat zich dagelijks in heel Nederland voltrekt.

Virtuele buurthuizen en andere initiatieven kunnen een ondersteuning zijn. Zo kan Kenniswijk een bijdrage leveren aan het opbouwen en onderhouden van relaties. In hoofdstuk 6 wordt verslag gegeven van een exploratie van de mogelijkheden.

Over de zelfredzaamheid van de bewoners in Kenniswijk zijn geen cijfermatige gegevens bekend. Het laat zich evenwel aanzien dat deze zelfredzaamheid weinig verschilt van de rest van Nederland, gelet op het sociaaldemografisch profiel van de bevolking.

In het huidige concept bedrijfsplan van Kenniswijk staan reeds een aantal projecten die een bijdrage zullen gaan leveren aan de zelfredzaamheid van bewoners. Daarbij gaat het zowel om de zelfredzaamheid inzake technologie en de geplande bezoekerscentra, als de inzet van specifieke technologie om beperkte zelfredzaamheid op te vangen. Zo zullen ouderen langer in hun eigen leefomgeving kunnen blijven wonen omdat de technologie kan helpen om de veiligheid is huis te verbeteren en het makkelijker maken zorg op maat te verlenen. Maar het wordt ook gemakkelijker om je burens een handje te helpen wanneer daar behoefte aan is, door je hulpvraag kenbaar te maken op de website van de straat.

De vier dimensies van ‘het sociale’ zijn in het geografisch gebied van Kenniswijk in al hun rijkdom en variatie aanwezig. Ook in dat opzicht vormt Kenniswijk een afspiegeling van de gehele Nederlandse samenleving. Daarmee wordt bevestigd dat Kenniswijk via onderzoek een ‘early warning’ functie kan vervullen en via projectmatige initiatieven de toekomstige bewegingsruimte voor markt en beleid kan aftasten.

In de volgende hoofdstukken gaan we elk van de vier dimensies nader uitwerken en de onderliggende ontwikkelingen beschrijven. Daarbij komt ook de bijdrage van technologie aan de orde, zowel de mate waarin ze bepaalde ontwikkelingen versterkt als waarop ze projectmatig kan ingezet worden om oplossingen te zoeken en kansen te benutten.



4. SOCIAAL-ECONOMISCHE POSITIE VAN BURGERS

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. In het eerste deel van dit hoofdstuk geven we dan ook een overzicht van dit debat, daarbij voornamelijk puttend uit het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau naar de digitalisering van de leefwereld (van Dijk, de Haan, & Rijken, 2000) en onze eigen bijdragen aan het debat (Steyaert, 2000a, 2000b).

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 van dit hoofdstuk brengen we enkele van deze mogelijkheden in kaart, met name vanuit het perspectief van Kenniswijk.

33

4.1. Digitale kloof

Toegang tot computers

De kranten brengen welhaast dagelijks nieuwe cijfers over het aantal gezinnen en/of bedrijven dat een aansluiting heeft op internet, meedoet met e-commerce, mobiel belt, ... 30% van de Nederlandse huishoudens en 55% van de bedrijfsvestigingen heeft toegang tot internet (cijfers NIPO van eind 1999). Vergelijkbare cijfers voor de regio Eindhoven geven aan dat 51% toegang had tot internet en zelfs 36% vanuit thuis. De nulmeting van de

bevolking in Kenniswijk brengt dat laatste cijfer voor eind 2000 zelfs op 38%.

De exacte cijfers geven voor de verspreiding van nieuwe media onder de Nederlandse bevolking is lastig omdat deze cijfers moeilijk vergelijkbaar zijn. Wel zijn een aantal trends aan te geven zoals de weinig verrassende waarneming dat het aantal huishoudens met een aansluiting op internet nog steeds toeneemt. De snelheid van de groei lijkt de laatste maanden iets te verminderen. Een andere trend is dat achter het algemene cijfer van ongeveer 40% huishoudens met aansluiting erg grote verschillen schuilgaan naargelang opleiding en inkomen van de personen in de huishoudens. Uit uitvoerig 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 inkomen de sterkste verklarende factor is voor bezit van toegang tot internet



“Van belang voor de mensen uit deze buurt is dat de toegang tot internet betaalbaar wordt. De meeste bewoners kunnen niet om de vijf jaar een nieuwe pc kopen plus elke maand negentig gulden op tafel leggen voor de kabel aansluiting. De bezoekers van deze buurt-info-winkel zijn ervan overtuigd dat vele Kenniswijk aan hun deur voorbij laten gaan wanneer het niet betaalbaar wordt.”

Irene, coördinator van de buurt-info-winkel in Woensel

(van Dijk et al., 2000, p. 194). Daarbij gaat het niet alleen om de kostprijs van een computer, maar ook om de variabele kosten van een internet-aansluiting. Sinds de zomer van 1999 mogen er dan wel volop gratis internet-abonnementen verdeeld worden, dat maakt toegang tot internet nog lang niet gratis!

De cijfers waarop het SCP zijn bevindingen baseert, zijn verzameld op het einde van 1998 en eigenlijk dringend aan actualisering toe. Op basis van andere bronnen weten we dat het totaal aantal huishoudens met toegang tot internet sterk toegenomen is, maar we weten niet of daarmee de verschillen tussen verschillende groepen weggewerkt zijn.

Op basis van recente (zomer 2000) Amerikaanse gegevens (McConnaughey, Lader, & et. al, 2000) kunnen we vermoeden 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 in uitvergroete vorm 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

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 een paar duizend gulden, anderzijds de vraag waar te blijven met die verouderde maar nog werkende pc.

Oude computers kunnen via organisaties als stichting Furbie terecht komen in onderwijs, welzijn, ... Maar daarmee kunnen die oude dingen nog niet mee met de nieuwe software. De Amerikaanse organisatie NewDeal ontwikkelde een nieuw besturingssysteem en toepassingssoftware waarmee zelfs heel oude pc's opnieuw meekunnen. Waarom zou je dan nog het nieuwste van het nieuwste willen?

Kenniswijk gaat nieuwe technologie testen. Daarbij kan aandacht besteed worden aan de kloof door nieuwe hard- en software ook zo te maken of aan te passen dat het op oudere toestellen bruikbaar is.

keuze van burgers die de nieuwe media wel kennen maar niet wensen te gebruiken (Wyatt, 1999), en dan is het scenario vergelijkbaar met de verspreiding van de televisie. Niet-bezit berust op eigen keuze en overheidsingrijpen lijkt niet noodzakelijk. Anders wordt dat als zich het scenario van de telefoon voordoet: een groep burgers maakt geen gebruik van de nieuwe media omdat er voor hen onoverkomelijke drempels zijn op financieel vlak. Dan is overheidsingrijpen aangewezen, zoals dat nu vormt krijgt in de openbare bibliotheken of in 'digitale trapveldjes' zoals het project Digitolk van Buurtwerk Eindhoven. Kenniswijk kan niet alleen een doorkijkje op de toekomst van de technologie opleveren, maar ook een doorkijkje op het te ontwikkelen beleid op dit terrein.

Democratische toegang tot nieuwe media

Niet alle bevolkingsgroepen nemen even snel gebruik van nieuwe media. Binnen Kenniswijk kunnen 'diffusiepatronen' in kaart gebracht worden zodat duidelijk wordt waar beleid nodig is en waar niet. Dergelijk beleid kan dan ontwikkeld worden en landelijk relevant zijn.

Daartoe moet een monitor opgesteld worden die de verspreiding van de nieuwe producten en diensten meet, met inbegrip van relevante sociaal-economische variabelen als leeftijd, inkomen, opleidingsniveau, ...

Aansluiten bij het reeds bestaande onderzoek van het SCP is daarbij aangewezen.

Mag het ook wat meer zijn?

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.



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, ... Ook bij de informatiesnelweg is dit niet anders. Het eerder aangehaalde SCP-onderzoek geeft enig zicht op dit verschil in gebruik. Gemeten naar gebruikstijd doen zich vergelijkbare verschillen voor als bij toegang tot internet.

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 informatiebehoefte en informatie relevant vanuit achterstandssituaties. The information poor in America (Childres & Post, 1975) geeft een lijstje van informatiebehoefte van achtergestelde burgers, met thema's als:

De mooiste WebStraat

Gebruik van de informatiesnelweg is niet beperkt tot het ophalen van informatie, muziek of het spelen van 'games'. In Kenniswijk wordt een significante inspanning gemaakt om de bandbreedte symmetrisch te maken waardoor het aanbieden van informatie evenveel mogelijkheden krijgt als het ophalen van informatie.

Sommige Nederlandse straten of Vinex-locaties hebben al een virtueel bestaan, zoals de Rotterdamse <http://www.graafflorisstraat.nl/>. Buurt Online geeft een overzicht van dergelijke lokale initiatieven over heel Nederland. Het nieuws vanuit de wijk komt beschikbaar.

Kenniswijk kan de creativiteit van burgers 'prikken' door een virtuele aanwezigheid van straat of buurt te faciliteren (software, ondersteuning, web-hosting, verhuur digitale camera, ...). En waarom geen wedstrijd voor de mooiste WebStraat?

- waar is de meest toegankelijke en goedkope kinderopvang;
- hoe moet ik de ratten in het leegstaande pand naast onze woning wegstijgen;
- mijn echtgenoot liet me zitten, wat nu te doen;
- 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 zwerfhongeren 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 kennis-samenleving. Ook digitale vaardigheden zijn nodig, de nieuwe vorm van geletterdheid (Steyaert, 2000b). Daartoe behoren vooreerst de instrumentele vaardigheden, de knoppenkennis. In de opleidingen is



38

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

Nieuwe geletterdheid

Over de nieuwe digitale geletterdheid is nog vrijwel niets bekend. Er is enig onderzoek naar wie over welke instrumentele digitale vaardigheden beschikt, maar niets over instrumentele of strategische vaardigheden.

In de nabije toekomst zal het grootschalig International Adult Literacy Survey (IALS) onderzoek uitgebreid worden naar andere vaardigheden (o.a. omgaan met informatie-technologie), onder de naam ILSS, International Life Skills Survey.

De Nederlandse partner van dit onderzoek (Max Grootte instituut) zou in Kenniswijk opnieuw een doorkijkje naar de toekomst kunnen nemen en digitale vaardigheden in de ‘breedbandmaatschappij’ kunnen inventariseren.

4.2. Nabeschuiving: de digitale kloof voorbij

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.

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 de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid aangeeft dat onderwijs een sleutelpositie heeft bij het creëren en bestendigen van maatschappelijke ongelijkheid (Schuyt, 1986). Dat betekent evenwel ook dat het onderwijs een sleutelpositie heeft in het wegwerken van maatschappelijke ongelijkheid (Fischer, 1996; Ganzeboom & Ultee, 1996). 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 Nederland niet op de lauweren mag rusten en dat op dit terrein nog verdere winst te halen is. Daarom ontstaan initiatieven als het gemeentelijk onderwijsachterstands-

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. Kenniswijk is een 'broeikas' waarin prille ideeën op dit terrein als beschermde kasplantjes kunnen uitgroeien tot volwaardige producten.

Fontys Hogescholen lanceert daartoe onder de naam EduWeb in twee basisscholen een experimentele omgeving waar op het snijvlak van technologie en onderwijs gewerkt wordt aan sociaal-economische achterstand en de relatie van de school met de buurt.

beleid 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 leren en onderwijsstijlen (bv. het studiehuis). Bovendien ligt er de doelstelling om zoveel mogelijk scholen en klassen van computers en aansluitingen op internet te voorzien. Maar bij beide ontwikkelingen wordt het bestrijden van sociale achterstand (bv. via extra of vroegere investeringen in achterstandswijken) zelden als nevensdoelstelling meegenomen. De vraag is dan ook of zich in onderwijsinstellingen de digitale kloof herhaalt die zich op het niveau van de huishoudens voordoet. Is het zo dat scholen in wijken waar gezinnen minder toegang hebben tot nieuwe media ook minder snel de technologie in de school en in de klassen brengen of ze actief in het onderwijs inschakelen? De vraag kan gesteld worden maar door gebrek aan gegevens helaas niet beantwoord worden.



Arbeid

41

Onderwijs legt in de eerste twintig levensjaren de basis voor de arbeidskansen en daarmee de socio-economische positie van burgers. Deze jaren van krapte in alle segmenten van de arbeidsmarkt zouden welhaast doen vergeten dat in tijden van kleinere of afwezige economische groei de laaggeschoolden meteen de zwakkere positie op de arbeidsmarkt innemen en hun kansen zien dalen. Het tijdperk van de agrarische of industriële economie met grote behoefte aan laaggeschoolde werknemers is voorbij en wordt in snel tempo vervangen door een 'kenniseconomie'.

Technologie is een belangrijk fundament voor deze verschuivende waarde van pure arbeid naar kennis. Maar daaruit besluiten dat meer technologie automatisch de kansen van laaggeschoolden vermindert is te rechtlijnig. Zo zorgt de combinatie van scancodes op producten en het scantoeestel bij de kassa er juist voor dat de caissière van vandaag minder scholing nodig heeft. Ook op andere terreinen doen zich deze tegenstrijdige ontwikkelingen voor.

Enerzijds kan telewerk nieuwe kansen bieden voor (door ziekte of functionele beperking) minder mobiele werknemers, anderzijds vraagt de kenniseconomie om meer communicatie-vaardigheden waardoor nieuwe zwakke groepen op de arbeidsmarkt ontstaan.

Kenniswijk laat toe nieuwe patronen van tewerkstelling en arbeidsmarktmobiliteit in beeld te krijgen. De positie van (nieuwe) zwakkeren kan daarbij aanleiding geven tot nieuwe toepassingen van technologie (een prestatiemeter die voor WAOers inschat hoeveel arbeid productief is en door de werkgever betaald wordt en hoeveel minder productief en door de WAO gefinancierd) of nieuw beleid.

WebWise: via de computer uit de bijstand

Via het computerproject Webwise maken zestig Eindhovense bijstandsgerechtigden kennis met nieuwe media en vergroten daarmee hun kansen op een baan. In veertig weken tijd worden de cursisten wegwijz gemaakt in de wereld van de pc en het internet.

Het gaat om een project van de dienst Werk, Zorg en Inkomen (WZI). Voor de duur van de cursus wordt bij de deelnemers thuis een computer geïnstalleerd. Als de cursisten tijdens de opleiding een baan vinden of de cursus met goed resultaat afronden, mogen ze de apparatuur houden.

De verwachtingen over het resultaat van Webwise zijn hooggespannen. Bij soortgelijke projecten in andere steden vond 30% van de deelnemers een baan in de ICT-sector. Nog eens 30% ging door met een andere opleiding.

Een extra voordeel van het project is dat technologie beschikbaar komt in gezinnen met kinderen, waardoor deze meer kansen krijgen om uit de armoedesituatie van de ouders te breken.

5. EB EN VLOED VAN BURGERSCHAP

5.1. De bedreigde samenleving

Bij elke verkiezing steekt het weer de kop op, die bezorgdheid over de dalende opkomst en in het verlengde daarvan de dreigende afbrokkeling van de samenleving, het als sneeuw voor de zon wegsmelten van 'burgerschap'. De burger is niet meer betrokken bij de samenleving maar verworden tot een calculerende burger die alleen uit is op eigen profijt.

Dat beeld van tanend burgerschap wordt versterkt en onderbouwd door het invloedrijke werk van Robert Putnam (Putnam, 1995, 2000) en Fukuyama (Fukuyama, 2000). Beide beschrijven het 'morele verval' en het wegwijnen van 'civic engagement' van de Noord-Amerikaanse samenleving. En statistieken zijn er volop: de dalende opkomst bij verkiezingen, de dalende deelname aan politieke campagnes, dalende aantal leden van verenigingen, daling van deelname aan religieuze activiteiten, afbrokkeling van ledenbasis van vakbonden, Het beeld dat ontstaat uit de massa cijfers is weinig optimistisch en krijgt via pers en media ruime weerklank.

Een en ander moet evenwel genuanceerd worden want het is niet alleen 'kommer en kwel'. De 'stille tochten' van de afgelopen jaren zijn de bewijzen dat burgers nog wel opkomen voor de kwaliteit van hun samenleving. Ook beschrijft het Sociaal en Cultureel Planbureau dat het gevoel van onmacht tegenover de (lokale en nationale) politiek juist beduidend lager is dan 20 jaar geleden: "het grotere belang van het lokale bestuur vertaalt zich echter niet in een grotere opkomst bij gemeentelijke verkiezingen. De partijpolitieke profilering van het lokale beleid is daarvoor te gering" (SCP, 1998b, p. 28). Elders beschrijft hetzelfde Sociaal en Cultureel Planbureau dat ondanks dalende 'opkomstgeneigdheid' er een stijging is van het aantal burgers dat zichzelf omschrijft als 'sterk of gewoon in politiek geïnteresseerd' (SCP, 1999, tabel 1.17). Het SCP spreekt dan ook van 'geïmporteerde' problemen (SCP, 1999, p. 172) en waarschuwt voor het al te snel op één lijn plaatsen van ontwikkelingen in de Verenigde Staten en Nederland.

5.2. 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' (Barber, 1998). 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 het niet verwondert dat de afgelopen jaren het toneel waren van diverse experimenten met door technologie ondersteunde democratie. Deze experimenten hebben verschillende aangrijpingspunten op de taxonomie van democratische activiteiten (ook wel participatie-ladder genoemd): informatie, agenda bepalen, debat, consultatie en beslissen (Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 1997).

44

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, Helmond, Nuenen, ...). Allerlei andere geledingen van de overheid zijn via overheid.nl eenvoudig te zoeken, tenminste als je weet welke instantie je zoekt. Ook alle (lokale) politieke partijen zijn via www.partij.nl met een ruim aanbod van informatie vertegenwoordigd. Tenslotte is over vrijwel elk denkbaar maatschappelijk thema informatie beschikbaar. Het aanbod van informatie is niet altijd van dezelfde kwaliteit en vereist de nodige digitale vaardigheden van de gebruiker (Steyaert,

2000b). 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 URL, ...?) maar bovenal ook communi-

catie-vaardigheden om juist jouw site onder de aandacht van potentiële bezoekers te brengen.

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



“Betrokkenheid bij de wijk moet je natuurlijk in de eerste plaats zelf opbouwen door je een beetje actief in te zetten en open te staan voor contacten. Maar internet kan natuurlijk wel een hoop vereenvoudigen, door bv. de agenda van de wijkvereniging op het net te zetten, uitnodigingen voor bijeenkomsten rond te sturen, ... en zo betrokkenheid bij het gebeuren in de wijk versterken.”

Henk, nieuwe bewoner van Meerhoven, Vinex-locatie binnen Kenniswijk

en voorbeelden. Om de agenda te bepalen worden brieven naar kranten geschreven, worden kandidaten, wethouders, gemeenteraadsleden, ... aangeschreven, worden petitie's 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.

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.

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

Slaithwaite lokaal virtueel inspraaksysteem

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. Ook gebruik op bovenlokaal niveau is mogelijk. Door geografische kaarten en locaties als basis te nemen, kan de toepassing gebruikt worden voor inspraakprocessen met een duidelijk plaatsgebonden karakter.

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 distribieketen en loopt nu het debat over xenotransplantatie.

Gelet op deze toename van door ICT ondersteunde maatschappelijke debatten liet het Ministerie van BZK 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. 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.

In de context van een ruimere diffusie van toegang tot nieuwe media (de 85 % dekkinggraad van Kenniswijk!) en het oprekken van de capaciteit tot breedband worden nieuwe instrumenten voor een digitaal democratisch debat mogelijk. Daartoe behoren het verlaten van de tekst-geïntendeerdheid 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 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).

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. Enkel bij de partijverkiezingen in Arizona begin 2000 is er op enige schaal gebruik van gemaakt, waaruit duidelijk werd dat tot de essentiële randvoorwaarden behoren een democratische beschikbaarheid van toegang en een veilig identificatiesysteem (Wilhelm, 2000).

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 dezer dagen de meer populaire websites zoals cnn.com of news.nl. Een voorbeeld van een ernstigere vorm van digitale opiniepeiling is het digitaal debat over het nieuwe milieubeleidsplan van de milieudienst van de gemeente Amsterdam.

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, momenteel onderwerp van politieke besluitvorming.

Hoewel er met digitale referenda nog minder ervaring bestaat dan met digitaal stemmen, is in het idee van een dergelijk 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 directe democratie. Daarmee wordt aangesloten bij de horizontalisering van de samenleving, zoals die door technologie ook in organisaties veroorzaakt zou worden.

5.3. 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 in hoofdstuk 4 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. En hoewel er op dit ogenblik ook in het kader van e-commerce en e-government gewerkt wordt aan de elektronische handtekening en identificatie via biometrie (bv. www.loketaanhuis.nl in Delft) is er nog geen betrouwbare werkbare toepassing beschikbaar.

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)

Burgers in de e-democratie

“Tussen droom en daad, staan wetten en praktische bezwaren...” schreef Elsschot nu alweer een halve eeuw geleden. Maar zijn woorden blijken nog steeds relevant te zijn want ook technologie-projecten willen wel eens anders lopen dan in de droom van de bedenkers. Zo blijkt uit onderzoek van ZON dat informatie over de wachttijden in de zorg via de Eindhovense kabeltelevisie slechts door 10 % van de patiënten geraadpleegd wordt en in weinig gevallen leidt tot een keuze voor een ander ziekenhuis of een alternatief verwijfsge-drag van huisartsen.

Hoe zou dit zitten met e-democratie? Bereiken al de projecten die nu bedacht worden eigenlijk wel de burgers, of zijn het steeds dezelfde die deelnemen? Wat zouden burgers zelf willen?

Er worden veel projecten gedraaid maar weinige systematisch onderzocht. Kenniswijk is, met de verkiezingen van 2002 in aantocht, de ideale plek om beide aspecten op een hoger plan te brengen.

Naast kwantiteit van deelname moet ook de kwaliteit van deelname aan de orde gesteld worden. De oude kiesrecht kwestie (Schuursma, 2000, p.211 e.v.) steekt weer de kop op, net als bij de opkomst van het algemeen stemrecht een debat werd gevoerd over de vraag of al die burgers wel de vaardigheden hadden die nodig waren om een verantwoorde stem uit te brengen. Niemand wil dit oude debat hernemen en op basis van vaardigheden burgers al dan niet uitsluiten van participatie aan de digitale democratie. Maar dat houdt niet in dat er inzake vaardigheden geen behoefte is aan nieuwe vormen van 'digitale geletterdheid' (Steyaert, 2000b).

5.4. Nabeschouwing

De maatschappelijke bekommernis om het dalend burgerschap en de nieuwe mogelijkheden van technologie op dit terrein leiden tot een sociaal leerproces dat gestimuleerd moet worden, zonder evenwel te vervallen in de utopie van directe democratie. Met de open bestuurstraditie van Eindhoven en de technologie van Kenniswijk zijn alle elementen aanwezig om te experimenteren met nieuwe instrumenten voor burgerschap. Zoals aangegeven hoeft dit niet enkel in de sfeer van politieke participatie gezocht te worden, maar ook in de ruimere betrokkenheid van burgers op hun leefomgeving.

Een voorbeeld daarvan is te vinden in de herstructureringsprojecten waar via sloop van woningen en gedifferentieerde herbouw de kwaliteit van een wijk grootschalig wordt aangepakt. Voor verschillende gebieden in Kenniswijk staat in de nabije toekomst een dergelijke herstructurering op de agenda, zoals het Drents Dorp Noord of Lakerloper in Eindhoven en Binnenstad-Oost in Helmond. Betrokkenheid (informatie, inspraak, ...) van de huidige en toekomstige bewoners is bij herstructurering een kritische succesfactor voor de sociale component (NIZW, 2001) en technologie kan daarbij een significante rol spelen. Zeta Interact geeft daarvan een voorbeeld bij de heropbouw van Roombeek-West in Enschede. Kenniswijk kan hierin een innovatieve rol spelen ten opzichte van de rest van Nederland. De innovatie zal dan niet uitsluitend te vinden zijn in het bij de nieuwbouw rekening houden met de nieuwste technologie (glasvezel in plaats van koper, of

Sim-wijk

Wie kent niet de aantrekkelijkheid en het verslavende karakter van simulatiespellerij 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 megedeeld 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 ...



misschien wel alles draadloos), maar ook in de inzet van technologie bij de ondersteuning van de sociale aspecten van herstructurering.

Timebank

2001 is het internationale jaar van de vrijwilligers. Talloze 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 (Dekker, de Hart, Leijenaar, Niemöller, & Uslaner, 1999).

De Britse tijdbank helpt 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.

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. Opnieuw een vraag die gesteld kan worden, maar bij gebrek aan onderzoek niet beantwoord.

6. SOCIALE NETWERKEN

6.1. De vereenzaamde mens

Een belangrijke sociaal-culturele ontwikkeling van de afgelopen decennia is de individualisering of gezinsverduunning (SCP, 1998a). Het aantal personen waaruit gemiddeld een Nederlands huishouden bestaat is gedaald van 3.56 in 1960 naar 2.34 in 1995. Het typische gezin van 1 mannetje, 1 vrouwtje en een trits kinderen bestaat niet meer. Er ontstaat diversiteit in samenlevingspatronen, waarbij 'samenleven' steeds meer betekent dat huishoudens uit slechts 1 persoon bestaan. Daarbij gaat het slechts in beperkte mate om oudere mensen of studenten.

Hoewel gezinsverduunning in eerste instantie een demografische ontwikkeling is die geen consequenties hoeft te hebben op de kwaliteit van sociale netwerken rondom burgers (waarvan huisgenoten immers slechts een beperkt deel zijn), leidt deze ontwikkeling wel tot bezorgdheid over de individualisering en vervreemding in de Nederlandse samenleving. De technologie wordt daarbij zowel als grote boosdoener en als reddende engel gezien.

55

6.2. 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 19^{de} eeuw wordt gekenmerkt door een opeenvolging van innovaties zoals de trein, de telefoon, de fiets en de auto. De maatschappelijke invloed blijft initieel beperkt maar naarmate de innovaties een ruimere verspreiding kennen, groeit 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, 1999a, 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

Sociale cohesie

Kenniswijk is een unieke omgeving om de interactie tussen technologie en sociale netwerken te onderzoeken, bv. door tijdsonderzoek. Gaan mensen televisietijd omruilen voor computertijd of gaan ze juist burens en vrienden ontmoeten? Gaan de virtuele contacten bestaande sociale netwerken versterken of gaat het voornamelijk om vluchtige ontmoetingen in chat-ruimtes, ... die uitsluitend in het virtuele blijven?

In het eerste geval kan technologie als een vooruitgang opgevat worden, in het tweede geval is dat minder duidelijk.

Het Sociaal en Cultureel Planbureau organiseert regelmatig tijdsbestedingsonderzoek in heel Nederland.

In Kenniswijk zou dit onderzoek op kleinschalig niveau opgenomen kunnen worden om de effecten van nieuwe technologie in kaart te brengen. Dan kan duidelijk worden of sociale contacten al dan niet onder druk komen te staan en of dat problematisch wordt, of overheidsbeleid ontwikkeld moet worden, ...

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. De afgelopen decennia en nog steeds is televisie kijken immers de belangrijkste groeiende tijdsbesteding.

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.

6.3. Technologie ook als reddende engel?

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

- ‘Community lost’: de meest verspreide en populistische hypothese is dat de sociale cohesie inderdaad gedaald is, dat er geen gemeenschapszin meer

is en dat het vroeger allemaal beter was, toen was er nog een gezellige, warme 'dorpssfeer' waarin iedereen elkaar kende en hielp in tijden van nood.

- 'Community saved': deze hypothese wordt soms op basis van empirische bevindingen over de zwakke sociale cohesie vroeger of de nu nog bestaande cohesie naar voren geschoven. Helaas moeten we vaststellen dat sterke sociale cohesie die nu gevonden wordt meestal voldoet aan één of meerdere van de volgende kenmerken: van buitenaf bedreigd worden, een etnische of levensbeschouwelijke sterke identiteit hebben of bestaan uit minder-mobiele burgers (ouderen, gehandicapten, werklozen).
- 'Community liberated': een derde meer genuanceerde hypothese erkent dat wijkgebonden sociale cohesie inderdaad minder sterk is, maar dat daarvoor een andere soort cohesie in de plaats is gekomen. De cohesie is nu meer 'maakbaar' en individuen hebben meer keuzevrijheid in welk netwerk van sociale cohesie ze rond zich uitbouwen. Er is dus sprake van een bevrijdingsproces: "wanneer een samenleving heterogener wordt en uit een grotere verscheidenheid aan mensen en groepen gaat bestaan, dan vermindert de *bestaande* sociale cohesie ten gunste van een *andere* vorm van sociale binding." (Schuyt, 1997, p. 23, oorspronkelijke cursivering)

Er zijn dus blijkbaar 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).

De meer oorspronkelijke omschrijving van sociale cohesie is ongetwijfeld de wijkgebonden variant. Ze steunt op de gedachte dat wijk en gemeenschap met elkaar verbonden zijn. Binnen kleine geografische gebieden zouden mensen elkaar goed kennen, regelmatig treffen en er een grote solidariteit en gezelligheid op na houden. Wijkgebonden cohesie vertaalt zich steeds in gebiedsafbakening. Er wordt aanspraak gemaakt op de geografische ruimte waarin de wijkgebonden cohesie zich afspeelt en deze wordt beschouwd als een territorium, niet helemaal verschillend van de wijze waarop dieren hun territorium afbakenen en beschermen. Er heerst een 'wij en zij' sfeer waarin

burgers van buiten het territorium argwanend worden gewikt en gewogen voor ze toegelaten worden tot de groep. Bewoners van andere gebieden worden met stereotypen en als niet gelijke omschreven: ‘dat zijn er van boven de rivieren’ of ‘das ene van die andere wijk’. De wijkgebonden cohesie verleent op die wijze identiteit en identificatie aan wie ertoe behoort.

De hele hedendaagse notie van sociale cohesie is sterk geromantiseerd. Wijkgebonden cohesie was immers veelvuldig verbonden met door bittere armoede opgelegde immobiliteit. Daar kwam pas verandering in aan het begin van de 20^{ste} eeuw met de democratisering van de fiets. Bovendien kon cohesie in een dergelijke geografische ruimte snel ‘teveel van het goede’ worden en omslaan in sociale controle en dorpse bekrompenheid.

De idyllische wijkgebonden sociale cohesie is in steden niet meer terug te vinden. Door het veelvuldig verhuizen over grotere afstand, door de grotere mobiliteit en de daarbij horende geografische spreiding van dagelijkse activiteiten ontstaan wijken waar bewoners elkaar nog nauwelijks kennen of op elkaar betrokken voelen. Ulrich

‘Wijk-smoelenboek’

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

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 aankondigingskaartjes 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)

Beck spreekt treffend van het spagaat-huishouden: er wordt gewoond op één plek, ouders werken op een tweede en derde plek, kinderen gaan naar school op een vierde (en vijfde ...) plek en de boodschappen worden op weer een andere plaats gedaan. In een dergelijke door de auto mogelijk gemaakte situatie ken je misschien je naaste burens nog wel, maar wie om de hoek woont is 'onbekend en onbemind'.

Hieruit besluiten dat sociale cohesie afneemt is evenwel een te snelle conclusie. Wegkwijnende wijkgebonden sociale cohesie houdt niet noodzakelijk in dat bewoners van moderne wijken uitsluitend individualistisch door het leven gaan, zonder enige noemenswaardige sociale cohesie. Het verlies aan de wijkgebonden cohesie wordt opgevangen door persoonlijk netwerken buiten de wijk: netwerkcohesie.

De moderne mens heeft een heel gamma aan sociale relaties met een veel ruimere kring van personen dan vroeger het geval was of kon zijn. Het netwerk van relaties is niet alleen ruimer in termen van aantal personen, maar ook in termen van geografische reikwijdte. De auto en de telefoon laten de moderne mens



e-culture

De openbare bibliotheken van Eindhoven en Helmond gaan een forse investering doen om hun dienstverlening aan de burger te verbeteren en uit te breiden. Daarbij wordt niet alleen gedacht aan het elektronisch beschikbaar maken van de catalogus en auteursrechtvrije informatie, maar ook aan het digitaal boeken reserveren in combinatie met een thuisbezorgdienst.

De mogelijkheden gaan evenwel veel verder dan de verbetering van de dienstverlening. Technologie kan ook ingezet worden om de klanten van de bibliotheek met elkaar te laten communiceren door discussiegroepjes te starten van bv. iedereen die Voskuil's Bureau doorworstelt en geïntrigeerd wordt door de herkenbaarheid, of door via leesprofielen en de lectuurkeuze van anderen op bepaalde vergelijkbare werken gewezen te worden.

Een digitale variant van leesclubjes maakt deelname onafhankelijk van tijd en plaats terwijl meer mensen een inbreng kunnen hebben.

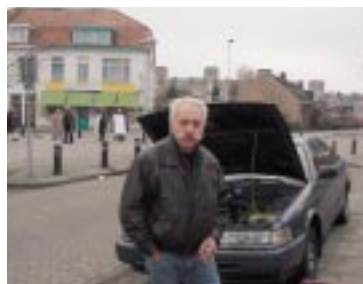
toe relaties over grote afstand uit te bouwen en in stand te houden. De mobiliteit van de Nederlander, hoewel reeds substantieel gestegen deze eeuw, gaat bovendien nog steeds in stijgende lijn (zowel voor zakelijke als persoonlijke doeleinden).

Daardoor is er geen sprake van een sociaal territorium, van een gebied dat met duidelijke lijnen in een geografische ruimte uitgetekend kan worden. Eerder is er sprake van een als een spinnenweb geweven patroon van relaties tussen verschillende personen waarbij gedeelde interesses belangrijker zijn dan nabijheid van woonplaats. Door het loslaten van de territorialiteit van netwerkcohesie is deze vorm van sociale cohesie niet meer te begrenzen. Het stopt niet bij fysieke of administratieve grenzen en laat zich ook niet 'omheinen'. Door het verlies van territorialiteit gaat ook de exclusieve aandacht van de inwoners voor de wijk of gemeente verloren. De woonplaats is immers maar één van de vele plekken waar geleefd wordt. Niet zelden wordt meer tijd op de werkplek doorgebracht dan in de wijk.

Wijkgebonden en netwerkcohesie zijn geen elkaar opvolgende modellen van sociale cohesie, maar alternatieve vormen die elkaar niet uitsluiten. Beide kunnen binnen dezelfde ruimte voorkomen en personen kunnen hun persoonlijk relatienetwerk naar eigen inzicht vorm geven. Hoewel er een grote lijn getrokken kan worden doorheen de ontwikkeling van de sociale cohesie in de afgelopen eeuw (dalende wijkgebonden cohesie door industrialisatie, vanaf jaren vijftig stijgende netwerkcohesie door telefoon en auto) is er momenteel noch in descriptief noch in normatief opzicht sprake van één zaligmakende figuratie van sociale cohesie. Er is sprake van verschillende levensstijlen die door verschillende bevolkingsgroepen gehanteerd worden. Welke levensstijl bij welke bevolkingsgroep of burger past is minder eenduidig aan te geven. Deze is afhankelijk van persoonlijke ingesteldheid en plaats in de sociaal-economische stratificatie, maar eveneens van levensfase. Als jonge ongehuwde net afgestudeerde ben je veel mobieler en actiever in sociale contacten dan als dertiger met een jong gezin en een drukke baan. Van studenten en jonge gezinnen kan dan ook verwacht worden dat ze eerder aanleunen bij een netwerk cohesie, van minder mobiele groepen als werklozen en hoogbejaarden kan verwacht worden dat ze eerder aanleunen bij een wijkgebonden cohesie. Ook het hebben van jonge kinderen zorgt voor een grotere wijkgebondenheid. Daarmee wordt

duidelijk dat het soort sociaal netwerk dat iemand uitbouwt en onderhoudt dynamisch is en kan wijzigen volgens levensfase of omstandigheden. Net als auto en telefoon belangrijke instrumenten waren in het pluriformer maken van sociale cohesie, bieden de nieuwe media nieuwe mogelijkheden. De informatiesamenleving resulteert in het ontstaan van nieuwe mogelijkheden tot het uitbouwen van persoonlijke netwerken. Via e-mail, world-wide-web, chatruimtes, IRC of WAP-mobieltje ontstaan gemeenschappen van gelijkgezinden die druk met elkaar communiceren maar elkaar daarvoor niet moeten ontmoeten. Zeker voor wie de wereldtaal Engels machtig is, wordt de wereld een dorp en zijn steeds meer inwoners met een eenvoudige druk op de toets en tegen lage kosten te bereiken.

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



“We wonen hier in een wijk met erg veel immigranten. Dat is leuk want elk van die mensen komt met zijn eigen verhaal. Sommige gaan na een tijdje terug naar hun land van herkomst. Zo ben ik enkele jaren geleden mijn vroegere buurman terug gaan opzoeken. Het zou wel handig zijn als technologie alle bewoners hier in staat stelt om dat soort sociale relaties te onderhouden. Nu creëert die afstand toch een grote drempel en gaan opgebouwde vriendschappen verloren.”

Frans, bewoner van IMPULS-wijk binnen Kenniswijk

moeten doorvoeren tussen enerzijds significante en informele relaties (bouwstenen van sociale cohesie) en anderzijds de vorm van deze contacten (face-to-face, elektronisch, ...) (Cerulo, 1997). 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, maar kleinschaliger). 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.

6.4. Nabeschuwing

Verschuivingen tussen modellen van sociale cohesie en de opkomst van nieuwe modellen (al dan niet naar aanleiding van nieuwe technologie) zorgen voor maatschappelijke onrust. De vertrouwde omgeving boet aan belang in en nieuwe onbekende omgevingen moeten verkend worden. Vanuit een dergelijke context is het te verklaren dat bezorgdheid om de sociale cohesie in de samenleving hoog op de agenda van beleid en media staat. Het geeft evenwel geen argumenten om te spreken van een dalende of eroderende sociale samenhang. Zoals uit het voorgaande blijkt, is er vooral sprake van een modernisering van sociale cohesie, eerder dan van een problematisering (Schnabel, 1999b).

De relatie van technologie met sociale cohesie is er één die sterk lijkt op een perpetuum mobile: ondanks de ‘hedendaagsheid’ van de discussie en de volle aandacht daarin voor de allernieuwste producten heeft technologie al eeuwen lang een innige maar complexe relatie met sociale cohesie. Bovendien lijkt de discussie op een perpetuum mobile omdat bij beide wordt gestreefd naar of gehoopt op een utopie, een (voorlopig?) niet te verwezenlijken droom die een oplossing zou brengen voor belang-rijke hedendaagse problemen.

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, ...) (Komter, Burgers, & Engbersen, 2000; Schnabel, 1999b). Voor de hedendaagse

Escape 2000

De Eindhovense afdeling van SeniorWeb is in samenwerking met organisaties zoals het Rode Kruis en de Zonnebloem gestart met een project om bij eenzame mensen een pc met internetverbinding neer te zetten. Op die wijze geraken deze mensen uit het isolement dat hen opgelegd wordt door chronische ziekte of handicap.

Door de innovatie binnen Kenniswijk kan dit project een extra dimensie krijgen. Want wat voor kansen ontstaan er als je over breedband beschikt en digitaal beeld niet langer gelijk staat aan tergend traag en slechte kwaliteit? En wat verandert er als niet een enkeling, maar iedereen in de straat een internetverbinding heeft?

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 voor 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)

7. ZELFREDZAAMHEID

Politiek en ideologie had enkele decennia geleden nog een aantrekkelijke eenvoudigheid. Je had de Amerikanen, en dat waren de goeden. En je had de Russen en dat waren de slechte. Of omgekeerd, afhankelijk van de ideologie die je koos. Ideologie was in essentie een variabele met slechts twee opties, al het andere was detaillistisch gestoei in de marge. Met de val van de Berlijnse muur ging die eenvoud verloren. Met de invoering van marktwerking in het vroegere Oostblok en de ‘derde weg’ in het Westen wordt ideologie een variabele met een ruime waaier aan mogelijkheden. De wijze waarop overwegend over zelfredzaamheid gesproken en geschreven wordt, is sterk vergelijkbaar met deze aantrekkelijke eenvoud van ideologie vóór de val van de muur. Zelfredzaam wordt 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 kindergwagen gaat winkelen is het nuttig dat de publieke ruimte toegankelijk is. Als een architect op de bouwwerf staat zorgt het achtergrondlawaai voor een slecht gehoor. Als ik een nieuwe modem voor de computer koop en de handleiding me vraagt de

IRQ af te stemmen op de andere aanwezige hardware, dan helpt de lange opleiding sociale wetenschappen bitter weinig en gaat mijn traditionele zelfredzaamheid in rook op. In de barre winterse kou moet ik dringend 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 kenmerken van de situatie 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. 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 en 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.

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, lawaaierige achtergrond en dergelijke. Functionele beperkingen worden een handicap als de situatiegebonden elementen versterkend werken (bv. een slecht geïsoleerde telefooncel in een lawaaierige stationshal).

Situatiegebonden elementen kunnen ook een handicap vormen voor personen zonder functionele beperkingen, zoals uit de eerder genoemde voorbeelden blijkt.

Er zijn 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.

Een belangrijke cluster projecten binnen Kenniswijk situeert zich op het terrein van de domotica of intelligente woning. Met Aedes als partner van

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. De Europese Unie werkt op dit ogenblik aan soortgelijke wetgevende maatregelen.

Kenniswijk kan, als doorkijkje op de technologie van de toekomst, de Europese variant van deze richtlijnen ontwikkelen en uittesten. Dit zou niet alleen de bevolking ten goede komen, maar de betrokken industriële en commerciële partners een voorsprong geven wanneer de relevante Europese wetgeving van kracht wordt. De Amerikaanse industrie heeft die voorsprong reeds en bedrijven als Microsoft, Adobe, Corel, ... schermen op hun websites dan ook graag met de toegankelijkheid van hun producten.

WAI en Bobby

Om de toegankelijkheid van websites te vergroten hebben browsers al enkele jaren geleden de combinaties ctrl-[en ctrl-] voor 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. Met Bobby kan je checken of een site toegankelijk is en wat er precies moet veranderen om de toegankelijkheid te vergroten.

Probeer Bobby maar eens op Kenniswijk.nl, minvws.nl of fontys.nl. De resultaten geven aan dat er nog belangrijke vooruitgang mogelijk is.

Kenniswijk wordt via de aangesloten woningcorporaties meteen 50 % van de woningen in het gebied Kenniswijk bereikt. Daarmee zijn meteen kansen gemaakt om de woning van de toekomst te ontwikkelen. Deze zal via een reeks van technische producten onze verantwoordelijkheden overnemen, bv. op het terrein van energiebeheer, beveiliging, inkoop van etenswaren, ... Bovendien kan door aanpassing van de woning (wegwerken van drempels, alarmsysteem, ...) het langer zelfstandig wonen versterkt worden. Domotica kan daarbij niet ophouden bij de muren van de woning, maar kent ook zijn parallel op wijkniveau, bv. in de vorm van gepersonaliseerde vervoersinformatie of een buurtbeheerssysteem.

Een andere cluster projecten waarop binnen Kenniswijk projecten zullen uitgevoerd worden

betreft de organisatie van de dienstverlening van de 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 (Filet, 1974) 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 geeft 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.

De organisatie van de dienstverlening doet op die manier minder beroep op de zelfredzaamheid van de burger. En dat kan vergaande gevolgen hebben. 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? Het moge duidelijk zijn dat met inzet van technologie en het beter benutten van de beschikbare informatie de aanspraken op de zelfredzaamheid van burgers aanzienlijk kunnen verminderd 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?

Het digitale overheidsloket



Eindhoven is landelijk de gemeente waarin het technologische luik van het moderne overheidsloket ontwikkeld en uitgetest wordt. Op lokaal vlak kadert dit initiatief in de GOGO-actie (Gemeenschappelijke Ontwikkeling Gemeentelijke Organisatie) en verloopt het in samenwerking met de Stichting Welzijn Ouderen Eindhoven (SWOE). De digitale vraagwijzer krijgt er vorm, met name op het terrein van ouderen en gehandicapten. Kenniswijk zal hieraan een extra stimulans geven door de beschikbaarheid van breedband (gebruik van video!) en de hoge dekkingsgraad van toegang.

Een belangrijk terrein waarop binnen Kenniswijk zelfredzaamheid aan de orde zal zijn en eerder de private dan publieke partijen aan zet zijn, is dat van het gebruik van nieuwe media. De computergebruiker kan zelfredzaam zijn als de nodige ondersteunende infrastructuur aanwezig is. Nu lijkt het al te vaak dat de snelheid waarmee technologie zich ontwikkelt omgekeerd evenredig is aan de snelheid van die ondersteunende infrastructuur. Niemand zou het aanvaarden als we bij een probleem met de auto ons eerst naar de garage van de batterij moeten begeven, daar doorgestuurd worden naar de leverancier van de benzine die ons weer doorverwijst naar onze verzekeringen om te horen te krijgen dat ... Toch is dat wat gebeurt met nieuwe media. Een probleem met bv. een slecht werkende internetverbinding wordt door de pc-leverancier doorgeschoven naar de internet service provider, die de problemen wijt aan de gebruikte software terwijl de hotline van de softwareleverancier denkt dat het probleem ligt bij het telecombedrijf.... Het op deze situatie toepassen van de één-loket gedachte zoals die binnen de overheid door Overheidsloket 2000 wordt gestimuleerd, zou hier een aardige innovatie zijn.

8. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

“While governments and futurologists speak of wiring classrooms, doing surgery at a distance and tele-consulting the Encyclopaedia Britannica, most of the actual construction of the new system focuses on ‘video-on-demand’, tele-gambling and VR theme parks.” (Castells, 1997, p. 366)

Kenniswijk gaat in een gebied van ongeveer 34.000 huishoudens innovatieve infrastructuur en toepassingen bevorderen. Vijf jaar lang wordt zo op de rest van Nederland vooruit gelopen. De innovatie omvat meer dan glasvezel tot in de huiskamer brengen, ook het koesteren van diverse toepassingen (winkelen, arbeid, recreatie, onderwijs, ...) en de grote dekkingsgraad van aansluitingen (streefdoel is 85 % van de huishoudens) zijn belangrijke doestellingen van het project. Zo ontstaat een ‘doorkijkje’ op de toekomst dat voor Nederland en de rest van de Westerse wereld belangrijke leerprocessen omvat.

Kenniswijk is meer dan een technisch of economisch project. In het voorgaande is duidelijk geworden dat Kenniswijk in eerste instantie een sociaal experiment is over de ontmoeting van technologie en samenleving. Tussen beiden is sprake van wederzijdse beïnvloeding. Gebruik van technologie heeft maatschappelijke effecten, maar anderzijds bepaalt de maatschappij mede welke technologie ontwikkeld wordt en hoe die gebruikt wordt. Technologie krijgt een sociale landing. Een tweede perspectief van waaruit Kenniswijk ook als sociaal experiment omschreven kan worden is de enorme sociale potentialiteit van technologie, d.w.z. situaties waarin technologie een maatschappelijk ongewenste situatie kan verbeteren.

Steeds meer merken we aandacht voor deze sociale aspecten van technologie, zoals in de recente adviezen van de commissie Cerfontaine (Commissie Cerfontaine, 2000) en de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, 2000).

In dit document werd aan de hand van de vier dimensies van ‘het sociale’ van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling deze sociale landing en de sociale potentialiteit van technologie uitgewerkt. Beiden worden vertaald

naar voorbeelden van projecten en onderzoek binnen het project Kenniswijk. Een aantal daarvan liggen reeds op de tekenplanken van het projectbureau Kenniswijk, anderen wachten op 'adoptie-ouders'.

Niet alle maatschappelijke thema's zijn (volledig) uitgewerkt in dit document. Zo zou er nog een hoofdstuk opgenomen kunnen worden over technologie en veiligheid, het thema arbeid en sociale activering verdient eigenlijk veel meer aandacht, ... We hebben er evenwel voor gekozen om op hoofdlijnen het tweeledige sociale karakter van de ontmoeting tussen technologie en samenleving in beeld te brengen. In een publicatie van het Sociaal en Cultureel Planbureau omstreeks de zomerperiode zal een vollediger overzicht gemaakt worden.

Van de sportman, boer en visser

Toen vorige eeuw de eerste auto door de polders reed, kon je drie houdingen zien ontstaan. De sportman was wild enthousiast en scheurde met het nieuwe tuig langs de smalle wegen om wat verder tegen een boom aan te knallen. De boer schrikte op van al dat lawaai en verborg zich achter één zijner koeien, wars van alle veranderingen. En de visser, die zag het gebeuren, viste verder en dacht rustig na over wat hij met die auto misschien allemaal kon later.

Het afgelopen decennium hebben we inzake sociaal perspectief op technologie veel sportmannen en boeren gezien in de vorm van de brute kracht van de tech-enthousiasten (bv. van Duijn in de inleiding van dit document) en de huiver van de sociale sector om zich met technologie te engageren. Op het breukvlak van het nieuwe millennium komen de vissers in beeld. Het advies van de commissie Cerfontaine, het advies van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling, de recente studies van het Sociaal en Cultureel

Planbureau, ... zijn indicaties dat er sprake is van een kanteling, weg van de harde technologische kanten van innovatie en richting maatschappelijke inbedding en sociale kansen van technologie.

Binnen Kenniswijk krijgt deze kanteling vorm in een hele reeks projecten en onderzoeksplannen. In de centrale documenten *concept businessplan* en *visie onderzoek* krijgt het sociale perspectief behoorlijk aandacht en zijn er talloze aangrijpingspunten om dit verder te verdiepen. Een kanteling betekent wel dat de vissers nu sportman moeten worden en hun reflecties vertalen in

actie. Concreet voor Kenniswijk betekent dit het via onderzoek en monitoring opvolgen van de trage ontwikkelingen (hoe gaan we anders wonen, werken, winkelen ... door ICT en welke gevolgen heeft dit voor de sociale infrastructuur van Nederland) en het projectmatig exploreren van de sociale mogelijkheden van technologie. De commissie Cerfontaine geeft daartoe in een implementatiemodel de randvoorwaarden aan. In de eerdere hoofdstukken zijn die randvoorwaarden concreter ingevuld, maar bij wijze van conclusie en aanbevelingen vernoemen we ze hier in een overzichtelijk lijstje:

- voorzie in ondersteuning van de bestaande innovatiekracht van burgers, bv. door het inrichten van 'digitale kraamkamers' waar steun op het vlak van technologie en procesmatige aspecten van innovatie beschikbaar is en waar prille ideeën in een beschermde omgeving kunnen opbloeien.
- voorzie een fonds dat financieel draagvlak kan bieden aan projecten die de sociale potentialiteit van technologie exploreren en benutten. Deze rol hoeft niet uitsluitend aan de overheid toebedeeld te worden. Immers, in het voorgaande werd duidelijk dat ook de bedrijfswereld er alle belang bij heeft om de 'sociale landing' van innovaties goed in beeld te krijgen.
- voorzie in een (virtueel) centrum waar ervaringen worden verzameld, ideeën worden uitgebroed, innovatie wordt aangezwengeld, ... Een dergelijk centrum heeft een sterke gerichtheid op het koesteren van innovatie en stimuleren van verandering. Dat maakt het verschillend van het perspectief van kennisinstellingen als Fontys of de Technische Universiteit. Als voorbeeld kan Regio Eindhoven Digitaal (RED) genoemd worden. Deze 'projectmakelaar' vervult al jaren de functie van vliegwiél, van missionaris, van netwerker, van ... kristallisatiepunt van innovatie. Het projectbureau Kenniswijk vult deze functie aan voor wat betreft projecten verbonden aan het Kenniswijk project. Wellicht is het zinvol in uitbreiding hierop ook een specifiek sociale of non-profit projectmakelaar aan te stellen.

REFERENTIES

- Barber, B. (1998). Three scenarios for the future of technology and strong democracy. *Political science quarterly*, 113(4), 573-589.
- Bijker. (1995). *Of Bicycles, Bakelites, and Bulbs: Toward a Theory of Sociotechnical Change*. Cambridge: The MIT Press.
- Blokland-Potters. (1998). *Wat stadsbewoners bindt, sociale relaties in een achterstandwijk*. Kampen: Kok Agora.
- Bouvard, P. & Kurtzman, W. (2000). *The broadband revolution: how superfast internet access changes media habits in American households*. New York: The Arbitron Company.
- Castells, M. (1997). *The information age: economy, society and culture, part 2: the power of identity*. Oxford: Blackwell.
- Cerulo, K. (1997). Reframing sociological concepts for a brave new (virtual) world. *Sociological inquiry*, 67(1), 48-58.
- Childres, T. & Post, J. (1975). *The information-poor in America*. New Jersey: Scarecrow press.
- Commissie Cerfontaine. (2000). *Burgers verbonden, ICT en de stad*. den Haag: Ministerie van BZK.
- Commissie Eetty. (1998). *Deuren openen: investeren in sociale integratie en participatie*. Rijswijk: Ministerie van VWS.
- Commissie Peper. (1998). *Een sociaal en ongedeeld Nederland, partners in stad en land*. Rijswijk: Ministerie van VWS.
- Dekker, P., de Hart, J., Leijenaar, M., Niemöller, K. & Uslaner, E. (1999). *Vrijwilligerswerk vergeleken, Nederland in internationaal en historisch perspectief*. den Haag: SCP.
- Filet, B. (1974). *Kortsluiting met de bureaucratie, over participatiemogelijkheden van burgers bij het openbaar bestuur*. Alphen aan den Rijn: Samsom.
- Fischer, C. (1992). *America calling, a social history of the telephone to 1940*. Berkeley: University of California press.
- Fischer, C. (1996). *Inequality by design*. Princeton: Princeton university press.
- Fukuyama, F. (2000). *The great disruption, human nature and the reconstitution of social order*. New York: Simon & Schuster.
- Ganzeboom, H. & Utee, W. (Eds.). (1996). *De sociale segmentatie van Nederland in 2015*. den Haag: WRR.
- 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.
- Komter, A., Burgers, J. & Engbersen, G. (2000). *Het cement van de samenleving, een verkennende studie naar solidariteit en cohesie*. Amsterdam: Amsterdam university press.
- 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.
- McConnaughey, J., Lader, W. & et. al. (2000). *Falling through the net: towards digital inclusion*. <http://www.ntia.doc.gov/>: US Department of Commerce.
- NIZW. (2001). *herstructureren en de sociale opgave, conceptversie*. Utrecht: NIZW.
- Putnam, R. (1995). Bowling alone, America's declining social capital. *Journal of democracy*, 6(1), 65-78.
- Putnam, R. (2000). *Bowling alone, the collapse and revival of civic America*. New York: Simon & Schuster.
- Raad voor het openbaar bestuur. (1998). *De grenzen van de internetdemocratie*. den Haag: Rob.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (1997). *Vereenzaming in de samenleving*. Rijswijk: RMO.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (1998). *Integratie in perspectief, advies over integratie van bijzondere groepen en van personen uit ethnische groeperingen in het bijzonder*. den Haag: RMO.
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling. (2000). *Ver weg én dichtbij, over hoe ICT de samenleving kan verbeteren*. den Haag: RMO.
- Rheingold, H. (1993). *The virtual community, homesteading on the electronic frontier*. Rading: William Patrick.
- Schnabel, P. (1999a). Individualisering in wisselend perspectief. In P. Schnabel (Ed.), *Individualisering en sociale integratie* (pp. 9-38). Rotterdam: SUN/Nederlands Gesprek Centrum.
- Schnabel, P. (Ed.). (1999b). *Individualisering en sociale integratie*. 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.
- Schuyt, K. (1997). *Sociale cohesie en sociaal beleid*. Amsterdam: de Balie.
- SCP. (1998a). *Sociaal en cultureel rapport*. Rijswijk: SCP.
- SCP. (1998b). *Sociale en culturele verkenningen 1998*. den Haag: SCP.
- SCP. (1999). *Sociale en culturele verkenningen 1999*. den Haag: SCP.
- Smit, W. & van Oost, E. (1999). *De wederzijdse beïnvloeding van technologie en maatschappij, een technology assessment benadering*. Bussum: Coutinho.
- Steyaert, J. (2000a). De digitale kloof: mythe en werkelijkheid. In Raad voor maatschappelijke ontwikkeling (Ed.), *Ver weg én dichtbij: ICT en maatschappelijke ontwikkelingen (RMO advies 15)* (pp. 152-171). den Haag: RMO.
- Steyaert, J. (2000b). *Digitale vaardigheden, geletterdheid in de informatiesamenleving*. den Haag: Rathenau instituut.

- 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.
- van Kemenade, E., Daenen, R. & Kranen, P. (1999). Alleen als ze er zelf het nut van inzien. *Opleiding en Ontwikkeling*.
- VWS. (1999). *Werken aan sociale kwaliteit, welzijnsnota 1999-2002*. den Haag: VWS.
- 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, 363-390.
- Wilhelm, T. (2000). *Democracy in the Digital Age.*: Routledge.
- Wyatt, S. (1999). *They came, they surfed, they went back to the beach: why some people stop using the internet*. Paper presented at the Social studies of science conference, San Diego.

WEBVERWIJZINGEN

In de tekst wordt regelmatig verwezen naar organisaties of gebruik gemaakt van bronnen die digitaal beschikbaar zijn. Om de tekst niet nodeloos aan leesbaarheid te doen verliezen, achten we het nuttig alle webverwijzingen hier samen te brengen. Ze zijn begin februari 2001 op juistheid gecontroleerd. In de elektronische versie van dit document zijn de verwijzingen waar mogelijk ook achter de relevante tekst verwerkt zodat de doorverwijzing eenvoudig op te volgen is.

78

- BOBBY validering van toegankelijkheid websites <http://www.cast.org/bobby/>
- Buurt online <http://www.buurt-online.nl/>
- COMPASS <http://www.lmu.ac.uk/lbs/pri/>
- DDD over xenotransplantatie <http://www.xenotransplantatie.nl/>
- DDD over farmaceutische industrie <http://www.farmazorg.nl/>
- DDD virtuele garage in Delft <http://www.dsdlft.nl/-infra/parkeerage/>
- DDD in Slaithwaite <http://www.ccg.leeds.ac.uk/slaithwaite/>
- DDD over Zeeland <http://www.zeelanddebat.nl/>
- Delfts experiment met biometrie en persoonsidentificatie <http://www.loketaanhuis.nl/>
- EduWeb <http://www.eduweb.nl/>
- Eindhoven <http://www.eindhoven.nl/>
- Helmond <http://www.helmond.nl/>
- Kenniswijk <http://www.kenniswijk.nl/>
- Leefsituatie-index <http://www.scp.nl/onderzoek/leefsituatie/vragenlijst.htm>
- Media Centrum West en lokale verkiezingen <http://www.mediawest.nl/verkiezingen/>
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport <http://www.minvws.nl/>

- Mobility verkeerssimulatie <http://www.mobility-online.de/>
- Neighbourhood game <http://www.makingthenetwork.org/>
- NewDeal Foundation <http://www.newdeal.org/>
- Overheidsloket 2000 <http://www.ol2000.nl/>
- Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling <http://www.adviesorgaan-rmo.nl/>
- Rotterdamse Graaf Florisstraat <http://www.graafflorisstraat.nl/>
- Samenwerkingsverband Regio Eindhoven <http://www.sre.nl/>
- Sociaal en Cultureel Planbureau <http://www.scp.nl/>
- Stichting Furbie <http://www.furbie.nl/>
- Timebank <http://ned.thesite.org.uk:8080/timebank/timebank.home>
- Tiresias typefont <http://www.tiresias.org/fonts/>
- Wijksmoelenboek <http://www.whothat.org/>
- Web Accessibility Initiative (WAI) <http://www.w3.org/WAI/>
- Zeta Interact en de heropbouw van Roombeek-West <http://www.toekomstbouwers.nl/>

GESPREKSPARTNERS

De afgelopen maanden zijn we verschillende malen door Kenniswijk gelopen en lukraak bewoners aangesproken op hun ideeën over Kenniswijk. Deze bijdragen blijven anoniem maar waren daarom niet minder nuttig. Daarnaast zijn (virtuele) gesprekken gevoerd met onderstaande personen. Door op een open en constructieve wijze van gedachten te wisselen hebben zij bijgedragen aan de inhoud van dit rapport. Waarvoor onze dank.

79

- Jan van de Biggelaar, Digitolk
- Cees van Bladel, gemeente Eindhoven
- Corry Bombeeck, Provincie Noord-Brabant
- Henk Cornelissen, Landelijk Centrum Opbouwwerk
- Hetty Dokter, Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling
- Steve Downs, US Department of Commerce
- Robert Elbrink, gemeente Eindhoven
- Harmen Grebel, Fontys Hogescholen
- Trudi van Gulp, gemeente Eindhoven
- Kevin Harris, Community Development Foundation, London
- Frans van Hoek, CINOP
- Frans Klarenbeek, gemeente Eindhoven
- Caroline van Kessel, Provincie Noord-Brabant
- Manfred van Kersteren, Directie Sociaal Beleid, VWS
- Jan van de Laar, gemeente Eindhoven

- Pim Lamers, gemeente Eindhoven
- Jani Landa, gemeente Eindhoven
- Ton van Lier, projectbureau Kenniswijk
- Lilian Linders, Provincie Noord-Brabant
- Mieke Lindhout-Das, gemeente Eindhoven
- Geert Maatman, Directie Sociaal Beleid, VWS
- Bea Marsman, Grotestedenbeleid, BZK
- Ron Matheusen, Fontys Hogescholen
- Theo Merks, projectbureau Kenniswijk
- Ulrich Schipperus, Stichting 55 Plus Educatief
- Jan van der Sluis, NIZW
- Jan Teunis, gemeente Helmond
- Lex van Tongeren, SeniorWeb Eindhoven
- Jan Vonk, Fontys Hogescholen
- Jan de Wild, NIZW
- Wim Woertman, Directie Sociaal Beleid, VWS
- Steve Woolgar, Oxford University

Buitenlandse projecten

- Wired Suburbs, Toronto: Rob MacFadden, Barry Wellman & Keith Hampton
- Multimedia corridor, Maleisie: Rahmah Hashim
- Blacksburg, USA: David Silver, Connie Anderson
- Ennis, Ierland: Helen Mc.Quillan

EEN SOCIAAL PERSPECTIEF OP KENNISWIJK

In de regio Eindhoven wordt Kenniswijk opgetuigd, een landelijk project waarin 85.000 burgers een doorkijkje op de technologie van de toekomst krijgen.

Hoewel Kenniswijk voornamelijk als technisch en economisch project ervaren wordt, heeft het ook belangrijke sociale aspecten.

In dit document wordt aangetoond dat Kenniswijk in essentie een sociaal project is over de ontmoeting van technologie en samenleving. Bovendien is Kenniswijk een omgeving waarin de sociale 'potenties' van technologie ten volle tot bloei kunnen komen.

Dit document nodigt, middels analyse en voorbeelden, uit over dit sociaal perspectief na te denken en er vooral concreet mee aan de slag te gaan.

