

## Verslag bijeenkomst ‘Wat heeft ICT-beleid opgeleverd?’

*Datum:* Dinsdag 9 maart, 13:00 – 17:00 uur

*Locatie:* Sociëteit De Witte, Den Haag

**In de stijlvolle hoge ruimte van Sociëteit De Witte aan het Plein in Den Haag, ontving Gerlach Cerfontaine op 9 maart 2004 het eerste exemplaar van het Jaarboek ICT en Samenleving 2004. Voor het zover was, konden de 120 deelnemers geboeid luisteren naar de beknopte lezingen van wetenschappers. De dag was georganiseerd door SQM, SCP, VSOM en NWO-Mes.**

Frappant was dat er op de dag erg veel werd gesproken over theorie en onderzoek, terwijl de titel van het Jaarboek ‘beleid in praktijk’ is. Een andere rode draad was het optimisme van de jaren negentig versus de rol van de overheid nu. Net zoals de term ‘sociale cohesie’ een verzamelterm is, zo wordt ook ‘ICT’ (informatie- en communicatietechnologie) gebruikt voor een veelvoud aan producten en ontwikkelingen. De nadruk vandaag lag op internet en internettechnologie.

Programmameider Ida Haisma verwelkomde de gasten die ze “een mooie weerspiegeling van het SQM-netwerk” noemde. “De deelnemers vandaag zijn eenderde, eenderde, eenderde: beleidsmedewerkers, wetenschappers en buitenprofessionals.” Het doel van vandaag: een inventarisatie van wat ICT-beleid heeft gebracht.



### **Mondiger tegen de garagehouder**

Dagvoorzitter Paul Schnabel, directeur van het Sociaal en Cultureel Planbureau, nam graag de microfoon over. Hij prees het Jaarboek en introduceerde de eerste spreker, Willem van Winden, vers gepromoveerd op stedelijk ICT-beleid aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Van Winden sprak over de verschillende typen ICT-beleid in Nederlandse grote steden en de bijdrage die deze leveren aan sociale kwaliteit. Een humoristische anekdote over zijn auto maakte duidelijk hoe ICT in ieder geval de persoonlijke kwaliteit van zijn leven had verbeterd. Zijn auto had een vreemd probleem. Op een internetforum vond hij niet alleen de oplossing, maar tips van lotgenoten over mogelijke toekomstige gebreken, een lijst van goede en slechte dealers en een overzicht van gemiddelde prijzen van reparaties. “Ik ben niet alleen mondiger geworden tegenover mijn garage, maar laat me niet meer bedotten met hoge prijzen en heb een ontmoetingsplaats van mensen gevonden.” Maar wat is nu het maatschappelijk belang van ICT? Het optimisme van de jaren negentig, toen bijna iedereen dacht dat internet een utopie zou creëren, heeft plaats gemaakt voor nuchterheid. “Onderzoek toont aan dat ICT sterke bindingen versterkt en niet zo zeer nieuwe gemeenschappen vormt.” De rol van de overheid zou beperkt moeten zijn, omdat burgers en bedrijven veel zelf bepalen, maar toch initieert ze ICT-beleid. Het besef groeit dat toegang tot internet geen probleem meer is: de digitale kloof uit de jaren negentig

is er nu een van vaardigheden. Van Winden concludeerde dat ICT veel heeft opgeleverd, maar dat accentverschuivingen nodig zijn. Toepassingen in onze (semi-)publieke sector lopen enorm achter op andere Europese landen. De vraag die nu beantwoord moet worden is: hoe zorgt de overheid dat Nederland weer meeloopt? De volledige speech van Van Winden vindt u bijgevoegd.

Paul Schnabel wilde alleen nog weten welk type auto Van Winden rijdt en kondigde Jos de Haan aan. Na een nostalgische terugblik introduceerde de redacteur van het Jaarboek ICT de vier auteurs die ieder in rap tempo een SQM-thema belichtten, respectievelijk buurt en wijk, veiligheid, integratie en burgerparticipatie.

### **Overheid moet bestaande buurtsites meer gebruiken**

Marcel Boogers en Miriam Lips van de Universiteit van Tilburg onderzochten wijkwebsites in de grote steden. Boogers deed verslag: van de wijken in de grote steden heeft 15% een eigen website. In Haarlem is dat zelfs 45%, dankzij de initiatieven van Webwiel, dat een technische infrastructuur biedt. Bijna alle wijkwebsites zijn redelijk professioneel vormgegeven, ook qua inhoud. Het initiatief is vaak van particulieren. Een steekproef onder vijftig willekeurige sites toonde aan dat de hoeveelheid statische wijkkranten (7) afneemt en de interactieve virtuele wijkcentra (26) groeien. De overige wijkwebsites vallen onder het type wegwijzer (14) en buurtcafé (2). Boogers deed in zijn presentatie drie aanbevelingen. De overheid moet wijkinitiatieven ondersteunen met een technische infrastructuur en ze daarna met rust laten. Ten tweede moet de overheid zo veel mogelijk aansluiten bij bestaande initiatieven en potentieel. En tot slot zou ze kennis moeten nemen van discussiefora en er aan deelnemen. Boogers adviseerde dat iedere wijkmanager minstens eens per week langs de discussies in zijn wijk surft. De kern van zijn verhaal was dat de overheid niet langer moet initiëren, maar aansluiten.



### **Camerabewaking: graag meer evaluatie**

Sander Flight van de DSP-Groep begon zijn verhaal met de mededeling dat de gemeente Amsterdam zojuist voor 1,2 miljoen euro 26 camera's heeft aangeschaft, (€ 40.000 per stuk). Uit een plastic tasje pakte hij een speelgoedcameraatje. "Deze was tien euro bij de Gamma", zei hij vertederd. "En er zit zelfs een lampje in. Hij beweegt en op het snoertje staat 'tv-kabel'." Het publiek kreeg een komische demonstratie tot Flight zich leek te realiseren dat hij nog een lezing te houden had. Zijn punt van kritiek was het gebrek aan informatie rondom cameratoezicht op straat. "Twintig procent van alle gemeentes heeft camera's, maar het doel is niet altijd helder en de evaluatie is vaak gebrekkig of gebeurt helemaal niet. Burgers zijn ook slecht geïnformeerd. Ze weten niet waar de camera's hangen, of er iemand live mee kijkt of wat er met de informatie gebeurt."

De discussie over privacy is de laatste drie jaar sterk veranderd. De angst voor *Big Brother* is nu omgezet in 'ik heb niets te verbergen, dus hang maar op.'

Conclusie van Flight's onderzoek was dat camerabewaking het gevoel van veiligheid een beetje verbetert. In Amsterdam, Rotterdam en Ede zijn minder delicten en in Arnhem, Groningen en

Utrecht meer. Verplaatsing vindt soms wel plaats en soms niet. De boodschap was duidelijk: het ontbreekt aan een overkoepelende theorie en gemeentes moeten het effect gaan meten en dat toetsen aan het doel waarvoor de camera's zijn geplaatst. Flight: "Ik pleit voor een landelijke evaluatie van evaluaties."

### **Virtuele Bruggen tussen bevolkingsgroepen**

De Commissie Blok heeft een rapport gepubliceerd over integratie, waar het woord ICT alleen voorkomt in woorden als 'conflict' en 'restrictief'. "Het is tekenend voor het beleid van de overheid," zei Lilian Linders. Linders van Fontys Hogescholen en Nicole Goossens van Goossens Onderzoek onderzochten de rol die ICT kan spelen in de integratie van allochtonen en het beleid van de overheid hierin. Marokkaanse jongeren blijken de grootste groep allochtonen op internet. Enquêtes op Nederlandse en Marokkaanse sites toonden aan dat frequent internetbezoek contact met en begrip voor de andere cultuur bevordert. Voor Marokkaanse meisjes was het effect sterker dan voor jongens. Vooral de discussiefora op Marokkaanse sites als maroc.nl noemde Linders waardevol. "Jongeren discussiëren over actuele zaken als beeldvorming, hoofdhoekjes en seks voor het huwelijk." Linders constateerde dat de overheid zich wel richt op de integratie van allochtonen, maar niet in combinatie met ICT. Ook bleek dat allochtonen weinig gebruik maken van subsidies. Linders adviseerde dat laatste nader te onderzoeken, evenals het effect van ICT-projecten op integratie. De laatste aanbeveling was om internet te gebruiken als volwaardig communicatiemiddel en bron van informatie. "Door discussiefora te volgen kan men leren wat er precies onder jongeren speelt."

### **Digitale Democratie in Heerenveen**

Hoogeveen kent drie vormen van digitale discussie tussen burgers en politici, wat uniek is in Nederland. Renée van Os onderzocht in hoeverre deze een bijdrage leveren aan het vergroten van burgerparticipatie. Brengt on-line debat de democratie dichterbij de burger? De drie vormen zijn een gemodereerd spreekuur met de burgermeester (35 vragen in een uur), een digitaal debat en een on-line discussieforum. Participanten bleken burgers die in de echte wereld ook politiek actief zijn en jongeren. Het aantal deelnemers was klein: 75 op 35.000 inwoners. Toch was Van Os positief toen later iemand vroeg hoe serieus de politiek die 75 burgers moet nemen. "Tijdens de verkiezingen waren er maar 30-50 man aanwezig om 'face-to-face' in debat te gaan met politici." Schnabel trok de conclusie dat het digitale debat "eigenlijk gewoon een zaaltje" is, maar dat de verwachtingen van digitale debatten altijd hoger liggen. Van Os knikte. Ze wees er ook op dat omgangsvormen op internet anders zijn en dat burgers en politici geen overduidelijk respect voor elkaar hadden. Verder is het "te allen tijde noodzakelijk dat deelnemers gelijk geïnformeerd zijn en respect hebben voor de ander. Burgers moeten weten in welke fase van het besluitvormingsproces ze nu meepraten."

### **Beleidsmatig onderzoek? Nee!**

Na de pauze kreeg Nicholas Jankowski, Visiting Fellow van het Oxford Internet Institute, het woord. Hij gaf een voorzet voor het debat. Hij bleek ronduit tegen beleidsmatig onderzoek. "Het heeft geen zin", concludeerde hij. Met beleid is het niet altijd duidelijk voor wie men evalueert, welk doel het dient en wat het kost. Bij beleidsmatig onderzoek speelt financiering altijd (on)bewust mee. "Ik heb mezelf plechtig beloofd het te vermijden en het is me bijna gelukt." Onderzoekers moeten zich bij wetenschappelijk onderzoek houden, dat empirisch gedegen is en sociaal relevant. Als voorbeeld van projecten die het onderzoeken waard zijn noemde hij de initiatieven van het Haarlems en het Limburgs Dagblad: buurtjournalistiek voor het web. Ook van buurtenonline.nl werd hij "opgewonden". De sociale consequenties van deze projecten zijn

volgens hem zeker de moeite waard om onderzocht te worden, maar dan wel op de juiste manier. “De verwetenschappelijking van ICT en sociale kwaliteit is nodig. Onderzoek met grond onder de voeten.”

### **Debat over dubbele balkanisering en ZIS-kaarten**

De panelleden van het debat namen kennis van het verhaal van Jankowski, maar gingen er niet diep op in. Discussieleider Schnabel stelde de forumleden om de beurt een vraag. Bij Mark Bovens, auteur van ‘Understanding Policy Fiascoes’ en ‘De digitale republiek’ informeerde hij naar diens bestuurskundige mening over de rol van internet op sociale cohesie. Bovens gebruikte veelvuldig de woorden ‘bonding’ en ‘bridging’. Hij constateerde dat groepen zich via internet verbinden in ‘single-issues’, zoals een specifiek soort autoprobleem of een ziekte, in plaats van de traditionele brede waarden als geloof en politieke overtuigingen. Hij sprak van ‘dubbele balkanisering’ en het risico dat “sterk gebonden groepen elkaar bestoken vanuit digitale schuttersputjes”. Hij was het eens met Winden dat achterstand niet langer een kwestie is van toegang. “De overheid voert geen sociaal ICT-stimuleringsbeleid. Die tijd is voorbij.”

Aan de enige vrouw in het forum, Marie José Smulders, directeur Directie Sociaal Beleid van het ministerie van VWS, vroeg Schnabel waarom vrouwen een achterstand hebben op internet en wat de overheid gaat doen om het op te lossen. Marie José Smulders kon het niet echt verklaren (“wellicht omdat internet vanuit techniek op de markt is gebracht”), maar vertrouwde erop dat het goed komt en dat een sociaal ICT-stimuleringsbeleid onnodig is. Ook Jan Steyaert, lector sociale infrastructuur en ICT, vond stimuleringsbeleid niet nodig. Als we op die toer gaan dan had hij nog wel een tip. Dan zou er ook een overheidsstimulans moeten komen om de achterstand van mannen aan de telefoon terug te brengen. “Mannen zitten 29 minuten per week aan de telefoon en vrouwen 66!” En passant voegde hij eraan toe dat e-mailgebruik geen verschil kent tussen mannen en vrouwen. Hem werd vervolgens gevraagd ‘of de Belgen het beter doen’. De Vlaming antwoordde dat het percentage internetaansluitingen in huishoudens veel lager is in België (35% versus 70% in Nederland), maar dat de zorg in België wel veel verder is geautomatiseerd. Met een ZIS-kaart draagt iedere Belg zijn medische gegevens bij zich. De belastingdienst daarentegen is nog lang niet zover als hier.

Daarop vroeg Schnabel aan Hans van Grieken, verbonden aan het Center for Business Innovation van Cap Gemini Ernst & Young, waarom Nederland nog steeds geen ZIS-kaart kent. Reden voor Van Grieken om zijn stokpaardje te beklimmen en te verklaren dat de overheid ICT onvoldoende gebruikt om zichzelf te innoveren. Publieke en semi-publieke sector “nemen te veel tijd om te beslissen en in het geval van ICT is dat dodelijk.” Weinig populair was zijn verklaring dat uit onderzoek is gebleken dat Europees gezien de Nederlandse overheid qua digitale ontwikkeling “een middenmoter is”, maar onderaan bungelt als het over zorg en ICT gaat (Zie de link: [http://www.cgey.nl/actueel/nieuwspers/2004/januari/europese\\_egovernmentlijst.htm](http://www.cgey.nl/actueel/nieuwspers/2004/januari/europese_egovernmentlijst.htm)). De toekomst ligt volgens Van Grieken in toepassingen rondom identiteitscontrole en traceerbaarheid van het virtuele individu.

### **Cerfontaine blij met het Jaarboek ICT en Samenleving**

Na het debat werd het tijd voor het officiële gedeelte. Gerlach Cerfontaine, oud voorzitter van de tijdelijke adviescommissie ICT en de Stad, en de huidige directeur van Schiphol, nam plaats op het podium en ontving, uit handen van Jos de Haan het eerste exemplaar van Jaarboek ICT en Samenleving 2004 ‘Beleid in praktijk’. De Haan, die de zieke burgemeester van Den Haag, Wim

Deetman verving, herinnerde het publiek eraan hoe het rapport van de Commissie Cerfontaine ‘Burgers verbonden’ aan de wieg stond van

SQM en hoe met de presentatie van dit Jaarboek, de cirkel weer rond is. In zijn korte, geestige toespraak sprak Cerfontaine zijn optimisme uit over de toekomst van kleinschalige internettoepassingen, die als een digitale olievlek vanzelf terrein zullen winnen. Het onrealistische optimisme van de jaren negentig heeft plaats gemaakt voor nuchter optimisme.

Na een korte afsluiting van Paul Schnabel was het tijd voor een welverdiende borrel.

