

Vergaderjaar 2001–2002

26 643

Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Nr. 33

**BRIEF VAN DE MINISTER VOOR GROTE STEDEN- EN INTEGRATIE-
BELEID EN DE STAATSSECRETARIS VAN VOLKSGEZONDHEID,
WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 oktober 2001

In aansluiting op de brief d.d. 12 juli 2001 doe ik u bijgaand toekomen het aangekondigde Kabinetsstandpunt inzake het advies «ICT en de Stad» van de Tijdelijke Adviescommissie «ICT en de Stad» onder leiding van dhr. G.J. Cerfontaine, alsmede het advies «Ver weg én dichtbij» van de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO).

Het opstellen van het Kabinetsstandpunt heeft langer geduurd dan voorzien aangezien het Kabinet het standpunt gelijktijdig met een actieplan wilde combineren (in bijgaand Kabinetsstandpunt opgenomen als Hoofdstuk 3, Actieprogramma «Sociale Kwaliteit en ICT»).

Het actieplan betreft vier acties:

1. Het kabinet stelt 16 miljoen gulden beschikbaar voor vier digitale broedplaatsen. Deze broedplaatsen moeten een stimulans geven aan de ontwikkeling van een stroom van ICT-initiatieven in stadswijken. De vier broedplaatsen zijn proefprojecten. De keuze voor de locatie van de eerste vier deelnemende gemeenten wordt de komende maanden nader bepaald.
2. Een tweede actie is het opzetten van een kennisnetwerk «Sociale kwaliteit en ICT»; de centrale regie hiervan wordt gelegd bij het Kenniscentrum Grote Steden. Het initiatief gaat uit van een samenwerkingsverband tussen steden en instellingen. Het kennisnetwerk gaat onder andere een virtuele databank op zetten, nationale en internationale ontmoetingen organiseren en steden stimuleren I-visies te ontwikkelen en steden hierin actief bijstaan. Hiervoor is 6 miljoen gulden uitgetrokken.
3. Het kabinet stelt 2 miljoen gulden beschikbaar voor de ontwikkeling van een loket zorg en welzijn.

Deze twee miljoen is een extra impuls voor het project «VraagWijzer» van Overheidsloket 2000. Inmiddels zijn al 100 (overheids)instellingen gestart met de ontwikkeling van een VraagWijzerloket. Dit loket wil burgers, uitgaande van hun vragen en problemen via ICT een antwoord bieden.

4. Tot slot stelt het kabinet 2 miljoen gulden extra geld beschikbaar voor de procesondersteuning van de aanleg van breedband in aandachts-wijken. Gemeenten die hiervoor in aanmerking willen komen kunnen hiervoor in de loop van 2002 met voorstellen komen.

De Minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid,
R. H. L. M. van Boxtel

De Staatssecretaris van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
A. M. Vliegthart

KABINETSTANDPUNT SOCIALE KWALITEIT EN ICT

Kabinetstandpunt naar aanleiding van het RMO-advies «Ver weg en dichtbij» en het advies van de Commissie Cerfontaine «ICT en de Stad: Burgers verbonden».

Inhoud

	Samenvatting	4
1	Inleiding	6
1.1.	Aanleiding en achtergrond van adviesaanvragen	7
1.2.	Beide adviezen op hoofdpunten: de verbindende elementen	8
2.	Visie van het kabinet	9
2.1.	De analyse: ICT en samenleving	10
2.2.	Kansen en bedreigingen: inzet van ICT	11
2.3.	Actieve rol van de overheid	13
2.4.	Strategie	14
3.	Het actieprogramma «Sociale Kwaliteit en ICT»	17
	Bijlage: Inhoud van de adviezen op hoofdlijnen	24

Samenvatting

Het kabinet voert op korte termijn een samenhangend pakket maatregelen uit met als doel te bekijken hoe ICT optimaal is te benutten voor de sociale kwaliteit van de samenleving. Deze maatregelen zijn ondergebracht in het «Actieprogramma Sociale Kwaliteit en ICT». Het Actieprogramma is een eerste concretisering van de reactie van het kabinet op twee adviesrapporten, te weten het RMO- advies «Ver weg èn dichtbij» en het advies van commissie Cerfontaine «ICT en de stad: Burgers verbonden». In de jaren 2001 tot en met 2003 is voor deze maatregelen binnen de begrotingsmiddelen van de minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid 23 miljoen gulden vrijgemaakt, binnen de begrotingsmiddelen van het ministerie van VWS is 3 miljoen gulden vrijgemaakt. Met dit Actieprogramma wordt met de nu beschikbare middelen geëxperimenteerd teneinde vast te stellen of ICT in dit verband een toegevoegde waarde kan hebben. Een deel van het Actieprogramma heeft de status van een pilot in de grote steden. Medio 2002 zullen de maatregelen getoetst worden op de wenselijkheid voor verbreding en verdieping om op lange termijn een effectieve nationale aanpak te realiseren.

Hieronder is een korte beschrijving weergegeven van het actieprogramma met daaropvolgend de overwegingen van het kabinet die tot dit programma geleid hebben.

Het Actieprogramma Sociale Kwaliteit en ICT bestaat uit de volgende vier maatregelen:

A. Starten van vier Digitale broedplaatsen als proefprojecten (16 miljoen)

Oprichting van vier digitale broedplaatsen (Cerfontaine sprak van «kraamkamers») in vier grote steden, die de functie hebben een stimulans te geven aan de ontwikkeling van een stroom van ICT-initiatieven in het sociale domein van de betreffende steden. De broedplaatsen zijn naast stimulator, ook op zichzelf een voorbeeldproject op de deel-terreinen van sociale kwaliteit. Iedere Digitale Broedplaats krijgt het beheer over een fonds ter bevordering van lokale initiatieven. De vier broedplaatsen vormen eerste proefprojecten om te bezien of het nuttig is om te streven naar een spreiding van broedplaatsen over het hele land en met inzet van broedplaatsen structureel te gaan werken aan een nationaal programma «Sociale Kwaliteit en ICT». De keuze voor de eerste vier broedplaatsen vindt plaats door een tender-procedure onder de grote steden.

B. Organiseren van een kennisnetwerk «Sociale Kwaliteit en ICT» (6 miljoen)

Er wordt een kennisnetwerk opgezet waarin bestaande kenniscentra en andere relevante organisaties ieder vanuit de eigen rol gaan samenwerken rondom het thema «ICT en Sociale Kwaliteit». De centrale regie hiervoor wordt belegd bij het Kennis Centrum Grote Steden, wat overigens niet betekent dat het netwerk zich zal beperken tot de grote steden. Tevens zullen de organisaties die samenwerken in het kennisnetwerk sociaal beleid deel uitmaken van het kennisnetwerk «ICT en Sociale kwaliteit» (het gaat hier om de organisaties Forum, Landelijk Centrum Opbouwwerk, Instituut voor Publiek en Politiek, Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, Verwey-Jonker Instituut). Het doel is om hiermee het leren van goede ervaringen, nationaal en internationaal te bevorderen, en wel zodanig dat dit ook de dagelijkse praktijk van projectontwikkeling en -uitvoering vergemakkelijkt. De opdracht is om:

- a. een virtuele databank op te zetten
- b. nationale en internationale ontmoetingen te organiseren, die er mede toe bijdragen dat Nederland op dit terrein internationale reputatie opbouwt
- c. steden te stimuleren tot en ondersteunen met het formuleren en implementeren van I-visies
- d. landelijke initiatieven te ondersteunen en te faciliteren die o.a. de vier Digitale Broedplaatsen kunnen helpen in het uitvoeren van hun taak.

Een kwartiermaker zal in een aantal maanden de opzet en de werking van dit initiatief verder uitwerken, zodat met ingang van begin 2002 een start gemaakt kan worden met de feitelijke oprichting.

C. Tijdelijke investeringsimpuls ICT-toepassingen loket-ontwikkeling zorg en welzijn (VraagWijzer, 2 miljoen)

Binnen het programma Overheidsloket 2000 loopt al enige tijd het project VraagWijzer. Het doel daarvan is de loketontwikkeling op het terrein van zorg en welzijn te stimuleren vanuit het perspectief en de logica van de burger. Het project sluit aan op en stimuleert lokale initiatieven en heeft inmiddels als positief resultaat, dat ongeveer 100 overheden en instellingen een VraagWijzer-loket ontwikkelen.

De voordelen van de VraagWijzer-aanpak zijn

- dat burgers uitgaande van hun vragen en problemen beter worden bediend,
- dat de dienstverlening door de publieke organisaties efficiënter kan worden verleend en de samenwerking tussen de verschillende instellingen, organisaties en overheden wordt verbeterd.

Om nu ook de implementatie van VraagWijzer te doen slagen is een investering in ICT-toepassingen noodzakelijk. Het kabinet wil door deze impuls de ontwikkeling van VraagWijzer op lokaal niveau versnellen en versterken, door:

1. nieuwe ICT-toepassingen te realiseren, zowel direct voor de burgers, als indirect voor degenen die hen bijstaan.
2. Praktische ondersteuning aan gemeenten en organisaties te bieden via de inzet van deskundige «aanjagers».

D. Procesondersteuning bij invoering Breedband (2 miljoen)

Het ministerie van BZK gaat op dit moment de mogelijkheden na om het zelforganiserend vermogen van met name burgers te stimuleren, waardoor zij beter in staat zijn om hun behoefte aan breedband te organiseren. Deze tijdelijke stimuleringsmaatregel is er met name op gericht om achterstandswijken en minderheden in grote steden de mogelijkheden te bieden tot het verbeteren van hun leefomgeving. Gemeenten kunnen hiervoor in de loop van 2002 met voorstellen komen, waarin zij aangeven hoe zij de hiervoor noodzakelijke processen gaan organiseren. Gemeenten worden geacht ook zelf bij te dragen aan de financiering.

Het Actieprogramma is enerzijds tot stand gekomen op basis van een aantal overwegingen van algemene aard over de invloed van ICT en de noodzaak van een optredende overheid en anderzijds op basis van strategische overwegingen die richtinggevend zijn geweest voor de invulling van het Actieprogramma. Voor eind oktober wordt de concrete uitvoering van deze acties in overleg met de betrokken departementen en beoogde partners uitgewerkt.

Algemene overwegingen:

- A. ICT heeft een grote en permanente invloed op onze samenleving en kan, naast bedreigingen, vooral kansen bieden om de sociale kwaliteit in steden en in de samenleving in het algemeen te verbeteren.
- B. De ontwikkeling van ICT en sociale toepassingen staat nog in de kinderschoenen. De ervaringen zijn nog beperkt en/of er wordt nog te weinig geleerd van succesvolle voorbeelden.
- C. De aandacht voor de sociale component van ICT is tot dusverre achtergebleven in vergelijking met de economische en fysieke component.
- D. Er is een actief overheidsoptreden geboden waarbij de overheid randvoorwaardenscheppend, faciliterend optreedt.

Strategische overwegingen

- A. De menselijke maat en de burger staan centraal bij de te ondernemen acties. De burger is niet alleen een consument van ICT, maar ook een (co-)producent; iemand die zichzelf uitdrukt via het internet, informatie toevoegt, communiceert en organiseert. De initiatieven zullen, meer dan op technologie, juist gericht moeten zijn op het organiseren van sociale processen van, met en door burgers.
- B. Voor het in gang zetten van een Actieprogramma met perspectief heeft het meer nut om aan te sluiten op potentieel sterke projecten (pioniers) met een relatief grote toegevoegde waarde, dan om te proberen van de grond af projecten te ontwikkelen zonder dat daar voldoende lokale motivatie en organiserend vermogen achter zit. De effecten daarvan zullen wel in de eerste plaats moeten neerslaan op de situatie van sociaal-economisch zwakkeren, waaronder relatief veel (oudere) etnische minderheden.
- C. Kennis verbinden, kennis onsluiten en toegankelijk maken voor hele concrete toepassingen is van wezenlijk belang om een grote versnelling in Nederland te realiseren op het terrein van «Sociale Kwaliteit en ICT»
- D. Het Actieprogramma moet leiden tot een verbeterd zicht op de kansen van ICT voor onderwerpen als betrokkenheid tussen mensen en groepen (sociale cohesie), participatie, veiligheid, leefbaarheid, welzijn, leren, toeleiding naar werk, vrijetijdsbesteding, lokale bereikbaarheid en de inrichting van wijken en steden. Dit zijn onderwerpen waar vele departementen bij betrokken zijn en daarom is het van groot belang om versnippering tegen te gaan en de onderlinge samenhang en samenwerking te versterken.
- E. De maximale kosten voor het gehele actieprogramma belopen voor het rijk 26 mln. Bij de uitwerking van het actieprogramma wordt vanzelfsprekend rekening gehouden met de VBTB aanpak. De vraag «wat willen we bereiken, wat gaan we daarvoor doen en wat mag het kosten» is daarbij leidraad¹.

¹ Conform de uitgangspunten van VBTB, zullen de doelstellingen van het experiment, de beoogde doelgroep, de beoogde effecten en activiteiten, als ook de inpassing in de beleidsdoelstellingen van de departementale begroting(en) op samenhang, concreetheid en meetbaarheid worden gezien. Opdat ex ante een inschatting mogelijk is van de bijdrage van het experiment aan de realisatie van de doelstellingen en ex post gericht evaluatie onderzoek mogelijk wordt. Een en ander op basis van de richtlijnen van de Regeling Prestatiegegevens en Evaluatieonderzoek Rijksoverheid d.d. januari 2001.

1. INLEIDING

In 1999 heeft het kabinet aan de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) gevraagd een advies uit te brengen over het onderwerp «Sociale risico's en perspectieven van technologische ontwikkelingen». In maart 2000 hebben de minister voor Grote steden- en Integratiebeleid (GSI) en de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) de «Tijdelijke Adviescommissie ICT en de stad» onder voorzitterschap van de heer Cerfontaine (hierna ook wel genoemd commissie Cerfontaine) ingesteld om te adviseren over de gevolgen van ICT ontwikkelingen voor steden. Daarbij moet worden gedacht aan nieuwe opgaven op het gebied

van sociale cohesie, integratie en participatie van etnische minderheden en het tegengaan van segregatie.

Veel raakvlakken

Bij een vergelijking van beide adviezen kan worden vastgesteld dat de adviezen belangrijke raakvlakken met elkaar vertonen. Vanuit verschillende invalshoeken wordt dezelfde thematiek aangesneden en met name op het punt van de conclusies sluiten beide op elkaar aan en zijn er opmerkelijke parallellen. Om deze reden heeft het kabinet het zinvol geacht om de kabinetsstandpunten over beide adviezen te integreren, waarbij zowel recht wordt gedaan aan de adviezen afzonderlijk, als ook duidelijk wordt gemaakt waar zij elkaar aanvullen of versterken.

Leeswijzer

In dit inleidende hoofdstuk wordt in de eerste paragraaf ingegaan op de aanleiding en de achtergrond van en de verbindende elementen tussen de adviesaanvragen.

Het tweede hoofdstuk gaat in op de visie van het kabinet op het inzetten van ICT voor sociale doeleinden. In het derde hoofdstuk wordt dieper ingegaan op het Actieprogramma. Bij zowel de visie als het Actieprogramma heeft het kabinet zich laten inspireren door de beide rapporten.

1.1. Aanleiding en achtergrond van adviesaanvragen

RMO

Het vergroten van de sociale cohesie en het versterken van de sociale infrastructuur en van actief burgerschap zijn belangrijke punten van het kabinetsbeleid. Het huidige regeerakkoord is daarover duidelijk: «de kracht van de samenleving wordt bepaald door de mate waarin burgers en bevolkingsgroepen bereid en in staat zijn te participeren in economische en sociale verbanden.» Het gaat het kabinet er daarbij vooral om dat burgers in redelijkheid in sociale verbanden kunnen samenleven en op een volwaardige en zinvolle manier kunnen deelnemen aan de samenleving.

Het regeerakkoord ziet de elektronische snelweg en ICT als instrumenten die bij de «versterking van de sociale cohesie en participatie van burgers» kunnen helpen. Maar de inzet van deze instrumenten voor het versterken van de sociale infrastructuur roept ook vragen op. Daarom is de RMO hierover om advies gevraagd.

Commissie ICT en de stad

Naast deze brede oriëntatie wordt specifiek aandacht gevraagd voor ICT als mogelijk instrument om het probleemoplossend vermogen van steden te vergroten. Zo heeft de minister voor GSI gepleit voor een belangrijke rol van ICT voor de steden om economisch en sociaal hun positie te helpen verstevigen. Hij deed dit bij gelegenheid van de ondertekening van de stadsconvenanten tussen het Rijk en de G25-steden in december 1999. De minister voor GSI Van Boxtel constateerde toen dat de rol van ICT binnen het Grotestedenbeleid onderbelicht was gebleven. Hij deed dit vanuit de overtuiging dat het gebruik en de invloed van ICT blijvend zal zijn en dat het de vraag niet is *of* deze nieuwe technologieën de stad gaan veranderen, maar *hoe* zij dit gaan doen.

Om daarop een antwoord te krijgen, is advies gevraagd aan de Tijdelijke Adviescommissie ICT en de Stad.

1.2. Beide adviezen op hoofdpunten: de verbindende elementen

Parallellen

In de bijlage zijn de hoofdlijnen van beide adviezen verder uiteengezet. Er zijn opmerkelijke parallellen te trekken tussen beide adviezen. Zowel de RMO als de commissie ICT en de stad zien meer kansen dan bedreigingen in de voortschrijdende ICT-ontwikkelingen. Kansen die zich richten op het vergroten van het probleemoplossend vermogen van steden en op het sociaal potentieel van ICT, dat wil zeggen de kansen die ICT-toepassingen bieden binnen het sociale domein.

«Burger aan het roer», «menselijke maat»

De RMO stelt in haar advies nadrukkelijk het maatschappelijk perspectief en de menselijke maat centraal. De commissie ICT en de stad gaat uit van het principe «de burger aan het roer». Beide adviezen nemen daarmee het perspectief van de burger als insteek. Vanuit dit uitgangspunt wordt in beide rapporten een verband gelegd met netwerkstructuren die de (lokale) gemeenschap een positieve impuls kunnen geven (de netwerk-samenleving). De RMO wijst er op dat door middel van ICT de individuele uniciteit gewaarborgd blijft binnen grotere verbanden en dat daardoor de menselijke maat centraal kan komen te staan. De commissie ICT en de stad benadrukt dat door ICT lokale initiatieven van burgers hun weg kunnen vinden via netwerken, fysiek en virtueel, op wijkstads- en stads-overstijgend niveau. Om dit maatschappelijk perspectief op ICT-beleid te realiseren wordt in beide rapporten gepleit voor een actieve rol van de overheid, zeker op die terreinen waar er sprake is van *market-failures*. De overheid krijgt zowel door de RMO als door de commissie ICT en de stad een randvoorwaardenscheppende, stimulerende en faciliterende rol toebedeeld.

Relatie burger-overheid

Beide adviezen wijzen er op dat de relatie tussen burger en overheid als gevolg van al deze ontwikkelingen een andere invulling zal krijgen. De lijnen tussen burgers en overheden zullen door middel van ICT korter worden, wat mogelijkheden schept voor op maat gesneden arrangementen en vormen van interactieve beleidsvorming. Dit zal consequenties hebben voor de inrichting van het openbaar bestuur en de openbare dienstverlening. De RMO spreekt hierbij over een inhaalslag en een benodigde cultuuromslag binnen het publieke domein. De commissie ICT en de stad wijst lokale overheden op de noodzaak om de interne organisatie aan te passen om optimale benutting van ICT-kansen mogelijk te maken en om meer burgergericht denken bij de overheid een plaats te geven («burger aan het roer»).

Aandacht voor sociale component

In beide adviezen komt naar voren dat tot nu toe de aandacht voor ICT vanuit de overheid zich met name heeft gericht op de economische aspecten. Zowel de RMO als de commissie ICT en de stad pleiten ervoor dat nu ook de sociale invalshoek in het ICT beleid wordt meegenomen. Deze invalshoek is in beide rapporten systematisch uitgewerkt en onderbouwd. Overeenkomstige uitgangspunten uit beide adviezen in dit kader zijn:

- meer aandacht geven aan het maatschappelijk potentieel van ICT, dat wil zeggen op kansrijke toepassingen van ICT in het sociale domein en ten behoeve van de stedelijke ontwikkeling

- van ICT gaan meer kansen dan bedreigingen uit
- perspectief van de burger binnen de netwerkmaatschappij staat centraal
- een actieve rol van de overheid in het ICT-beleid is nodig, zeker waar sprake is van «market-failures»

Rol van de overheid

Overeenkomstige beleidsaanbevelingen uit de beide adviezen hebben betrekking op een actieve rol van de overheid:

- *randvoorwaardenscheppend* daar waar het gaat om het waarborgen van de nodige digitale, maatschappelijke en bestuurlijke voorwaarden:
 - *digitaal*: zowel fysiek (toegang tot internet, breedbandinfrastructuur etc.) als op het terrein van vaardigheden (knoppenkennis, strategische en structurele vaardigheden)
 - *maatschappelijk/bestuurlijk*: de relatie tussen burgers en overheid zal een andere invulling gaan krijgen wat consequenties heeft voor de inrichting van het openbaar bestuur en de openbare dienstverlening
- *faciliterend* door het opzetten van een (virtueel) expertisecentrum dat good practices verzamelt en ontsluit en projecten op lokaal en regionaal niveau ondersteunt
- *stimulerend* door het opstarten van een stimuleringsfonds dat zich richt op initiatieven met een hoog maatschappelijk rendement.

Verschillen tussen de rapporten

Naast de parallellen tussen beide rapporten zijn er ook enkele accentverschillen aan te wijzen. Het is evenwel niet zo dat deze elkaar tegenspreken. Integendeel, waar beide adviezen een andere insteek kiezen, vullen ze elkaar aan en versterken ze elkaar. Zo richt de commissie ICT en de stad haar blik vooral op de (grote) steden, terwijl de RMO als kader de gehele samenleving neemt. De algemene conclusies zijn evenwel onderling uitwisselbaar en breed toepasbaar. De commissie ICT en de stad is vrij concreet en expliciet in haar voorbeelden en aanbevelingen (kweekvijvers, voorbeelden op het gebied van welzijn, onderwijs, veiligheid etc.), terwijl het advies van de RMO meer fundamentele beschouwingen ten beste geeft en uitgaat van een bredere scope (schaal, sturing en samenhang, maatschappelijk perspectief etc.). Overigens komt ook de RMO, vooral in zijn achtergrondstudies, met concrete voorbeelden uit de praktijk.

2. VISIE VAN HET KABINET

In het vorige hoofdstuk zijn de aanleiding voor en de inhoud van de adviesaanvragen en de verbindende elementen van beide adviesrapporten aan de orde geweest. Samenvattend kan gesteld worden dat het kabinet met enige kanttekeningen op hoofdlijnen de analyse en conclusies van beide rapporten onderschrijft. In dit hoofdstuk formuleert het kabinet, voortbouwend op de bevindingen van beide rapporten, zijn visie op het gebruik van ICT voor maatschappelijke doeleinden. In hoofdstuk 3 wordt het Actieprogramma dat hieruit voortvloeit uitgewerkt.

2.1. De analyse: ICT en samenleving

ICT van grote invloed

Het kabinet is van mening dat ICT ontwikkelingen een grote en permanente invloed hebben op de Nederlandse samenleving in het algemeen en de steden in het bijzonder. ICT is daarbij geen allesbepalende factor, maar wel een belangrijke katalysator van maatschappelijke verandering. Onder invloed van ICT en de innovaties die de afgelopen dertig jaar daardoor hebben plaatsgevonden, is het karakter van onze economie en samenleving veel internationaler geworden, worden veel producten en diensten steeds kennisintensiever, zijn organisatievormen van structuur veranderd met alle gevolgen voor werknemers en arbeidsmarkt van dien, is de keuzevrijheid van mensen (als consument en als burger) enorm toegenomen en is de wijze van communiceren (hoe en met wie) sterk anders dan voorheen. Kortom, op tal van terreinen is de invloed van ICT zichtbaar en is ICT op te vatten als een vliegwiel dat de manier waarop we leven, leren en werken ingrijpend heeft veranderd.

Mens en technologie

Duidelijk is dat bij beschouwingen over dit thema verder gekeken moet worden dan de economische of technologische aspecten van de informatiesamenleving, hoe belangrijk die op zichzelf ook zijn. Zoals zowel bij de RMO als de commissie ICT en de stad naar voren komt, draait het niet om de technologie, maar om mensen. Mensen die de nieuwe media gebruiken of erdoor worden beïnvloed; mensen die individueel en gezamenlijk moeten leren omgaan met de kansen en mogelijkheden (en ook de bedreigingen) die deze technologie biedt. Het gaat met andere woorden om een interactie tussen technologie en mens. Het kabinet benadrukt dan ook dat de rol van de technologie niet als een vaststaand gegeven beschouwd moet worden met een deterministische invloed. De informatiesamenleving is geen verschijnsel dat ons «overkomt». We moeten en kunnen aan die samenleving zelf inhoud geven. ICT beïnvloedt met andere woorden de context waarbinnen wij opereren, maar is tegelijkertijd een instrument om gewenste ontwikkelingen te stimuleren. In het verlengde hiervan ligt de opvatting van het kabinet dat het internet zich ontwikkelt of kan ontwikkelen als een «lokaal gereedschap». Internet is niet langer alleen een wereldwijd netwerk, ongebonden aan tijd en plaats, maar ook een instrument om het dagelijkse leven van mensen in hun lokale omgeving gestalte te geven.

Nieuwe mogelijkheden

ICT is daarmee met andere woorden een instrument geworden dat de samenleving wat te bieden heeft; een instrument dat niet te vergelijken is met andere instrumenten. Zo kan ICT bij uitstek, maakt de RMO overtuigend duidelijk, de menselijke maat in de organisatie van het maatschappelijk leven centraal stellen en maatwerkarrangementen leveren op terreinen als zorg, arbeid, onderwijs en leefbaarheid. Met behulp van ICT kunnen nieuwe, voorheen onmogelijk geachte balansen gevonden worden tussen groot- en kleinschaligheid, hiërarchie en zelfsturing en collectief en individu. Daarnaast maakt de inzet van ICT het mogelijk voor burgers om zonder intermediaire organisatie rechtstreeks te communiceren met andere burgers, de overheid, bedrijven, maatschappelijke organisaties in zowel binnen- als buitenland. Dit sluit nadrukkelijk aan bij de wensen van burgers dienaangaande en maatschappelijke trends als individualisering, internationalisering en emancipatie. Verder leent de inzet van ICT zich bij uitstek voor het tot stand brengen van effectieve publiek-private samenwerkingsrelaties tussen burgers, maatschappelijke organi-

saties, bedrijfsleven en overheden. De wijze waarop invulling is gegeven aan het initiatief digitale trapveldjes is hier een voorbeeld van.

Functies van ICT voor de samenleving

De commissie ICT en de stad geeft goed aan wat ICT te bieden heeft aan steden. Volgens het kabinet geldt dit overigens ook voor de samenleving in het algemeen. ICT kan – mits goed georganiseerd – faciliteren, substitueren, integreren en innoveren. *Faciliteren* door koppelingen en verbindingen te leggen tussen personen, organisaties, inhoud, technologische systemen en/of toepassingen (ICT als een soort meta-organisatie). *Substitueren* door repeteerbare activiteiten en cognitieve menselijke capaciteiten te vervangen door technologische systemen en toepassingen, waardoor processen sneller, gemakkelijker en eenvoudiger plaatsvinden. *Integreren* door duurzame organisatieverbanden te bewerkstelligen tussen personen, organisaties en/of technologische toepassingen waardoor fysieke grenzen doorbroken en overstegen kunnen worden. *Innoveren* door bestaande organisatieprocessen en structuren fundamenteel te veranderen en nieuwe producten te genereren, waardoor unieke oplossingen voor bestaande problemen ontstaan.

In het regeerakkoord is aandacht gevraagd voor de fysieke infrastructuur, de economische infrastructuur en de sociale structuur van Nederland. Met name de synergie tussen de verschillende domeinen wordt door het kabinet als zeer belangrijk beschouwd, zoals duidelijk blijkt uit onder andere de structuur van het Grotestedenbeleid. Ook inzake ICT en samenleving moeten deze drie invalshoeken en de relaties daartussen de nodige aandacht krijgen. Interdepartementale samenwerking is daarbij van essentieel belang om voeding te geven aan «kruisbestuivingen». Het is ook mede vanuit die context dat het kabinet met een gezamenlijk standpunt op beide adviezen komt.

Nut beide adviezen

Het kabinet is zowel RMO als de Commissie ICT en de Stad dankbaar voor de op beide niveaus aangeleverde inzichten en voorbeelden. RMO heeft daarbij gekozen voor een wat meer wetenschappelijk beschouwend perspectief, de Commissie ICT en de stad heeft een meer op de praktijk gerichte insteek en schenkt aandacht aan talrijke binnen- en buitenlandse projecten. Het kabinet vormt zijn visie en beleid in het spanningsveld tussen de brede, geleidelijke en moeilijk te sturen ontwikkeling van de informatiesamenleving enerzijds en de mogelijkheden die ICT biedt om op korte termijn gerichte interventies te doen anderzijds. Het in de RMO-voorstudie aangedragen «control dilemma» beschrijft dit spanningsveld op uitermate herkenbare wijze. Daarbij wordt meteen ook duidelijk dat het doeltreffend en doelmatig is om op korte termijn gericht beleid te ontwikkelen. De ruimte voor het beïnvloeden en sturen van technologie neemt immers af bij verdere diffusie van ICT in de samenleving en het «volwassen» worden van ICT-producten/diensten door verdere ontwikkeling. Met deze reactie op beide rapporten wil het kabinet derhalve een invulling geven aan beleid vanuit een maatschappelijk perspectief op ICT.

2.2. Kansen en bedreigingen: inzet van ICT

Sociaal potentieel

Evenals de beide rapporten onderschrijft het kabinet dat ICT een mogelijk een *sociaal potentieel* heeft. Dat mogelijke sociale potentieel is, zoals beide adviezen duidelijk laten zien, gelegen in de rol die ICT zou kunnen spelen bij de aanpak van maatschappelijke problemen en het opheffen

van maatschappelijke achterstanden. Daarbij moet gedacht worden aan de bijdrage van ICT aan het verbeteren van de positie van achterstandsgroeperingen en achterstandswijken, aan ICT-toepassingen voor specifieke doelgroepen (zoals b.v. ouderen, gehandicapten, chronisch zieken) en aan toepassingen in de sfeer van stimulering vraagsturing, empowerment/emancipatie van de burger, en bevordering leefbaarheid en maatschappelijke participatie (waaronder met name ook de arbeidsparticipatie moet worden gevat). Dit mogelijke sociale potentieel van ICT vormt een extra reden om er voor te zorgen dat met inzet van ICT alle burgers op een gelijkwaardige en volwaardige wijze kunnen participeren in de informatiesamenleving en dat bestaande belemmeringen daarvoor, b.v. in de sfeer van gebrekkige toegankelijkheid van de nieuwe technologie of tekortschietende vaardigheden, worden weggenomen. Met «inzet van ICT» bedoelt het kabinet ICT in de brede zin des woords: verdere ontwikkeling van de technologie, toepassingen en «content» voor specifieke maatschappelijke doeleinden en doelgroepen, de beschikking over interfaces, deskundig personeel en voorzieningen waar die niet uit de markt voortkomen en het aanleren van de benodigde digitale vaardigheden, in het bijzonder bij aandachtsgroepen.

Initiatieven in het land

Op diverse plaatsen in het land wordt inmiddels op verschillende manieren (veelal projectmatig) geëxperimenteerd met ICT en wordt gezocht naar maatschappelijke kansen. Dit leidt tot interessante initiatieven en zelfs nieuwe maatschappelijke organisaties, zoals stichting Seniorweb en Stichting Nederland Kennisland. De rijksoverheid steunt deze ontwikkelingen, onder andere via het door het Ministerie EZ in samenwerking met andere departementen gevoerde programma «Technologie en Samenleving», het Nationaal Actieplan Elektronische Snelweg (NAP). Daarnaast initieert het kabinet ook projecten die invulling geven aan de maatschappelijke kant van ICT, zoals de Kenniswijk, de Digitale Trapveldjes en Drepels Weg.

Kanttekening 1. Geen overspannen verwachtingen

Ondanks alle goede argumenten die pleiten vóór inzet van ICT om maatschappelijke doelen te bereiken, wil het kabinet op twee punten kanttekeningen plaatsen.

In de eerste plaats vindt het kabinet dat deze inzet altijd moet worden afgewogen tegenover alternatieven zonder ICT. ICT is geen panacee voor alle maatschappelijke problemen. Het kabinet wil zich hoeden voor «technological fixes», een ondoordacht vertrouwen in het probleemoplossend vermogen van technologie. Zo mogen de (potentiële) bedreigingen ook niet uit het oog worden verloren. Zo kan technologie burgers sociaal-economisch verzwakken door ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en mogelijke verdringing van laaggeschoolden, maar het biedt ook middelen voor mensen om zich beter te kwalificeren voor de arbeidsmarkt en om vereenzaming tegen te gaan. Technologie kan huishoudens ontwrichten door online gokken of huishoudens redden door interactieve software voor inkomensbeheer. Technologie kan de privacy van burgers aantasten maar ook beschikbare gegevens koppelen voor een betere dienstverlening via één loket of voor een pro-actieve benadering inzake sociale uitkeringen. Technologie kan mensen in een isolement brengen, maar voor eenzame mensen een probaat middel zijn om sociale contacten te leggen. Per saldo biedt de inzet van ICT voor maatschappelijke doeleinden ook volgens het kabinet meer kansen dan bedreigingen. ICT heeft een groot sociaal potentieel en biedt significante perspectieven voor een geïntegreerde ontwikkeling naar een «complete stad», waarin sociale, economi-

sche en fysieke problemen en uitdagingen geïntegreerd worden aangepakt. Gericht beleid, waarbij de overheid randvoorwaardelijk een rol kan spelen, zal een balans moeten zoeken tussen het vermijden van de bedreigingen en het optimaal benutten van kansen.

Kanttekening 2. Nog weinig ervaringen en kennis

In de tweede plaats is het kabinet van mening dat het gebruik van ICT en de ontwikkeling van ICT-toepassingen in het sociale domein nog in de kinderschoenen staan. Er is nog relatief weinig ervaring met succesvolle activiteiten die een substantieel effect gesorteerd hebben voor achterstandsgroepen en -wijken. Zeker als we die ervaring vergelijken met het reguliere fysieke en sociale beleidsinstrumentarium. We weten nog onvoldoende over hoe ICT het beste ingezet kan worden of weten nog onvoldoende goede voorbeelden te gebruiken, zodanig dat sociale cohesie versterkt, participatie bevordert, de sociaal-economische positie verbeterd en de zelfredzaamheid van burgers vergroot wordt. En voor zover er (internationaal) successen geboekt zijn, is die kennis nog nauwelijks toegankelijk gemaakt en dus niet beschikbaar voor toepassing elders. Ook de adviezen spreken over nog beperkte ervaringen en versnippering van de activiteiten. De leereffecten zijn nog te gering. Beide rapporten wijzen op het belang van een vraaggestuurde aanpak («burgers aan het roer»), daar innovaties vaak mislukken door een gebrek aan maatschappelijke participatie. Het bevorderen van participatie zal goed georganiseerd moeten worden. Het kabinet meent dat in dit verband meer methodologisch doordacht moet worden hoe op een concreet niveau succesvolle interventies gedaan kunnen worden. Mede om de reden dat we hier nog weinig ervaring en kennis over opgebouwd hebben, stelt het kabinet vast dat het versterken van de sociale kwaliteit in de samenleving met behulp van ICT niet vanzelf gaat.

2.3. Actieve rol van de overheid

Waar staat de overheid?

Het kabinet meent dat de overheid in dit verband geen nieuwe rol of taak op zich moet nemen. De markt partijen worden geacht in het benutten van ICT toepassingen hun weg te vinden. Wel is het voor de overheid van belang zich open te stellen voor de mogelijke positieve sociale effecten van ICT).

In het licht van de hiervoor gemaakte kanttekeningen meent het kabinet toch dat het geoorloofd is te onderzoeken hoe zij een rol kan spelen in het behalen van sociale winst door middel van ICT. Beide rapporten onderbouwen deze stelling op een overtuigende manier.

Balans positief/negatief?

Zoals hierboven reeds aangegeven is, is er ook aanleiding om te verwachten dat ICT negatieve effecten heeft en bedreigend kan zijn voor het cement in de samenleving. Het kan leiden tot isolement, tot sociale segregatie tussen bevolkingsgroepen, tot een versterking van de achterstand van bepaalde groepen, tot bedreiging van de privacy en ook tot verbeterde organisatie van criminele organisaties. Zoals het Rathenau-instituut het verwoordt: «de sociale landing van de technologie is ongewis». Het kabinet heeft oog voor deze mogelijke negatieve consequenties en heeft hier ook actie tegen ondernomen. Zo is er een eenheid van het Korps Landelijke Politie Diensten belast met digitaal onderzoek naar zaken als kinderporno, drugs, fraude, witwassen en gokken. Ook is er bijvoorbeeld besloten tot de oprichting van een Computer Emergency Response Team (CERT) dat adequate berichtgeving over het

optreden van virussen en dergelijke als haar primaire taak krijgt (zie kamerstuk 26 643, 2000/2001). Tevens wordt bekeken of en hoe de Nederlandse bevolking zelf ondersteunt kan worden in het versterken van hun positie op de elektronische snelweg. Tot slot is het programma «Drempels Weg» van start gegaan dat uitsluiting van gehandicapten van ICT tegengaat. Het nu voorliggende kabinetsstandpunt richt zich echter op het onderzoeken van versterking van de positieve invloed van ICT.

Hoe gaat de overheid handelen?

De vraag die nu voorligt is op welke wijze de overheid zich opstelt. Het kabinet ziet over ditzelfde onderwerp eind dit najaar een rapport tegemoet van het programma Infodrome. Dit programma staat onder leiding van de Staatssecretaris van Cultuur. Het richt zich in brede zin op het beleid van de overheid in de informatiesamenleving. Voor de specifieke activiteiten die hier aan de orde zijn is het kabinet van mening dat een overheid gewenst is die soms voorwaarden schept, soms faciliteiten biedt en soms ook gericht stimuleert. Vanuit welke strategie de overheid dit wil doen wordt hieronder beschreven in paragraaf 2.4. Het is de opmaat naar Hoofdstuk 3: «Het Actieprogramma Sociale Kwaliteit en ICT».

2.4. Strategie

Er is met andere woorden mogelijk een actief overheidsoptreden geboden soms voorwaardenscheppend, soms faciliterend en soms stimulerend. Bij die benadering laat het kabinet zich, geïnspireerd door beide rapporten, door een aantal overwegingen leiden voor het in gang zetten van de diverse maatregelen van het Actieprogramma. Deze overwegingen vormen te samen de strategie voor het optreden van de overheid.

De menselijke maat en de burger centraal

De RMO stelt dat ICT-ontwikkelingen een groot potentieel in zich hebben om de maatschappij te versterken en bij te dragen aan de kwaliteit van het dagelijkse bestaan. De raad spreekt van kansen om op de menselijke maat toegesneden arrangementen mogelijk te maken op allerlei terreinen als zorg, arbeid, onderwijs, veiligheid en leefbaarheid. Om dit ook te realiseren moet de overheid voorwaarden creëren. Naast maatschappelijke voorwaarden, spreekt het advies van digitale voorwaarden. Niet alleen de kennis en vaardigheden rond de fysieke toegang moeten bevorderd worden, maar ook het stimuleren van motivatie en gebruik. Hierbij is speciale aandacht nodig voor mensen in achterstandssituaties en in het bijzonder voor etnische minderheden.

In het handelingsperspectief dat de commissie Cerfontaine voorstelt is de belevingswereld van burgers het startpunt voor het opzetten van ICT-projecten. Van belang is aan welke ICT-toepassingen burgers, met hun kennis en hun vaardigheden, behoefte hebben.

Het kabinet deelt het standpunt van de commissie en adviesraad en ziet daarin een belangrijke toegevoegde waarde van de adviezen. De burger is derhalve niet alleen een consument van ICT, maar ook een (co-)producent: de burger die zichzelf uitdrukt via het internet, informatie toevoegt, communiceert en organiseert. Voor het Actieprogramma geldt dit principe dan ook als vertrekpunt. Dat heeft als gevolg dat initiatieven, meer dan nu, gericht zullen moeten zijn op het organiseren van sociale processen van, met en door burgers, dan op de technologie alleen.

Pioniers

Met name de commissie Cerfontaine spreekt zich uit over de noodzaak dat de lokale overheid pioniers als maatschappelijke organisaties, bedrijven en burgers zoveel mogelijk de ruimte moeten geven bij het ontwikkelen van ICT-initiatieven door het wegnemen van barrières. Overheden moeten veel aandacht schenken aan de opzet van ICT-projecten en aan het bevorderen van samenwerking tussen deze ICT-pioniers. Volgens de commissie is deze samenwerking een sleutel tot succes. Cerfontaine spreekt ook van de noodzaak tot een versterking van het organiserend vermogen van de lokale overheden.

Ook het kabinet is voorstander van het in gang zetten van een Actieprogramma dat onderzoekt of het mogelijk is uitvoering te geven aan het versterken van potentieel sterke projecten met een relatief grote toegevoegde waarde. Deze aanpak lijkt effectiever dan van de grond af projecten te ontwikkelen zonder dat daar voldoende lokale motivatie en organiserend vermogen achter zit. Bovendien wil het kabinet onderzoeken of het mogelijk is initiatieven van onderop te stimuleren. Lokale overheden zullen een verantwoordelijkheid moeten nemen om de pioniers op te sporen en de noodzakelijke verbanden met partijen te leggen. Dit stelt eisen aan het verder optimaliseren van de leerervaringen van successen (zie ook hierna), omdat het gebruik maken van die leerervaringen essentieel is om de resultaten ook voor de meest kwetsbare groepen of kwetsbare regio's. Ook hier is speciale aandacht nodig voor sociaal-economisch zwakkeren, waaronder relatief veel (oudere) allochtonen.

Uitwisseling van kennis en ervaring

Een van de grootste uitdagingen in deze netwerksamenleving is om opgedane kennis en ervaring in de ene context bruikbaar te laten zijn voor een andere context. Beide adviezen stellen vast dat de leereffecten van initiatieven in het land, nationaal of lokaal georganiseerd, te gering zijn. De RMO adviseert om een expertisecentrum op te richten, dat naast verzameling, ontsluiting en spreiding van kennis op het brede terrein van ICT, faciliterend en ondersteunend moet zijn voor initiatieven en projecten. De Commissie Cerfontaine adviseert om een virtueel kenniscentrum op te richten. Dit is een kennismanagementvoorziening op nationaal niveau, dat de mogelijkheid biedt nationale en internationale kennis, ervaringen en onderzoek te delen.

Het kabinet herkent de door de adviezen ingebrachte boodschap om maximaal gebruik te maken van opgedane ervaringen en kennis. Het blijkt niet eenvoudig te zijn dit op een goede manier te organiseren. Het kabinet wil hier echter nog nadrukkelijker dan in de adviezen verwoord een sterk op de praktijk gerichte invalshoek kiezen. Kennis en ervaring van het ene project moeten zo ontsloten worden dat deze concreet bruikbaar worden door mensen in een ander project. Dan gaat het niet alleen om abstracte inzichten, maar vaak ook om heel praktische vragen (waar is het geld vandaan gekomen, waar de andere middelen, welke type vaardigheden zijn nodig, wie beschikt daarover, etc.).

Het kabinet ziet de ontwikkeling hiervan als een speerpunt van het hierna volgende actieprogramma. Daarnaast is het nodig om de ICT-kennis van diverse kenniscentra in Nederland op een virtuele manier aan elkaar te koppelen en te ontsluiten. Tenslotte ziet het kabinet een toegevoegde waarde in het organiseren van momenten en specifieke ontmoetingen voor kennisuitwisseling op nationale en internationale schaal.

Breedband als versneller

De commissie Cerfontaine signaleert dat bedrijven, burgers en organisaties hoge eisen stellen aan hun vestiginglocatie, zoals de aanwezigheid van een goede ICT-infrastructuur en een prettig woonklimaat. Steden zullen op deze behoeften in moeten spelen willen ze aantrekkelijk blijven en daarom moeten investeren in ICT: om voorop te (blijven) lopen, om te concurreren met andere steden en vooral om leefbaar en aantrekkelijk te zijn en te blijven. De commissie meent dat hiervoor onder andere de aanwezigheid van een breedbandinfrastructuur van groot belang is. De aanwezigheid van een hoogwaardige digitale infrastructuur kan ook meehelpen aan het scheppen van een gunstig klimaat voor de inzet en het gebruik van ICT voor maatschappelijke doeleinden.

Het kabinet onderschrijft het belang van een hoogwaardige infrastructuur voor steden en deelt de mening van de commissie dat een dergelijke infrastructuur zowel de aantrekkelijkheid van steden, de leefbaarheid en de sociale toepassing mogelijk kan bevorderen.

Samenhang met andere projecten en het algemene ICT beleid

Het Actieprogramma beoogt bij te dragen aan een verbeterde basis voor het optimaal benutten van de kansen van ICT voor onderwerpen als betrokkenheid tussen mensen en groepen (sociale cohesie), participatie, veiligheid, leefbaarheid, welzijn, leren, toeleiding naar werk, vrijetijdsbesteding, lokale bereikbaarheid en de inrichting van wijken en steden. De uitdaging is gelegen in het in gang zetten van enkele maatregelen die hieraan bijdragen en een multiplier effect hebben op versneld gebruik van ICT voor de sociale kwaliteit in de volle breedte. Medio 2002 zullen de maatregelen getoetst worden op de wenselijkheid van verbreding. Daarbij zal de samenhang met andere projecten en programma's die een sociale of stedelijke dimensie hebben, kunnen worden gelegd. Denk hierbij aan initiatieven als ID-wijk, Kenniswijk, Nedwerk.nl, het project Digitale trapveldjes, het programma technologie en Samenleving, Kennisnet, OL2000, de pilot Educatieve vakschool, en de educatieve TV voor doelgroepen in de G4. Ook zal dan kunnen worden gezien of er aanknopingspunten zijn om in het algemene ICT beleid acties te ontwikkelen die zijn gericht op de inzet van ICT voor sociale kwaliteit.

Slot

Bovenstaande onderwerpen die zijn samengebracht onder de noemer «strategie» zijn voor het kabinet richtinggevend geweest voor het onderhavige Actieprogramma dat in het volgende hoofdstuk verder uitgewerkt wordt. Dat Actieprogramma is per definitie beperkt tot een aantal onderwerpen om de beschikbare middelen zo effectief mogelijk in te zetten. Er zijn echter, zeker met het oog op de agenda van de volgende kabinetsperiode, meer onderwerpen die aandacht moeten krijgen of in ieder geval moeten behouden. Hieronder wordt daar ter afsluiting van dit hoofdstuk nog kort op ingegaan.

ICT, Openbaar bestuur en de publieke sector

De Ministers van BZK en voor GSI hebben op 13 februari 2001 de tijdelijke adviescommissie «ICT en overheid» onder voorzitterschap van de heer Docters van Leeuwen ingesteld. Deze commissie onderzoekt wat de invloed van ICT en internationalisering is op de rol, positie en institutionele structuur van de overheid. De centrale vraag hierbij luidt, hoe het beleidsproces en de interbestuurlijke verhoudingen binnen de overheid zich zouden moeten ontwikkelen om op een effectieve wijze in te kunnen

spelen op de kansen die ICT-ontwikkelingen bieden om te komen tot een duurzame overheidsorganisatie voor de toekomst. Ook de Raad voor Openbaar Bestuur buigt zich hierover. Tenslotte zullen naar verwachting ook de uitkomsten van de commissie Wallage over de toekomst van de overheidscommunicatie ook zinvolle suggesties opleveren voor de versterking van de kwaliteit van het openbaar bestuur. Het kabinet zal hierover te zijner tijd haar standpunt bepalen.

Het kabinet ziet het daarnaast als haar opdracht de kwaliteit van de overheid en publieke sector te versterken en aan te passen aan de eisen van deze tijd. Het kabinet denkt daarbij aan arbeidstoeleiding, de welzijnssector, de openbare bibliotheken, onderwijs, et cetera, et cetera.

Wat de bibliotheken betreft, kan worden opgemerkt dat de overheden en bibliotheekbranche eensgezind zijn in hun constatering dat bibliotheken kunnen bijdragen aan kwaliteitsverbetering van de publieke sector en versterking van de sociale structuur door middel van ICT. Dat vergt voor de bibliotheken een forse kwaliteitsslag. Daartoe ondertekenen de overheden in november 2001 een bestuursovereenkomst ten behoeve van een vierjarig proces van hervorming van de bibliotheekstructuur. Doel daarbij is een hoogwaardige, voor iedereen toegankelijke informatie- en gemeenschapsvoorziening. Staatssecretaris Van der Ploeg van OCW stelt daarvoor een jaarlijks bedrag van 11 miljoen gulden beschikbaar voor de periode 2001 tot 2004.

Europa

In Lissabon is vorig jaar door de Europese regeringsleiders de ambitie uitgesproken om Europa binnen tien jaar tot de meest dynamische kenniseconomie ter wereld te maken. Eerder sprak het kabinet in de nota «De Digitale Delta» de ambitie uit dat Nederland tot de koplopers op ICT-terrein wil behoren. Als Nederland een sleutelregio in die kenniseconomie wil zijn, zal het naast de economische kansen ook de maatschappelijke kansen van ICT moeten verzilveren. Het oogsten van maatschappelijke kansen is daarbij niet alleen een doelstelling op zich, het heeft ook positieve economische consequenties. Continu onderzoek en monitoring van de OESO geeft immers aan dat een goed sociaal klimaat een basisvoorwaarde is voor economische groei.

3. HET ACTIEPROGRAMMA «SOCIALE KWALITEIT EN ICT»

Vanuit de hierboven geschetste strategie neemt het kabinet het initiatief om nog in deze kabinetsperiode een Actieprogramma te starten. Het Actieprogramma beoogt, middels een viertal experimentele acties, een ontwikkeling in gang te zetten die leidt tot verdere verdieping en verbreding. Het beschikbare budget noodzaakt om nu in te zetten op een beperkt aantal maatregelen¹. In de aanloop naar de volgende kabinetsperiode worden in het verlengde van dit Actieprogramma en het bredere ICT-beleid van het kabinet aanvullende voorstellen voor de toekomst geformuleerd.

Hierna worden de initiatieven toegelicht. Per initiatief zijn de begrote bedragen voor 2001, 2002 en 2003 jaar weergegeven.

1. Vier Digitale Broedplaatsen als proefprojecten (16 miljoen, incl. fondsen)

Digitale broedplaatsen: een stimulans voor lokaal initiatief!

Het kabinet neemt het idee over van de commissie Cerfontaine om Digitale Broedplaatsen in te richten en te onderzoeken wat hun impact is (de commissie spreekt van Kraamkamers). Het idee van de Digitale Broed-

¹ In totaal is er voor de jaren 2001 – 2003 26 mln. beschikbaar voor het actieprogramma. Overigens is eerder in 2001 in dit kader door de minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid een subsidie van f 1 miljoen gulden verleend aan het Rotterdamse ROC Albeda College ten behoeve van het uitvoeren van een experiment op het gebied van het gebruik van educatieve televisie en ict-middelen bij educatie. In dit experiment zal men zich met name ook richten op taalonderwijs aan oudkomers. Het experiment wordt tevens ondersteund door de ministers van SZW en OC&W.

plaatsen kan gezien worden als een logische vervolgstap op het programma van de Digitale Trapveldjes. Onder de noemer van Digitale Trapveldjes zijn inmiddels ongeveer 130 initiatieven in de steden te vinden. Het programma heeft geleid tot een sterk lokale invulling. Naast meer «standaard» trapveldjes, die zich primair richten op het bieden van een uitgebreid cursusaanbod, gecombineerd met mogelijkheden voor «vrije inloop», zijn er ook trapveldjes die zich meer toespitsen op een specifieke doelgroep of onderwerp. Deze trapveldjes hebben vooral een functie om technologie toegankelijk en beschikbaar te maken voor burgers, met name die burgers die niet vanzelf thuisraken met ICT. Digitale Trapveldjes zullen om die reden de eerstkomende jaren een functie blijven hebben. Tot nog toe is gebleken dat de betrokkenheid van etnische minderheden nog te beperkt was. Andere doelgroepen hebben wel hun pleitbezorgers (zoals gehandicapten met Drempels Weg), etnische minderheden nog te weinig. Hier is gerichte actie voor nodig.

In de vervolgstap van de Digitale Broedplaatsen wordt ICT tot een gereedschap gemaakt, een instrument voor het realiseren van sociale doelen in een lokale context. Digitale broedplaatsen zijn innovatie- en implementatiecentra voor de inzet van ICT in het sociale domein. Ze helpen allerlei lokale ICT-initiatieven van de grond te komen door er vaardigheden, middelen, fondsen en kennis aan te verbinden. De broedplaatsen hebben daar ook zelf fondsen voor beschikbaar. Pioniers, of dit nu burgers, wijkorganisaties of lokale overheden zijn, kunnen derhalve hier terecht voor advies, financiering en netwerken om ICT-gerichte initiatieven te ontplooiën. De broedplaatsen verzamelen ideeën en ervaringen op lokaal, nationaal en internationaal niveau en maken deze toegankelijk met speciale aandacht voor groepen die hier niet vanzelf op aansluiten, waaronder etnische minderheden. De hierna te bespreken maatregel «bundelen en verspreiden kennis» heeft hiervoor een ondersteunende functie.

Behalve «stimulator» voor lokale initiatieven zijn de digitale broedplaatsen ook op zichzelf een project van omvang met een voorbeeldkarakter voor de rest van Nederland, of wordt er voortgebouwd op lokale Digitale Trapveldjes. Het gaat hierbij om projecten waarin (een van) de volgende onderwerpen centraal staan: welzijn/zorg/sociale cohesie, leefbaarheid of leren/arbeidstoeliding.

Aanpak van de Digitale Broedplaatsen

Stimuleren en makelen

De Digitale Broedplaatsen hebben tot doel om lokale initiatieven te activeren en tot wasdom te laten komen. Initiatieven die een versterkend effect beogen op de betrokkenheid tussen burgers, de zorg voor elkaar en de omgeving, het leren en arbeidsintegratie, etc. De Digitale Broedplaatsen volgen een sterk op de praktijk gerichte aanpak. Ze gaan hiervoor netwerken van kennis, netwerken van gereedschappen, netwerken van vaardigheden en netwerken van fondsen organiseren, zodat op iedere locatie voldoende organisatie- en uitvoeringskracht is en voldoende middelen beschikbaar zijn. Die netwerken bestaan uit willekeurig welke individuele burgers, bedrijven, overheden, non-profit-instellingen die iets op die vier terreinen te bieden kunnen hebben. De Digitale Broedplaatsen helpen bij het makelen en bij het creëren van voorwaarden, waardoor projecten kunnen plaatsvinden, zonder zelf het projectmanagement uit te voeren met uitzondering van het eigen voorbeeldproject. De Digitale Broedplaatsen hebben eigen fondsen om initiatieven ook financieel te ondersteunen.

Het voorbeeldproject is een initiatief waar de Digitale Broedplaats een eigen gezicht mee krijgt naar de rest van het land. Diverse lokale organisaties participeren in dit project, waarvan de Digitale Broedplaats het hart vormt. Een belangrijk aandachtsgebied bij de opzet, de uitvoering en het leren van het project is dat er methodisch gewerkt wordt. Na afloop zal er een methodologie voor het opzetten van dergelijke projecten beschikbaar moeten zijn, zodat toepassing elders vergemakkelijkt wordt. Voor de ontwikkeling van deze methodologie is samenwerking tussen de vier broedplaatsen noodzakelijk. Het hierna te bespreken kenniscentrum krijgt een functie in de methodische ontwikkeling.

Procedure en middelen

Er worden in het laatste kwartaal van 2001 of het eerste kwartaal van 2002 vier proefprojecten onder de noemer Digitale Broedplaatsen gestart in vier steden geselecteerde steden. De 30 Grote Steden worden hiervoor uitgenodigd en verzocht voorstellen te doen (vóór 1 november). Ultimo november worden vier steden geselecteerd. Een exacte procedure moet hiervoor nog gemaakt worden. Voorstellen zullen in ieder geval worden beoordeeld op:

- A. in hoeverre de aanpak van Digitale Broedplaatsen aansluit op reeds ingezette initiatieven,
- B. dat er een organisatorische infrastructuur is die zich hier voor leent, bij voorkeur gesitueerd buiten de ambtelijke organisatie en procedures, die slagvaardig kan reageren op lokale initiatieven,
- C. er een project is dat de voorbeeldstatus kan hebben op een van de genoemde terreinen,
- D. er specifieke aandacht is voor het overdragen van de lessen van de eigen ervaring, zodanig dat vergelijkbare projecten op veel meer plaatsen in Nederland kunnen ontstaan,
- E. de wijze waarop de lokale overheid participeert (ook financieel),
- F. de wijze waarop de fondsen ingezet en transparant beheerd worden (criteria).

De voorstellen moeten uitgaan van een maximaal budget van 4 miljoen voor de jaren (2001), 2002 en 2003.

2. Organiseren van een kennisnetwerk «ICT en Sociale kwaliteit» (6 miljoen)

Effectieve netwerken met een centrale regie

Er wordt een kennisnetwerk opgezet waarin bestaande kenniscentra en andere relevante organisaties ieder vanuit de eigen rol gaan samenwerken rondom het thema «ICT en Sociale Kwaliteit». De centrale regie hiervoor wordt belegd bij het Kennis Centrum Grote Steden, wat overigens niet betekent dat het netwerk zich zal beperken tot de grote steden. Tevens zullen de organisaties die samenwerken in het kennisnetwerk sociaal beleid deel uitmaken van het kennisnetwerk «ICT en Sociale kwaliteit» (het gaat hier om de organisaties Forum, Landelijk Centrum Opbouw-werk, Instituut voor Publiek en Politiek, Nederlands Instituut voor Zorg en Welzijn, Verwey-Jonker Instituut). Het doel is om hiermee het leren van goede ervaringen, nationaal en internationaal te bevorderen, en wel zodanig dat dit ook de dagelijkse praktijk van projectontwikkeling en -uitvoering vergemakkelijkt.

Binnen een termijn van drie jaren zal het betreffende kennisnetwerk rond het thema «Sociale Kwaliteit en ICT» een autoriteit opgebouwd moeten hebben, in het bijzonder door de praktische functie die het centrum heeft voor willekeurig welk lokaal initiatief op het onderhavige terrein. Dit zal

ook bijdragen aan de uitstraling naar buiten toe, waardoor het centrum een internationale reputatie en status opbouwt. De volgende taken gaat het kennisnetwerk organiseren.

Taken

- A. Opzetten van een virtuele databank (indicatie: 1.5 miljoen)
De effectiviteit van het Actieprogramma is sterk afhankelijk van de mate waarin voor afzonderlijke initiatieven op heel praktisch niveau data beschikbaar zijn. Er zal een databank ontworpen moeten worden die hierin voorziet en die voorbeelden van elders zichtbaar maakt en bruikbaar maakt voor de eigen situatie. Dit impliceert dat iemand die op lokaal niveau een initiatief start, met gebruikmaking van de databank antwoorden krijgt op de volgende vragen:
- A. welke (ervarings-)kennis is beschikbaar van vergelijkbare initiatieven, nationaal en internationaal, en hoe kan ik daar gebruik van maken?
 - B. welke middelen nodig zijn om het initiatief te kunnen realiseren, waar zijn die beschikbaar en hoe kan ik ze inzetten in mijn eigen context?
 - C. welke type vaardigheden heb ik nodig en wie kan die leveren?
 - D. welke kosten gaan hiermee gepaard en hoe kan ik aan geld komen?
Deze databank krijgt zowel een functie voor de vier digitale broedplaatsen, als voor burgers, beleidsmakers, ontwerpers waar dan ook in Nederland. De databank wordt in een web-omgeving ontsloten, waarin vraag en aanbod gekoppeld worden. Het centrum organiseert de opzet, de communicatie hierover en het beheer binnen de randvoorwaarden van het budget van 1,5 miljoen voor de jaren 2002 en 2003.
- B. Organiseren van nationale en internationale ontmoetingen (indicatie: 1,5 miljoen)
Leren van ervaringen is veelal ook een zaak van ontmoetingen. Het doel van dit initiatief is om vormen te vinden voor een leernetwerk dat de toepassing sterk ondersteunt. Ook hier geldt weer dat de overdracht van praktische methodieken centraal staat.
Het kenniscentrum krijgt de opdracht om twee internationale conferenties te organiseren (om de twee jaar) en daarna te evalueren of een voortzetting van tweejaarlijks conferenties een toegevoegde waarde heeft voor het veld en voor de internationale wereld.
Daarnaast zal het netwerk ontmoetingen op nationale schaal moeten bevorderen op basis van een op te zetten plan, waarbij aandacht moet worden gegeven aan het uitdragen van het gedachtegoed van de twee adviezen. Hierbij kan aansluiting gezocht worden bij de inmiddels opgezette netwerken rond de kenniswijksteden.
- C. Ondersteunen van steden met I-visies (indicatie: 1 miljoen)
Succesvolle steden op dit terrein hebben in de regel een doordachte visie op de wijze waarop ICT ingezet kan worden om de kwaliteit van leven van de stad te verbeteren. Het kenniscentrum treft voorzieningen en ondersteunt steden financieel bij het ontwikkelen van I-visies en de daaruit voortvloeiende actieprogramma's.
- D. Ondersteunen landelijke initiatieven (1 miljoen)
In aansluiting op de activiteiten van het Kennisnetwerk is het nodig om initiatieven te ondersteunen die niet een specifiek lokaal karakter hebben en juist een landelijke scope hebben. Een initiatief als buurt-online heeft een landelijke functie. Dit kan ook gelden voor software-ontwikkeling die de ontmoeting binnen en tussen culturen ondersteunt.

Procedure

Het kabinet geeft opdracht aan een kwartiermaker om in een tijdsbestek van drie maanden een ontwerp te maken van de opzet, de werking, onderbrenging en de financiële onderbouwing van het initiatief binnen het financiële kader van 5 miljoen. Dat zal leiden tot een voorstel dat in februari 2002 voorgelegd zal worden. De details van de opdracht aan de kwartiermaker vallen buiten de reikwijdte van deze notitie.

Middelen

Voor dit initiatief worden vooralsnog de volgende bedragen gereserveerd. De kwartiermaker heeft de opdracht om tot een nadere onderbouwing te komen. Samengevat:

A. Virtuele databank:	1.5 miljoen
B. Ontmoetingen:	1.5 miljoen
C. I-visies:	1 miljoen
D. Landelijke initiatieven:	1 miljoen
Regie-organisatie:	1 miljoen

3. Tijdelijke investeringsimpuls ICT toepassingen VraagWijzer zorg en welzijn (2 miljoen)

VraagWijzer: loket voor vraaggerichte dienstverlening.

Eén van de belangrijkste ergernissen voor burgers is de onvoldoende persoonlijke en onduidelijke informatieverstrekking over de mogelijkheden die er zijn om hen te helpen bij hun wensen en problemen. VraagWijzer is een plek (loket), waarin allerlei service en informatiefuncties zijn samengebracht vanuit de logica en behoeften van de burger. Deze kan hier zijn verhaal in eigen woorden vertellen, beter inzicht in zijn problemen én mogelijke oplossingen krijgen en op de goede weg worden geholpen. Speciale aandacht is er voor mensen die extra kwetsbaar zijn door hun omstandigheden.

VraagWijzer is er vooral voor de burger, maar kan daarnaast grote efficiencywinst opleveren voor dienstverlenende instellingen op terrein van zorg, welzijn en wonen. Ervaringen uit gemeenten die een VraagWijzer loket ontwikkelen, leren dat burgers door deze benadering bij de juiste dienstverleners terecht komen, daar hun wensen beter naar voren brengen en op de hoogte zijn van alternatieven. VraagWijzer fungeert dus als een filter, waardoor in de achterliggende instellingen de werkdruk en de wachtlijsten kunnen afnemen én het werkplezier kan toenemen.

VraagWijzer is een onderdeel van het programma OL2000, waarbij uitgebreid gebruik wordt gemaakt van internet technieken voor de uitwisseling van informatie. VraagWijzer bestaat uit drie onderdelen:

- fysieke loketten: plekken in de buurt waar burgers een vraag voorleggen aan een loketadviseur;
- elektronische loketten, waar de burger zelf informatie en diensten kan vinden;
- de kennisring: een elektronisch kennissysteem voor de loketadviseurs die informatie verschaffen.

VraagWijzer legt geen model op aan gemeenten, maar sluit eerder aan bij lokale en regionale initiatieven op gebied van loketontwikkeling. Bovendien wordt zoveel mogelijk afgestemd op landelijke beleidsontwikkelingen, zoals RIO's nieuwe stijl, woon-zorg, IGLO, Grote Steden Beleid en ICT projecten ter versterking van sociale kwaliteit.

Aanpak aanjagen VraagWijzer

Het kabinet is voornemens om de reeds succesvol gebleken VraagWijzer-ontwikkeling te versterken en aan te jagen door een gerichte en tijdelijke investeringsimpuls, met speciale aandacht voor ICT toepassingen.

Deze impuls betreft de volgende onderdelen, recent naar voren gekomen bij een scan van de lokale behoeften van de deelnemers aan VraagWijzer:

1. Versnelde ontwikkeling en implementatie van nieuwe ICT-toepassingen voor kennisring en elektronisch VraagWijzer loket.
2. Het bieden van praktische ondersteuning ter plekke door «aanjagers» (VraagWijzer deskundigen) aan gemeenten en lokale/regionale organisaties die op het punt staan VraagWijzer voorzieningen te starten.

De ICT toepassingen die hierbij worden ontwikkeld, zijn zowel direct bedoeld voor gebruik door de burger zelf als door de loketadviseurs die de burgers helpen hun vragen en wensen te formuleren en te adresseren. Met een adequate ondersteuning en door het aanjagen van de verschillende VraagWijzer initiatieven op lokaal niveau wordt bovendien de slaagkans ervan aanmerkelijk vergroot.

Procedure en middelen

Het kabinet zal op korte termijn de bouw van de gewenste ICT toepassingen doen aanbesteden en bewaken dat deze producten voldoen aan de behoeften die binnen VraagWijzer zijn geformuleerd. Met de bouw wordt gestart in oktober 2001.

Bij deze voorgestelde ICT ontwikkeltrajecten vindt afstemming plaats tussen VraagWijzer en de kenniswijk Eindhoven/ Helmond, de superpilot Eindhoven en de Sociale As ontwikkeling.

Eindhoven ontwikkelt samen met het NIZW het elektronisch loket VraagWijzer binnen het kenniswijk programma (V&W en andere ministeries waaronder VWS) en gebruikmakend van de digitale ontsluiting van overheidsinformatie en diensten binnen de superpilot (BZK).

In het project Sociale As wordt momenteel een ontwerp gemaakt voor een landelijk voorbeeldmodel elektronisch loket, waarbij de nadruk ligt op de link tussen VraagWijzer aan de voorkant en de regelingen met name rond inkomen aan de achterkant.

Het kabinet vraagt het programmabureau OL2000 (ICTU) om de organisatie op zich te nemen van de praktische lokale ondersteuning via «aanjagers» waarbij tevens afstemming plaatsvindt met de andere OL2000 partners (BZK, VROM en EZ). OL2000 komt in oktober 2001 met het voorstel hoe deze organisatie kan worden opgezet. De uitvoering van de aanjaagfunctie start in december 2001.

4. Procesondersteuning bij invoering Breedband (2 miljoen)

Het stimuleren van de realisatie van breedbandinfrastructuur in de steden in het kader van dit actieprogramma is – conform het staande kabinetsbeleid – niet bedoeld voor de eigenlijke aanleg van de infrastructuur, maar voor het stimuleren van het zelforganiserend vermogen van bewoners, bedrijven en (overheids-) organisaties. Dit bedrag komt bovenop de 15 mln. die door het ministerie van EZ reeds voor pilots met breedband is uitgetrokken en heeft als doel het proces bij de totstandkoming van breedband te ondersteunen, met name gericht op het stimuleren van achterstandswijken en minderheden in de grote steden. De investeringen die met behulp van de beschikbare middelen worden gedaan zijn erop gericht dat deze partijen in een stad of wijk zich gezamenlijk inzetten voor de aanleg van breedband (het gaat dus om proces-, communicatie- en/of

onderzoekskosten). Hierbij kan overigens ook gedacht worden aan het stimuleren van de aanleg van breedband op VINEX-locaties. Om de betrokkenheid van gemeenten te vergroten, wordt co-financiering als voorwaarde gesteld.

Procedure en middelen

Een exacte procedure zal nog door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties vastgesteld worden. Steden of wijken of daarin opererende organisaties kunnen verzoeken indienen.

Het ministerie van BZK gaat op dit moment de mogelijkheden na om het zelforganiserend vermogen van met name burgers te stimuleren, waardoor zij beter in staat zijn om hun behoefte aan breedband te organiseren. Deze tijdelijke stimuleringsmaatregel is er met name op gericht om achterstandswijken en minderheden in grote steden de mogelijkheden te bieden tot het verbeteren van hun leefomgeving.

Gemeenten kunnen hiervoor in de loop van 2002 met voorstellen komen, waarin zij aangeven hoe zij de hiervoor noodzakelijke processen gaan organiseren.

De verzoeken moeten betrekking hebben op kosten, zoals het onderzoeken van mogelijkheden, het stimuleren van burgers om abonnementen te nemen, et cetera. Als gezegd geldt co-financiering door de lokale overheid als eis.

Voor de subsidie is een bedrag van 2 miljoen gereserveerd. Hiervan kunnen naar schatting 40 verzoeken van steden/wijken voor de procesondersteuning van breedband worden gehonoreerd.

1. Inhoud van de adviesaanvraag aan de RMO

Mede op basis van de uitkomsten van enkele (voor)onderzoeken naar het gebruik van ICT door het Sociaal Cultureel Planbureau, de Universiteit Utrecht en de Technische Universiteit Delft, zijn de volgende meer specifieke adviesaanvragen aan de RMO voorgelegd:

1. Zijn er ideeën, inzichten, initiatieven en projecten in binnen- en buitenland op het gebied van ICT-toepassingen die bedoeld zijn voor groepen burgers om daarvan profijt te hebben voor het tegengaan van sociale uitsluiting, de vergroting van hun zelfstandigheid en de verbetering van hun leefsituatie? Daarbij gaat het met name om ICT-toepassingen, die uitgaan van bijzondere situaties, kenmerken en behoeften van groepen als bijstandgerechtigden, langdurig werklozen, allochtonen, ouderen, gehandicapten en chronisch zieken en die gericht zijn op doeleinden als maatschappelijke participatie, educatie, perspectief op werk en zelfredzaamheid. In hoeverre worden groepen zelf betrokken bij de ontwikkeling van deze toepassingen? Kunnen opgespoorde buitenlandse voorbeelden en ideeën worden overgenomen of is er sprake van bijzondere omstandigheden?
2. Welke implicaties hebben de in binnen- en buitenland verkregen ideeën, inzichten, initiatieven en projecten voor het Nederlands stimuleringsbeleid dat gericht is op een grotere verspreiding en een beter gebruik van ICT en elektronische snelwegen in de samenleving? Welke initiatieven zijn wenselijk om groepen burgers, als genoemd in vraag één, beter te doen profiteren van de nieuwe verworvenheden?

Naar aanleiding van deze vragen heeft de RMO besloten een voorstudie te verrichten. Deze heeft als naam meegekregen «ICT en maatschappij in verandering» (bijlage 2 bij het RMO advies). Op grond van deze voorstudie heeft de RMO de centrale vraag van het uit te brengen advies als volgt geformuleerd: «Wat kan ICT betekenen voor participatie en stabiliteit in onze samenleving vanuit het perspectief van kwaliteitsverbetering van het dagelijks bestaan?»

2. Inhoud van de adviesaanvraag aan de Tijdelijke Adviescommissie «ICT en de stad»

In maart 2000 werd de Tijdelijke Adviescommissie «ICT en de stad» ingesteld die als opdracht kreeg de minister voor GSI te adviseren over de gevolgen van ICT-ontwikkelingen voor de steden. Het gaat daarbij om de vraag hoe de steden – ook in internationaal perspectief – in de nabije toekomst om moeten gaan met nieuwe opgaven die de ICT met zich meebrengt op het gebied van:

- de ruimtelijke ontwikkeling van steden, de bereikbaarheid, het verkeer en vervoer en een gevarieerd woningaanbod
- de sociaal-economische mogelijkheden en uitdagingen, met andere woorden: hoe kunnen de steden hun economische positie behouden of verder uitbouwen en welke gevolgen heeft dit voor de arbeidsmarkt?
- de versterking van de sociale cohesie van wijk en buurt
- de verdere integratie en participatie van etnische minderheden en het voorkomen van het ontstaan van nieuwe vormen van segregatie.

3. Inhoud van het advies van de RMO op hoofdlijnen

De centrale vraag van de adviesaanvraag aan de RMO wordt beantwoord in het adviesgedeelte van de RMO publicatie, op basis van de verschillende elementen die in het «Basisdocument ICT» (bijlage 3 bij het RMOadvies) worden aangedragen.

Het advies «Ver weg èn dichtbij» van de RMO is in december 2000 uitgebracht. De RMO stelt in dat advies een maatschappelijk perspectief op ICT centraal. Uitgangspunt daarbij is de menselijke maat. ICT maakt de opkomst van (wereldwijde) netwerken mogelijk die individuen, instellingen, overheidsinstanties en bedrijven met elkaar in verbinding brengen. Netwerken zijn de organisatievorm bij uitstek waarin deze menselijke maat (met ruimte voor menselijke waarden en kwaliteiten en voor eigenschappen als individualiteit, uniciteit, betrokkenheid en verantwoordelijkheid) tot zijn recht kan komen. Zo verandert onze maatschappij van een industriële samenleving in een netwerksamenleving, waarin in principe meer ruimte is voor genoemde waarden en kwaliteiten. Dit kan, doordat er een verschuiving optreedt in producten en productiemiddelen. Economische activiteit wordt onder invloed van ICT tevens meer een sociale activiteit. Terwijl het «sociale» voorheen achterliep op de economische dimensie, biedt ICT thans de mogelijkheid deze achterstand in te lopen. Daarmee krijgt een aantal spanningsvelden uit de vroegere industriële maatschappij nieuwe betekenis. Met het oog daarop onderwerpt de RMO deze klassieke spanningsvelden aan een nader onderzoek. Het gaat daarbij om de spanning tussen grootschaligheid en kleinschaligheid, hiërarchie en zelfsturing, collectief en individu.

De vroegere gedwongen keuzes tussen een grootschalige of een kleinschalige aanpak van activiteiten is in het private domein al vaak verdwenen. Met ICT is het volgens de RMO mogelijk kwaliteitsvoordelen van kleinschaligheid te combineren met de efficiencywinst van grootschaligheid. De schaal waarop activiteiten worden ontplooid, wordt maatwerk. Ook de manier van sturing van activiteiten kan veel meer worden gekozen. De voordelen van zelfsturing binnen organisaties of delen daarvan kunnen optimaal worden benut zonder de centrale sturing te verliezen.

Volgens het advies biedt ICT-mogelijkheden om binnen genoemde spanningsvelden nieuwe balansen te verwezenlijken, waardoor kansen ontstaan om op de menselijke maat toegesneden arrangementen op allerlei terreinen als zorg, arbeid, onderwijs, veiligheid en leefbaarheid mogelijk te maken.

De RMO stelt dan ook dat de huidige ICT-ontwikkelingen een enorm potentieel in zich hebben om de maatschappij te versterken en bij te dragen aan de kwaliteit van het dagelijks bestaan.

De overheid wordt opgeroepen nu volop aandacht te schenken aan de kansen en mogelijkheden die zich daarbij aandienen. Tot op heden is de inzet van de overheid vooral gericht op de economie, maar de RMO adviseert om meer dan nu het geval is aan te sluiten op de ontwikkelingen in het bedrijfsleven en in de huishoudens en de samenleving als geheel te laten profiteren. Immers de ICT met haar nadruk op de menselijke maat, biedt grote kansen op maatschappelijke voordelen. Zo kan de samenhang in de maatschappij verbeteren, omdat mensen heel gemakkelijk sociale verbanden, die ze zelf prettig en functioneel vinden, kunnen opzoeken of zelf helpen vormgeven.

Nieuwe sociale netwerken en andere vormen van sociale cohesie kunnen aldus ontstaan op basis van gemeenschappelijke interesses en belangen. Hierdoor kan ook de sociale veiligheid en de kwaliteit van de leefbaarheid in buurten en wijken een positieve impuls krijgen. Bewonersorganisaties

kunnen informatie uitwisselen over buurtactiviteiten, sport, hobby's, kinderopas, buurtbeheer, gemeentelijke plannen met de wijk, tips over veiligheid etc.

Ook mensen met beperkingen hebben door ICT meer mogelijkheden om naar eigen wens contacten te onderhouden met de buitenwereld. Lotgenoten weten elkaar te vinden. Werklozen kunnen zich gemakkelijker oriënteren op hun kansen op de arbeidsmarkt. Consumenten kunnen inkooporganisaties starten en zo gunstige prijzen bedingen. Daarnaast maakt ICT het mogelijk cultuurverschillen te beleven zonder dat dit de maatschappelijke samenhang aantast.

In het licht van deze gebruiksmogelijkheden van ICT is het van belang dat van overheidswege de noodzakelijke maatschappelijke en digitale voorwaarden worden gecreëerd. Maatschappelijke voorwaarden hebben betrekking op het met behulp van ICT stimuleren van sturing, schaal en samenhang op maat binnen het publieke domein. Digitale voorwaarden moeten er voor zorgen dat de digitale kansen voor alle burgers gelden. Dat betekent niet alleen de bevordering van kennis en vaardigheden rond de fysieke toegang tot de moderne communicatiemogelijkheden, maar ook het stimuleren van motivatie en gebruik.

Velen wijzen erop dat ICT leidt tot een nieuwe tweedeling in de maatschappij, tot een «digitale kloof»: groepen mensen blijven uitgesloten van of raken niet gemotiveerd om ICT te gebruiken. Het bezit van een computer en internetaansluiting is volgens de RMO niet genoeg om informatica-analfabetisme te voorkomen. De RMO onderstreept daarom het belang van publieke voorzieningen, waardoor iedereen in staat is kennis te nemen van de ICT. Bovendien moeten er meer digitale kansen komen. Extra aandacht is nodig voor groepen die digitale vaardigheden niet gemakkelijk zelf verwerven. Vooral ouderen, lager opgeleiden, langdurig werklozen en allochtonen dreigen hier achter te blijven. De RMO pleit tevens voor een gericht beleid om toepassingen te laten ontwikkelen, bedoeld voor dit soort groepen, die zich nu nog weinig manifesteren op de elektronische snelweg.

In dat verband kan een expertisecentrum een belangrijke rol vervullen. De RMO adviseert dan ook bij wijze van een tijdelijke beleidsimpuls een dergelijk centrum op te richten met onder meer als taak de ontwikkeling van methodieken voor training van digitale vaardigheden. Naast ontsluiting en spreiding van kennis op het brede terrein van ICT, zou facilitering en ondersteuning van projecten en initiatieven de realisering van genoemde doelstellingen kunnen bevorderen. Dat stimuleert dat iedereen greep krijgt op computer en internet en daarvan profiteert ook de publieke dienstverlening en de democratie. Maar dan zal ook de overheid en het openbaar bestuur veel krachtiger en breder moeten meegaan met de digitale vernieuwing. Beide hebben nog een forse inhaal- en moderniseringsslag te maken. Dat betekent meer dan het ontwikkelen van een website of het digitaal verzorgen van een paspoort.

Behalve de aandacht voor de positieve mogelijkheden van ICT voor de kwaliteit van het dagelijks bestaan sluit de RMO niet de ogen voor negatieve aspecten van een door ICT gedomineerde samenleving. Genoemd is al het risico van een digitale kloof, maar ook valt te denken aan de sociale bedreigingen die uitgaan van een verregaande sociale individualisering en een overvloed aan informatie, die manipulatie en verslaving gemakkelijker maken.

Toch is de conclusie dat de ICT per saldo meer kansen dan bedreigingen biedt. De angst voor een onpersoonlijke, technische en verbrokkelde samenleving wordt door de RMO niet gedeeld.

4. Inhoud van het advies van de commissie ICT en de stad op hoofdlijnen

De commissie ICT en de stad heeft verkend wat de mogelijkheden van ICT-ontwikkelingen zijn voor de aanpak van grootstedelijke problemen. Op basis van deze verkenningen heeft de commissie een aantal bevindingen en aanbevelingen geformuleerd die ertoe kunnen bijdragen dat steden met behulp van ICT vitaal worden en blijven. Hierna worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen beschreven.

Technologische, economische en sociale ontwikkelingen, die vaak op elkaar ingrijpen, beïnvloeden de positie van de steden, constateert de commissie. Informatie- en communicatiestromen bepalen steeds meer de organisatie van de samenleving en dragen ertoe bij dat er een wereldwijde economie ontstaat. Steden zijn in een voortdurende nationale en vaak ook internationale concurrentiestrijd verwickeld en moeten zich steeds meer van elkaar onderscheiden. Bedrijven, burgers en organisaties stellen hoge eisen aan hun vestigingslocatie, zoals de aanwezigheid van een goede ICT-infrastructuur en een prettig woonklimaat. Steden zullen op deze behoeften in moeten spelen willen ze aantrekkelijk blijven en daarom moeten investeren in ICT: om voorop te (blijven) lopen, om te concurreren met andere steden en vooral om leefbaar en aantrekkelijk te zijn en te blijven. De aanwezigheid van een digitale infrastructuur en ICT-vaardigheden bij burgers acht de commissie hierbij van groot belang.

De inzet van ICT in het Grotestedenbeleid kan alleen succesvol zijn als burgers mogen meebeslissen over de wijze waarop dat gebeurt, aldus de commissie. De belevingswereld van de burgers moet dus het startpunt zijn voor het opzetten van ICT-projecten: «de burger aan het roer». Van belang is aan welke ICT-toepassingen burgers, met *hun* kennis en *hun* vaardigheden, behoefte hebben om hun directe leefomgeving te verbeteren. Op deze manier is er sprake van een ketenomkering: burgers zijn dan geen *eindgebruikers*, maar *begingebuiters* van ICT-voorzieningen.

De informatiemaatschappij brengt een dynamiek van voortdurende verandering met zich mee en vraagt volgens de commissie om een andere instelling van de lokale overheid: zo flexibel, daadkrachtig, responsief en transparant mogelijk. Het organiserend vermogen van de lokale overheid zal versterkt moeten worden. Belangrijk is dat zij het goede voorbeeld op ICT-gebied geeft. Dit kan zij doen door het zorgdragen voor een I-visie, een wethouder met een aparte ICT-portefeuille, voldoende ICT-kennis en -vaardigheden bij haar ambtenarenapparaat en bestuurders en het gebruik van interactieve technieken. De lokale overheid moet van de commissie pioniers als maatschappelijke organisaties, bedrijven en burgers zoveel mogelijk de ruimte geven bij het ontwikkelen van ICT-initiatieven door het wegnemen van aanwezige barrières. In de praktijk blijken er namelijk nogal wat weerstanden te bestaan tegen technologische innovaties, zowel bij gevestigde organisaties die hun positie aangetast zien als bij burgers. Overheden moeten veel aandacht schenken aan een goede opzet van ICT-projecten en aan het bevorderen van samenwerking tussen deze ICT-pioniers, want deze samenwerking is in de ogen van de commissie de sleutel tot succes.

De commissie is van mening dat de inzet van ICT ten behoeve van het sociale domein relatief achterloopt in vergelijking met het fysieke of economische domein. Daarom adviseert zij om met name in de sociale pijler van het Grotestedenbeleid ICT-toepassingen te stimuleren. De commissie heeft vanuit het perspectief van de burger een vijftal thema's benoemd waarbij ICT een bijdrage kan leveren aan de stedelijke ontwikkeling:

- *Leefbaarheid*: het combineren van ICT-toepassingen op het gebied van sociale cohesie, zorg, welzijn, scholing, veiligheid en wonen kan de leefbaarheid in wijken vergroten. Een virtuele marktplaats in de wijk (een wijkwebsite) kan hierbij centraal staan, als ontmoetingsplek, leeromgeving en plek voor uitwisseling van informatie, diensten en producten. De *content* dient *bottom-up* te worden verzorgd door burgers, verenigingen, bedrijven en ook vraaggericht vanuit de overheid.
- *Werk*: de relatief grote belangstelling voor ICT bij allochtone jongeren kan worden benut door onderwijstrajecten naar ICT-bedrijven voor deze groep op te zetten. Ook dienen er veel meer educatieve softwarepakketten die op zelfredzaamheid en arbeidskwalificaties van etnische minderheden zijn toegesneden beschikbaar te komen. Ook biedt ICT nieuwe kansen werklozen opnieuw te laten instromen. Zo zouden (oud-)leerkrachten die niet meer klassikaal les kunnen geven via internet onderdelen van het lesgeven kunnen overnemen of lesprogramma's kunnen ontwikkelen.
- *Scholing*: door de brede school verder uit te breiden met ICT-cursussen voor achterstandsgroepen kunnen ICT-voorzieningen zowel voor het reguliere onderwijs als voor naschoolse en andere activiteiten worden benut. De combinatie van faciliteiten zorgt voor een efficiënt gebruik van reeds beschikbare ICT-middelen en kan de sociale samenhang op wijkniveau versterken.
- *Vrijtijdsbesteding*: de commissie ziet veel mogelijkheden om (interactief) toeristische, culturele en andere vrijetijdsvoorzieningen aan te bieden met behulp van ICT-toepassingen.
- *Ruimtelijke inrichting*: ICT-ontwikkelingen leiden tot veranderende woon-, werk en leefgewoonten van burgers, die op hun beurt zorgen voor geheel nieuwe eisen aan de ruimtelijke inrichting van steden en hun omgeving. De commissie vindt daarom een herbezinning op de stedelijke planologie en architectuur nodig.

De commissie doet vier concrete aanbevelingen en stelt enkele voorwaarden, waaraan moet worden voldaan, willen de steden optimaal gebruik kunnen maken van en inzicht kunnen krijgen in ICT:

1. *Stel een nationaal stimuleringsfonds ICT en de stad in*
Doel van dit fonds is om burgers, publieke en private organisaties en overheden financiële of inhoudelijke ondersteuning te bieden bij het aanpakken van grootstedelijke problemen met ICT. Het fonds richt zich vooral op initiatieven die een hoog maatschappelijk rendement kunnen hebben. De commissie stelt voor een bedrag van fl. 600 miljoen voor een periode van 4 jaar.
2. *Richt in de grote steden digitale kraamkamers op*
In digitale kraamkamers worden initiatieven van burgers, maatschappelijke instellingen, bedrijven en lokale overheden op professionele wijze begeleid. Ze zijn vooral bedoeld voor aandachtswijken. Hun toegevoegde waarde is dat ze een lokaal initiatief stimuleren en begeleiden en eventueel doorgeleiden naar het stimuleringsfonds. Ook kunnen zij verschillende initiatieven combineren tot een groter initiatief.
3. *Ontwikkel een virtueel kenniscentrum ICT en de stad*
Het virtuele kenniscentrum is een kennismanagementvoorziening op nationaal niveau. Dit kenniscentrum biedt de mogelijkheid onderling kennis, ervaringen en onderzoek onderling te delen uit binnen- en buitenland en kan een inspirerende en kennisverrijkende impuls geven aan het gebruik van ICT-toepassingen in de steden.
4. *Stel in de grote steden een I-visie op*
Steden moeten hun inzet op ICT-gebied bepalen op basis van een I-visie. In deze visie staat wat steden willen bereiken met behulp van

ICT-ontwikkelingen en hoe ze dat willen bereiken. Het kan als basis dienen voor de verdere uitwerking en ontwikkeling van concrete voorstellen voor ICT-toepassingen. Deze I-visie moet aansluiten bij de stadsvisie tot 2010 die steden reeds eerder hebben opgesteld in het kader van het Grotestedenbeleid.

Als noodzakelijke voorwaarden voor het welslagen van haar adviezen ziet de commissie zowel de aanwezigheid van een hoogwaardige digitale breedbandinfrastructuur tot in de woning, als voldoende bestuurskracht bij de lokale overheid die er voor zorg dat burgers ook daadwerkelijk aan het roer komen te staan. Voor dit laatste is een flexibele, transparante, op innovatie en samenwerking gerichte overheid een vereiste, evenals een basishouding dat de behoeften van de burger centraal staan.