

De digitalisering van de lokale democratie

Een verkennend onderzoek naar digitale steden

drs. J. van der Zweth
Universiteit Maastricht
Faculteit der Cultuurwetenschappen
Capaciteitsgroep Wijsbegeerte
Postbus 616
6200 MD Maastricht

INHOUD

1 Inleiding	3
2 ICT, dienstverlening en democratie	7
<i>Overheid en visie op moderne technologie</i>	7
<i>ICT, democratie en de publieke sfeer</i>	12
3 Digitale steden	20
<i>IperBoE</i>	24
<i>Multimedia Super Corridor</i>	26
<i>De Digitale Stad</i>	28
4 Kenniswijk	31
<i>PPS</i>	33
<i>Private diensten</i>	35
<i>E-government</i>	38
<i>Sociale cohesie</i>	40
<i>ICT en vaardigheden</i>	42
5 Conclusie	44
Bibliografie	48
Appendix	56

1 INLEIDING

De maatschappij is veranderd. In veel aspecten lijkt deze niet meer op de maatschappij die we tot voor enkele decennia geleden kenden. Althans, dat is de mening van Manuel Castells. In *The rise of network society* (Castells 1996) gaat de auteur in op de netwerksamenleving die door de opkomst van de moderne informatie- en communicatietechnologie (ICT) is ontstaan. Deze nieuwe maatschappij wordt in toenemende mate gestructureerd rond de tegengestelde polen van 'het Net' en 'het Zelf'. Met 'het Net' doelt Castells op de nieuwe organisatiestructuren die als gevolg van de wijde verspreiding van ICT tot stand zijn gekomen (zie ook De Wilde & Peters 2000). In de economie die zich in toenemende mate op wereldniveau afspeelt zijn er steeds meer bedrijven die met behulp van ICT-netwerken hun productieprocessen op een mondiale schaal organiseren. Met 'het Zelf' verwijst Castells naar de manier waarop mensen hun identiteit proberen te behouden in een tijd van chaotische veranderingen in de sociale en economische levenssfeer als gevolg van de dynamische netwerken.

ICT volgt volgens Castells een heel ander ontwikkelingspad dan andere technologieën. Hij spreekt van een 'informatieele ontwikkelingswijze': een flexibele, alles doordringende en reflexieve ontwikkeling. Het reflexieve karakter van ICT zit volgens de auteur in het feit dat ieder product tegelijkertijd ook weer grondstof is voor nieuwe producten, waardoor een permanente versnelling ontstaat van het innovatieproces. Deze eigenschap van ICT heeft er toe geleid dat er in twintig jaar een nieuwe vorm van economie is ontstaan, namelijk de 'informatieele' en 'mondiale' economie. De economie is informatieel in de zin dat belangrijke actoren (bedrijven, regio's, landen) voor hun concurrentiekracht afhankelijk zijn van hun vermogen om elektronische informatie te creëren en te verwerken. Daarnaast is ze mondiaal aangezien de belangrijkste aspecten direct (multinationale ondernemingen) of indirect (netwerken en samenwerkingsverbanden) op een wereldwijde schaal georganiseerd zijn.

Een belangrijk resultaat van deze nieuwe economie is het ontstaan van wat Castells de 'space of flows' noemt; een geïntegreerd mondiaal netwerk. Dit netwerk bestaat uit diverse samenhangende elementen: private netwerken, semi-openbare, gesloten en publieke, open netwerken zoals het Internet. Sociale verbanden worden volgens Castells op basis van dit netwerk opnieuw gedefinieerd. De 'space of flows' ligt ten grondslag aan een cultuur van echte virtualiteit, die wordt gekenmerkt door

'timeless time' (tijdloze tijd) en 'placeless space' (plaatsloze ruimte). Mensen leven echter in de 'space of places', waarin zij druk doende zijn met arbeid, cultuur en soms met politiek debat. Deze inspanningen hebben echter maar weinig effect op de ontwikkeling van het mondiale netwerk. Dit komt volgens Castells voort uit het feit dat de 'space of flows' en de 'space of places' elkaar niet overlappen of kruisen. Wel komen ze met elkaar in botsing doordat de twee verschillende ruimtelijke- en tijdslogica hebben. Hierdoor worden culturen over de gehele wereld ontregeld.

Of men het nu eens is met de opvatting van Castells of niet, het valt niet te ontkennen dat ICT een steeds grotere invloed heeft op de maatschappij waarin wij leven. Communicatie, bijvoorbeeld, vindt dikwijls 'digitaal' plaats: via de GSM of bijvoorbeeld via e-mail. Arbeid wordt meer en meer verricht met behulp van computers en voor het vinden van informatie wordt men steeds vaker verwezen naar het Internet. Tevens kunnen burgers in toenemende mate op een snelle manier diensten en producten van bedrijven via de elektronische snelweg afnemen. Zo zijn er nog talloze voorbeelden te noemen. Het moge duidelijk zijn dat de overheid op al deze ontwikkelingen slechts weinig invloed heeft. Met wetgeving kan zij bijvoorbeeld wel bepaalde regels stellen met betrekking tot inhoud, maar tegen de verspreiding van de door Castells aangeduide 'space of flows' kan zij weinig doen.

De wijde verspreiding van ICT heeft niet alleen invloed op de rol van de overheid als wetgever, maar ook op de rol die zij heeft als dienstverlener. Aangezien burgers gewend raken aan de lage prijzen, de hoge kwaliteit en de snelle service van de marktsector, zullen zij ook steeds hogere eisen stellen aan de dienstverlening van de overheid. Waar mogelijk zal de burger van de (lokale) overheid verlangen dat diensten en producten elektronisch worden aangeboden. Het besef binnen de overheid dat er iets zal moeten veranderen aan de dienstverlening aan de burger komt onder andere tot uitdrukking in het actieprogramma *Overheidsloket 2000* (www.ol2000.nl). In het in 1996 gestarte project staat het aanbieden van één loket richting de overheid centraal (Groeneveld & Vogelaar 1999 en Poelmans 2001). De twee belangrijkste elementen zijn de integratie van diensten vanuit het perspectief van de burger in plaats van de logica van de organisatie en het gebruik van het Internet als een nieuwe manier van communicatie tussen overheid en burgers. Dit vraagt om een grote verandering in de interne procedures.

Behalve dat de overheid zich met betrekking tot de dienstverlening min of meer gedwongen voelt om mee te gaan in de 'ICT-stroom', ziet zij in de moderne technologie echter ook mogelijkheden om, met name op lokaal niveau, actief iets te doen aan bestaande dilemma's (zie bijv. Karssenberg, Noort & De Vries 1998). In dit kader kan onder andere worden gewezen op de dalende opkomstcijfers bij (gemeenteraads)verkiezingen en de behoefte van burgers aan meer directe vormen van inspraak (Depla 1995). De overtuiging bestaat dat met de inzet van ICT tegemoet kan worden gekomen aan bijvoorbeeld de wens van burgers om meer directe invloed te kunnen uitoefenen op beleid dat hen aangaat. De lokale democratie zou erdoor worden versterkt. De inzet van ICT door lokale overheden wordt onder andere gestimuleerd met een project zoals de *eGemeente* van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (Stoop & Wijngaarden 2001 en VNG 2000). Het project is opgezet om gemeenten te ondersteunen bij het proces van visievorming op het gebruik van ICT (de 'I-visie') en om het uitwisselen van ervaringen tussen gemeenten te stimuleren.

Alhoewel de meeste gemeentelijke websites nog vooral elektronische versies zijn van de gemeentegids, wordt er steeds meer geëxperimenteerd om deze ICT meer interactief in te zetten (zie bijv. Schippers 2001, Snijders 2001, Driessen & Zielhuis 2002). Zo heeft Leeuwarden bijvoorbeeld de discussiesite *Ah, ken't skele ju..!* (www.kentskele.nl). Op deze site kunnen burgers met elkaar en met het bestuur in discussie gaan over actuele onderwerpen. Een andere (internationale) ontwikkeling in het gebruik van ICT door gemeenten is de toenemende participatie in zogenaamde digitale steden. Alhoewel digitale steden sterk in opzet verschillen, worden er over het algemeen zowel publieke als private (commerciële) diensten aangeboden (Ishida 2000). Sommige lokale overheden bieden via deze portalen op het Internet, naast de reguliere gemeentelijke website, informatie en diensten aan. Tevens wordt er vaak nagedacht over en geëxperimenteerd met meer interactieve toepassingen om burgers meer te betrekken bij het gemeentebestuur.

Alhoewel er veel verschillende ICT-toepassingen bestaan die door (lokale) overheden worden gebruikt, zal er in dit explorerende essay met name worden ingegaan op digitale steden. Daarbij staan de volgende vragen centraal:

1. Wat zijn de opvattingen ten aanzien van de inzet van ICT ter verbetering van de dienstverlening van de (lokale) overheid en versterking van de lokale democratie?

2. Wat zijn digitale steden? Wat zijn de doelen? Hoe zijn zij opgezet en hoe worden zij gebruikt?

Opbouw

Om een antwoord te krijgen op bovenstaande vragen zal in hoofdstuk 2 allereerst worden ingegaan op de heersende opvattingen over de inzet van ICT door de (lokale) overheid ter verbetering van de dienstverlening (en daarmee de organisatiestructuur van gemeenten) en versterking van de democratie. Daarbij zal zowel in worden gegaan op de visie die de overheid en aan de overheid gerelateerde instanties hebben ten aanzien van de inzet van ICT, als op de visies op deze materie die in literatuur naar voren komen. In hoofdstuk 3 zal er nader worden ingegaan op het fenomeen van de digitale stad. Aan de hand van een literatuuronderzoek zullen de ontwikkelingen op dit gebied worden beschreven. Dit concretiseert echter nog weinig de manier waarop lokale overheden op dit moment in Nederland deelnemen in dergelijke projecten. Om hier meer inzicht in te geven zal in hoofdstuk 4 op een casestudy naar de 'Kenniswijk' in de regio Eindhoven worden ingegaan. In hoofdstuk 5 zullen tenslotte de belangrijkste bevindingen worden samengevat en worden er een aantal vragen geformuleerd die van belang zijn voor vervolgonderzoek.

2 ICT, DIENSTVERLENING EN DEMOCRATIE

Overheid en visie op moderne technologie

Wanneer wordt gekeken naar het aantal ICT-gerelateerde publicaties van de Rijksoverheid en instanties die daaraan gelieerd zijn, kan niet worden gesteld dat de overheid geen aandacht heeft voor de moderne technologie. Er zijn diverse rapporten en nota's over ICT die variëren van het in kaart brengen van de gevolgen en mogelijkheden voor het functioneren van de samenleving tot de inzet van de moderne technologie ter versterking van en om te komen tot een meer directe vorm van democratie. Daarmee lijkt de overheid een brede interesse te hebben in de aspecten die samenhangen met het gebruik van ICT.

Een voorbeeld van een rapport dat handelt over de betekenis van de moderne technologie voor het functioneren van de samenleving is het rapport *ICT en de Stad* van de gelijknamige commissie (Cerfontaine 2000). ICT kan volgens de commissie behulpzaam zijn bij het snel en effectief verbeteren van de leefbaarheid in wijken. Zo zou door middel van een openbare virtuele marktplaats de leefbaarheid, sociale samenhang en verbondenheid van een wijk kunnen worden vergroot. Maar ook op het gebied van arbeid, scholing, vrije tijd en de ruimtelijke inrichting van de stad biedt ICT volgens de commissie diverse mogelijkheden. Voordat de moderne technologie echter succesvol ingezet kan worden voor maatschappelijke vraagstukken, dient er echter wel aan drie voorwaarden te worden voldaan. Ten eerste is er aandacht nodig voor het proces omtrent implementatie en gebruik. Daarvoor is een goed organiserend vermogen van de stad nodig. Ten tweede moet er met de burgers worden samengewerkt. Zij weten wat hun behoeften en wensen zijn en moeten de mogelijkheid hebben om zelf met initiatieven te komen. Ten derde moeten barrières worden weggenomen. Beperkingen ten aanzien van implementatie van toepassingen van ICT moeten door de overheid bestreden worden.

Ook de Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling (RMO) gaat in het rapport *Ver wég en dichtbij* (2000) in op de betekenis van ICT voor de samenleving. De nieuwe technologie kan mensen volgens de RMO weerbaarder, ontwikkelder, socialer en meer ontspannen maken. Ook hier zijn echter voorwaarden aan verbonden. Maatschappelijke voorwaarden hebben betrekking op de organisatie van de dienstverlening. De overheid moet volgens de Raad meer ICT toepassen en organisaties en processen moeten anders

worden ingericht. In bestaande ICT-projecten wordt veelal uitgegaan van de bestaande organisatiestructuur, waardoor de betrokkenheid van medewerkers en cliënten niet wordt vergroot en de effectiviteit en efficiency van de overheidsorganisatie niet verbetert. Digitale voorwaarden hebben betrekking op de vaardigheden die nodig zijn om gebruik te maken van de moderne technologie en haar toepassingen. Dit zijn voorwaarden die, zoals zal blijken, vaak terug komen in publicaties over de inzet van ICT ter versterking van de democratie. Het draait hier om het tegengaan van de zogenaamde 'digitale kloof'; de ongelijke toegang van burgers tot de nieuwe technologie, computers en het Internet. Mannen blijken bijvoorbeeld meer toegang te hebben dan vrouwen, jongeren meer dan ouderen, hooggeschoolden meer dan laaggeschoolden en hogere inkomenscategorieën meer dan lagere. Om dit probleem tegen te gaan is het volgens de RMO noodzakelijk dat problemen rond de fysieke toegang tot ICT, de benodigde vaardigheden, de motivatie en het gebruik worden opgelost.

Behalve dat ICT mogelijkheden biedt voor een betere dienstverlening aan de burger in zijn rol als klant, biedt het volgens het Ministerie van Economische Zaken ook kansen voor de burger als participant aan het democratisch proces, als 'citoyen'. In de nota *Bouwstenennotitie Elektronische Overheid* (2001) wordt door het ministerie aangegeven dat de inzet van ICT het democratisch proces kan verbeteren en de kloof tussen de politiek en de burgers kan verkleinen. De moderne technologie vormt een makkelijk middel voor burgers om zich te organiseren en zich te laten horen in de politiek. Deze maatschappelijke kennis en deskundigheid kan volgens het ministerie een belangrijke kwalitatieve impuls betekenen voor het beleidsvormingsproces. Het is daarom van belang dat de overheid oor heeft voor deze inbreng. Interactiviteit is het sleutelwoord, maar de uiteindelijke besluiten blijven gemaakt worden door het representatieve orgaan. De elektronische democratie vormt naar de mening van het ministerie dan ook eerder een aanvulling dan een bedreiging voor het bestaande stelsel. Het aanbieden van de benodigde informatie aan burgers via de elektronische snelweg is daarbij wel een belangrijke voorwaarde; alleen dan kan het publieke vertrouwen worden gewonnen. De digitale interactie met burgers vraagt daarbij om een reorganisatie van de back-office, zodat de benodigde gegevens snel geleverd kunnen worden.

De Commissie ICT en de Overheid dicht in het rapport *Burger en overheid in de informatiesamenleving* (Docters van Leeuwen 2001) wellicht een nog grotere invloed toe aan ICT. In het rapport wordt gekeken naar de gevolgen van ICT die zich manifesteren in de informatiesamenleving. De overheid is zich volgens de commissie wel bewust van de impact die de moderne technologie heeft op de samenleving, maar er is nog geen sprake van een omvangrijke veranderingsagenda om hierop te anticiperen. Diverse ontwikkelingen in de maatschappij zijn voor een groot deel het gevolg van kenmerken van ICT. In dit kader wordt onder andere gewezen op de kwalitatieve en kwantitatieve capaciteitstoename, het netwerk karakter, de toenemende mobiliteit van communicatie en de trend naar convergentie en integratie (het gebruikmaken van elkaars software en het onderling koppelen van informatiesystemen). Deze karakteristieken leiden volgens de commissie tot een aantal trends, die met name voor de overheid grote gevolgen hebben. Zo wordt onder andere gewezen op de horizontalisering. Door het sterk toegenomen aantal netwerkverbindingen vindt er een horizontalisering plaats van communicatie- en informatierelaties binnen en tussen organisaties. Ook is er sprake van deterritorialisering; vanaf elke willekeurige plek kan informatie worden opgezocht en communicatie plaatsvinden die elders tot effecten leiden. Virtualisering vormt een andere trend. Door het gebruik van de moderne technologie ontstaan processen, activiteiten en producten die volledig immaterieel zijn. Tenslotte is er ook sprake van een versnelling; voorspelbaarheid en beheersbaarheid van ICT nemen af.

De relatie tussen de burgers en de overheid verandert volgens de Commissie ICT en Overheid echter niet alleen door deze maatschappelijke trends. Burgers maken volgens de commissie bijvoorbeeld een steeds minder helder onderscheid tussen de rol die zij vervullen als klant of als participant en wensen als individu te worden benaderd. De overheid laat zich daarentegen ook in verschillende gedaanten zien, zoals in de rol van partner wanneer het gaat om interactieve besluitvorming, dienstverlener en houder van de uiteindelijke beslissingsmacht. Door deze verschillende rollen van burgers en overheid is het belangrijk dat burgers inzicht krijgen in de werkprocessen van de overheid en dat de overheid weet wat de behoeften zijn van het individu. Transparantie is daarbij van belang, die onder meer bereikt kan worden door het online aanbieden van overheidsinformatie. Ook hier is het verkleinen van de 'digitale kloof' van cruciaal belang.

Ook de (thans demissionaire) minister voor Grote Steden- en Integratiebeleid, Roger van Boxtel gaat in de nota *Contract met de toekomst* (2000) in op de veranderde relatie tussen overheid en burger als gevolg van de opkomst van ICT. Deze ontwikkeling stelt volgens de minister andere eisen aan het functioneren en de inrichting van de overheid. De manier waarop beleid wordt gemaakt en uitgevoerd krijgt een andere invulling en de communicatie met de samenleving loopt via andere kanalen. De invloed van ICT op het democratische stelsel is en zal onmiskenbaar zijn. Dankzij de moderne technologie is het voor burgers eenvoudiger om informatie over dienstverlening, rechten, plichten en beleidsvoornemens op te zoeken en te vergelijken. De rol van de burger blijft hierdoor volgens de minister niet beperkt tot de reguliere verkiezingen en de formele inspraakgelegenheden. Binnen de netwerksamenleving worden overheid en burgers steeds gelijkwaardiger aan elkaar. De overheid zal zich meer moeten verdiepen in de behoeften van burgers, open staan voor overleg en actief verantwoording moeten afleggen. Transparantie is daarbij van cruciaal belang, aangezien dit een voorwaarde is voor een goede, langdurige informatierelatie tussen overheid en burger. Daarbij zal het interactief inzetten van ICT naar de mening van Van Boxtel bijdragen aan de totstandkoming van een 'digitale democratie', alhoewel er nog een hoop vragen te beantwoorden zijn voordat deze er werkelijk zal komen. Ook hier komt het voorkomen van de 'digitale kloof' als één van de belangrijkste taken van de overheid naar voren. In dit kader dient volgens de minister aandacht te worden besteed aan de fysieke toegang tot ICT en de vaardigheden die nodig zijn om er mee om te kunnen gaan.

De Commissie Toekomst Overheidscommunicatie ziet in het rapport *In dienst van de democratie* (Wallage 2001) eveneens een belangrijke rol weggelegd voor transparantie. Voorlichting en communicatie verschuiven volgens de commissie van een belangrijk verschijnsel in de marge van het proces van beleidsontwikkeling en verantwoording naar het hart ervan. Dit is voor een groot deel het gevolg van het feit dat de relatie tussen de overheid en de burgers verandert. Burgers hebben steeds meer mogelijkheden om een meer bepalende rol spelen in deze relatie met de overheid. Zij kunnen op basis van de geboden informatie een eigen mening vormen, maar kunnen zich tegelijkertijd ook onttrekken aan deze informatie. ICT speelt een belangrijke rol in deze nieuwe situatie. Mogelijkheden van de moderne technologie zoals personalisering, interactie en flexibiliteit kunnen bijdragen aan de nieuwe relatie tussen overheid en

burgers. Informatie kan makkelijk worden opgezocht, vragen kunnen worden gesteld en meningen kunnen met behulp van ICT kenbaar worden gemaakt.

In het rapport *Grenzen aan de Internetdemocratie* (1998) van de Raad voor het openbaar bestuur (Rob) wordt ingegaan op de rol die ICT zou kunnen spelen om de democratie te versterken. Volgens de Raad bestaat in potentie de mogelijkheid dat veel burgers met behulp van de moderne technologie zullen participeren in besluitvorming, maar wanneer wordt gekeken naar de Internetpenetratie dan kan worden gesteld dat de groei eruit is. Daarbij dient naar de mening van de Rob ook rekening gehouden te worden met de tijdsbesteding van mensen. Niet iedereen zal zijn of haar vrije tijd gebruiken om deel te nemen aan besluitvorming door middel van ICT. Sommigen willen juist geen verantwoording nemen en zijn blij dat collectieve beslissingen worden genomen door vertegenwoordigers (zie ook Frissen, Van Lieshout, Staden & Ponsioen 2001). Naar verwachting van de Raad zullen voornamelijk hoger opgeleiden gebruik maken van dergelijke vormen van participatie. Daarmee is er een toenemende kans op ongelijke participatie en een vergroting van de 'digitale kloof'. Tevens wijst de Rob erop dat ICT een verminderde afhankelijkheid van tijd en plaats veronderstelt, maar dat dit in de praktijk niet altijd het geval hoeft te zijn. Hoge tijdsinvesteringen moeten worden gedaan om bijvoorbeeld een discussie te kunnen volgen, waarbij nog niet is gesproken over de kosten die daarmee samenhangen (telefoonkosten of kosten abonnement). Ook kan de moderne technologie weliswaar een handig middel zijn om informatie te beschikking te stellen, maar door de snelheid bestaat het risico dat deze een vluchtiger karakter krijgt. Om dit te voorkomen moeten kwaliteitsnormen worden gesteld. Het aanbod van informatie neemt echter ook enorm toe, waardoor de complexiteit groter wordt en er meer tijd nodig is voor het komen tot een oordeel.

Voor het systeem van representatieve democratie is volgens de Rob geen geloofwaardig alternatief in een complexe maatschappij met een groot aantal deelnemers. ICT vormt dan ook geen bedreiging voor de representatieve democratie, het is er eerder een aanvulling op. Binnen deze indirecte vorm van democratie kunnen wel meer directe toepassingen worden gebruikt. Met name beslissingen die een kleinere reikwijdte hebben lenen zich naar de mening van de Raad voor het op directe wijze nemen van beslissingen. Op deze manier wordt de representatieve democratie goed aangevuld en versterkt. De mogelijkheden die ICT biedt, hebben echter vaak met name geresulteerd in een versterking van de bureaucratie, zowel ten opzichte van de

volksvertegenwoordigers als ten opzichte van de burgers. Er wordt voornamelijk doorgedaan op bestaande procedures en mogelijkheden en er worden geen radicale veranderingen doorgevoerd (zie ook Van der Meer 1999). Dit wil echter niet zeggen dat ICT in potentie niet voordelen kan bieden op het gebied van het informeren en consulteren van burgers en het versnellen van de besluitvorming (fysieke aanwezigheid op een zelfde tijd en plaats is geen noodzaak). Tevens biedt het gebruik van nieuwe forafansen aan politieke partijen en individuele bestuurders om zich te mengen in het publieke debat en om in contact te komen of te blijven met hun leden of kiezers.

Zoals uit het voorgaande duidelijk is geworden vormt de 'digitale kloof' in de verschillende overheidspublicaties één van de belangrijkste belemmeringen om ICT succesvol in te kunnen zetten ter versterking van de democratie. Hierover lijkt geen twijfel te bestaan. Toch worden er door Valerie Frissen (2000), die een onderzoek heeft uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen, vraagtekens gezet bij het werkelijke bestaan van de 'digitale kloof'. Door de auteur wordt weliswaar aangegeven dat er duidelijke verschillen bestaan tussen burgers in bijvoorbeeld het bezit van hardware, het aantal Internetaansluitingen en de toegang tot netwerken, maar dit hoeft niet automatisch te leiden tot een blijvende digitale tweedeling in de samenleving. Zo is er geen sprake van een statische groep van slachtoffers. Bepaalde groepen die nu een achterstand hebben, zijn bezig met een inhaalslag. Bij het in gebruik nemen van een technologie is er volgens Frissen altijd sprake van een groep van 'early adopters'. Dit betekent echter niet dat er dus geen probleem bestaat. Integendeel, in de fase van ontwerp en ontwikkeling van een innovatie wordt vaak al een eenzijdig gebruikersbeeld gebruikt, waardoor uitsluiting al vroeg plaatsvindt. In discussies over de 'digitale kloof' wordt aan dit probleem echter weinig aandacht besteed.

Een andere kanttekening die door Frissen wordt gemaakt is dat er in het praten over de slachtoffers in hoge mate wordt veralgemeniseerd. Hiermee wordt voorbij gegaan aan het feit dat er in de groep van veronderstelde slachtoffers veel variatie bestaat in het bezit van en toegang tot ICT. Volgens de auteur is er nog maar weinig bekend over uitsluiting. In veel gevallen wordt niet gevraagd aan mensen waarom zij bijvoorbeeld geen computer of Internet hebben, terwijl ze daar wel goede redenen voor kunnen hebben. Diverse factoren met betrekking tot de positie van de (niet) gebruiker en eigenschappen van ICT kunnen hierbij een rol spelen. In de discussies over dit

onderwerp gaat het echter dikwijls niet over deze samenhangende factoren. Mensen blijken volgens Frissen bewust verschillende factoren tegen elkaar af te wegen. De beschikbare tijd blijkt bijvoorbeeld een belangrijke factor te zijn in de acceptatie van ICT.

Er zijn weliswaar verschillen met betrekking tot de toegankelijkheid van ICT, maar op basis van deze verschillen kunnen niet automatisch allerlei conclusies worden getrokken over uitsluiting en tweedeling. Volgens Frissen zijn er nog geen empirische aanwijzingen dat het niet aangesloten zijn op Internet leidt tot ernstige vormen van informatieachterstand of tot en marginalisering van burgers in termen van maatschappelijke betrokkenheid en participatie. Het is ook van belang te beseffen dat ICT, ondanks het feit dat ze belangrijker is geworden, niet allerlei maatschappelijke problemen kan oplossen of veranderen. Naar de mening van de auteur is het belangrijk dat er een bescherming is van de keuzemogelijkheden van burgers. De overheid moet er niet naar streven om informatie enkel via ICT aan te bieden, maar er moet sprake zijn van een pluriforme informatievoorziening.

ICT, democratie en de publieke sfeer

In literatuur over de inzet van ICT door overheden wordt met name gesproken in termen van 'e-government'. Alhoewel er moeilijk een eenduidige definitie kan worden gegeven, omvat de term over het algemeen de diverse (overheids) toepassingen die mogelijk zijn met de moderne technologie. Over het algemeen kan worden gesteld dat er binnen 'e-government' een onderscheid wordt gemaakt in drie terreinen (zie bijv. Perri 6 2001, Schippers 2001, Bongers, Holland, Bilderberg & Vandeberg 2001 en Linden, Noordam & Wamelen 2001). Het eerste toepassingsgebied is de elektronische dienstverlening. ICT wordt in dit kader ingezet om de dienstverlening van gemeenten aan burgers en bedrijven te verbeteren. Het draait hierbij met name om de relatie tussen de overheid en de burger als klant. Een tweede toepassingsgebied betreft de elektronische democratie. Door middel van de moderne technologie, bijvoorbeeld in de vorm van elektronische stelsystemen en peilingen, moeten burgers dichter bij het democratisch proces worden betrokken. Het derde toepassingsgebied betreft het elektronisch besturen. Het draait hier om het verbeteren van de bedrijfsvoering van de (lokale) overheid. Toepassingen hierbij kunnen het elektronisch inkopen en een elektronisch dossier voor gegevensuitwisseling tussen overheidsinstellingen zijn.

Wanneer wordt gekeken naar de aandacht die in de literatuur wordt gegeven aan de diverse toepassingsgebieden van ICT door de (lokale) overheid, kan worden gesteld dat er met name interesse is voor het gebied van de elektronische of digitale democratie. De discussie draait hierbij voor een groot deel om de vraag of toepassingen van ICT om burgers dichter bij het democratisch proces te betrekken zullen leiden tot de hervorming van de huidige representatieve democratie tot een meer directe democratie, of dat de status-quo zal worden versterkt. Onder andere Barry Hague en Brian Loader (1999) gaan hier op in. Wanneer er al een digitale democratie zou opkomen, dan zal het volgens deze auteurs hoogstwaarschijnlijk een democratisch model zijn met elementen uit zowel directe als indirecte vormen van democratie. Het potentieel van de moderne technologie om een meer directe democratie te faciliteren, moet naar de mening van Hague en Loader echter in twijfel worden getrokken wanneer mensen geen toegang kunnen krijgen op basis van hun economische status, geslacht, geografische locatie, opleiding et cetera. De overheid kan hier weliswaar wat aan doen door maatregelen te treffen die de fysieke toegang tot ICT verbetert, maar dit geeft burgers nog geen reden om er gebruik van te maken. Ook in literatuur over dit thema blijkt de problematiek rond het eventuele bestaan van een 'digitale kloof' prominent aanwezig te zijn (zie bijv. ook Tsagarousianou, Tambini & Bryan 1998, Loader 1998 en Wilhelm 2000).

Dat ICT in potentie de (lokale) democratie zou kunnen versterken lijkt voor T. de Laat (1999) een ding wat zeker is. ICT versterkt volgens de auteur de mogelijkheden van directe democratie aangezien opiniepeilingen een steeds betrouwbaarder alternatief vormen voor verkiezingen. Participatie kan met name op lokaal niveau toenemen. Ook biedt ICT volgens de auteur mogelijkheden voor de versterking van de representatieve, indirecte democratie. Vertegenwoordigers kunnen zich met behulp van de moderne technologie kennis nemen van de wensen en behoeften van burgers. Tevens kan er een actief burgerschap ontstaan, omdat interactiviteit volgens De Laat één van de belangrijkste eigenschappen van ICT is. De diverse mogelijkheden zullen consequenties hebben voor de werkwijze en de organisatie van gemeenten. Er zullen horizontale netwerken ontstaan van organisaties, groeperingen en individuen rond maatschappelijke vraagstukken. Hierdoor komt het sectormodel waarnaar veel gemeenten zijn georganiseerd in het gedrang. In dit model ligt namelijk de nadruk op de verticale communicatie waaruit een bepaalde hiërarchie naar voren komt. Onder invloed van ICT zal de organisatiestructuur veranderen van een sectorenmodel naar een

infrastructuurmodel. De hiërarchie neemt daarin af, en er is sprake van meer horizontale netwerken.

Matthew Hale, Juliet Musso en Christopher Weare (1999 in Hague en Loader) gaan met name in op de rol die het Internet kan spelen in het vormen van een digitale democratie. Het Internet lijkt volgens de auteurs een middel te zijn om burgers te voorzien van allerlei informatie (maatschappelijk, politiek). Internationaal gezien zijn veel projecten ontworpen om burgers basis informatie te geven over hoe de overheid werkt en hoe individuen invloed kunnen uitoefenen op het politiek proces. Dit komt wel degelijk ten goede aan de democratie. Een belangrijker vraag is echter of Internet het deliberatieve type van communicatie kan mogelijk maken tussen burgers en overheid die vaak als noodzakelijk wordt gezien voor democratische vernieuwing. Het Internet biedt volgens de auteurs in potentie de mogelijkheid om de communicatie te verbeteren en de kloof tussen burgers en bestuur te verkleinen. Of en hoe deze overheidsapplicaties het democratische proces zullen beïnvloeden, zal echter afhankelijk zijn van de manier waarop ze zijn ontworpen en worden gebruikt. In de huidige situatie heeft het volgens de auteurs slechts weinig invloed op het democratisch proces, aangezien een belangrijk kenmerk van het hedendaagse gebruik van Internet is dat het slechts sporadisch wordt gebruikt op een manier die zou kunnen leiden tot een vorm van democratische vernieuwing.

De meeste experimenten met elektronische democratie delen volgens Roza Tsagarousianou (1998) een aantal gedeelde kenmerken. Ten eerste wordt het door de actoren die in het project participeren vaak als middel gezien om de democratie te laten herleven en opnieuw te versterken. Ten tweede zijn ze over het algemeen van een lokaal of regionaal karakter. Een ander gedeeld kenmerk is, ten derde, dat ze grotendeels gebaseerd zijn op dezelfde technologische infrastructuur. Er zijn echter ook verschillen, wat met name tot uitdrukking komt in de benadering van het begrip elektronische democratie. Dit zal grotendeels afhangen van het beeld dat men heeft van democratie (zie ook Van de Donk 2000 in Hoff et al). Volgens Tsagarousianou kan er worden gesteld dat de diverse opvattingen over democratie samenhangen met de diversiteit van politieke culturen die ten grondslag liggen aan de maatschappijen en lokale gebieden, alsmede de diverse nationale en transnationale raamwerken (bijv. in het kader van de Europese Unie) waarbinnen deze projecten worden ontwikkeld. Dit zal onder andere invloed hebben op de mogelijkheid tot deliberatie binnen een dergelijk

project. In het ene project zullen er toepassingen zijn die een open interactie mogelijk maken, terwijl het andere zich voornamelijk zal toespitsen op het bieden van informatie en waarbij sprake is van een sterke regulatie.

Naar de mening van de auteur kan worden gesteld dat ondanks de belofte van veel projecten om een interactieve lokale democratie te ontwikkelen en te implementeren deze in de praktijk vaak niet wordt waargemaakt. Weliswaar worden er wel in sommige gevallen bijvoorbeeld elektronische stemmingen gehouden, maar deze zijn vaak niet meer dan een consultatieoefening. De redenen hiervoor hangen wederom samen met factoren rond de veronderstelde 'digitale kloof'. De meeste initiatieven worden 'top-down' bestuurd en richten zich vrijwel volledig op het geven van meer toegang tot informatie (zie ook Hale, Musso & Weare 1999). Het succes van projecten in het vormen van een elektronische democratie zal volgens Tsagarousianou met name afhangen van het vermogen om vormen van deliberatie te ondersteunen en mogelijk te maken in een 'nieuwe' publieke sfeer, die op dit moment echter gedomineerd wordt door en in bezit is van de markt en de overheid (zie ook Sassen 1999).

Veel optimisten over het gebruik van ICT ter versterking van de democratie koesteren de hoop dat de nieuwe media een elektronische publieke sfeer tot stand zal brengen waar burgers de mogelijkheid hebben om deel te nemen aan democratische processen. In dit kader wordt door velen verwezen naar het ontstaan van een nieuwe Habermasiaanse 'ideale' openbaarheid. Dit is een publieke sfeer die een wijdverspreide, invloedsvrije (los van staat en maatschappij), directe communicatie mogelijk maakt. Jürgen Habermas conceptualiseert dit ideaal in zijn *Strukturwandel der Öffentlichkeit* (1981) op basis van zijn beschrijving van de manier waarop de vroege publieke opinie werd gevormd door de Europese bourgeoisie van de achttiende eeuw. Dit was een groep van bevoorrechte en machtige mensen die zichzelf zagen als het allesomvattende publiek. Zij namen deel in debatten die betrekking hadden op de autoriteit van de staat. Deze elite discussieerde openlijk in een aparte ruimte, vaak in de zogenaamde koffiehuisen en salons (zie ook Keulartz 1992, Calhoun 1992 en Malina 1999), los van de staat en overige invloeden. Via deze literaire openbaarheid vonden de ideeën en omgangsvormen uit de privé of intieme sfeer hun weg naar de politieke openbaarheid. De opvatting daarbij was dat het rationele argument de doorslag moest geven bij elk onderwerp en dat het verdedigen van het algemeen belang belangrijker was dan de bestaande statusverschillen.

De teloorgang van de publieke sfeer wordt door Habermas gedateerd in de vroege twintigste eeuw met de opkomst van een interveniërende bureaucratische staat. Verschillen tussen het publieke en privé leven werden minder scherp in zowel de politieke als economische domeinen, en de aandacht verschoof van de rationele discussie over onder andere de politiek naar een cultuur van massaconsumptie waarin de massamedia een dominante rol spelen. Het rationele argument werd niet langer als leidraad genomen, maar de nadruk werd in toenemende mate gelegd op de compromisvorming tussen verschillende belangen. Vanaf dit moment werd volgens Habermas het functioneren van de publieke sfeer belemmerd. De politieke openbaarheid nam een representatieve gedaante aan. Van instrument dat werd gebruikt om kritiek te uiten en om democratische controle uit te oefenen, veranderde ze in een instrument van manipulatie en indoctrinatie. Betekenisvolle interactie werd hierdoor onmogelijk gemaakt. Het continue nastreven van winst door de kapitalistische media, het toenemende belang van massaconsumptie en de opkomst van bepaalde vormen van institutionele macht heeft ertoe geleid dat een rationeel-kritisch debat niet meer mogelijk is. Tegelijk geeft Habermas aan dat markten en bureaucratieën echter wel noodzakelijk zijn in complexe kapitalistische maatschappijen. Hij is dan ook niet in staat om een institutionele basis te vinden waarin een effectieve politieke sfeer overeenkomt met de kenmerken van de ontwikkelde kapitalistische maatschappijen.

Ook Richard Sennett (1986) is van mening dat het publieke leven in een staat van verval is geraakt. In de moderne tijd komt de nadruk steeds meer te liggen op de privé sfeer die in de heersende opvattingen los zou moeten staan van de publieke sfeer. Zich in de privé sfeer bevinden is een doel op zich geworden. De psyche wordt volgens Sennett geprivatiseerd, waardoor het steeds moeilijker wordt om onze gevoelens te uiten. Over het algemeen zijn burgers ook niet meer geïnteresseerd in politiek, totdat het ze zelf persoonlijk raakt. Er is dan ook een obsessie voor het eigen belang dat het rationele begrip van de maatschappij aantast. Het publieke leven heeft een betekenis gekregen die buiten het leven van de familie staat, maar waarin wel de nadruk wordt gelegd op de verdediging van de eigen individuele belangen (zie ook Van der Wouden 1999).

Zoals betoogd wordt door sommigen verwacht dat de inzet van ICT een nieuwe publieke sfeer zal faciliteren, waarin deliberatie met veel mensen en op een grote schaal mogelijk is los van andere invloeden. Op deze wijze zou de (lokale) democratie versterkt

kunnen worden. Howard Rheingold (2000) is bijvoorbeeld optimistisch ten aanzien van het gebruik van ICT. De publieke sfeer zal volgens hem een revitalisatie ondergaan, omdat elektronische netwerken het mensen mogelijk maken om op lokaal niveau te communiceren en tegelijkertijd kunnen grenzen overschreden worden om informatie op te zoeken, uit te wisselen en interesses te delen in interactieve fora. Elk forum is volgens Rheingold een publieke sfeer die de mogelijkheid biedt voor directe participatie. Naar zijn mening is er een enorm groot potentieel voor democratische resultaten.

Niet iedereen is echter overtuigd dat de elektronische ruimte ook daadwerkelijk een publieke sfeer is en zal worden in de Habermasiaanse zin van het woord. Kees Schalken (2000), bijvoorbeeld, is van mening dat de pluraliteit, diversiteit en complexiteit van gemeenschappen op het Internet het moeilijk maken om te spreken over een geünificeerde publieke sfeer voor de democratie. De publieke sfeer van Habermas is gelokaliseerd in de koffiehuisen en salons. Virtuele gemeenschappen hebben volgens Schalken echter geen fysieke locatie en geografische grenzen zijn niet van belang. Daarnaast is de keuze om te participeren in een virtuele gemeenschap niet alleen onafhankelijk van geografische achtergronden, opvattingen van tijd en plaats, maar ook onafhankelijk van de fysieke of zelfs de psychologische identiteit. Hierdoor ontstaat er naar de mening van de auteur een nieuwe dynamiek waarin interactie wordt gevormd door virtuele identiteiten, maar ook sterk wordt beïnvloed door de regels van het gebruikte systeem, de gewoonten en de bestaande tradities. De groepsdynamiek van het Internet maakt het moeilijk om er een publieke sfeer te conceptualiseren waaruit de publieke opinie zal voortkomen en ook nog verbonden is met de structuren van de publieke besluitvorming. Daarbij wordt door Schalken echter wel een uitzondering gemaakt. Gemeenschappen die hun virtualiteit verbinden aan de fysieke stad, staat of land hebben volgens hem wel het potentieel om de democratie te versterken.

Volgens Anthony Wilhelm (2000) kan de inzet van ICT de democratie wel versterken, maar er dient dan wel aandacht te worden besteed aan vier aspecten van de publieke ruimte die noodzakelijk zijn voor een heilzame politieke verbintenis. Het negeren van deze aspecten door beleidsmakers, non-profit organisaties, academici, industrie en burgers zal ervoor zorgen dat de elektronische ruimte wordt bedreigd als een onafhankelijke en alternatieve ruimte. Deze aspecten staan in een causaal verband met elkaar en met een eventueel ontstaan van een 'digitale kloof'.

Ten eerste wordt door Wilhelm gewezen op het bezit van de zogenaamde 'antecedent resources': de vaardigheden en capaciteiten die een persoon gebruikt om een bepaald niveau van functioneren te bereiken. Vaak wordt hier door beleidsmakers simplistisch mee omgegaan door bijvoorbeeld het bieden van meer toegankelijke computers, zonder er zich van te verzekeren dat burgers voldoende kennis en vertrouwen hebben om er effectief mee om te kunnen gaan. Hieraan gerelateerd is het, ten tweede, van belang dat alle personen die beïnvloed worden door het te vormen beleid ook de mogelijkheid hebben om hun voorkeur te uiten en waar mogelijk via de moderne technologie. Het bieden van universele toegang tot deze vitale informatiekanaalen dient twee doelen, namelijk het herstellen van het vertrouwen in de democratische besluitvorming en het bieden van een alternatieve manier om voorkeuren en behoeften te uiten. Een derde kenmerk van een elektronisch publiek leven wordt volgens Wilhelm gevormd door deliberatie, het geven van je ideeën en meningen ter validatie (zie ook Wilhelm 1999). Hierbij is het van belang dat groepen met één gewogen standpunt naar voren komen en dat niet alleen de hardste schreeuwers aan bod komen. Het ontwerp vormt, ten slotte, een vierde kenmerk van het elektronische publieke leven. Dit heeft betrekking op het feit of een netwerk interactief, gemodereerd en veilig is. Cruciaal is dat er geen sprake is van censuur en dat er genoeg capaciteit is voor non-commerciële doelen.

Anna Malina (1999) signaleert andere problemen voor het functioneren van de elektronische publieke ruimte. De virtuele wereld wordt volgens Malina in toenemende mate gedomineerd door de marktsector. Bezoekers van deze digitale ruimte worden makkelijk bestookt met commerciële advertenties. De problemen zijn hier, in tegenstelling tot de opvatting van bijvoorbeeld Wilhelm, niet zozeer gerelateerd aan onderwerpen zoals toegankelijkheid en sociale uitsluiting. Naar de mening van Malina ligt het probleem met name bij het feit dat het moeilijk is om zich buiten de zwaar gecommercialiseerde sectoren te bewegen. Daarnaast uit zij ook zorgen over de verkeerd begrepen veronderstelling dat interactiviteit in alle virtuele ruimten op een of andere manier evenredig is met de democratische participatie in de elektronische publieke sfeer. Tevens bestaat het risico dat marktpartijen informatie zullen organiseren of kopen en het elektronisch opslaan om het later aan diegenen te verkopen die het zich kunnen veroorloven om het te betalen. Zelfs met het aanbieden van een universele toegang tot ICT, betekent dat dure en veel gezochte informatie enkel is weggelegd voor

diegenen die het kunnen betalen. Wanneer burgers dit niet kunnen betalen hebben zij geen toegang tot de beste informatie, waardoor deze groep wordt verwezen naar een 'cyber-ghetto', waar alleen inferieure informatie te verkrijgen is.

Op basis van deze argumenten trekt Malina echter niet de conclusie dat ICT geen bijdrage kan leveren aan de democratie. De moderne technologie kan de positieve aspecten van democratische praktijken uitbreiden en verbreden. De mogelijkheden voor elektronische participatie zijn echter afhankelijk van het feit of de juiste informatie verpakt is als een sociaal goed, of verkocht wordt als een consumentenproduct. De resultaten hangen volgens de auteur sterk af van de gebruikte typologie van democratie en de opvatting van burgerschap. De theorie van democratie zou erom vragen om de machtelozen macht te verschaffen, de grenzen van het politieke debat te verleggen, het politieke vertoog meer rationeel en informatief te maken en burgers dichterbij de machtscentra te brengen. Met behulp van de lokale elektronische ruimte kunnen naar de mening van Malina belangrijke vrijheden worden verworven. Het risico bestaat echter dat door de samenwerking tussen de maatschappelijke, bestuurlijke en marktpartijen de institutionele en economische hegemonieën ondersteund zullen worden en dat de kenmerken van de elektronische democratie op deze manier omgebogen zullen worden naar een toenemend gecentraliseerde en sterk concurrerende wereldmarkt agenda.

3 DIGITALE STEDEN

Lokale overheden kunnen op diverse manieren ICT gebruiken om burgers dichterbij het democratisch proces te betrekken, de dienstverlening te verbeteren en bestuurlijke en maatschappelijke informatie aan te bieden. Eén van de manieren waarop gemeenten dit kunnen doen, is via zogenoemde digitale steden. Maatschappelijke initiatieven in lokale samenlevingen liggen vaak ten grondslag aan deze, vaak op Internet gebaseerde netwerken. Volgens Kees Schalken en Marieke Moorman (1996) worden digitale steden opgericht om te voldoen aan de informatiebehoefte van de inwoners van een stad. Zij hebben meerdere functies, die betrekking kunnen hebben op gebieden van kunst en cultuur tot overheid en politiek. Naar de mening van de auteurs zijn digitale steden voor lokale overheden met name interessant omdat zij in een toenemend geïndividualiseerde samenleving nieuwe vormen van communicatie tussen burger en bestuur mogelijk maken.

Digitale steden zijn vaak geïnspireerd op Amerikaanse experimenten, zoals de zogenaamde 'Free-Nets' die in de jaren tachtig zijn ontstaan. Deze netwerken zijn in de Verenigde Staten opgericht, ontworpen en onderhouden door maatschappelijke organisaties, vaak met financiële steun van lokale overheden. Zij maken voor deze netwerken een inventarisatie van de informatiebehoeften van burgers, waarna vrijwilligers de gewenste informatie ontsluiten voor een groot publiek. Ook is communicatie via e-mail en chatprogramma's via deze netwerken mogelijk. Bij de ontwikkeling en het onderhoud hebben de gemeenten geen inhoudelijke taak. Wanneer burgers in het bezit zijn van een computer met modem kunnen zij gratis, op de telefoonkosten na, gebruik maken van het netwerk. Tevens worden vaak terminals in publieke gelegenheden aangeboden.

Digitale steden integreren volgens Toru Ishida (2000) informatie over de lokale gemeenschap en creëren publieke ruimten voor mensen die in die steden leven. De discussie rond het gebruik van digitale steden is in Europa in 1994 losgebarsten op initiatief van meer dan honderd lokale organisaties. Naar de mening van Alessandro Aurigi (2000) bestaan er grote verschillen met andere ICT-applicaties, zoals Bulletin Board Systemen (BBS). Zo zijn de experimenten met digitale steden erop gericht om zichzelf te vestigen in echte urbane gebieden. Daarnaast is het publiek wat men met een digitale stad probeert te bereiken groter. Experimenten met elektronische

democratie moeten namelijk plaatsvinden op urbaan of regionaal niveau. In tegenstelling tot andere experimenten zijn bij de digitale steden ook overheden, zowel lokaal als nationaal, en andere organisaties uit de gemeenschap betrokken geraakt. Ook de technologie die digitale steden gebruiken verschilt met andere experimenten. In tegenstelling tot bijvoorbeeld de 'Free-Nets' is het Internet als snel het kanaal geworden waarlangs deze digitale steden werken.

Door Aurigi wordt aangegeven dat de initiatieven van digitale steden vaak sterk verschillen. Het ene project legt meer nadruk op bepaalde onderwerpen dan andere. De auteur onderscheidt vier verschillende invalshoeken die worden gebruikt bij de opzet van digitale steden. Ten eerste zijn er pogingen om digitale steden te gebruiken als middel om de lokaal economische ontwikkeling te stimuleren door het bieden van prikkelingen voor innovaties en een vrije omgeving waarbinnen lokale bedrijven, service providers (Internetexploitanten) en consumenten met elkaar in contact kunnen komen. Digitale steden kunnen, ten tweede, ook initiatieven zijn om te komen tot een elektronische democratie. De aandacht ligt dan op het vergroten van de toegankelijkheid tot het Internet en het verbeteren van de relaties tussen burgers, vertegenwoordigers, publieke en private dienstverleners. De derde invalshoek ligt in het verlengde van de tweede, namelijk het creëren van een nieuwe elektronische publieke ruimte voor de stad waarbinnen debatten en het vormen van gemeenschappen kunnen plaatsvinden. Dit zou de sociale cohesie van de echte, fysieke stad ten goede komen. Ten vierde kunnen digitale steden ook een middel zijn voor nieuwe vormen van stadsmanagement, die bijvoorbeeld de elektronische dienstverlening van publieke diensten ondersteunt.

Deze vier invalshoeken komen overeen met wat volgens Peter van den Besselaar, Isabel Melis en Dennis Beckers (2000) het algemene doel is van digitale steden, namelijk het verschaffen van een informatie- en communicatie-infrastructuur om de lokale participatie en lokale (economische) ontwikkeling te verbeteren en een elektronische publieke ruimte te creëren. Wanneer echter naar de praktijk wordt gekeken, dan kan volgens de auteurs worden gesteld dat veel digitale steden nog niet veel verschillende functies uit de diverse invalshoeken binnen het netwerk hebben geïntegreerd. Veelal richten digitale steden zich op slechts één van de functies. Daarnaast staan veel digitale steden volgens Ishida (2000) voor een dilemma voor het balanceren van profit en non-profit diensten. Zonder winstgevende services worden digitale steden onaantrekkelijk en

zullen falen om een portaal te worden van de stad. Zonder non-profit diensten zal de stad homogeen worden, door de nadruk op de economische efficiëntie.

Brian Loader (1998) ziet digitale steden als pogingen om het potentieel van het Internet te gebruiken om de lokale democratie te ondersteunen, reclame te maken voor de echte fysieke stad, nieuwe typen van dienstverlening door gemeenten mogelijk te maken en sociale en gemeenschapsontwikkeling binnen de stad te stimuleren. Er wordt door Loader een onderscheid gemaakt in twee typen digitale steden, namelijk de niet-plaatsgebonden en de plaatsgebonden digitale steden. Onderzoek naar deze digitale projecten laat zien dat de pretentie waarmee wordt begonnen, vaak niet waargemaakt wordt. Digitale steden zijn hoofdzakelijk gericht op het aanbieden van informatie. Daarbij is er sprake van een algemeen gebrek aan mogelijkheden tot interactie en vertoog. Tevens is er vrijwel nooit melding van bestaande problemen in de echte stad en zijn er meerdere sites die claimen dé digitale stad te zijn. Vooralsnog worden digitale steden volgens Loader gedomineerd door technologische elites. Digitale steden zullen de bestaande publieke sfeer daarom waarschijnlijk niet vervangen, maar uitwisselingen via ICT kunnen wel de bestaande mogelijkheden aanvullen.

Ook Alessandro Aurigi (2000) heeft de nodige op- en aanmerkingen op de manier waarop er met digitale steden gewerkt wordt. Hij is van mening dat ontwerpers en managers zich te zeer op de technologie richten, zonder aandacht te besteden aan de inbedding van de technologie binnen de urbane omgeving. Aan drie onderwerpen zou door ontwerpers en andere betrokken aandacht moeten worden besteed. Ten eerste is dat het feit dat digitale steden vaak het resultaat zijn van een 'technology-push'. De houding van vormgevers is pro-actief; burgers dienen te participeren in conversatieplatforms die zij zelf niet hebben vormgegeven. Aurigi betoogt dat de lokale gemeenschap reeds in de ontwerpfase betrokken dienen te worden. Ten tweede worden de digitale steden gevormd in overeenstemming met de paradigma's die bekend zijn voor de computerwetenschappers. De prioriteit ligt dan ook bij datgene waar de professionals het meest in geïnteresseerd zijn. Diegenen die traditioneel met de echte stad bezig zijn dienen meer betrokken te worden. Ten derde wordt in digitale steden vrijwel nooit gebruik gemaakt van een combinatie van digitale en traditionele strategieën en methoden. Als de digitale stad een relatie moet hebben met de echte stad, dan moet dit volgens Aurigi worden gezien als een essentieel deel van de ontwikkelingsstrategie. Ze moeten ontworpen worden samen met de gemeenschappen.

Niko Winkel (2001) geeft aan dat digitale zich in toenemende mate richten op de promotie van de fysieke stad en dat open interactie daarbij een minder belangrijke rol heeft gekregen. Alhoewel in de beginjaren van het Internet de nadruk lag op communicatie tussen gebruikers, is deze langzaam verschoven naar het aanbieden van informatie. In deze tijd zijn veel initiatieven ontstaan die zich 'digitale stad' noemen, maar niet op deze wijze waren ingericht. Deze digitale steden gingen zich geleidelijk presenteren als websites over een stad, dorp of een wijk. Naar de mening van Winkel is bij deze projecten niet of nauwelijks sprake meer van dynamiek of interactie. Wel heeft de overheid een grotere aandacht gekregen voor bijvoorbeeld het Internet, waardoor er volgens de auteur nieuwe kansen zijn voor interactie.

Gemeentelijke websites (als die er al zijn) zijn over het algemeen echter nog weinig interactief. Het aanbieden van een e-mailadres is meestal de enige wijze waarop communicatie kan plaatsvinden. Op de particuliere sites waar wel discussies worden gehouden geldt over het algemeen dat de inbreng vaak armoedig en triviaal is. Chatboxen zijn vrijwel altijd leeg. Bij overheidssites is dit iets beter alhoewel de kwantiteit van de inbreng vrij marginaal is. Wel zijn er een aantal factoren te noemen die de kans op succes kan vergroten. Volgens Winkel moeten het in de eerste plaats onderwerpen zijn waar de burger ook daadwerkelijk invloed op uit kan oefenen. Daarnaast zal de betrokkenheid groter zijn, wanneer het onderwerp dicht in de buurt is. Maar ook een bestuurlijk commitment ten aanzien van de resultaten is naar de mening van de auteur van cruciaal belang. Vooralsnog zullen experimenten op dit gebied echter nog niet kunnen bijdragen aan het ontstaan van een elektronische democratie, aangezien de participatie daarvoor te laag is.

Wanneer wordt gekeken naar de opzet van een aantal plaatsgebonden 'echte' digitale steden, dan kan worden opgemerkt dat die aanzienlijk van elkaar verschillen. Terwijl in sommige projecten de lokale overheid de touwtjes geheel in handen heeft, is er in andere projecten sprake van een partnerschap tussen de lokale overheid en private partijen in de vorm van een publiek private samenwerking of is de digitale stad een maatschappelijk initiatief (zie bijv. Mino 2000 en Winkel 2001). Ook is er verschil in de aangeboden functies en diensten. Zo bestaan er grote verschillen tussen digitale steden met betrekking tot interactiviteit en het aanbod van publieke en private diensten. Een voorbeeld van een digitale stad die sterk door de lokale overheid wordt gestuurd is 'IperBoIE' in Bologna, Italië. In de 'Multimedia Super Corridor' in Kuala Lumpur, Maleisië

werkt de overheid daarentegen samen met een aantal private partijen en kent de digitale stad weer een andere inrichting dan de digitale stad van Bologna. Daarnaast kan tevens de voormalige 'De Digitale Stad' van Amsterdam worden genoemd, die is ontstaan als een maatschappelijk initiatief waarin de lokale overheid slechts als één van de participanten deelnam. De inrichting en werking van deze digitale steden is sterk afhankelijk van de doelen die worden gesteld, de organisatiestructuur en de context waarbinnen het project wordt ingebed¹.

IperBoIE

Met het project 'IperBoIE' (www.comune.bologna.it) is Bologna in 1993 gestart aan de bouw van een elektronische polis (Tambini 1998). De gemeente noemde het project 'Internet voor Bologna en Emilia' ofwel 'IperBoIE', wat hyperbool betekent in het Italiaans. De bedoeling van het project is om het politiek burgerschap nieuw leven in te blazen en uiteindelijk een nieuwe ruimte van een goed werkende democratie in Bologna te hebben. De lokale overheid van Bologna heeft zich daarbij toegewijd tot het recht van verbondenheid en toegankelijkheid voor alle inwoners van de stad en verwijst expliciet naar het Internet als één van de burgerrechten. Het project heeft dan ook tot doel om het Internet open te stellen als een publiek medium dat een universele verbondenheid creëert en leiding geeft aan de lokale publieke administratie in het creëren van de informatie- en kennismaatschappij en een kritische massa (Guidi 2001). Hiertoe treedt de gemeente onder andere op als een aanbieder van Internet, dit ten ongenoegen van private partijen die dit als een vorm van staatsmonopolie beschouwen. In vergelijking met veel andere projecten is de digitale stad van Bologna een meer staatsgecentreerde en een van de meest op Internet georiënteerde netwerken.

Het stadsnetwerk is in januari 1995 op Internet van start gegaan. De lokale overheid van Bologna biedt gratis e-mail, nieuws en directe toegang tot de eigen gemeentesite. Daarbij wordt er naar gestreefd om sociale uitsluiting zoveel als mogelijk tegen te gaan. Volgens Leda Guidi, projectleider van 'IperBoIE', komt de vitaliteit van het stadsnetwerk onder andere naar voren uit het feit dat er per dag meer dan 51.000 e-mailberichten worden verstuurd. Tevens verbind een gebruiker zich gemiddeld meer dan vierentwintig keer per maand met 'IperBoIE' als publieke Internetaanbieder. In

¹ Andere voorbeelden van digitale steden zijn de Digitale Metropool Antwerpen (Peeters 2000), Helsinki Arena 2000 (Linturi, Koivunen & Sulkanen 2000), Digital City Bristol (De Bruine 2000) en Digital City Shanghai (Peng, Liang, Wei, Rao, Ye, Yuan & Ishida 2000).

september 2001 telde de digitale stad 16.246 geregistreerde gebruikers van de gratis Internettoegang. Om burgers in staat te stellen te participeren in het digitale stadsleven worden trainingen en cursussen aan individuen aangeboden en toegang wordt verschaft vanuit verschillende (semi-)publieke gelegenheden (bijv. bibliotheken, scholen, clubs en kantoren van politieke en culturele organisaties).

Eén van de eerste diensten die gerelateerd was aan het verwezenlijken van een elektronische democratie was het 'message routing system', een automatisch route systeem die teksten 'leest' die verzonden worden door burgers per e-mail en in staat is om op basis van een set van trefwoorden te bepalen naar welke afdeling de berichten gestuurd dienen te worden. Dit hulpmiddel is ontworpen om burgers te helpen in hun communicatie met de gemeente, waarbij vaak sprake is van complexe en moeilijk te begrijpen procedures en interne regelingen.

Ook zijn er vijfendertig nieuwsgroepen opgezet waar onderwerpen door burgers worden besproken die relevant zijn voor het lokale bestuur. Tekstberichten kunnen hiertoe worden achtergelaten die (later) door anderen gelezen kunnen worden en erop kunnen reageren. De discussiegroepen hebben een introductie van één of twee pagina's voor de onderwerpen die aan bod komen. Deze introducties zijn de meest constante en invloedrijke referentiepunten in de discussies. Damian Tambini (1998) maakt een onderscheid in drie verschillende soorten discussiegroepen binnen het stadsnetwerk van Bologna, namelijk vrije, gematigde en beperkte discussiegroepen. Beperkte discussiegroepen hebben een krachtige voorzitter en de toegang is beperkt tot de ingeschreven leden. Gematigde discussiegroepen hebben een minder sterk aanwezige voorzitter. In zowel de beperkte als de gematigde groepen worden de voorzitters door de organisatie van 'IperBoLE' zelf aangewezen. Burgers hebben echter nog wel wat invloed; zij kunnen wanneer zij door tenminste twintig anderen worden gesteund een eigen discussiegroep opzetten.

Een andere toepassing op het vlak van elektronische democratie is het 'e-democracy forum'. Dit is een gebied waar burgers, ambtenaren en politici elkaar 'ontmoeten' en met elkaar van gedachte wisselen over belangrijke onderwerpen voor het stadsbestuur. De gemeente heeft hierbij een agendabepalende rol. De lokale overheid van Bologna vormt zelf een lijst met discussie onderwerpen en de geldende gedragsregels. Tevens houdt zij het recht voor om discussies te censureren.

Volgens Brian Loader (1998) neigt 'IperBoLE' ernaar meer een interactieve dienstverlener te zijn dan een virtuele gemeenschap waarin gebeurtenissen worden vormgegeven door de gebruikers. Tevens ontbreken andere belangrijke eigenschappen, zoals het publiceren van een eigen website door burgers. Daarnaast blijken discussiegroepen met name als vrijetijdsbesteding te worden gebruikt en veel vragen die door burgers aan het bestuur worden gesteld blijven onbeantwoord. Hiermee komt de legitimiteit van het systeem in gevaar.

Ook Tambini (1998) wijst op een aantal problemen waar het stadsnetwerk mee te maken heeft (gehad). Zo blijken de medewerkers van de lokale overheid vrij langzaam de benodigde ICT-vaardigheden eigen te hebben gemaakt. Tevens blijkt de gebruikersgroep van 'IperBoLE' niet representatief te zijn voor de inwoners van Bologna. De 'digitale burgers' zijn met name in hun twintiger of dertiger jaren, hoger opgeleid en voornamelijk van het mannelijk geslacht. Volgens Tambini is het zeer waarschijnlijk dat de selectiviteit van de gebruikers een resultaat is van de ongelijkheden in toegang en het niveau van de computervaardigheden. Een belangrijke hindernis daarbij is dat de meeste nieuwe gebruikers voor het eerst in aanraking komen met het medium, en dat elke publieke terminal daarom vraagt om iemand die de mensen leert hoe men met het systeem moet omgaan. Een ander probleem is van technologische aard. De bestaande systemen die worden gebruikt door de lokale overheid bleken niet eenvoudig aan te sluiten te zijn op het Internet. Voor de gewenste transparantie zou het echter ideaal zijn om burgers toegang te laten hebben tot alle informatie die is opgeslagen in de databanken van de gemeente.

Multimedia Super Corridor

In Maleisië gaat men verder dan enkel het creëren van een digitale stad voor een bestaande fysieke stad. Met de 'Multimedia Super Corridor' (MSC) is een gebied gereserveerd dat speciaal bestemd is voor de ontwikkeling van ICT en multimedia in Maleisië. Het doel van het project is om binnen twintig jaar een van de vooraanstaande landen in de wereld te zijn op ICT-gebied². Het gebied is in totaal vijftien kilometer breed en vijftig kilometer lang en ligt in de directe nabijheid van Kuala Lumpur. Binnen de MSC worden twee steden gebouwd: Putrajaya (www.putrajaya.net.my) en Cyberjaya (www.cyberjaya-msc.com). Putrajaya vormt de nieuwe zetelstad van de Maleisische

² <http://www.msc-multimediaasia.org.my/amdc1.htm>

regering. Informatietechnologie wordt hier gebruikt om het overheidssysteem en de overheidsinstellingen te moderniseren. Cyberjaya is de stad waar de grootste en meest innovatie ICT- en multimediebedrijven zijn gevestigd en zich zullen vestigen. Het is de bedoeling dat hier producten en diensten worden ontwikkeld voor de wereldmarkt. De overheid biedt bedrijven die willen investeren in MSC een speciale status die hen diverse fiscale voordelen oplevert³. In Cyberjaya zijn tevens onderzoekscentra en een multimedia universiteit gevestigd.

Het doel van MSC is volgens premier Mohamad Matahir dat tegen 2020 de Maleisische arbeiders zijn getransformeerd tot kenniswerkers⁴. Dit doel moet door middel van de lancering van zes zogenaamde 'vlaggenschepen' worden gerealiseerd. Deze applicaties zijn: 'Electronic Government', 'Telemedicine', 'Smart Schools', 'R&D Cluster', 'Worldwide Manufacturing Web' en 'Borderless Marketing'⁵. Eén van de 'vlaggenschepen' die de overheid dus heeft gelanceerd binnen de MSC is die van e-government. Dit wordt gezien als een middel om de overheid te moderniseren, waardoor zij tegemoet kan komen aan de behoeften van burgers, het publiek en de marktsector. Met e-government wil de overheid de manier waarop diensten aan burgers en bedrijven worden aangeboden verbeteren alsmede de interne processen stroomlijnen. Het project heeft tot doel om het gemak, de toegankelijkheid en de kwaliteit van interactie met burgers en bedrijven te verbeteren. Het e-government 'vlaggenschip' vraagt volgens de Maleisische overheid om blijvende partnerschappen tussen publieke en private sectoren om succesvol alle elementen van haar ambitieuze visie waar te kunnen maken⁶.

In het kader van het e-government 'vlaggenschip' zijn diverse projecten ontwikkeld. Zo is er de 'Government Multipurpose Card' ontwikkeld door de Maleisische overheid om diverse bronnen van informatie van burgers te verzamelen op één kaart om diverse diensten te verbeteren. Op deze manier zijn er meerdere applicaties mogelijk met één kaart. Het doel van de 'Electronic Procurement Project' is om de arbeidsproductiviteit van de overheidsadministratie te laten toenemen. Tevens dient er gewerkt te worden met kortere procedures, lagere kosten en meer transparantie. Met de 'Generic Office Environment' wordt een softwareomgeving

³ http://www.gigaport.nl/publicaties/mindseye/ne_me241000.html

⁴ http://www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/malaysia_eng.shtml

⁵ http://www.mampu.gov.my/EG/EG_MSCFlags.htm

⁶ <http://www.mampu.gov.my/EG/MainPage.htm>

gecreëerd die componenten bevat voor de implementatie van een elektronische omgeving binnen de overheid. Het doel van dit project is om werken en leren te combineren met behulp van Internettoepassingen, wat tevens de samenwerking tussen diverse departementen ten goede komt. Het 'Project Monitoring System' is een systeem dat de data van de overheid actueel houdt. Met dit project staat voor ogen dat de transparantie van de verschillende overheidsprojecten toeneemt waardoor meer effectieve en efficiënte resultaten zullen worden behaald. Het is de bedoeling dat deze projecten navolging zullen vinden door andere lokale overheden.

Kenmerkend voor het MSC-project is de grootschaligheid van het project, de sterke betrokkenheid van de overheid en de overtuiging dat de samenwerking met de marktsector noodzakelijk is om het tot een succes te maken⁷. Om dit laatste te onderstrepen wordt de coördinatie van het project overgelaten aan een bedrijf (Multimedia Development Corporation). De universiteit is een private onderneming en is opgericht door Telekom Malaysia. Maar ook andere bedrijven sponsoren de universiteit, zoals NTT, Alcatel, Lucent en Motorola. Ook is er een internationaal advies panel dat bestaat uit de voorzitters van onder andere Compaq, Fujitsu, Motorola en bestuurders van Ericsson, Hewlett-Packard, Intel, Microsoft en Netscape.

De Digitale Stad

Wanneer er wordt gekeken naar voorbeelden van Nederlandse digitale steden dan is 'De Digitale Stad' (www.dds.nl) van Amsterdam toch wel een van de bekendste en meest bestudeerde projecten. DDS is in 1994 aanvankelijk gelanceerd als een experiment van tien weken op initiatief van De Balie, een politiek-cultureel centrum, en een groep van computeractivisten onder de naam Hacktic (Rustema 2001 en Besselaar 2000). Het doel van het experiment was om een elektronisch democratisch forum te bieden voor de burgers van Amsterdam en op deze manier de kloof te dichten tussen de burgers en de lokale politici. Tien weken voor de gemeenteraadsverkiezingen werden burgers in staat gesteld om documenten van de lokale overheid in te zien, specifieke lokale informatie te verzamelen, een gratis e-mailadres aan te vragen en vrije toegang te krijgen tot het Internet. Dit werd mede gedaan gezien het feit dat de gemeente Amsterdam de reputatie had om te besturen zonder zich veel aan te trekken van burgers. Tegen het

⁷ <http://www.cs.vu.nl/~martinc/publications/Maleisie.html>

einde van de tien weken werd besloten om DDS tot iets blijvends te maken, temeer omdat er reeds 10.000 gebruikers waren.

DDS was met name een concept van een virtuele stad die in de loop der tijd verder ingevuld moest worden. Allesomvattendheid was daarbij één van de eisen. Daarom ging de aandacht uit naar alle groeperingen in de samenleving, zodat zij binnen het project niet uitgesloten zouden worden. Het was de bedoeling dat iedereen via DDS toegang kon krijgen tot het Internet. Hiertoe werden onder andere computers geplaatst in openbare gelegenheden. Een belangrijk doel dat DDS zichzelf stelde was het bieden van informatie voor de gemeenschap. Deze informatie werd door iemand van binnen de organisatie verzameld. Het was de bedoeling dat veel informatie van de gemeente zou komen, aangezien het de bedoeling was om de burgers meer te betrekken bij het bestuur. Het functioneren van de democratie was dan ook één van de belangrijkste punten van aandacht voor het experiment. Bezoekers werden gestimuleerd om (onder toezicht) te discussiëren door middel van een 'prikbord' over beleidsinformatie met andere gebruikers en de mogelijkheid werd geschapen om via e-mail contact op te nemen met vertegenwoordigers. Chatten was in deze beginfase niet mogelijk. Volgens Reinder Rustema bleek echter in de praktijk dat er geen respons was van politici en ambtenaren, ondanks het feit dat zij wel over de benodigde materiële zaken beschikten.

Op 5 augustus 1994, vier maanden nadat het experiment was beëindigd, werd de Stichting DDS opgericht. De statuten bestonden uit allerlei publieke doelen, zoals het aanbieden van een publiek domein, toegang tot het Internet, vrijheid van meningsuiting, transparantie, democratie, onderzoek en ontwikkeling en een economische ontwikkeling om nieuwe diensten te creëren. Ook was er ten aanzien van de sociale cohesie het streven om uitsluiting tegen te gaan. De ervaring leerde volgens Rustema echter dat het neerzetten van computers niet werkte en onvoldoende was. Tevens had DDS moeite om te kunnen omgaan met de enorme toestroom van het aantal gebruikers. Deze gebruikers werden overigens gekenmerkt door een sterke selectiviteit. Het merendeel van de gebruikers waren jonge, goed opgeleide mannen.

De positie van DDS ten aanzien van het kosteloos verschaffen van informatie veranderde in 1995. Er werd een nieuw financieringsmodel opgesteld die er toe leidde dat er door organisaties ruimte ingekocht moest worden om informatie te kunnen aanbieden. De lokale overheid werd op deze wijze een klant van DDS. Ook kreeg DDS steeds meer concurrentie van andere service providers en kreeg het project steeds meer

met achterstallig onderhoud te maken. Er werd dan ook besloten dat DDS geen Internettoegang meer zou aanbieden, en gebruikers werden dan ook verwezen naar de commerciële aanbieders om het Internet op te kunnen. Het netwerk bleef weliswaar populair voor een gratis e-mailadres en voor het plaatsen van een eigen website, maar daarbij was vrijwel geen sprake van enige loyaliteit. Daarbij besloten veel organisaties om zelf onder de eigen naam een website op te zetten. Alleen de kleinste organisaties maakten nog gebruik van het aanbieden van informatie via de plaatsing van een website tussen de sites van andere 'bewoners'. DDS werd met het succes van het Internet een bestemming en was niet langer het startpunt meer.

Volgens Rustema werd het in 1996 duidelijk dat private partijen de meeste Internetdiensten in DDS gingen aanbieden. De organisatie van DDS bleef echter de non-commerciële positie benadrukken zonder advertenties of reclamemail en er bleef aandacht voor privacy en vrijheid van meningsuiting. Daarbij bleef de dienstverlening gratis. Het aantal leden van DDS bleef nog groeien, maar de gemeenschap viel uit elkaar. Rustema wijdt dit toe aan het feit dat de samenhang en het contact tussen gebruikers niet werd ondersteund. De aandacht voor de nieuwsgroepen werd in deze tijd minimaal. Discussies die nog wel plaatsvonden, waren geïnitieerd door DDS of een klant van het netwerk. Bij deze discussies was vaak sprake van een sterke sturing en vonden plaats via een vooraf bepaald schema. Daarbij konden de 'bewoners' ook niet de technologie beïnvloeden die zij gebruikten.

In 2000 was het management de mening toegedaan dat het niet zo makkelijk kon functioneren als anderen omdat de organisatie een stichtingsvorm had. De organisatie had moeite om kapitaal aan te trekken en moest concurreren met veel andere commerciële alternatieven. Op 15 februari 2000 werd door de organisatie dan ook aangekondigd dat DDS een bedrijf werd. Vier bedrijven werden ondergebracht in een holding: DDS Venture, DDS Services, DDS projecten en DDS City. Het was echter nog steeds moeilijk om genoeg kapitaal aan te trekken en er werd dan ook besloten om delen van DDS te verkopen. Tegenwoordig heeft DDS alle binding verloren met vormen van echte gemeenschapsvorming. DDS opereert nu slechts nog als een commercieel bedrijf dat Internettoegang aanbiedt, en mensen een e-mailadres verschaft en de mogelijkheid biedt om een eigen website te plaatsen. De ideologie waarmee het project startte is daarmee overboord gegooid. Naar de mening van Peter van den Besselaar (2001) is het experiment van DDS als een onafhankelijk non-profit project gefaald en is

het nog maar de vraag of er nog ruimte is voor non-commerciële initiatieven en sociale interactie op Internet. Volgens Besselaar moet in dit kader de rol van de overheid in het garanderen en reguleren van het elektronische publieke domein opnieuw geëvalueerd worden.

Terugkijkend op de groep gebruikers van DDS kan gesteld worden dat deze niet erg representatief was (zie Van den Besselaar 2001). Alhoewel het aantal vrouwelijke gebruikers van het netwerk steeg, kwam deze niet hoger uit dan 21% in 1998. Tevens blijkt uit de leeftijdsopbouw van de gebruikers in 1998 dat ongeveer 75% van de gebruikers jonger was dan dertig jaar. Ook verloor DDS langzaam de binding met de stad Amsterdam. Het aantal gebruikers uit deze stad daalde van 45% in 1994 naar 22% in 1998. De meeste gebruikers van DDS volgden tevens nog een opleiding (52% in 1998) of werkten (40% in 1998). Uit een enquête bleek ook dat DDS met name gebruikt werd ter ontspanning en recreatie. Pagina's met niet-lokale informatie werden drie keer zoveel bezocht als pagina's met lokale informatie. Daarbij blijkt dat de tien meest bezochte pagina's 85% van alle 'hits' genereerden.

4 KENNISWIJK

Alhoewel 'De Digitale Stad' qua ideologische doelen ter ziele is gegaan, betekent dit niet dat de experimenten met digitale steden zijn gestopt. Een voorbeeld van een nieuw, vooralsnog tweejarig experiment dat min of meer vorm is gegeven als digitale stad is de 'Kenniswaik' (www.kenniswaik.nl)⁸ in de regio Eindhoven en Helmond. Het initiatief hiervoor is in 2000 gekomen van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat en is een uitwerking van een oorspronkelijk idee van de Stichting Nederland Kennisland (Steyaert & Franssen 2001). Het doel van de 'Kenniswaik' is om een grote groep bewoners in een afgebakend geografisch gebied te laten kennis maken met hoogwaardige ICT-voorzieningen. Dit moet gebeuren aan de hand van de nieuwste technologische innovaties. Zo is de intentie dat op den duur het gehele projectgebied aangesloten is op breedband. Tevens is het de bedoeling om te onderzoeken of en in hoeverre er een toekomstige consumentenmarkt kan worden gecreëerd. Er worden in het project daarom ook diensten aangeboden die niet gratis zijn. Door de samenwerking tussen zowel publieke als private actoren⁹ (in de vorm van een Publiek Private Samenwerking) moet een einde worden gemaakt aan de kip-en-ei patstelling waar bedrijven en consumenten voor zouden staan (Profiel Magazine 2000 en Doorenbosch 2000). Wanneer toepassingen niet grootschalig worden aangeboden, zullen consumenten ze niet gebruiken. En zolang het niet zeker is of consumenten de toepassingen zullen gaan gebruiken, zullen bedrijven niet snel geneigd zijn om geld te investeren in de ontwikkeling.

Op 13 juli 2000 is regio Eindhoven aangewezen als kandidaat locatie voor de 'Kenniswaik' en zijn de gemeenten Eindhoven en Helmond en het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (SRE) aangewezen als dragende organisaties. Het project is echter niet zomaar toegewezen aan deze regio. Het heeft daartoe met een door de regio opgesteld 'bidbook' (een soort plan van aanpak) moeten concurreren met andere steden, zoals Almere, Amsterdam, Den Haag, Deventer, Enschede, Heerenveen, Rotterdam, Utrecht en Zoetermeer (zie www.stedenlink.nl). In het

⁸ Zie de appendix waar delen van de website van de 'Kenniswaik' zijn afgedrukt.

⁹ Voorbeelden van private partijen die in de 'Kenniswaik' deelnemen zijn: ABN Amro, Alcatel, Amstelland Ontwikkeling B.V., Arcadis, DHV, Dura Vermeer, Ebcon, Exovision, IBC/ Stam & De Koning, KPN, Netshare, Philips, PTT Post, Shell, UPC, Wegener, Casema, Cebra, Rabobank Nederland (zie Hommels & Bierhoff 2001)

'bidbook' van de regio Eindhoven en Helmond wordt een hoge verwachting ten aanzien van de inzet van ICT uitgesproken. Het zal leiden tot kwaliteit en duurzaamheid en de ambitie is gericht op de doelstelling van: "... beter leven, beter werken en beter leren" (Task Force Zebra 2000, p.24). In het programma voor de 'Kenniswijk' wordt de nadruk gelegd op zes verschillende aandachtsgebieden, waarmee de realisering van de doelstelling bereikt zou moeten worden. Deze gebieden betreffen 'Smart Living' (bijv. boodschappendiensten), 'Zorg en Welzijn' (bijv. diensten waarmee ouderen langer op zichzelf kunnen blijven wonen), 'Onderwijs en Educatie' (educatie in ICT-toepassingen), 'Arbeidsmarkt' (bijv. informeren over arbeidsmogelijkheden), 'Vestigingsklimaat' (afstemmen van bedrijfslocaties aan de wensen van de ICT-industrie) en 'Diensten' (diensten die door de lokale overheid worden aangeboden). Thea van Zoelen, projectleidster voor de 'Kenniswijk' bij het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, beargumenteert de keuze voor de regio Eindhoven en Helmond:

"Amsterdam was een goede tweede, maar wat in Eindhoven van belang is geweest is dat het moest gaan om een doorsnee bevolkingsgroep, dus niet meer dan gemiddeld hoogopgeleid en dergelijke, maar er is ook gekeken naar het gemeentelijk apparaat, naar welke visie zij bijvoorbeeld hebben op ICT, en er is gekeken naar de vestigingsplaats van bedrijven. In de regio zaten al aardig wat dienstverlenende instanties, een combinatie met hogescholen en de universiteit (...). Er zijn 42.000 huishoudens, en onze minimumgrens was ongeveer 25.000, dus de combinatie van die factoren, het bedrijfsleven, universiteit, geschikte doelgroep, dat samenspel, daardoor is de keuze eigenlijk op deze regio gevallen" (Interview Van Zoelen & De Vries 9 april 2002).

De 'Kenniswijk' wordt in verschillende fasen ontwikkeld. De eerste is reeds afgesloten en heeft geduurd van de toewijzing van het project aan de regio Eindhoven en Helmond in 2000 tot december 2001. In deze periode is een stichting actief geweest met de opzet van de 'Kenniswijk'. Private partijen zijn gedurende dit tijdsbestek benaderd om deel te nemen aan het project. In december 2001 is vervolgens de volgende fase ingegaan, met de oprichting van een separate Kenniswijk BV. In dit bedrijf nemen zevenentwintig aandeelhouders deel. De gemeenten Eindhoven en Helmond en het Ministerie van Verkeer en Waterstaat vormen drie aandeelhouders tussen de overige private aandeelhouders. Tevens is er een raad van commissarissen, waarin ook een overheidscommissaris zitting neemt. Het bedrijf heeft de dagelijkse leiding over de 'Kenniswijk' en moet bijvoorbeeld de private partijen stimuleren om diensten te ontwikkelen en zorgen voor genoeg promotie zodat de bewoners van het projectgebied ook gebruik gaan maken van deze diensten. In deze fase wordt er vanuit de overheid nog veel subsidie verschaft aan het bedrijf, maar het is de bedoeling dat deze na enige

tijd zelfstandig kan opereren. Duidelijk is wel dat wanneer nu naar de website van de 'Kenniswijk' wordt gekeken het opvalt dat nog maar weinig diensten worden aangeboden en dat er nog veel in ontwikkeling zijn.

PPS

Door diverse betrokkenen wordt het samenwerken in PPS-verband als noodzakelijk geacht voor het welslagen van het project. Robbert Elbrink, betrokken bij de 'Kenniswijk' vanuit de gemeente Eindhoven, zegt hierover:

"De ervaring leert dat wanneer je het als overheid alleen doet, maar het niet wordt gedragen door het middenveld, door de marktpartijen, kortom door alle private partijen, dan is het wachten tot het een stille dood zal sterven. (...) Overheden zijn per definitie niet geschikt om dit soort maatschappelijk dingen, wel te initiëren, maar niet om het te continueren. Dan moet het toch geadopteerd worden door de omgeving waarin het gelanceerd wordt" (Interview Jentjens & Elbrink 25 maart 2002).

Volgens Ricardo Krikke, medewerker van Kenniswijk BV, worden mensen op een andere manier betrokken bij het project door te werken in een PPS-verband (Interview Krikke 25 maart 2002). Een commerciële basis voor een dergelijk project zou ook noodzakelijk zijn. Hierover zegt hij:

"Uiteindelijk gaat het erom dat bedrijven hun diensten sneller naar de markt brengen. Bedrijven doen dat alleen maar op het moment dat ze zien dat het geld opbrengt en het is een utopie denk ik om te denken dat heel veel diensten vanuit een sociaal aspect in de markt gezet worden. We leven in een commerciële wereld, dus dat zal absoluut gebeuren. (...) Een commerciële basis hoeft geen vereiste te zijn, maar ik denk dat je er niet om heen kan. Ook vanwege de betrokkenheid van burgers, want uiteindelijk als je gaat kijken, je gaat toch op een gegeven moment kijken naar wat levert het voor mij op? En dat zal voor een deel zijn in de content, informatievoorziening die zij hebben voor alledaagse zaken, maar één van die alledaagse zaken is ook waar kan ik mijn boodschappen of televisie goedkoop halen, ook dat soort informatie. Dan heb je het over commerciële informatie, over commerciële bemoeienis. Dus ik kan er niet omheen" (Interview Krikke 25 maart 2002).

Voor het welslagen van het project is het volgens Krikke dus noodzakelijk dat er zowel commerciële als publieke diensten naast elkaar worden aangeboden. Daarbij mogen de diensten van private partijen niet de overhand krijgen: "Mensen moeten niet de indruk hebben dat ze alleen maar informatie gaan krijgen die geld uit hun portemonnee tikt, dan haken ze af" (Interview Krikke 25 maart 2002).

Een doel van de PPS-constructie is volgens Thea van Zoelen om te kijken of de markt het ook zelf zou kunnen doen in Nederland (Interview Van Zoelen & De Vries 9 april 2002). Als overheid kan je volgens haar wel zelf bijvoorbeeld de infrastructuur aanleggen, maar dat zou niet meer van deze tijd zijn. Vanuit de overheid wordt erop

gehoopt dat de daadkracht uit de private partijen zelf zal komen. Daarbij bestaat de overtuiging dat diensten dan in de markt beter zullen aanslaan dan wanneer dit vanuit de overheid wordt voorgeschreven. De overheid dient enkel de randvoorwaarden te creëren en de markt daarbinnen zelf zijn gang te laten gaan. Slechts op die manier kan er volgens Van Zoelen uitsluitend komen of een dergelijke consumentenmarkt in de toekomst levensvatbaar zal zijn. Private partijen moeten echter nog wennen aan deze situatie, aangezien zij gewend zijn dat de overheid voorschrijft wat er dient te gebeuren. Om burgers binnen het PPS-verband een stem te geven, wordt door haar gedacht aan het vormen van consumentenplatforms. Het probleem daarbij is echter dat burgers zich bij veel toepassingen weinig kunnen voorstellen. Als overheid zal je ze daarom moeten meenemen in het proces.

Volgens Frank Eggels, medewerker van de gemeente Helmond en betrokken bij de 'Kenniswijk' heeft de overheid als één van de zevenentwintig aandeelhouders weinig zeggenschap (Interview Eggels 26 maart 2002). Maar de overheid heeft echter wel een ander middel waarmee het naar de mening van Eggels invloed kan uitoefenen:

"We moeten het hebben van het feit dat we één van de belangrijkste financiers zijn van Kenniswijk en via die manier is onze invloed van nadrukkelijker dan via het aandeelhouderschap. Formeel zijn we aandeelhouder maar dat stelt niet zoveel voor. Waar we onze invloed uitoefenen is als financier van het project" (Interview Eggels 26 maart 2002).

Ook na het stopzetten van de subsidies van de overheid over een aantal jaar, bestaat dit machtsmiddel volgens Eggels nog steeds. Wanneer er in de aandeelhoudersvergadering een plan besproken zou worden dat niet in het belang van de gemeente Helmond is, dan heeft men de mogelijkheid om de financiële bijdrage niet beschikbaar te stellen. Kenniswijk BV heeft dan volgens hem een probleem, aangezien zij dan geconfronteerd wordt met een gat in de begroting.

In het aanbieden van publieke diensten naast private diensten wordt door Robert Elbrink geen gevaar gezien (Interview Jentjens & Elbrink 25 maart 2002). Private partijen zullen volgens hem geen invloed hebben op de manier waarop publieke diensten worden aangeboden. De website van de 'Kenniswijk' vormt naar zijn mening een portaal, waarlangs je terecht komt bij de dienstverlener van wie je wat wil. Hierover zegt hij:

"... wij [de gemeente Eindhoven] hebben er absoluut geen problemen mee om met wie dan ook op een portaal te staan. Kijk het zou wat anders zijn als wij onderdeel uit zouden maken van www.ah.nl en daar /eindhoven zouden hebben, dat is niet de bedoeling. Maar wij zijn in die zin

ook één van de dienstenaanbieders. Ons pakketje diensten krijgt een plekje op de site en als je daarop klikt kom je op de site van de gemeente Eindhoven terecht en daar haal je dan informatie, doe je je transacties en wat je wil" (Interview Jentjens & Elbrink 25 maart 2002).

Ook Thea van Zoelen en Nicolienne de Vries van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat zien geen problemen in het aanbieden van publieke naast private diensten (Interview Van Zoelen & De Vries 9 april 2002). In dit verband wijzen zij met name op het feit dat het beschermen van de privacy hoog in het vaandel staat. De BV moet erop toezien dat op een juiste manier met persoonsgegevens wordt omgegaan. Vertrouwelijke gegevens die door burgers worden gegeven aan bijvoorbeeld de lokale overheid, zullen daardoor niet in handen kunnen komen van private partijen.

De vraag in hoeverre de samenwerking tussen de publieke en private partijen niet tot fricties zal leiden kan echter wel gesteld worden. Uit een inventarisatie naar de onderzoeksvragen onder de diverse 'Kenniswijkpartners' blijkt namelijk dat de partijen met name geïnteresseerd zijn in onderzoek dat gekoppeld is aan de eigen dienst of het product dat men wil aanbieden in de 'Kenniswijk' (Hommels & Bierhoff 2001). Weliswaar is er veel belangstelling voor onderzoek naar ICT-gebruik, maar deze richt zich met name op de betalingsbereidheid van consumenten. Voor de publieke partijen zal een dergelijk onderzoek van veel minder belang zijn. De aandacht van deze partijen zal waarschijnlijk meer uitgaan naar onderzoek dat zich richt op een goede implementatie van ICT in de 'Kenniswijk'. Uit de inventarisatie blijkt echter dat hier juist relatief weinig belangstelling voor bestaat. In dit kader is het van belang dat de Kenniswijk BV erop toeziet dat de belangen van alle partijen worden behartigd.

Private diensten

Wanneer wordt gekeken waar binnen de 'Kenniswijk' de nadruk op wordt gelegd, dan kan worden gesteld dat de aandacht met name uitgaat naar het ontwikkelen van diensten door private partijen en deze te testen in het projectgebied. Dit komt met name naar voren uit het interview met de gemeente Eindhoven en Kenniswijk BV. Gedeeltelijk geldt dit ook voor het interview met het Ministerie van Verkeer en Waterstaat. In veel mindere mate geldt dit voor de gemeente Helmond. Deze gemeente is, zoals later zal blijken, met name gericht op het ontwikkelen van diensten door de lokale overheid in het kader van e-government. Dat er aan het ontwikkelen van diensten binnen de 'Kenniswijk' veel waarde wordt gehecht, blijkt onder andere uit het feit dat zowel publieke als private partijen subsidies kunnen krijgen voor de ontwikkeling en het

aanbieden van elektronische diensten (Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 2002). De Regeling Subsidies Diensten Kenniswijk geldt voor alle dienstaanbieders (bedrijven, verenigingen en instellingen) en heeft betrekking op dienstenprojecten, interactieve breedbanddiensten en sleutelprojecten. Daarnaast is er voor het midden- en kleinbedrijf in de regio Eindhoven de Stimulus Kenniswijk Regeling.

Door Robert Elbrink van de gemeente Eindhoven wordt aangegeven dat de gemeente naast de private partijen ook dienstverlener is, maar dat dit eigenlijk secundair is in het project (Interview Jentjens & Elbrink 25 maart 2002). Naar zijn mening moet je als gemeente in het project elektronische diensten aanbieden om een voorbeeldfunctie te hebben waardoor private partijen worden gestimuleerd om ook een dergelijke dienstverlening te ontwikkelen. De primaire insteek van de gemeente Eindhoven om te participeren in de 'Kenniswijk' is dat men verwacht dat het (in economische zin) goed is voor de stad. Het belangrijkste volgens Elbrink is dat er met het project een economische leefwereld voor de toekomst wordt gecreëerd waarin de markt, maar ook het publieke domein (de publieke sfeer) zijn plek krijgt. Volgens Marian Jentjens, voorlichtster inzake de 'Kenniswijk' van de gemeente Eindhoven, vormt het afgebakende geografische gebied een mooie proeftuin waar onderzocht kan worden welke uitwerking de aangeboden (private) diensten hebben. Op deze manier kunnen in een gecontroleerde omgeving experimentele vormen van dienstverlening worden getest om bijvoorbeeld uit te vinden waar de markt van een product ligt. Omdat het proefgebied qua bevolkingssamenstelling zo divers is, kan je op basis van deze resultaten tevens uitspraken doen die voor het gehele land gelden en dus representatief zijn.

Ook Ricardo Krikke van de Kenniswijk BV bekijkt het project met name vanuit het perspectief van de private partijen (Interview Krikke 25 maart 2002). Dit blijkt onder andere uit zijn beschrijving wat hij het speciale aan de 'Kenniswijk' vindt:

"Als je kijkt, zeker binnen de Nederlandse grenzen, is het speciale van Kenniswijk dat wij een afgebakende omgeving hebben op het moment waarin 40.000 huishoudens zitten, 80.000 consumenten, die een soort testomgeving vormen om die nieuwe diensten uit te gaan proberen. Die consumenten die weten dat ook en wij leveren aan het bedrijfsleven aan de andere kant een soort omgeving waarin ze business development kunnen doen. Als je kijkt van wat er op dit moment gebeurt in het bedrijfsleven is dat zij een testomgeving moeten zoeken om producten uit te proberen en dat kost heel veel geld. Wij zeggen van als je dat geld nou, je hoeft niet zoveel geld uit te geven aan die testomgeving want die hebben we al. Daarnaast is het zo dat Kenniswijk gebruik kan maken van een subsidieregeling waarin wij de helft van de investeringen die bedrijven moeten doen ook nog eens vergoed kunnen krijgen. Wat wij eigenlijk doen is een soort stimulering van die business development omgeving (...)" (Interview Krikke 25 maart 2002).

In de beschermde testomgeving is het daarbij volgens Krikke tevens interactie mogelijk tussen de consumenten en de bedrijven, opdat de aangeboden diensten verder en beter ontwikkeld kunnen worden. Onder andere op basis van steekproeven in de testomgeving wordt het tevens mogelijk om te bepalen of een product of dienst in de maatschappij gebruikt zal gaan worden. Daarbij kan ook los van de gehele projectgebied een bepaalde doelgroep benaderd worden. De rol van de Kenniswijk BV is volgens Krikke het begeleiden van bedrijven naar het subsidieloket en als onafhankelijke partij contacten leggen met private partijen. De 'Kenniswijk' is:

“... een prestigeproject voor de Nederlandse staat om aan het buitenland te tonen dat Nederland hierin mee kan en waarom Nederland zo'n interessante vestigingsplaats is voor ICT-bedrijven in het algemeen. Wat ze graag willen is dat Microsoft haar Europese hoofdkantoor in Nederland plaatst, in plaats van Frankrijk bij wijze van spreken. Dat toon je aan door dat soort omgevingen te creëren” (Interview Krikke 25 maart 2002).

Volgens Thea van Zoelen wordt er aan de introductie van elke nieuwe dienst kritisch onderzoek worden gekoppeld (Interview Van Zoelen & De Vries 9 april 2002). Ook zij wijst op de waarde van de afgebakende omgeving om te testen of een dienst of product in de echte markt zal werken of mislukken. Alhoewel de rol van de burger als consument een belangrijke is, dient volgens Van Zoelen en De Vries ook rekening te worden gehouden met de rol van de burger als 'citoyen'. Deze rollen zijn in het project echter moeilijk los van elkaar te zien. In het afnemen van overheidsdiensten kan een burger zowel consument als 'citoyen' zijn.

Vanuit de gemeente Helmond wordt minder aandacht besteed aan het aanbieden van private diensten in de 'Kenniswijk' (Interview Eggels, 26 maart 2002). Weliswaar vindt men het belangrijk dat bedrijven en instellingen in de omgeving van Helmond deelnemen in het project, maar het accent wordt toch gelegd bij het ontwikkelen van de eigen gemeentelijke diensten. Er zijn dan ook op dit moment nog geen concrete maatregelen die de gemeente Helmond treft om bedrijven en instellingen voor de 'Kenniswijk' te interesseren. Wel denkt men na over de revitalisering van bestaande bedrijfsterreinen en de inrichting van nieuwe bedrijfslocaties met betrekking tot bijvoorbeeld de infrastructuur. Dit wordt gezien als een soort verplichting, aangezien de regio het profiel heeft als 'ICT-regio' van Nederland. Deze maatregelen staan echter niet in direct verband met de opzet en inrichting van de 'Kenniswijk'.

E-government

Terwijl door de gemeente Eindhoven, het Ministerie van Verkeer en Waterstaat en Kenniswijk BV met name het accent wordt gelegd op het ontwikkelen van private diensten om te komen tot een toekomstige consumentenmarkt, heeft de gemeente Helmond meer aandacht voor toepassingen binnen de 'Kenniswijk' op het gebied van e-government. Dit wil echter niet zeggen dat de overige betrokken partijen hier totaal geen aandacht voor hebben; de accenten worden door de diverse partijen anders gelegd. Voor het Ministerie van Verkeer en Waterstaat geldt dat zij zich vrijwel in het geheel niet bezig houdt met e-government; het gaat hen voornamelijk om de infrastructurele kant. Vanuit de Rijksoverheid is het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties wel betrokken bij toepassingen op het gebied van de elektronische overheid binnen de 'Kenniswijk'. Onder e-government valt inzake de 'Kenniswijk' de informatievoorziening en dienstverlening aan burgers en de toepassing van nieuwe vormen van interactieve beleidsvorming. Alhoewel er op dit moment nog vrij weinig van deze publieke diensten worden aangeboden, wordt er wel reeds over nagedacht en bestaat de intentie om op korte termijn meer toepassingen op dit gebied in het project een plaats te geven.

Frank Eggels geeft aan dat het belang van de gemeente Helmond om te participeren in de 'Kenniswijk' het creëren van virtuele loketten is, als variant op de bestaande fysieke loketten (Interview Eggels, 26 maart 2002). Hij gaat hierbij uit van de zogenaamde 'multichannelling'- gedachte, wat impliceert dat de virtuele loketten naast de fysieke loketten worden ingezet. Eggels zegt hierover:

"... dat het je niet uitmaakt op welke manier de burger contact maakt met de overheid, of die dat nou per telefoon, per brief of per e-mail doet of via een virtueel loket of aan de balie komt, dat er in principe dezelfde producten geleverd moeten worden en dat deze op dezelfde manier van handelen afgehandeld moeten kunnen worden" (Interview Eggels, 26 maart 2002).

Er zijn door de gemeente Helmond drie componenten onderkend: elektronische dienstverlening, e-democracy en e-city. Bij elektronische dienstverlening gaat het met name om de vorming van de virtuele loketten en de dienstverlening gerelateerd aan de burger. Bij e-democracy gaat het volgens Eggels om besluitvorming en beleidsontwikkeling. E-city heeft te maken met de maatschappelijke ontwikkeling van de stad, waarop later terug zal worden gekomen. De 'Kenniswijk' vormt voor de gemeente Helmond een proeftuin om voor de drie componenten toepassingen te

testen. Op de vraag hoe de gemeente Helmond toepassingen op e-democracy gebied wil gaan toepassen, antwoordt Eggels:

“Je probeert een aantal projecten te benoemen, te bedenken en te benoemen, en daar een stukje invulling aan te geven. We hebben een bestuurlijk informatiesysteem die dus alle bestuurlijke informatie via het Internet raadpleegbaar maakt, maar op zich is dat nog redelijk aanbod gericht in die zin we bieden het aan, aan de burger, of de burger daar gebruik van maakt dat weten we eigenlijk nauwelijks en we hebben nog onvoldoende systematiek om te peilen wat die burger daarvan vindt, van die producten. Het idee is om chatten met de wethouder te gaan doen, maar dan moet je wel een aantal goede voorbeelden hebben, goede ideeën hebben waar je over gaat chatten” (Interview Eggels, 26 maart 2002)

Volgens Eggels zijn niet alle onderwerpen hiervoor geschikt. Het moeten onderwerpen zijn waarover discussie mogelijk is, en waarvoor nog geen consensus bestaat. Ook dient men als gemeente actief burgers te benaderen, bijvoorbeeld door middel van het maken van reclame hiervoor in weekbladen of mensen direct vragen of zij willen deelnemen, zodat zij ook deel gaan nemen aan een dergelijke chat. Ook ziet de gemeente Helmond veel mogelijkheden in het gebruik van ICT om beleidsvormingsprocessen te ondersteunen. Door middel van ICT en met name het Internet kunnen plannen gevisualiseerd worden, kunnen burgers hun stem uit brengen en hun voorkeuren uiten. Op deze manier kan besluitvorming volgens Eggels dichter bij de burgers worden gebracht, alhoewel de invulling ervan lastiger is dan bijvoorbeeld de elektronische dienstverlening. Dit heeft vooral te maken met het feit dat burgers vaak de behoefte nog niet kennen om via ICT te participeren in besluitvormingsprocessen. Naar de mening van Eggels moet je als gemeente deze behoefte bij burgers creëren. Dit kan enkel door in eerste instantie aanbodgewijs te werk te gaan.

Ook Marian Jentjens van de gemeente Eindhoven geeft aan dat toepassingen op het gebied van e-democracy nog in de kinderschoenen staan (Interview Jentjens & Elbrink 25 maart 2002). Weliswaar worden er in Eindhoven al chatsessies georganiseerd met bestuurders en bewoners en wethouder Jan van den Biggelaar van Sociaal en Economische Zaken heeft een eigen website, maar dit zijn volgens haar voorzichtige stappen op het pad. Toepassingen op dit gebied dienen nog verder uitgewerkt te worden. Net als Helmond heeft Eindhoven een bestuursinformatiesysteem die via de website van de gemeente bezocht kan worden. Daarnaast wordt er geëxperimenteerd met zogenaamde 'digipanelen' die op een niet reguliere basis de mening peilen over een aantal onderwerpen. Met name de 'Kenniswijk' vormt hier een ideale proeftuin voor. Naast e-democracy toepassingen wordt echter ook aandacht besteed aan toepassingen

op het gebied van elektronische dienstverlening en e-city. Onder de elektronische dienstverlening vallen onder andere de digitale stadsdeelkantoren waar virtuele loketten worden ondergebracht. Door Jentjens wordt aangegeven dat dit reeds grote veranderingen teweegbrengt in de 'back-office'. Met betrekking tot e-city is het de bedoeling dat de stad op ruimtelijk economisch terrein (huisvesting van ICT-bedrijven) en op sociaal gebied gestimuleerd wordt.

Sociale cohesie

Zoals reeds is betoogd, wordt er onder andere door de gemeenten Eindhoven en Helmond mogelijkheden gezien in de inzet van ICT om de maatschappelijke ontwikkeling te ondersteunen. Het gaat hierbij met name om het versterken van de gemeenschapsvorming, ofwel de sociale cohesie. Volgens Frank Eggels is de sociale cohesie met name verminderd vanwege de tendens van individualisering in de samenleving (Interview Eggels, 26 maart 2002). Naar zijn mening bleven mensen vroeger meer in hun lokale gemeenschap, waar ze hun hobby hadden en deelnamen in het verenigingsleven. Nu is dat veranderd wegens de toegenomen mobiliteit van mensen. ICT kan volgens Eggels echter de sociale cohesie binnen een gemeenschap versterken. De moderne technologie moet niet worden ingezet om de 'face-to-face' contacten te vervangen, maar moet in de visie van de ambtenaar er een aanvulling op vormen. Hij zeg hierover:

"Je moet niet proberen het te gaan vervangen of zo, dat zou op zich absurd zijn. Maar er zijn ook mensen die aan huis gebonden zijn, aan huis gekluisterd zitten, nou ja dan biedt je een ander medium om toch makkelijker sociale contacten te kunnen leggen, al is het virtueel. Maar ik denk zelf ook van je wil de vrije tijd die je hebt zo efficiënt mogelijk benutten, een aantal dingen moet je gewoon doen (...) af en toe moet ik overdag toch kleding kopen of boodschappen doen, ook al werk ik dan (...) Nou ja hoe doe je dat? Ga je daarvoor naar de stad toe een halfuur reizen, de auto moeilijk kunnen parkeren, parkeergeld moeten betalen, de stad inlopen, drie uur bezig zijn, of doe ik even via Internet even iets bestellen en de volgende dag in huis. Als ik het via de laatste manier doe, los van of ik het leuk vind om naar de stad toe te gaan, ben ik in tien minuten bij wijze klaar en de rest van de tijd kan ik leuke dingen gaan doen" (Interview Eggels, 26 maart 2002).

Op deze manier houden mensen volgens Eggels tijd over voor sociale contacten, waardoor zij wel kunnen deelnemen in het verenigingsleven, naar het buurtcafé kunnen gaan et cetera. Het is voor de medewerker van de gemeente Helmond met name een middel om de tijd die mensen hebben zo efficiënt mogelijk door te brengen.

De gemeente Eindhoven heeft een andere visie over de manier waarop de inzet van ICT de sociale cohesie ten goede zou kunnen komen. Er bestaan met name hoge verwachtingen rond de zogenaamde 'virtual communities'. Hierover zegt Jentjens:

"Je ziet bijvoorbeeld in Strijp [stadsdeel van Eindhoven] nu allerlei virtual communities uit de grond komen en die brengen allerlei nieuwe vormen van contact, dus mensen gaan via het Internet een oppas zoeken, leden zoeken voor sportclubs of hobbyclubs, er worden peilingen gehouden in straten van vindt u ook dat...? (...) dat initiatief moet wel vanonder afkomen, dat moet je niet als gemeente als een aantal dingen neerzetten, je moet het met de bewoners samen opzetten, want die moeten de content leveren. En dat is ook leuk als de voetbalvereniging een stuk gaat vullen met uitslagen en wedstrijdverslagen en met filmpjes, dan wordt het leuk dan gaan mensen kijken" (Interview Jentjens & Elbrink, 25 maart 2002)

Terwijl de gemeente Helmond met name wegens de tijdsreductie die de moderne technologie kan opleveren een versterking van de sociale cohesie verwacht, ziet de gemeente Eindhoven de sociale cohesie in een wijk of de stad versterkt worden door de contacten die mensen via de nieuwe media met elkaar leggen. Op deze manier zou een nieuwe publieke sfeer gecreëerd worden. In het kader van de 'Kenniswijk' is in Eindhoven onder andere Strijpweb (www.strijpweb.nl) opgezet. Dit is de virtuele gemeenschap van het stadsdeel Strijp. Dit project is gekoppeld aan Strijpdigitaal; het loket van het stadsdeelnkantoor. Via Strijpweb kan informatie worden aangevraagd en kunnen mensen met elkaar in contact treden.

Ook Ricardo Krikke van de Kenniswijk BV is van mening dat de inzet van ICT de sociale cohesie kan versterken. Hij zegt hierover:

"... er zijn al praktijkvoorbeelden. Content wordt ook gemaakt. Mensen denken vaak aan de ene kant moet je content creëren om mensen te trekken, maar op een gegeven moment kan het ook voldoende zijn om een omgeving te creëren, mensen die vanuit hun wijkoptiek, wijkvereniging of weet ik veel wat gaan zeggen van we hebben nu die omgeving, we hebben een breedbandomgeving en wij gaan nu zelf onze wijkvergaderingen op video zetten of digitaal opnemen en die gaan we op die manier publiceren of we gaan een forum daarop creëren. Op die manier ga je zeg maar die sociale cohesie bevorderen waardoor mensen meer bij elkaar betrokken zijn" (Interview Krikke, 25 maart 2002).

ICT lijkt, op basis van de voorgaande visies, in potentie dus een bijdrage te kunnen leveren aan de versterking van de sociale cohesie. De 'Kenniswijk' wordt dan ook gekenmerkt door een grote prestatiedrang en een vertrouwen in de maakbaarheid van ontwikkelingen met behulp van ICT (zie ook Steyaert 2001). Wanneer echter naar het forum op de website van de 'Kenniswijk' wordt gekeken dan kan worden gesteld dat deze invloed vooralsnog vrijwel nihil is. Op het forum staan weliswaar aardig wat berichten, maar deze zijn vrijwel allemaal minimaal een paar maanden oud. Er is dus

niet echt sprake van een levendige discussie. Daarbij hebben de onderwerpen die worden besproken met name betrekking op de invulling en het functioneren van de 'Kenniswijk'. Tot voor kort was er tevens een chatprogramma op de website van het project. Ook hier was echter weinig belangstelling voor. In de meeste gevallen was er, toen het chatprogramma nog werd aangeboden, niemand in deze virtuele ruimte aanwezig. Op Strijpweb lijken de bijdragen aan de discussie wat recenter te zijn. Het discussiegedeelte is ook opgedeeld in losse discussies die betrekking hebben op één van de buurten in Strijp. De kwantiteit van de berichten is echter gering.

ICT en vaardigheden

Om burgers in staat te stellen diensten af te nemen, gebruik te laten maken van e-governmenttoepassingen en te laten deelnemen in discussies en fora is meer nodig dan slechts het vrijblijvend aanbieden van de 'Kenniswijk'. Burgers dienen te kunnen beschikken over apparatuur om met het project kennis te maken, alsmede over de vaardigheden om met de moderne technologie om te kunnen gaan. In de 'Kenniswijk' wordt hier dan ook volop aandacht aan besteed. De diverse betrokken partijen benadrukken de diverse projecten die in dit kader worden uitgevoerd. Daarbij bestaat wel het besef dat de gebruikersgroep nooit helemaal representatief zal zijn, omdat bepaalde mensen er bewust voor zullen kiezen om geen gebruik te maken van de moderne technologie. Tevens is men ervan overtuigd dat niet iedereen over dezelfde mate van competentie zal kunnen beschikken, en dat dit ook niet het doel is van deze projecten.

Ricardo Krikke maakt een onderscheid in componenten (Interview Krikke, 25 maart 2002). Eén component bestaat uit de gebruikersvoorzieningen. Om ook mensen die niet over een computer beschikken de kans te geven om met de 'Kenniswijk' kennis te maken, zijn er over het gehele gebied in openbare gelegenheden (buurthuizen, bibliotheken, scholen) zogenaamde 'Kenniswijkhoeken' opgericht. In deze hoeken kunnen niet alleen mensen binnenlopen die niet over een computer met modem beschikken, maar ook mensen die meer informatie willen hebben omtrent het project. Het is volgens Eggels van belang dat zich in deze hoeken ook 'buddies' bevinden. Dit zijn mensen die graag andere mensen iets bij willen brengen en leren (Interview Eggels, 26 maart 2002).

Binnen de component van de gebruikersvoorzieningen valt ook het aanbod van cursussen. Burgers kunnen, met een keuze uit twintig verschillende aanbieders, diverse cursussen volgen, die deels worden gesubsidieerd vanuit de Kenniswijk BV. Op deze manier kunnen burgers kennis maken met het Internet en het gebruiken van computers in zijn algemeenheid. Wanneer zij de aangeboden cursussen tot een goed einde hebben gebracht, krijgen zij een speciaal 'Kenniswijk Digitaal Diploma'. Daarnaast moet er volgens Krikke ook iets gedaan worden om een bepaalde vraag te stimuleren (Interview Krikke, 25 maart 2002). Dit kan worden gedaan door subsidies beschikbaar te stellen, zodat gebruikers van de 'Kenniswijk' over een bepaalde periode bijvoorbeeld een deel van hun abonnementsgeld terug krijgen of dat zij bijvoorbeeld geen aansluitkosten hoeven te betalen. Op deze manier wordt naar de mening van Krikke een aantal drempels weggenomen, waardoor burgers sneller geneigd zullen zijn om van de diensten gebruik te maken.

Volgens Marian Jentjens heeft de gemeente Eindhoven verschillende van deze initiatieven om mensen te laten delen in de rijkdom (Interview Jentjes & Elbrink, 25 maart 2002). Het gaat daarbij naar haar mening niet zozeer om het voorkomen van een eventuele digitale kloof:

"Ja, die tweedeling of die er nu wel of niet is, het is helemaal niet gezegd dat mensen die niet online zijn dat als een grote handicap ervaren, dus kan je ook niet zozeer spreken over een tweedeling" (Interview Jentjes & Elbrink, 25 maart 2002).

Los van de 'Kenniswijk' zijn er in de gemeente Eindhoven diverse initiatieven om mensen meer te betrekken bij toepassingen op het gebied van de moderne technologie. Zo worden er onder andere zogenaamde 'digitale trapveldjes' ingezet onder de naam 'Digitolk'. Het doel van dit project is om in de buurten mensen ICT-vaardigheden bij te brengen en toegang te verschaffen tot de nieuwe media. Ook is er 'Webwise', een experiment voor bijstandsgerechtigden. Zij krijgen een opleiding en een computer, waarmee getracht wordt om de afstand tot de arbeidsmarkt te verkleinen. Een positief neveneffect daarvan is volgens Jentjens dat het hele gezin wordt meegenomen in de digitale ontwikkeling, waardoor bijvoorbeeld ook de kinderen bepaalde vaardigheden opdoen. De eerste resultaten van dit experiment zouden zeer positief zijn. Weer een ander project is 'Escape'. Met dit initiatief wordt aan mensen die aan huis gebonden zijn een computer met Internet ter beschikking gesteld en een cursus aangeboden om daarmee uit hun isolement te kunnen komen.

5 CONCLUSIE

In dit essay staan twee vragen centraal. De eerste vraag is wat de opvattingen zijn ten aanzien van de inzet van ICT ter verbetering van de gemeentelijke dienstverlening en de versterking van de (lokale) democratie. De tweede vraag is wat digitale steden zijn, wat de doelen zijn, hoe ze zijn opgezet en hoe ze worden gebruikt.

Aan de hand van een onderzoek naar rapporten en nota's van de overheid en aan de overheid gelieerde organisaties is het duidelijk geworden dat de overheid grote mogelijkheden ziet in de inzet van ICT. Het gebruik van de moderne technologie kan er onder andere toe leiden dat de sociale cohesie binnen een lokale gemeenschap wordt versterkt. Ook kan ICT een versterking van de lokale democratie mogelijk maken. Burgers kunnen zich makkelijker organiseren rond bepaalde onderwerpen en op deze manier een sterkere stem laten horen aan het bestuur. In de nota's en rapporten komt naar voren dat de overheid voor deze tendens niet blind mag zijn. Een reorganisatie van de werkwijze en de dienstverlening (de hervorming van de zogenaamde 'back-offices') is noodzakelijk. Tevens bestaat er een relatief grote consensus over de vraag of de inzet van ICT ertoe zal leiden dat er een directe democratie zal worden gevormd of dat de representatieve democratie gehandhaafd zal blijven. De algemene overtuiging is dat de indirecte, representatieve democratie gehandhaafd zal blijven, maar dat daar met behulp van ICT meer directe toepassingen in zullen worden verwerkt. De vertegenwoordigers zullen echter degenen blijven die de uiteindelijke beslissingen zullen maken. Over de inzet van ICT bestaan nog wel veel zorgen, en die hebben met name betrekking op de eventuele 'digitale kloof'. Slechts door sommigen wordt getwijfeld over het werkelijke bestaan van de ongelijke verdeling van de toegang tot ICT.

Ook in literatuur over de inzet van ICT gaat de discussie voor een groot deel over het al dan niet ontstaan van een meer directe vorm van democratie of dat de representatieve democratie gehandhaafd zal blijven. Sommige auteurs zijn ervan overtuigd dat met de inzet van ICT de Griekse polis nieuw leven zal worden ingeblazen, anderen zijn hierover veel sceptischer. Met name de laatste, vrij grote groep heeft zorgen over het bestaan van een 'digitale kloof', die de democratie niet ten goede komt. De huidige initiatieven met toepassingen op het gebied van de elektronische democratie verschillen vaak van elkaar. De manier waarop een dergelijk initiatief wordt vormgegeven is met name afhankelijk van de heersende politieke cultuur en de

eventuele nationale en transnationale raamwerken. Eén van de onderwerpen waarover tevens veel discussie over bestaat is of er met de inzet van ICT een nieuwe publieke sfeer zal ontstaan. Sommigen hebben utopische visioenen over het ontstaan van een invloedsvrije ruimte waar mensen kunnen delibereren. Er zijn echter ook veel sceptici. Zij wijzen erop dat een nieuwe publieke sfeer waarschijnlijk niet zal ontstaan, onder andere vanwege de al eerder aangeduide 'digitale kloof', maar ook omdat de elektronische ruimte in toenemende mate gedomineerd wordt door de marktsector.

Eén van de manieren waarop lokale overheden ICT gebruiken om informatie te verschaffen, diensten te verlenen of burgers dichterbij het bestuur proberen te betrekken is via de zogenaamde 'digitale steden'. In deze ICT-projecten nemen naast gemeenten, ook vaak maatschappelijke organisaties en private partijen deel. Digitale steden zijn op een manier ingericht die overeenkomt met het doel van het 'netwerk'. Zo zijn sommige digitale steden gericht op de economische ontwikkeling van de fysieke stad, terwijl andere van deze projecten gericht zijn op het realiseren van een elektronische democratie of een publieke ruimte waar burgers contacten met elkaar kunnen leggen. Ook kan er een onderscheid worden gemaakt in plaatsgebonden en niet-plaatsgebonden digitale steden. In het kader van dit essay is met name de plaatsgebonden variant van belang. Dat deze sterk in opzet kunnen verschillen blijkt wel uit de beschrijvingen van de digitale steden 'IperBoLE' (Bologna), 'Multimedia Super Corridor' (Kuala Lumpur) en 'De Digitale Stad' (Amsterdam). Terwijl 'IperBoLE' een sterk overheidsgedreven ICT-project is waar het met name draait om burgers dichterbij het lokale bestuur te brengen, is de 'Multimedia Super Corridor' een veel breder opgezet project waarbij het niet alleen gaat om het elektronisch aanbieden van diensten, maar waarbij zelfs twee hele steden speciaal worden gebouwd. Ook de digitale stad van Kuala Lumpur is weliswaar sterk overheidsgedreven, maar hier wordt tevens samengewerkt met diverse private partijen. 'De Digitale Stad' was weer heel anders van opzet. Dit was met name een maatschappelijk initiatief, waarin de gemeente Amsterdam slechts één van de klanten was, naast andere maatschappelijke organisaties.

Met het loslaten van de ideologische doelstellingen door de organisatie van 'De Digitale Stad' lijkt zich een overtuiging te verspreiden dat een digitale stad geen succes kan worden zonder een samenwerking van zowel publieke als private partijen. Alhoewel de 'Kennismarkt' in de regio Eindhoven en Helmond vanuit een andere intentie is opgezet, komt ook hier de tendens van toenemende samenwerking tussen publieke en

private partijen naar voren. Tevens lijkt met de 'neergang' van 'De Digitale Stad' de visie van sceptici bevestigd te worden dat er in de elektronische ruimte geen werkelijke publieke sfeer zal kunnen ontstaan. Een digitale stad die slechts ideologische doelstellingen heeft lijkt daarmee geen bijdrage te kunnen leveren aan de versterking van de democratie. De vraag is echter of dit wel het geval is. De digitale stad van Bologna heeft ook ideologische doelstellingen, is overheidsgedreven, en bestaat al langere tijd. In hoeverre draagt 'Iperbole' dan bij aan de versterking van de democratie? En, is er bij de Bolognese digitale stad sprake van een nieuwe publieke sfeer?

Wanneer naar de 'Kenniswijk' wordt gekeken, kan worden gesteld dat dit project vooralsnog weinig toevoegt aan de lokale democratie. Het dienstenaanbod van de gemeenten Eindhoven en Helmond is nog gering en interactieve toepassingen waarin burgers met bestuurders discussiëren bevinden zich nog slechts in een experimenteel stadium. Er lijkt dan ook (nog) geen sprake te zijn van een publieke sfeer. Dit beeld wordt tevens bevestigd wanneer wordt gekeken naar de geringe bijdragen aan het forum en de chat op de site van de 'Kenniswijk'. Een belangrijke vraag die in dit kader kan worden gesteld, is of er überhaupt een publieke sfeer kan ontstaan wanneer er samengewerkt wordt tussen publieke en private partijen. Juist de dominantie van de markt in de elektronische ruimte zou volgens een aantal auteurs het ontstaan van een publieke sfeer in de weg staan.

Om een antwoord op bovengenoemde en andere vragen te kunnen krijgen, is het van belang dat er een comparatief onderzoek wordt gedaan naar een aantal digitale steden die verschillend in opzet zijn. In vervolgonderzoek zou bijvoorbeeld een vergelijking kunnen worden gemaakt tussen de digitale steden 'IperBoLE', 'Multimedia Super Corridor' en de 'Kenniswijk'. Juist omdat de opzet van deze projecten zo verschillend is, vormt het een waardevolle vergelijking. Zo kan 'IperBoLE' bijvoorbeeld worden afgezet ten opzichte van de 'Multimedia Super Corridor' en de 'Kenniswijk'. In de digitale stad van Bologna neemt immers enkel de lokale overheid deel, terwijl in de twee andere projecten wordt samengewerkt met private partijen. Ook kunnen de 'Multimedia Super Corridor' en 'Kenniswijk' met elkaar worden vergeleken. In beide projecten zijn private partijen betrokken en worden private diensten aangeboden, maar de invloed van de overheid in de digitale stad van Kuala Lumpur lijkt groter te zijn dan die van Eindhoven en Helmond. Daarnaast zou het onderzoek zich kunnen richten op de vergelijking van de invloed die de context heeft op de inrichting van een digitale stad.

De westerse cultuur waarin 'IperBoIE' en 'Kenniswijk' zijn opgezet, verschillen immers wezenlijk van de Aziatische cultuur waarin de 'Multimedia Super Corridor' vormt krijgt en heeft gekregen.

Alle voorgaande vragen kunnen bijdragen aan die ene prangende vraag, namelijk of er met behulp van ICT en digitale steden een nieuwe publieke sfeer kan worden gecreëerd die leidt tot een versterking van de lokale democratie. Om hier een antwoord op te krijgen zal vervolgonderzoek zich in ieder geval op drie aspecten moeten richten. Ten eerste zal er aandacht dienen te worden besteed aan *participatie*. Wie neemt er deel in digitale steden? Zijn dat met name de reeds bekende elites (hogeropgeleide mannen in hun twintiger of dertiger jaren) of nemen ook anderen deel? Worden sommige groepen systematisch buitengesloten? En zo ja, welke uitsluitingsmechanismen kunnen worden onderscheiden? In het verlengde hiervan dient de *allocatie* te worden onderzocht. Dit is de verdeling van de middelen die burgers nodig hebben om deel te kunnen nemen in deze ICT-projecten. Moeten zij specifieke kennis en vaardigheden hiervoor hebben en moeten zij niet tevens in het bezit zijn van allerlei technologische middelen? Zorgt de verdeling van deze middelen voor een ongelijke participatie? Tenslotte moet er in het onderzoek naar de genoemde digitale steden worden gekeken of er sprake is van *deliberatie*; het publiekelijk redetwisten door burgers. Zo ja, hoe gebeurt dat? Welke middelen krijgen zij daarvoor? Heeft het middel (e-mail, chat) invloed op de wijze van delibereren? Wat zeggen ze precies? Maken zij in hun bijdragen gebruik van specialistische kennis? En zo ja, welke invloed heeft dit op de discussie?

BIBLIOGRAFIE

Aurigi, Alessandro

(2000). 'Digital City or Urban Simulator?' in: Ishida, Toru & Isbister, Katherine (Eds.) (2000). *Digital Cities. Technologies, Experiences and Future Perspectives. Lecture Notes in Computer Science*. Berlijn: Springer Verlag. pp. 33-44.

Besselaar, P. van den, Melis, I & Beckers, D.

(2000) 'Digital Cities: organization, content and use' in: Ishida, T. & Isbister, K. (2000) *Digital Cities: Experiences, Technologies and Future Perspectives. Lecture Notes in Computer Science*. Berlijn: Springer Verlag.

Besselaar, Peter van den

(2001). 'E-Community versus E-Commerce: The Rise and Decline of the Amsterdam Digital City', in: *AI & Society*, vol. 15. Londen: Springer-Verlag. pp.280-288.

Bongers, Frank, Holland, Christiaan, Bilderbeek, Rob & Vandeberg Rens

(2001). *E-Government: de vraagkant aan bod. Een inventarisatie van de wensen en verwachtingen van burgers over de elektronische overheid*. Utrecht: Dialogic/ Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Online Available: <http://www.virtuelebestuurder.nl/docs/vraagkant-aan-bod.pdf>.

Boxtel, Roger van

(2000). *Contract met de toekomst. Een visie op de elektronische relatie overheid-burger*. Online Available: http://www.ministervanboxtel.nl/sites/ministervanboxtel/contents/i000154/nota_contract_met_toekomst_5-00.pdf.

Bruine, Annelies de

(2000). 'Digital City Bristol: A Case Study', in: Ishida, Toru & Isbister, Katherine (Eds.) (2000). *Digital Cities. Technologies, Experiences and Future Perspectives. Lecture Notes in Computer Science*. Berlijn: Springer Verlag. pp. 110-124.

Calhoun, Craig

(1992). *Habermas and the Public Sphere*. Londen: The MIT Press.

Castells, Manuel

(1996). *The rise of network society*. Oxford: Blackwell Publishers Inc.

Cerfontaine, Gerlach

(2000). *Burgers verbinden. ICT en de Stad*. Den Haag: SDU Uitgevers.

Depla, Paul .F.G.

(1995). *Technologie en de Vernieuwing van de Lokale Democratie. Vervolmaking of vermaatschappelijking*. Den Haag: VUGA Uitgeverij.

Docters van Leeuwen, A.H.W.

(2001). *Burger en overheid in de informatiesamenleving: de noodzaak van institutionele innovatie*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Eenmalige Adviescommissie ICT en Overheid.

Donk, Wim van de

(2000). 'Infocracy or infopolis? Transparency, autonomy and democracy in an information age' in: Hoff, Jens, Horrocks, Ivan & Tops, Pieter (Ed.) (2000). *Democratic Governance and New Technology. Technologically mediated innovations in political practice in Western Europe*. Londen/ New York: Routledge/ ECPR Studies in European Political Science. (pp. 137-152)

Doorenbosch, Thijs

(2000) 'Staatssecretaris - Waarom slaagt Kenniswijk nu wel?' in: *De automatisering gids*. Vol. 34 aflevering 26, pp 5. Rijswijk: Stam Tijdschriften.

Driessen, Hanneke & Zielhuis, Dries

(2002). 'De meerwaarde van interactieve beleidsvorming via Internet', in: *Openbaar Bestuur*, aflevering 1, pp 20-23. Alphen aan den Rijn: Samsom.

Frissen, Valerie

(2000). *De mythe van de digitale kloof. Cultuur als confrontatie*. Den Haag: Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.

Frissen, Valerie, Lieshout, Marc van, Staden, Mildo van & Ponsioen, Arnout

(2001). *De schaduwdemocratie: ICT en maatschappelijke participatie*. [S.l.: s.n.]

Groeneveld, Marit & Vogelaar, Inka

(1999). *Eén loket op het Internet*. Den Haag: Programmabureau Overheidsloket 2000.

Guidi, Leda

(2001). *It's up to you. More and better influence on societal processes for women.E-democracy. Changing decision making processes "the Bologna experience"*. Online Available: www.europaforum.or.at/Homepage/TECHwomen/documents/Guidikeynote.pdf.

Habermas, Jürgen

(1981). *Strukturwandel der Öffentlichkeit. Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft*. Darmstadt: Hermann Luchterhand Verlag.

(Oorspronkelijke uitgave: 1962)

Hague, B.N. & Loader, B.D.

(1999). *Digital Democracy. Discourse and Decision Making in the Information Age*. Londen/New York: Routledge.

Hale, Matthew, Musso, Juliet & Weare, Christopher

(1999). 'Developing digital democracy: evidence from Californian municipal web pages', in: Hague, B.N. & Loader, B.D. (1999). *Digital Democracy. Discourse and Decision Making in the Information Age*. Londen/New York: Routledge.

Hommels, Anique & Bierhoff, Jan

(2001). *Rapportage inventarisatie onderzoeksvragen Kenniswijkpartners*. Heerlen: International Institute of Infonomics.

Ishida, Toru

(2000). 'Understanding Digital Cities' in: Ishida, T. & Isbister, K. (eds.) *Digital Cities: Experiences, Technologies and Future Perspectives*. Berlijn: Springer-Verlag. pp. 7-17

Karssenbergh, P., Noort, D. & Vries, M.de

(1998) *Politiek en nieuwe media. De rol van de overheid ten aanzien van informatie en communicatietechnologie*. Barneveld: Uitgeverij De Vuurbaak/Groen van Prinsterer Stichting.

Keulartz, Jozef

(1992). *De verkeerde wereld van Jürgen Habermas*. Meppel (etc.): Boom.

Laat, T.M.H.J. de

(1999). 'Organisatieontwikkeling en ICT bij de lokale overheid. Decentralisatie, recentralisatie of allebei?', in: *Overheidsmanagement*, vol. 3, pp. 72-76. Den Haag: VUGA.

Linden, D.R.G, Noordam, P.G. & Wamelen, J.P.

(2001). *ICT-trends en de elektronische overheid*. Den Haag: ten Hagen & Stam Uitgevers.

Linturi, Risto, Koivunen, Marja-Ritta & Sulkanen, Jari

(2000). 'Helsinki Arena 2000 - Augmenting a Real City to a Virtual One', in: Ishida, Toru & Isbister, Katherine (Eds.) (2000) *Digital Cities. Technologies, Experiences and Future Perspectives. Lecture Notes in Computer Science*. Berlijn: Springer Verlag. pp. 83-96.

Loader, Brian D.

(1998). *Cyberspace Divide. Equality, agency and policy in the information society*. Londen: Routledge.

Malina, Anna

(1999). 'Perspectives on citizen democratisation and alienation in the virtual public sphere', in: Hague, B.N. & Loader, B.D. (1999). *Digital Democracy. Discourse and Decision Making in the Information Age*. Londen/New York: Routledge.

Meer, Joël van der

(1999). *Informatisering & ICT in het lokaal bestuur*. (Artikel gepubliceerd in Handboek Lokaal Bestuur - Maart 2000). Online Available: http://www.impactive.nl/ICT_en_gemeente.pdf .

Ministerie van Economische Zaken

(2001). *Bouwstenennotitie Elektronische overheid: van pilots naar grootschalige implementatie*. Online available: <http://www.ez.nl/upload/docs/Kamerbrieven/PDF-Documenten/01050101-bijlage.pdf>.

Ministerie van Verkeer en Waterstaat

(2002). *Subsidieregeling voor Kenniswijkdiensten*. Den Haag: Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directoraat Generaal voor Telecommunicatie en Post.

Mino, Eric

(2000). 'Experiences of European Digital Cities' in: Ishida, Toru & Isbister, Katherine (Eds.) (2000) *Digital Cities. Technologies, Experiences and Future Perspectives. Lecture Notes in Computer Science*. Berlijn: Springer Verlag. pp. 58-72.

Peeters, Bruno

(2000). 'The Information Society in the City of Antwerp', in: Ishida, Toru & Isbister, Katherine (Eds.) (2000) *Digital Cities. Technologies, Experiences and*

Future Perspectives. Lecture Notes in Computer Science. Berlijn: Springer Verlag. pp. 73-82.

Peng, Ding, Liang, Mao Wei, Nan, Rao Ruo, Ye, Sheng Huan, Yuan, Ma Fan & Ishida, Toru

(2000). 'Digital City Shanghai: Towards Integrated Information & Service Environment', in: Ishida, Toru & Isbister, Katherine (Eds.) (2000) *Digital Cities. Technologies, Experiences and Future Perspectives. Lecture Notes in Computer Science*. Berlijn: Springer Verlag. pp.125-139.

Perri 6

(2001) 'E-Governance. Do Digital Aids Make a Difference in Policy Making?', in: Prins, J.E.J. (Ed.) (2001). *Designing E-Government. On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change*. Den Haag: Kluwer Law International. pp. 7-27

Poelmans, Matt.

(2001). 'Citizen Centred Government. The Dutch Approach', in: Prins, J.E.J. (Ed.) (2001). *Designing E-Government. On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change*. Den Haag: Kluwer Law International. pp. 173-175

Profiel Magazine

(2000). 'De Kenniswijk een proeftuin. Grootste ICT-experiment voor consumenten ooit in voorbereiding' in: *Profiel Magazine* (kwartaaluitgave van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat) nr. 1, pp. 8-9. Den Haag: Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

Raad voor het openbaar bestuur

(1998) *Grenzen aan de internetdemocratie*. Den Haag: Rob.

Raad voor Maatschappelijke Ontwikkeling

(2000). *Ver weg én dichtbij. Over hoe ICT de samenleving kan verbeteren. Advies 15*. Den Haag: SDU Uitgevers.

Rheingold, Howard

(2000). *The virtual community: homesteading on the electronic frontier*. Cambridge, Mass. (etc.): MIT Press (Oorspronkelijke uitgave: 1993).

Rustema, Reinder

(2001). *The Rise and Fall of DDS. Evaluating the ambitions of Amsterdam's Digital City*. (Scriptie Communicatiewetenschappen Universiteit van Amsterdam) Online Available: http://reinder.rustema.nl/dds/rise_and_fall.pdf.

Sassen, Saskia

(1999). *Globalisering. Over mobiliteit van geld, mensen en informatie*. Amsterdam: Van Gennep.

Schalken, Kees & Moorman, Marieke

(1996). 'Digitale steden als elektronische gemeenschappen', in: Bekkers, V.J.J.M. & Depla, P. (red.) (1996) *Digitale posities in het lokaal bestuur – verschuiving of consolidatie van macht? Enkele beschouwingen over de betekenis van informatie- en communicatietechnologie voor het Nederlandse lokaal bestuur*. Amsterdam: Stichting Gemeenschap/ Otto Cramwinckel Uitgever. pp 32-45.

Schalken, Kees

(2000). 'Virtual Communities. New public spheres on the Internet?', in: Hoff, Jens, Horrocks, Ivan & Tops, Pieter (Ed.) (2000). *Democratic Governance and New Technology. Technologically mediated innovations in political practice in Western Europe*. Londen/ New York: Routledge/ ECPR Studies in European Political Science. pp 153-169.

Schippers, Edwin

(2001). 'E-government: van digitale etalage naar effectief distributiekanaal', in: *Openbaar Bestuur*, vol. 8, pp 24-28. Alphen aan den Rijn: Samsom.

Sennett, Richard

(1986). *The Fall of Public Man*. Londen (etc.): Faber and Faber (Oorspronkelijke uitgave: 1977).

Snijders, Marguerite

(2001) *Veel gemeenten staan nog langs de kant van de digitale snelweg*. Online Available: http://www.virtuelebestuurder.nl/docs/apr2001_snijders5-9.pdf.

Steyaert, Jan

(2001). 'Kenniswijk: synchronisatie van technische en sociale vooruitgang', In: Nauta, Frans (Ed.) *Kenniswijk: visie op de toekomst*. Amsterdam: Stichting Nederland Kennisland.

Steyaert, Jan & Fransen, Jan

(2001). *Een sociaal perspectief op Kenniswijk*. Tilburg: Fontys Hogeschool Sociaal Werk.

Stoop, C.J.J.M. & Wijngaarden, L.A.F. van

(2001). *Van gemeente naar eGemeente. Bouwstenen voor een gemeentelijke I-visie*. Den Haag: VNG Uitgeverij.

Tambini, Damian

(1998). 'Civic networking an universal rights to connectivity: Bologna', in: Tsagarousianou, Roza, Tambini, Damian & Bryan, Cathy (1998). *Cyberdemocracy. Technology, cities and civic networks*. Londen/ New York: Routledge.

Task Force Zebra

(2000). *Kenniswijk Regio Eindhoven. Zuidoost-Brabant wordt Zuid-e-Brabant*. Eindhoven: Task Force Zebra, Projectbureau Kenniswijk Regio Eindhoven.

Tsagarousianou, Roza, Tambini, Damian & Bryan, Cathy

(1998). *Cyberdemocracy. Technology, cities and civic networks*. Londen/ New York: Routledge.

VNG

(2000). 'De eGemeente' in: *NG Magazine* vol. 54, afl. 44, pp. 13-30. Den Haag: VNG Uitgeverij.

Wallage, Jacques

(2001). *In dienst van de democratie. Het rapport van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie*. Den Haag: Sdu Uitgevers.

Wilde, Rein de & Peters, Peter

(2000). 'Verstrikt in het net', in: *Krisis*, afl. 3, pp. 57-67. Amsterdam: Boom.

Wilhelm, Anthony G.

(1999). 'Virtual sounding boards: how deliberative is online political discussion?', in: Hague, B.N. & Loader, B.D. (1999). *Digital Democracy. Discourse and Decision Making in the Information Age*. Londen/New York: Routledge.

Wilhelm, Anthony G.

(2000). *Democracy in the Digital Age: challenges to political life in cyberspace*. Londen/ New York: Routledge.

Winkel, Niko

(2001). 'Digitale stad krijgt nieuwe bestemming. Het einde van de ideële community' in: *I & I: kwartaalreeks over informatie en informatiebeleid*, Vol 19, afl 3, pp. 18-25. Uitgeverij VUGA.

Wouden, Ries van der

(1999). *De stad op straat: de openbare ruimte in perspectief*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau/ Elsevier Bedrijfsinformatie.

Interviews:

- Interview Marian Jentjens en Robert Elbrink, Gemeente Eindhoven. Maandag 25 maart 2002, 13.00u.
- Interview Ricardo Krikke, Kenniswijk BV. Maandag 25 maart 2002, 15.30u.
- Interview Frank Eggels, Gemeente Helmond. Dinsdag 26 maart 2002, 10.00u.
- Interview Thea van Zoelen en Nicolienne de Vries, Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Directoraat Generaal voor Telecommunicatie en Post. Dinsdag 9 april 2002, 15.00u.

Overige websites:

Overheidsloket 2000

www.ol2000.nl

Ah, ken't skele ju..!

www.kentskele.nl

IperBoIE

www.comune.bologna.it

Putrajaya

www.putrajaya.net.my

Cyberjaya

www.cyberjaya-msc.com

Multimedia Super Corridor

www.msc-multimediaasia.org.my/amdc1.htm

www.gigaport.nl/publicaties/mindseye/ne_me241000.html

www.politik-digital.de/netzpolitik/egovernment/malaysia_eng.shtml

www.mampu.gov.my/EG/EG_MSCFlags.htm

www.mampu.gov.my/EG/MainPage.htm

www.cs.vu.nl/~martinc/publications/Maleisie.html

De Digitale Stad

www.dds.nl

Kenniswijk

www.kenniswijk.nl

Strijpweb

www.strijpweb.nl

Stedenlink

www.stedenlink.nl

Appendix