

BERT MULDER

Informatietechnologie en media in een netwerksamenleving

INLEIDING

In deze bijdrage komt de kracht van gemeenschappen aan de orde vanuit het perspectief van informatietechnologie en media. Er zijn drie ontwikkelingen die de vorming en ondersteuning van nieuwe gemeenschappen zullen beïnvloeden. Ten eerste is er de urgentie van een participatiesamenleving waarin burgers zelf actief zullen (en moeten) worden in openbaar bestuur, onderwijs en zorg. Als we als samenleving de kracht van gemeenschap willen ontwikkelen zijn de komende tien tot vijftien jaar van groot belang. In de tweede plaats zorgen de informatiesamenleving en media voor nieuwe vormen van reflectie voor individuen, gemeenschappen en samenleving. Het gaat om meervoudig leven in een meervoudige samenleving, waarbij het denken over en het werken aan de kracht van gemeenschap betekenisvol moet zijn voor nieuwe mensen in een nieuwe tijd. Ten derde: de mogelijkheden van ICT en sociale media ontwikkelen zich voortdurend en hoewel ze duidelijk aanwezig zijn in ons leven, kennen we de kansen en uitdagingen nog onvoldoende. In deze bijdrage wordt eerst een bredere strategische analyse van de maatschappelijke ontwikkelingen gegeven, omdat deze bepalend zijn voor een nieuwe dynamiek rond gemeenschappen in de komende jaren. Daarna geef ik een korte schets – uitgaande van die nieuwe ontwikkelingen – van de mogelijkheden van informatietechnologie en sociale media voor de vorming van (online en virtuele) gemeenschappen.

Thema met urgentie

De aandacht van beleidsmakers voor gemeenschap wordt duidelijk door een reeks recente rapporten van kennisinstellingen en beleidsmakers.¹ Veel van die rapporten verkennen het thema en schetsen beleidsinitiatieven voor overheden en instellingen en zijn gericht op wijken en buurten. Die aandacht is urgent omdat herstructurering van zorg en openbaar bestuur vraagt om een nieuwe rol voor burgers, overheden en instellingen. Naast vermindering van de kosten dragen demografische ontwikkelingen in belangrijke mate bij aan die noodzaak tot actieve burgers. Scenario's van het ministerie van Binnenlandse Zaken² maken de gevolgen van vergrijzing en ontgroening duidelijk voor de werkgelegenheid bij de overheid en in het onderwijs. Daaruit blijkt dat het aantal medewerkers in die sectoren in de nabije toekomst zou kunnen halveren. De titel van de scenariostudie, 'De grote uitstroom', duidt op de uitstroom van oudere medewerkers door pensionering, die nog eens wordt versterkt door de lagere instroom van jongere professionals die deze sectoren als minder aantrekkelijk zien. Hoewel de scenariostudie niet de zorg betreft, kijkt men ook in deze sector enigszins ongerust naar de toekomst op de langere termijn;³ ook daar kan het aantal medewerkers teruglopen. Meer populair betekent het dat wanneer die ontwikkeling zich gedurende de komende vijftien jaar voltrekt, overheid, zorg en onderwijs door het kleinere bestand aan medewerkers 'half leeg' zijn.

Vanuit dat perspectief zullen burgers in de participatiesamenleving een reële bijdrage moeten leveren aan de uitvoering van taken die eerder door de overheid en maatschappelijke organisaties werden gedaan. Na de verstatelijking van instellingen op het gebied van onder meer zorg en onderwijs in de loop van de vorige eeuw beweegt de samenleving zich nu naar een 'actief burgerschap' waar-

in de overheid verwacht dat burgers onder eigen verantwoordelijkheid en regie delen van die taken gaan uitvoeren. 'De kracht van gemeenschap' verschuift daarmee van een theoretisch thema naar een praktische voorwaarde om de kwaliteit van leven te kunnen blijven invullen. De mate waarin de burgers directer bijdragen aan de zorg voor gezondheid, veiligheid en samenleven maakt hen tot een centrale factor in de samenleving. Zij worden, sterker dan voorheen, de partner van de systeemwereld van de professionele instellingen. Wat betekent de 'kracht van de gemeenschap' in die nieuwe praktijk en hoe zouden ICT en sociale media daaraan kunnen bijdragen?

Gemeenschap, media en identiteit

Is het zinvol om over gemeenschap na te denken vanuit het oogpunt van media en informatie- en communicatietechnologie? In algemene zin bestaat er een diepe en fundamentele relatie tussen gemeenschap, communicatie en media. In de zestiende en zeventiende eeuw tijdens de ontwikkeling van de Verlichting was de intensieve briefwisseling tussen de centrale groep intellectuelen zo belangrijk dat zij later als de *'Republic of letters'* bekendstaat: een nieuwe, bovennationale gemeenschap van denkers die onafhankelijk van bestaande machtsstructuren een nieuw wereldbeeld formuleren. In de zeventiende en achttiende eeuw, wanneer die ontwikkeling zich heeft verbreed van *'les savants'* tot *'les curieux'*, zijn het de kranten en tijdschriften die deze ontwikkeling dragen. De eigen identiteit die de Europese bourgeoisie daarbij ontwikkelt legt de basis voor de ontwikkeling van de moderne democratie. Steeds zijn de communicatie-infrastructuur en de productie en distributie van media essentiële katalysatoren geweest voor de vorming van gemeenschappen. Recenter en op grotere schaal zijn het vermogen tot het ordenen van informatie, digitale technologie en het wereldwijde internet essentiële factoren voor de ontwikkeling van industrialisering, voor

verstatelijking van maatschappelijke diensten als zorg, onderwijs en veiligheid en voor globalisering.

De relatie tussen de ontwikkeling van een gemeenschap en haar media-infrastructuur heeft zowel een extern als een intern aspect. Waar extern de nieuwe mogelijkheden voor de expressie van meningen, opinies, onderzoek en argumenten ontstaan, leiden die intern tot nieuwe processen van reflectie, identiteitsvorming, houding en ambities. Het is een wederkerige relatie: wie wij zijn bepaalt hoe we ons uitdrukken, wat op zijn beurt bepaalt hoe we denken en wie we zijn. Het is die symbiose tussen externe media-infrastructuur en innerlijke processen die Marshall McLuhan al in 1964 verleidde tot de uitspraak: *the medium is the message*.⁴

De symbiose tussen gemeenschap en media maakt dat met de introductie van een volledige nieuwe informatie-infrastructuur zoals het publieke internet (in Nederland in 1994) er een nieuwe en nog onbekende situatie is ontstaan. Burgers hebben voor het eerst direct en op grote schaal toegang tot digitale communicatie en door de ontwikkeling van sociale media (rond 2004) biedt dat nieuwe mogelijkheden tot het verbinden van mensen die relaties met elkaar opbouwen en gemeenschappen vormen. Maar ondanks de direct herkenbare voorbeelden daarvan – zeker in Nederland – is het nog vroeg om de strategische maatschappelijke gevolgen daarvan te kunnen bepalen. De ontwikkeling van bekende toepassingen zoals Hyves, Facebook, LinkedIn, Whatsapp, Twitter, Tumblr en Pinterest zijn vaak onverwacht (zo is Hyves, met op het hoogtepunt negen miljoen gebruikers, alweer verdwenen). Uitgaande van het wederzijds bepalende karakter van gemeenschappen en hun infrastructuur is het waarschijnlijk dat zich de komende jaren nieuwe vormen van (digitale) gemeenschap ontwikkelen.

Meervoudige samenleving

Niet alleen media en communicatie zijn sterk veranderd; ook de samenleving zelf maakt een ontwikkeling door die onze opvattingen over 'gemeenschap' beïnvloedt. In de mediatheorie worden tenminste twee van die ontwikkelingen beschreven, namelijk die van de netwerksamenleving⁵ en de derde moderniteit (de '*third modernity*'), uitgewerkt door onder meer Scott Lash en Christian Vulpian.⁶

Manuel Castells beschrijft dat de dynamiek van sociale relaties in het tijdperk van de informatietechnologie leidt tot een netwerksamenleving en een '*space of flows*'; een meer complexe wereld die zich uitdrukt in flexibeler vormen. Dat geldt niet alleen voor organisaties en instituties, maar ook voor producten en diensten. Een dynamisch en flexibel karakter dat zich in de neoliberale economie toont als een herstructurering waarbij aandeelhouderschap voor de lange termijn verschuift naar kortetermijnhandel in obligaties en waarbij de betrokkenheid van gekende partners verschuift naar de anonimiteit van geldstromen die winst optimaliseren. In die flexibilisering en liberalisering raakt het publieke domein geprivatiseerd. In die nieuwe organisatie van complexiteit hebben ontwikkelingen vaak het karakter van schijnbare tegenstellingen. Voorbeelden daarvan zijn de toenemende aandacht voor het versterken van de positie van Europa en tegelijkertijd de nadruk op de bijdrage van de individuele burger of het inrichten van wereldwijde productienetwerken en tegelijkertijd aandacht voor '*mass customization*'. We zien een toenemende regelgeving en tegelijkertijd een toename aan diversiteit, en naast de verzakelijking en institutionalisering tegelijkertijd een groeiende aandacht voor het persoonlijke. De netwerksamenleving kenmerkt zich niet langer door óf/óf, maar vaker door én/én: groot naast klein, regels naast diversiteit, zakelijk naast persoonlijk. Die nieuwe complexiteit en de daarmee verbonden risico's zijn een zo structureel gegeven dat Beck en Giddens in de jaren tachtig en negentig spreken van de '*risk society*'.⁷ Dat die notie

reël was toont zich in de recente volatiliteit van ontwikkelingen in de financiële sector, maar ook in de politiek en de economie, mede onder invloed van de globalisering.⁸ In westerse samenlevingen geldt ook voor gemeenschappen dat we niet langer deel uitmaken van óf de ene óf de andere gemeenschap, maar steeds vaker uiteenlopende rollen kunnen vervullen in verschillende gemeenschappen.

Meervoudig leven als uitdaging

Op persoonlijk niveau stelt het leven in een meervoudige samenleving nieuwe eisen aan burgers. Veranderingen in de samenleving kunnen als bedreigend en vervreemdend worden ervaren, ze laten ons soms verweesd achter. Fortuyn schreef in 1996 in *De verweesde samenleving*:

Alle instituties waarin een lokale gemeenschap zichzelf als gemeenschap manifesteert en beleeft, zijn óf verdwenen óf opgegaan in grootschalige tot zeer grootschalige verbanden. De menselijke maat is teloorgegaan, deels onvermijdelijk, deels onbewust, maar deels ook willens en wetens. Door de vergrijzing van lokale instituties is ook het proces van formulering, handhaving, overdracht en het bij de tijd brengen van het collectieve stelsel van normen en waarden versplinterd en vervaagd. Dat is de werkelijke bijl aan de wortel van een gemeenschap.⁹

Deze analyse verwoordt het gevoel van velen dat een gezamenlijke gemeenschap lijkt te verdampen. Al in 1973 beschrijft Schumacher het onvermogen van overheden en grote bedrijven om effectief te sturen in termen van een ontoereikende '*span of control*', waarbij hij verwijst naar de onderliggende eveneens ontoereikende '*span of experience*' en '*span of meaning*'.¹⁰ In diezelfde tijd introduceert Ivan Illich het begrip '*specific counterproductivity*', om aan te duiden dat in zijn visie in complexe samenlevingen het onderwijs kinderen dommer maakt, het zorgsysteem mensen zieker maakt en het verkeerssysteem de mobiliteit

vertraagt.¹¹ Twintig jaar later beschrijft John McKnight in *The Careless Society. Community and its Counterparts* dat de leerling zoek raakt in het onderwijs en de patiënt zoek raakt in de zorg.¹² In die context zijn begrippen als 'klantgericht' of 'klantgestuurd' juist de expressie van een inrichting van systemen die bijdraagt aan het probleem. Alle genoemde analyses verwijzen naar hetzelfde probleem, of ze nu voortkomen uit een theoretische, een idealistische of een politieke intentie. Ze lijken te wijzen op het verdwijnen van gemeenschap en zien de samenleving zich ontwikkelen als een steeds losser verband van geïndividualiseerde burgers.

Wat deze kritische analyses gemeen hebben is hun focus op de externe, systemische aspecten van samenlevingen: een dysfunctionele samenleving met verweesde burgers. Er is echter ook een andere analyse mogelijk. Er is ook een beeld van dezelfde ontwikkeling, meer gericht op de verandering van het vermogen tot reflectie van het individu in die meervoudige werkelijkheid zelf. Hoe verhouden mensen zich tot die nieuwe flexibele diversiteit aan mogelijkheden?

Voor burgers betekent leven in een meervoudige wereld dat zij geconfronteerd worden met steeds nieuwe keuzen, nieuwe kansen en onzekerheden. Leven in een dergelijke omgeving dwingt tot een andere kwaliteit van reflectie. In *Economies of Signs and Space* (1994) beschrijven Lash en Urry dat – wanneer het constante en gegeven karakter van de omgeving (sociaal, psychologisch, economisch en/of geografisch) lijkt te verdampen – het individu 'reflexief' wordt en sterker op zichzelf gaat vertrouwen. Ze verwijzen naar het ontstaan van een individuele kracht waardoor mensen in staat zijn om betekenis te zien in de voortgaande stroom van '*signs and space*'. Om effectief te kunnen zijn bewegen mensen daarbij van cognitieve reflexiviteit naar '*aesthetic reflexivity*', die een minder abstract karakter heeft maar plaatsvindt in en aan de concrete situatie. In de visie van Lash en Urry vervult het subjectieve individu een ac-

tieve rol in de ontwikkeling van de reflexieve samenleving, waarbij dat toenemende vermogen tot reflexiviteit zich op individueel niveau toont als een positieve kracht voor verandering. *'If cognitive reflexivity is a matter of "monitoring" the self, and of social-structural roles and resources, then aesthetic reflexivity entails self-interpretation and the interpretation of social background practices.'*¹³

De Franse onderzoeker Vulpian¹⁴ onderzoekt het karakter van dat moderne individu en schrijft *'towards the third modernity, how ordinary people are transforming the world'*. In deze visie heeft de moderne burger niet alleen een sterkere individualiteit (de *'me generation'*) maar is in toenemende mate sociaal intelligent. Deze burger is beter in staat zich te bewegen in wisselende omgevingen en zijn eigen identiteit te bewaren te midden van tegenstrijdige informatie. Lash en Urry zien die nieuwe kracht als de basis van nieuwe gemeenschappen en nieuwe sociale bewegingen. In de visie van de derde moderniteit ontstaat die nieuwe dynamiek niet zozeer als een protest 'tegen' de vorige, maar is zij op een heel eigen wijze de katalysator van veranderingen die leiden tot een nieuw publiek domein.

Het voorgaande toont dus twee richtingen van denken over gemeenschap: die van een lege samenleving met verweesde individuen en die van 'een nieuwe wereld met nieuwe mensen' waarin ook een nieuw publiek domein kan ontstaan. Daarbij zijn verschillende gemeenschappen relevant.

VERSCHILLENDE GEMEENSCHAPPEN

De herstructurering van zorg, veiligheid, onderwijs en openbaar bestuur vereist dat in een periode van één of twee decennia een aanzienlijke werklast van de overheid en maatschappelijke instellingen door burgers wordt vervangen, aangevuld, uitgevoerd of ondersteund. Van burgers wordt verwacht dat zij dat samen doen. 'De kracht van de gemeenschap' duidt in die zin op een samenstel van goed

functionerende gemeenschappen waar in wisselende verbanden burgers die nieuwe activiteiten kunnen verrichten. Het is in die zin dat aan het begin van de eenentwintigste eeuw ‘de kracht van de gemeenschap’ een sleutelconcept wordt in een fundamentele maatschappelijke herstructurering.

Maar hoe vormen mensen gemeenschappen in de nieuwe digitale wereld? Bij eerste informele verkenningen hoe individuele burgers zich organiseren bij het zelf zorgen voor gezondheid wordt duidelijk dat zij daarbij gebruik maken van verschillende gemeenschappen:

- Sociale gemeenschappen van familie, vrienden, opleiding en werk
- Geografische gemeenschappen van bewoners in de lokale omgeving
- Gemeenschappen van mensen met dezelfde behoefte of interesse, bijvoorbeeld voor zorg bij bepaalde chronische aandoeningen
- Digitale gemeenschappen met andere gebruikers van online omgevingen, zoals Facebook, LinkedIn-groepen, *crowd sourcing*- en *funding*-platformen.

Elk van die gemeenschappen kan digitaal worden ondersteund, maar alleen de laatste twee kunnen een digitale oorsprong hebben. De eerste twee gemeenschappen hebben het karakter van ‘gegeven gemeenschappen’ van familie en buurt, terwijl het bij de laatste twee om ‘gekozen gemeenschappen’ gaat. Het is het ‘opgroeien in’ versus ‘deelnemen aan’ in de oude gemeenschappen versus de nieuwe gemeenschappen. Soms bestaat het idee dat de eerste twee ‘gegeven’ gemeenschappen ‘minder’ van kwaliteit zouden zijn dan de laatste gemeenschappen met een ‘gekozen’ karakter, maar beide hebben een eigen functie.¹⁵ Tönnies maakte al in 1887 een onderscheid tussen *Gemeinschaft* (aangegaan vanuit *Wesenwille*) en *Gesellschaft* (aangegaan vanuit *Kurwille*). Weber spreekt in 1921 (in *Economy and*

Society) van affectieve, traditionele en subjectieve gemeenschappen versus formele contractgemeenschappen met wederzijds goedvinden. Daarbij komt dat mensen steeds meer gewend raken aan de diversiteit van gemeenschappen. De tegenstelling verliest haar kracht in de dynamiek van de derde moderniteit, waarin communicatie en media geografische, sociale, psychologische en culturele grenzen permeabel maken. Deel vormen van verschillende gemeenschappen wordt 'gewoon' en gemeenschappen zijn dynamischer, worden makkelijker gevormd en ook makkelijker verlaten. Andersom werden in de negentiende en vroege twintigste eeuw veel gemeenschappen beleefd als een dwingend keurslijf met een contractueel karakter. Bij het in de noordelijke provincies bekende '*naoberschap*' waren bij een sterfgeval de specifieke taken die elk van de burens moest verrichten aan iedereen bekend en niet afhankelijk van de relatie tussen die burens of van de kwaliteit van die relatie. Wanneer de kwaliteit van leven van de samenleving opnieuw afhankelijk wordt van een samenstel van gemeenschappen, welke diversiteit aan kwaliteiten hebben die gemeenschappen dan? Welke vorm hebben meer contractuele gemeenschappen wanneer moderne eigenstandige burgers geen affiniteit hebben met dwingende voorschriften?

Verder valt op dat wanneer burgers gemeenschappen vormen, de grotere 'wijk' een beperkte rol speelt en de kleinere 'buurt' slechts een van de assen is waarlangs mensen leven in en met gemeenschappen. Wanneer beleidsmakers burgers zouden willen faciliteren bij het vormen van gemeenschappen is een conceptueel kader dat past bij de realiteit van burgers van belang. Net als het verdwijnen van 'de buurt' als bepalend sociaal construct¹⁶ lijkt ook 'de wijk' wel een zinvol concept voor overheden en instellingen maar niet voor de dagelijkse praktijk van zich organiserende burgers. 'De wijk' vormt een goed aggregatieniveau voor dienstverleners om activiteiten op enige schaal te kunnen organiseren en voor beleidsmakers om fond-

sen beschikbaar te maken. De wijk is, in termen van het WRR-rapport *Vertrouwen in de buurt*, een zinvol concept binnen de institutionele logica van overheden en de provisieloga van aanbieders, maar misschien minder in de vraaglogica van burgers.¹⁷ Betekent die ontwikkeling dat er nieuwe concepten ontwikkeld moeten worden voordat we de kracht van gemeenschappen kunnen stimuleren in een 'derde moderniteit'?

VOORWAARDEN VOOR KRACHTIGE GEMEENSCHAPPEN

De urgentie van de participatiesamenleving ontstaat door het relatief snel verdampen van de kracht van bestaande institutionele oplossingen. Burgers zullen in nieuwe verbanden taken moeten realiseren die eerder door die instituties en hun professionals werden uitgevoerd. In de context van de kracht van de gemeenschap lijkt het ontstaan van contractgemeenschappen op het gebied van gezondheid, veiligheid en bestuur aannemelijk. Maar die nieuwe gemeenschappen hebben een aantal andere en onverwachte kwaliteiten die actieve ontwikkeling vergen om de randvoorwaarden voor een participerende samenleving te realiseren.

[de]professionalisering

Doordat burgers structureel taken verrichten die nu door professionals worden gedaan vormt zich een nieuw evenwicht tussen de systeemwereld van professionals en de leefwereld van burgers. Het is een ontwikkeling met twee kanten: deprofessionalisering van bestaande taken en professionalisering van burgers om die taken in nieuwe vorm te kunnen verrichten. Dat proces van (de)professionalisering betekent dat het opnieuw definiëren van kwaliteit, verantwoordelijkheid, regelgeving en financiering de komende jaren voortdurend op de agenda zal staan. Voor burgers betekent het nieuwe vormen van professionalisering:

sommige burgers zullen zich specialiseren en er zullen nieuwe manieren ontstaan om gemeenschappen van burgers te versterken met professioneel advies. Deprofessionalisering is deels een kwestie van cultuur: wanneer burgers zelf taken uitvoeren moeten we soms afscheid nemen van professionele noties van kwaliteit. Groenvoorziening door burgers blijkt goedkoper dan die van commerciële partijen en de kwaliteit ervan vaak beter. Goedkoper omdat burgers zich niet hoeven te houden aan Europese, nationale en lokale aanbestedingsregels en kwaliteitscriteria. Beter omdat burgers niet gebonden zijn aan arbeidstijden, altijd ter plekke zijn en direct de gevolgen van hun werk ervaren. Geldt dat ook voor sociale problematiek? Welke verantwoordelijkheden hebben en krijgen dergelijke gemeenschappen? Wanneer burgers wijken en dorpen zelf gaan besturen (waarvoor nu in Emmen en Almere eerste verkenningen lopen), wie heeft dan welke verantwoordelijkheid? Hoe bouwen gemotiveerde en betrokken burgers voldoende kennis op om samen een meerjarenbeleid voor wijk of dorp te formuleren? En wanneer de eerste generatie nieuwe bestuurders wegvalt en de kwaliteit mogelijkere wijs afneemt, wie stelt dat dan vast, wie corrigeert?

[de]economisering

Een van de veelgenoemde redenen voor de herstructurering van zorg betreft de stijgende kosten. Het structureel uitvoeren van taken door burgers zal leiden tot nieuwe noties van waarde en waardering. Die kunnen materiële vormen aannemen, zoals bij *crowd funding* of *peer-to-peer* ruileconomieën, maar ook immateriële vormen zoals ontwikkeling en inspiratie door de intrinsieke kwaliteit van de handeling. Wanneer burgers bij vrijwilligersactiviteiten hun uren gaan registreren om de waarde ervan inzichtelijk te maken, kan dat het 'vrijwillige' karakter ervan aantasten. Het toekennen van waarde aan informele processen expliciteert wat we investeren in sociale kracht: hoe grijpt dat in op de kracht van de gemeenschap?

[ver]talen

Taal is een wezenlijk element in de verschuiving van taken van de systeemwereld naar de leefwereld. Burgers praten anders en er zal zich een nieuwe taal ontwikkelen die aansluit bij hun denk- en leefwereld. Voor communicatie binnen en tussen gemeenschappen is een helder begrippenapparaat essentieel. Binnen de professionele domeinen zorg, veiligheid en openbaar bestuur wordt daarvoor een groot aantal standaarden ontwikkeld en gebruikt, maar deze zijn ontwikkeld door en voor professionals en hun activiteiten. De leefwereld heeft echter een eigen karakter: burgers hebben geen professionele distantie maar juist emotionele betrokkenheid, zij hebben vaak een incidentele interesse en er zijn grote verschillen in begripsvermogen. Burgers hebben andere dan professionele, expliciete en rationele redenen om verantwoordelijkheid te nemen, en wanneer ze verantwoordelijkheid nemen richten ze hun handelen in langs andere lijnen. Er is op dit moment geen aandacht voor het ontwikkelen van taal die zich richt op de leefwereld; er is (nog) geen burgerwoordenboek voor ziekte en gezondheid, noch voor veiligheid of voor openbaar bestuur.

Gegeven deze – nog grotendeels onvervulde – voorwaarden voor de ontwikkeling van krachtige gemeenschappen bespreek ik tot slot de rol die informatie- en communicatietechnologie hierbij kan spelen.

DE ROL VAN ICT VOOR KRACHTIGE GEMEENSCHAPPEN

De voorgaande brede schets van een veranderende samenleving, veranderende gebruikers en veranderende technologie creëert een urgente agenda die zich zal moeten richten op het toerusten van burgers opdat zij hun onmisbare en creatieve bijdrage kunnen leveren aan een participatiesamenleving. Een bijdrage die bestaat uit nieuwe verantwoordelijkheden en nieuwe taken voor burgers en andere stakeholders daaromheen. Die uitdaging is breder

dan het eenvoudig volgen van de mogelijkheden van sociale media.

Van belang is het ontwikkelen van een geïntegreerde aanpak die zich richt op het toerusten van burgers op de gebieden zorg, veiligheid en openbaar bestuur. In een participatiesamenleving organiseren bijna zeventien miljoen mensen in Nederland zich om samen in gemeenschappen te zorgen voor gezondheid, veiligheid en openbaar bestuur. Om de kracht van die gemeenschappen te ontwikkelen gebruiken zij daarbij op aanzienlijke schaal informatietechnologie. Maar met het inrichten van een samenhangende informatie-infrastructuur die zich organiseert rond burgers hebben we geen ervaring.

Een voorbeeld: wanneer burgers in gemeenschappen samen 'zorgen' voor elkaar vereist dat complexe coördinatie van activiteiten, zoals het afstemmen van activiteiten tussen tien tot vijftien mantelzorgers met die van vijf tot tien professionele zorgverleners. Nu werken ziekenhuizen, huisartsen, fysiotherapeuten en andere behandelaars aan mogelijkheden om online afspraken te kunnen maken, maar meestal slechts voor een van die specifieke professionele partijen. De zorggemeenschappen van burgers zijn echter veel diverser en daarin vormen professionals slechts een van de vele partijen. Andersom, vanuit professionals bezien, betekent het dat bijvoorbeeld een huisarts moet kunnen communiceren met de onderlinge zorgsystemen van honderden verschillende patiënten en hun zorggemeenschappen. Met dit voorbeeld wordt duidelijk dat de informatie- en communicatievoorziening, waarbij de burger en zijn gemeenschappen het uitgangspunt vormen, vraagt om een andere informatie-architectuur dan de huidige digitale oplossingen. Maar door de schaal waarop informatietechnologie gebruikt wordt, is de kwaliteit van die oplossingen een bepalend element in de maatschappelijke kwaliteit van leven.

Een goed inzicht in dergelijke consequenties is essentieel voor het ontsluiten van de kracht van gemeenschap

op de schaal waar we hier over spreken. Het vereist een nieuwe, geïntegreerde visie en aanpak die het maatschappelijk nut van informatiegebruik identificeert. Het is een pleidooi voor het ontwikkelen van een ‘maatschappelijk informatiebeleid’ waarin geschetst wordt welke infrastructuurle randvoorwaarden nodig zijn voor een participatiesamenleving. Die aanpak zou aanbevelingen moeten bevatten voor zowel beleid als praktijk waardoor – in de persoonlijke leefsfeer van burgers – nieuwe oplossingen ontwikkeld kunnen worden en waarmee bewustwording, motivatie, kennis, vaardigheden en handelingspotentieel van burgers worden versterkt.

Samenvattend kunnen we stellen dat informatie- en communicatietechnologie een sleutelrol kan spelen in de transitie naar een samenleving waarin burgers in sterkere mate onderling hun oplossingen voor behoeften aan bijvoorbeeld zorg, veiligheid en openbaar bestuur organiseren. Dergelijke nieuwe gemeenschappen leveren een reële en onmisbare bijdrage aan de kwaliteit van de samenleving. De leefwereld van de burger is daarin echter bepalend en de systeemwereld van professionals is niet langer het enige alternatief; informatie- en communicatiestructuren moeten opnieuw worden doordacht en aangepast. Om de kracht van die gemeenschappen te kunnen ontsluiten is er behoefte aan een passend juridisch kader, aan regelgeving, financiering en professionaliteit. Het faciliteren van de ontwikkeling van de kracht van gemeenschap vraagt om een duidelijke en breed gedragen visie van de overheid op de ontwikkeling van de samenleving en de rol van burgers daarin. Beleidsmakers en professionals moeten een passend begrippenkader ontwikkelen en de praktische consequenties daarvan uitwerken. In deze zin is de kracht van gemeenschap niet een bestaande en gegeven realiteit, maar een proces dat vraagt om oorspronkelijk denkwerk. Het is een agenda die het komende decennium door allen ontwikkeld en uitgewerkt moet worden.

LITERATUUR

- Arbeidsmarkt Zorg en Welzijn, onderzoeksprogramma (AZW), *Arbeidsmarktprognoses van vov personeel in zorg en welzijn 2011-2015*. Zoetermeer: Panteia 2012.
- U. Beck, *Risikogesellschaft. Auf dem Weg in eine andere Moderne*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp 1986.
- U. Beck, A. Giddens, S. Lash, *Reflexive Modernization. Politics, Tradition, and Aesthetics in the Modern Social Order*. Stanford: Stanford University Press 1994.
- C. Camic, D. Trubek, (eds), *Max Weber's 'Economy and Society'. A Critical Companion*. Stanford: Stanford University Press 2005.
- M. Castells, *The Rise of the Network Society. The Information Age: Economy, Society and Culture, Volume 1*. New York: Wiley 2000.
- M. Davis, *Planet of Slums. Urban Involution and the Informal Working Class*. Londen, Verso 2006.
- J. van Dijk, *The Network Society*, 3rd ed. Londen: Sage Publications 2012.
- P. Fortuyn, *De verweesde samenleving*. Utrecht: A.W. Bruna 1995.
- D. Harvey, *A Brief History of Neoliberalism*. Oxford: Oxford University Press, 2007.
- I. Illich, *Deschooling Society*. Londen: Marion Boyars Publishers 1971.
- I. Illich, *Limits to Medicine. Medical Nemesis – the Expropriation of Health*. Londen: Marion Boyars Publishers 1975.
- I. Illich, *Tools for Conviviality*. New York: Harper and Row 1973.
- S. Lash, J. Urry, *Economies of Signs and Space*. Londen: Sage Publications 1994.
- M. McLuhan, *Understanding Media – The Extensions of Man*. New York: Signet 1964.
- J. McKnight, *The Careless Society. Community and its Counterfeits*. New York: Basic Books 1996.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *De grote uittocht*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2009.

- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, *De grote uittocht herzien*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties 2013.
- Raad voor Maatschappelijke ontwikkeling (RMO), *De wijk nemen*. Amsterdam: Uitgeverij SWP 2009.
- Raad voor Openbaar Bestuur (ROB), *Loslaten in vertrouwen – Naar een nieuwe verhouding tussen overheid, markt en samenleving*. Den Haag: ROB 2012.
- E.F. Schumacher, *Small is Beautiful. A Study of Economy as of People Mattered*. Londen: Blond and Briggs 1973.
- SCP, K. Wittebrood, M. Permentier, *Wonen, wijken en interventies – Krachtwijken in perspectief*. Den Haag: SCP 2011.
- J. Stiglitz, *Globalization and its Discontents*. New York: Norton, W.W. & Company 2002.
- F. Tönnies, *Community and Society (Gemeinschaft und Gesellschaft) (1887)*. New Jersey: Transaction Publishers 1988.
- Uitvoeringsinstituut Werknemers Verzekeringen (UWV), *UWV arbeidsmarktprognose 2013-2014 met een doorkijk naar 2018*. Amsterdam: UWV 2013.
- C. Vulpian, *Towards the Third Modernity. How Ordinary People are Transforming the World*. Devon: Triarchy Press 2008.
- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), *Vertrouwen in de buurt*. Amsterdam/Den Haag: Amsterdam University Press/WRR 2005.

NOTEN

- 1 In de rapporten van de WRR (2005), de RMO (2009), de ROB (2012) en het SCP (2011).
- 2 Ministerie van Binnenlandse Zaken (2009) en (2013).
- 3 UWV (2013) en AZW (2012).
- 4 McLuhan (1964).
- 5 Van Dijk (1991) en Castells (1996).
- 6 Lash (1994) en Vulpian (2008).
- 7 Beck (1986) en Beck, Giddens & Lash (1994).

- 8 Onder meer door Stiglitz (2002), Harvey (2007) en Davis (2006).
- 9 Fortuyn (1996).
- 10 Schumacher (1973).
- 11 Illich (1971), (1973) en (1975).
- 12 McKnight (1995).
- 13 Lash en Urry (1994: 5).
- 14 Vulpian (2008).
- 15 Weber (1921) en Tönnies (1887).
- 16 Van Engelsdorp en Gastelaars 'Veertig jaar territoriale binding' (2003) aangehaald in WRR (2005: 48).
- 17 WRR (2005: 115).