

SOCIAAL BELEID IN DE INFORMATIESAMENLEVING

De digitale kloof in een Belgisch-Vlaams perspectief¹

Bart Cammaerts²

SUMMARY – *Social Policy in the Information Society: a Belgian-Flemish perspective on the digital divide* – Many politicians see the information society as a lever towards more equality and a prosperous future for all. Given the nature of present transformations however, it remains to be seen whether the information society will be more equal as projected. The contrary seems more to be the case. It is fair to say that many policy documents acknowledge this. The digital divide is real and likely to worsen in the years to come. IT will however not resolve these social issues by itself. Most vulnerable are uneducated people, woman, elderly people and low income communities. In this paper I examine which policies the Belgian and Flemish governments develop in order to combat this digital divide. Policy output, namely Information Society Action Plans (ISAP's), will be analysed and compared with how those policies are implemented.

KEYWORDS: Digital Divide, Flanders, Information Society, Welfare State Regimes

1. De informatiesamenleving of -sekte?

De informatiesamenleving is in het hedendaags politieke discours alom aanwezig of om het met een modieuze term te zeggen, 'ubiquitous'. Politici en media zien de informatiesamenleving als de hefboom tot een betere toekomst, tot een meer open, gelijke en vooral welvarende samenleving. Zoals vaak met zulke omnipresente noties worden als maar meer betekenissen toegedicht aan de informatiesamenleving.³ Vele van deze definities zijn echter zeer technologisch geïnteresseerd en houden weinig rekening met de socio-economische consequenties die dergelijke nieuwe technologieën teweeg brengen. Het is de verdienste van John Feather om de informatiesamenleving op een zeer overzichtelijke en omvattende manier te definiëren: "*The information dependent society (...) combines both profound change and fundamental continuity. It can only be understood in context. Part of this context is historical: the development of writing, printing and systems of communication. Part of it is economic:*

¹ Dit artikel is het resultaat van het IUAP-project "Research & interdisciplinary evaluation of the information society: networks, usage and the role of the state", gefinancierd door de Federale Diensten voor Wetenschappelijke, Technische & Culturele aangelegenheden (DWTC). Partners zijn SMIT (VUB), LENTIC (ULiège) and CRID-CITA (Namur).

² De auteur is verbonden aan het centrum voor *Studies on Media, Information and Telecommunication* aan de *Vrije Universiteit Brussel*. (<http://www.vub.ac.be/SCOM/smit/smit.html>)

³ Zie Webster (1995) voor een overzicht.

the means by which systems for the communication of information have become enmeshed in general systems of social and economic organization so that information and the means of its storage and transmission have been commodified. A third part is political: commodified information is valorized by more than merely the cost of production and distribution, for there is real power to be derived from its possession and a loss of empowerment caused by its absence.” (Feather, 1994: 2)

Door de nadruk te leggen op historische, economische en sociale processen geeft Feather ook aan dat de ontwikkeling van de informatiesamenleving een gevolg is van diepgaande transformaties op economisch en politiek vlak waarbij informatie and telecommunicatie technologieën een katalyserende rol spelen. De socio-economische en politieke transformaties waarvan sprake zijn ondermeer: een toename van de mobiliteit van kapitaal, veranderende leef- en werkpatronen, veranderende industriële strategieën, de introductie van competitie in de dienstensector, de verdere commodificatie van cultuur en informatie, de veranderende rol van de (welvaart)staat en de crisis van de representatieve democratie. (Cammaerts, 1998) De informatiesamenleving is echter niet enkel verandering en transformatie, het refereert, overigens zoals elk dynamisch proces, evenzeer naar continuïteit, naar een zekere historische logica.

Zoals reeds gesteld zien veel beleidsmakers de ontluikende informatiesamenleving als een evolutie naar meer gelijkheid en welvaart voor eenieder. In het licht van de geschetste socio-economische en politieke transformaties valt het nog te bezien of de informatiesamenleving gelijkheid zal bevorderen zoals ons wordt voorgespiegeld. Momenteel lijkt het tegendeel eerder het geval. De digitale kloof is reëel en zal in de komende jaren hoogstwaarschijnlijk nog vergroten. De meest kwetsbare groepen zijn laaggeschoolde werklozen, vrouwen, allochtonen, ouderen en gezinnen met een laag inkomen. (Ricci, 2000: 152; Breemen, 1999) De meeste beleidsdocumenten onderkennen het bestaan van een digitale kloof en de noodzaak daartegen in te gaan, maar daar blijft het meestal bij. In tegenstelling tot de VS zijn er hier in Europa geen NGO's die zich specifiek op dit thema profileren.⁴ In dit artikel zal gepoogd worden het Belgische en Vlaamse beleid met betrekking tot die digitale kloof te beschrijven en te evalueren aan de hand van beleidsdocumenten en de manier waarop die geïmplementeerd worden. Vooreerst wordt het lopende debat omtrent de (welvaart)staat in kaart gebracht.

2. De welvaartstaat: de historische link tussen verleden en toekomst?

Er is de voorbije jaren enorm veel gepubliceerd over de wijzigende rol van de overheid. Het beeld van een staat in crisis overheerst daarbij. (Zacher, 1992; Rosso, 1995; Schmidt, 1995; Strange, 1995; Mathews, 1997) Zoals Strange (1995: 56) opmerkt: *“state authority has leaked away, upwards, sideways, and downwards”*. Deze crisis-these veronderstelt dat overheden door globalisering, regionalisering, liberalisering en privatisering over te weinig instrumenten beschikken om de samenleving op een evenwichtige en sociale te ‘managen’. Hoge werkloosheid kan niet meer worden oplost door de overheidsuitgaven te verhogen, het zogenaamde deficit-spending. Budgettaire beperkingen en internationale druk op de munten houden de sociale uitgaven in de

⁴ Zie URL: <http://www.digitaldividenetwork.org/>

(Europese) pas en het afbouwen van de hoge schuldenberg is één van de drijfveren om de publieke diensten te privatiseren. De overheid is vandaag ook veel minder een economische actor. Specifiek in de dienstensector heeft dit geleid tot een rolswijziging van speler naar scheidsrechter. (Cammaerts, 2000c) Bovendien hebben bijna alle Westerse landen af te rekenen met een klimaat van wantrouwen ten opzichte van de instellingen. De staat ontsnapt daar niet aan. De oorzaken hiervoor zijn divers: een gevoel van onveiligheid, ontevredenheid met betrekking tot de persoonlijke situatie, een negatief toekomstbeeld, postmaterialisme, ethnocentrisme, onverschilligheid, etc. (Elchardus, 1998: 43)

De realiteit is echter niet zo zwart/wit als soms wordt voorgesteld. De analyse van een staat in crisis dient genuanceerd te worden door de nadruk te leggen op de cruciale mediërende rol die overheden nog steeds spelen in conflicten met tegengestelde belangen, op de mogelijkheid van staten om te (re-)reguleren en op de noodzakelijke sociale en politieke stabiliteit om tot duurzame (economische) ontwikkeling te komen. Ook de vertrouwenscrisis van de instellingen kan ten dele genuanceerd worden. Zo blijkt uit onderzoek dat het met het vertrouwen in de politiek en de democratie niet zo erg gesteld is als algemeen wordt aangenomen. (Deschouwer, 1998: 98) Anderzijds kan ook niet worden ontkent dat het debat over de wijzigende rol van de staat of de crisis van de staat in de loop der jaren verzand is tot een uiterst ideologisch debat, waarbij met name monetaristen en regulationisten lijnrecht tegenover elkaar staan. (Friedman, 1983; Jessop, 1995) Monetaristen hebben de voorbije decennia de staat stelselmatig gediaboliseerd als duur, traag en inefficiënt. De geuite kritiek, die overigens in sommige instanties niet geheel onterecht was, werd vervolgens omgezet in een politiek alternatief dat eruit bestond zoveel mogelijk aan de markt over te laten en een 'minimal state' over te houden voor de rest-taken. Hierdoor, voorspellen monetaristen, zal de enorme toename van rijkdom doorspijpen naar de lage sociale strata en aldus sociale problemen ondervangen. De publieke steun voor een dergelijk scenario was, afhankelijk van land tot land, onbestaand, laag of kortstondig. Vele jaren Thatcherisme is er bijvoorbeeld niet in geslaagd de Britse welvaartstaat te ontmantelen. (Pierson, 1994) Verder toont een peiling van Eurobarometer (1993: 82) aan dat een ruime meerderheid van de Europese bevolking zich achter de verworvenheden van de welvaartstaat schaaft: *"by 96% to 3%, everyone must have the right to suitable accommodation at reasonable cost (...)* By 87% to 9%, the right to work should be guaranteed (...) By 94% to 4%, everyone must be able to be cared for, without the costs of care preventing it" Deze aanhoudende steun heeft er mede voor gezorgd dat de welvaartstaat terug 'hip' werd in economische en politieke kringen. Zowel de Wereldbank (1997) als de OESO (1998) onderkennen schoorvoetend dat het blinde vertrouwen in de markt en het terugtrekken van de staat niet het juiste antwoord is op de hedendaagse maatschappelijke problemen. Wat hierbij ook meespeelt is de overtuiging dat duurzame economische ontwikkeling afhankelijk is van het niveau van sociale welvaart in een samenleving. (Ducatel et al. 1997) Vandaar ook dat politici links en rechts van het politieke spectrum de welvaartstaat linken aan de informatiesamenleving. Hier in België gaat de huidige paars-groene coalitie dan ook niet toevallig onder de vlag van de 'actieve welvaartstaat', verwijzend naar bescherming enerzijds en met de nadruk op het verhogen van de economische, sociale, culturele en politieke participatie anderzijds. (Vandenbroucke, 1999) Een ander voorbeeld is de zogenaamde 'derde weg' van Anthony Giddens (1999) die Tony Blair van New Labour inspireerde in het VK. Ook Romano

Prodi (1999), de nieuwe EU-commissie voorzitter, plaatste sociale welvaart centraal in zijn maidenspeech voor het Europese parlement: *"A highly developed welfare system is one of the distinctive features of our European societies, and we must preserve it"*. Een nieuwe consensus groeit omtrent een revaluatie van de welvaartstaat als middel om de klassieke ideologische dichotomieën staat/markt, sociaal/economisch beleid te overwinnen.

Dit kan enkel maar begrepen worden wanneer de ontstaansgeschiedenis van de welvaartstaat in rekening wordt gebracht. De welvaartstaat kent vele vaders, zo kan ondermeer gewezen worden op de economische boom na WOII, het relatieve success van de sociaal-democratie en nieuwe theoretische inzichten. (cf. Keynes, Beveridge, Marshall⁵) De welvaartstaat was echter in de eerste plaats het resultaat van sociale strijd en de daaropvolgende sociale en politieke pacificatie. In essentie kwam het erop neer dat de vrije markt aanvaardbaar werd gemaakt als algemeen economische systeem, geconditioneerd door de samenleving, het algemeen belang en in functie van sociale rechtvaardigheid (Petrella, 1997: 34; Witte, 1990: 73) De volgroeide welvaartstaat kende drie basispijlers:

Ten eerste kan verwezen worden naar het compromis tussen arbeid en kapitaal dat erin bestond consumptie en dus koopkracht gradueel te laten groeien met de productie, het sociale overleg te institutionaliseren en te komen tot een inkomensherverdeling. (Esping-Andersen, 1990: 58)

De tweede pijler werd gevormd rond het burgerschap, wat in het Engels neutraler omschreven wordt als 'citizenship'. Naast de plichten kan eenieder ook beroep doen op een aantal rechten, met overheidsgarantie. Marshall (1950: 10-11) indentificeerde drie soorten rechten: civiele, politieke en sociale. De sociale rechten werden geformaliseerd in wat men het 'sociale contract' is gaan noemen (Groep van Lissabon, 1994: 62; Burgelman, 1996: 53), ze behelzen: het recht op werkgelegenheid, het recht op bescherming tegen armoede, het recht op bescherming tegen sociale risico's en het recht op gelijke kansen.

Tenslotte karakteriseert de welvaartstaat zich door het aanbieden van publieke diensten die zeer vaak verband houden met het garanderen van de rechten inherent aan het sociale burgerschap. (Calabrese, 1997: 2) Publieke diensten worden aldus (gedeeltelijk) gedecommodificeerd, buiten de markt geplaatst.

Dit klassieke model van de welvaartstaat staat, zoals eerder al aangehaald, onder zware druk. Niet alleen is er van het compromis tussen arbeid en kapitaal niet veel meer te merken, ook het sociaal overleg bevindt zich in een impasse. Verder is het voor overheden niet meer vanzelfsprekend om in de huidige complexe economische context de sociale rechten zoals vervat in het sociale contract te blijven garanderen. (Burgelman, 1998: 291) Tenslotte verwordt de publieke dienstverlening als maar meer tot een economisch product dat geleverd moet worden binnen een geliberaliseerde en geprivatiseerde dienstenmarkt. Vandaar dat de revival van de welvaartstaat zich nog al te vaak uitsluitend op het niveau van de rethoriek bevindt. Het valt met andere woorden nog

⁵ Voor een gedetailleerde analyse van deze auteurs zie: George, V. & Page, R. (eds.): (1995) 'Modern Thinkers on Welfare', PrenticeHall/HarvesterWeatsheaf, Hertfordshire. Voor een theoretische analyse van sociale welvaart zie: O'Brian, M & Penna, S.: (1998) 'Theorising Welfare, enlightenment and Modern Society', Sage, London.

maar te bezien of deze ‘nieuwe’ consensus ook zal uitmonden in concrete maatregelen en beleidsdaden die de dualismen, de ongelijkheid en de uitsluiting daadwerkelijk reduceren. Door te onderzoeken hoe moderne welvaartstaten omgaan met een sociale informatiesamenlevingsproblematiek als ICT-tweedeling en gelijke toegang, wil dit artikel dan ook een bijdrage leveren tot dit debat. We stellen ons de vraag in hoeverre er discrepanties bestaan tussen de rethoriek in de beleidsdocumenten enerzijds en de manier waarop dat beleid wordt geïmplementeerd anderzijds. Is er überhaupt nog voldoende beleidsruimte, na globalisering en regionalisering, liberalisering en privatisering om iets te doen aan de digitale kloof?

Alvorens aan te vatten met de analyse van de beleidsdocumenten en het gevoerde beleid, wordt het concept gelijke toegang nog geduid en verfijnd.

3. De digitale kloof: gelijke toegang, een ‘nieuw’ sociaal recht?

Toegang tot informatie en informatienetwerken, alsook toegang tot de capaciteiten om met die informatie om te gaan wordt steeds meer een conditie om economisch, sociaal, cultureel en politiek te kunnen participeren in onze samenleving. De distributie van deze technologieën alsook de kennis om ermee om te gaan is echter ongelijk verdeeld. Nog al te vaak wordt het gegeven dat de informatiesamenleving voorbijgaat aan grote groepen in de samenleving geminimaliseerd. De markt, zo wordt vaak gesteld, zal dat probleem wel vanzelf oplossen. Een recent OESO-rapport stelt echter dat gemiddeld 25% van de Westerse bevolking niet beschikt over de nodige capaciteiten om volledig te participeren in de informatiesamenleving, ze zijn omzeggens de nieuwe anaflabeten. (OECD: 2000a) Volgens Castells (1999: 28) toont recent onderzoek ook aan dat het dualisme in de ‘informatie’ steden is toegenomen en structureel dreigt te worden. Hij waarschuwt voor de gevaren van een dergelijke ‘*systemic urban schizophrenia*’. Gelijke toegang tot informatie en de capaciteiten om ermee om te gaan wordt dan ook essentieel in het licht van sociale rechtvaardigheid en gelijke kansen. Het is daarbij niet zozeer de schaarste of het gebrek aan informatie die de digitale kloof determineert, maar wel de financiële, sociale en culturele drempels die de toegang er naar bemoeilijken. (Feather, 1994: 98) Binnen deze context moet het communicatiebeleid veel ruimer en omvattender ingevuld worden dan tot nog toe het geval was. Klassiek werd communicatiebeleid ingedeeld bij vier grote beleidsdomeinen, het telecommunicatiebeleid, het omroepbeleid en het industrieel-technologisch beleid. Het is duidelijk dat communicatiebeleid gericht op gelijke toegang veel verder dient te rijken dan deze klassieke domeinen. Onderwijs, tewerkstelling, sociaal beleid, gelijke kansen beleid, cultureel beleid maar ook het mededingings- en fiscaal beleid moeten worden geïntegreerd wil men tot een globale en geïntegreerde aanpak komen. (Cammaerts & Burgelman, 2000) Het discours omtrent toegang en de digitale kloof wordt in dit debat vaak gereduceerd tot het toegankelijk maken van de infrastructuur (telefoon, kabel, modem, computer, etc.). Zoals bovenstaand pleidooi voor een geïntegreerde aanpak al suggereert, moet toegang echter ook bekeken worden op het niveau van de inhoud en de diensten die via die infrastructuur geleverd worden, alsook op het niveau van de capaciteiten en de kennis om met die technologieën, de diensten en de informatie om te gaan.

- 1) De toegang tot de infrastructuur beperkt zich voornamelijk tot de telecommunicatie en wordt gereguleerd door price-caps, universele dienst verplichtingen en interconnectie. Dit regulatorisch regime is zeer sector-specifiek en de grenzen ervan worden vastgelegd door de EU. Conform aan het subsidiariteitsprincipe kan ieder land binnen die grenzen eigen accenten leggen. Initiatieven om de aanschaf van hardware en software te bevorderen zijn eerder zeldzaam.
- 2) De toegang tot diensten en informatie is voornamelijk een aangelegenheid van lokale en regionale overheden, maar daarom niet minder belangrijk, vooral met betrekking tot de digitale kloof. De implementatie van publieke toegangspunten zoals bibliotheken wordt nader bekeken, alsook de modernisering van de overheidsadministratie en de publieke dienstverlening.
- 3) Eveneens cruciaal voor het wegwerken van bestaande en nieuwe dualismen is de toegang tot capaciteiten en kennis om informatie te vinden en te selecteren. Relevant hier is de introductie van informatie technologieën in het onderwijs, alsook programma's om leraars te trainen in het gebruik ervan. Daarnaast kan ook nog gewezen worden op de rol die het vormings- en tewerkstellingsbeleid hierin te spelen heeft.

Als we evolueren naar een wereld die gekenmerkt wordt door 'ubiquitous computing', dan zal de toegang niet alleen overal moeten zijn, maar bovenal voor iedereen. An sich is dit een normatief uitgangspunt dat zijn oorsprong vindt in radicaal-democratische theorieën, zoals geformuleerd door Held, Moufe en Laclau. (Moufe, 1992/1996; Held, 1987) In deze theorieën wordt gelijke toegang expliciet in verband gebracht met participatie. Zoals Smith (1999: 31) stelt: "*In radical democratic society, there would be equal access not only to material resources necessary for self-development, but also to meaningful participation in social, cultural, political and economic decision-making*". Ook in het hernieuwde debat omtrent de (actieve) welvaartstaat neemt de notie participatie een prominente rol in. Binnen die context ligt de nadruk echter vooral op economische participatie, andere vormen van maatschappelijke participatie zijn daaraan ondergeschikt.

Dit normatieve uitgangspunt omtrent gelijke toegang en volwaardige participatie is echter ook problematisch. Zo stelt Friesen (2000: 9): "*De vastgestelde verschillen in toegang tussen gebruikers worden in dit dossier – en doorgaans ook in andere discussies – zonder veel verdere reflectie als een kloof aangeduid. Het gaat hier niet enkel om verschillen, maar om ongelijkheid in toegang, waarmee aan de empirische feiten een impliciete, maar onmiskenbare normatieve toonzetting wordt gegeven.*" Onderzoek wees namelijk uit dat niet-gebruikers zelf vaak heel andere redenen aangeven voor hun niet-gebruik dan te duur of gebrek aan kennis. Ook een negatief gepercipieerde functionaliteit of aversie ten opzichte van technologieën spelen hierbij een prominente rol. (Punie, 2000: 398) Belangrijk hierbij is dat de notie gelijke toegang benaderd dient te worden als een (sociaal) recht en niet zozeer als een noodzaak om erbij te horen, hetgeen de huidige hype rond nieuwe media vaak suggereert. Verder moet de nadruk niet enkel liggen op het faciliteren van gelijke toegang, maar ook en vooral op het ontwikkelen van inhoud en diensten die relevant zijn voor de verschillende categorieën van niet-gebruikers en vertrekt vanuit hun leefwereld. De technologie moet zich aanpassen aan de mensen en niet andersom.

4. De Belgische/Vlaamse Case

Zoals eerder al aangehaald, wordt er vertrokken vanuit beleidsteksten om vervolgens na te gaan hoe deze werden geïmplementeerd. De eerste informatiesamenlevingsplannen werden opgesteld door de vorige christen-democratisch/socialistische regeringen onder leiding van Jean-Luc Dehaene en Luc Van den Brande, beide van CVP-signatuur. Ook de implementatie heeft grotendeels betrekking op de daden van de vorige legislatuur, alhoewel hier ook zal worden nagegaan of de huidige paars-groene regering Verhofstadt I op het vlak van de digitale kloof voor een trendbreuk heeft gezorgd.

4.1 Policy Output

Er werd gekozen om twee informatiesamenlevingsplannen nader te analyseren. Deze keuze reflecteert ook de Belgische federale structuur. Het eerste is 'De Informatiesamenleving: beleids- & actienota' (1997), besteld door de toenmalige minister van telecommunicatie en economische zaken, PS-er Elio Di Rupo. Het tweede is 'Multimedia in Vlaanderen' (1996), geschreven in opdracht van de toenmalige CVP minister-president Luc Van den Brande. In een Europese context kan gesteld worden dat België enkele jaren achterstand had met het formuleren van een informatiesamenlevingsbeleid.

4.1.1 De digitale kloof in de Belgische/Vlaamse IS-plannen?

"De wezenlijke functie van sociale regulering, die eigen is aan de Staat, brengt hem ertoe in te gaan op een heel belangrijke uitdaging. Het gevaar is namelijk groot dat wie als individu niet aan de informatiemaatschappij deelneemt eenvoudigweg van de maatschappij wordt uitgesloten. Daarom is het de taak van de Staat als deel van zijn basisopdrachten om strijd te leveren tegen de uitsluiting door 'informatiearmoede' en daarom de informatietechnologieën toe te passen om personen die tot nog toe uitgesloten waren te integreren." (De Informatiesamenleving: beleids- en actienota, 1997: p9)

"Naargelang de aanwending van ICT zullen laaggeschoolden, kansarmen, bejaarden en zieken in de informatiesamenleving ofwel meer geïntegreerd kunnen worden in de samenleving ofwel in een nog groter isolement terecht komen." (Multimedia in Vlaanderen, 1996: 10)

"De kloof tussen informatierijken en -armen mag niet geduld worden in Vlaanderen. Om de emanciperende basismogelijkheden van de informatiekanaalen voor iedereen beschikbaar te houden moet er scherp worden toegezien op een rechtvaardige toegang tot de dienstverlening op de interactieve-communicatienetwerken." (Multimedia in Vlaanderen, 1996: 15)

In het Vlaamse IS-plan worden laaggeschoolden, kansarmen, bejaarden en zieken geïdentificeerd als kwetsbare groepen. Verder wordt de digitale kloof ontolereerbaar

genoemd en wordt gewag gemaakt van de emancipatorische kracht die mogelijk kan uitgaan van ICT's. Men verwijst tenslotte ook naar een strikte controle op een 'rechtvaardige toegang'. Het blijft echter zeer vaag wat hier juist mee bedoeld wordt: controle op wat, door wie, in welke mate. Het Federale IS-plan gaat iets verder en verwijst expliciet naar uitsluitingsmechanismen en sociaal beleid. In het Federale plan engageert de overheid zich om een beleid te ontwikkelen dat (informatie) dualismen bekampt. Ook hier overheerst echter de vaagheid. Zo blijft het bijvoorbeeld onduidelijk welke groepen in de samenleving als kwetsbaar worden beschouwd of hoe de strijd tegen de uitsluiting concreet aangepakt zal worden.

4.1.2 Gelijke Toegang tot infrastructuur, tot diensten, en tot capaciteiten in de Belgische/Vlaamse IS-plannen?

4.1.2.1 Gelijke toegang tot Infrastructuur

"Een antwoord op dit risico van mogelijke dualisering van de maatschappij is onder andere de verplichting voor een operator om een geheel van diensten te leveren op het volledige grondgebied door de bijzondere tarieven te behouden voor de minst begunstigde groepen." (De Informatiesamenleving: beleids- en actienota, 1997: 26)

"universele dienstverlening, dit is het verrichten van een basisdienst tegen een betaalbare prijs." (De Informatiesamenleving: beleids- en actienota, 1997: 32)

"De Vlaamse regering heeft hiertoe (rechtvaardige toegang) de eerste stap reeds gezet door ervoor te zorgen dat iedere vlaming, die dit wil, over een eigen oprit naar en afrit van de informatiesnelweg beschikt. Via de kabelmaatschappijen bereikt Telenet Vlaanderen immers 95% van de Vlamingen, terwijl Belgacom eveneens bij 93% van de vlamingen aanwezig is." (Multimedia in Vlaanderen, 1996: 15)

"Er op toezien dat iedereen in Vlaanderen verzekerd is van een hoogwaardige toegang tot de nieuwe communicatie en informatiemiddelen." (Multimedia in Vlaanderen, 1996: 17)

De vaagheid van het begrip 'rechtvaardige toegang' wordt nog versterkt doordat het Vlaamse IS-plan impliciet een verband legt met Telenet, de grootste concurrent van Belgacom op de Vlaamse residentiële markt. De steun van de Vlaamse overheid aan dit bedrijf behoort echter tot het industriële beleid dat erop gericht is een Vlaams breedbandnetwerk aan te leggen dat zich uitstrekt tot aan elke Vlaamse huisdeur. Op zich heeft dit weinig uitstaans met een 'rechtvaardige toegang' en nog minder met het wegwerken van de digitale kloof, temeer daar Vlaanderen geen bevoegdheid heeft om regulerend op te treden met betrekking tot telecommunicatiediensten.

Deze bevoegdheid ligt bij de federale overheid en wordt sterk geconditioneerd door de Europese regelgeving dienaangaande. De federale plannen verwijzen in dit verband naar de universele dienst als wettelijk kader. De verplichting voor de dominante operator om een set van basisdiensten te leveren aan een faire prijs en om sociale

tarieven⁶ toe te passen worden aanzien als instrument om de verdere dualisering van de samenleving tegen te gaan. Universele dienst wordt in België gehanteerd als de garantie voor het handhaven van het algemeen belang in een geliberaliseerde en geprivatiseerde telecommunicatiesector.

De Vlaamse overheid legt duidelijk een andere klemtoon dan de Federale. In het Vlaamse IS-plan wordt toegang tot de infrastructuur benaderd vanuit het industrieel beleid, zeer technologisch gestuurd, namelijk iedere (Vlaamse) familie fysieke toegang aanbieden tot een breedbandnetwerk. Het Federale IS-plan legt de nadruk eerder op sector-specifieke regulering vanuit een sociale bekommernis. Het universele dienst-principe dat ingebed zit in het Europese telecommunicatiebeleid wordt gehanteerd om sociale accenten te leggen. Naast deze verschillen wordt de toegang tot de infrastructuur enkel ingevuld als toegang tot een telefoon, tot het netwerk, er is echter geen aandacht voor computers, software en modems. Verder worden er ook geen duidelijke doelstellingen geformuleerd omtrent de prijs bijvoorbeeld.

4.1.2.2 Gelijke toegang tot Informatie en Diensten

Publieke Toegangspunten

“De opdrachten van algemeen nut, die aan Belgacom worden opgelegd, bestaan uit (...) de levering tegen een betaalbare prijs van een lijn die interactiviteit biedt aan ziekenhuizen, scholen en bibliotheek.” (De Informatiesamenleving: beleids- en actienota, 1997: 33)

“Bibliotheek zijn traditioneel een centraal punt binnen de steden en gemeenten waar alle mogelijke informatie terug te vinden is. (...) Door deze technologieën (ICT's) te introduceren in de bibliotheken kunnen ze uitgroeien tot openbaar informatiecentra en wordt een concrete bijdrage geleverd tot het democratiseren van deze technologie (...) Om iedere bibliotheekbezoeker de mogelijkheid te geven om te 'surfen' op de informatiesnelweg wordt niet alleen de nodige hardware ter beschikking gesteld, maar is er eveneens voorzien in opleidingen van het bibliotheekpersoneel zodat 'internet-analfabeten' kunnen begeleid worden bij hun eerste stappen in de virtuele wereld.” (Multimedia in Vlaanderen, 1996: 23-24)

Administratie

“De tele-administratie kan aldus elke burger de mogelijkheid bieden om toegang te hebben tot de verschillende Staatsdiensten (gemeenten, gewesten, federale staat) vanop zijn eigen computer. Dergelijke systeem kan aanzienlijke besparingen inhouden zowel qua tijd als qua verplaatsingskosten.” (De Informatiesamenleving: beleids- en actienota, 1997: 36)

“De opstarting van een netwerk tussen de Federale administraties (Fedenet) en een Federaal call-center” (De Informatiesamenleving: beleids- en actienota, 1997: 36)

⁶ Ouderen met een laag pensioen en invaliden

“Niet alleen de bevolking en het bedrijfsleven moeten voorbereid worden op de informatiemaatschappij van morgen, ook de Vlaamse overheid zelf moet zich voorbereiden en (geleidelijk) omvormen. Via het gebruik van nieuwe informatietechnologieën wordt de overheid immers in staat gesteld om zich met grotere efficiëntie en openheid van haar taken te kwijten.” (Multimedia in Vlaanderen, 1996: 35)

Bibliotheken spelen een cruciale rol in het bevorderen van gelijke toegang tot informatie en diensten. Aangezien het bibliothekenbeleid tot de Vlaamse bevoegdheden behoort, wordt het aansluiten van de bibliotheken op de informatiesnelweg hoog op de politieke agenda geplaatst. In dit verband wordt er niet enkel de nadruk gelegd op hardware, maar ook op de noodzakelijk bijscholing voor het bibliotheekpersoneel. Ook de Federale overheid heeft aandacht voor de bibliotheken. Zo wordt melding gemaakt van de maatregel die Belgacom verplicht breedbandtoegang voor bibliotheken goedkoper te maken. Er is echter geen enkele aandacht, noch in het Vlaamse, noch in het Federale IS-plan, voor andere publieke toegangspunten zoals buurthuizen, jeugthuizen, ocmw's, ed. De drempel naar de bibliotheek is voor velen immers nog zeer groot.

Zowel het Vlaamse als het Federale IS-plan heeft veel aandacht voor bestuurlijke vernieuwing zowel intern als extern. De modernisering van de overheidsadministratie en de overheidsdiensten, alsook het verhogen van de transparantie krijgen daarbij een hoge prioriteit. Er is echter ook enige voorzichtigheid op te merken, zo dient de hervorming langzaam te verlopen. Alsof men goed beseft dat een drastische hervorming van de Belgische/Vlaamse administratie en overheidsdiensten veel overleg, geduld en doorzettingsvermogen vergt. Naast het engagement om een Federaal netwerk en call-center uit te bouwen, staan er geen enkele doelstellingen in de rapporten. Er wordt ook niet ingegaan op het ontwikkelen van specifieke diensten relevant voor kwetsbare groepen in de samenleving.

4.1.2.3 Gelijke Toegang tot Capaciteiten

Onderwijs

“Hoewel het hier gaat om bevoegdheden van de Gemeenschappen, valt toch op te merken, dat een van de belangrijke opdrachten van het onderwijs is, de jongeren voor te bereiden op hun integratie in de informatiemaatschappij en de arbeidsmarkt van de toekomst. (...) in dit opzicht moet elke macht ook waken over een gelijke toegang tot de informatiesamenleving. Alle kinderen, ongeacht hun sociale afkomst, en alle scholen, moeten de gelegenheid hebben om deel te nemen aan dit cruciale leerproces.” (De Informatiesamenleving: beleids- en actienota, 1997: 29)

“Vanuit democratisch oogpunt is het cruciaal dat iedereen vertrouwd geraakt met de multimedia praktijk. (...) De algemene toegankelijkheid van het multimedia-gebeuren verzekeren, moet dan ook een prioritaire opdracht worden binnen het opleidingsaanbod dat door de Vlaamse overheid wordt georganiseerd of gefinancierd.” (Multimedia in Vlaanderen, 1996: 37)

Opleiding & Vorming

“De aard van het leerproces in de informatiesamenleving is eveneens vatbaar voor grote verandering. In de plaats van een statische notie waardoor de opleiding beschouwd wordt als een voorbereiding op de beroepsactiviteit, wordt de opleiding in de informatiemaatschappij een continu en permanent leerproces van het manipuleren van dynamische informatiestromen.” (Informatiesamenleving: beleids- en actienota, 1997: 29)

“Vanuit democratisch oogpunt is het cruciaal dat iedereen vertrouwd geraakt met de multimedia praktijk. (...) De algemene toegankelijkheid van het multimedia-gebeuren verzekeren, moet dan ook een prioritaire opdracht worden binnen het opleidingsaanbod dat door de Vlaamse overheid wordt georganiseerd of gefinancierd.” (Multimedia in Vlaanderen, 1996: 37)

“Opleidingsverstrekkers kunnen hun aanbod op een aantrekkelijke manier voorstellen aan een zorgvuldig geselecteerde doelgroep. kandidaat-cursisten kunnen (...) beter uitmaken of een opleidingsprogramma al dan een antwoord is op hun vraag. Thans wordt gedacht aan “electronische vormingsbemiddeling”. (Multimedia in Vlaanderen, 1996: 38)

Beide IS-plannen leggen de nadruk op het feit dat elke student gelijke toegang moet hebben tot ICT's. De introductie van ICT's in het onderwijs en in de bijscholing stelt de Belgische institutionele structuur echter zwaar op de proef. Onderwijs en bijscholing is uiteraard een gemeenschapsbevoegdheid, maar het geld wordt verdeeld op het Federale niveau, ook de regulering van de toegang tot het netwerk is een Federale bevoegdheid. Het valt dan ook op dat het Federale IS-plan zich hieromtrent expliciet uitspreekt, wetende dat het hun bevoegdheid niet is. Het is dus van essentieel belang dat beide machtsniveau's in dialoog treden opdat een coherent en efficiënt beleid gevoerd kan worden. Ook met betrekking tot vorming en opleiding spreekt het Federale IS-plan zich uit. Door te verwijzen naar de notie 'levenslang leren' blijft het echter wel vaag en algemeen. Aangezien opleiding tot de regionale bevoegdheden behoort, is het Vlaamse plan explicieter op dit vlak. Zo wordt er een duidelijk verband gelegd met de tewerkstellingspolitiek. In de tekst wordt verder ook nog verwezen naar 'op-maat' opleidingen, verhoogde interactiviteit en afstandleren.

4.2 Beleidsimplementatie

4.2.1 Gelijke toegang tot de infrastructuur

4.2.1.1 Regulatorische context en de residentiële markt

In 1991 werd de RTT omgevormd tot het autonoom overheidsbedrijf Belgacom. Terzelfdertijd werd het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie in het leven geroepen.⁷ Het BIPT is als regulator afhankelijk van de minister van telecommunicatie,

⁷ De wet van 21/03/1991 betreffende de hervorming van sommige overheidsbedrijven.

die op zijn beurt de voogdijminister is voor Belgacom.⁸ In het licht van de noodzakelijk onafhankelijkheid van de regulator is dit echter problematisch. Vooral daar Belgacom, net zoals andere Europese historische operatoren, een zeer dominante actor is op de Belgische telecommunicatie-markt, zeker wat betreft het residentiële gebruik. Op het vaste net heeft Belgacom een marktaandeel van 98%. De overige 2% zijn voor rekening van Telenet en de zogenaamde Least Cost Routing – (LCR) – operatoren zoals Econophone.⁹ Door de actieve participatie van de Vlaamse overheid in Telenet is ook het Belgische telecommunicatiebeleid midden jaren '90 verstrikt geraakt in een communautair kluwen. (Lobet & van Bastelaer, 1996: 94; Verhoest, 1995: 638; Pierson, 1997) In dit verband kreeg Telenet de actieve steun van de Vlaamse overheid en Belgacom van de Federale overheid. Naast dit paralyserend politiek conflict, was er de laatste jaren ook weinig te merken van een concurrentieslag op de residentiële markt. Voor dit gebrek aan competitie kunnen vier redenen worden aangehaald. Ten eerste heeft Belgacom dure interconnectie¹⁰ overeenkomsten kunnen afdwingen, waardoor de speling om te concurreren op vlak van tarieven klein is. Ten tweede werd Telenet gehinderd door het veelvuldig uitstellen van de nummeroverdraagbaarheid, zodat het veranderen van operator ook een nieuw nummer betekende, een extra drempel. Ten derde heeft Telenet moeten afrekenen met een boel interne problemen en technische complicaties waardoor de roll-out van hun netwerk vertraging opliep en de dienstverlening soms te wensen overliet. Tenslotte wordt algemeen aangenomen dat Belgacom in zekere zin bescherming genoot van de Federale overheid omwille van strategische -, sociale - en werkgelegenheidsredenen. (Cammaerts & Burgelman, 1999: 57) In dit verband dient ook gewezen te worden op de achterstand die Europese landen hebben met betrekking tot het voeren van een mededingingsbeleid. Er moet duidelijk nog een cultuur groeien die erop gericht is concurrentie te reguleren. Europa heeft, onder impuls van oud-commissaris Karel Van Miert, al een hele weg afgelegd wat dit betreft. In sommige lidstaten ontbreekt die cultuur echter nog, België is daar een sprekend voorbeeld van, getuige de dubbele functie van de minister van telecommunicatie, maar ook de perikelen rond de raad voor de mededinging die sterk onderbezet is en bijzonder weinig middelen krijgt. Kortom, de concurrentie tussen Belgacom en Telenet heeft (nog) niet bijgedragen tot het goedkoper worden van residentiële telecommunicatiediensten. Dit in scherpe tegenstelling tot de tarieven voor internationaal verkeer en voor grote gebruikers.

4.2.1.2 Penetratie-data

De penetratie van de telefoon is gestegen van 31% in 1985 tot 50% in 1998. (OECD, 1999: 74; ITU, 2000: 26) In een Europese context is dat eerder gemiddeld, niet overdreven hoog, maar ook niet echt laag. Wat PC's en Internet betreft, werd in 1998 een enquête verricht door Eurobarometer (1999) die aan het licht bracht dat 33% van de Belgen over een home computer beschikt en 8% over een Internetverbinding. Deze cijfers worden enigzins bevestigd door de ITU die het houdt op een penetratie van 29%

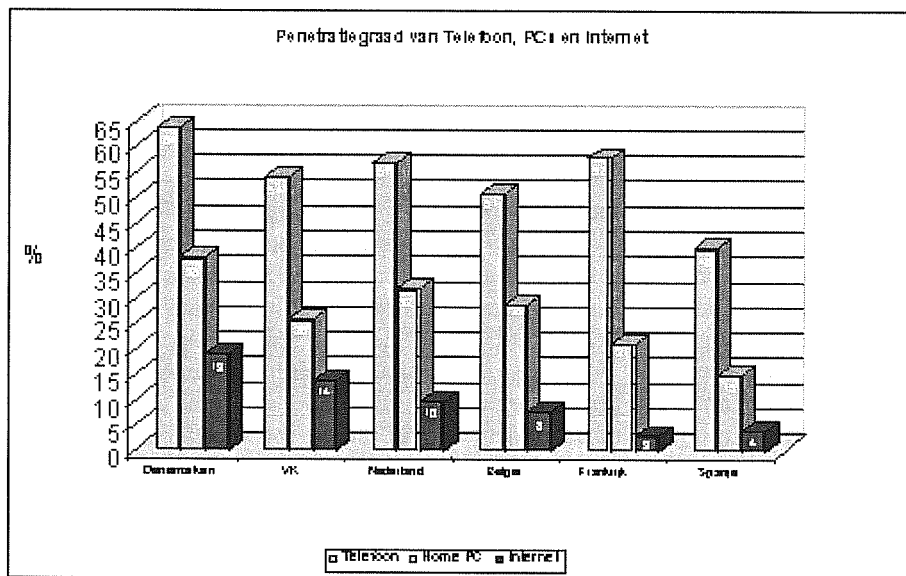
⁸ De Belgische overheid bezit 51% van Belgacom, de huidige regering is van plan om dat verder te verkopen, maar heeft die plannen ondertussen uitgesteld.

⁹ Met dank aan Roland Siebelink (Telenet) voor de data – situatie juli 2000.

¹⁰ De tarieven die operatoren aan elkaar aanrekenen voor het gebruik van elkaars netwerk.

voor PC's en van 8% voor Internet. (ITU, 1999: A18-A23) Deze cijfers zijn echter vooral wat Internet betreft gedateerd.

Figuur 1¹¹



Recente data wijzen uit dat het geschatte aantal gebruikers per 100 inwoners ongeveer 17 bedraagt (Insites, 2000)¹². Dit zou een verdubbeling betekenen op twee jaar tijd. Het is echter moeilijk om deze recente data te vergelijken met andere landen aangezien de methodes om het Internetgebruik te meten te zeer verschillen. Bovendien verandert dit ontzettend snel. Zo blijkt dat ruim de helft van de gratis Internetabbonementen in België slechts sporadisch of niet gebruikt worden. (ISPA, 2000) In ieder geval kan gesteld worden dat België zich situeert rond het Europese gemiddelde. Wanneer echter wordt vergeleken met onze buurlanden en grootste handelspartners valt op te merken dat België, op Frankrijk na¹³, een achterstand heeft opgelopen (cf. Figuur 1). In relatie tot de digitale kloof kan men weinig aanvangen met deze eerder indicatieve penetratiecijfers. Er is in België nog geen omvattend onderzoek gebeurd naar de verspreiding en het gebruik van ICT's bij achtergestelde groepen in de samenleving. Al teveel wordt er uitgegaan van veronderstellingen en vermoedens.

4.2.1.3 Prijsregulering

Als we afgaan op de data van de OESO dan kost een korf van 1.219 verschillende gesprekken in België 522 Euro (20940 Bfr.). In een comparatief perspectief is dit zeer duur (cf. figuur 2). Enkel in Spanje, Portugal, Griekenland en Oostenrijk betalen

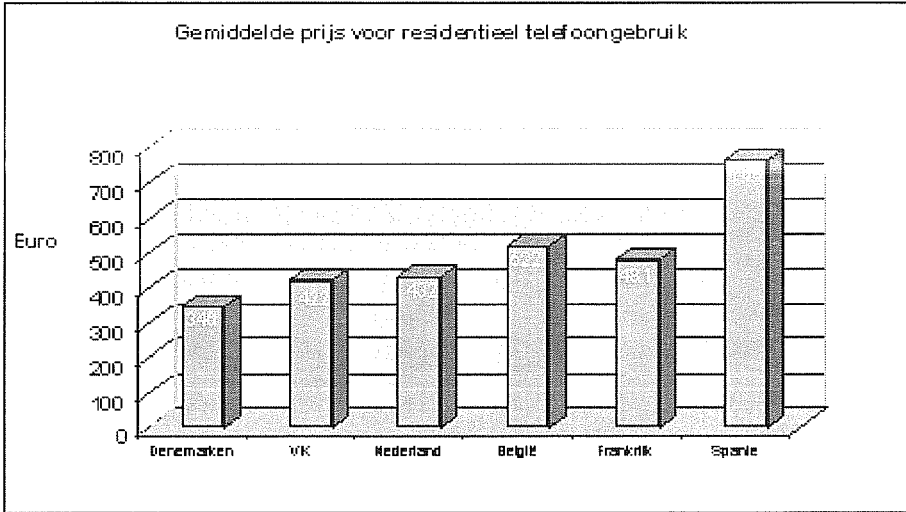
¹¹ Data telefoon, pc's en Internet: ITU, 1999

¹² Insites bekwam dit cijfer op basis van een telefonische enquête van 2000 respondenten.

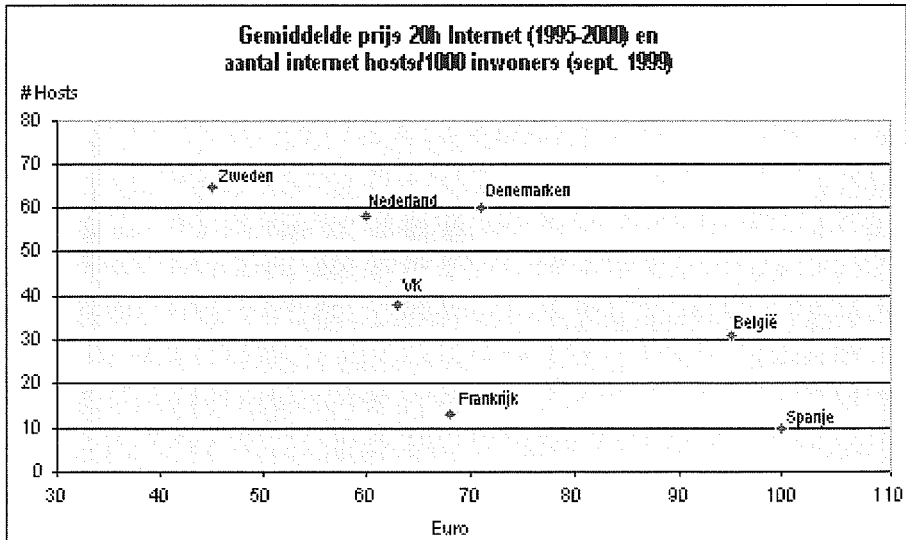
¹³ Dit valt grotendeels te verklaren door het grote succes van minitel.

gebruikers hogere facturen. (OECD, 1999: 164 & 179) Ook Internet is betrekkelijk duur in België, de gemiddelde prijs van 20h Internet tussen 1995 en 2000 bedroeg 95 Euro (3810 Bfr.). (OECD, 2000b) Zoals figuur 3 duidelijk maakt is dit één van de factoren die de groei van Internet in België belemmerd heeft.

Figuur 2¹⁴



Figuur 3¹⁵



¹⁴ Data telefoon: OECD, 1999: 164 ('price of a basket of 1.219 calls') – Euro PPP: koers oktober 2000

¹⁵ Data Internet: OECD, 2000b ('average price of 20h Internet from 1995-2000' + '# Hosts/1000 Inhabitants) – Euro PPP: koers oktober 2000 (# hosts is een relatief objectieve graadmeter van het aantal gebruikers)

De mechanismen voor prijsregulering zijn er, maar worden onvoldoende aangewend. Zo kreeg Belgacom, op basis van Europese directieven die het kost-oriënteringsprincipe huldigen, de toelating om de prijs van de abonnementen in overeenstemming te brengen met de kosten, hetgeen neerkwam op een lineaire verhoging ervan. Daarnaast biedt de universele dienst wetgeving ook de mogelijkheid om een prijsplafond¹⁶ op te leggen waardoor de dominante operator zijn tarieven elk jaar met een gegeven % moet doen dalen. In landen als het VK en Denemarken bedraagt dit percentage zo'n 4%, in België is dit 1%. Belgacom hoeft haast geen moeite te doen om dit te halen, temeer omdat het pakket diensten en tarieven dat opgenomen is in de korf (RPI) zeer ruim is en er dus voldoende manoeuvreerruimte is. De Belgische residentiële gebruiker betaalt met andere woorden duidelijk te veel voor zijn telecommuncatiediensten. Blijkbaar hebben noch concurrentie, noch overheidsinterventie hier een wezelijke impact op.

Analyse van de Belgacom-prijs Hervormingen voor zonale gesprekken

Duur	Oud	1998	2000	▲ Tov Oud	▲ Tov 1998
1 Min.	6.05 Bfr.	3 Bfr.	3 Bfr.	-50%	0%
2	6.05	3	4	-34%	+33%
3	6.05	3	5	-17%	+67%
4	6.05	5	6	-1%	+20%
5	6.05	5	7	+16%	+40%
6	6.05	6	8	+32%	+33%
12	6.05	11.4	14	+131%	+23%
24	12.10	19.8	26	+115%	+31%
60	30.25	45	62	+105%	+38%

Tab. 1¹⁷

Ook de recent doorgevoerde tariefhervorming (1/10/2000) waarbij Belgacom de zones afschafte, komt voornamelijk de professionele gebruikers ten goede en niet zozeer de residentiële telecomgebruiker. (Testaankoop, 2000) Zonale gesprekken worden namelijk duurder en aangezien driekwart van de gesprekken van de gemiddelde residentiële gebruiker zonaal zijn, is de rekening snel gemaakt (cf. Tabel 1). Bovendien werd voor een kwart van de gebruikers het al hoge abonnementsgeld nog duurder. British Telecom, Worldcom en Versatel, concurrenten van Belgacom daagden die laatste prompt voor de rechter wegens anti-competitief gedrag, waarbij expliciet gerefereerd werd naar de tariefhervorming. (De Morgen, 26/09/2000: 19) In zekere zin wordt de concurrentieslag op de markt van de internationale gesprekken en van grootgebruikers zoals bedrijven en KMO's, die veel interzonaal bellen, betaald door de residentiële gebruikers. Omgekeerde kruissubsidiering dus.

¹⁶ Een zogenaamde price-cap die berekend wordt volgens het principe RPI-x%, waarbij RPI een korf van diensten en bijhorende tarieven omvat. Voor meer hierover zie: Bernstein & Sappington, 2000

¹⁷ Data tarieven: Belgacom

4.2.1.4 De Universele Dienst

In een Europese context is de Belgische interpretatie van de universele dienst, op de prijsregulering na, zeer ruim te noemen. Deze gaat verder dan de klassieke benadering, incorporeert ook aspecten van sociaal beleid en wordt beschouwd als een evolutionair concept. In dit verband kan gewag gemaakt worden van de poging om breedbandtoegang voor scholen, bibliotheken en ziekenhuizen te reguleren via de universele dienst wetgeving. Dit werd echter afgewezen door de toenmalige EU-commissie (DGXIII). Doordat de overheid meerderheidsaandeelhouder is van Belgacom werden deze 'taken van algemeen belang' opgenomen in het beheerscontract.¹⁸

Naast deze maatregel die dus buiten de universele dienst valt, voorziet de Belgische universele dienst regelgeving op het vlak van de basis telefoondienst, gratis noodnummers, sociale tarieven, en openbare telefooncellen.¹⁹ Verder hebben bestaansminimumtrekkers recht op 20u gratis beltijd per maand. De implementatie van de sociale telefoonkaarten heeft echter veel vertraging opgelopen door een conflict tussen het OCMW en Belgacom omtrent de kosten voor de verdeling ervan. Ook bekommernissen die betrekking hadden op de privacy van bestaansminimumtrekkers speelden hierin een rol.

Een andere maatregel slaat op gebruikers die hun factuur niet kunnen betalen. De overheid maakte het Belgacom onmogelijk wanbetalers volledig af te sluiten. Een 'Outgoing-Calls-Barred'-systeem (OCB) werd opgelegd waardoor de abonnee enkel de nooddiensten kan bereiken, maar nog wel telefoons kan ontvangen en dit voor een periode van 6 maanden. In tussentijd moet gezocht worden naar een oplossing voor de schulden ten aanzien van Belgacom.

De wet voorziet tenslotte in de oprichting van een fonds voor de universele dienstverlening. Dit fonds zou gefinancierd worden door bijdragen van alle telecomoperatoren en zou Belgacom moeten vergoeden voor de kosten die de universele dienst met zich meebrengt. Net zoals in andere Europese landen werd dit fonds echter (nog) niet geactiveerd. Zo wordt algemeen aangenomen dat een dominante operator meer baten heeft van de universele dienst dan kosten. Anderzijds was Belgacom zelf ook terughoudend om dit fonds te activeren aangezien ze dan hun boekhouding openbaar zouden moeten maken.

4.2.2 *Gelijke Toegang tot Informatie en Diensten*

4.2.2.1 Publieke toegangspunten

Bibliotheken zijn een regionale aangelegenheid, vandaar ook dat we ons beperken tot Vlaanderen. Zoals reeds gesteld, heeft de Federale overheid Belgacom echter verplicht bibliotheken goedkope tarieven aan te bieden voor breedbandtoegang. Anderzijds was de Vlaamse overheid er snel bij toen in 1996 Bibnet²⁰ startte. Tegen 1998 waren alle

¹⁸ Koninklijk Besluit van 21/06/1998 goedkeuring van het beheerscontract tussen de Belgische staat en Belgacom (zie <http://www.belgacom.be/>)

¹⁹ Koninklijk Besluit van 30/09/1996, een herziening van de wet van 21/03/1991 houdende de hervorming van sommige overheidsbedrijven die de universele dienst verplichtingen definieert.

²⁰ Zie URL: <http://www.bib.vlaanderen.be/>

bibliotheken aangesloten op het Internet. Om dit te bewerkstelligen kregen alle bibliotheken één PC van het ministerie van cultuur. In de steden is het aantal PC's uiteraard hoger. In een Europees perspectief scoort Vlaanderen hier vrij goed. Het I-line initiatief van Belgacom werd goed onthaald bij de Vlaamse bibliotheken. Op 3 drie na zijn alle bibliotheken aangesloten op I-line. Bij de start van Bibnet had het bibliotheekpersoneel ook de mogelijkheid om een tweedaagse introductiecursus te volgen. Dit kreeg echter geen opvolging zodat de nood aan bijscholing zich doet voelen.²¹ Dit is problematisch, temeer daar (nieuwe) gebruikers vaak een beroep doen op het bibliotheekpersoneel om hen wegwijs te maken in cyberspace.

Er worden geen initiatieven ondernomen om buurthuizen of culturele centra te voorzien van Internettoegang. Dit is een ernstige tekortkoming in het toegangsbeleid aangezien de drempel om een bibliotheek binnen te stappen nog steeds groot is. Het enige initiatief dat vermeld kan worden is een pilootproject van de Koning Boudewijnstichting met steun van Belgacom om in het OCMW van Doornik toegang aan te bieden. In de omschrijving van het project lezen we: *“men wil een gezellige, vlot toegankelijke ruimte aanbieden waar de gebruiker zowel individueel als in groep niet alleen een baan kan zoeken en zijn CV kan rondsturen, maar ook zijn opleiding kan aanvullen en zich op de hoogte kan stellen van nieuwe mogelijkheden op het vlak van cultuur en informatie”*. (Koning Boudewijnstichting, 2000) Dit experiment is echter een initiatief van private organisaties en maakt geen deel uit van een publieke beleidsterzake.

4.2.2.2 Interne en externe modernisering van de administratie

De ontwikkeling van interactieve publieke diensten bevindt zich in België nog in een embryonaal stadium. Door de lage Internet-penetratie lijkt de overheid een eerder afwachtende houding aan te nemen inzake digitale publieke diensten. De eerste prioriteit, zowel op Vlaams als op Federaal vlak, ligt duidelijk bij de interne modernisering van de openbare administratie. Fedenet, het intranet van de administratie, is operationeel en verbindt alle administraties. Dit federale intranet heeft een mail functie, en laat ook toe dat ambtenaren en kabinetsleden op een meer efficiënte manier toegang krijgen tot elkaar, interne informatie en databases. Ook op het Vlaamse niveau werd er werk gemaakt van een intranet dat alle administraties met elkaar verbindt. Wat betreft het Federaal call-center is het nog steeds niet duidelijk of die er nu komt of niet. De vorige regering startte het project Postbus3000 ten behoeve van een verbeterde communicatie met de burger. Dit project werd uitgewerkt door de Federale Voorlichtingsdienst (FVD), maar kwam nooit echt van de grond. Het concept van Postbus3000 werd later geïntegreerd in de portal-site <http://belgium.fgov.be>. Het was de bedoeling dit te complementeren met een call-center waar de burger met al zijn problemen en vragen terecht kan. In het kader van de invoering van de Euro werd gestart met een pilootproject, maar het is nog steeds wachten op een algemene dienst.

²¹ Data en informatie van de Vlaamse administratie – Cultuur departement, met dank aan Geert Roelands.

portaal site:	✓	belgium.fgov.be, www.vlaanderen.be, www.wallonie.be
informatie:	✓	perscommuniqués, nieuwe wetten, weinig beleidsdocumenten
e-contact:	✓	parlementsleden en algemene mail adressen
digitale publieke diensten:	✗	nog niet operationeel
publieke fora:	✓/ ✗	@gora98, werd stopgezet door de nieuwe regering

Tab. 2

Zoals in elk land heeft de Belgische overheid, alsook de regionale overheden, een portaalsite die je wegwijs maakt in het overheidsapparaat en je doorverwijst naar de verschillende administraties, naar het staatsblad, naar de parlementen, naar de verslagen van de ministerraad, etc. Verder zijn er echter relatief weinig beleidsdocumenten en rapporten terug te vinden op de verschillende overheidssites.

Het contacteren van parlementsleden via e-mail is mogelijk, alsook de meeste kabinetten. Wat de administratie betreft is het mogelijk om via een algemeen e-mailadres vragen te stellen. Verder werd in elke administratie een informatieambtenaar aangesteld die ook via e-mail bereikt kan worden en doorverwijst. Echte interactieve diensten zoals het invullen van aanvragen, indienen van klachten of het betalen van belastingen zijn echter quasi onbestaand. Enkel de stad Antwerpen en een aantal gemeenten hebben al enige bescheiden stappen gezet in die richting. Bij haar aantreden heeft de paars-groene regering wel initiatieven in die zin aangekondigd, zoals een digitaal loket en de elektronische aangifte van de BTW (tegen 2001), beide gericht naar bedrijven. Recent liet premier Guy Verhofstadt, naar aanleiding van een reis naar de VS, weten dat de introductie van e-government versneld zou worden. (De Morgen, 12/09/2000: 7) Ook Vlaams Minister-President Patrick Dewael verklaarde in zijn recente beleidsverklaring dat Vlaanderen de eerste regio ter wereld moet worden waar burgers al hun zaken met de overheid online kunnen afhandelen. (Vlaamse Regering, 2000) De Vlaamse regering heeft ook een ICT-manager aangesteld om alle verschillende e-initiatieven te coördineren. (BVD, 2000: 7)

In 1998 nam Elio Di Rupo, de toenmalige minister voor telecommunicatie en economische zaken, met de steun van het BIPT en Fabrimetal, het initiatief voor een publiek forum over de Informatiesamenleving. Agora98 moest een discussieforum worden waar elke burger zijn bijdrage kon leveren aan discussie's rond de thema's 'industrie', 'consument' en 'jongeren & democratie'. Het initiatief kreeg echter weinig media aandacht en het aantal reacties was zeer teleurstellend, gemiddeld zo'n 5 mails per week!²² In andere landen worden dergelijke publieke fora meer georganiseerd, met wisselend success. Cruciaal is dat dergelijke publieke debatten via verschillende media, en niet enkel op het Internet, gevoerd moeten worden opdat een kritische massa er zich betrokken bij voelt.

²² Data afkomstig van voormalig webmaster Pieter Ballon.

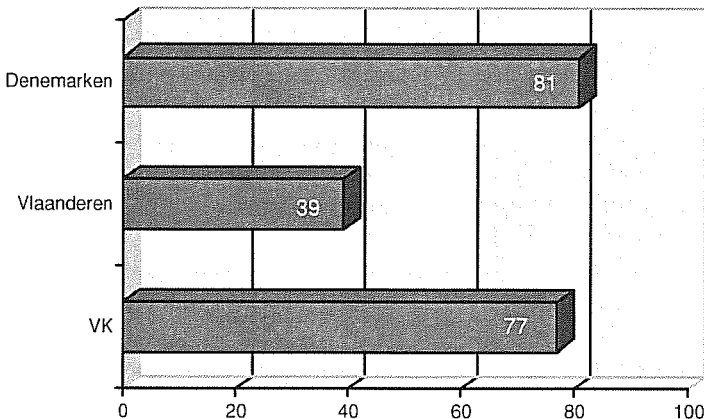
4.2.3 Toegang tot Capaciteiten

4.2.3.1 Onderwijs

Het behoeft geen verdere uitleg dat de introductie van ICT's in het onderwijs cruciaal zijn in de strijd tegen de digitale kloof. De verschillende overheden zijn zich daar ook van bewust. We zitten hier in België echter met een complexe institutionele context die maakt dat een gebrek aan coördinatie nefaste gevolgen kan hebben voor het beleid ter zake. Het federale IS-plan merkt in dit verband terecht op: *“Er moet over worden gewaakt dat de federale beslissingen een maximale weerslag hebben, dankzij de synergieën met de tenuitvoerlegging van communautaire en regionale bevoegdheden: toegang tot interactiviteit in scholen, bibliotheken en ziekenhuizen & bestrijding van info-armoede in het bijzonder in de minst begunstigde zones”*. (De Informatiesamenleving: beleids- en actienota, 1997: 35.) De Federale overheid was er in 1993 dan ook snel bij met de oprichting van Belnet. Dit openbaar netwerk verbindt 50 onderzoeksinstituten met elkaar en het internet. Toch heeft Vlaanderen een serieuze achterstand in vergelijking met andere Europese landen wat betreft de introductie van ICT's in het (basis en secundair) onderwijs (cf. fig 4 & 5).

Figuur 4²³

% scholen online



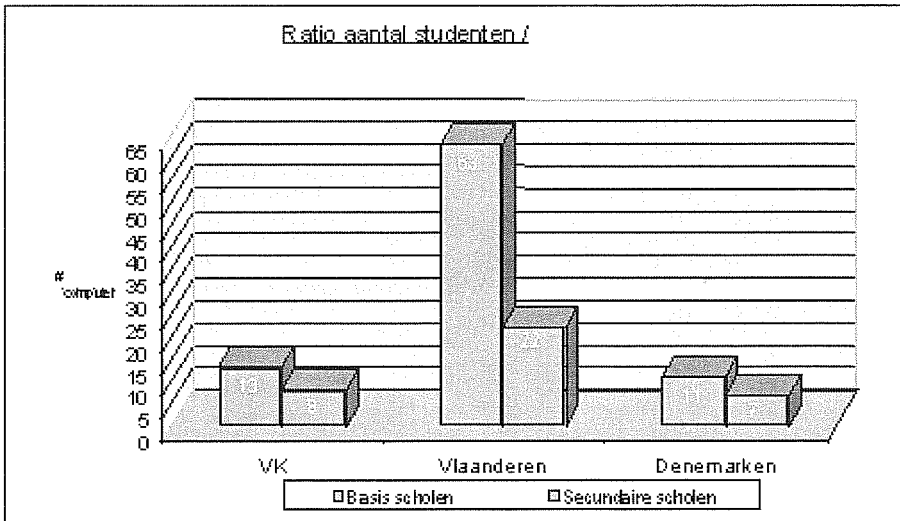
Het is opmerkelijk dat Telenet, zonder dat zij daartoe verplicht zijn, een eigen breedbandaanbod voor scholen ontwikkelde dat concurrentieel is met dat van Belgacom, die daar wel wettelijk toe verplicht zijn. In totaal hebben 39% van de Vlaamse scholen internet-toegang. 87% daarvan zijn ingegaan op het I-line aanbod van Belgacom, 13% van de aangesloten scholen koos voor Telenet. Telenet maakt echter geen onderscheid tussen secundaire- en basisscholen. Belgacom deed dat wel en die cijfers tonen aan dat

²³ Data Denemarken: <http://www.sektonet.dk>, met dank aan Ole Windeløv – data VK: *National Grid For Learning Division of the Department of Education* met dank aan Robert Nelson.

er verhoudingsgewijs veel minder basisscholen aangesloten zijn dan secundaire scholen; 57% van de secundaire scholen hebben een abbonement op I-line, in tegenstelling tot 27,5% van de basisscholen. De Belgacom-data toont ook aan dat de schaal van de school een grote invloed heeft op het aangesloten zijn of niet.²⁴ Als men dit vergelijkt met de toestand in andere landen, scoort Vlaanderen zeer laag. De doelstelling om tegen 2002 alle scholen aan te sluiten op het netwerk ligt nog veraf.

Naast een aansluiting tot het netwerk is er uiteraard ook behoefte aan computers. Een goede graadmeter hiervoor is de ratio #studenten/computer. In Vlaanderen bedraagt die ratio gemiddeld 63 studenten/computer in de basisscholen en 22 studenten/computer voor de secundaire scholen. (Vlaamse Regering, 1999) Deze cijfers zijn, wanneer men ze vergelijkt met andere landen, niet denderend. De nieuwe minister van Onderwijs, Marleen Depoortere (VLD) kondigde onlangs aan te streven naar een ratio van 10 leerlingen per computer tegen eind 2001 (De Morgen, 23/09/2000: 1), een ambitieuze doelstelling gezien de achterstand van Vlaanderen.

Figuur 5²⁵



In 1998 werd gestart met het PC/KD-project. PC/KD was erop gericht de informatisering van de basisscholen te promoten en te faciliteren. De filosofie van het project bestond erin de scholen middelen te geven onder de vorm van een enveloppe-financiering, waarbij de school zelf kon beslissen waaraan ze het geld besteed, computers, training voor leraars, software, etc. In 1998 voorzag de Vlaamse overheid in haar begroting 7,2 miljoen Euro (288 miljoen Bfr.) voor het programma. Een recente evaluatie toonde aan dat 68% van de fondsen naar computers ging. De Vlaamse overheid beseftte echter dat de vrijgemaakte middelen, gezien de zichzelf gestelde

²⁴ Data zie URL: <http://www.ond.vlaanderen.be/ict/telecombalans.htm> (cijfers van februari 2000).

²⁵ Data Denemarken: (Dybkjær & Lindegaard, 2000: 36) – data VK: National Grid For Learning Division of the Department of Education met dank aan Robert Nelson.

doelstellingen, veel te gering waren. In 1999 werd het budget voor PC/KD dan ook drastisch verhoogd tot 25,5 miljoen Euro (1,02 miljard Bfr.) en werd het project ook uitgebreid naar het secundair onderwijs.

Tenslotte moet er ook aandacht zijn voor de manier waarop ICT's worden gebruikt in het onderwijs zelf. Volgens een Europese vergelijkende studie worden ICT's in het Vlaamse basisonderwijs overwegend benaderd als een vak apart. Volgens diezelfde studie zijn ICT's echter nog steeds niet opgenomen in het curriculum van het secundair onderwijs. Daarmee is België één van de enige Europese landen waar dit nog niet gebeurd is. De meeste landen opteren voor een gemengde aanpak, enerzijds wordt ICT ingeschreven als apart vak en anderzijds worden zij ingeschakeld in elk vak als didactisch hulpmiddel. (European Commission, Eurydice & Eurostat, 2000: 12-15-18)²⁶

4.2.3.2 Opleiding & Vorming

Opleiding en vorming in relatie met ICT's kan op twee manieren benaderd worden. In eerste instantie gaat de aandacht naar de tewerkstellingspolitiek en de arbeidsbemiddeling. Verder wordt het ICT-opleidingsaanbod van de VDAB nader bekeken.

Op vlak van de arbeidsbemiddeling zijn er twee initiatieven die het vermelden waard zijn. Enerzijds is er de website van de VDAB en anderzijds is er het WIS-project dat openstaande vacatures via publieke terminals toegankelijk maakt.

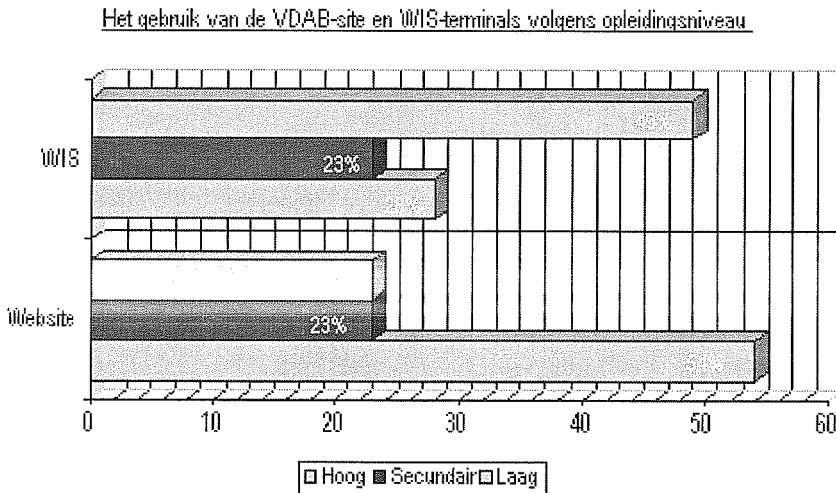
Opvallend is dat het gebruik van de website rechtevenredig is gestegen met het algemene Internet gebruik. Het aantal gebruikers per maand verdriedubbelde bijna van 57.000 gebruikers in December 1998 tot een 132.000 gebruikers in December 1999.²⁷ Zoals blijkt uit figuur 6 is maar liefst 54% van de website-gebruikers hooggeschoold, 23% heeft een secundair of technisch diploma en de overige 23% gebruikers zijn laaggeschoolden. Het profiel van de VDAB website-gebruiker vertoont dus meer gelijkenissen met dat van de Internet-gebruiker dan met het profiel van de werklozenpopulatie. Ook de beroepskwalificatie van de website-gebruikers reflecteert deze vertekening: 44% is manager of heeft een vrij beroep, 26% is bediende and 11% is verkoper. (VDAB, 2000a: 29)

Het tweede initiatief is, zoals reeds gesteld, het WIS-project. Middels publieke terminals met een zeer gebruiksvriendelijke interface kunnen vacatures opgevraagd en afgeprint worden. Twee jaar na de start in 1996 stonden er reeds 458 terminals verspreid over gans Vlaanderen. 54% van de terminals werden geplaatst in de kantoren van de VDAB, 31% van de terminals kreeg een stek in de gemeentehuizen en 15% kwam terecht bij partners zoals de NMBS, cinema's en supermarkten. Het gebruik van de WIS-terminals is ongeveer gestabiliseerd rond gemiddeld 165.000 sessie's en 4.165.000 consultaties per maand. (VDAB, 1999) Het profiel van de WIS-gebruiker weerspiegelt ook veel meer de werklozenpopulatie: 28% heeft een hoge opleidingsgraad, 23% heeft een secundair of technisch diploma en maar liefst 49% van de WIS-gebruikers heeft een lage opleidingsgraad. (VDAB, 2000a: 29) De WIS-databank kan ook geraadpleegd worden via het Internet. Het succes van de WIS-terminals bij laaggeschoolden toont aan dat het ontwikkelen van een gebruiksvriendelijke interface, relevante inhoud en diensten de digitale kloof kleiner kan maken.

²⁶ Data werd verzameld in 1997/1998

²⁷ Data: VDAB (begin 2000), met dank aan Karel Tirez

Figuur 6



Naast de bemiddelingsfunctie heeft de VDAB echter ook een opleidingsfunctie. Het opleidingsaanbod kan geraadpleegd worden via de website en via de WIS-terminals, ook inschrijving is via de twee media mogelijk. Door de enorme vraag vanuit de arbeidsmarkt heeft de VDAB een uitgebreid aanbod van ICT-gerelateerde opleidingen. Deze zijn van een hoog niveau en sterk in trek bij werkzoekenden. Dit heeft als pervers effect dat dergelijke opleidingen de vraag niet aankunnen. De wachttijden kunnen oplopen tot meer dan 6 maanden. De drempels om ICT-opleidingen te volgen zijn dan ook vaak heel hoog. Zo kan verwezen worden naar een lange reeks motivatiegesprekken die de kandidaat moet doorlopen, alsook het feit dat die opleidingen vaak maar op enkele plekken in Vlaanderen georganiseerd worden, hetgeen maakt dat het volgen van een ICT-opleiding ook aanzienlijke verplaatstingskosten met zich meebrengt. In een poging dit probleem te ondervangen startte de VDAB in mei 1999 met ‘Webleren’. Dit initiatief laat toe om interactief te leren via het Internet. Sinds de start schreven zich al ruim 1000 werkzoekenden in, bijna de helft daarvan volgde de Internetcursus. (VDAB, 2000a: 29) Zoals eerder echter al werd aangetoond, is het Internetgebruik in ons land niet erg hoog. Voor het overgrote deel van de werkzoekenden is ‘Webleren’ dus geen alternatief. Anderzijds blijkt uit cijfers van de VDAB dat het volgen van een opleiding de kans op het vinden van een job drastisch verhoogt. Maar liefst 84% van de werkzoekenden had één jaar na het afronden van een opleiding een voltijdse of deeltijdse betrekking. (VDAB, 2000b)

5. Conclusie

Er gaapt een grote discrepantie tussen wat er in beleidsteksten is terug te vinden over de digitale kloof en wat er daadwerkelijk op het terrein gebeurt. De liberalisering en privatisering van de telecommunicatiediensten heeft vooralsnog niet geleid tot een

spectaculaire daling in de tarieven voor ICT-diensten. De universele dienstregeling is een te beperkt instrument om een gericht sociaal beleid te voeren op het vlak van gelijke toegang. De modernisering van de overheidsdiensten loopt moeizaam en traag. E-government bevindt zich in een embryonaal stadium. De bibliotheek is omzeggens de enige plek in België waar Internet gratis toegankelijk is. Er wordt geen gecoördineerd beleid gevoerd naar buurthuizen of OCMW's. De introductie van ICTs in het onderwijs heeft een aanzienlijke achterstand opgelopen ten opzichte van het buitenland. Op vlak van opleiding en training is de vraag vaak veel groter dan het aanbod. Anderzijds zijn er uiteraard ook een aantal positieve initiatieven. Zo bewijst het grote succes van de WIS-terminals van de VDAB, ook bij laaggeschoolden, dat je met een gebruiksvriendelijke digitale dienst en relevante content wel degelijk die groep kan bereiken. Ook het aanstellen van een informatieambtenaar die e-vragen centraliseert, doorverwijst en opvolgt, is een goede zaak. Binnen de telecom-sector kan verwezen worden naar het zogenaamde 'Outgoing-Calls-Barred' systeem dat opgelegd werd. Dit neemt echter niet weg dat we moeten vaststellen dat er in België met betrekking tot de digitale kloof geen gecoördineerd, laat staan samenhangend, beleid gevoerd wordt en dit ondanks het feit dat alle beleidsteksten omtrent de informatiesamenleving onderkennen dat de strijd tegen de duale samenleving opgevoerd moet worden. De redenen hiervoor zijn driedelig. Ten eerste kan gewezen worden op de Europese overheid die bijvoorbeeld op het vlak van telecommunicatie en ICT's zeer sector-specifiek redeneert en zich vooral richt op het marktgebeuren in die sector. Ten tweede is gebleken dat de specifieke institutionele context in België een integrale aanpak in de weg staat. Bevoegdheden zijn verspreid over de verschillende bestuursniveau's en tot voor kort vormde de heersende sfeer van naijver en profileringsdrang een duidelijke drempel om tot een dialoog te komen tussen het federale- en gemeenschapsniveau. Tenslotte moet worden onderkend dat de publieke fondsen voor het voeren van een sociaal beleid budgetair beperkt zijn en de noden hoog en divers. Er moeten dus keuzes worden gemaakt. In dit verband kan men zich uiteraard de vraag stellen of gelijke toegang tot informatie- en communicatienetwerken op dit moment wel prioritair is. Anderzijds is dit een kortzichtige houding die voorbijgaat aan de structurele ongelijkheid in de toegang tot informatie en kennis. Op middellange termijn is het duidelijk dat deze structurele ongelijkheid een bijkomende handicap zal vertegenwoordigen in het licht van de sociale, culturele, politieke en economische participatie in de (informatie)samenleving.

Een tweede vaststelling heeft betrekking op het begrip 'digitale kloof'. Op zich is de digitale kloof een zeer vaag en bijzonder algemeen concept, dat zowel theoretisch als in de praktijk verduidelijkt dient te worden. Zo is het niet-gebruik van ICT's niet enkel te wijten aan een hoge kostprijs of een gebrek aan capaciteiten. Het is echter zeer moeilijk om een duidelijk en juist beeld te krijgen van welke groepen in de samenleving op dit vlak achtergesteld zijn en waarom. Er is een manifest gebrek aan kwantitatief, maar vooral kwalitatief onderzoek naar de digitale kloof in België. Enkel wanneer hier meer duidelijkheid over bestaat, kan er een gericht en doeltreffend beleid ontwikkeld worden. Het gebrek aan kennis omtrent de ICT-tweedeling maakt ook dat het huidige beleid terzake zich kan verstoppen achter eerder marginale initiatieven, zoals het plaatsten van 1 PC in alle bibliotheken of de beperkte sociale tarieven binnen de universele dienstverlening. Meer dan een jaar na het aantreden van de regering Verhofstadt I stellen we verder vast dat er aan intentieverklaringen geen gebrek is.

cf. e-government, maar op het terrein heeft dit vooralsnog niet geleid tot een trendbreuk. Net zoals het geval is met de actieve welvaartstaat valt op dat de retoriek verdoezelt dat er weinig wezenlijks wordt gedaan om de tegenstellingen en dualismen in onze samenleving te reduceren.

Literatuur

Referenties

ALBER J. (1988), 'Continuities and Changes in the Idea of the Welfare State', *Politics and Society*, 16, 4, 451-468

BERNSTEIN J.I. & SAPPINGTON D.E.M.: (2000) 'How to determine the X in RPI-X regulation: a user's guide', *Telecommunications Policy*, 24, 1, 63-68

BREEMEN A. van (ed.) (1999), 'Drenkelingen in de Digitale Delta. Dossier ten behoeve van de expertmeeting 'De digitale kloof in cijfers'. Ministerie van BZK', Instituut voor Publiek en Politiek, Amsterdam

BURGELMAN J.-C. (1996), 'De uitdagingen voor het communicatiebeleid', *Informatie & Informatiebeleid*, 14, 3, 51-62

BURGELMAN J.-C. (1998), 'Communication Policy and its Challenges for the Welfare State', *Communications & Strategies*, 30, 289-296

BVD (2000), 'ICT-manager & Vlaamse Gemeenschap', *Info 31*, Belgische Vereniging voor Documentatie, Brussel

CALABRESE A. (1997), 'Creative Destruction? From Welfare State to the Global Information Society', paper presented at the EURICOMM-SMIT Conference; 'Communication, Citizenship & Social Policy: Rethinking the Limits of the Welfare State'. Boulder (Colorado), 2-4 November

CAMMAERTS B. & BURGELMAN J.-C. (eds.) (2000), 'Beyond Competition: broadening the scope of telecommunication policy', VUBpress, Brussel

CAMMAERTS B. & BURGELMAN J.-C. (1999), 'Balancing Social Ambitions and Competitive Desires – the Liberalised Belgian Telecommunication Policy', *Telecommunications Journal of Australia*, 49, 4, 48-55

CAMMAERTS B. (1998), 'The Crisis of the Sovereign Welfare State: what about communication policy?', IAMCR-Conference, Communication & Technology Policy Section, Glasgow, 26-30/07

CAMMAERTS B. (2000), 'De rol van de overheid in het communicatiebeleid: van

- speler naar scheidsrechter?' in: BODARD K. (ed.) 'Overheid en ICT. Hoe speelt de overheid in op nieuwe ICT? Een onderzoek van verschillende dimensies die door het Internetfenomeen worden in vraag gesteld', Garant, Gent
- CASTELLS M. (1999) 'The Informational City is a Dual City', in: SCHÖN D. SANYAL B. & MITCHELL W., *High Technology and Low-Income Communities*, MIT press, Cambridge MA, 27-41
- DE MORGEN (2000), 'Belgacom voor de rechter wegens plan lage tarieven', 26/09, 19
- DE MORGEN (2000), 'België heeft binnen een jaar e-government', 12/09, 7
- DE MORGEN (2000), 'Pc-offensief op de scholen', 23/09, 1
- DESCHOUWER K. (1998), 'Op verkenning in de kloof', in: Elchardus, M. (ed.) *'Wantrouwen en Onbehagen'*, VUBpress, Brussel, 77-100
- DYBKJÆR L. & LINDEGAARD J. (2000), 'Digital Denmark – Conversion to the Network Society', Ministry of Research and Information Technology, Copenhagen
- DUCATEL K., FAHRENKROG G., GAVIGAN J. (1997), 'Made for Living? Sustainable Welfare and Competitiveness', *IPTS report n°15*, Sevilla: IPTS, zie URL: <http://www.jrc.es/iptsreport/>
- ELCHARDUS M. (1998), 'Was u vandaag al slachtoffer of werd u al beschuldigd? Gebruiksaanwijzing voor een wantrouwige samenleving', in: ELCHARDUS M. (ed) *'Wantrouwen en Onbehagen'*, VUBpress, Brussel, 37-76
- ESPING-ANDERSEN G. (1990), *'The Three Worlds Of Welfare Capitalism'*, Polity Press, Cambridge
- EUROBAROMETER (1993), 'Eurobarometer 40', European Commission, Luxembourg
- EUROBAROMETER (1999), 'Eurobarometer 50.2: Measuring Information Society', INRA Europe for European Commission, March, Brussels
- EUROPEAN COMMISSION, Euydice & Eurostat (2000), 'Key data on education in Europe 1999/2000: Chapter J – Information and Communication Technology', European Commission – Education and Culture, Brussels
- FEATHER J. (1994), 'The Information Society – a study of continuity and change', Library Association Publishing, London
- FRIEDMAN M. & R. (1983), *'Free to Choose: a personal statement'*, Penguin Books, Harmondsworth

- FRISSEN V. (2000), 'De Mythe van de Digitale Kloof', advies aan de staatsecretaris van OCenW, OcenW, Amsterdam
- GIDDENS A. (1994), *Beyond Left and Right: The Future of Radical Politics*, Polity Press, Cambridge
- GIDDENS A. (1999), *The Third Way*, Polity Press, Cambridge
- GROEP VAN LISSABON (1994), 'Grenzen aan de Concurrentie', VUBPress, Brussel
- HELD D. (1987), *Models of Democracy*, Polity Press, Cambridge
- ITU (1999), 'Challenges for the Network: Internet for Development', October, ITU, Geneva
- ITU (2000) 'Yearbook of Statistics: Telecommunication Services 1989-1998', February, ITU, Geneva
- INSITES (2000), 'Belgian Internet Mapping', May, zie URL: <http://www.insites.be/>
- ISPA (2000), 'The 6th Internet Marketsurvey of ISPA Belgium', 15 September, Brussels, zie URL: <http://www.ispa.be/>
- JESSOP B. (1995), 'The Regulation Approach, Governance and Post-Fordism: alternative perspectives on economic and political change', *Economy & Society* 24, 3, 307-333
- KONING BOUDEWIJNSTICHTING (2000), *Multimedia ter Bevordering van Sociale Integratie*, Het Belgacom Fonds, Brussel.
- MARSHALL T. H. (1950), *Citizenship and Social Class*, Cambridge University Press, Cambridge
- MATHEWS J.T. (1997), 'Power Shift', *Foreign Affairs*, 76, 1, 50-65
- MOUFFE C. (1997), *The Return of the Political*, Verso, London
- MOUFFE C. (1992), *Dimensions of Radical Democracy: Pluralism, Citizenship, Community*, Verso, London
- OECD (1990), 'Working Party on Telecommunications and Information Services Policies', *Communications Outlook*, June, Paris
- OECD (1998), 'Work On Sustainable Development: a discussion paper on work to be undertaken over the period 1998-2001', OECD, Paris
- OECD (1999), 'Communications Outlook 1999', OECD, Paris

- OECD (2000a) 'Literacy in the Information Age', OECD, Paris
- OECD (2000b) 'Internet Access Price Comparison', 16 march, OECD, Paris
- PETRELLA R. (1997), *Het Algemeen Belang, Lof van de Solidariteit*, VUBpress, Brussel
- PIERSON P. (1994), *Dismantling the Welfare State?*, Cambridge University Press, Cambridge
- PRODI R. (1999), 'Speech to the European Parliament', 14th of September
- PUNIE Y. (2000), 'Domesticatie van Informatie en Communicatietechnologie: adoptie, gebruik en betekenis van media in het dagelijkse leven, continue beperking of discontinue bevestiging', doctoraal proefschrift, VUB, Brussel
- RICCI A. (2000), 'Measuring Information Society: Dynamics of European data on usage of information and communication technologies in Europe since 1995', *Teleatics and Informatics*, 17(1-2), 141-167
- ROSSO S.J. Del (1995), 'The Insecure State: Reflexions on "the State" and "Security" in a Changing World', in *Daedalus*, 124, 2, 175-208
- SANYAL B. & SCHÖN D. (1999), 'Information Technology and Urban Poverty', in: SCHÖN D., SANYAL B. & MITCHELL W. (eds.), *High Technology and Low-Income Communities*, MIT press, Cambridge (Ma), 373-393
- SCHILLER H. (1986), *Information and the Crisis Economy*, Oxford University Press, New York
- SCHMIDT V. (1995), 'The New World Order Incorporated', in *Daedalus*, 124, 2, 75-106
- SMITH A.M. (1999), *Laclau and Mouffe. The Radical Democratic Imaginary*, Routledge, London & New York
- STRANGE S. (1995), 'The Defective State', in *Daedalus*, 124, 2, 55-74
- TEST AANKOOP (2000), 'Miljarden aan tariefverlagingen: ook voor de gewone consument?', persbericht, september, zie URL: <http://www.test-aankoop.be/>
- VANDENBROUCKE F. (1999), 'De Actieve Welvaartstaat: een Europees Perspectief', Den Uyl – lezing, 13 december, Amsterdam
- VDAB (1999), 'VDAB-online – Jaaroverzicht 1998', managementrapport, Brussel
- VDAB (2000a), 'Jaarverslag 1999', Brussel, zie URL: <http://vdab.be/>

VDAB (2000b), 'Kerncijfers VDAB – VDAB Training & Opleiding', zie URL: <http://vdab.be/trends/werkzoekenden.shtml>

VLAAMSE REGERING (1999), 'Actieprogramma PC/KD wordt versneld uitgevoerd', persbericht, 13 april, Brussel, zie URL: <http://www.vlaanderen.be/>

VLAAMSE REGERING (2000), 'Septemberverklaring 2000', 25 september, Brussel, zie URL: <http://www.vlaanderen.be/>

WEBSTER F. (1995), *Theories of the Information Society*, Routledge, London

WITTE E. (1990), *Politiek en Democratie*, VUBpress, Brussel

WORLDBANK (1997), 'Rethinking the State', Worldbank, Washington DC, June 25th, see URL <http://www.worldbank.org/html/extdr/extme/1380.htm>

ZACHER M. (1992), 'The Decaying Pilars of the Westphalian Temple', in: Rosenau, J. *Governance without Government, Order & Change in World Politics*, Cambridge UP, Cambridge

Beleidsdocumenten

'De Informatiesamenleving: beleids- en actienota', in opdracht van Vice-Eerste Minister, Minister van Economie en Telecommunicatie Elio Di Rupo, BIPT, 1997

'Multimedia in Vlaanderen: Vlaanderen, sterregio op de informatiesnelweg – beleids-prioriteiten 1996-1999', in opdracht van Minister-president Luc Van den Brande, 1996