

**STEDENLINK ICT-MONITOR**  
**2002**

## **Met dank aan**

Lex Abas, Gemeente Den Haag  
Frans Boersma, Gemeente Helmond  
Valerie Frissen, TNO STB  
Marian Huisman, Gemeente Almere  
Esther Jakobs, Gemeente Amsterdam  
Lilian Linders, Fontys Hogeschool  
Aart Rietveld, Gemeente Zoetermeer  
Sandra Scherstra, Gemeente Heerenveen  
Jan Steyaert, Fontys Hogeschool  
Joeri van den Steenhoven, Nederland Kennisland  
Harry Ten Caten, Gemeente Eindhoven  
Anton van Vulpen, Gemeente Deventer  
Edwin van de Wiel, I&O Research, Enschede  
Douwe Wielinga, Bind B.V.  
Suzanne Wolf, Gemeente Utrecht

# VOORWOORD

De snelle ontwikkelingen in de ict worden vaak vergeleken met de Industriële Revolutie, waarin technologische vernieuwing leidde tot ongekende mogelijkheden die de samenleving ingrijpend veranderden. In de 21<sup>ste</sup> eeuw voltrekt zich een nieuwe revolutie, van een industriële samenleving gaan we naar een netwerk- of informatiesamenleving. De snelheid waarmee nieuwe technologieën als ict zich daarbij verspreiden is ongekend. We zitten nog midden in deze ontwikkeling, maar nu al stelt de maatschappij geheel nieuwe eisen aan burgers, overheden en bedrijven.

Stedenlink is een verzameling van steden die voorop willen lopen in de ontwikkeling van de maatschappelijke meerwaarde van ict en de kenniseconomie voor stedelijke processen. Deze steden hebben behoefte aan een instrument waarmee de voortgang van die missie kan worden gemeten. In het afgelopen jaar is onderzocht op wat voor wijze de positie en betekenis van ict in de stad in kaart kunnen worden gebracht. Statistici uit de bij Stedenlink aangesloten steden zijn nauw bij de ontwikkeling van dit instrument betrokken geweest. In dit rapport worden de uitkomsten van de nulmeting aan u gepresenteerd.

Stedenlink nodigt andere steden graag uit om ook de staat van ict in hun stad in kaart te brengen. Alle benodigdheden zoals de indicatoren, vragenlijsten, bronnen en aanpak zijn te vinden op [Stedenlink.nl](http://Stedenlink.nl).

Ik hoop dat de Stedenlink ICT-monitor een goede bijdrage levert aan ons inzicht in de betekenis en de plaats van ict in de stad. Ik wens u veel leesplezier.

Wilbert Stolte  
Voorzitter Stichting Stedenlink



# INHOUDSOPGAVE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>VOORWOORD</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>INLEIDING</b>                                       | <b>7</b>  |
| <b>HST 1 AANPAK</b>                                    | <b>8</b>  |
| Indicatoren  | 8         |
| Bronnen  | 9         |
| Toekomst   | 9         |
| <b>HST 2 HOOFDLIJNEN</b>                               | <b>10</b> |
| Beter Leren: digitale vaardigheden                     | 10        |
| Beter Wonen: internetgebruik en -verbinding            | 12        |
| Beter Leven: contacten tussen bureaus, buurtwebsites   | 14        |
| Beter Werken: aandeel in de economie, zakelijk gebruik | 16        |
| Elektronische Overheid: digitaal loket en participatie | 18        |
| Breedband: plannen, glasvezelaansluitingen             | 20        |
| Samenvattend: opvallende resultaten                    | 22        |
| <b>HST 3 STADSPORTRETTEN</b>                           | <b>24</b> |
| Almere   | 24        |
| Amsterdam  | 26        |
| Den Haag   | 30        |
| Deventer   | 28        |
| Eindhoven  | 32        |
| Enschede   | 34        |
| Heerenveen   | 36        |
| Helmond  | 38        |
| Utrecht  | 40        |
| Zoetermeer   | 42        |
| <b>VERANTWOORDING</b>                                  | <b>44</b> |



# INLEIDING

De Stedenlink ICT-monitor is een instrument dat steden in staat stelt jaarlijks per stad vast te stellen op welke ict-terreinen er vooruitgang wordt geboekt en welke thema's nadere aandacht behoeven. De steden kunnen aan de hand van de monitor ervaringen met specifieke projecten uitwisselen en van elkaar leren over succes- en faalfactoren. De steden ontvangen meer en duidelijkere informatie over de stand van zaken op ict-gebied in hun stad. Zij kunnen hiermee trends onderscheiden en deze koppelen aan beleid.

De Stedenlink ICT-monitor is een instrument in ontwikkeling. Deze nulmeting biedt een goed eerste beeld van ict in de stad, maar laat ook nadrukkelijk ruimte voor nader onderzoek. In het komende jaar zal de zoektocht naar de meest optimale indicatoren worden voortgezet. Daarnaast zal de monitor verder worden geïntegreerd in de gemeentelijke meet instrumenten.

Het rapport bestaat uit twee delen. In het eerste deel worden de algemene bevindingen van de nulmeting besproken. Waarin verschillen de steden onderling? Welke ingrediënten maken een stad tot kennisstad? Waar liggen mogelijke speerpunten voor de toekomst? In het tweede deel van het rapport worden de steden ieder afzonderlijk besproken. Daarbij is gekeken naar de kracht van de stad, mogelijk beperkende factoren en de inspanningen van de ambtelijke organisatie. De gegevens waar het meeste in de teksten naar wordt verwezen zijn verwerkt in grafieken en los achter in dit rapport bijgevoegd, zodat u de grafieken bij de tekst kunt houden. De overige gegevens en grafieken zijn te vinden op [www.stedenlink.nl](http://www.stedenlink.nl), evenals de vragenlijsten en achtergrondinformatie.

# 1

## AANPAK

**S**tedenlink richt zich op de mogelijkheden van ict in de stad in de breedste zin van het woord. De Stedenlink ICT-monitor biedt daarom uitstekende mogelijkheden om de gegevens van bestaande instrumenten gezamenlijk te ontsluiten zodat een totaal beeld van de staat van ict in de stad ontstaat. De steden Almere, Amsterdam, Den Haag, Deventer, Eindhoven, Enschede, Heerenveen, Helmond, Utrecht en Zoetermeer maken deel uit van Stedenlink. In 2003 zal Heerenveen het netwerk verlaten en treden Tilburg, Leeuwarden en Arnhem toe.

In dit hoofdstuk wordt aangegeven hoe de keuze van de indicatoren en bronnen tot stand is gekomen en wat de plannen voor de toekomst zijn.

### INDICATOREN

De indicatoren zijn bepaald aan de hand van de Stedenlink thema's. De vier inhoudelijke thema's zijn wonen, werken, (samen) leven en leren. Deze thema's zijn bij de oprichting van Stedenlink door de steden gezamenlijk vastgesteld als de beleidsterreinen waar zij de meeste maatschappelijke gevolgen van ict verwachten. De beleidsinspanningen op ict-gebied richten zich grotendeels op deze thema's. De twee ondersteunende thema's zijn breedband en elektronische overheid. Deze thema's vormen voor de Stedenlinkgemeenten de basis van een goede ict-ontwikkeling van de stad.

De Stedenlink thema's geven de onderwerpen aan, maar zeggen nog niets over wat een stad tot ict-stad maakt. Op basis van de huidige situatie kunnen we stellen dat in een ict-stad veel ict-bedrijven zijn gevestigd, of dat er veel burgers een internetaansluiting hebben of juist dat de gemeente haar diensten online aanbiedt. Maar dat zegt nog weinig over het toekomstbeeld. Wat wil je als ict-stad bereiken? Waar ligt het punt op de horizon? De gedachtevorming hierover is een continu proces. De Stedenlink ICT-monitor



draagt hieraan bij door deze ideeën te benoemen en te vertalen naar indicatoren (zie voor overzicht van de indicatoren de verantwoording achter in dit rapport).

## **BRONNEN**

Het opnemen van reeds bestaande gegevens in de monitor zoals de wens was, bleek in de praktijk veelal niet mogelijk. Hiervoor zijn twee redenen: of de gewenste informatie wordt niet verzameld, of het wordt niet verzameld op het juiste niveau, namelijk dat van de stad. In veel onderzoeken zijn vragen over het bezit van internet opgenomen, maar deze cijfers geven geen beeld van het gebruik van internet op het werk, in de huishouding of in contacten met familie en vrienden. Ook wordt niet duidelijk of mensen zich vertrouwd voelen met het internet en of instellingen tijdig inspelen op de nieuwe behoeften die het medium met zich meebrengt.

Grote landelijke onderzoeken van het CBS of SCP naar de digitale staat van Nederland of de opmars van internet in het bedrijfsleven hebben grote waarde voor de Stedenlink ICT-monitor. Helaas kunnen de cijfers over landelijke trends vaak niet worden gebruikt om iets over de situatie in steden te zeggen.

Het meten van ict in de stad is dus nog redelijk onontgonnen gebied. In verschillende steden worden echter initiatieven ontplooid. Zo onderzoekt Helmond of burgers tevreden zijn over de gemeentelijke website. En in het kader van de Digitale Broedplaatsregeling zijn in Den Haag, Eindhoven, Deventer en Amsterdam onderzoeken opgestart naar de sociale effecten van ict in de wijk. In de komende jaren zal zo een schat aan informatie vrij komen over manieren om de sociale kant van ict te meten.

## **TOEKOMST**

De Stedenlink ICT-monitor is een instrument in ontwikkeling. Dit geldt voor de indicatoren, maar ook voor de bronnen. In het komende jaar zal de kennis die is opgedaan met de nulmeting worden gebruikt voor de uitdieping van de thema's en de ontwikkeling van een aantal kernindicatoren. Dit biedt ruimte om jaarlijks extra aandacht te besteden aan een bepaald thema, zonder dat de omvang van de monitor geweldig wordt aangedaan.

Tevens zal aandacht worden besteed aan de dataverzameling. In samenwerking met de bij Stedenlink aangesloten steden wordt gezocht naar mogelijkheden om de enquête onder bewoners op te nemen in de burgerenquêtes die jaarlijks door de verschillende steden worden uitgevoerd. Ook wordt gekeken naar aanvullende bronnen zodat de thema's nog beter in kaart kunnen worden gebracht.

# 2

## HOOFDLIJNEN

In dit hoofdstuk wordt een algemeen beeld geschetst van het ict-gehalte van de Stedenlinksteden. Ten opzichte van elkaar, maar ook ten opzichte van de Nederlandse situatie. Welke grote lijnen kunnen worden ontdekt?

### BETER LEREN: DIGITALE VAARDIGHEDEN

*“VOOR MEER INFORMATIE KUNT U TERECHT OP ONZE INTERNETSITE!”*

De informatie samenleving stelt nieuwe eisen aan de capaciteiten van burgers. Burgers moeten beschikken over een breed scala aan digitale vaardigheden. Naast knoppenkennis en verstand van zoekmachines worden strategische vaardigheden steeds belangrijker. Hoe kan ik internet inzetten voor wat ik wil bereiken? Een deel van de bevolking heeft zich deze digitale vaardigheden makkelijk eigen gemaakt, via werk, opleiding, gezin of vrienden. Er is echter ook een grote groep mensen aan wie deze ontwikkelingen voorbij gaan.

#### Doel

- Alle burgers, jong en oud, arm en rijk, zijn informatie en communicatie vaardig
- Het leren omgaan met internet gebeurt via geijkte leerpaden als opvoeding en school

## **Uitkomsten**

Met de computervaardigheden van de inwoners van de Stedenlink-steden is het over het algemeen goed gesteld. Rond de 90% van de internettende burgers zegt redelijk tot goed met computers en internet over weg te kunnen. Deze persoonlijke inschatting wordt gestaafd door de respons op een aantal stellingen over computer en internet gebruik. Vaardigheden die men het minst goed beheert zijn veelal technisch van aard: het installeren van software, het bouwen van een simpele website en het formatteren van de harde schijf. Daarnaast weet de helft van de gebruikers ook niet hoe je ziet of informatie op het internet actueel is. Een teken dat aan de informatievaardigheden nog de nodige aandacht mag worden geschonken. Scholen zouden hier goed een rol in kunnen spelen. Uit onderzoek van het SCP<sup>1</sup> blijkt dat scholieren computervaardigheden veelal thuis opdoen. Dit geldt echter niet voor strategische vaardigheden (hoe kan ik internet inzetten om een bepaald doel te bereiken) of informatievaardigheden (waar vind ik betrouwbare informatie en wat kan ik daarmee). De grote uitzondering vormen de senioren. Van de kleine groep 65 plussers die wel eens met internet in aanraking zijn geweest zegt 34% dat zij er niet of nauwelijks mee vertrouwd zijn.

Driekwart van de burgers heeft zich deze vaardigheden zelf aangeleerd. Het aantal jaren geleden dat men het internet voor het eerst gebruikte speelt hierin een rol. Voor veel mensen is het toch vooral een kwestie van veel doen. Daarnaast hebben bedrijfstrainingen flink bijgedragen aan de vaardigheden van de burgers tussen de 35 en de 65 jaar. Van de jongeren heeft bijna een kwart op school leren omgaan met het internet.

Gemeentelijke instanties als bibliotheken en digitale trapvelden verzorgen ook vaak computer- en internetcursussen. Zo heeft in 8% van de internettende burgers uit Deventer en Helmond via een gemeentelijke instantie leren omgaan met internet. Dat is een aanzienlijk percentage. Uit de cijfers blijkt ook dat het voornamelijk senioren zijn die van deze mogelijkheid gebruik maken (18%). Dit biedt goede aanknopingspunten om desgewenst de kennisachterstand van senioren te ondervangen.

## BETER WONEN: INTERNETGEBRUIK EN -VERBINDING

*“GEEN IDEE! IK ZOEK HET WEL EVEN OP MET GOOGLE!”*

De kracht van het internet in de huiselijke sfeer zal pas echt tot uiting komen als de PC met internetverbinding net zo gewoon is als de TV of de vaste telefoon. Veelbelovende diensten en toepassingen die nu worden ontwikkeld, zoals de digitale huisarts, de online buurtcommunity of slimme domotica voor senioren, zullen dan pas breed gebruikt worden. Het aantal huishoudens met een PC en internetaansluiting stijgt snel. Ook het gebruik, zowel in frequentie, tijdsduur als toepassingen, neemt rap toe. Er zijn echter mensen die deze ontwikkelingen ongewild aan zich voorbij zien gaan. Andersom, de nieuwe mogelijkheden zorgen ook voor nieuwe eisen aan de dienstverlening en het is belangrijk dat overheden en andere instellingen daarop inspelen.

### Doel

- Internet is ingeburgerd in het huishouden

### Uitkomsten

De computer met internet ruikt op in het moderne huishouden. Ruim zes op de tien inwoners van de Stedenlink-steden heeft thuis toegang tot het internet. Dit percentage neemt snel toe als wordt geselecteerd op werkende inwoners, inwoners onder de 50 jaar of gezinnen met kinderen.<sup>2</sup> Omgekeerd neemt het percentage sterk af bij mensen met een laag opleidingsniveau, mensen zonder betaalde baan of mensen uit de lagere inkomensgroepen.<sup>3</sup> De inwoners die het minst vaak thuis toegang tot het internet hebben zijn, niet geheel onverwacht, de senioren.<sup>4</sup> Logisch gevolg hiervan is dat Almere en Zoetermeer ruim boven het middelde scoren. Deze steden voldoen aan alle positieve kenmerken. Helmond en Heerenveen daarentegen lopen beduidend achter.

Inbellen via de telefoonlijn is nog steeds de meest gebruikte manier om een internetverbinding te bewerkstelligen. Ongetwijfeld heeft het aanbod van de gratis providers hier een bepalende rol ingespeeld. Maar ook het ontbreken van een landelijke dekking van adsl en internet via de kabel is van belang. Zo is het in het landelijk gebied van Heerenveen niet mogelijk

om adsl te krijgen. In de toekomst zullen gebruikers echter steeds vaker een vast bedrag per maand gaan betalen. Nu al is internetten via de kabel met dertig procent een goede tweede. Met de toename van het dataverkeer, een daling van de abonnementskosten en de uitbreiding van het bereik van kabel en adsl zal dit alleen maar gaan toenemen.

Tot nu toe liepen de bij Stedenlink aangesloten steden redelijk in de pas met de Nederlandse situatie. Dit verandert echter als het internetgebruik van de inwoners onder de loep wordt genomen. Recentelijk werd bekend gemaakt dat 31% van de Nederlanders gebruik maakt van elektronisch bankieren.<sup>5</sup> Voor de Stedenlinksteden is dit gemiddeld 49%. Hetzelfde geldt voor online winkelen. Zo'n 20% van de internetgebruikers bestelt wel eens producten op het net, tegen 33% van de inwoners van de Stedenlinksteden. De helft van de inwoners rekent de producten ook af via het internet.<sup>6</sup> De meest genoemde toepassingen blijven echter nog steeds de e-mail en informatie opzoeken. Dit zijn echt basistoepassingen geworden: ongeacht leeftijd, opleidingsniveau, inkomen of werksituatie ongekend populair.

Ruim de helft van de internettende inwoners van de Stedenlinksteden maakt dagelijks gebruik van het internet. Bijna een kwart bezoekt het net enkele keren per week. Deze cijfers geven aan dat het internet onder de gebruikers inmiddels aardig is ingeburgerd. Dit geldt in mindere mate ook voor het thuiswerken. Van de burgers die internet tijdens hun werk gebruiken, zegt bijna de helft thuis bedrijfsemail te ontvangen en te versturen. Bijna 30% logt ook weleens vanuit huis in op het bedrijfsnetwerk.

## **BETER LEVEN: CONTACTEN TUSSEN BUREN, BUURTWEBSITES**

*"WIE KAN VRIJDAGAVOND OPPASSEN? MAIL JE REACTIE NAAR  
MIEKE@SCHILDERSWIJK.NL"*

Internet biedt goede mogelijkheden voor burgers om met elkaar te communiceren en gezamenlijk activiteiten te ontplooiën. Via websites en e-maillijsten kunnen bestaande (losse) structuren worden versterkt of geformaliseerd. Internet kan daarmee bijdragen aan de sociale cohesie in wijken. Het mag dan stil zijn op straat, online wordt een oppas geregeld of geklaagd over de graffiti om de hoek. Buurtinstellingen, culturele podia, sportclubs, scholen en muziekverenigingen kunnen daarbij niet achterblijven. Buurthuizen met internetmogelijkheden of digitale trapvelden dragen bij aan de acceptatie en de kennis van internet.

### **Doel**

- buurtbewoners ontmoeten elkaar online en offline
- buurthuizen, sportclubs en scholen zijn (inter)actief op het net
- publieke instellingen bieden internettoegang

### **Uitkomsten**

Internet kan een rol spelen in de vergroting van wijkgerichte sociale cohesie. Pessimisten zeggen dat juist het tegendeel zal gebeuren omdat mensen alleen nog maar via de computer contact met elkaar hebben, maar onderzoek in zogenaamde 'Kenniswijken' heeft uitgewezen dat online contact meestal parallel aan persoonlijke contacten loopt. Mensen gaan dus meer met elkaar communiceren, via verschillende kanalen.<sup>7</sup>

De vraag is hoe deze ontwikkelingen in kaart kunnen worden gebracht. Stedenlink heeft, in een eerste poging, burgers gevraagd of ze contact onderhouden met buurtgenoten via de e-mail en of ze de websites kennen van organisaties in de buurt. Van alle mensen die contact hebben met buurtgenoten maakt bijna 20% ook wel eens gebruik van e-mail. Steden die zich hier positief onderscheiden zijn Deventer, Enschede, Almere en Helmond. Zoetermeer echter scoort flink onder het gemiddelde met 11%.

Andersom heeft 45% van de internettende inwoners, ook los van de e-mail, regelmatig tot zeer vaak contact met buurtbewoners. In Utrecht is dit zelfs 56%.

De websites in de buurt kunnen zich over minder belangstelling verheugen. Bijna 90% van de inwoners van de Stedenlink-steden zegt geen buurtwebsites te kennen. Het gaat daarbij om de websites van een sportvereniging, culturele vereniging, het buurthuis of van bewoners zelf. Uit recent onderzoek van het SCP blijkt ook dat maar weinig ouders van het bestaan van de website van de school van hun kind op de hoogte zijn, terwijl de afgelopen jaren door de overheid flink in het informatiebeleid van scholen is geïnvesteerd.<sup>8</sup>

Internet wordt op steeds meer verschillende plekken gebruikt. Mensen hebben thuis internet, op hun werk, maar ook bij familie en vrienden wordt regelmatig wat opgezocht op het web. Vaak is hier geen sprake van of/of, maar juist van en/en. Dit kan gezien worden als een indicator dat Internet steeds meer is doorgedrongen in onze maatschappij en ons leven.<sup>9</sup> Jongeren spannen de kroon. Zij internetten én thuis, én op school, én bij vrienden, én in een internetcafé of op een digitaal trapveld. Van de jongeren tot 25 jaar maakt 65% gebruik van internet op school of universiteit. Zij zijn ook de grootste gebruikers van gemeentelijke internetvoorzieningen als een digitaal trapveld.<sup>10</sup>

## **BETER WERKEN: AANDEEL IN DE ECONOMIE, ZAKELIJK GEBRUIK**

*“IK BEN NOG THUIS, MAAR IK MAIL HET RAPPORT WEL EVEN DOOR!”*

Kennisintensieve bedrijven spelen een steeds belangrijkere rol in de economie in termen van concurrentiepositie, werkgelegenheid en innovatiekracht. Ondanks de correctie die nu plaatsheeft, zal ook in de toekomst de ict-sector een enorme push geven aan onze economie. De vraag naar goedopgeleide kenniswerkers zal hier mee toenemen. Ict speelt natuurlijk niet alleen een rol in de ict-sector zelf, ook andere bedrijven hebben baat bij de ontwikkelingen. Betere contacten met toeleveranciers, transparant voorraadbeheer en meer mogelijkheden om vanuit huis te werken zijn slechts enkele voorbeelden. Het is ook hier van belang dat bedrijven in staat zijn om mee gaan in de mogelijkheden van de toekomst. Het MKB verdient daarbij speciale aandacht.

### **Doel**

- de ict- en content sector levert een belangrijke bijdrage aan de economie
- Internet is geïntegreerd in de bedrijfsvoering

### **Uitkomsten**

In ruim de helft van de Stedenlink-steden heeft de ict- en contentsector een groot aandeel in de economie. Gemiddeld genomen behoort ruim 7% van alle bedrijven binnen Stedenlink tot de ict- en contentsector.<sup>11</sup> In Almere en Amsterdam ligt dit aandeel op zo'n 13% en in Utrecht ligt het zelfs nog iets hoger.

De ict- en contentsector is de afgelopen jaren een stuwende kracht voor de werkgelegenheid geweest. Bijna alle bij Stedenlink aangesloten steden hebben hier bovengemiddeld van kunnen profiteren.

Uitzonderingen zijn Enschede, Heerenveen en Helmond, die net onder het Nederlandse gemiddelde van 7% liggen. Echte uitschieters op het gebied van ict-werkgelegenheid zijn Amsterdam, Zoetermeer en Eindhoven.

Europese gegevens tonen aan dat de internettoegang bij het Nederlandse MKB het afgelopen jaar flink is toegenomen, maar dat het MKB in inter-



nationaal verband een middenmoter is.<sup>12</sup> Nederland neemt wel een derde plaats in met de webrepresentatie van het MKB. Bijna de helft van de bedrijven heeft een website. Dit zegt echter niets over de kwaliteit van de website en de mate waarin ict is geïntegreerd in de bedrijfsvoering. Helaas zijn er geen cijfers bekend over de situatie per stad, waardoor het niet mogelijk is iets te zeggen over het MKB in de Stedenlink-steden.

Uit de enquête die Stedenlink liet uitvoeren kwam echter wel naar voren dat bijna 60% van de internettende inwoners van de Stedenlinksteden gebruik van internet maakt op het werk. Internet wordt voornamelijk gebruikt voor contact en overleg met collega's, het opzoeken van benodigde informatie en contacten met leveranciers.<sup>13</sup> Bijna de helft van de burgers die internet zakelijk gebruiken kan vanuit huis bedrijfsemail ontvangen en versturen. En bijna 30% kan inloggen op het bedrijfsnetwerk.<sup>14</sup>

## ELEKTRONISCHE OVERHEID: DIGITAAL LOKET EN PARTICIPATIE

*“SCHAT, KOM JE MEE EEN TROUWLOCATIE UITZOEKEN OP DE SITE VAN DE GEMEENTE!”*

De ontwikkelingen op het gebied van ict hebben grote gevolgen voor overheden. De lijnen tussen burger en overheid worden korter, waardoor de mogelijkheden van en vraag naar op maat gesneden dienstverlening en interactieve beleidsvorming groeien. Burgers verwachten meer transparantie, meer snelheid en meer inspraak. Als de overheid er niet in slaagt om hier tijdig op in te spelen kan dit leiden tot verder verlies van legitimiteit en gezag.

### Doel

- Internet is een veel gebruikt medium voor communicatie tussen burger en gemeentelijke overheid
- Internet is geïntegreerd in de bedrijfsvoering van gemeenten

### Uitkomsten

De afgelopen jaren hebben veel steden geïnvesteerd in een goede webpresentatie, interactieve communicatiemogelijkheden en digitale dienstverlening. Het is belangrijk dat gemeenten nauw contact houden met wat er gebeurt in de samenleving en daar tijdig op inspelen. De opkomst van het internet biedt daarmee een uitdaging, maar ook een oplossing.

Ruim een derde van de inwoners van de Stedenlinksteden kent de gemeentelijke website en heeft deze ook wel eens bezocht. In Almere is dit percentage zelfs 44%. Helmond, Heerenveen en Amsterdam scoren beduidend lager. Van de internettende bevolking kent gemiddeld 60% de gemeentesite. In Deventer en Almere ligt dit aandeel zelfs bijna 10 procent hoger.

Het aanbod op de websites is wisselend. Alle steden voldoen op het gebied van bestuurlijke informatievoorziening. De raadsagenda staat online, bestuurlijke stukken zijn in te zien en ook de namen en portefeuilles van het college zijn op de site te vinden. Amsterdam, Eindhoven en Heerenveen voldoen ook aan alle mogelijkheden van participatie via de website, zoals die door Advies.overheid.nl zijn gesteld. Zo is het mogelijk om een

klachtenformulier te versturen, deel te nemen aan een discussieforum, B&W een e-mail te sturen of je te abonneren op de nieuwsbrief van de gemeente.<sup>15</sup>

De echte grote verschillen tussen steden duiken pas op als het gaat om elektronische dienstverlening aan de burger. Enschede heeft op dit terrein een ruime voorsprong op de rest. De stad heeft niet alleen een digitaal loket voor burgerzaken, maar ook voor startende ondernemers, diensten van de stadsdelen, kwesties rond de wederopbouw en informatie over de vuurwerk-ramp. De loketten verschaffen niet alleen informatie, maar geven de burger ook daadwerkelijk de mogelijkheid om dingen af te handelen via het internet. Niet alleen downloaden van formulieren, maar ook uploaden. De grootste achterblijvers in 2002 zijn de gemeenten Utrecht en Zoetermeer.<sup>16</sup>

Met de bekendheid en het gebruik van de online dienstverlening van de gemeente is het droevig gesteld. Gemiddeld genomen zegt maar 32% van de internettende burgers met de digitale diensten bekend te zijn, terwijl toch 60% van hen de site kent. Blijkbaar is er geen duidelijke link vanuit de homepage van de site naar het 'digitale loket' elders op de site. Slechts 6% heeft ook wel eens gebruik gemaakt van het digitale loket. Ook hier onderscheidt Enschede zich positief. Bijna de helft van de internetgebruikers kent de elektronische dienstverlening en 15% heeft er wel eens gebruik van gemaakt. De brede opzet van de loketten, de kwaliteit van de dienstverlening, maar vooral ook de koppeling met de communicatie over de vuurwerkcramp en de opbouwwerkzaamheden spelen hier ongetwijfeld een rol.

## BREEDBAND: PLANNEN, GLASVEZELAANSLUITINGEN

*“GOOIEN ZE DIE STRAAT NU ALWEER OPEN? PLANNING IS ZEKER NIET HUN STERKSTE KANT!”*

Glasvezelverbindingen zijn de basis voor wijdverspreid gebruik van ict-toepassingen en de ontwikkeling van een ict-industrie. De huidige snelle verbindingen, als kabel en adsl, zullen op korte termijn de explosieve groei van het dataverkeer niet meer aan kunnen. In de meeste steden zijn er al verschillende instellingen op glasvezelnetwerken aangesloten. Denk aan scholen gemeenschappen, academische ziekenhuizen en universiteiten. Het is echter nog niet mogelijk om op grote schaal huishoudens of kleine bedrijven een glasvezelverbinding tegen een redelijk tarief aan te bieden. Willen we echter dat Nederland mee blijft draaien in de top van de kennisintensieve samenlevingen, dan zal breedband tot de standaard voorzieningen moeten gaan horen net als gas, water, licht en kabeltelevisie.

### Doel

- breedband internet is een algemeen toegankelijke voorziening
- ‘always-on’ internetaansluitingen zijn de norm

### Uitkomsten

Alle bij Stedenlink aangesloten steden zijn actief met de ontwikkeling van breedband in hun stad. De wijze waarop verschilt echter van kleinschalige projecten in nieuwbouwwijken tot plannen waarbij grote delen van de stad toegang tot glasvezel zullen krijgen. De realisatie, en in sommige gevallen ook het initiatief, wordt aan de marktpartijen overgelaten. Dit leidt ertoe dat er in slechts een aantal steden ook daadwerkelijk glasvezel wordt aangeboden aan (een select gezelschap van) burgers. De hoge investeringskosten en het gebrek aan snelle opbrengsten maken de aanleg en exploitatie van glasvezel commercieel niet aantrekkelijk.

Er vanuit gaande dat de maandelijkse kosten voor een glasvezelverbinding straks ongeveer op de prijs van kabel of adsl uitkomen<sup>17</sup>, is het interessant te weten wat voor burgers nu de trigger is geweest om voor een ‘always-on’ verbinding te kiezen.

Uit de enquête blijkt dat burgers de voorkeur geven aan een 'always-on' verbinding als het gebruik van internet zo hoog is dat een vast maandbedrag relatief goedkoper wordt. De relatie tussen gebruik en kosten is echter subjectief en komt niet altijd overeen met de werkelijke kosten van gebruik. Waarschijnlijk speelt de frequentie van gebruik ook een grote rol of anticipeert men op toekomstig intensief gebruik na overstap op een flatfee abonnement. De snellere verbinding die via de kabel of adsl wordt verkregen is in nog geen kwart van de gevallen de hoofdreden.<sup>18</sup> Het lijkt erop dat internet meer waarde krijgt voor internetters en vaker gebruikt wordt, als het meer is ingepast of toegespitst op het leven van burgers. Internet biedt nu al een scala aan mogelijkheden die het voor een gebruiker interessant maken om dagelijks even het net op te gaan. Voorwaarde is wel dat burgers toegang hebben tot het internet en snappen wat ze er mee kunnen.

Natuurlijk speelt geld ook een rol in de keuze voor het type verbinding. Zo zegt 65% van de mensen die nu inbellen over te stappen op kabel of adsl als het goedkoper wordt. Frappant detail is dat dit ook geldt voor de bijna 60% van de inbellers die minder dan een uur per week van internet gebruik maakt.

## **SAMENVATTEND: OPVALLENDE RESULTATEN**

Naast de al besproken trends lijken de volgende resultaten in het oog te springen:

1. De breuklijn van de digitale kloof ligt op leeftijd, meer dan op sociaal-economische factoren. Slechts een kleine groep senioren maakt gebruik van internet en/of heeft thuis toegang tot het internet. Een nog kleiner deel voelt zich ook vertrouwd met het internet.
2. Digitale trapvelden en internetplekken in bibliotheken en zijn een belangrijke internetlocatie voor jongeren en een belangrijke opleidingsplek voor senioren.
3. Sportclubs, culturele verenigingen, buurthuizen en bewonersorganisaties zijn steeds vaker op het web te vinden, maar de buurtbewoners zijn hiervan nauwelijks op de hoogte.
4. Elektronische dienstverlening is voor veel steden een speerpunt van het beleid, maar de resultaten daarvan worden onvoldoende aan de burgers kenbaar gemaakt.

In de afgelopen jaren heeft veel overheidsbeleid zich gericht op de internettoegang. Op basis van bovenstaande gegevens kan worden gesteld dat dit beleid succesvol is geweest. De digitale trapvelden en soortgelijke instanties voorzien in een duidelijke behoefte. Voor de komende jaren zou binnen dit beleid extra aandacht kunnen worden besteed aan de senioren, die veelal én toegang én kennis ontberen.

Tevens wordt duidelijk dat aan de communicatiekant van de elektronische dienstverlening nog veel moet gebeuren. Nog maar weinig burgers zijn op de hoogte van de mogelijkheden die de gemeentelijke website biedt. Hetzelfde geldt voor buurtgerichte websites. Buurtwebsites kunnen een rol spelen bij de versterking van de sociale cohesie in een wijk. Het is echter wel belangrijk dat het bestaan van deze websites beter bekend wordt gemaakt en dat de sites inspelen op behoeften of wensen van buurtbewoners, zodat zij deze ook zullen gebruiken.

## VOETNOTEN HOOFDLIJNEN

- <sup>1</sup> De Haan, Huysmans, Steyaert, *Van huis uit digitaal. Verwerving van digitale vaardigheden tussen thuismilieu en school*, SCP, 2002.
- <sup>2</sup> Respectievelijk 81 %, 81% en 85%.
- <sup>3</sup> Resp. 44%, 38% en 38%.
- <sup>4</sup> Slechts 17%.
- <sup>5</sup> *Internet-update*, NFO Trendbox, 18 oktober 2002.
- <sup>6</sup> Hierbij is niet duidelijk of betalen via internet ook in alle gevallen mogelijk was.
- <sup>7</sup> Keith Hampton, *Place-based and IT mediated Communities*, *Planning Theory & Practice* 3 (2), 2002, p. 228-231.
- <sup>8</sup> Vogels, *Ouders bij de les*, SCP, 2002.
- <sup>9</sup> *ICT Toets 2002*, Ministerie van Economische Zaken, p. 49 en 58.
- <sup>10</sup> Dit is 20%, voor de andere leeftijdsgroepen ligt dit rond de 6%.
- <sup>11</sup> Contentbedrijven zijn bedrijven die op elektronische wijze informatieproducten en -diensten voortbrengen (zoals bedrijven in de muziekindustrie) of bedrijven die de mogelijkheid daartoe binnen handbereik hebben (zoals uitgeverijen), definitie uit: *De geografische spreiding van ict- en content bedrijven*, Webmagazine, CBS, augustus 2002.
- <sup>12</sup> Bedrijven met 10-49 werknemers 79%, en 50-249 werknemers 88%, uit: *ICT toets 2002*, Ministerie van Economische Zaken, 2002, p. 46.
- <sup>13</sup> Resp. 78%, 86% en 66%.
- <sup>14</sup> Resp. 48% en 28%.
- <sup>15</sup> Er wordt bij deze categorie 'participatie' door Advies.overheid.nl slechts getoetst op zes factoren. Dit kan in de grafiek een vertekenend beeld geven gezien iedere factor dus 16,6% oplevert.
- <sup>16</sup> Meetmoment was november 2002 en is gebaseerd op de oude systematiek van Advies.overheid.nl.
- <sup>17</sup> Ongeveer 45 € per maand voor 512/128 Kbps.
- <sup>18</sup> Dit geldt voor resp. 68% en 23% van de burgers die nu een kabel of adsl aansluiting hebben.

# 3

## STADSPORTRETEN

**D**e steden die bij Stedenlink zijn aangesloten verschillen sterk van karakter. Steden met grotestedenproblematiek, nieuwbouw steden, plattelandsteden, universiteitssteden, provinciesteden. Ook de samenstelling van de bevolking verschilt. Veel industriewerkers, veel studenten, veel jonge mensen of juist veel nieuwe Nederlanders. In de nu volgende portretten wordt een kort beeld geschetst van de tien Stedenlinksteden. Waar ligt de kracht van een stad? Hoe ziet het totaalplaatje eruit? Wat zijn de overeenkomsten en de verschillen tussen de steden?

### ALMERE

**INWONERS: 164.435**

**PARTICIPEERT IN: BREEDBANDPROEVEN**

Almere is de snelst groeiende stad van Nederland. De stad is op dit moment de achtste stad van Nederland gemeten naar inwonertal, maar indien het huidige groeitempo wordt volgehouden zal Almere in 2020 de vijfde stad zijn. Almere is een jonge stad met een relatief jonge en goede opgeleide bevolking en dat vertaalt zich in prima prestaties in de Stedenlink ICT-monitor 2002.

De ict- en content sector is goed vertegenwoordigd in Almere met een aandeel van ruim 13% op het totale aantal bedrijven. Almere schaart zich hiermee tussen Amsterdam, Eindhoven en Utrecht. Deze bedrijven zijn verantwoordelijk voor 9% van de werkgelegenheid in Almere. Hiermee blijft Almere iets achter bij voornoemde steden.



Door de recente vestiging van de dependance van het in Amsterdam gevestigde Rekencentrum SARA in Almere is er een forse stap voorwaarts gezet in de ontwikkeling van een volwaardige breedbandinfrastructuur. Immers, er is nu een uitstekende verbinding met de Internet Exchange in Amsterdam. Dit draagt bij aan de aantrekkelijkheid van Almere als vestigingsplaats voor ict- en content bedrijven.

Almere neemt de tweede plaats in op het punt van huishoudens met een thuisaansluiting: 72 %. De kwaliteit van deze verbindingen is hoog: ruim veertig procent heeft kabel of isdn. Almere staat daarmee op de eerste plaats, op de voet gevolgd door Den Haag en Zoetermeer.

Ook op het gebied van elektronisch bankieren voert Almere de lijst aan met 63 %. Elektronisch bankieren kan gezien worden als een gevorderde activiteit op het net. Almeeders voelen zich kennelijk vertrouwd op het internet. Dit volgt ook uit de eigen beoordeling van hun vaardigheden, slechts zes procent zegt niet tot nauwelijks met een PC of het internet om te kunnen gaan.

De helft van de inwoners van Almere kent de gemeentelijke website. Een groot deel van hen heeft de site ook daadwerkelijk bezocht. Onder de internettende burgers ligt dit percentage nog hoger. Helaas geldt dit niet voor de online dienstverlening van de gemeente. Slechts 40% van de internetters is van de mogelijkheden van de website op de hoogte en nog geen 10% hiervan heeft er weleens gebruik van gemaakt. Dit is binnen Stedenlink een goede score, maar zeker geen reden om tevreden te zijn. Het digitaal loket van Almere komt vrij goed uit de bus en levert de stad een derde plaats op, achter Eindhoven en Enschede. Naast basisinformatie biedt het loket ook de mogelijkheid om bepaalde handelingen via het net af te wikkelen.

Almere Kennisstad is de paraplu waaronder de gemeente talloze initiatieven op het gebied van ict ontplooit. Almere neemt deel aan de Breedbandproevenregeling van het Ministerie van Economische Zaken en heeft de intentie zo'n 2.000 huishoudens en bedrijven op glasvezel aan te sluiten. Een voorbeeld van een maatschappelijke toepassing is het Gezondheidsportaal: via een portaal op het internet kan de patiënt danwel zorgconsument zijn informatie en zorgdiensten ophalen.

## **AMSTERDAM**

**INWONERS: 735.328**

**PARTICIPEERT IN: DIGITALE TRAPVELDEN, DIGITALE BROEDPLAATSEN**

Amsterdam neemt binnen Stedenlink een aparte plaats in. Het is een bruisende stad met met een natuurlijke aantrekkingskracht op veel mensen en bedrijven. Tegelijkertijd heeft de stad ook veel te maken met grote-stedenproblematiek, waardoor de positieve punten in de cijfers kunnen wegvallen.

Eind jaren '80 startte de Amsterdam Internet Exchange, een van de drukste ter wereld. Hierdoor kan de stad zich met recht ict-hub noemen. Dit heeft een gunstige bijdrage geleverd aan het vestigingsklimaat voor ict-bedrijven. Amsterdam loopt wat betreft het aantal ict-bedrijven ver voor op andere steden.<sup>1</sup> Het aandeel van de ict-bedrijven in de economie is wat bescheidener. Amsterdam deelt samen met Almere een tweede plaats na Utrecht. Deze bedrijven zijn goed voor zo'n 12% van de werkgelegenheid.

Naast de vele bedrijven, speelt Amsterdam een grote rol in het onderzoek naar ict. Een voorbeeld hiervan is het Wetenschappelijk Technisch Centrum Watergraafsmeer (WTCW). Het WTCW is een broedplaats van nieuwe ict-toepassingen en tevens een belangrijk speler in het vaststellen van ict-standaarden en protocollen.

Ruim tweederde van de Amsterdammers heeft thuis een internetaansluiting, waarvan de helft via een gewone telefoonlijn. De Amsterdammer behoort hiermee tot de middenmoot van de Stedenlinksteden. Ter vergelijking: in Zoetermeer heeft 74% een internetaansluiting. Een opvallend gegeven in een stad waar ict zo'n belangrijke rol speelt in de lokale economie.

Amsterdammers internetten op een groot aantal locaties: een kwart internet op school of universiteit (het hoogste percentage binnen Stedenlink), 18 % gaat wel eens naar een internetcafé en ook bibliotheken en trapvelden zijn met 10% een dankbare plek. Kortom, openbaar toegankelijke plekken vervullen een grote behoefte, met name onder jongeren.

Onderwijsinstellingen vervullen een belangrijke rol bij de introductie van internet bij (veelal) jonge mensen. Zo'n 10% van de Amsterdammers heeft op school leren internetten. Het belang van de onderwijsinstellingen als

toegangsplek tot internet wordt in Amsterdam gezien: het project Computers In het Amsterdamse Onderwijs streeft ernaar in 2005 in alle basisscholen en instellingen voor voortgezet onderwijs een computernetwerk te realiseren, tezamen met een cursusaanbod en netwerkonderhoud.

De gemeente is al lang erg actief met ict en nieuwe media. Verschillende in het oog springende projecten zijn daaruit voort gekomen, zoals PIGA, AmsterdamMail, Atlas Amsterdam en Web In A Box. Amsterdam heeft ook een eigen Kenniswijk, Cyburg genaamd. Cyburg dient als 'real life ict laboratorium', waar geëxperimenteerd kan worden met allerlei sociale ict toepassingen.

Ondanks alle activiteiten op productontwikkeling, is het digitale loket van de gemeente Amsterdam nog niet goed ontwikkeld. De stap van informatievoorziening naar online dienstverlening moet grotendeels nog gezet worden. En door de decentrale organisatie structuur (centrale stad met stadsdelen) kan het zo zijn dat je in stadsdeel Oost wel online je adres kan verhuizen, maar in de centrale stad niet. Slechts 38% van de Amsterdammers is op de hoogte van het bestaan van de gemeentelijke website. Van alle internetters is dit nog steeds maar 51%. Dit is de laagste score in Stedenlink-verband.

## DEN HAAG

**INWONERS: 440.900**

**PARTICIPEERT IN: DIGITALE TRAPVELDEN, DIGITALE BROEDPLAATSEN,  
BREEDBANDPROEVEN, SUPERPILOT ELEKTRONISCHE OVERHEID**

Den Haag is de derde stad van Nederland. Omdat Den Haag het regeringscentrum is, zijn ook veel ministeries hier gevestigd. Dit drukt zijn stempel op de stad. Anders dan de aanwezigheid van de ministeries wellicht doet vermoeden heeft de stad een hoog aantal laag opgeleiden, zo'n 36%. Ook het percentage hoogopgeleiden is met 29% niet hoog.<sup>2</sup> Ter vergelijking: het aantal hoger opgeleiden in Utrecht is 46%. Er zijn verschillende verklaringen voor deze gegevens. Den Haag is echte een forensenstad: veel van de mensen die er werken, wonen er niet. Er zijn veel hogescholen, maar er is geen universiteit. Studenten bevinden zich met name in de nabijgelegen steden Leiden en Delft. De stad heeft net als Amsterdam te maken met grootstedelijke problematiek met veel achterstandswijken en een relatief hoge werkloosheid.

Binnen het kader van Stedenlink scoort Den Haag niet hoog op het aandeel van ict-bedrijven in de stad. Toch is bijna 7% van alle in Den Haag gevestigde bedrijven een ict- of content bedrijf. Dit is nog steeds een procent boven het Nederlandse gemiddelde. Ook het aandeel van de ict-sector in de werkgelegenheid is met 9% aanzienlijk.

Den Haag is een goede middenmoter op het gebied van internetgebruik. Van de Hagenaars heeft 66% thuis een internetaansluiting. Bijna een kwart van de internetters maakt gebruik van de internetvoorzieningen op school of hogeschool. Gemeentelijke locaties als bibliotheek of trapveld worden minder vaak genoemd. Ruim 10% van de Haagse burgers internet meer dan 11 uur per week privé. Alleen inwoners van Helmond en Almere streven de Hagenaars hier voorbij. Tegelijkertijd kent Den Haag het hoogste percentage mensen dat niet (6%) of nauwelijks (11%) met Internet overweg kan. Hage-naren leren internetten door het zelf te doen of hebben het van gezinsleden geleerd. Slechts weinigen hebben een cursus gevolgd bij een gemeentelijke instantie. En ook de scholen lijken geen rol van betekenis te spelen. Gezien de inspanningen van de Haagse gemeente zijn deze resultaten op z'n minst opmerkelijk te noemen.

De inwoners van Den Haag maken relatief weinig gebruik van elektronisch bankieren. Dit heeft waarschijnlijk vooral te maken met de samenstelling van de bevolking. Uit de cijfers komt naar voren dat met name laag-opgeleiden en mensen uit de lagere inkomensgroepen minder vaak gebruik maken van internetbankieren. Ook de vaardigheden van de gebruiker zijn van belang. Den Haag scoort met 38% echter wel boven het Nederlandse gemiddelde van 31%.

Hagenaren zijn niet erg bekend met de gemeentelijke website. Slechts 36% van de burgers kent de website. Onder internetgebruikers ligt dit percentage hoger, maar nog steeds kent 46% de site niet. Weinig burgers zijn op de hoogte van de online dienstverlening die de gemeente via haar website aan de burgers biedt. Met de online dienstverlening op de Haagse site is het matig gesteld, terwijl denhaag.nl wel voldoende participatiemogelijkheden biedt.

Den Haag is een actieve stad op het gebied van ict. Zo nemen ze deel aan vier van de vijf grote overheidsregelingen. De stad zet vooral veel in op ict en sociale kwaliteit, getuige Residentie.net en een grootscheeps project als in Moerwijk, gericht op senioren. Doel van het project is om mensen via de inzet van ict zo lang als dat mogelijk is zelfstandig te laten wonen.

## DEVENTER

**INWONERS: 86.084**

**PARTICIPEERT IN: DIGITALE TRAPVELDEN, DIGITALE BROEDPLAATSEN EN DE BREEDBANDPROEVEN**

Deventer is een stad met een relatief grote ict- en contentsector, met de nadruk op content. Met een aandeel van ruim 9% loopt de stad achter op Almere, Utrecht, Amsterdam en Eindhoven, maar desalniettemin een bovengemiddelde score. Hetzelfde geldt voor het aandeel op de werkgelegenheid. Het relatief hoge percentage is waarschijnlijk te verklaren uit de sterke aanwezigheid van de grafische industrie en uitgeverijen. Het gaat hier niet om de zogenaamde 'harde' ict, maar juist de creatieve sector.

Deventernaren behoren samen met de inwoners van Heerenveen en Amsterdam tot de grootste groep inbellers met 66%. Op de tweede plaats komt de verbinding via de kabel. Adsl wordt slechts sporadisch gebruikt. Bijna tweederde van de burgers heeft thuis een internetaansluiting. Daarnaast maakt 12% van de internetters gebruik van een gemeentelijke locatie als bibliotheek of digitaal trapveld. Dat is het hoogste percentage in Stedenlink verband. Maar liefst 8% van de internetgebruikers heeft ook leren omgaan met internet op een van deze plekken. Een goed voorbeeld van een succesvolle inzet van publieke internetplekken.

De inwoners van Deventer komen goed mee in het Stedenlink gemiddelde. Er zijn geen in het oog springende bijzondere kenmerken. Zo'n 90% van de internetgebruikers zegt erg goed tot redelijk met het internet om te kunnen gaan. Ruim de helft maakt gebruik van elektronisch bankieren. Daarmee plaatst Deventer zich tweede achter Almere.

Bijna de helft van burgers heeft de website van de gemeente Deventer wel eens bezocht (tegen 59% van de internetgebruikers). Dit is de hoogste score in Stedenlink verband. Helaas is maar 27% van hen bekend met de online dienstverlening van de gemeente en heeft 5% er wel eens gebruik van gemaakt. Dit beeld rijst echter op bij alle steden, met uitzondering van Enschede.

De gemeente Deventer bevindt zich wat betreft het aanbod van gemeentelijke diensten in gezelschap van Helmond en Amsterdam. Binnen

de Stedenlink-steden loopt de stad niet voorop, maar ook niet achter. De participatiemogelijkheden via de website zijn echter wel goed. Met nog wat kleine aanpassingen kan deventer.nl voldoen aan de normen van Advies.overheid.nl.

Deventer probeert burgers actief te betrekken bij de mogelijkheden van ict. Onder de activiteiten vallen toegangsprojecten, opleiding (laptop tournee, samenwerking met het Gilde Deventer en ROC), sociale activering en wijkcommunicatie. Via internetcorners bij onder andere activiteitencentra, moskeeën en sportverenigingen hebben burgers toegang tot het internet. Voor verschillende doelgroepen zijn of worden portals opgezet (wijkportal, sportportal, jongerenportal).

Het Fonds Sociaal Digitaal is onderdeel van de Digitale Broedplaats DevEnter Digitaal. Het fonds steunt vernieuwende initiatieven van digitale pioniers, gericht op maatschappelijke kwesties.

Via het project De Glasspinnerij binnen de Digitale Broedplaats kunnen be-staande en toekomstige bewoners van het herstructureringsgebied Driebergenbuurt met gebruikmaking van ict-plannen maken voor hun eigen nieuwe buurt met en via internet. Zo wordt een bijdrage geleverd aan de sociale cohesie en leefbaarheid in de wijk samen met betrokken instellingen.

Tevens is de gemeente Deventer via het eigen projectbureau DevEnter Breed actief met het stimuleren van de aanleg van een glasvezelnet in de stad.

## EINDHOVEN

**INWONERS: 203.000**

**PARTICIPEERT IN: DIGITALE TRAPVELDEN, DIGITALE BROEDPLAATSEN,  
KENNISWIJK, SUPERPILOT ELEKTRONISCHE OVERHEID**

Eindhoven is de grootste stad van Zuid-Nederland en vijfde stad van Nederland. In de regio Zuid-Oost Brabant, waarvoor Eindhoven de centrumfunctie vervult, wonen ruim 700.000 mensen.

Eindhoven profileert zich als Leading in Technology en behoort tot de 25 ict-regio's van de wereld. In de stad zijn grote bekende technologiebedrijven als Philips, DAF, ASML, Toolex, Simac en Neways gevestigd. Eindhoven heeft daarnaast een Technische Universiteit, de Design Academy voor toegepaste industriële vormgeving en ook TNO heeft er enkele belangrijke vestigingen. De bouw van de High Tech Campus, waar Philips al haar onderzoek en ontwikkeling wil concentreren, zal deze positie alleen maar verder stimuleren.

Meer dan de helft van de R&D uitgaven in Nederland wordt in Eindhoven en omgeving gedaan. Er is sprake van een sterk technologie cluster. Dit vertaalt zich ook in de werkgelegenheid. Eindhoven heeft het hoogste percentage ict-gerelateerde werkgelegenheid, namelijk 14%. Het aandeel van ict-bedrijven in Eindhoven bedraagt iets minder dan in Utrecht, Almere of Amsterdam, maar is met ruim 12% nog steeds aanzienlijk.

Ondanks het sterke ict-karakter van de economie, loopt de gemiddelde Eindhovenenaar niet in de voorhoede. Bijna tweederde van de bevolking heeft thuis een internetaansluiting. Hiermee scoort Eindhoven net iets onder het Stedenlink-gemiddelde. Inbellen via de telefoonlijn of een internetverbinding via de kabel zijn op dit moment het meest gebruikt. De verwachting is dat hier in de komende jaren verandering in gaat komen als via de Kenniswijk op grote schaal glasvezelverbindingen zullen worden aangeboden.

Eindhoven participeert in een groot aantal overheidsregelingen gericht op ict in de stad. De meest bekende regeling is de Kenniswijk, die Eindhoven samen met Helmond in de wacht wist te slepen. Ook zijn er verschillende projecten gestart die zich richten op de sociale toepassingen van ict, bijvoorbeeld ter versterking van buurtgemeenschappen. De gemeente Eindhoven heeft de afgelopen jaren een zeer actief ict-beleid gevoerd, wat



resulteerde in die overheidsregelingen. Nu is het moment van uitvoering en realisatie gekomen en zal duidelijk gaan worden wat het oplevert.

De Superpilot Elektronische Overheid heeft zijn eerste vruchten al afgeworpen. In vergelijking met de overige Stedenlink-steden doet Eindhoven het vrij goed. Eindhoven is een goede tweede na Enschede op het gebied van online dienstverlening. Naast een goede informatievoorziening zoals bijvoorbeeld een interactieve kaart van risicovolle bedrijven in de stad, kunnen burgers via het digitaal loket ook burgerzaken regelen. De nadruk ligt echter nog op informatieverstrekking en het aanvragen van formulieren. Het uploaden van gegevens is slechts in enkele gevallen mogelijk. Eindhoven voldoet daarnaast volledig aan de mogelijkheden tot participatie via de website, gemeten naar de standaard die [Advies.overheid.nl](http://Advies.overheid.nl) hanteert.

## ENSCHEDÉ

**INWONERS: 151.346**

**PARTICIPEERT IN: SUPERPILOT ELEKTRONISCHE OVERHEID**

Enschede is een stad met twee gezichten. Door de aanwezigheid van de Technische Universiteit is de stad een voorloper op het gebied van high tech toepassingen. Onder de bevolking van Enschede bevinden zich echter relatief veel laagopgeleiden, mensen uit de lagere inkomensgroepen en werklozen. Deze demografische gegevens drukken zwaar op de cijfers.

Enschede herbergt een groot aantal ict-researchinstellingen en bedrijven: de Technische Universiteit Twente, het Telematica Instituut, Lucent, CMG, TNO, en vele kleine bedrijfjes die vanuit de universiteit worden opgestart. Het speerpunt van het cluster is mobiele telefonie. Het is dan ook een groot verlies dat Ericsson de stad gaat verlaten. Enschede herbergt de eerste binationale Internet Exchange NDIX.

De stad bezit een supersnelle ict-infrastructuur om dit cluster te faciliteren en een eigen internet exchange. Op de TU zijn 10.000 werkplekken en huisaansluitingen op glasvezel aangesloten met een capaciteit van 100 Mbps. De uitbreiding van het glasvezelnetwerk is in voorbereiding. Het netwerk zal alle grote ict-partijen met elkaar verbinden en ruimte creëren voor experimenten en het ontwikkelen van nieuwe toepassingen. In de loop van 2003 wordt dit netwerk volledig operationeel, waarbij niet alleen ontsluiting via een vast netwerk, maar ook via Wireless lan wordt aangeboden. De supersnelle internetverbinding van de TU en de campus wordt dan voor grotere delen van Enschede beschikbaar.

Ruim de helft van de inwoners van Enschede heeft pas sinds 1 of 2 jaar thuis een internetverbinding. Daarmee sluiten ze de rij bij Stedenlink. De bevolkingssamenstelling van Enschede laat zich gelden bij het internetgebruik. Slechts 28% bestelt wel eens wat op internet, tegen 40% in Almere. Ook elektronisch bankieren scoort met 46% laag binnen de Stedenlinkgroep, net boven Amsterdam.

Verrassend is dat Enschede geen hoge ogen gooit wat betreft het downloaden van het internet. De voornaamste groep die download zal ongetwijfeld de studentenpopulatie zijn, die daarbij gebruik maakt van het prachtige netwerk van de TU. Deze groep is waarschijnlijk te klein om echt een verschil met andere steden te veroorzaken.

Enschede scoort het best bij de bekendheid met online-dienstverlening van de Stedenlinksteden, 50% van de internetgebruikers is ermee bekend en 15% gebruikt het ook daadwerkelijk. Dit gebruikerspercentage lijkt bescheiden, maar in vergelijking met de andere steden is het een hoge score.

Enschede neemt deel aan de Superpilot Elektronische Dienstverlening. Dit verklaart een deel van de goede score. Maar ook ten opzichte van de andere Superpilotsteden, Den Haag, Eindhoven en Helmond, doet de stad het goed.

Op de website staat een reeks aan digitale loketten, waar niet alleen informatie te vinden is, maar burgerzaken ook meteen kunnen worden afgehandeld, of afspraken kunnen worden ingepland. Er wordt duidelijk vanuit de burger gedacht. Op de website zijn verschillende digitale loketten te vinden: voor burgerzaken, het bedrijfsleven, de stadsdelen, de wederopbouw van het vuurwerkrampegebied en een loket specifiek over de vuurwerkrampe. De verklaring voor de hoge bekendheid van de gemeentelijke online dienstverlening kan waarschijnlijk mede worden gevonden in de digitale loketten voor de wederopbouw en de vuurwerkrampe: de gemeente heeft deze middelen actief ingezet bij de informatievoorziening na de rampe.

## HEERENVEEN

Inwoners: **40.536**

**PARTICIPEERT IN: VALT NIET ONDER HET GROTESTEDENBELEID**

Heerenveen bestaat uit een centrale stad en 15 kleine dorpjes. Gelegen in het zuidelijke deel van Friesland heeft Heerenveen zich ontwikkeld van oudste hoogveenkolonie tot knooppunt tussen het Noorden en de randstad. Deze functie kan versterkt worden als er via het openbaar vervoer een snelle verbinding richting Amsterdam en Groningen wordt gerealiseerd.

Van alle Stedenlink-steden heeft Heerenveen de minste ict-bedrijven in de stad, nog geen 6 %. Deze bedrijven zijn goed voor bijna 7% van de werkgelegenheid in Heerenveen. Daarnaast kent Heerenveen in vergelijking met de andere steden een laag percentage hoogopgeleiden. Er is ook geen universiteit of hogeschool gevestigd. Dit vertaalt zich in een beperkt aantal kenniswerkers in de Heerenveense economie. De stad heeft wel een goede liging in de regio, tussen Friesland, Groningen en de randstad, maar heeft geen centrale ligging voor Nederland.

De burgers van Heerenveen behoren samen met de inwoners van Helmond en Enschede tot de achterhoede van Stedenlink. Van de burgers heeft 57% thuis een internetaansluiting. Van diegenen zonder internet heeft eenderde thuis geen beschikking over een PC. Net als in Enschede komt de ontwikkeling in Heerenveen wat laat op gang. Zo'n 34% heeft sinds 3 of 4 jaar een aansluiting en bijna de helft sinds 1 of 2 jaar. Kabel en adsl worden in grote delen van Heerenveen nog niet aangeboden of pas sinds kort. Dit verklaart het feit dat het overgrote deel van het internetverkeer nog over de gewone telefoonlijn gaat.

Publieke plekken als trapvelden en bibliotheek vervullen ook hier, zo als in elke stad waar ze aanwezig zijn, een goede rol: 8% van de internetters maakt er gebruik van.

De burgers van Heerenveen maken per week gemiddeld 4 uur privé gebruik van het internet. Daarmee scoren ze iets onder het Stedenlink-gemiddelde. Zo'n 87% van deze internetters zegt redelijk tot zeer goed met internet over weg te kunnen. Dit is op zich een prima score. Dit betekent echter wel dat 13% niet tot nauwelijks kennis heeft van het internet.

Heerenveen heeft niet de pretentie een ict-stad te zijn, maar wil het gebruik van ict wel stimuleren. De gemeente vindt ict in meerdere opzichten belangrijk. Enerzijds waar het gaat om economische vernieuwing en moderne vormen van huisvesting, anderzijds als instrument om nieuwe vormen van sociale samenhang te bevorderen. De gemeente is stapje voor stapje bezig haar diensten elektronisch aan te bieden. Opvallend is dat de participatiemogelijkheden voor burgers via de website volledig benut worden: een 100% score volgens Advies.Overheid.nl.

## HELMOND

**INWONERS: 82.871**

**PARTICIPEERT IN: KENNISWIJK, SUPERPILOT ELEKTRONISCHE  
OVERHEID**

Helmond is na Almere de snelst groeiende gemeente van Nederland en maakt deel uit van de regio Eindhoven. De afgelopen 20 jaar is de bevolking met ruim 41 % gegroeid. Grootchalige woningbouwprojecten als Dierdonk en Brandevoort, die inspelen op de toegenomen vraag naar woningen kunnen zich verheugen over grote landelijke belangstelling.

Het is voor de stad van groot belang dat al die nieuwe inwoners niet alleen goed kunnen wonen, maar ook kunnen werken. De stad is daarom druk bezig het vestigingsbeleid en de economische positie te versterken om zodoende meer werk te creëren en meer mogelijkheden voor startende ondernemers. Op die manier kunnen onderwijs- en sociale achterstanden worden tegengegaan. Ict staat centraal in de Helmondse aanpak. De samenwerking met Eindhoven op dit thema heeft duidelijk vruchten afgeworpen in de vorm van de Kenniswijk die in beide steden wordt gerealiseerd. Bij succes kan de Kenniswijk een grote invloed hebben op de lokale economie.

Helmond heeft het laagste aantal thuisaansluitingen van de Stedenlink-steden: 54%. Opvallend is dat 12% van de bevolking wel een computer heeft, maar geen internetaansluiting. Ook het aantal internetters dat al 5 jaar of langer thuis internet heeft is relatief laag: 15%. De oorzaak van deze lage scores moet gezocht worden in het relatief hoge aantal laagopgeleiden en langdurig werklozen.<sup>1</sup> Helmond heeft wel het hoogste percentage kabel gebruikers: 39%. Gezien de lage respons op adsl komt dit waarschijnlijk omdat adsl pas sinds kort in de stad wordt aangeboden, en burgers dus geen keus hadden als ze een snellere verbinding wilden.

Het gemeentelijke aanbod aan internetlokaties middels trapvelden en bibliotheken vervult een duidelijke vraag: 10% van de internetters maakt gebruik van deze lokaties. De andere steden waar dit gebruik hoog is zijn Eindhoven en Amsterdam. Zo'n 8% heeft ook op deze locaties leren omgaan met internet. Dit is met Deventer het hoogste percentage. Ook scholen spelen een belangrijke rol bij het wegwijs maken met internet. Ruim 10% van de bevolking heeft dit op school geleerd.

Het deel van de bevolking dat internet gebruikt doet dat zeer actief. Helmond kent het hoogste aantal uren privé internetgebruik per week (5,3 uur) en maar liefst 15 % van de internetters zit meer dan 12 uur per week op het net. Waarschijnlijk zijn dit voornamelijk jongeren, want Helmond scoort ook het hoogste op het aantal chatters (34%). In vergelijking met andere Stedenlinksteden wordt er relatief weinig online gewinkeld (29%). Maar dit cijfer is nog steeds boven het landelijk gemiddelde van 20%.<sup>2</sup> Net als in Enschede en Heerenveen heeft dit te maken met de bevolkings-samenstelling.

De gemeente Helmond zet sterk in op elektronische dienstverlening aan de burger. De stad is een van de vier Superpilot-steden van Binnenlandse Zaken en boekt goede voorrang. Bij de vorige Webwijzer Awards van Advies.overheid.nl stond Helmond nog ergens diep in de 300 geplaatst en nu is reeds de 111<sup>e</sup> plaats bereikt: een vooruitgang met reuzeschreden<sup>3</sup>. De stad blijft nog wel achter bij Superpilotsteden Eindhoven en Enschede, maar draait mee in het gemiddelde van de Stedenlink-steden.

De gemeente heeft ook verschillende projecten gestart die op de maatschappelijke kant van ict inspelen. Er wordt een virtueel loket Zorg en Welzijn ingericht zodat burgers op één plek terecht kunnen met al hun vragen en wensen. En in Helmond West wordt middels een virtuele gemeenschap getracht de sociale kwaliteit van het leven in de wijk te verhogen.

## UTRECHT

Inwoners: **260.000**

**PARTICIPEERT IN: BREEDBANDPROEVEN**

Utrecht ligt in het midden van het land en heeft een gezellig oud centrum met veel restaurants, cafés en culturele instellingen. Dit trekt, samen met het grootschalige en veelzijdige onderwijsaanbod, ieder jaar weer grote getallen studenten naar Utrecht. Veel van deze hoogopgeleiden blijven ook na hun afstuderen in de stad wonen. Afgezien van de krappe woningmarkt is er weinig reden tot vertrek uit de stad.

Ook voor de dienstverlenende sector is Utrecht een aantrekkelijke stad: centrale ligging en voldoende arbeidspotentieel. Deze factoren tezamen zorgen er mede voor dat Utrecht goed scoort op de ict-monitor.

Als we de totale ict-sector onder de loep nemen, valt op dat Utrecht op ruime afstand van Amsterdam de tweede stad is qua aantal ict-vestigingen<sup>4</sup>. Echter, wat betreft het aandeel in de economie en de werkgelegenheid ontlopen de twee steden elkaar niet veel. De Utrechtse ict-sector wordt gedomineerd door grote bedrijven als Cap Gemini en Ordina. In de hoogtijdagen van de nieuwe economie is de werkgelegenheid in deze sector met 44% gestegen, maar liefst twee keer zo snel als de totale werkgelegenheid in Utrecht<sup>5</sup>. De grote concentratie van (ict) dienstverleners heeft Utrecht de afgelopen jaren dus geen windeieren gelegd. De afhankelijkheid kan echter bij economische tegenspoed tot problemen leiden.

Utrecht heeft een jonge, hoogopgeleide bevolking. In de stad studeren zo'n 64.000 studenten aan het hoger onderwijs. Ter vergelijking, de totale bevolkingsomvang bedraagt 260.000 inwoners. Dit vertaalt zich ook in de bevolkingsopbouw van de stad, ruim 30% van de inwoners is tussen de 20 en 34 jaar oud. Utrecht heeft van alle Stedenlink-steden het hoogste opleidingsniveau. Maar liefst 46% van de burgers heeft een hogere opleiding genoten.<sup>6</sup>

Je zou verwachten dat een stad met zo'n bevolking ook hoge ogen gooit bij het internetgebruik- en vaardigheden, en dat is ook zo. Utrecht heeft niet het hoogste percentage inwoners met een internetverbinding thuis, met 67% loopt de stad achter op groeikernen Almere en Zoetermeer, maar wel het grootste percentage dat die verbinding al 5 jaar of langer bezit



(33%). Een logisch gevolg van de vroege aanraking met het Internet is dat ruim de helft van de Utrechtenaren, naar eigen zeggen, erg goed met de computer en het Internet overweg kan.

De voortvarendheid van de Utrechtse inwoners is, zij het in mindere mate, ook terug te vinden in de gemeentelijke organisatie. Alle gemeentelijke locaties zijn onderling verbonden via een glasvezelverbinding en een gemeenschappelijk intranet dat is gebaseerd op één content management systeem. In de huidige collegeperiode richt de stad zich op het wegwerken van ict-achterstanden in het onderwijs en de verbetering van het openbaar bestuur door het mogelijk maken van digitaal stemmen en het voorbereiden van de invoering van de digitale handtekening.

De digitale mogelijkheden van de gemeentelijke website Utrecht.nl lopen achter op de vaardigheden van de burgers. De site biedt weliswaar veel informatie over gemeentelijke plannen, maar in het digitaal loket kunnen burgers alleen veel informatie opvragen en formulieren downloaden. Van uploaden is slechts in enkele gevallen sprake.

## ZOETERMEER

**INWONERS: 110.448**

**PARTICIPEERT IN: VALT NIET ONDER HET GROTESTEDENBELEID**

Zoetermeer is een relatief jonge stad, gelegen in het hartje van de Randstad. Een aantrekkelijke stad om te wonen, veel werkplekken in de nabijheid zijn vanuit Zoetermeer goed bereikbaar. Tevens een stad die gunstig gelegen is voor bedrijven, vanuit diezelfde bereikbaarheidsoptiek. Echter, een historisch stadshart is er niet. Zoetermeer zal derhalve iets meer moeten doen dan Amsterdam of Utrecht om bewoners en bedrijven aan zich te binden.

De ict-sector is speerpunt van het gemeentelijk beleid. Veel inspanningen zijn erop gericht om ict-bedrijvigheid aan de stad te binden. En met succes: na Eindhoven scoort Zoetermeer het hoogst op ict- en content werkgelegenheid als aandeel van de totale werkgelegenheid. Met het aantal ict- en content bedrijven op het totaal aantal vestigingen zit Zoetermeer in de middenmoot. Dit doet vermoeden dat er een aantal grote bedrijven gevestigd zijn en dat blijkt ook te kloppen. Onder andere Pink Roccade, Ordina, IBM en Siemens hebben er een vestiging.

Zoetermeer volgt Utrecht op de voet wat het betreft internetgebruik van de bewoners. Het grootste percentage thuisinternetters wordt in Zoetermeer gevonden: 74% (bij de werkende bevolking is dit 90%, bij de bevolking tussen 16 en 64 jaar 84%). Een groot deel heeft een vaste aansluiting: 26% via de kabel en 17% via adsl/mxstream. Zoetermeer plaatst zich daarmee in de kopgroep van de Stedenlinksteden. De Zoetermeerders internetten het liefste thuis; internetcafés en trapvelden of andere gemeentelijke locaties zijn niet echt in trek. Dit kan ook liggen aan het relatief geringe aanbod van dit soort locaties. Toch heeft nog 7% bij een gemeentelijke instantie als de bibliotheek leren internetten. Het bedrijf waar men werkt speelt ook een rol bij het verkrijgen van internetvaardigheden. Bij elkaar heeft 14% van de Zoetermeerders via een bedrijfstraining of collega's leren internetten. Intussen voelt 92% van de inwoners zich redelijk tot zeer digitaal vaardig.

Zoetermeer kent een zeer actief beleid op ict-gebied. De stad valt niet onder het grotestedenbeleid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en kan daardoor niet deelnemen aan de grote overheidsregelingen, maar

ook zonder die subsidies wordt er veel gerealiseerd. Ter ondersteuning van de ict-sector heeft de gemeente een speciaal loket ingericht voor startende IT ondernemers en twee bedrijventerreinen voor startende ict-bedrijven opgezet. De gemeente kent ook een eigen subsidieregeling voor maatschappelijke ict-projecten. Hieruit is onder andere de theater-debatteermachine van de Stadsschouwburg voortgekomen. Begin 2003 wordt in de hal van het Stadhuis en op het Stadhuisplein een WLAN-hotspot ingericht. Daarmee is Zoetermeer de eerste overheidsinstelling in Nederland die in een gemeentelijke locatie een wireless accespoint realiseert.

Als kroon op de alle inspanningen is het de gemeente recentelijk gelukt de vestiging van een ict-hogeschool in Zoetermeer binnen de gemeentegrenzen te regelen. Daarmee krijgt de stad een eigen hogeronderwijsinstelling. Dit kan een belangrijke impuls aan Zoetermeer als ict-stad geven.

De elektronische dienstverlening aan de burgers via de gemeentelijke website scoort helaas niet zo goed. Samen met Utrecht vormde Zoetermeer in 2002 de achterhoede van Stedenlink. Ook wat betreft interactieve participatie scoort zoetermeer.nl laag, al voldoet de website wel aan de meest belangrijke mogelijkheden.

## VOETNOTEN STADSPORTRETEN

- <sup>1</sup> *Tussentijdse zelfanalyse Grotestedenbeleid*, Gemeente Helmond, 2001.
- <sup>2</sup> *Global eCommerce Report 2002*, Taylor Nelson Sofres, juni 2002.
- <sup>3</sup> Meetmoment was november 2002 en is gebaseerd op de oude systematiek van [Advies.overheid.nl](http://Advies.overheid.nl).
- <sup>4</sup> Amsterdam heeft 8.215 vestigingen en Utrecht 2.042 volgens LISA, 2001.
- <sup>5</sup> *Utrecht Werkt*, Gemeente Utrecht, 2002. In deze rapportage wordt de Atzema definitie gehanteerd bij de bepaling van ict-bedrijven. LISA volgt de CBS definitie.
- <sup>6</sup> Feiten & cijfers, [utrecht.nl](http://utrecht.nl)

# 4

## VERANTWOORDING

### Bronnen

#### *Stedelijke Bronnen*

Telefonische enquête onder de bevolking van de tien bij Stedenlink aangesloten steden. Op termijn wordt deze enquête opgenomen in de reguliere bewonersenquête die jaarlijks door de gemeente wordt uitgevoerd.

Netto respondenten = 3.419 inwoners  
Periode = week 39, 40 en 41 van 2002

Resultaten zijn per stad herwogen op basis van sekse en leeftijd. Het gemiddelde opleidingsniveau komt vrijwel overeen met het cijfer van het CBS. De beperkte ondervertegenwoordiging van lager opgeleiden is middels een landelijke correctiefactor herwogen.

#### *Landelijke bronnen*

Voor verschillende indicatoren is aansluiting gezocht bij landelijke monitors. Voorbeelden hiervan zijn het LISA bestand voor de cijfers over bedrijven en werkgelegenheid en de continue gemeentelijke monitor van Advies.Overheid.nl voor informatie over elektronische dienstverlening van gemeenten.

#### *Netwerk Stedenlink*

Schriftelijke enquête onder de Stedenlink-contactpersonen in de steden. De informatie is vooral aanvullend van karakter en biedt zicht op de beleidsinspanningen en projecten die in de steden worden uitgevoerd.

## Definities

### *Internettende burger*

Er is onderscheidt gemaakt tussen burgers die het afgelopen jaar minimaal een keer het internet hebben gebruikt en hen die dat niet hebben gedaan. De internetter is hiermee iemand die bekend is met internet, maar het niet persé wekelijks gebruikt (88% wel).

### *Ict- en content bedrijven*

Contentbedrijven zijn bedrijven die op elektronische wijze informatie-producten en -diensten voortbrengen (zoals bedrijven in de muziekindustrie) of bedrijven die de mogelijkheid daartoe binnen handbereik hebben (zoals uitgeverijen). Het CBS bepaalt aan de hand van SDI-codes welke bedrijven tot de categorie ict- en contentbedrijven horen. Gegevens hierover zijn verstrekt door LISA op basis van de definitie die het CBS hanteerd. Voor de precieze definitie kunt u terecht op [Stedenlink.nl](http://Stedenlink.nl) of [CBS.nl](http://CBS.nl).

## Indicatoren

|   | Stedenlink enquête | Externe bronnen |
|---|--------------------|-----------------|
| internetaansluitingen in huis                 | x                  |                 |
| type internetverbinding                       | x                  |                 |
| soort gebruik van internet                    | x                  |                 |
| frequentie en tijdsduur gebruik               | x                  |                 |
| digitale vaardigheden burgers                 | x                  |                 |
| wijze van opdoen vaardigheden                 | x                  |                 |
| integratie ict in de lesstof op school        | T*                 |                 |
| emailcontact met buurtgenoten                 | x                  |                 |
| bekendheid en gebruik buurtwebsites           | x                  |                 |
| aandeel ict- en content bedrijven             |                    | x               |
| aandeel ict- en content werkgelegenheid       |                    | x               |
| aandeel ict- en content werkgelegenheid       | x                  |                 |
| soort zakelijk gebruik van internet           | x                  |                 |
| percentage 'always-on' aansluitingen          | x                  |                 |
| geplande/gerealiseerde glasvezelaansluitingen | T                  |                 |
| digitale dienstverlening gemeenten            |                    | x               |
| participatiemogelijkheden gemeentewebsite     |                    | x               |
| bekendheid en gebruik gemeentewebsite         | x                  |                 |
| bekendheid en gebruik digitaal loket          | x                  |                 |

\* T is gewenste indicator voor de toekomst





