

<http://www.citizen-first.net>

## REDACTIONEEL

Welkom bij de negende en laatste editie van de Citizen First nieuwsbrief – laat mij beginnen met te zeggen dat we een beetje triest zijn dat het nu zo ver is. Als leidende partner van Citizen First, is de Mid-West

Regional Authority zeer verheugd om leiding te hebben mogen geven aan zo'n belangrijk project namens de vier deelnemende

lokale en regionale overheden. Sinds 2003, waar het allemaal begon tijdens het Interreg IIB evenement in Cork, Ierland, heeft het Citizen First project geleid tot een aantal successen. Spil in dit verhaal is het (opnieuw) richten van de aandacht door publieke overheden op het verlenen van meer publiekscentrale diensten.



Duizenden burgers zijn nu vertrouwd met het gebruik van online diensten, gemeenschappen zijn versterkt en er zijn een aantal nieuwe buurtinitiatieven opgezet. Significante aantallen mensen zijn vrijwilliger geworden. Sterke partnerschappen tussen organisaties zijn opgezet, die waarschijnlijk zullen leiden tot verdere belangrijke initiatieven. Meer mensen zijn betrokken geraakt in lokaal bestuur en er is een sterkere relatie gerealiseerd tussen publieke diensten en de burgers die zij dienen.

Verdere getuigenis van dit succes is de nominatie van het Citizen First project voor een e-Inclusion Award op 1 december in Wenen door de Europese Commissie. De Mid-West Regional Authority zal deze award in ontvangst nemen namens het partnerschap dat bestaat uit Cambridshire County Council (VK), Samenwerkingsverband Regio Eindhoven (NL), Stad Kortrijk (B) en Stad Ieper (B).

Gefeliciteerd iedereen die heeft meegedaan aan Citizen First!

**Liam Conneally,**  
Project Manager, CitizenFirst Director,  
Mid-West Regional Authority, Ireland

November 2008 - Issue No9

## Citizen First – de toekomst Pathways to e-Inclusion

Pathways to e-Inclusion is een 3 of 4-jarig regionaal project geleid door Cambridshire County Council binnen het Informatie en Kennis Economie subthema van het Interreg IVC Informatiemaatschappij thema.

Cambridshire is voornemens een projectvoorstel in te dienen tijdens de tweede oproep voor projecten van Interreg IVC begin 2009, samen met de Citizen First partners Mid-West Regional Authority, Samenwerkingsverband Regio Eindhoven en Stad Kortrijk plus een aantal potentiële nieuwe partners uit Polen, Griekenland en Spanje.

Pathways to e-Inclusion zal beste voorbeelden identificeren en innovatieve aanpakken ontwikkelen in drie sleutelgebieden voor het ontwikkelen van participatie in de informatiemaatschappij.

**TOEGANG:** het mogelijk maken van toegang tot diensten, het motiveren van deelname aan de informatiemaatschappij, het ontwikkelen van het gebruik maken van vrijwilligers

**VAARDIGHEDEN:** het samenbrengen van vaardigheden, het ontwikkelen van praktijken en politiek, vergelijken van ervaringen van de implementatie van pilootprojecten

**INHOUD:** het ontwikkelen van inhoud voor de projectpartners en andere lokale diensten, beoordeling van geleerde lessen geleerd door de partnergebieden heen

Het project zal ervaringen en lessen delen in de vorm van 'gereedschapskisten', beste praktijk gidsen en online prikborden met als doel het beïnvloeden van toekomstige politieke ontwikkelingen in Europa.

Voor verdere informatie over Pathways to e-Inclusion kunt u contact opnemen met Rebecca Morgan, per telefoon: 00 44 1223 718042 of per e-mail: [rebecca.morgan@cambridshire.gov.uk](mailto:rebecca.morgan@cambridshire.gov.uk)

## Issidora – Innovatieve Strategieën voor Houdbare Geïntegreerde Ontwikkeling van Rurale Gebieden

De Citizen First partners hopen voort te bouwen op hun partnerschap met de ontwikkeling van een nieuw project genaamd ISSIDORA. Dit project focust op het verbeteren van de kwaliteit van leven in rurale gebieden door het ontwikkelen en toepassen van innovatieve, houdbare en geïntegreerde strategieën voor het ontwikkelen van rurale gemeenschappen.

De partners zijn al aan het werken aan de ontwikkeling van hun rurale gebieden waarin ze allemaal specifieke uitdagingen tegenkomen maar waarin er ook een gemeenschappelijke uitdaging is: het creëren van een meer actief holistisch attractief voorstel om jonge, hoog-opgeleide en creatieve mensen vast te houden, het benutten van de talenten van het volledige demografische bereik, inclusief de zilveren generatie, mensen met een handicap, nieuwe migranten en diegenen die verhuizen overwegen van een gehaast stadsleven om zo een betere balans en harmonie te verkrijgen tussen werk en leven.

De belangrijkste uitdaging voor de ISSIDORA partners is het ontwikkelen van een 'model' voor rurale gemeenschapontwikkeling waarin een bottom-up aanpak en door de gemeenschap aangedreven ontwikkeling zitten verweven zodat het ook de mensen die leven in de gemeenschappen ten goede komt.

Het ISSIDORA project is momenteel in ontwikkeling en zal worden ingediend bij Interreg IVB NWE begin 2009. Onafhankelijk van de doelen hiervoor beschreven is een ander belangrijk doel het profiteren van het partnerschap dat is gecreëerd in het Citizen First project hetgeen een zeer goede transnationale samenwerking bleek te zijn. In het ISSIDORA project zal dit partnerschap verder worden uitgebreid vanuit deze solide basis.

## Citizen First – medaillewinnaar bij de e-Inclusion Awards 2008



Citizen First is geselecteerd als een van de vijf medaillewinnaars in de categorie Publieke Diensten van de e-Inclusion Awards 2008. Als leidende partner, is de

Mid-West Regional Authority uitgenodigd op de Europese e-Inclusion ministeriële conferentie in Wenen van 30 november tot 2 december 2008. Voor meer informatie: [www.ec.europa.eu/information\\_society/events/e-inclusion/2008](http://www.ec.europa.eu/information_society/events/e-inclusion/2008)

### Afsluitende Internationale Citizen First Conferentie

De afsluitende Citizen First conferentie "Citizen First... using technology to include ALL Citizens" is gehouden in Ennis, Ierland, op 25 en 26 september 2008. Hier werden de ervaringen en beste praktijken uit de vier Citizen First regio's over het onderzoeken van burgercentrale e-Inclusie initiatieven gedurende de laatste vier jaren uitgewisseld.

Tijdens het toespreken van de conferentie erkende Máire Hocht, Iers minister voor Ouderen, dat oudere mensen degenen zijn die het minst gebruik maken en dus het minst profiteren van ICT. "Het internet als instrument kan veel bieden aan ouderen en het is niet nodig dat ze dit missen". Minister Hocht benadrukte dat wij naar ouderen moeten communiceren dat het internet relevant is en wat het voor hen kan betekenen. Vervolgens moeten wij hen helpen in het deelnemen, hetgeen inhoud dat zij toegang krijgen tot de technologie en dat zij het vertrouwen en de vaardigheden hebben om eruit te krijgen wat ze willen. De minister eindigde met het benadrukken dat "We moeten focussen op de burgers en hun behoeften ... om de technologie te laten werken voor de mensen. Het delen van informatie over wat werkt is zeer belangrijk, maar wordt niet altijd gedaan. Het is een belangrijk aspect van het Citizen First project."

De andere inleidende sprekers spraken over de impact en de kansen van de Interreg IIIB en nu IVB programma's en de lessen geleerd uit

het Citizen First project. De uitdaging voor de Europese Commissie is om contact te krijgen met meer gemeenschappen. Het Interreg IVB programma is nu onderweg en heeft nog meer budgetten voor projecten zoals Citizen First, zo lang ze relevant zijn voor de regio's, goede waar voor hun geld bieden en echte transnationale samenwerking inhouden.

De belangrijkste lessen geleerd uit het Citizen First project zijn dat de belangrijkste elementen van e-Inclusie zijn: 1. Toegang, 2. Bewustzijn en Motivatie, 3. Machtigen en 4. Partnerschap. Partnerschap gaat over het op de juiste manier samenwerken met de juiste mensen. Publieke diensten in het bijzonder moeten dingen doen in partnerschap met de gemeenschappen, in plaats van dingen doen voor gemeenschappen. Het samenwerken met vrijwilligers is hier cruciaal, maar wees er op verduidelijkt dat vrijwilligers veel training en ondersteuning nodig hebben. Onze burgers door middel van ICT gemachtigd worden om de noden en verlangens van een gemeenschap aan te kaarten, maar dit vergt (a) betrokkenheid van de gemeenschap vanaf de start, (b) de kracht van overtuiging door lokale 'kampioenen', (c) aandeelhouderschap van de gemeenschap en (d) houdbaarheid. Zonder dergelijke proactieve acties kan ICT achtergestelde groepen nog meer vervreemden en zo de digitale kloof juist vergroten.

De afgevaardigden discussieerden daarop over de scheiding tussen de realiteit van het leven van ouderen en hun gebruik van ICT. Overheden en gemeenschappen zouden meer moeten samenwerken en met betrekking tot het verhogen van het bewustzijn en training in de nieuwe technologieën en diensten om zo de sociale isolatie van vele ouderen te helpen overkomen. "Eigendom van de gemeenschap" is de sleutel voor de houdbaarheid van zulke diensten op de lange termijn.

In het kader van het e-Inclusie thema van de conferentie werden zes zeer diverse praktische voorbeelden uit vier regio's gepresenteerd. Deze omvatten achtergestelde gebieden, het benaderen van jongeren, mensen met speciale behoeften, e-Gemeenschappen en 'e-Aging'. Tezamen met hun aanstekelijk enthousiasme presenteerden de sprekers zeer diverse manieren waarop diensten burgercentraal en inclusief kunnen zijn en gaven ze aan dat de problemen en kwesties in de zeer verschillende regio's meestal hetzelfde zijn. De sprekers haalden de volgende punten naar voren:

1. Enthousiaste en geëngageerde kampioenen in zowel instellingen als gemeenschappen zijn vereist en ze moeten in staat zijn een groot deel van hun tijd te steken in het werken met mensen.
2. Achtergestelde gebieden en groepen zien nieuwe technologieën niet als relevant voor hun leven. Zij hebben bewustzijn, training en ondersteuning nodig in het gebruik van zulke technologieën en diensten.



3. Acties dienen de noden te beantwoorden van de lagen die zij beogen (waar mensen en hun gemeenschappen zijn).
4. Capaciteitsontwikkeling is de sleutel – voortbouwen op de eigen kennis en ervaring van de gemeenschap.
5. Werken in partnerschappen kan een grote impact hebben op gemeenschappen en de levens van mensen, maar het kost veel tijd en moeite en kan niet passen in de huidige cultuur binnen de meeste publieke organisaties.
6. Houdbaarheid moet vanaf het begin in acht worden genomen bij alle initiatieven. Veel initiatieven genereren veel waardevolle hulpmiddelen en ervaringen, maar deze kunnen snel verloren gaan zodra de subsidie stopt.
7. Houdbaarheid wordt vergroot als het eigendom en de controle van de dienst overgedragen wordt aan de gemeenschap.
8. Effectief werken met jongeren kan zeer arbeidsintensief zijn, maar de voordelen voor de individuele jongeren en de gehele gemeenschap maken het toch een (kost)effectieve manier van werken. Het kan de levensattitude van individuen veranderen.
9. Toegang tot diensten is cruciaal, dus dient er een programma te zijn dat gratis breedband aansluitingen aanbiedt aan alle ouderen die alleen wonen in afgelegen gebieden.

De daarop volgende open discussie tussen alle deelnemers ging over veel thema's, waaronder:

- Het belang van vrijwilligers als een gemeenschappelijke factor die het succes en houdbaarheid van het partnerschap verzekert. Dit kost tijd, moeite en geld om de vrijwilligers te ondersteunen.
- Het identificeren van kampioenen – individuen met kennis van ICT en tijd om te werken met de gemeenschap – is van het grootste belang voor het onderwijs en bewustzijn van ICT
- Wij moeten de top-down (voorinfrastructuur en diensten) en de bottom-up (voor het engagement in lokale gemeenschappen en vrijwilligerswerk) aanpak met elkaar combineren.
- Toegang tot breedband is fundamenteel, zeker in afgelegen en rurale gebieden.
- Training wordt ten eerste verbeterd als mensen erkenning krijgen voor wat ze hebben gepresteerd (bijvoorbeeld in de vorm van een diploma).
- Er moet een definitie komen voor de Rechten van Gemeenschappen. Terwijl de rechten van individuen goed gedefinieerd zijn, kan de impact op sociale en culturele netwerken nooit meegerekend worden in het evalueren van initiatieven. We moeten overwegen hoe we een infrastructuur kunnen achterlaten om de gemeenschappen te behouden.
- Publieke instanties moeten de gemeenschappen tegemoetkomen – dus de lokale autoriteiten moeten naar ze toe gaan en met ze

spreken. Dat is de toekomst van de EU en hoe burgers de EU nog meer zullen accepteren. In Ierland zien en voelen de mensen de EU als ver van hun bed, zoals duidelijk werd tijdens de recente Ierse Lissabon-stem.

Liam Connelly somde de conclusies van de conferentie op door op te merken dat wanneer de regering en publieke instellingen nieuwe diensten introduceren via technologie om kosten te stroomlijnen, ze de mensen moeten vragen wat ze willen in plaats van het gewoonweg voorschrijven van technologie. Terwijl iedereen spreekt over het universeel maken van breedband, heeft niemand het over het trainen van achtergestelde groepen mensen in ICT. De volgende generatie publieke diensten die via het internet zal worden aangeboden moet rekening houden met het ten eerste denken aan diegenen in onze gemeenschappen die het risico lopen uitgesloten te worden vanwege sociale of economische redenen. Technologie, training en vaardigheden kunnen het verschil maken voor deze mensen. Barrières voortkomend uit angst voor technologie moeten afgebroken worden en nieuwe diensten moeten altijd inclusie in het achterhoofd houden.

Een volledig rapport van de conferentie kan worden gedownload van [www.citizen-first.net](http://www.citizen-first.net)

## Citizen First voor e-Inclusie in Cambridgeshire VK

Ons Citizen First voor e-Inclusie team heft gewerkt om houdbaarheid te verzekeren voorbij het einde

van het project, gefocust op het promoten van bibliotheken als een blijvende hulpbron voor gemeenschappen, het aanwerven van vrijwilligers om als mentors te dienen in gemeenschappen, de aankoop van mobiele breedband apparatuur als blijvende hulpbron en het aangaan van verbintenissen met partner organisaties die kunnen doorgaan met het ondersteunen van lokale aflevering.

Het project team heeft zich geconcentreerd op de belangrijkste doelgroepen in de laatste fase van het project – mensen die nieuw zijn in het VK, ex-gedetineerden, zigeuners en diegenen die in rurale geïsoleerde gebieden wonen.

Ons werk met Fridaybridge Internationaal Kamp is in het bijzonder succesvol gebleken, drie bezoeken aan dit grote, migranten landbouwarbeiders kamp zijn nu gedaan – gebruik makend van een 'paspoort voor 35 talen DVD' dewelke een populaire basis voor leren is gebleken. Deze informele vorm van leren heeft de voornamelijk Bulgaarse en Poolse werknemers aangemoedigd om luidop Engels te spreken en om het correcte Engels te leren voor medicijnen, het vinden van een tandarts en make-up producten!

Een nieuwe ervaring voor ons team is het werken met ex-gedetineerden geweest bij de recassering in Cambridge, Huntingdon en Petersborough. Ondanks moeilijkheden rond het werken met deze groep (bij voorbeeld beveiliging van apparatuur en onregelmatige aanwezigheid) zijn deze sessies een succes geweest, met verschillende studenten die doorgestroomd zijn naar geavanceerder werk, zoals het werken met verzendlijsten en IT qualificaties.

Nu dat Citizen First voor e-Inclusie tot een einde komt, maakt ons team plannen om diensten te blijven aanbieden in de toekomst – er zijn gesprekken met de directeur van de Parson Drove school in Fens om het vrijwilligers mogelijk te maken om hier IT cursussen te blijven aanbieden, een herstart van het door vrijwilligers ondersteund leren met de zigeunergemeenschap in High Barns, Ely is gepland en er wordt momenteel een nieuw partnerschap opgezet met vrijwilligers in het Rosimi centrum voor immigranten in Wisbech.

De voordelen van Citizen First voor e-Inclusie in Cambridgeshire zullen gevoeld worden lang na het einde van het project in oktober 2008. ○

## Citizen First for eInclusion in Eindhoven

In het 'Virtueel Plein' verlengingsproject (oktober 2007 – oktober 2008) was het doel de ontwikkeling van een geïntegreerd 'Virtueel Plein' dat is verbonden met breedband. Het tweede doel was het leveren van mechanisme om dit geïntegreerde Virtueel Plein te vermenigvuldigen in de rest van de regio Eindhoven. Het geïntegreerde Virtuele Plein behelst verschillende diensten, deels ontwikkeld door de burgers zelf (B2B e-diensten) en deels ontwikkeld en verder vorm gegeven door professionele dienstverleners zoals e-Government diensten, commerciële diensten en diensten aangeboden door non-profit organisaties zoals de thuiszorg. Het geïntegreerde Virtueel Plein pilootproject liep in het dorp Hoogeloon, voornamelijk vanwege de veerkrachtige gemeenschap aldaar.

In het pilootproject dat plaatsvond in Hoogeloon waren er twee belangrijke doelgroepen:

1. Ouderen, in het bijzonder mensen (met en zonder handicap) met weinig of geen ervaring met computers en het internet.
2. Jongeren met kennis van computers en het internet om de ouderen te ondersteunen.

Tevens betrokken in het project was een lokale ondernemer voor het op maat maken van de website voor de gebruikers in Hoogeloon.

In Hoogeloon zijn ook twee (semi) publieke internet toegangspunten opgezet waar mensen hulp kunnen krijgen tijdens hun ontdekkingstocht in de online wereld en alle diensten hierin. De startpagina van deze internet toegangspunten is [www.hoogeloon.info](http://www.hoogeloon.info) waar alle lokale diensten worden aangeboden. Er zijn ook internetcursussen georganiseerd door vrijwilligers van de PC Eerste Hulp dienst. Deze cursussen zijn gehouden in de plaatselijke school met gebruikmaking van de laptops en software van de school.

In samenwerking met de zeven managers van de vrijwilligersdienst in Hoogeloon (herstellingservice, chauffeursservice, maaltijdservice, etc.) zijn processchema's gemaakt om de traditionele diensten om te vormen tot e-diensten om zo het gebruik van computers en het internet onder ouderen te stimuleren. Deze nieuwe e-diensten kunnen allemaal gevonden worden op [www.hoogeloon.info](http://www.hoogeloon.info) in een speciale sectie waar ze samen staan met de professionele e-diensten en commerciële diensten. Een voorbeeld is een knop die leidt naar een demonstratie van internet bankieren, gemaakt en gesponsord door de Rabobank om te leren hoe internet bankieren werkt. Contacten met de lokale en regionale krant hebben geleid tot een pagina met nieuw georiënteerd op Hoogeloon, allemaal gefocust op de gebruikers in dit gebied.

Een belangrijke bijdrage aan de ontwikkeling van de website is gedaan door een lokaal softwarebedrijf, Het Collectief, dat deze site heeft gemaakt en dusdanig heeft opgezet dat andere dorpen het voorbeeld van Hoogeloon gemakkelijk kunnen volgen.

De lokale werkgroep is omgevormd tot een stichting die rechtspersoonlijkheid bezit en die de verdere ontwikkeling van [www.hoogeloon.info](http://www.hoogeloon.info) voor zijn rekening zal nemen. Deze vereniging is opgezet door mensen uit Hoogeloon die het project houdbaar en eigendom van de gemeenschap maken. ○



Citizen First is dood, lang leve CitizeFirst!

Na vier jaar, een jaar later dan voorzien, is het project beëindigd op 31 oktober 2008. Maar dit betekent niet dat de activiteiten van Kortrijk in het overbruggen van de digitale kloof tot een einde komen! Er zijn een aantal Citizen First activiteiten en subprojecten die het project zullen overleven.

Het Citizen First project had twee hoekstenen voor Kortrijk: het netwerk van internetkiosken en publieke PC's (de PIAP's) en de gratis computerlessen. Het netwerk van PIAP's zal blijven bestaan en zelfs worden uitgebreid. De directie ICT bestudeerd momenteel nieuwe locaties en de mogelijkheid om de hardware te vernieuwen. Momenteel zijn er 8 internetkiosken en 50 publieke PC's. Het hart van de kiosken, de PC's binnenin, zullen in de nabije toekomst worden vernieuwd. Het netwerk van 50 publieke PC's zal worden uitgebreid naar nieuwe locaties. In dit verband denken we aan jeugdthons en meer locaties in de rurale gebieden van de gemeente.

Drie mijlpalen zijn bereikt in de verlenging van het project. Ten eerste is er een computerhoek geïnstalleerd voor mensen met een visuele handicap in de centrale bibliotheek. De bibliotheek had ongeveer een jaar geleden gevraagd om meer faciliteiten voor blinde en slechtziende mensen. DE directie ICT heeft uitgebreid onderzoek gedaan naar alle beschikbare hardware en software. Ze hebben dit gedaan in samenwerking met Blindenzorg Licht en Liefde, een non-profit organisatie begaan met mensen met een visuele handicap. De samenwerking tussen de directie ICT van Stad Kortrijk en Blindenzorg Licht en Liefde zal zeker voortgaan na afloop van het Citizen First project. Tenslotte is er gekozen om de volgende configuratie aan te kopen en te plaatsen: een PC met 24 inch scherm uitgerust met vergroting- en spraaksoftware, een voorleestoestel dat alle vormen van gedrukte tekst kan scannen en luide voorlezen en een Daisy Reader voor audio boeken.

Ten tweede heeft Mentor vzw een publicatie afgerond genaamd 'Internet Knuffel'. Dit boekje leert kinderen met een mentale handicap om veilig op het internet te surfen. Het is een instructieboekje met opdrachten dat de kinderen tips geeft. Het is geschreven in simpele tekst met veel pictogrammen. De primaire doelgroep is kinderen van 10-12 met een mentale handicap – omdat het zeer visueel en gestructureerd is – ook geschikt voor jongere kinderen in het reguliere en bijzonder onderwijs. Het is duidelijk dat dit boekje zeer nuttig zal zijn tot lang na afloop van het Citizen First project.

Ten derde zijn er in de verlengingsperiode zeven cursussen voor oudere (60+) georganiseerd. Dit is gedaan met gebruikmaking van een spiksplinternieuwe mobiele computerklas en hotspots. Deze t deze laptops en mobiele internet-toegang apparaten zorgen voor maximale flexibiliteit in het organiseren van computerlessen in om het even welke locatie. In dit geval werden de computercursussen gehouden in de stedelijke ontmoetingscentra. Nu zowel Mentor als Stad Kortrijk beschikken over een mobiele computerklas is het mogelijk om tegelijkertijd cursussen te geven op verschillende locaties. Het spreekt voor zich dat deze mobiele computerklassen nog jarenlang gebruikt zullen worden om mensen te leren werken met computers en het internet.

Zoals u ziet heeft het Citizen First project een grote nalatenschap. Deze geeft ons de mogelijkheid om initiatieven te blijven ontplooiën in het overbruggen van de digitale kloof in de voorzienbare toekomst die nooit mogelijk waren geweest zonder het Citizen First project. Het spreekt voor zich dat wij hier zeer dankbaar voor zijn. Citizen First leeft voort!

The CitizenFirst project is a project funded by the INTERREG IIIB North West Europe Programme. More information on the CitizenFirst project: [www.citizen-first.net](http://www.citizen-first.net)  
More information on the INTERREG IIIB NWE-ENO Programme: [www.nweurope.org](http://www.nweurope.org)  
Lead Partner / Project coordinator: Mid-West Regional Authority Friar Court, Abbey Street, Nenagh, Co. Tipperary, Mid-West Region, Ireland  
Contact: [mcollins@mwra.ie](mailto:mcollins@mwra.ie)



Contacts

## Citizen First voor e-Inclusie in het Midden-Westen van Ierland

Nu dat het Citizen First project haar einde nadert, wil de Mid-West Regional Authority graag alle partners en e-Inclusie pilootprojecten prijzen voor hun engagement in het zekerstellen van de houdbaarheid en uitvoerbaarheid van hun werk in de toekomst. De e-Inclusie pilootprojecten van het Midden-Westen hebben in hoge mate bijgedragen aan het verbeteren van de levens van mensen door ICT.

Eén van de belangrijkste suggesties van het Clare Ouderen Project was het "versterken van de relatie van ouderen met hun familie, burens en buurt door middel van het gebruik van ICT in het algemeen en webcams in het bijzonder". De bottom-up aanpak was essentieel voor het engagement van zowel de gemeenschap als ouderen. De houdbaarheid van het project wordt versterkt door de betrokkenheid van groepen uit de gemeenschap, vrijwilligers en door het appelleren aan de technologie naar een nieuw publiek. Bovendien zijn oudere mensen niet in een sterke financiële positie om de technologie te upgraden. In samenwerking met hulpgroepen zijn ze in een betere positie om veranderingen in politiek te bedingen die mogelijk resulteren in een grotere beschikbaarheid van breedband tegen lagere kosten.

Spil van het Limerick Toegankelijk project was het "verbeteren van de kwaliteit van leven van ouderen met een beperkte mobiliteit, hun familie en verzorgers door het aanbieden van up to date informatie betreffende de bereikbaarheid van lokale culturele en recreatieve diensten en het promoten van het goede werk dat organisaties hebben gedaan". Een online adressenboek zal binnenkort beschikbaar zijn voor mensen die de stad Limerick bezoeken zodat mensen met een handicap gemakkelijk toegankelijke culturele en recreatieve diensten kunnen vinden; informatie voor gasten voordat ze reizen over waar de toegankelijke diensten zijn en hoe toegankelijk ze zijn; het promoten van de toegankelijke winkels en het aanmoedigen van anderen om aan het project mee te doen. De faciliteiten van het Limerick Toegankelijk project zijn een lange termijn dienst voor mensen met een handicap en het is dankzij het Citizen First project tot stand gekomen!

Het Citizen First project heeft het de bibliotheken van Limerick mogelijk gemaakt een promotiecampagne te voeren ter promotie van de nieuwe Hulptechnologie Dienst die beschikbaar is in de 24 filialen van de bibliotheek. De campagne behelste de productie van een instructie DVD over nieuwe technologieën en het uitlenen van laptops binnen alle bibliotheken (inclusief de mobiele bibliotheek) om mensen in de mogelijkheid te stellen op het internet te surfen gebruik makend van hun Wi-Fi en 3G netwerken. Dit initiatief maakt deel uit van het voortdurende engagement ter bevordering en verbetering van bibliotheekdiensten voor alle mensen in de gemeenschap. Het is verwacht dat de Hulptechnologie Dienst de onafhankelijkheid van onze gebruikers met een handicap zal verbeteren voor wat betreft het toegang hebben tot onze diensten.

Ons werk met de achtergestelde gemeenschappen van Limerick in samenwerking met de Stad Limerick ICT Stuurgroep heeft ons in staat gesteld gemeenschapsgroepen te ondersteunen bij het effectief gebruik van technologie ten behoeve van hun gemeenschappen. Onderzoek uitgevoerd in opdracht van de stuurgroep afgerond in 2007 bracht een aantal belangrijke blokkades voor e-Inclusie aan het licht. Het benadrukte een significante uitdaging in het promoten van een groter engagement met ICT. In het bijzonder toegang en bewustzijn werden geïdentificeerd als cruciaal in het benaderen van digitale uitsluiting. Citizen First heeft een vergroting betekend van de relevantie van ICT in de levens van deze gemeenschappen en het werk met deze doelgroepen zal verdergaan in de toekomst.

Tenslotte heeft de toegankelijke website van de Mid-West Regional Authority de noodzaak voor publieke overheden om de manier waarop zij hun informatie presenteren en organiseren aangetoond. Wij zijn de eerste regionale autoriteit in Ierland die zijn website heeft herontwikkeld met toegankelijkheid als de belangrijkste functionaliteit terwijl wij deze ook gebruiken als een belangrijk instrument in het informeren van het publiek, instellingen en Europa over onze activiteiten. ○