

## Editoriaal

Welkom bij de laatste editie van de CitizenFirst Nieuwsbrief die het graafschap Cambridgeshire in het Verenigd Koninkrijk in de kijker stelt.

Het CitizenFirst Project heeft onlangs een belangrijke evaluatie ondergaan van een aantal cruciale ICT-projecten die in de regio liepen en heeft een aantal zeer bruikbare lessen opgeleverd en aanbevelingen voor burgergerichte diensten in andere gebieden, waarvan een aantal aan bod komen bij de Mid-West Regional Authority (zie artikel).

## Noteer in uw agenda

De CitizenFirst International Conference zal plaatsvinden op 13 en 14 september 2007 in Ieper, België. Het thema van de conferentie is alles wat met sociale inclusie door ICT te maken heeft. Een aantal regionale pilootprojecten van de partnerregio's zullen er gedemonstreerd worden.

Meer details over de conferentie volgen in de volgende nieuwsbrief. Uw ondersteuning wordt heel erg op prijs gesteld.



Tom Kirby,  
Project Manager, CitizenFirst  
Director, Mid-West Regional  
Authority, Ireland

# Nieuwsbrief

## Focus

Juni 2007  
nr. 5

## Het ontwikkelen van toegang in landelijke gebieden:

Voor een buitenstaander wordt het imago van Cambridgeshire gedomineerd door de stad Cambridge: welvarend en nogal bevoorrecht.



De realiteit echter is dat het graafschap hoofdzakelijk landelijk is met kleine verspreide gemeenschappen. Traditioneel waren de industrieën er hoofdzakelijk agrarisch en er zijn achtergestelde gemeenschappen die vaak landelijk geïsoleerd zijn. Door mensen toegang te geven tot een aantal diensten door het bevorderen van nieuwe technologie, was één van de belangrijkste drijfveren achter de creatie van een netwerk van meer dan 90 Community Access Points (CAP's), waarvan meer dan de helft in kleine landelijke gemeenschappen gesitueerd zijn waar toegang tot openbaar vervoer, publieke diensten en plaatselijke tewerkstellingsmogelijkheden beperkt zijn.

### Wat zijn CAP's?

CAP's zijn opgericht in tal van locaties: pubs, postkantoren, dorps- en gemeenschapshuizen of kerkgebouwen. Ze zijn allen verbonden met de Cambridgeshire Community Network; een breedband PFI-project dat 400 plaatsen overal in het graafschap met elkaar heeft verbonden. CAP's hebben een of twee pc's, printers en scanners en worden onderhouden door personeel van de Library Learning Services en een netwerk van opgeleide vrijwilligers.

CAP's werden opgericht in een partnership met arrondissementen en parochieraden, lokale groepen en stakeholders. Sedert hun oprichting zijn de CAP's verschillende ontwikkelingsfasen doorlopen; van initieel opzetten tot de ontwikkeling van een ethos van lokaal eigenaarschap en verantwoordelijkheid. Samenwerken met partners en sponsors is cruciaal geweest om verschillende dienstverleners aan te sporen te onderzoeken wat CAP's te bieden hadden en om het model van duurzaam aanleveren en ontwikkelen te bevorderen en te ondersteunen.

Partnership heeft de ontwikkeling van CAP's mogelijk gemaakt en werkte inspirerend om de landelijke uitsluiting aan te pakken. Doordat er gebruikers zaten in de stuurgroepen, was er een onmiddellijke band tussen gebruikers en leveranciers van diensten. Dit heeft het debat over e-services gestofveerd en heeft ook de band tussen vaardigheden, e-inhoud en toegang in de kijker gezet.

Deze laatste drie zijn de cruciale elementen waarrond het netwerk van CAP's zich heeft ontwikkeld: **Vaardigheden:** de gebruiker de vaardigheden, kennis en het vertrouwen bijbrengen om toegang tot informatie te krijgen en IT te gebruiken;

**E-inhoud:** kanalen ontwikkelen voor gebruikers en promoten wat er online voorhanden is;

**Access:** IT in het hart van die gemeenschap zetten, waar velen er geen toegang toe hebben.



Cambridgeshire

## Technologie om de lokale geschiedenis vast te leggen

Steve Capes, Project Manager voor de Cambridgeshire Community Archive Heritage Lottery Fund project legt uit hoe technologie de lokale archieven heeft veranderd.

### *Kunt u ons iets meer over het project vertellen?*

The Heritage Lottery Fund richtte de Cambridgeshire Community Archive Network (CCAN) op voor twee jaar. Het heeft tot doel een netwerk van gemeenschapsarchieven op te zetten. Gebruik makend van de laatste ontwikkelingen in digitale technologie en webtechnologie zal het project ten minste 20 lokale archiefgroepen oprichten die een toegankelijke gemeenschapsgerichte website zullen creëren. Elke gemeenschap die bij het project betrokken is, zal op het web vertegenwoordigd zijn om hun historisch archief te delen. Deze collecties zullen beelden, documenten en mondelinge anekdotes in de vorm van korte geluids- en beeldfragmenten bevatten. >



Om duurzaamheid te bevorderen ook na de projectfinanciering zijn alle groepen autonoom en worden ze verondersteld zelf inkomsten te genereren die hen in staat moet stellen om kleine lopende kosten van web hosting en support aan te kunnen.

Sommige groepen hebben oproepen tot financiering gedaan bij andere instanties om laptops en projectoren aan te kopen. Anderen hebben hun ondernemingszin aangewend en verkochten kalenders en notaboekjes met historische afbeeldingen op Ebay.

### *Hoe werden de locaties gekozen?*

Het project wil een toegevoegde waarde bieden aan het bestaande netwerk van Community Access Points die verbonden zijn aan een breedbandnetwerk over heel het graafschap. Dit netwerk garandeert veilige en betrouwbare toegang tot het internet en is gratis in de landelijke en andere gemeenschappen.

Elke locatie moest vrijwilligers vinden die bereid waren om een groep te vormen die met het projectteam van het graafschap mee zou willen werken. De groepen kregen de taak om te netwerken en het project te promoten en om materiaal voor de site te verzamelen. De vrijwilligers kregen vorming in het gebruik van de site, scannen en digitale opnames en fotografie.

### *Waarom heeft de technologie u in staat gesteld?*

De website ([www.ccan.co.uk](http://www.ccan.co.uk)) was specifiek ontworpen om beelden op te laden, geluid en videoclips op te slaan in een online verzameling die kruisgewijze doorzoekbaar was. Het website design is van die aard dat er zowel op graafschap als op locatie kan gezocht worden. Er is de optie Hotspots waarmee extra gegevens aan beelden kunnen gekoppeld worden en die beelden met elkaar verbinden. Je kunt bijvoorbeeld een individu opsporen aan de hand van verschillende foto's.

### *En hoe ziet de toekomst er op lange termijn uit?*

Tegen medio 2008 zal het project 40 groepen hebben gecreëerd. Op dit ogenblik komen er al aanvragen binnen van gemeenschappen die graag in het project willen instappen en we hopen dat er ongeveer 50 sites zullen zijn tegen het najaar van 2008. Het unieke karakter van het project heeft belangstelling gelokt vanuit andere delen van het graafschap en we hopen dat de website een voorbeeld mag worden voor andere regio's.

### **Voor meer informatie**

Steve Capes, CCAN Project Manager, [steve.capes@cambridgeshire.gov.uk](mailto:steve.capes@cambridgeshire.gov.uk)  
De website is te vinden op [www.ccan.co.uk](http://www.ccan.co.uk)

## Online Ontdekkingen

Op de leeftijd van 72 schreef Cyril Heaps, een gepensioneerde landbouwer van Pymoor, Cambridgeshire die voorheen nog nooit een computer had gebruikt, zijn eerste boek waarin hij 50 jaar plaatselijke kerk herdenkt en zijn leven in de Fens documenteert.

Cyril begon zijn onderzoek voor zijn boek op het internet. Hij maakte hiervoor gebruik van de ntl-breedbandverbinding in de kerk van Pymoor. Zijn boek 50 Jaar Methodistische Kerk en mijn Leven in de Fens is hoofdzakelijk autobiografisch en brengt de geschiedenis van de streek in kaart. Het boek bleek zo populair, dat alle exemplaren van de eerste druk al uitverkocht zijn. >

Breedbandtoegang in de kerk heeft lokale bewoners in staat gesteld meer betrokken te raken met de online gemeenschap in Cambridgeshire. Cyril zegt: "Toen het toegangspunt voor het eerst geïnstalleerd was in de kerk, waren de mensen een beetje voorzichtig. Zelf had ik nog nooit een computer opgestart, laat staan overwogen om er een te gebruiken om een boek te schrijven! Lesgevers van de Library Learning Services waren ter plaatse om ons individueel les te geven en zijn ontzettend geduldig geweest om mij te leren vertrouwen krijgen en mij te leren het maximum uit dit medium te halen."

Cyril is opgetogen omtrent zijn nieuwe vaardigheden die hij via de CAP heeft verworven en staat klaar om

anderen ook de voordelen te leren van de ntl-breedbandverbinding. Hij voegt eraan toe: "Het toegangspunt is een schitterend iets en heeft een grote waarde voor mij. In staat zijn om toegang te krijgen tot zo'n enorm aanbod aan informatie is van onschatbare waarde, en de snelheid van de ntl-breedbandverbinding en het gebruikersgemak is iets waar ik echt niet genoeg lof kan over uiten". >



## EngAGE: kansen voor de 50-plussers

EngAGE is opgericht door UK Online en is een van de slechts 20 Social Impact Demonstrator-projecten die over het hele land lopen tot maart 2008. De kern van het project bestaat erin om oudere mensen vaardig te maken in het toegang krijgen tot informatie en online diensten en ook om hen aan te sporen om elkaars begeleider en steun te worden. Dit project bevordert, ondersteunt, promoot en creëert het sociale kapitaal om **actief ouderworden** te ontwikkelen in Cambridgeshire en doet dit door activiteiten in drie belangrijke gebieden:

### Oudere mensen in staat stellen een volwaardige en actieve rol in de maatschappij te spelen

– het project recruteert ouderen als vrijwilligers, als begeleiders van leeftijdsgenoten en als ICT-begeleiders. Ouderen worden aangesproken op de vaardigheden waarover ze beschikken terwijl het ontwikkelen van nieuwe vaardigheden wordt aangemoedigd. Op basis hiervan zullen ze ingeschakeld worden in bestaande gemeenschapsprojecten.

### Ruimere toegang tot online diensten voor ouderen

– door een vormingsaanbod te voorzien en vaardigheden om contacten met elkaar aan te knopen te ontwikkelen, door levenslang leren te bevorderen, ouderen kennis te laten maken met e-governmentdiensten, gezondheidsinformatie en andere e-diensten en door hen te steunen bij het gebruik van internet en e-mail om in contact te blijven met familie en vrienden. Het project voorziet ook in het transport naar centra met online diensten voor mensen zonder eigen vervoer. Het project is op het web te vinden en is deels bedoeld om er de >

projectactiviteiten en ervaringen van ouderen te registreren maar heeft daarnaast als uiteindelijk doel om ouderen een eigen plek te bieden die door henzelf gemodereerd en onderhouden wordt en die een bron van advies is en links naar allerlei diensten biedt.

### Actieve betrokkenheid bij intergenerationeel werk bij ouderen bevorderen

– door ouderen te betrekken bij leesgroepen, lokale en familiale geschiedenis, studie-ondersteuning en huiswerkclubs voor jongeren. Doordat we ouderen ertoe aanzetten vrijwilliger of ICT-begeleider te worden, stimuleren en ondersteunen we intergenerationeel werk in de UK Online centra.

Het EngAGE – project zal via het netwerk van 80 UK online centra vorm krijgen, gesteund door de Cambridgeshire County Council. Door samen te werken met een aantal hoofdparters zoals Age Concern, Cambridge Housing Society, Adult Social Care en het Carer's Project Team, bereikt het project een aantal van de meest geïsoleerde ouderen in de gemeenschap en stimuleert hen om hun eigen sociale banden te smeden met behulp van ICT.

Zowel bij First Time Online en andere UK Online centre products, zullen vrijwilligers doorgroeien tot mensen met ICT-kwalificaties zoals CLAIT en ECDL, en zelfs vrijwilligerdiploma's.

Mensen moeten in staat zijn hun eigen wegen te kiezen, maar ze hebben de kennis, het vertrouwen en de vaardigheden hiertoe nodig. Het is hier dat het EngAge-project moet gesitueerd worden.

## Stad Ieper

### Resultaten van de lokale CitizenFirst initiatieven

Stad Ieper plaatste publieke computers op 5 locaties in Ieper. Gedurende de volgende maanden zullen er nog 2 Internetkiosken bijgeplaatst worden op 2 extra locaties. Aan deze Internetkiosken – bestaande uit 2 PC configuraties – is er plaats voor 2 personen. Elke gebruiker heeft zijn eigen werkplek. Aangezien de gebruikers naast elkaar zitten, is er echter wel de mogelijkheid om aan elkaar dingen te vragen en elkaar te helpen. Elke kiosk is tevens ook uitgerust met een printer. De doelgroep voor deze PC kiosken zijn burgers die thuis geen computer of Internet hebben. Door publieke computers te plaatsen, geeft Stad Ieper aan haar burgers de kans om ICT-geletterd te worden.

Sommige van deze publieke computers werden in deelgemeenten van Ieper geplaatst. In deze gemeenten is er geen lokale afdeling meer van overheidsdiensten zoals bijvoorbeeld een lokale bibliotheek. Als een gevolg van het plaatsen van deze kiosken en de ICT-activiteiten die in het kader daarvan georganiseerd worden, is er een heropleving van het dorpsleven in de lokale gemeenschap.

In de vorige nieuwsbrieven kon u lezen over de computercursussen en andere ICT-activiteiten die georganiseerd werden voor mensen met een beperking. Tijdens deze activiteiten werd het duidelijk dat er een grote nood is aan informatie omtrent ICT-hulpmiddelen voor mensen met een beperking. Hierdoor groeide het idee bij WVA, de lokale organisatie voor mensen met een beperking, om een ICT Kenniscentrum op te richten voor mensen met een beperking in de marge van het CitizenFirst-project.

## Kortrijk

De bibliotheek van Kortrijk wordt nog meer dan al het geval is een actieve speler in het dichten van de digitale kloof.

Bezoekers krijgen individuele begeleiding, waarbij het accent ligt op het aanleren van goede zoekvaardigheden.

De bibliotheek is de leidende kracht achter de integrale aanpak van de digitale stad door middel van een alliantie tussen de bibliotheek, de ICT afdeling en het OCMW.

In de bibliotheek wordt gratis internet aangeboden, samen met gespecialiseerde databanken en een gespecialiseerde leeromgeving.

De erfgoedcollecties worden volledig gedigitaliseerd en de collecties boeken en muziek worden via de nieuwste technologieën aangeboden.

De bibliotheek wordt de trefplaats om nieuwe technologieën te leren kennen en uit te testen in een niet-commerciële en objectieve sfeer.

De dienstverlening inzake transacties wordt waar dit mogelijk en wenselijk is verder geïnformatiseerd.

## Lessen uit de Citizen-First pilot evaluatie in Mid-West Ireland

De pilots vallen in twee categorieën. Wat hen onderscheidt is de factor controle. Wanneer een project toegang tot informatie faciliteert, blijft de controle bij de publieke overheid en alleen de keuzemogelijkheid ligt in de handen van de burger. Wanneer een project meer complexe doelen heeft, is het de bedoeling dat de controle meer overgeheveld wordt naar de burger. Ongetwijfeld is dit onderscheid ook herkenbaar in andere projecten. Het vormt de basis van de Mid-West-aanbevelingen voor een gezamenlijke benadering van alle projecten – een 'routemap' met een vroege beslissing over als en in welke regio's controle behouden of uit handen gegeven wordt.

Waar controle behouden blijft, is het van belang om de strategische context waarin informatie moet aangereikt en het keuzeproces vergemakkelijkt worden, te evalueren. Dit houdt in dat de gebruiker-burger systematisch centraal wordt gesteld. Deze consequente aanpak moet het vertrouwen bij burger en personeel en de efficiëntie van het project ten goede komen.



Het leidt tot een gedetailleerd operationeel plan. Dergelijke plannen zouden minimaal de afspraken rond communicatie moeten bevatten, samen met de marketing, vorming, dataverwerving en –gebruik, onderhoud, dienstverlening and projectherziening. Ook ethische implicaties moeten in overweging genomen worden.

Daar waar controle vrijgegeven wordt, moet de dynamiek van de gemeenschap die de controle zal overnemen gerespecteerd worden, en indien nodig, gesteund en bijgestaan om een groei te bewerkstelligen. Partnerships moeten gelijkaardig opgezet worden, met een duidelijke scheiding van verantwoordelijkheden, ge-

baseerd op de verschillende aanwezige competenties. Een sterke gemeenschapsgeest en gemeenschapsvisie is belangrijk. Dit alles zal weer spiegeld worden in coherente operationele plannen en vormingsplannen.



## Proef met WiMAX in het buitengebied van de regio Eindhoven

In de gemeente Eersel, op het Brabantse platteland nabij Eindhoven, is afgelopen maand een proef gestart met mobiel breedband internet, digitale thuiszorg en camerabeveiliging via WiMAX. Dit systeem biedt het allernieuwste op het gebied van multimediale mobiele techniek. Doel van deze proef is inzicht te krijgen in het 'gedrag' van een mobiel WiMAX-netwerk waarop allerlei toepassingen draaien.

Binnen de proef zal een drietal projecten worden uitgevoerd:

- > Mobiel breedband internet. Een aantal jongeren heeft de beschikking gekregen over een WiMAX-kaart voor hun laptop waarmee zij via WiMAX draadloos het internet op kunnen vanuit hun woonplaats waar zij geen beschikking hebben over een breedbandig bekabeld netwerk.
- > Thuiszorg op het platteland met draadloze beeldverbinding. Hierbij wordt een proef gedaan met een aantal zorgdiensten (bijvoorbeeld een diabetes-arts) waarbij middels videoconferencing een spreekuur wordt gehouden.
- > Draadloze beveiliging van landbouwwerktuigen. Dit is een toepassing van draadloze breedband techniek om kostbare landbouwvoertuigen te bewaken op plaatsen waar geen breedbandaansluiting voorhanden is.

De proef is een bijzonder interessante proef in het kader van de digitale ontsluiting van het buitengebied. Het hogere doel dat met deze proef wordt nagestreefd is de realisatie van een datasfeer boven heel Nederland waarbij gebruikers alle diensten waar zij behoefte aan hebben draadloos kunnen afnemen via een overkoepelend WiMAX netwerk. De verwachting hierbij is ook dat WiMAX de opvolger zal zijn van UMTS aangezien WiMAX ongeveer dertien maal zo snel is als UMTS.

## Aankondiging Internationaal CitizenFirst Congres

13-14 september 2007

In Ieper

Binnenkort meer informatie

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: [collinsmwra@eircom.net](mailto:collinsmwra@eircom.net)

