

## Redactioneel

Welkom bij de achtste editie van de Citizen First nieuwsbrief. Ik ben gelukkig u uit te nodigen om deel te nemen aan de internationale Citizen First Conferentie dat plaatsvindt in Ennis, Co. Clare, Mid-West Ierland op 25-26 september 2008. Dit evenement is een vervolg van de conferentie in Ieper, België, september vorig jaar.



Het thema van de conferentie is "Citizen First...using Technology to Include ALL Citizens" en is het slotevenement van het Citizen First project dat zal aflopen op 31 oktober 2008. Ik ben heel blij om te zien dat veel van de Citizen First partners en subpartners werken aan initiatieven voor het nieuwe INTERREG IV Programma en ik wens hen veel succes in het vinden van subsidies.

In mei van dit jaar is er een tweede eInclusie workshop gehouden in Eindhoven, Nederland. De uitkomsten hiervan worden beschreven in deze nieuwsbrief.

Tenslotte wil ik iedereen aanmoedigen om te overwegen de Citizen First Conferentie in September bij te komen wonen. Hier kunt u de uitkomsten zien van onze ervaringen in sociale inclusie door het gebruik van ICT in alle Citizen First NWE regio's.

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

## Tweede Internationale Citizen First Conferentie

**"Citizen First...using Technology to include ALL Citizens"**  
Old Ground Hotel, Ennis, Co.Clare, IRELAND, 25-26 Sep 2008

Deze conferentie is gericht op publieke, lokale en vrijwillige belanghebbenden die werken aan oplossingen voor sociale uitsluiting in onze gemeenschappen door het onderzoeken van de voordelen van Informatie en Communicatie Technologieën.

De Citizen First activiteiten tot nu toe hebben zich succesvol geconcentreerd op het herfocussen van lokale en regionale activiteiten van door organisaties gedreven diensten waarin de burgers centraal staan. Het project heeft geleid tot de succesvolle invoering van diensten die focussen en opgezet zijn op en rond de uitgesproken en diverse noden van burgers. Maar, ondanks het succes van de huidige pilootprojecten onderkent het consortium dat sommige doelgroepen nog steeds het risico lopen van verdere uitsluiting als gevolg van het digitaliseren van publieke diensten. In het laatste jaar werkt het project nauw samen met deze doelgroepen om te werken aan de verdere participatie van diegenen die moeilijk te bereiken zijn en mensen met speciale noden.

De conferentie is zeer interessant voor alle regionale en lokale autoriteiten en politici die werken aan of interesse hebben in sociale inclusie, eInclusion, eDemocracy, eParticipation en het mensen tot meer in staat te stellen.

Meer informatie betreffende transport, accommodaties en de inhoud van de conferentie zullen bekend worden gemaakt op de website van het project: [www.citizen-first.net](http://www.citizen-first.net)  
Voor informatie over Ennis en Mid-West Ierland: [www.discoverireland.ie/shannon.aspx](http://www.discoverireland.ie/shannon.aspx)

## Piloot implementatie en de resultaten Hoogeloon

Het Samenwerkingsverband Regio Eindhoven heeft in Hoogeloon, gesteund door de dorpsraad en in samenwerking met vertegenwoordigers van het Steunpunt voor ouderen, de Zorgcoöperatie Hoogeloon en de Katholieke Bond voor Ouderen, een internetsite opgezet op [www.hoogeloon.info](http://www.hoogeloon.info). Deze site bestaat uit een dorpsportaal met informatie over verenigingen en organisaties in Hoogeloon en 'links' naar informatie en diensten van professionele dienstverleners. Gemeenten, de VVV, de Rabobank en het Eindhovens Dagblad bieden diensten steeds meer online aan en [www.hoogeloon.info](http://www.hoogeloon.info) geeft via pictogrammen eenvoudig toegang tot die diensten. Ouderen met weinig internetervaring kunnen hier laagdrempelig gebruik van maken.

In de afgelopen maanden is deze pilot bekroond met de oplevering van twee internetzuilen die het mogelijk maken om middels een touchscreen de digitale wereld te verkennen waarbij de lokale portal [www.hoogeloon.info](http://www.hoogeloon.info) het startpunt vormt.

Tevens is de duurzaamheid van dit initiatief in de afgelopen maanden geborgd doordat de werkgroep Virtueel Plein Hoogeloon een stichting Virtueel Plein heeft opgericht die zal zorgdragen voor de exploitatie maar ook voor de toekomstige ontwikkeling van [www.hoogeloon.info](http://www.hoogeloon.info). Hiermee is deze pilot hét voorbeeld van "community ownership" geworden.



De internetzuilen zijn gepresenteerd door de heer Daandels, portefeuillehouder Plattelandsontwikkeling

Citizen First Workshops  
Inclusie van Mensen met  
Speciale Behoeften &  
eCommunities in  
Eindhoven, Nederland op  
20 mei 2008.

## 1. Mensen met Speciale Behoeften: Bewustzijn, Advies en Begeleiding

Deze workshop werd geleid door de mentor, die zijn gespecialiseerd in het onderwijzen van mensen met speciale behoeften.



### 1. Mensen met speciale behoeften - ons bewust maken:

De workshop begon met een zeer praktische oefening. Hierbij droegen wij oordopjes en oorbeschermers om ons te laten ervaren hoe het is om niet te kunnen horen.

### 2. Geen woorden - gebruik uw lichaam!

Deze oefening was om te concentreren op lichaamstaal en hoe dit een essentieel hulpmiddel kan zijn, zolang correct gebruikt. Dit was een goede oefening om ons bewust te maken hoe belangrijk gezichtsuitdrukkingen zijn bij het overbrengen van een bericht, bij het geven van aanwijzingen of voor het stellen van vragen.

### 3. Advies over hoe doven / slechthorenden les te geven:

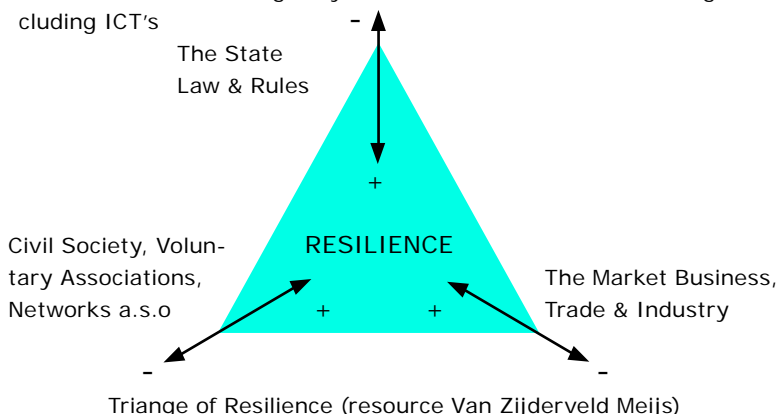
ingen in de samenleving en maakt gebruik van nieuwe positieve (+) ontwikkelingen op de drie hoeken van de "Resilience Triangle" (zie afbeelding 1).

"De hoek van de staat": Een positieve invloed voor de bouw van veerkrachtig gemeenschappen door nieuwe wetten, het creëren van actieve burgers door meer participatie in de lokale programma's. Vraag gerichte e-overheidsdiensten.

"De hoek van de markt": Biedt een kans voor de veerkracht door middel van nieuwe businessmodellen gebaseerd op strategieën voor het realiseren van doelgerichte economieën door het clusteren van verschillende diensten zoals One Stop Shops. Lokale ondernemers kunnen steun verlenen aan lokale initiatieven door het aanbieden van financiële bijdragen voor lokale projecten.

"De hoek van de civiele samenleving": Verhoogt de samenwerking van de burgers door het creëren van lokale vrijwilligers, vrijwilligersorganisaties en lokale netwerken van burgers met verschillende competenties.

Resilience= power of local communities to cope with latent negative effects of societal changes by new business models and strategies including ICT's



Voordat u kunt beginnen met het aanbieden van opleidingen moet u bewust zijn van: de aard van de handicap - slechthorenden, blinden, mentale beperkingen, etc. Dit zal ervoor zorgen dat u de juiste aanpak kiest om mee te beginnen en dat de docent in staat is mensen met dit soort handicap les te geven. Probeer niet opnieuw het wiel uit te vinden - er zijn veel organisaties die gespecialiseerd zijn in het werken met verschillende soorten handicaps, profiteer van deze kennis / ervaring als u kan!

### 4. Vragen over mensen met mentale beperkingen:

De deelnemers aan de workshop waren het erover eens dat mensen met een mentale beperkingen die niet kunnen lezen, nog steeds kunnen werken met een computer met behulp van geschikte grafische en spraak-interfaces. Het gebruik van een muis voor het openen van een pictogram op het bureaublad kan worden

aangeleerd met behulp van hulpmiddelen zoals een trackball, joystick, toechpads en touchscreens. In een computer klas met 10 studenten met een licht tot matige mentale beperkingen is het noodzakelijk om, indien mogelijk, meer dan één leraar te hebben. Maar de leerkrachten moeten worden uitgerust om om te gaan met de handicap van de cursisten. Een 1-op-1 opleiding is de ideale.



## 2. eCommunities: De Veerkrachtige Lokale Samenleving

Michel Horrevoets (gemeenschap expert van SRE) gaf een presentatie de veerkrachtig gemeenschap. Een veerkrachtige lokale samenleving heeft krachten of gemeenschapskapitaal gecreëerd om het hoofd te bieden aan latente negatieve effecten van turbulente veranderingen in de samenleving. Deze negatieve effecten hebben te maken met (a) strategieën van bedrijven, overheid en non profit organisaties om schaalvoordelen te behalen en (b) verzwakking van de (lokale) maatschappelijke organisaties gebaseerd op vrijwilligheid. Ouderen en personen met een handicap zijn de "slachtoffers" van deze tendensen. De onvoldoende toegang tot moderne communicatiemiddelen (ICT's) versterkt dit proces.

De theorie van de veerkracht geeft de uitgangspunten voor de lokale gemeenschappen te anticiperen op de turbulente verander-



De aansluitende discussie binnen de workshop identificeerde verschillende voorbeelden in alle 4 de regio's in de manier waarop burger-centrale initiatieven cruciaal zijn bij het realiseren van veerkrachtige lokale eCommunities. Een goede balans tussen top-down en bottom-up is nodig om samen te komen en toe te werken naar gemeenschap-deelname en -eigendom, zolang het resultaat positief is en voortdurende plaatselijke gebruiken en ondersteuning garanderen duurzaamheid. ○

## Sociale inclusie van kwetsbare senioren via ICT - toepassingen

Studenten van Katho hogeschool, departement Ipsoc hebben hun rapport "Sociale inclusie van kwetsbare senioren via ICT – toepassingen" aangeboden. De vijf studenten: Greta Decraemer, Fien Fonteyne, Joke Vangampelaere, Ilse Gevaert en Wouter Degryse hebben dit rapport van 53 bladzijden geschreven in het kader

van de verkorte leerroute Bachelor in de orthopedagogie. De studenten hebben hun eindwerk gepresenteerd tijdens een evenement in juli. Op de foto's ziet u een seniorstudent van de cursus GSM gebruik een presentatie geven, drie studenten tijdens hun presentatie en Jelske Vandormael, de coördinatrice van het project voor Katho.



Dit eindrapport is zeer waardevol om verschillende redenen. Ten eerste hebben de studenten ervaring opgedaan met sommige van de meest kwetsbare senioren in Kortrijk. Ten tweede hebben de studenten als relatieve buitenstaanders een objectieve kijk op het onderwerp: de sociale inclusie van kwetsbare senioren door middel van ICT (e-Inclusie). Ten derde omdat ze het aan hebben gedurfd om conclusies te trekken die we misschien liever niet willen horen. De studenten kwamen tot de conclusie dat het proberen om (sociale) exclusie van kwetsbare oudere (gedeeltelijk) op te lossen niet de juiste aanpak is. We moeten eerst proberen hen uit hun sociale isolement te helpen voordat we proberen om hen ICT vaardigheden aan te leren. Het moet gezegd worden dat de doelgroep van de studenten sommige van de meest schrijnende gevallen van sociale exclusie van

kwetsbare ouderen omvatte. Sommigen hebben geen elektriciteit en water of hebben geen enkel contact met de buitenwereld. Nadat de studenten tot de conclusie waren gekomen dat er geen vraag of noodzaak is naar computerlessen in hun doelgroep hebben zij – gebaseerd op verdere studie – besloten om hun doelstellingen bij te stellen. Er is gewoonweg een groep ouderen voor wie de computer een brug te ver is. Zij weten (zelfs) niet hoe ze een mobiele telefoon moeten gebruiken. Gegeven het feit dat een mobiele telefoon handiger en belangrijker is voor hen (zo'n apparaat kan je leven redden!) besloten de studenten cursussen te gaan organiseren in het gebruik van de GSM. Hiervoor was wel behoefte en vraag binnen de doelgroep. Je zou kunnen stellen dat dit een stap terug betekent ten opzichte van computercursussen. Aan de andere kant lijkt het logisch te focussen op mobiele telefoons omdat zij elementairder zijn dan computers en omdat ze veel nuttiger zijn voor de doelgroep van kwetsbare ouderen.

De GSM cursussen waren een succes. Vier cursussen van twee lessen werden georganiseerd op vier verschillende locaties in april en mei. De meest in het oog springende conclusies waren:

- De cursus is niet genoeg, er is meer tijd nodig om de basis aan te leren.
- Eén leraar voor een groep is niet genoeg, er moet een extra begeleider zijn per twee of drie ouderen.
- Ga langzaam!
- Herhaal!
- Plak een sticker achterop de GSM met daarop de belangrijkste telefoonnummers.
- Concentreer op Nokia, de grote meerderheid van ouderen gebruikt dit merk.
- Individuele hulp en assistentie is cruciaal. ○

## Citizen First ... Cambridgeshire



De laatste maanden waren een drukke tijd voor de Citizen First pilootprojecten van Cambridgeshire, zeker toen iemand van ons team – en één van onze vrijwilligers – werden genomineerd voor een prestigieuze award vanwege hun werk ter promotie van e-inclusion!

Eén van onze lesgevers, Mel Khan, was één van de 5 nationale award winnaars in de categorie 'Best Centre Staff' tijdens de UK Online ceremonie die werd gehouden in het Shkespeare's Globe Theatre te Londen in juni. Mel heeft de laatste jaren gewerkt voor onze Citizen First pilootprojecten gericht op 50-plussers, zigeuners, migranten en mensen die leven in rurale isolatie. Mel zegt dat ze houdt van het sociale aspect van het werken met de studenten. "Ik ben zeer verheugd dat ik een award heb gewonnen voor mijn werk: het helpen van mensen om nieuwe vaardigheden te leren en deze ten

goede te gebruiken. Dankzij Citizen First kunnen honderden mensen meer nu online – en dat is een betere beloning dan wat dan ook." Op de foto staat Mel met Andrea MacLean van GMTV, die de awards overhandigde in Londen.

In juli is ons Community Access Point team genomineerd als tweede in de categorie Best Development Project van de Nominet Best Practice Challenge Awards. De jury was onder de indruk van de manier waarop ons Citizen First pilootproject effectief vrijwilligers en een zeer diverse beneficianten gebruikt in Cambridge. Op de foto staan Nyree Scott (coördinator van de vrijwilligers), Matthew Hall en Craig Muir (lesgevers).

Wij waren allemaal zeer gelukkig toen we hoorden dat één van onze oudste vrijwilligers, Ted Howard (83 jaar jong), een Outstanding Learner Award had gewonnen tijdens de Learndirect Regional Achievement Awards in Norwich. Ted, die woont in Ramsey en de school verliet op 14-jarige leeftijd zonder diploma, studeerde op het Ramsey Community Access Point en gaat in oktober naar Londen voor de uitreiking van de nationale awards. Hij werd verwezen naar het Library Learning Centre nadat hij betrokken was geraakt bij onze groep mensen die het wijkarchief in Ramsey verzorgen. Onze lesgeefster Naomh Campbell zegt: "Ted wilde zijn schrijfvaardigheid verbeteren om hem in staat te stellen een boek over zijn reizen te schrijven. Hij had het boek 'Life on the Fen Edge' geschreven, wat hij naar de uitgever had gestuurd zonder een enkel leesteken. Hij wilde zijn tweede boek met meer vertrouwen en vaardigheden schrijven. Hij is door zijn Level 1 geletterdheidscursus heen gevlogen en heeft zijn Level 2 binnen een jaar gehaald. Hij schrijft nu met veel meer vertrouwen, zowel persoonlijke als zakelijke brieven. Hij heeft mij een pagina uit zijn nieuwe boek laten lezen, compleet met alle leestekens." Naomh gaat verder: "het laat zien dat je nooit te oud bent om te leren en dat wij er zijn om daarbij te helpen!" Op de foto staat Ted met zijn award tijdens de ceremonie in Norwich. ○



# Mid-West Ierland e-inclusie piloot projecten

Er zijn 5 Citizen First e-inclusie piloot projecten onderweg in Mid West Ierland in de periode november 2007 – oktober 2008.

## 1. Access Limerick Directory.

Access Limerick wordt een online gids om personen met een handicap, hun familie en verzorgers te informeren over de verschillende toegankelijke faciliteiten die voor hen beschikbaar in het centrum van de stad. Het heeft als doel de kwaliteit van leven van mensen met een handicap, hun familie en verzorgers te verbeteren, door te verzekeren dat up-to-date informatie wordt verstrekt over de toegankelijkheid van de lokale culturele en recreatieve diensten.

De gids zal trachten om informatie te verstrekken over een selectie van toegankelijke plaatsen, in het centrum van de stad Limerick, voor mensen met een handicap die in de stad wonen of de stad bezoeken. De informatie zal worden verstrekt over de volgende accommodaties: pubs, winkels, cultuur en vrije tijd en uit eten gaan. Elke locatie wordt beoordeeld door een persoon met een handicap op het niveau van hun toegankelijkheid.

## 2. Lokale Bibliotheek Ondersteunende Technologieën.

De bibliotheken van Limerick County richten zich op het verbeteren van de levens van hun lokale gemeenschappen door het aanbieden van:

- Een promotiecampagne om de nieuwe hulpmiddelen beschikbaar in de bibliotheken onder de aandacht te brengen (zie <http://www.lcc.ie/Library/AsstTech/>), en
- Het uitlenen van laptops in elke bibliotheek (met inbegrip van de Mobile Bibliotheek) om mensen in staat stellen toegang te krijgen tot internet diensten door gebruik te maken van hun Wi-Fi / 3G-netwerken.

De Limerick County bibliotheek dienst heeft 24 bibliotheek-enfilialen in heel County Limerick. Dit netwerk van vestigingen zorgt ervoor dat er een bibliotheek is in de meeste van de steden en dorpen in de County. Daarnaast heeft de bibliotheek dienst een Mobile Bibliotheek die de afgelegen delen van de County bedient.

## 3. ICT Initiatief voor Ouderen in de RAPID gebieden.

Dit piloot project onderzoekt de haalbaarheid om oudere mensen laptops en 3G-breedband te laten gebruiken om:

- Hun relatie met hun gemeenschap van herkomst te verbeteren.
- Hun relaties met hun familieleden te ontwikkelen.
- Hun zelforganiserende capaciteit te versterken
- Huidige ondersteuning te gebruiken en te benutten.

Dit piloot project is gericht op de verbetering van de kwaliteit van leven van ouderen door middel van de versterking van hun relaties met hun omgeving, familie en de gemeenschap van oorsprong door het gebruik van ICT.

## 4. Limerick Gemeenschap Toegang tot ICT en Bewustmaking.

Dit piloot project is gericht op het verbeteren van toegang en bewustzijn om zo het effectief gebruik van ICT te maximaliseren. En het adresseren van digitale uitsluiting in sociaal en economisch achtergestelde gemeenschappen in



Limerick, door de ondersteuning van groepen bij de aankoop, het installeren en het beheren van de middelen die nodig zijn voor de levering van hun diensten.

De Limerick City ICT Stuurgroep is een netwerk bestaande uit vertegenwoordigers van vijf gemeenschapscentra in sociaal en economisch achtergestelde gebieden in Limerick, PAUL Partnerschap en City of Limerick VEC (zie en draag bij op <http://inclusionlimerick.blogspot.com> .

## 5. eInclusieve Regional Authority Website.

De Mid-West Regional Authority haar website aan het herontwikkelen op basis van Universal Design beginselen en algemene richtlijnen inzake toegankelijkheid om een zo breed mogelijk gebruikerspubliek te bereiken, met inbegrip van oudere gebruikers en gebruikers met een handicap. Als de site toegankelijk zal zijn voor mensen met speciale behoeften zal dit het bewustzijn van e-inclusie vergroten door informatie gemakkelijk toegankelijk te maken voor het publiek.

Ierse richtlijnen stellen eisen aan de overheidsinstanties en instellingen om te zorgen voor toegankelijke ICT-oplossingen waar dat mogelijk is. Met name van alle ministeries wordt nu verwacht dat hun websites toegankelijk zijn voor prioriteit 1 & 2 van de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 1,0 van het Web Accessibility Initiative (WAI). ○



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**





# CitizenFirst International Conference

**Citizen First...**  
***using Technology to include ALL  
Citizens***

**Ennis,  
Co. Clare,  
IRELAND**

***25<sup>th</sup> - 26<sup>th</sup> September 2008***

***Conference Fee ~ €60.00***

To register please contact the Mid-West Regional Authority or log onto the CitizenFirst Website: [www.citizen-first.net](http://www.citizen-first.net)

**Mid-West Regional Authority**  
Friar Court, Abbey Street, Nenagh, Co. Tipperary, Ireland  
Tel: + 353 67 33197  
Fax: + 353 67 34401  
Email: [info@mwra.ie](mailto:info@mwra.ie)  
Web: [www.mwra.ie](http://www.mwra.ie)



This project has received  
European Regional  
Development Funding  
through the INTERREG III B  
Community Initiative



# Conference Programme

## Thursday – 25<sup>th</sup> September 2008

19.00h – 20.15h **Conference Registration & Civic Reception in Clare County Council Offices  
New Road, Ennis, Co. Clare**

Address by **Cllr. Madeline Taylor-Quinn, Mayor of County Clare & Cllr. Bernard Hanrahan, Chairperson of Mid-West Regional Authority**

Display of Mid-West/CitizenFirst ICT eInclusion Projects  
Wine Reception & Entertainment

## Friday – 26<sup>th</sup> September 2008

09.00h **Conference Registration  
The Old Ground Hotel, Ennis, Co. Clare**

09.30h Welcome by **Cllr. Bernard Hanrahan, Chairperson of Mid-West Regional Authority**

09.40h Keynote address by **Ms. Máire Hocht, T.D., Minister of State with responsibility for the Elderly**

10.00h European Perspective – presentation by **Ms. Michela Marasco, Joint Technical Secretariat, INTERREG IVB North West Europe**

10.20h CitizenFirst Lessons learned through eInclusion projects: recommendations for local & regional policy makers – **Ms. Rebecca Morgan, Cambridgeshire County Council**

10.40h Questions & Answers

**11.00h Coffee Break**

11.30h **Mr. Liam Conneally, Director, Mid-West Regional Authority**  
Introduction to Case-Studies – Setting the Scene

11.45h **CitizenFirst eInclusion Initiatives** – presentations will highlight the issues faced, solutions undertaken & action needed (what can be done at local level)

### **Themes:**

1. Disadvantaged Areas ~ **Limerick City ICT Steering Group, Mid-West Ireland**
2. Young People ~ **Cambridgeshire UK**
3. People with Special Needs ~ **Kortrijk Belgium**
4. eCommunities ~ **Eindhoven The Netherlands**
5. eAgeing ~ **ClareCare, Mid-West Ireland & Cambridgeshire UK**

13.00h Panel Discussion ~ Questions & Answers

13.30h Wrap-up

**13.45h Networking Lunch**

15.00h Close of Conference – **Closing Address by Mid-West Regional Authority**

## CITIZENFIRST PARTNERS





## Registration Form

### Citizen First... using Technology to include ALL Citizens

Final International Conference  
The Old Ground Hotel, Ennis, Co. Clare, IRELAND  
25-26 September 2008

First Name	
Family Name	
Organisation	
Address	
Email	
Telephone	
Conference Fee	€60.00 – includes Conference material, refreshments & lunch
Payment	<b>With Registration or within 10 days following Conference</b>  <b>Payment can be done by:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Cheque – made out to the Mid-West Regional Authority</li></ul> <b>Or</b> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Via Bank Transfer</b> Bank: Bank of Ireland, Nenagh, Co. Tipperary, Ireland A/C Name: Mid-West Regional Authority A/C Number: 46882782 Sort Code: 904368 Swift Code: BOFI IE 2D IBAN Number: IE65 BOFI 9043 6846 8827 82</li></ul>

Please return this Registration Form to: **Mid-West Regional Authority**  
Address: Friar Court, Abbey Street, Nenagh, Co. Tipperary, Mid-West, Ireland  
Email: [info@mwra.ie](mailto:info@mwra.ie)  
Telephone: + 353 67 33197  
Fax: + 353 67 34401  
Contact Person: Ms. Marie Collins

For details on the Conference Venue & Accommodation please visit [www.flynnhotels.com](http://www.flynnhotels.com) or call + 353 65 682 8127. Please quote "CitizenFirst Conference" when booking to avail of Special Conference Rate.

For details on Ennis & the Mid-West Region please visit: [www.discoverireland.ie/shannon.aspx](http://www.discoverireland.ie/shannon.aspx)

