

## Editoriaal

Als nieuwe directeur van de Ierse Mid-West Regional Authority is het mij een genoegen u te verwelkomen bij deze nieuwe editie van de Citizen First nieuwsbrief.



E-Inclusion is bedoeld om het risico van 'digitale uitsluiting' te voorkomen. Dit is het verzekeren dat mensen in minder bevoorrechte gebieden en mensen met speciale behoeften in de deelnemende regio's niet achtergelaten worden en het vermijden van nieuwe vormen van uitsluiting als gevolg van het gebrek aan digitale vaardigheden of toegang tot het internet.

Het Citizen First project zal een aantal zeer interessante e-Inclusion initiatieven ondernemen in 2008, het laatste jaar van het project. Het doel van deze initiatieven is om jongeren, ouderen en mensen met speciale behoeften in onze gemeenschappen toegang te verschaffen tot publieke diensten en om het regionaal en lokaal bestuur te vergemakkelijken.

e-Inclusion is een zeer belangrijk punt voor de Europese Commissie en Eurocommissaris Reding. Het is de focus van het in 2007 gelanceerde "e-Inclusion: be part of it!" initiatief. De vier NWE regio's van het Citizen First project, Mid-West Ierland, Cambridgeshire, Eindhoven en Kortrijk zullen in 2008 zeer actief zijn binnen dit initiatief met verschillende dis-simulatie-evenementen en promotie-campagnes binnen de regio's. Ik wil alle partners bedanken voor hun enthousiaste deelname aan dit belangrijke initiatief. Voor verdere informatie nodig ik u gaarne uit de website [www.citizen-first.net](http://www.citizen-first.net) te bezoeken. ○

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

## De lancering van de Citizen First for e-Inclusion fase van het project

Het Citizen First project is verlengd. Deze verlenging van 13 maanden loopt tot en met oktober 2008 en heet Citizen First for e-Inclusion. In deze tweede fase van het project zal worden voortgebouwd op de lokale burgergerichte e-Government diensten. Deze diensten zullen worden uitgebreid en verlengd naar een volgende fase van sociaal inclusieve burgergericht e-Government diensten. Dit wordt gedaan in voorbereiding op Interreg IV met haar bredere sociale inclusie- en participatiedoelstellingen. Vier van de vijf originele Citizen First partners hebben zich tot doel gesteld om verder te gaan dan de reeds behaalde resultaten en om de beste praktijken te demonstreren en te verspreiden in de gehele regio Noord West Europa. Dit zal onder meer het beschikbaar maken van de belangrijkste praktische richtlijnen behelzen. Citizen First for e-Inclusion zal op deze manier het werk van het originele project verlengen en lokale e-Government diensten meer op de burger gericht en sociaal inclusief maken.



De partners zijn voornemens dit te bereiken door ten eerste voort te bouwen op wat is geleerd in het huidige project, ten tweede door het uitbreiden van het scala van burgergerichte diensten in iedere regio binnen hun regionale context en ten derde door het verspreiden van de ervaringen en resultaten in de gehele regio Noord West Europa. Voortbouwen op wat al is geleerd zal worden gedaan door middel van transnationale coöperatie, het delen van ervaringen en beste praktijken en door het produceren van praktische richtlijnen. De uitbreiding van burgergerichte diensten zal worden vergezeld door doelstellingen voor het afleveren van de goede resultaten in de vorm van publieke e-Inclusion diensten. Het verspreiden van de ervaringen en beste praktijken zal gebeuren op een proactieve wijze in de vorm van een aantal publicaties die vrijelijk toegankelijk zullen worden gemaakt op de website van het project, [www.citizen-first.net](http://www.citizen-first.net). Dit alles zal uitmonden in een grote conferentie voor geheel Noord West Europa in september 2008.



Citizen First for e-Inclusion is gericht op het waarborgen van eerlijke toegang tot de informatie, communicaties en kennis van de informatiemaatschappij in overeenstemming met prioriteit 2 van Interreg IIIB: externe en interne toegankelijkheid. Door het promoten van (alle typen) op IT gebaseerde netwerken, diensten en applicaties met een territoriale relevantie en door het bijdragen van diensten in minder goed geëquipeerde regio's kan dit voordelig zijn voor de gehele regio Noord West Europa. Citizen First for e-Inclusion hoopt tevens de territoriale ontwikkeling en cohesie te verbeteren door het voortbouwen op het reeds succesvolle Citizen First project. Voorts is het gericht op de prioriteiten van het ontwerp operationele programma 3, Transnational Territorial Cooperation 2007-2013, dat voor de deur staat en op zaken zoals het gebrek aan transnationale bestuursrelaties. ○

### eInclusion Workshop

Thema's: e-Aging en moeilijk bereikbare groepen  
19 maart 2008 - 13.30-16.30  
Temple Gate hotel, Ennis, Co. Clare,  
Mid-West Ierland

Deze workshops vormen de eerste van twee workshopsessies over e-Inclusion. De workshops zijn gericht op publieke,

lokale en vrijwillige belanghebbenden die werken aan oplossingen voor sociale exclusie in onze gemeenschappen door middel van het onderzoeken van de voordelen van Informatie en Communicatie Technologieën.

### Tweede Internationale Citizen First Conferentie, 26 september 2008

MidWest Ierland,  
Meer informatie volgt

# Focus Ieper Conference

## Putting the Citizen First – Hoe technologie kan helpen

De Citizen First Conferentie is op 13 en 14 september 2007 gehouden in Ieper. Deze belangrijke kennisverspreidende mijlpaal viel samen met de start van de verlenging van het project. Deze conferentie werd gehouden om de ervaringen en beste praktijken van de afgelopen drie jaren waarin het project liep te delen en was gericht op lokale bestuurders en politici.

Op de eerste dag van de conferentie werden workshops met bezoeken aan vier subprojecten gehouden:

### 1 – Het ARGOS centrum voor vorming en activeringsprojecten

Argos verzorgt ICT training voor beginners, voornamelijk gericht op ouderen. Directrice Anita Gillis legde uit hoe Argos gratis computertraining heeft gegeven aan 240 mensen. Deze mensen hadden een gemiddelde leeftijd van 57 en 73% had nog nooit op een computer gewerkt. Argos geeft les op een zeer individuele en interactieve manier en heeft deze cursussen zelf ontwikkeld, speciaal voor het Citizen First project. Belangrijkste redenen voor het succes waren een grote PR en media campagne en een enthousiast lerarenteam.



### 2 – De Jeugdclub

Jimmy Vancalbergh, maatschappelijk werker van Stad Ieper gaf een presentatie over een platform dat hij heeft ontwikkeld voor de website van Stad Ieper. Dit platform was bedoeld voor burgers en sociale organisaties om te participeren in de ontwikkeling van het Sociaal Plan. Het platform is 6 maanden online geweest en was niet alleen bedoeld voor het verstrekken van informatie, maar in de eerste plaats voor interactieve dialoog en discussie. Het kan beschouwd worden als Ieper's eerste stappen op de weg van e-Participation. Jimmy was erg eerlijk in zijn betoog door aan te geven dat het initiatief niet heeft gebracht wat ervan gehoopt werd. Er is zeer weinig interactieve dialoog en discussie tot stand gekomen. Hij heeft uitgebreid stilgestaan bij mogelijke verklaringen hiervoor, hetgeen de deelnemers aan de workshop veel nuttige informatie verschaftte.



### 3 – De Internetkiosk

Tijdens het bezoek aan het informatiecentrum voor toeristen werd een presentatie gegeven over de internetkiosk die daar staat en hoe deze gebruikt wordt. Er zijn meer publiek toegankelijke computers met internettoegang in Ieper, bij voorbeeld in het Stadhuis, die zeer succesvol zijn (al meer dan 4000 sessies sinds installatie), maar deze internetkiosk is speciaal aangezien hij voornamelijk bedoeld is voor buitenlandse gasten. Recente cijfers betreffende het gebruik laten gemiddeld 33 sessies per dag zien, met als voornaamste gebruik het bekijken van e-mail via webmail. Dit is een belangrijke les, aangezien men dit van tevoren niet had verwacht als belangrijkste gebruik van deze internetkiosk.

### 4 – De Spiegel

De Spiegel is een café voor mensen met speciale behoeften, bij voorbeeld gehandicapten en daklozen. Behalve te fungeren als ontmoetingsplaats biedt VZW De Spiegel mensen met speciale behoeften computers met internettoegang en ICT hulpmiddelen (bij voorbeeld Braileregels en spraaksoftware voor blinden). Daarnaast worden er computercursussen en individuele begeleiding gegeven aan mensen met speciale behoeften. Wim Moeyaert van werkgroep Vorming en Actie vertelde hoe De Spiegel is gestart in het Citizen First project met een rondvraag onder mensen met een handicap. Deze rondvraag, bedoeld om de noden en verlangens van gehandicapten in kaart te brengen, werd uitgevoerd door verschillende organisaties uit Ieper en Kortrijk als onderdeel van het Citizen First project.



De rest van het programma van de eerste dag behelsde een nocturne in het Flanders Field museum, een receptie op het Stadhuis en het bijwonen van de Last Post ceremonie die elke avond om 20.00 in Ieper wordt gehouden.

De tweede dag van de conferentie startte met toespraken van de heer Luc Dehaene, burgemeester van Ieper, de heer Olivier Baudalet, DG Regio Territorial Cooperation, Europese Commissie en de heer Jan Deprest, voorzitter van Fedict, de Federale Overheidsdienst voor Informatie- en Communicatietechnologie. Deze toespraken werden gevolgd door een presentatie door de heer Michael Mulquin van het Citizen First project en een paneldiscussie. Raadslid mevrouw Lilly Wallace van Mid-West Regional Authority, Ierland introduceerde vervolgens de parallele workshop sessies. Deze workshop sessies werden geïntroduceerd door moderators die specifieke projecten belichtten en bevatten verder groepsdiscussies over de ervaringen en suggesties van de deelnemers.

In de eerste ronde waren er workshops genaamd Empowering Communities en Engaging Young People. De eerstgenoemde workshop had als thema het in staat stellen van burgers in hun gemeenschap om ICT vaker te gebruiken als middel tot interactie met publieke diensten en de noden en wensen van gemeenschappen op dit gebied. De andere workshop probeerde de vraag te beantwoorden hoe ICT de interactie tussen jongeren enerzijds en lokale en regionale overheden anderzijds kan verbeteren. De workshops in de tweede ronde heetten Inclusion of People with Special Needs en Training and e-Learning. Deze workshops belichtten respectievelijk de noden en wensen van gehandicapten en



From left to right: Michael Mulquin, Citizen-First Project; Luc Dehaene, City Mayor of Ieper; Cllr. Lilly Wallace, Mid-West Regional Authority Ireland; Olivier Baudalet, Territorial Cooperation, DG Regio; Jan Deprest, Chairman fedICT, Belgium; Joseph Verschoore, Schepen stad Ieper.

hoe ICT hun kwaliteit van leven kan verbeteren (inclusief een presentatie over de website [www.icthelpt.be](http://www.icthelpt.be)) en het trainen van mensen (in het bijzonder ouderen) en groepen in het gebruik van ICT, e-Learning hulpmiddelen en de vraag hoe gemeenschap- en optimaal kunnen profiteren van e-Learning.

Concluderend kunnen we terugkijken op een zeer geslaagde conferentie. Er heeft enthousiaste interactie plaatsgevonden tussen alle deelnemers tijdens de bezoeken, de paneldiscussie en de workshops. Er was ruimschoots gelegenheid voor iedereen om ervaringen en beste praktijken te delen. Alle deelnemers verlieten de conferentie met een schat aan waardevolle informatie, zeer tevreden over de excellente organisatie door Stad Ieper. ○

## Citizen First for e-Inclusion – Kortrijk

Kortrijk is zeer gelukkig met de verlenging van het Citizen First project. Ten eerste omdat Kortrijk zeer tevreden is over de tot nu toe, in het originele project, behaalde resultaten. Ten tweede omdat de verlenging Kortrijk in staat stelt om een aantal nieuwe initiatieven te realiseren op het gebied van e-Inclusion. Ten derde omdat Kortrijk op deze manier nog meer en verder kan leren van haar partners in het project. Vandaar dat Kortrijk met plezier en vol vertrouwen de tweede fase van het project, Citizen First for e-Inclusion, binnenstapt. Dit gevoel wordt nog verder versterkt door het aan boord gaan van een nieuwe subpartner in het Kortrijkse Citizen First consortium. HOWEST, departement HIEPSO sluit aan bij Stad Kortrijk, Mentor VZW en KATHO, departement IPSOC.

Kortrijk is trots op de tot nu toe behaalde resultaten in het Citizen First project. Naast de acht kiosken is er een uitgebreid netwerk van publiek toegankelijke PC's opgebouwd. Daarnaast zijn bijna 4000 inwoners uit de gemeente opgeleid in de beginselen van de computer en het internet. Voorts zijn er al meerdere cursussen voor specifieke doelgroepen gegeven. Het gaat hierbij om beginnerscursussen voor enerzijds volwassenen en anderzijds kinderen met een lichte mentale handicap en om mensen met een auditieve handicap, georganiseerd door subpartner Mentor VZW.

Het zijn precies en voornamelijk deze cursussen waarop Kortrijk verder wil gaan bouwen. Mentor VZW zal in de verlenging meer van deze cursussen gaan geven, hierbij inspeland op de duidelijk behoefte die hiervoor bestaat. Subpartner KATHO zal zich in de tweede fase van het project concentreren op die senioren die in de eerste fase niet zijn bereikt, de kwetsbare senioren (senioren zonder toegang tot en kennis van computers en het internet). De nieuwe subpartner HOWEST zal zich toelagen op jonge, laagopgeleide werkelozen. ○



Computer course Diploma event at Mentor Nov07



## Citizen First for e-Inclusion initiatieven van Cambridgeshire

Er is veel vooruitgang geboekt met Citizen First for e-Inclusion initiatieven in Cambridgeshire. Er is een gerichte aanpak ontwikkeld voor het werken met partners in het netwerk van CAP's (Community Access Points) in het district. Deze aanpak is gericht op het bereiken van moeilijk te bereiken groepen in de gemeenschap.



Er zijn nieuwe verbindingen gemaakt met multiculturele groepen in de stad Cambridge en met het CCAN (Cambridgeshire Community Archive Network). Vrijwilligers van het Untold Stories project van de stad worden deel van het CCAN. Zo wordt een breed scala van multiculturele gemeenschappen aangemoedigd om hun herinneringen te delen. Ook wordt de toegang tot online informatie en diensten verbeterd.

In Fenland wordt het werken met migrantenfamilies ontwikkeld in partnerschap met het Youthoria project, gericht op het werken met kinderen van migranten in CAP's. Dit verbeterd ook de toegang die hun ouders hebben tot online diensten. Youthoria medewerkers zullen ook focussen op het werken met jonge mensen op CAP's in Fenland door het organiseren van internet en multimedia sessies.

Twee luiken in het werk zullen tevens verbindingen leggen met de gemeenschap van "travellers" (mensen die rondtrekken zoals zigeuners) in het district. Het CCAN project is een partnerschap overeengekomen met de Romany Theatre Company in Cambridge om deze mensen aan te moedigen CAP's te gebruiken om hun waardevolle mondelinge geschiedenis toe te voegen aan de online CCAN collectie. Eenmaal geïntroduceerd met de CAP's zullen deze mensen in de gelegenheid zijn om uitgebreider gebruik te maken van online toegang tot informatie en diensten. Eveneens zijn er nieuwe verbindingen gelegd met het Traveller Liaison team in Cambridge. De geplande werkzaamheden zullen het gebruik van een innovatieve multimedia minibus omvatten. Deze bus zal uitgerust zijn met PC's en audiovisuele opnameapparatuur, ideaal voor het aanbieden van informatie en diensten aan moeilijk te bereiken jongere mensen.

Cambridgeshire heeft ook grensoverschrijdend werken geïntroduceerd in het Citizen First for e-Inclusion initiatief door het tot stand brengen van verbindingen met het aangrenzende district Norfolk, waar het ARCH (Archiving Rural Community History) project is gerealiseerd. Dit project bouwt voort op de opgedane ervaringen in Cambridgeshire met het succesvol werken met moeilijk te bereiken gemeenschappen. ○

## Schets van de ontwikkeling van het Virtueel Plein Hoogeloon

Het concept Virtueel Plein is gebaseerd op de meerwaardes van clusteren en netwerken. Het concept is voortgekomen uit onderzoek naar de mogelijkheden van ICT als netwerk- en clustertechnologie om afklevende leefbaarheid in vooral kleine kernen (agv schaalvergrotingen bij professionele dienstverleners) te keren en burgers mogelijkheden te bieden om meer het heft in eigen hand te nemen (empowering door ICT). Nieuwe (fysieke) clusterconcepten van zowel non profit organisaties, het bedrijfsleven en van burgers (zoals Servicewinkel, Kulturhus) lieten al meerwaardes zien voor kleinere kernen, maar virtuele netwerken en clusters bieden nog meer potentie en voor in feite alle kernen. >



Het huidige Virtueel Plein van Hoogeloon bestaat uit een 'dorp-sportaal' en een aantal (interactieve) diensten (klussendienst, chauffeursdienst, eetservice). De Europese subsidie is in hoofdzaak gericht op het ontwikkelen en uitbreiden van (interactieve) diensten vooral gericht op ouderen. De tweede fase van Interreg-project Virtueel Plein is bedoeld om het aantal (interactieve) diensten uit te bouwen en het gebruik er van te bevorderen met als effect het verbeteren van technische en gebruiksvaardigheden van de doelgroep (ouderen en mensen met beperkingen).

Een actueel dorpsportaal vraagt om participatie van verenigingen en organisaties in het dorp en daarbuiten (bijvoorbeeld de info van het Eindhovens Dagblad). Een decentrale organisatie, waarbij de organisaties en verenigingen zelf verantwoordelijk zijn voor de actualiteit en juistheid van de inhoud is het meest efficiënt en effectief. Het ontwikkelen van deze digitale diensten is het hoofddoel van de verlenging van het Citizen First project. Voorts zal er een PIAP worden geïnstalleerd om de toegang tot informatie te verbeteren. Er zal extra hulp worden geboden als mensen hun computervaardigheden willen verbeteren. Op deze manier zal het project het gemeenschapsgevoel in Hoogeloon stimuleren. ○

## Het e-Aging en e-Inclusion initiatief van Mid-West Ierland

Recent onderzoek in Clare County Council heeft uitgewezen dat oudere mensen moeilijkheden ondervinden om aansluiting te vinden bij hun omgeving en buurten, hun families en de gemeenschappen van waaruit zij afkomstig zijn. Dit is het gevolg van de toegenomen mobiliteit van oudere mensen, hun nakomelingen en hun verdere familie. Het resultaat hiervan is dat ze vaak ver verwijderd van hun directe en verdere familie wonen. Ook zijn veel oudere mensen die tegenwoordig in de zogenaamde stedelijke RAPID omgeving wonen oorspronkelijk afkomstig uit landelijke gebieden. Hun relatie met hun huidige omgeving en buurten is daardoor heel anders dan die met de omgeving en buurten uit hun jeugd. Zij voelen dat ze nog steeds behoren tot de gemeenschappen van waaruit ze komen. De daaruit voortkomende gevoelens van 'afgesneden zijn', 'een last zijn', 'ver weg zijn', 'geïsoleerd zijn', 'niet erbij horen', 'bang zijn' en 'niet voor gezorgd worden' verminderen de kwaliteit van hun leven op een ernstige wijze.

Het doel van Mid-West Ierland voor 2008 is om door middel van het Citizen First project de kwaliteit van leven van oudere mensen te verbeteren. Dit moet gebeuren door het versterken van hun band met de buurten waarin zij wonen, met hun families en met de gemeenschappen van waaruit zij afkomstig zijn door het gebruik van ICT. ICT biedt de mogelijkheid om tijd en afstand te overwinnen. Het kan het verleden en de toekomst dichterbij brengen en de afstand tussen familieleden, vrienden en gemeenschappen verkleinen.

Andere e-Inclusion initiatieven in Mid-West Ierland zullen zich concentreren op mensen met speciale behoeften, achtergestelde gemeenschappen en het gebruik van ICT inzake e-Accessibility in de regio Mid-West Ierland. ○

participatie in publieke diensten. De e-Inclusion: be part of it! campagne is gericht op het verbeteren van het bewustzijn van de digitale uitsluitingproblematiek (de digitale kloof) en digitale inclusiekansen. De website biedt de mogelijkheid om goede e-Inclusie praktijken en geplande initiatieven beter zichtbaar te maken. Het biedt tevens een platform voor netwerken en het opvolgen van acties door de burgermaatschappij, industrie en publieke autoriteiten.

Iedereen die ervaringen of informatie, relevant voor e-Inclusion in Europa, heeft om te delen kan deel nemen aan dit initiatief. Door deel te nemen wordt men verenigd met de verrichtingen van de Commissie en vele anderen in het promoten van e-Inclusion. Op de website kunnen cases worden bijgedragen die op die manier deel worden van de e-Inclusion oproep voor bijdragen. Het Citizen First project is één van de vele (800) cases die momenteel al op de website staan. U wordt van harte uitgenodigd om lid te worden van het e-Inclusion: be part of it! initiatief door uzelf te registreren op de website [www.epractice.eu](http://www.epractice.eu) ○



De Europese Commissie heeft een nieuw e-Inclusion initiatief gelanceerd. Het is een oproep aan publieke en private organisaties en aan individuen om hun initiatieven, kennis en ervaringen

betreffende e-Inclusion te delen. Spil van het 2008 e-Inclusion initiatief van de Commissie is de website [www.epractice.eu](http://www.epractice.eu). In de verlenging van het Citizen first project hebben de Citizen First partners de bedoeling om actief te participeren in dit initiatief door hun activiteiten aan te bieden op deze website.

E-Inclusion is het gebruik van ICT bij het overwinnen van sociale en economische achterstand en uitsluiting, in het bijzonder voor mensen die al in een achtergestelde positie verkeren. Het idee is om nieuwe kansen te creëren door mensen in verbinding te brengen met jobs, nieuwe communicatievormen en >

The CitizenFirst project is a project funded by the INTERREG IIBB North West Europe Programme. More information on the CitizenFirst project: [www.citizen-first.net](http://www.citizen-first.net) More information on the INTERREG IIBB 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)

