



JAARVERSLAG 2016

JAARVERSLAG
2016



Bibliotheek

229 997 items

513 963 uitleningen en verlengingen

17 409 actieve leden

- 70 % uit Brussel
- 28 % uit Vlaanderen
- 2 % uit Wallonië
- 41 % jonger dan 25 jaar
- 5 959 nieuwe inschrijvingen



Informatiecentrum

6 925 geregistreerde informatievragen*

- 61 % over Muntpuntaanbod en -diensten
- 33 % over beleidsdomeinen
- 6 % over Paspartoe-aanbod en -diensten

283 info- of consultatiepunten

44 013 informatiefolders van 320 organisaties

* Sinds 2015 werkt Muntpunt met een nieuwe wijze voor vraagregistratie. Daarbij worden minder, maar relevantere vragen geregistreerd. Zo wordt een veelgestelde vraag na integratie in de standaardlijst niet meer geregistreerd.



Communicatie

764 869 paginaweergaves van Muntpunt.be

10 192 nieuwsbriefabonnees Muntpunt

Sociale media Muntpunt

- 7 909 Facebookfans
- 5 519 Twittervolgers
- 685 Instagramvolgers

236 (redactionele) verschijningen in de media



Promotie Brussel & Vlaanderen

254 068 paginaweergaves van UiTinBrussel.be
Nieuwsbrieven

- 21 888 abonnees UiTinBrussel
- 9 351 abonnees Broodje Brussel
- 10 708 abonnees Gratis in Brussel
- 6 224 abonnees Paspartoe

9004 Pashouders Paspartoe



Personeel

83 vaste medewerkers (72,03 VTE)

24 jobstudenten

31 alternatieve werkkrachten
(vrijwilligers, stagiairs, artikel 60)

Publiek



760 activiteiten

31 162 deelnemers

619 074 bezoeken

- Gemiddeld 2 077 bezoeken per dag

+/- 28 000 unieke bezoekers en gebruikers

Partner-organisaties

187 partnerorganisaties

Inhoud

2016 in een notendop	1
Voorwoord	4
Opdracht, missie en visie	5
Publiekswerking	7
Kerntaak bibliotheek	7
Collectie	
De Innovatieve Bib	
De Belevingsbib	
De bib voor scholen	
Kerntaak bibliotheek in een notendop	
Kerntaak informatiecentrum	25
Informatiecampagne: Perfect People Have No Stories	
Informatieacties	
Informatiepunten	
Permanent Infoaanbod	
Uitbouw informatienetwerk	
Kerntaak informatiecentrum in een notendop	
Kerntaak Brussel promoten in Vlaanderen, Vlaanderen in Brussel	31
Activiteiten	
Permanent Brusselaanbod	
Ondersteuning van partnerinitiatieven	
Kerntaak Brussel promoten in Vlaanderen, Vlaanderen in Brussel in een notendop	
Ondersteunende werking	37
Klantenzorg	37
Expertiseopbouw voor informatiemedewerkers	
Klantendienst	
Klachtenafhandeling	
Klanttevredenheid	
HR	38
Muntpuntteam in cijfers	
Loopbaan- en diversiteitsplan	
Academie Muntpunt	
Personeelsbevraging	
Van beoordeling naar feedback	

Communicatie	39
Projectcommunicatie	
Website	
Nieuwsbrief	
Sociale media	
Pers	
Pr en netwerking	
I²: ICT en innovatie	40
Oprichting denktank I ²	
Online betaalsysteem	
Unified communication	
Optimalisatie civiCRM	
Digitaal traject	
Smart City Award	
Operationeel beheer	42
Uitbating van het gebouw	
Catalografie en mediaverwerking	
Veiligheid, gezondheid en welzijn	
Commercieel beleid	43
Zaalverhuur	
Mediadeals	
Commercieel beleid	
Receptieve activiteiten	
Financieel beleid	43
Meerjarencijfers	63
Raad van Bestuur	65
Vooruitblik op 2017	67





Voorwoord

Onvermijdelijk sta je bij een terugblik op 2016 stil bij de vreselijke gebeurtenissen die onze samenleving tot in het diepste van haar wezen hebben geraakt.

Op 22 maart 2016 werden mens, stad en gemeenschap door elkaar geschud. Waarden en gewoonten werden in vraag gesteld, vertrouwde normen bleken plots niet langer vanzelfsprekend.

En toch kwam er een sterk signaal. Mensen zetten verslagenheid om in veerkracht, angst in solidariteit en onzekerheid in daadkracht.

Muntpunt is geworteld in de stad, zowel in goede als in kwade dagen. De aanslagen in Zaventem en Maalbeek en de vele stakingen bij het openbaar vervoer in, van en naar Brussel hadden ontegensprekelijk een impact op de organisatie. Voor het eerst sinds onze opening in 2013 werden we enkele maanden met negatieve cijfers geconfronteerd.

Maar ook dat tijt keerde. Sloten we de eerste 6 maanden nog af met minder bezoekers en uitleningen, dan kunnen we vandaag alleen maar vaststellen dat we dankzij een sterk najaar alsnog de cijfers van een succesvol 2015 evenaren, en zelfs licht overtreffen.

Tellen doen we in Muntpunt, voor het eerst, niet langer alleen in termen van leden en uitleningen. Dagelijks bereiken we tal van mensen met ons aanbod aan ontmoetingen, informatie, acties en evenementen, zonder dat ze daarvoor lid moeten zijn van Muntpunt.

In het voorbije jaar hebben we zo bijna 28 000 unieke bezoekers – leden en niet-leden – kunnen overtuigen met een divers en sterk programma. Daar zijn we best trots op.

Patrick Stouthuysen, voorzitter Raad van Bestuur
Roel Leemans, algemeen directeur



Opdracht, missie & visie

Opdracht

Muntpunt is opgericht in 2010 als Vlaams communicatiehuis onder de vorm van een extern verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse overheid (per decreet van 19 november 2010 tot oprichting van een Vlaams communicatiehuis in Brussel onder de vorm van het extern verzelfstandigd agentschap Muntpunt vzw). Met de oprichting wilde de Vlaamse overheid tegemoetkomen aan de behoeften op het vlak van informatie, communicatie, promotie en uitstraling van de Vlaamse actoren in het Brussels Gewest.

Muntpunt is ontstaan als een samenwerking tussen de Vlaamse regering en de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC), die elk de helft van de leden van de Raad van Bestuur leveren.

Op 20 december 2013 werd de lopende samenwerkingsovereenkomst tussen de Vlaamse Gemeenschap, de Vlaamse Gemeenschapscommissie en Muntpunt goedgekeurd. Deze overeenkomst stipuleert de missie en de opdrachten van Muntpunt als Vlaams communicatiehuis in Brussel.

Missie

Muntpunt heeft als missie de kennis en de beleving van Brussel te bevorderen door een geïntegreerd informatie-, communicatie- en promotiebeleid te voeren over het aanbod van Brusselse, Vlaamse instellingen en organisaties.

Muntpunt biedt informatie, kennis en cultuur aan door bibliotheekdiensten te leveren.

Muntpunt zal Vlaanderen in Brussel en Brussel in Vlaanderen promoten om de hoofdstedelijke uitstraling en aantrekkingskracht te vergroten.

Muntpunt heeft tot taak:

- te fungeren als een centraal aanspreekpunt met een fysiek en virtueel loket om aan individuele informatiezoekers algemene en thematische informatie over Vlaamse instellingen, organisaties, voorzieningen en evenementen, en ook andere stadsinformatie over Brussel te verstrekken.
- een platform uit te bouwen waar de Brusselse, Vlaamse instellingen, organisaties en voorzieningen elkaar kunnen ontmoeten en, in voorkomend geval, samen met Muntpunt, activiteiten en evenementen kunnen ontwikkelen.

- te functioneren als grootstedelijke openbare bibliotheek met toepassing van artikel 2 5° van het decreet Lokaal Cultuurbeleid, en onder de voorwaarden vermeld in het convenant, bepaald in artikel 16 1° van het decreet Lokaal Cultuurbeleid.
- te communiceren over kwaliteitsvolle producten en realisaties van de Brusselse, Nederlandstalige instellingen, organisaties en voorzieningen op het vlak van onderwijs, cultuur, welzijn en gezondheid en toerisme, en die producten en realisaties ook te promoten.
- alle andere initiatieven te nemen en activiteiten uit te voeren die kunnen bijdragen tot de realisatie van de missie.
- de infrastructuur te beheren.

Visie

Muntpunt wil als inspirerende Nederlandstalige ontmoetingsplek in Brussel bijdragen tot de bewuste oriëntatie van mensen in hun persoonlijke ontwikkeling en in hun deelname aan het maatschappelijk leven. Muntpunt wil dit realiseren door hét bakken in de stad te worden dat oriënteert, informeert, inspireert en verbindt.

De organisatie doet dit door:

- een ruim en actueel bibliotheekaanbod uit te bouwen.
- een brede waaier van informatie te verstrekken over het Brusselse aanbod en de Vlaamse instellingen in Brussel.
- Brussel te promoten in Vlaanderen en Vlaanderen te promoten in Brussel.





Publiekswerking

Op de volgende pagina's vind je een uitgebreid overzicht van de publiekswerking, die ook het voorbije jaar duizenden mensen naar Muntpunt heeft gelokt. Van het dagelijkse basisaanbod tot wervende, innovatieve en prikkelende programmaonderdelen, collecties, campagnes en acties, allemaal hebben ze een reden en dienen ze één doel: een tevreden publiek.

Kerntaak bibliotheek

Drie jaar na de opening sloot de inventaris de virtuele verhuizing van de bibliotheek af. De aanzet tot een nieuw collectieplan stimuleerde een innovatief collectie- en presentatiebeleid. De bibliotheek verlegde letterlijk haar grenzen en trok in de zomermaanden de stad in met de Muntpuntmobiel.

Muntpunt zette ook in op mediawijsheid met zijn App-o-theek, en de Voorleesacademie inspireerde voorlezers tot creatiever en professioneler voorlezen. Staminee de Bib zorgde dan weer voor feestvreugde en toverde de bibliotheek om in een gezellige ontmoetingsplek.

Collectie

Aanbod

Op de 5 verdiepingen van Muntpunt zijn meer dan 150 000 items te leen. In het depot bevinden zich nog eens zo'n 79 000 opvraagbare items. De collectie is iets kleiner dan in 2015; dat is vooral te verklaren door het maken van de inventaris. De aankoop van de collecties werd in het afgelopen jaar nog meer verfijnd. Grote verzamelingen zijn geen streefdoel meer; de samenstellers garanderen een kwalitatieve en compacte collectie, waarin de bezoeker snel en makkelijk zijn weg vindt. Voor elk onderdeel is een goede basis verzekerd.

In de collectie wil Muntpunt een weerspiegeling zien van de culturele diversiteit van onze samenleving. Niet door collecties in een veelheid van talen aan te bieden, wel door in te zetten op verzamelingen rond maatschappelijk relevante thema's. Om dat allemaal te realiseren, doet Muntpunt wel vaker een beroep op gespecialiseerde boekhandels. Dankzij de knowhow die zij delen, kan de bibliotheek collecties met de nodige diepgang aanbieden.

In samenwerking met het netwerk Brusselse bibliotheken werd een gemeenschappelijk sjabloon voor de opmaak van een collectieprofiel ontwikkeld. Dit collectieprofiel vormt de aanzet tot een gecoördineerd en transparant collectiebeleid van het netwerk.



Bibliotheekbalie

Inventaris collectie

Als sluitstuk van de verhuizing startte Muntpunt in 2016 met de inventaris van de items in de publieksruimte. De verschillende verhuisoperaties noopten de organisatie ertoe om de collectie in kaart te brengen, en de weergave in de catalogus te toetsen aan de plaats op de plank. De inventarisatie was ook noodzakelijk voor de te ontwikkelen comfortdienst Collect & Go.

De inventarisoptie in het bibliotheekstelsel vergeleek een ingescande lijst van items aanwezig in de bibliotheek met een 'systeemplijst', die de stand van zaken weergeeft zoals opgenomen in het systeem en zichtbaar in de catalogus.

Het Muntpuntpersoneel scande meer dan 150 000 gedrukte media en 13 000 cd's. Alle medewerkers deden een duik in het zakje. De teamdag was het ideale moment om er met een grote groep aan te werken.

Intussen zijn alle gedrukte werken nagekeken. Ook is bijna een derde van alle cd's gecontroleerd; de overige cd's zijn in 2017 aan de beurt.

Tarieven en leentermijnen

Leden genieten sinds juni 2016 een groter gebruikerscomfort door een aangepast reglement. Items met een oorspronkelijke leentermijn van 3 weken zijn nu 4 weken te leen.

Daarnaast werd het verlengen van materialen met leengeld (Sprinters en spellen) gratis gemaakt. Doordat alle boetetarieven voor volwassen media gelijkgesteld werden, betalen telaarcomers nu € 0,30 per dag per item in plaats van € 0,50 voor Sprinters en gezelschapsspellen.

Alle aanpassingen werden gedaan met het oog op de leden en hun verwachtingen.

Themastanden

Themastanden bieden de bezoeker extra leesinspiratie en content bij activiteiten. In 2016 slaagde Muntpunt erin om de grotere themastanden nog meer op het programma af te stemmen.

Zo bracht Collectie in de Kijker onder meer een mooie selectie Denkers en Designboeken, naast boeken rond Utopie en Dystopie en cd's bij de expo Verminnen en het Nederlandstalige luisterlied.

Sinds september 2016 zorgen nieuwe meubels in de Agora voor een presentatie met meer impact en een betere workflow bij de opzet van de thema's.

Op de 2de en 3de verdieping kwam het nieuwe format Themacollectie met succes tot ontplooiing. De non-fictiethema's 'Wetenschap redt de wereld', 'Perfect People' en 'Bel10' haalden goede uitleencijfers, de fictiecollecties 'Schwob' en 'Kortverhalen/shortstories' scoorden heel goed. Dat toont aan dat klanten een kwalitatieve selectie verkiezen boven een grote hoeveelheid in de themastanden.

De 4de verdieping is sinds 2016 de vaste plek geworden voor themastanden gerelateerd aan Brusselse partnerevents. Enkele voorbeelden: 'Zwerfgoed', '100Masters' en 'Japan'. Op de 5de verdieping vinden bezoekers regelmatig muziekthema's.

De belangrijkste themastanden waren goed voor zo'n 2 500 uitleningen. Alle thema's samen staan voor ongeveer 3 500 uitleningen.

Project Nederlandse Taalunie

Vanaf 06.12 / Doelgroep: NT2 en NVT

De Taalunie, het Huis van het Nederlands en Muntpunt hebben een intentie tot samenwerking opgesteld. De aanleiding was de overdracht van de taalleermiddelencollectie voor het onderwijs Nederlands als Vreemde Taal (NVT), van de Taalunie naar Muntpunt.

Muntpunt maakt de collectie beschikbaar voor lesgevers NVT, maar ook lesgevers en cursisten van NT2 (Nederlands Tweede Taal) hebben er baat bij.

De Taalunie voorziet jaarlijks een budget van 5 000 euro en adviseert bij de aankoop van nieuwe titels.

Muntpunt zorgt ervoor dat 1 keer per maand een consultant van de Taalunie aanwezig is, die taalleerkrachten professioneel advies kan geven over de collectie. Het project ging van start op 6 december met een eerste taalconsult: 12 beroepskrachten boden zich aan op het spreekuur.

De Innovatieve Bib

Zora

Zora

Vanaf 08.02 / Doelgroep: gezinnen met kinderen, scholen

In 2016 kreeg innovatie in de bibliotheek een bijna menselijk gezicht met de komst van Zora, Europa's eerste humanoïde bibliotheekrobot. Zora is 64 centimeter lang, heeft een hoofdje vol Vlaamse software, en inmiddels ook een Brussels hart. Doordat ze wordt ingezet bij activiteiten zoals de steunklasjes en ze regelmatig rondwandelt op de jeugdafdeling, hebben inmiddels honderden kinderen laagdrempelig kennisgemaakt met robotica.

Zora is een echte allrounder: ze leest voor aan kinderen, maar laat zich ook geregeld door hen voorlezen. Ze maakt praatjes met bezoekers, danst met kinderen en bleek tijdens een evenement van Public Libraries 2020 in het Europees Parlement een goede pleitbezorger voor bibliotheken te zijn. Ondertussen blijkt dat andere bibliotheken het voorbeeld van Muntpunt volgen: Keulen en verschillende organisaties in Nederland hebben nu ook NAO-robotten in huis. Muntpunt haalde Zora bij het Oostendse bedrijf QBMT, dat zijn sporen al heeft verdiend in de zorgsector.





Muntpuntmobiel

Workshops digitaliteit

03.03, 12.05, 16.06, 08.11, 23.11 en 12.12

Bezoekers kunnen in Muntpunt terecht om hun digitale vaardigheden en mediawijsheid aan te scherpen, want op regelmatige basis staan er workshops op het programma over specifieke digitale thema's. In 2016 ging het om de volgende cursussen: Tablets voor Beginners, Aan de Slag met Windows 10, E-readers en Digitaal Lezen, Opslaan en Delen in de Cloud, en Digitale Voetsporen. Gemiddeld telde iedere sessie 12 deelnemers. De boekvoorstelling 'Onlife, hoe de digitale wereld je leven bepaalt' bereikte 50 personen.

App-o-theek

Wekelijks sinds 14.03

Wie vragen heeft over het gebruik van een tablet, smartphone of e-reader, kan iedere maandag terecht in de App-o-theek van Muntpunt. In de loop van 2016 verfijnde Muntpunt de formule tot een laagdrempelige helpdesk voor iedereen die worstelt met mobiele digitale vaardigheden. Spotify, de Erfgoed-app, Press Reader, een selectie mobiliteitsapps en een selectie Nederlands leren-apps vormden de aanleiding voor de App-o-theek om met de bezoekers het gesprek over digitale vaardigheden aan te gaan.

De App-o-theek opende 29 keer haar deuren in 2016.

Muntpuntmobiel

13.07 tot 31.08

Sinds de zomer van 2016 is Muntpunt de trotse eigenaar van de Muntpuntmobiel, een verlengstuk van de reguliere bibliotheekwerking buiten haar muren. De multifunctionele kiosk klap je in het midden van de stad open tot mobiele bibliotheek, creatieve leeromgeving, openluchtlaboratorium, verteltheater, mobiele cinema, open atelier en ontmoetingsplek.

De Muntpuntmobiel reed afgelopen zomer zo'n 15 keer uit. Brusselaars en stadsbezoekers konden op verrassende plekken in de stad aangenaam toeven onder de luifels van het ingenieuze bouwsel. De gastvrije uitstraling, het verrassingseffect en het laagdrempelige fundament bleken keer op keer grote troeven om in contact te treden met de stad, haar bewoners en haar bezoekers. Met kranten en tijdschriften, plaatjes, knutselmateriaal, gezelschapsspellen, krijtgraffiti, digital stories en verhalen was het een plek om vrijblijvend rond te hangen, elkaar te ontmoeten of even de handen uit de mouwen te steken.

Yes, Yes, Yes, We Are Connecting

08.09 tot 27.09

Studenten interieurvormgeving van de LUCA School of Arts Brussels werkten in het najaar van 2015 als praktijkopdracht rond het harmoniseren en functioneler maken van de Agora in Muntpunt. In het voorjaar van 2016 bekroonden LUCA en Muntpunt het ontwerp van Roos Gellynck. Zij bedacht een modulaire systeem om boeken, folders en duidingsteksten uit te stallen. Na verdere uitwerking en aanpassing aan de specifieke omgeving ging het ontwerp in productie. Dat resulteerde eind augustus in een aantrekkelijke reeks presentatiemeubels, in wit staal en hout.

Yes, Yes, Yes,
We Are Connecting

In september 2016 werd het nieuwe ontwerp in de Agora aan het publiek getoond, samen met een tentoonstelling over het samenwerkingsverband met de LUCA School of Arts. Het geheel was onderdeel van het Brusselse Design September-festival. Na de vernissage konden geïnteresseerden nog verschillende rondleidingen volgen. Een documentaire over designer Maarten Van Severen sloot het project af.



De designboeken werden in september, als eerste Collectie in de Kijker, uitgesteld op de nieuwe boekentotems en modulaire tafels. Sindsdien beschikt de Agora over een echte boekenetage, tweemaandelijkse wisselend rond een thema dat aansluit bij het Muntpunt-programma. Ook de duidingspanelen worden volop ingezet voor teksten en campagnebeelden.

Het project was voor Muntpunt bovendien een innovatieve manier om samen te werken en tegelijk kansen te bieden aan beginnende ontwerpers.

Livestreaming

08.10 en 18.11

Muntpunt experimenteerde in 2016 tijdens verschillende evenementen met Facebook Livestream. Zo kon het publiek de Roald Dahl Voorleesmarathon (tijdens Staminee de Bib) en de Silent Disco van Radio Martiko (tijdens Zwijgstijl) live meevolgen vanop afstand.

De experimenten behaalden nog niet het gewenste resultaat; weinig mensen maakten gebruik van de extra dienst. De organisatie bekijkt in 2017 of de livestream beantwoordt aan de behoefte en wensen van volgers, en hoe ze het publiek eventueel gericht kan bereiken.

Generation Code: Born at the Library

18.10 en 19.10 / Doelgroep: expats

Generation Code: Born at the Library was een project van The Reading and Writing Foundation in het kader van het Public Libraries 2020-programma. Tijdens de EU Code Week organiseerde ze een tweedaagse expo en toonmoment in het Europees Parlement, met verschillende digitale tools en werkingen van Europese bibliotheken. Ook Muntpunt was hier aanwezig, als enige Vlaamse en bij uitbreiding Belgische bibliotheek, met de ondersteuning van een CoderDojo-workshop en showcases van zijn bibliotheekrobot Zora.

Wetenschapsfestival

27.11 / Doelgroep: gezinnen met kinderen

Hogeschool Odisee organiseerde in 2016 voor de tweede keer het Wetenschapsfestival Je Kun(st) Het! Wetenschappers van Odisee en KU Leuven waren die dag present in Muntpunt om gezinnen met jonge kinderen te laten proeven van kunstige wetenschappen: met aandacht voor STEM-wetenschappen (Science, Technology, Engineering en Mathematics), maar evenzeer met een breed palet aan sociaalwetenschappelijk onderzoek voor jong en oud.

Tijdens Je Kun(s)t Het! maakten 200 kinderen en volwassenen hun keuze uit een programma van meer dan 30 activiteiten. Ze kwamen zo zelf robots aansturen, muziek maken, samen lezen, debatteren, sporten, bruggen bouwen, verhalen schrijven en filosoferen.

CoderDojo

Maandelijks / Doelgroep: gezinnen met kinderen

CoderDojo is een workshop waarbij kinderen en jongeren tussen 7 en 17 jaar leren werken met websites, apps, hard- en software. Uniek is dat coaches en kinderen samen creatief aan de slag gaan. Het doel? De jeugd spelenderwijs warm maken voor IT-gerelateerde beroepen. In 2016 leerden de kinderen werken met Scratch en Arduino – 4 vrijwillige coaches begeleidden gemiddeld 12 kinderen per sessie.

Permanent digitaal aanbod

Doorlopend

Het huidige aanbod aan digitale media in Muntpunt biedt toegang tot meer dan 5 000 digitale dag-, week- en maandbladen (GoPress-persdatabank, GoPress-archief en PressReader) en zo'n 50 digitale prentenboeken voor kinderen (Fundels). Voorts startte Muntpunt 2 onderzoekstrajecten rond het lenen van Engelstalige en Nederlandstalige e-books.



Study Space

De Belevingsbib

Study Space

21.05 tot 25.06 en 26.11 tot 03.02.(2017) / Doelgroep: young adults

Tijdens de examenperiode van het secundair en hoger onderwijs is Muntpunt de studieplek bij uitstek voor de schoolgaande jeugd van en in Brussel. Bovenop het dagelijkse bezoekersaantal krijgt de bib nog eens zo'n 800 jongeren over de vloer die een plek zoeken om in alle rust te studeren. Om tegemoet te komen aan hun wensen en tegelijk de vaste bezoeker niet uit het oog te verliezen, startte Muntpunt een Study Space-werkgroep op die alles in goede banen moest leiden.

Studenten en scholieren kregen tijdens die periode extra studieplekken, terwijl de vele lezers terecht konden in de voor hen gereserveerde zithoeken. Een extra groep van collega's ondersteunde het publieksteam om in de ruimte orde op zaken te houden. Het gebouw werd opgedeeld in zones, en per 'probleemzone' moesten gerichte ingrepen ongewenst gedrag voorkomen.



Staminee de Bib

Tijdens beide edities werd er ook samengewerkt met Brik, de servicedesk voor studenten in Brussel, om studenten die geen plaatsje vonden door te verwijzen naar andere plekken in de stad. Op vertoon van een studenten- en bibkaart kregen ze ook een polsbandje voor een gratis toiletbezoek, en een goodiebag met handig studiemateriaal en info over Brusselse partners met een jongerenwerking.

Slaap zzzacht/Dormezzz bien

20.02 / Doelgroep: gezinnen met kinderen

Slaap zzzacht/Dormezzz bien bracht slaapliedjes van over de hele wereld samen in Muntpunt. Zeven koren en koortjes uit Brussel zongen wiegeliedjes in alle talen. Kinderen en volwassenen werden muzikaal begeleid door Ronny Mosuse, die tegelijk presentator was van de namiddag. In de jeugdbib konden bezoekers luisteren naar nachtverhalen in meerdere talen. Slaap zzzacht bereikte een divers publiek: jonge families, anderstaligen, deelnemende verenigingen, grootouders. De namiddag telde zo'n 350 aanwezigen.

Slaap zzzacht kadert in het jaarlijkse Interlitratur, een meertalig literair festival dat overal in Brussel plaatsvindt.

Nice To Meet EU: Slowakije

28.09 tot 06.10 / Doelgroep: expats

Naar aanleiding van het Slowaakse voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie tijdens de tweede jaarhelft van 2016, organiseerde Muntpunt een Slowakijeweek. Het werd een culturele kennismaking met dit land aan de buitengrens van de Europese Unie. Het publiek kwam in de bibliotheek meer te weten over de geschiedenis van deze jonge natie en kon zich laten verrassen door haar kunst en literatuur.

Tijdens de Slowakijeweek verwelkomde Muntpunt zo'n 200 deelnemers, onder hen ook flink wat Slowaakse expats, die een divers programma voorgeschoteld kregen. De week begon met een masterclass over Slowakije (in aanwezigheid van de Slowaakse ambassadeur), en ging verder met een voorstelling van een Slowaaks poppentheater, een lezing van de populaire auteur Peter Kristufek en de documentaire 'Osadné'.



Staminee de Bib

07.10 tot 15.10

Duizenden verhalen, honderden gelijkgezinden én andersdenkenden, tientallen activiteiten, één café: dat was Staminee de Bib.

Van 7 tot 15 oktober werd de benedenverdieping van Muntpunt omgebouwd tot een staminee. De voornaamste bedoeling was ontmoetingen creëren: tussen bezoekers onderling, tussen bezoekers en medewerkers, en met de collectie en sprekers.

Tijdens Staminee de Bib vierde Muntpunt de bibliotheekweek – niet alleen met een café en boeken, maar ook met tal van activiteiten. Op het programma stonden een boekenverkoop en -brunch, een literaire avond, een familie-

dag, auteurslezingen, een quiz en boekenrondleidingen door Muntpuntmedewerkers.

De gastronomiebar AUB-SVP baatte de staminee uit, met Brasserie de la Senne en Gardencenter Moens als vaste partners. Verschillende muzikanten en dj's – soms zelfs Muntpuntmedewerkers – zorgden voor de muzikale omkadering tijdens lunch of aperitief. De honderden planten die de staminee sierden, stonden te koop voor bezoekers – een inzameling die meer dan € 500 opbracht voor Kom op tegen Kanker.

Zwijgstil

18.11 en 19.11

De 2de editie van luisterfestival Zwijgstil in Brussel evolueerde van een weekdag in 2015 naar een festivalweekend op vrijdag en zaterdag in 2016. Bezoekers werden 2 dagen lang ondergedompeld in de wereld van het luisteren, weg van de beeldcultuur die al decennia lang onze aandacht opeist.

Een waaier van 36 activiteiten sierde het programma bij deBuren, RITCS en Muntpunt. Maar liefst 24 verschillende Brusselse en Vlaamse partners zorgden voor hoorspelen, audiotheater, podcasts, een live-uitzending van Radio 1, een luisterquiz met Frieda Van Wijck, workshops, luisterinstallaties, voorlezen in het donker, een bruidage-demonstratie, luisterwandelingen, een kinderquiz en masterclasses.

Het festival sloeg aan bij een breed publiek van gezinnen, scholen, studenten, Brusselaars en Vlamingen, en bracht meer dan 1000 deelnemers op de been.

Boeken en leesbevordering

INTERNATIONAL DUBLIN LITERARY AWARD

01.03 tot 31.03

Elk jaar nomineren meer dan 100 bibliotheken wereldwijd 3 romans die meedingen naar de meest prestigieuze literatuurprijs voor Engelstalige fictie.

In 2016 telde de Muntpuntcollectie 121 titels die in aanmerking komen voor een nominatie. Muntpunt verzamelde de items in een Collectie in de Kijker, die bezoekers in de Agora konden raadplegen of lenen. Bezoekers konden in de bib, via stemformulieren of elektronisch, beslissen wie ze wilden nomineren. De keuze viel op Tom Lanoye ('Fortunate slaves'), T.C. Boyle ('The harder they come') en John Irving ('Avenue of mysteries'). Uit de longlist van 147 titels wordt op 11 april 2017 een shortlist samengesteld, waarna de jury op 21 juni de winnaar zal bekendmaken.

JEUGDBOekenWEEK

05.03 tot 20.03 / Doelgroep: gezinnen met kinderen

Het thema van de Jeugdboekenweek was dit jaar 'Weg van de stad'. Via een installatie op

de jeugdafdeling ging Muntpunt het gesprek aan met kinderen over samenleven in de stad, Brussel vroeger en nu, woonplaatsen van boekpersonages ... Jongeren konden ook hun favoriete Brusselse plek een plaats geven op de Brussels Soundmap van Brussel Behoort Ons Toe (BBOT).

BOEKENRONDLEIDINGEN

07.10 tot 15.10 / Doelgroep: gezinnen met kinderen, scholen

De boekenrondleiding is een nieuw format om specifieke doelgroepen op alternatieve wijze door de collecties te gidsen. Tegelijk beoogt ze leesbevordering en -inspiratie. Een Muntpuntmedewerker of externe expert brengt een inspirerend verhaal over een thema waarin hij of zij geïnteresseerd of onderlegd is. Het verhaal linkt de gekozen titels aan elkaar, het ene boek leidt naar het volgende, over de verdiepingen heen.

Ongeveer 50 bezoekers en 100 scholieren volgden de eerste reeks boekenverhalen tijdens Staminee de Bib; 8 Muntpuntmedewerkers uit verschillende teams en 2 externen verzorgden samen 20 rondleidingen. De projectgroep evalueerde het experiment en werkt in 2017 een vervolgotraject uit.



VOORLEZEN

Wekelijks / Doelgroep: gezinnen met kinderen

Voor vele kinderen is het gezelligste uurtje van de week het voorleesuur op woensdagnamiddag in de Duikboot van Muntpunt. Vrijwilligers lezen dan voor aan kinderen tussen 3 en 10 jaar. Ook studenten uit de kleuteropleiding en de opleiding Pedagogie van het Jonge Kind kwamen voorlezen. Tijdens de voorleesweek in november lazen Muntpuntmedewerkers voor in hun moedertaal, simultaan vertaald naar het Nederlands.

READ IT LOUD

Wekelijks (februari tot mei) / Doelgroep: young adults

Read it Loud is een leesclub voor jonge lezers en hiphopliefhebbers tussen 13 en 20 jaar in samenwerking met Urban Woorden. De leef-

wereld en ervaringen van grootstedelijke jongeren staan centraal en worden aan de hand van 3 boeken uitgediept en besproken. Afgelopen jaar waren Tim Verheyden, Birsen Taspinar en Ish Ait Hamou te gast om in gesprek te gaan met jongeren uit Brussel, Gent, Genk, Leuven en Antwerpen.

DE VOORLEESACADEMIE

Maandelijks / Doelgroep: gezinnen met kinderen, scholen

Deelnemers krijgen tijdens deze workshop de kunst van het voorlezen onder de knie, telkens onder begeleiding van een ervaren rot. Ze kunnen kiezen tussen aparte sessies of de hele reeks. De opleiding richt zich tot ouders, voorlezers in de bib, leerkrachten in spe, speelpleinbegeleiders ... De sessies vonden afwisselend plaats in Muntpunt en bibliotheek Sans Souci in Elsene.

LEESCLUBS

Doorlopend

In leesclubs Leeslamp, Samen Lezen en Boekbabbel lezen deelnemers jaarlijks zo'n 20 romans en tal van literaire fragmenten. Centraal staat de ontmoeting en uitwisseling van ervaringen op basis van de tekst. In 2016 zag Boekenblitz het licht, een occasionele leesclub rond actuele romans. De verschillende leesclubs in Muntpunt verwelkomden in 2016 samen zo'n 600 aanwezigen.

Zwijgstil

Boekenrondleiding

BOEKVOORSTELLINGEN EN AUTEURSLEZINGEN

Doorlopend

Muntpunt kreeg ook in 2016 verschillende auteurs over de vloer voor lezingen en boekvoorstellingen. In samenwerking met L&M Books werd de nieuwe roman 'Jungle' van Joost Vandecasteele voorgesteld in een boeiend tweegesprek met Dyab Abou Jahjah, en met muzikale intermezzo's van Tommigon. Lannoo Campus presenteerde het boek 'Smart cities' van Pieter Ballon, waarbij ook Brussels staatssecretaris Bianca Debaets het woord nam om de Brusselse context toe te lichten. Bleri Lleshi voerde zijn pleidooi voor 'Liefde in tijden van angst' met gastsprekers Zeynep Balci en Rachida Lamrabet. Tot slot nam Yasmine Schillebeeckx enkele hardnekkige mythes over vrouwen onder de loep in het teken van haar boek 'Echte vrouwen bestaan niet'.

Workshops

JUST FOR THE RECORD EDIT-A-THONS

08.03 (Internationale vrouwendag), 10.06, 18.06 en 12.11 (Pink Screens)

Onlinekennisplatforms schrijven geschiedenis. Maar wat als er amper vrouwen meeschrijven? Just for the Record zet zich in voor een inclusievere en neutralere kennisproductie. Aan de hand van collectieve Wikipedienschrijfsessies kunnen bezoekers artikelen bewerken met aandacht voor gender en diversiteit. Bronmateriaal is de Muntpuntcollectie, met interessante boeken over vrouwen, geschiedenis en technologie.

GLUON STEAM LABS

09.04 tot 15.04 en 03.07 tot 09.07 / Doelgroep: young adults

Tijdens deze vakantiestages gaan makers en denkers van 14 tot 18 jaar aan de slag met wetenschap en technologie in het hartje van Brussel. In samenwerking met ervaren kunstenaars, ontwerpers en technologen zoeken ze naar oplossingen voor de ecologische uitdagingen van de grootstad. Met drones, digitale camera's en sensoren verzamelen ze data die verwerkt worden in mobiele objecten, interactieve websites of futuristische meetapparaten. Elk jaar demonstreren ze in Muntpunt hun prototypes aan familie, vrienden en beleidsmakers.

VAKANTIESTAGE: TAAL-SPEEL-WEEK 'HUIS OP STELTEN'

16.08 tot 19.08 / Doelgroep: gezinnen met kinderen

De begeleiders van Jeugd en Poëzie organiseerden tijdens deze vakantiestage een week lang workshops, gebaseerd op het boek 'Een huis met zeven kamers' van Joke van Leeuwen. Het verkennen van muzische disciplines stond centraal, en taal werd gecombineerd met actieve spelletjes. De stage was er in het bijzonder voor kinderen die in de vakantie hun Nederlands willen oefenen.

PATATI MEETS MUNTPOINT

23.11 / Doelgroep: NT2, expats

Eén keer per maand komen de Patati's – Nederlandstalige en anderstalige Brusselaars – samen om hun talen te oefenen. In november leerden ze Muntpunt kennen: na een rondleiding in de bibliotheek volgde een ontmoetingsmoment in de vorm van een levende bibliotheek, waarbij je geen boeken maar mensen 'leent'.

THE WRITE STUFF

Wekelijks

Auteur Frederik Willem Daem maakt wekelijks met korte schrijfofdrachten de creativiteit in schrijvers (in spe) wakker. Achteraf wordt gepraat over de resultaten. Deze open workshop richt zich op een gevarieerd en betrokken volwassenenpubliek. Voor iedereen die graag woorden op papier zet.



De Bokaal

CONVERSATIETAFELS: BABELUT-CONVERSATIETAFELS EN CONVERSATIETAFELS VOOR BEGINNERS

Wekelijks / Doelgroep: NT2

Mensen kunnen in Muntpunt ook terecht om Nederlands te leren. Zo praten deelnemers tijdens conversatietafels in het Nederlands over alles wat ze interessant vinden. De Babelut-conversatietafels zijn voor mensen met taalniveau 2. De conversatietafels voor beginners zijn een testproject van het Huis van het Nederlands en Vluchtelingenwerk Vlaanderen. Door middel van onder meer eenvoudige woordspelletjes en rondleidingen in de bibliotheek kunnen mensen met taalniveau 1 hun Nederlands oefenen.

DE BOKAAL

Doorlopend / Doelgroep: gezinnen met kinderen

De Bokaal is een pop-upatelier en etalage voor mensen en ideeën in Brussel, gericht op kinderen. In 2016 werd de Bokaal omgevoerd tot het Kleur de Stad-atelier van Martena Duss, een wetenschapsproeftuin, een theaterinstallatie, een zomertuin, de bokaal van emoties, de brievenbus van Boek-King Dimitri Leue... Kinderen mochten vrij in- en uitlopen, of via workshops meewerken aan creatieve ateliers.

Film en theater

MUZIEKTHEATER: DE KLEINE EVA UIT DE KROMME BIJLSTRAAT

16.02

Accordeonist Tuur Florizoone en actrice Jessa Wildemeersch (beiden uit Brussel) brachten tweemaal hun muzikale en theatrale interpretatie van dit werk van Louis Paul Boon in Muntpunt. Bezoekers werden in het gedicht van Boon gezongen door de transparante live-vertolking.

VROUWENTHEATER TEGEN GEWELD

24.02

Twaalf vrouwen van vrouwenwerking Caleidoscoop (GC De Vaartkapoen) speelden 3 scènes en zetten telkens met het publiek een gesprek in gang over huiselijk geweld, de achterliggende mechanismen en mogelijke oplossingen.

FAMILIEVOORSTELLINGEN

05.03, 01.10, 08.10, 09.10, 12.10 en 19.11 / Doelgroep: gezinnen met kinderen

Jonge gezinnen daagden talrijk op voor de familievoorstellingen die Muntpunt op zaterdagen of woensdagen organiseert. Ze genoten van de theaterstukken 'ZZZZKnal', 'Operatie MTV' en het poppentheater 'Mia en de verloren sleutel'. Joke van Leeuwen kwam voorlezen, en ze luisterden in groep naar het hoorspel 'Kabouter Korsakov in de puree'.

BRUSSELS BIENNALE OF MODERN ARCHITECTURE (BBMA) FILMAVONDEN

11.10, 18.10 en 25.10

De 2de editie van de Brussels Biennale of Modern Architecture wil de naoorlogse modernistische architectuur in en rond Brussel in de kijker zetten. Heel de maand oktober leidde een gids je door uitzonderlijke gebouwen. Naast de bezoeken vonden ook 3 filmavonden plaats in Muntpunt, met beeldmateriaal over de stadsvernieuwing na de Tweede Wereldoorlog. Elke filmavond was nagenoeg volzet.

DOCUMENTAIRE OP DONDERDAG

Maandelijks

Elke maand toonden deBuren en Muntpunt een recente documentaire over een actueel maatschappelijk thema. De documentaires werden in- of uitgeleid door de makers en/of experts uit Nederland en Vlaanderen.

FILMVOORSTELLINGEN

Doorlopend

Naast de reguliere reeksen spelen ook heel wat filmvertoningen in Muntpunt thematisch in op grotere campagnes of lopende samenwerkingsverbanden. Voor eigen campagnes – zoals You, the West and the Middle East en Yes, Yes, Yes, We Are Connecting – werd een aangepast filmprogramma uitgewerkt. Op de Dag van de Dans kan het publiek elk jaar een dansfilm bekijken met een mogelijke link naar het Brusselse en Vlaamse dansnetwerk. Tot slot was er een vertoningsreeks voor het driedaagse vredesinitiatief Silenceforpeace op het Muntplein, en kon iedereen genieten van enkele teasers voor het Anima Filmfestival.

Debat

OTHER VOICES

Maandelijks (februari tot mei) / Doelgroep: young adults

Other Voices is een meertalige debatformule, waarbij diverse sprekers uit het politieke, academische of sociaal-culturele veld in gesprek gaan over actuele thema's. Muntpunt organiseerde 4 ontmoetingen in samenwerking met politiek filosoof Bleri Lleshi. In 2016 modereerden 4 jongeren de gespreksavonden rond onderwijs en dekolonisering, migratie, opvoeding en liefde in tijden van angst. Een aangewezen expert ging daarbij telkens in gesprek met 2 jongeren die hun praktijkervaring deelden.

TEEN TALKS

Maandelijks sinds 07.12 / Doelgroep: young adults, expats

Teen Talks is een reeks inspirerende gespreksessies, gericht op de jonge expatgemeenschap in Brussel. Innovatieve denkers en doeners treden in gesprek met jongeren tussen 14 en 18 jaar over allerlei actuele onderwerpen die hen aanbelangen. De maandelijkse ontmoetingen worden in het Engels begeleid door internationale experts: over feminisme, sociale economie, klimaatverandering, vrijheid van meningsuiting en migratie.

Feest en spel

NOROEZ

19.03

Noroez is de eerste dag van het jaar in de Perzische kalender. Onder coördinatie van Internationaal Comité vzw verzamelden op die dag in Muntpunt allerhande Brusselse verenigingen met wortels in de Perzische regio. Zo'n 300 bezoekers maakten kennis met verschillende culinaire, muzikale en andere tradities die bij het feest horen.

SPELPUNT SPELLENVOND

Maandelijks

Muntpunt heeft in zijn collectie een uitgebreid en actueel aanbod aan gezelschapsspellen, dat bezoekers elke maand uitgebreid kunnen testen en spelen. De spellenavond is een informele en laagdrempelige aangelegenheid; een vaste groep van 5 deelnemers neemt om de beurt het gastheerschap waar.



Gamezone

GAMEZONE

Doorlopend / Doelgroep: young adults

Games zijn niet meer weg te denken als digitale cultuurbeleving, kunstvorm en hefboom voor publieksparticipatie. Dit jaar kreeg de gamezone van Muntpunt een nieuw design in samenwerking met LUCA School of Arts. Er werden nieuwe openingsuren opgesteld en jobstudenten aangeworven om begeleiding te voorzien. In december organiseerde Muntpunt voor de eerste keer een gametoernooi in auditorium De Wolken voor jongeren tot 18 jaar. Ook werd het game-aanbod uitgebreid om een breder publiek aan te spreken. In totaal maakten 431 unieke bezoekers gebruik van de gamezone.

Muziek en luisteren

SESSIES WERELDMUZIEK

02.02, 26.05 en 11.10

Dankzij de samenwerking met Muziekpublique maakten bezoekers op 3 middagen kennis met bijzondere muzikale tradities en praktijken: gnawa, dhruwad en Afrikaanse muziek in Latijns-Amerika. Muzikale experts schetsten de geschiedenis, de muzikale praktijk en het instrumentarium. Tussendoor illustreerden ze met live-uitvoeringen wat verteld werd. De lezingen waren ook telkens een opstap naar een reeks concerten bij Muziekpublique.

MILES AHEAD

10.05, 17.05 en 24.05

Joris Preckler, programmamaker bij Klara, zoomde tijdens deze lezingenreeks in 6 afzonderlijke sessies in op leven en werk van jazzcomponist en trompettist Miles Davis. Hij illustreerde rijkelijk met geluids- en beeldmateriaal, en liefhebbers kregen lees- en luistertips mee naar huis.

THE ART OF LISTENING

13.10, 17.11 en 15.12

Wat is dat eigenlijk, luisteren? En hoe luisteren we precies? Op die vragen wil de lezingenreeks The Art of Listening een antwoord vinden. De vragen worden voorgelegd aan musicologen, filosofen, muzikanten en neurowetenschappers, die elk vanuit hun professionele domein hun licht laten schijnen op de troebele wateren van de klank. De reeks loopt maandelijks van oktober 2016 tot mei 2017.

LEZINGEN

Doorlopend

In samenwerking met partnerorganisaties werden nog heel wat lezingen over uiteenlopende thema's georganiseerd in Muntpunt. Zo konden bezoekers genieten van Inside the Music, New Operas, New Women ...

MUZIEK

Doorlopend

Ook dit jaar verweende Muntpunt zijn bezoekers met livemuziek. Tijdens de blokperiode zorgde Stoemp! voor de nodige ontspanning met een concert van Douglas Firs. Chase Verses bracht Vlaams raptalent op het podium, voor een liveopname tijdens Staminee de Bib. Voor Zwijgstil speelde de Antwerpse muziekschool Ma'Go muziek aan de hand van braille, en voor Perfect People Have No Stories selecteerde Krystian Lada van De Munt aria's over waanzin. Tot slot was er het jaarlijkse kerstconcert in samenwerking met de Hoofdstedelijke Academie Brussel, waarbij leerlingen het beste van zichzelf gaven voor familie en vrienden.

Expo

BRUSSEL ZWERFT

04.04 tot 30.04

Voor de expo 'Brussel zwerft' werkte Muntpunt samen met Orbit vzw. Er werden verschillende voorwerpen tentoongesteld die stereotiepe beelden uitdragen van andere culturen en religies. De expo ging op 13 april gepaard met een debat over koloniaal erfgoed en stereotypen.



Cars, Priests & Haircuts

NEXT GENERATION, PLEASE

07.05

Muntpunt was partner in het Bozar-jongerenproject Next Generation, Please. Kunstenaars Anne Mortiaux plaatste de installatie 'Borders, Territories, Europe' op het Muntplein. In een openluchtworkshop konden geïnteresseerden hun visie op de grenzen en het grondgebied van Europa vormgeven met klei, fresco's of schrijfsessies.

CARS, PRIESTS & HAIRCUTS

28.10 tot 12.11

Fotograaf Kurt Deruyter confronteerde Muntpuntbezoekers met verrassende zwart-witportretten van bewoners van Brusselse 'aankomstwijken' als Kuregem en Oud-Molenbeek. De expo was een etappe in een langlopend visueel onderzoek van de fotograaf naar de positie van de migrant in de moderne samenleving, met tentoonstellingen, fotoboeken en reeksen krantenartikelen.

HOMELAND 14-18

11.01 tot 30.01

In samenwerking met Agentschap Integratie en Inburgering (Bon) stelde Muntpunt de expo 'Homeland 14-18' tentoon. Bezoekers leerden er meer over Belgen die 100 jaar geleden de oorlog ontvluchtten. De expo liet ook Bon-cursisten aan het woord die recent hun land verlieten.

VERMINNEN EN HET NEDERLANDSTALIGE LUISTERLIED

19.11 tot 10.12

Johan Verminnen werd 65 jaar, en dat werd gevierd, onder andere met een kleine maar originele tentoonstelling in Muntpunt. Fotomateriaal en snuisterijen gaven een intiem overzicht van Verminnens carrière. Bezoekers werden meteen ook verleid om te grasduinen in de ruimere collectie Nederlandstalig chanson van de bibliotheek. De tentoonstelling opende met een panelgesprek tussen Verminnen en de jonge Nederlandstalige zangers Wannes Cappelle en Wouter Berlaen.

De bib voor scholen

I Book You

29.04 / Doelgroep: scholen

Voor de 3de editie van I Book You nodigden de Brusselse bibs alle Nederlandstalige basisscholen van de hoofdstad uit om Dimitri Leue (alias de Boek-King) te helpen met zijn lied over lezen. De 78 deelnemende klassen schreven massaal veel brieven en knutselden kunstwerken over lezen in elkaar, ter inspiratie voor het lezerslied van de Boek-King. In ruil daarvoor gaf de Boek-King samen met zijn Muzikale Boekmakers op vrijdag 29 april een spetterende show op het Muntplein voor alle deelnemende leerlingen en leerkrachten.

De show werd helaas een stuk ingekort, omdat de kinderen al gauw helemaal doorweekt waren en terug naar school moesten. Maar de gietende regen kon het enthousiasme van de meer dan 1000 aanwezige kinderen niet bekoelen.

Uitgelezen op School

12.05 / Doelgroep: scholen

Muntpunt organiseerde samen met de Gentse Vooruit een Brusselse editie van Uitgelezen op School. Leerlingen uit de 3de graad van het technisch en kunstonderwijs van het Imelda-Instituut lazen daarvoor elk 3 boeken. Tijdens de slotnamiddag in Muntpunt bediscussieerden telkens 2 leerlingen een van de boeken samen met bekende panelleden Joost Vandecasteele, Anna Luyten en Fien Sabbe. Nog andere leerlingen zorgden voor een muzikaal intermezzo tussen de gesprekken door.

Auteursontmoetingen

18.10 en 22.11 / Doelgroep: scholen

Om veel en graag te lezen, moeten kinderen geprikkeld worden. Leesplezier en genieten van boeken is daarbij cruciaal. Meer dan 100 Brusselse leerlingen en hun leerkrachten en begeleiders maakten afgelopen jaar in Muntpunt kennis met jeugdauteurs Koen Van Biesen en Pieter Gaudesaboos. Gewapend met pen en papier, piano en accordeon presenteerden zij hun boeken aan het publiek.

I Book You



Boekenbende aan Huis

27.10 tot 15.12 / Doelgroep: scholen

Voorlezers van Boekenbende aan Huis gingen gedurende 7 weken langs bij 18 Brusselse kinderen en hun gezin. Het project wil in eerste instantie het voorlezen aanzwengelen; daarnaast wil het binnen de gezinnen de emotionele band met het Nederlands vergroten.

Dat werd gerealiseerd dankzij 18 studenten van de bacheloropleiding Sociaal Werk, die zich kandidaat stelden om voor te lezen. Bij het startschot in Muntpunt maakten voorlezers, kinderen en ouders kennis met elkaar. Tijdens de feestelijke afsluiter werden de ouders gemotiveerd om hun kinderen te blijven voorlezen.

Zwijgstil

18.11 / Doelgroep: scholen

Zeven klassen uit het Nederlandstalig basisonderwijs in Brussel namen enthousiast deel aan het programmaluik (specifiek gericht op scholen) van luisterfestival Zwijgstil in Brussel. Ze genoten van een hoorspel, de workshop Start to Listen en Verhalen in het Duister.

Die laatste activiteit werd bijgewoond door een klasje met blinde en slechtziende kinderen uit het buitengewoon onderwijs, samen met een klas uit het reguliere onderwijs.

Steunklas



Steunklas

Wekelijks / Doelgroep: scholen

Ouders signaleren bij Muntpunt vaak dat ze behoefte hebben aan ondersteuning bij het opvolgen van de schooltaken van hun kinderen. In twee steunklasjes, begeleid door vrijwilligers, krijgen kinderen gerichte hulp voor specifieke vakken waar ze moeite mee hebben.

Daarnaast wordt minstens een halfuur van de sessie besteed aan het vrij snuisteren en (voor)lezen van boeken op de kinderafdeling. Alleen kinderen in een laaggeletterde thuisomgeving komen in aanmerking. De begeleider stimuleert de ouders om de vorderingen van hun kind tijdens het steunklasje op te volgen.

Wisselend begeleiden 4 vrijwilligers 2 groepjes van 3 kinderen. De begeleiders worden gecoacht en opgevolgd door Ladder'op vzw.

Bibliotheekintroductions en klasbezoeken

Doorlopend / Doelgroep: scholen

Een gamma aan specifieke bibliotheekintroductions wijst Brusselse basisschoolleerlingen en hun leerkrachten de weg door het aanbod en de werking van Muntpunt. De klemtoon van die rondleidingen ligt op het stimuleren van lees- en boekenplezier, en op het versterken van zoekvaardigheden in de collectie en catalogus. Daarnaast vergroten leerkrachten via uitleningen de aanwezigheid van boeken in hun klas.

In 2016 werden 135 afspraken gemaakt voor een bibliotheekintroduction of klasbezoek. Op die manier bezochten 2 910 Brusselse schoolkinderen Muntpunt.

Muntpunt biedt alle scholen ook een portfolio met daarin zijn scholenaanbod. In 2016 voegde de organisatie het aanbod van de Leeslijn daar aan toe. Scholen kunnen op dit volledige aanbod intekenen.

Kwartiermakers

Doorlopend / Doelgroep: scholen

De basisschool Sint-Jan-Berchmans stapte in het landelijke pilootproject Kwartiermakers. Daarin maken leerkrachten dagelijks 15 minuten lestijd vrij, exclusief besteed aan vrij lezen. Om dat te realiseren is een voldoende groot boekenaanbod in de klas essentieel.

Muntpunt levert – naast de boeken die tijdens de klassikale lening door de leerlingen zelf worden uitgekozen – een extra collectie media (inclusief tijdschriften, strips, poëzie, luisterboeken), die langdurig op de school blijft.

Studentenprojecten

Doorlopend

Muntpunt werkte in 2016 samen met verschillende onderwijsinstellingen in het kader van studentenprojecten.

Studenten van de Bachelor of Business Administration (KU Leuven, Campus Brussel) gingen samen met een aantal medewerkers aan de slag rond verschillende managementprojecten. Enkele Erasmusstudenten van de KU Leuven (Campus Brussel) organiseerden in de bibliotheek een cursus over 'digital writing' in het kader van hun opleiding.

Ook studenten van de LUCA School of Arts vonden hun weg naar Muntpunt. Naast het project Yes, Yes, Yes, We Are Connecting, namen enkele studenten de Young Adults bib in Muntpunt al een eerste keer onder handen. In 2017 wordt het project verder uitgewerkt.

Tot slot komen verschillende studenten uit de lerarenopleiding ook regelmatig voorlezen voor kinderen om deze kunst te oefenen in de praktijk.

Cijfers

Bibliotheek:

- 229 997 items
- 513 963 uitleningen en verlengingen
- 17 409 actieve leden

70 % uit Brussel

28 % uit Vlaanderen

2 % uit Wallonië

41 % jonger dan 25 jaar

24 themastanden – meer dan 750 uitleningen

8 Collecties in de Kijker en 6 themacollecties – meer dan

2 750 uitleningen

435 activiteiten

12 556 deelnemers

11 614 unieke gebruikers voor Mijn Bibliotheek

563 unieke thuisgebruikers van GoPress

28 459 kranten en 15 968 artikels gelezen via Kiosk in Muntpunt

17 339 uitgaven en 88 560 artikels gelezen via PressReader

84 uitgeleende e-readers

Partnerorganisaties

aifoon • Anima Festival • Arkadia • AUB-SVP • BANG! festival • Bar Eliza • Basisschool Imelda • be.brusselir • Belgisch-Roemeens Cultureel huis Arthis • Bibliotheek Genk • Bibliotheek Gent • Bibliotheek Permeke • Bibliotheek Sans Souci • Bibliotheek Tweebronnen • Boekelberg • Bon vzw • Bozar • Brlik • Brasserie de la Senne • Brede school Buiten de Iijntjes • Brussel Behoort Ons Toe • Brussels Design September • Brussels Ouderenplatform • Brusselse Bibs • Brusselse Museumraad • BRUZZ • Chase • Cinematek • Citizenne • Coderdojo Brussels • Comité Norouz • Cultureghem • Cultuurconnect • Dag van de Dans • De Kleurdoos • de Munt • De Nederlandse Taalunie • De Week van de Klank • deBuren • DEFDEF • DoCoMoMo.be • Don ki Chod • Erasmus Hogeschool Brussel • Erasmus Hogeschool Brussel departement RITCS • Fablab Brussel • Foyer vzw • Full Circle • Garden Center Moens • GC De Markten • GC De Platoo • Gluon • Growfunding (Odisee) • Gwentibold • Het Geluidshuis • Het Huis van het Nederlands • Het Nieuwsblad • HINT Producties • Hoofdstedelijke Academie voor muziek, woord en dans • Huis van Eustachius • Huis van het Nederlands • Iedereen Leest • Imelda Instituut • Inspinazie • Inter • Interlitratur • Internationaal Comité vzw • Jeugd en Poëzie • Just for the Record • Kamelego • Korei • KU Leuven • KUKULU • LadderOp vzw • Lesgeven in Brussel • Logo Brussel • LUCA School of Arts Brussels • Luisterpuntbibliotheek • MA'GO • Maene • Maks vzw • Masereelfonds Brussel • MATRIX • Micro Marché • Muziekinstrumentenmuseum • Muziekpublique • Netwerk Brusselse Bibliotheken • Odisee • Onderwijscentrum Brussel • Orbit • Overtoon • Passa Porta • Pink Screens • Poppunt • Pro Velo • Radio 1 • Reading and Writing Foundation • RITCS School of Arts • Roundhouse • Samenlevingsopbouw Brussel • Schwob. nl • Sint-Jan-Berchmansschool • Slowaakse ambassade • Speelpleinen • Steinerschool Brussel • Stichting silenceforpeace • Te Gek!? • Thomas More • Transkript • Uitgeverij EPO • Uitgeverij L&M Books • Uitgeverij Lannoo • Uitgeverij Lannoo Campus • Urban Woorden • Vaartkapoen • VGC Erfgoedcel Brussel • Vluchtelingenwerk Vlaanderen • VOEM vzw • Vooruit • VRT • vzw De Dagen • Waerbeke • Woord en Dans • WPG Uitgevers

Reacties

“De selecties die deze bibliotheek bij elkaar brengt en uitstalt, vind ik altijd zeer interessant!”

Lid over de themastanden

“Dit is fantastisch! Nu kan ik gratis mijn Nederlands oefenen.”

Deelnemer over Conversatietafels

“Dit is de eerste keer dat ik een boek heb uitgelezen.”

Leerling Imelda-instituut over Uitgelezen op School

“Een andere manier om een bib te ontdekken: intrigerend en zeer interessant ...”

Brusselse school over Boekenrondleidingen

“Warme ontvangst. Het hele gebeuren gebeurde in een ‘open huis’ – zeer positief!”

Deelnemer over Zwijgstil

“Mogen we volgend jaar terug komen zingen in Muntpunt?”

Deelnemer over Slaap zzzacht / Dormezzz bien

“Het Literair Salon van Muntpunt zat propvol. Niet met het doorsnee-publiek dat je in een literair salon verwacht, maar met een kleurenpalet aan mensen, ook nog eens overwegend jong!”

Bezoeker over Other Voices

“Eerste Europese voorleesrobot palmt jonge bezoekers van Muntpunt in.”

Het Nieuwsblad over Zora

“Boekenclub Leeslamp in Muntpunt: ‘Ideeën uitwisselen over een boek is verrijkend’”

BRUZZ TV over Leeslamp

“Muntpunt en LUCA School of Arts sloegen de handen in elkaar voor een ontwerpuitwisseling, die voor beide partijen uitmondde in een boeiende leerervaring en een heel mooi resultaat.”

Projectbegeleider LUCA over Yes, Yes, Yes, We Are Connecting

“Mijn studenten waren laaiend enthousiast over de workshop figurentheater. Ze raakten er niet over uitgepraat.”

Docente Odisee Hogeschool over De Voorleesacademie

“Ik duim alvast dat jullie dit over twee jaar nog STEAM Labs organiseren want er zit er hier eentje die wilde dat hij al mocht meedoen!”

Bezoeker over Gluon STEAM Labs

“1.500 leerlingen zingen leeslied op I Book You”

Het Laatste Nieuws over I Book You

“Staminee de Bib in Brussel: Lekker eten en drinken tussen de boeken”

Weekend Knack over Staminee de Bib

Kerntaak informatiecentrum

Als informatiehuis staat Muntpunt in voor de actieve informatiebemiddeling over wonen, werken, leven en leren in Brussel en Vlaanderen. De organisatie doet dat door een rijke bibliotheekcollectie uit te bouwen, maar ook door de realisatie van een permanent informatiepunt, een actuele foldermuur, thematische informatiesessies, en informatiecampagnes en -acties.

De projecten worden steeds opgezet in samenwerking met het brede partnernetwerk, en met het oog op thema's die inspelen op actuele vragen van de bezoekers.

Informatiecampagne: Perfect People Have No Stories



De Levende Bibliotheek

07.03 tot 26.03

Perfect People Have No Stories was een informatiecampagne rond mentale gezondheid. Samen met tal van Brusselse en Vlaamse partners uit het veld van de (geestelijke) gezondheidszorg, realiseerde Muntpunt een creatief en opvallend activiteitenprogramma. Bedoeling was om te sensibiliseren rond mentale gezondheid en het stigma rond psychische kwetsbaarheid te doorbreken.

Tijdens de campagne werden tal van bijzondere verhalen, in boeken (collectie), beelden (expo), activiteiten (films, workshops ...) en mensen (levende bibliotheek) voor het brede publiek ontsloten. Het programma ging gepaard met een expo die kunst en kwetsbaarheid, imperfectie en schoonheid combineerde. Daarnaast werd ook een ruim informatieaanbod verzameld rond mentale gezondheid. Baliemedewerkers werden opgeleid om hun kennis over de thematiek te verbreiden, en partnerorganisaties hielden infosessies om hun aanbod te duiden.

Informatieacties

Inschrijven in Brussel

04.01 tot 29.01 / Doelgroep: gezinnen met kinderen

In januari moeten ouders die hun kinderen naar het Nederlandstalige lager en secundair onderwijs willen sturen, hun kinderen aanmelden op het onlineplatform 'Inschrijven in Brussel'. Om ouders bij te staan tijdens hun aanmeldingsprocedure, hen te informeren over de nodige documenten en hun slaagkansen op een goede plek te verhogen, organiseert Muntpunt informatieconsultaties tijdens deze periode. Medewerkers staan dagelijks paraat om ouders wegwijs te maken in het onderwijslandschap en hun kinderen nadien aan te melden. In 2016 hielp Muntpunt zo met de inschrijving van 43 kinderen in de Brusselse scholen.

VGC Speelpleinen

12.01 en 16.03 / Doelgroep: gezinnen met kinderen, young adults

Jongeren vanaf 16 jaar werden in Muntpunt actief aangemoedigd om zich in te schrijven als animator. Jongeren tussen 10 en 14 jaar, en hun ouders, werden dan weer geïnformeerd over (inschrijvingen voor) speelpleinen in de paas- en zomervakantie. Allen konden daarvoor terecht aan een VGC-infostand in de Agora.

Infoactie Sport

10.05 tot 13.05 en 14.09

Van 10 tot 13 mei werd er in aanloop naar Stadskriebels een sportweek georganiseerd.

Bezoekers konden met al hun sportvragen terecht in Muntpunt. Zo was er een sportdesk van de VGC en Sport Vlaanderen; een leeshoek met spinningfietsen; een pop-upmuseum van Sportimonium; een hindernissenparcours; een lezing rond sportvoeding van topsportdiëtiste Stephanie Scheirlynck; en een fitheidstest.

In september hielp de infostand van de VGC-sportdienst bezoekers in hun zoektocht naar sportclubs en lessenreeksen.

Week van de Kraamzorg

10.05 / Doelgroep: gezinnen met kinderen

Expertisecentrum Kraamzorg Volle Maan organiseerde twee workshops in Muntpunt naar aanleiding van De Week van de Kraamzorg. Op de infosessie 'Alles wat je wilde weten over anticonceptie en nog veel meer' konden vrouwen bij een koffie en een gebakje vrijuit praten over hun lichaam, anticonceptie en hoe die thema's te bespreken met hun kinderen. In een andere workshop kregen ouders en verzorgers tips om baby's een rustgevende massage te geven.

Week van de Opvoeding

18.05 / Doelgroep: gezinnen met kinderen, young adults

Naar aanleiding van De Week van de Opvoeding werd op 18 mei een programma georganiseerd waarin zelfbeheersing, zelfreflectie en het vergroten van weerbaarheid centraal stonden. Gezinnen en studenten werden uitgenodigd om deel te nemen aan sanda (Chinese vechtsport), meditatie en groeps gesprekken.

De studenten en scholieren in het gebouw kregen bovendien waterflesjes, met de boodschap af en toe pauzes in te lassen tijdens het studeren. Op deze flessen werd ook doorverwezen naar het JAC Brussel.



Vollenbak Volontaire

Brussel Helpt

14.11 tot 04.12

'Brussel Helpt: samen helpen we mensen met een handicap.' Met die boodschap lanceerde Bruzz een solidariteitsactie voor het goede doel, in samenwerking met de Brusselse Gemeenschapscentra en Muntpunt.

De goede doelen waren Indivo en de Brailleliga. Muntpunt werkte mee aan het benefiet, en maakte van de gelegenheid gebruik om een informatieactie op te zetten. Via een infostand met collectie-items en informatief materiaal werden bezoekers gesensibiliseerd en geïnformeerd over het leven met een handicap in de stad. Ze konden ook terecht bij een aantal activiteiten, geprogrammeerd in samenwerking met de goede doelen en Groep Intro. Opmerkelijk was Diner in het duister,

een benefietdiner om geld in te zamelen voor de goede doelen. Uiteindelijk werd er zo'n € 2 350 ingezameld.

Vollenbak Volontaire

05.12

Op 5 december, de Internationale Dag van de Vrijwilliger, nodigden Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel en Muntpunt (kandidaat-)vrijwilligers en professionals uit om hun expertise over en goesting in vrijwilligerswerk te delen onder de noemer Vollenbak Volontaire.

In de namiddag wisselden 25 geëngageerde vrijwilligers kennis, tips en ervaringen uit tijdens een wereldcafé. 's Avonds raakten 90 toeschouwers geïnspireerd door de wereldverbeterende initiatieven in de documentaire 'Demain'. Het merendeel kwam tijdens de drink achteraf ook in contact met originele Brusselse vrijwilligersinitiatieven. Die maakten door hun deelname kans op een jaar lang professionele begeleiding van Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel.

Informatiepunten

EHBO bij Baby's

09.02 en 25.10 / Doelgroep: gezinnen met kinderen

EHBO bij Baby's is ondertussen een vaste waarde in het aanbod van Muntpunt. In deze workshop leren nieuwe ouders onder meer wat te doen wanneer een baby zich verslikt, en hoe te reageren als een kind het bewustzijn verliest. Ook in 2017 wordt er verder samengewerkt met Expertisecentrum Kraamzorg Volle Maan.



EHBO bij Baby's

Hoe Presenteer Ik Mezelf?

23.02, 03.05 en 13.09

In 2016 werden er 3 infosessies Hoe Presenteer Ik Mezelf? georganiseerd door Werk met Zin. Bezoekers kregen er concrete tips om een professionele eerste indruk te maken op sollicitatiegesprekken en netwerkevents. Gemiddeld namen 13 personen per sessie deel.

INFOPUNT Vrijwilligerswerk

Dagelijks

Onthaalmedewerkers van Het Punt vzw houden 5 keer per week spreekuur op de 3de verdieping van Muntpunt. In 2016 hielpen ze zo'n 200 kandidaten in hun zoektocht naar vrijwilligerswerk.

LeerINFOPUNT

Tweewekelijks

Op woensdag om de 2 weken zette de Leerwinkel een LeerINFOPUNT op in Muntpunt. Brusselaars van 16 jaar of ouder kregen er gratis advies over opleidingen van een van de leercoaches.

Het LeerINFOPUNT in Muntpunt werd eind juni stopgezet, in overleg met organisator Tracé Brussel. Tracé verhuisde eind november naar de Astrotoren, en besloot alle energie te stoppen in de uitbouw van hun Leerwinkel daar.

Activ'Up en Activ'Boost

Maandelijks / Doelgroep: expats

De maandelijkse workshops van Activ'Action zetten in op het geven van energie aan (anderstalige) werkzoekenden. Activ'Boost focust op de zoektocht naar werk en bewustwording van je mogelijkheden. Activ'Up helpt bij het definiëren van talenten en het realiseren van projecten – van een nieuwe taal leren tot een eigen onderneming opstarten.

Permanent Infoaanbod

Individuele vraagafhandeling

Muntpunt beantwoordt dagelijks vragen over leven, leren, werken, cultuur en vrije tijd in Brussel en Vlaanderen. Daarnaast stellen bezoekers ook vragen over de diensten en het aanbod van Muntpunt (lidmaatschap, collecties, activiteiten ...).

In 2016 werd het project Individuele Vraagafhandeling verder verbeterd door de frequentie van monitoring en analyses te verhogen. De verfijning van het categorisatiesysteem zorgt voor een betere vraaganalyse en rapportering door de informatiemedewerkers. Daardoor werden ook meer en betere standaardantwoorden ingevoerd, waardoor de kwaliteit van de vraagafhandeling steeg. Voorts werkte Muntpunt de afspraken over het afhandelen op

1ste, 2de en 3de lijn verder uit. Een vraag wordt nu correcter en sneller doorgestuurd naar een interne of externe expert, waardoor de klant een kwaliteitsvol antwoord krijgt.

Dat Muntpunt erin slaagt een kwalitatieve vraagafhandeling op punt te zetten, is merkbaar in de stijging van het aantal vragen, zowel offline als online. In 2016 behandelde Muntpunt meer dan 6 000 vragen, bijna een verdubbeling ten opzichte van 2015.

Frequently Asked Questions (FAQ)

Muntpunt registreert alle informatievragen in het systeem OTRS. De meest gestelde vragen werden samen met de antwoorden in een FAQ gegoten. Per informatiecampagne verricht Muntpunt intensief onderzoek naar mogelijke bijkomende vragen en doorverwijsadressen. Ook die vragen worden in de FAQ opgenomen.

Op dit moment bestaat de FAQ uit 165 vragen, die voortdurend worden aangevuld en bijgewerkt. Medewerkers kunnen de vragen en antwoorden als extra hulpmiddel raadplegen aan de verschillende balies, alsook online.

Folderrek

Muntpunt heeft de ambitie om alle relevante folders te verzamelen en aan het publiek aan te bieden via zijn folderrek. Het gaat om alle gedrukte informatie over het Nederlandstalige aanbod in cultuur, vrije tijd, jeugd, onderwijs, welzijn, gezondheid, samenleving, wonen en werken in Brussel en Vlaanderen.

In 2016 werden er 44 013 folders aangeboden van 320 organisaties, terwijl de registratie van de folders gestroomlijnd werd. Zo werd het eenvoudiger om lacunes in het aanbod te herkennen.

Themarekken

Naar aanleiding van Muntpuntcampagnes en (inter)nationale acties werden er het afgelopen jaar 8 themarekken ingericht. De thema's waren: pesten, mentale gezondheid, uitstapjes in de paasvakantie, opvoeding, cultuur in de zomervakantie, dementie, mobiliteit en handicap. Gemiddeld 53 % van de folders werd meegenomen.

Rondleidingen

Met op maat gemaakte rondleidingen staat Muntpunt klaar om groepen, bezoekers en partnerorganisaties te ontvangen. Naast de algemene werking, opdracht en missie worden daarin ook de architectuur, de collecties, het informatieaanbod en de activiteiten belicht. In totaal werden vorig jaar 253 rondleidingen gegeven aan 5 664 geïnteresseerden.

Tijdens de zomermaanden konden bezoekers deelnemen aan vrije rondleidingen, de Muntpunt Blitz, waarbij ze de kans kregen om de organisatie te (her)ontdekken en een blik achter de schermen te werpen.

Uitbouw informatienetwerk

Samen met het netwerk van gemeenschapscentra en de Nederlandstalige Brusselse bibliotheken werkt Muntpunt aan een gezamenlijk en coherent informatienetwerk. In 2016 kwamen de organisaties meermaals samen, werd het vraagafhandelingsmodel toegelicht op een stafdag van Cultuurcentrum Brussel, en werd kennis en expertise voor onthaalmedewerkers gedeeld.

Cijfers

6925 geregistreerde informatievragen*

- 61 % over Muntpuntaanbod en -diensten
 - 33 % over beleidsdomeinen
 - 18 % over Onderwijs
 - 16 % over Werken
 - 15 % over Wegwijs in de stad
 - 13 % over Sport
 - 11 % over Welzijn en Gezondheid
 - 10 % over Toerisme, horeca en shopping
 - 7 % over Cultuur en vrije tijd
 - 5% over Gezin
 - 3 % over Bibliotheken
 - 1 % over Stadsverkenning
 - 1 % over Wonen
 - 6 % over Paspardoe-aanbod en -diensten
-
- 42 % via e-mail
 - 34 % aan de balies
 - 19% via infosessies
 - 5% telefonisch

44 013 folders van 320 organisaties

8 themafolderrekken: 6 942 folders van 161 organisaties

- gemiddelde folderbereik**: 53 %

319 activiteiten

- 283 info- of consultatiepunten

1 058 deelnemers

249 rondleidingen met 5 645 deelnemers

* Sinds 2015 werkt Muntpunt met een nieuwe wijze voor vraagregistratie. Daarbij worden minder, maar relevantere vragen geregistreerd. Zo wordt een veelgestelde vraag na integratie in de standaardlijst niet meer geregistreerd.

**percentage meegenomen folders uit het aanbod

Partnerorganisaties

Activ'Action • Beeldenstorm • Brailleliga • Bral • Brusselse Gemeenschapscentra • BRUZZ • CGGZ Brussel • Citizenne • Commons Josaphat • Cycloperativa • Dagactiviteitencentrum Den Teirling • de Munt • De Opvoedingswinkel Brussel • deBuren • Dewaele Consultancy • Gezinsbond • Groep Intro • Het Punt vzw • Informatie Vlaanderen • KAOS atelier Elsene • L'asbl Réseau de Consommateurs Responsables • La Plateforme Francophone du Volontariat • Lila psychiatrische Zorg • Logo Brussel • Luisterpunt-bibliotheek • Multimove • Netwerk Bewust Verbruiken • Psychiatrisch Ziekenhuis Sint-Alexius Elsene • Réseau Transition.be • Sport Vlaanderen • Sportimonium • Steunpunt Vrijwilligerswerk Brussel • Tracé Brussel, De Leerwinkel • Transitie Vlaanderen vzw • VGC • VGC Speelpleinen • VGC Sportdienst • Vlaams Fonds Der Letteren (VFL) • Vlaamse Vereniging voor Geestelijke Gezondheid (VVG) • Volle Maan Expertisecentrum Kraamzorg • Werk met Zin • ZET 6 •

Reacties

“Dit is een goede voorbereiding op sollicitatiegesprekken. Nu weet ik wat te antwoorden op de vraag ‘stel jezelf eens voor’.”

Deelnemer over Hoe Presenteer Ik Mezelf

“Brussels info centre encourages visitors to talk mental health”

Flanders Today over Perfect People

“Ik studeer voor kinderverzorgster en heb enorm veel bijgeleerd.”

Deelnemer over EHBO bij Baby's

“Ik heb erg genoten van Perfect People, van de verschillende events (...). Dit project mag een staartje krijgen en smaakt naar meer.”

Bezoeker over Perfect People Have No Stories

“Je trouve quelques idées super intéressantes. Mais le top, c'étaient les rencontres et les échanges avec des gens d'ici. Merci !”

Deelnemer over Vollenbak Volontaire

“De informatie wordt op je afgevuurd wanneer je de bib binnenstapt. Terwijl mijn zoontje het hindernissenparcours van Multimove volgde, kreeg ik informatie over sportkampen en clubs van Sport Vlaanderen en de VGC.”

Bezoekster over Infoactie Sport

“Dank je wel om dit soort workshops te organiseren. Zo leer ik andere vrouwen kennen die Nederlands spreken en kan ik oefenen.”

Deelnemer over Week van de Opvoeding

“Nu weet ik dat ik niet beschaamd moet zijn wanneer ik over anticonceptie praat met mijn kinderen.”

Deelnemer over Week van de Kraamzorg

“Levende boeken ontlene in Muntpunt: ‘Je vertelt zoals je bent’”

Bruzz.be over De Levende Bibliotheek



Kerntaak Brussel promoten in Vlaanderen, Vlaanderen in Brussel

Muntpunt werkt aan de band tussen Brussel en Vlaanderen samen met een ruim netwerk van actoren. Voor Vlamingen, Nederlandstalige Brusselaars en andere Brusselgebruikers wil de organisatie fungeren als poort tot het Brusselse aanbod en tot verrassende Brusselbeleving. Gerichte, toegankelijke communicatie en tips op maat stimuleren de Brusselbezoeker om te participeren. Met zijn partners creëert Muntpunt meerwaarde bij tal van Brusselse evenementen.

Activiteiten

Vlaanderen Feest – Brussel Danst

11.07

Op maandag 11 juli 2016 organiseerde Muntpunt voor de 4de keer Vlaanderen Feest – Brussel Danst in het centrum van de stad. Zo'n 11 000 bezoekers kwamen naar Brussel om de Vlaamse Feestdag te vieren.

Op de Grote Markt werd opnieuw samengewerkt met Radio 2, dat er in de namiddag de Vlaamse 100 uitzond, een top 100 van Vlaamse producties. Elk uur kwamen er 2 muzikale gasten live een nummer uit de top 100 spelen. Ondertussen vertrokken er aan het infopunt voortdurend groepen, die via gegidste wandelingen Brussel ontdekten.

De wandelingen kenden een groot succes en waren volledig volgeboekt. In de vooravond was Discobaar A Moeder de perfecte opwarmer voor Bart Peeters, die voor sfeer en gezelligheid zorgde op een volgelopen Grote Markt.

Op het Muntplein waren de jongeren aan zet. De daar geplande Dance Battles konden van begin tot einde op een volgelopen arena rekenen. De keuze voor entertainende genres, aantrekkelijke acts tussendoor en de medewerking van een aantal internationaal bekende dansers in de jury, zorgden voor een nog grotere bekendheid en opkomst, zowel binnen het circuit van de dansers als bij een breder publiek. De dansers kwamen uit maar liefst 8 verschillende landen. De gerenommeerde dj TLP zorgde na de Dance Battles voor een onvergetelijke afsluiter van de avond.

De acts achter de Beurs en op het Europakruispunt zorgden samen met de wandelende artiesten en fanfares in de straten van Brussel voor een feestelijke sfeer in de hele festivalzone. In de Spiegelzaal van het Brussels Parlement dansten zo'n 250 personen de tango tijdens een milonga, een tangodanssalon.

Tot slot kon het publiek ook terecht in de Beursschouwburg. In de namiddag stonden daar een aantal klassieke Vlaamse kinderseries op het programma. 's Avonds gaf Pascal Deweze een liveoptreden met zijn programma 'Clo clo '69, une soirée avec Claude François' voor een volle zaal van 300 aanwezigen, onder wie vele anderstaligen.

UiTinBrusseldag

02.10

Muntpunt organiseerde in het najaar voor het eerst de UiTinBrussel-dag, op de site van Thurn & Taxis. Uitvalsbasis daar was het Muntpaleis, het tijdelijke onderkomen van De Munt.

Het programma werd opgesplitst in twee delen. Deelnemers kregen in de late voormiddag tijdens een praatprogramma (met brunch) bijzondere tips voor spraakmakende tentoonstellingen en voorstellingen in de nabije toekomst. De kunstenaars en organisatoren in kwestie ontvouwen hun plannen in gesprek met gastvrouw Annemie



UiTinBrusseldag

In de namiddag stonden allerlei gegidste stadsverkenningen op het programma (te voet, per fiets of met de boot) die de veranderende buurten rondom Thurn & Taxis en de ruimere kanaalzone aandeden.

Naast een aangename en interessante kennismaking met de hoofdstad was het achterliggende doel van de dag dat het aanwezige publiek – bestaande uit vooral Vlamingen – ervoer dat UiTinBrussel.be een te volgen gids is voor Brussel en voor het vrijetijdsaanbod in de stad.

Klarafestival: Jouw Sleutel

20.03 / Doelgroep: kansengroepen

Sinds 2012 organiseert het Klarafestival het participatieproject Jouw Sleutel. Daarbij

kunnen 400 personen uit kansengroepen uit Vlaanderen en Brussel, tijdens het festival en op een niet-stigmatiserende manier, een concert in Bozar bijwonen. Na het concert volgt er een receptie, en die vond voor de eerste keer plaats in Muntpunt. Muntpunt was ook partner bij het uitdenken en het uitwerken van de wandelingen die de 400 genodigden van Bozar tot in Muntpunt brachten.

Aangekomen in Muntpunt konden de genodigden deelnemen aan een wedstrijd met vragen over de wandeling, met als prijs een weekendje Brussel.

Wiki Loves Brussel: Schrijf mee aan Brussel

09.04

De hoofdstad is ondervetegenwoordigd op Wikipedia, terwijl dat toch een belangrijke informatiebron is, zowel op lokaal als mondiaal vlak. Muntpunt zette mee zijn schouders onder de Brusselse schrijfweek. Iedere Brusselkenner was welkom om onder begeleiding van ervaren Wikipedienschrijvers een eigen tekst te schrijven, of foto- of beeldmateriaal te uploaden over een Brussels thema naar keuze. Hoewel de opkomst bij de bibliotheken beperkt bleef, zijn velen ook thuis aan de slag gegaan.

Erfgoeddag: Rituelen

24.04

Naar aanleiding van de Vlaamse Erfgoeddag was het publiek uitzonderlijk op zondag welkom in Muntpunt. Bezoekers konden er een aantal evocaties bijwonen van diverse huwelijksceremonies: een Oegandese inwijdingsceremonie met dans, een Marokkaans feest met zang, melk en dadels, dansante rituelen van de jezidische gemeenschap én een re-enactment van het huwelijksfeest van Hugo Claus. Tussendoor klonk de zaghareet, de heuglijke kreet die vrouwen slaken bij feestelijke gebeurtenissen.

Permanent Brusselaanbod

UiTinBrussel

In de zomer van 2017 werd de nieuwe website www.uitinbrussel.be gelanceerd, die Muntpunt op de UiTinBrusseldag extra onder de aandacht bracht. Muntpunt bundelt voortaan zo het volledige cultuur- en vrijetijdsaanbod in Brussel in een handige agenda, onder het overkoepelende UiTinBrussel-merk. Bovendien integreert het selecties voor specifieke doelgroepen, waaronder Broodje Brussel (middagactiviteiten), Kinderen in

Brussel, Gratis in Brussel en Paspartoe. Het responsieve webdesign en de optimale webarchitectuur zorgen voor een vlot doorzoekbare site en een aangename gebruikerservaring. De agenda biedt promotionele aandacht aan Vlaamse en Brusselse initiatieven die bijdragen tot een positieve Brusselbeleving. Bovendien zet Muntpunt de eerste stappen in het maken van een stadsgids met doe-het-zelfwandelingen, informatie over gidsenorganisaties, een selectie van expo's, musea en galeries.

Sinds de lancering telt de nieuwe site al zo'n 254 068 paginaweergaven. Aangezien UiTinBrussel nu een volledig op zichzelf staande site heeft, geven de cijfers een nulmeting aan. Een van de belangrijkste criteria is de zoekfunctie in de agenda: die werd in de vorige versie nog heel weinig geraadpleegd. In de eerste cijfers is een duidelijk verschil merkbaar.

Een maandelijkse nieuwsbrief naar 21 888 abonnees biedt een overzicht van het aanbod en wordt ondersteund op sociale media. UiTinBrussel zette verder in op zijn community op Facebook (5 455 likes). Daarbij gaat de aandacht naar het in de kijker zetten van zowel grote events als unieke, kleinschalige activiteiten, afgewisseld met reportages en ludieke weetjes over Brussel. Op Twitter is UiTinBrussel minder actief en staat de teller op 1 656 volgers.

Ten slotte werd ook meer ingezet op externe media.

Paspartoe

Doelgroep: kansengroepen

Paspartoe is de vrijetijdspas voor Brussel. In 2016 werd een nieuw actieplan goedgekeurd in het VGC-college op basis van een evaluatierapport. Dat luidde de doorstart in van Paspartoe en legde een aantal belangrijke accenten: Paspartoe eenvoudiger en aantrekkelijker maken voor gebruikers, er een zichtbaarder merk en gedragen instrument van maken, het aantal pashouders doen stijgen, groeps participatie bevorderen en de verbinding met de UiTPAS bewaken.

Paspartoe werd mee geïntegreerd in de nieuwe responsieve website van UiTinBrussel. Nieuwe functionaliteiten werden toegevoegd, zoals een overzicht van partnerorganisaties, betere doorzoekbaarheid van voordelen en een overzicht van Paspartoe-activiteiten. De Paspartoe-nieuwsbrief bundelt maandelijks de leukste voordelen en nieuws voor pashouders voor meer dan 6 000 abonnees. Daarnaast werd ingezet op meer omruilen van punten in voordelen. De tweemaandelijks folder, met opnieuw een aantrekkelijk aanbod van voordelen, heeft zijn doel niet gemist. Maar liefst 70 % meer voordelen werden omgeruild ten opzichte van 2015. Het aantal Paspartoehouders zelf steeg tot 9 004.

Er werd opnieuw aan de zichtbaarheid gewerkt op grote evenementen zoals Erfgoeddag, Supervlieg, Irisfeest, autoloze zondag en UiTinBrusseldag.

Broodje Brussel

Broodje Brussel kreeg een volwaardige plaats op de nieuwe website van UiTinBrussel. Het nieuwe design laat toe om de middagtips beter in de kijker te zetten en te combineren met andere tips die afgestemd zijn op de doelgroep, zoals expo's, musea, galeries en wandelingen. In september verscheen een eerste editie van de nieuwe folder met een handig maandoverzicht. De nieuwsbrief, die maandelijks verzonden wordt naar 9 351 abonnees, kreeg een nieuwe look en er werd een Facebookpagina gemaakt. De eerste stappen in de versteviging van de netwerkfunctie werden gezet.

Gratis in Brussel

Gratis in Brussel maakt een wekelijkse selectie van gratis activiteiten voor een jong publiek. In 2016 werd het geïntegreerd onder de koepel van UiTinBrussel. De look-and-feel werd volledig afgestemd op de nieuwe merkenarchitectuur, wat zorgde voor vereenvoudiging en betere herkenbaarheid. De wekelijkse nieuwsbrief, die 9 636 personen bereikt, werd geautomatiseerd. Er werd ook verder gewerkt aan de uitbouw van de Facebookcommunity, waardoor het aantal likes steeg tot 5 510.



UiTinBrussel

Kids in Brussel

De selectie van activiteiten onder de noemer Kinderen in Brussel werd in 2016 ook geïntegreerd onder de koepel van UiTinBrussel. Gezinnen kunnen zo eenvoudig op zoek naar leuke activiteiten op woensdagnamiddag of tijdens het weekend. Bovendien maakt Muntpunt een ruime selectie van ateliers en workshops tijdens schoolvakanties. Kinderen in Brussel biedt ook seizoensgebonden tips, de beste musea voor kinderen, alternatieve shoppingtips ...

Ondersteuning van partnerinitiatieven

De Museumraad: Museum Night Fever

05.03

Voor Museum Night Fever, de coolste museumnacht in Brussel, zetten 24 musea een divers programma op. Pendelbussen brachten bezoekers van de ene locatie naar de andere. Muntpunt verkocht voor de eerste keer ook passen aan de balie. Dat viel erg in de smaak bij bezoekers en andere verkooppunten die te maken hadden met lange wachtrijen.

Bovendien werd samen met BILL een wedstrijd opgezet voor jongeren uit Gent en Leuven. Daarbij werden 5 mensen, telkens met 4 vrienden, vanuit hun thuisstad met de bus naar Brussel vervoerd om aanwezig te zijn op Museum Night Fever. Na de afterparty werden ze terug naar huis gebracht.

VTB: Knipoogdag

20.03

Muntpunt opende op zondagochtend 20 maart uitzonderlijk de deuren voor de 200 deelnemers aan de Knipoogdag van vtbKultuur. Ze werden hartelijk ontvangen met koffie en koffiekoeken, om daarna met gidsen de stad in te trekken. Tijdens de ontvangst konden de deelnemers ook een kort bezoek brengen aan Muntpunt, met ervaren gidsen van Brukselbinnenstebuiten.

Gezinssportfederatie: Wandelrally

01.07 tot 30.09

Muntpunt ondersteunde de editie van de wandelrally Brussel Gezien? Brussel Gevonden!, georganiseerd door de Gezinssportfederatie, de sportdienst van de Gezinsbond. De familie-rally bracht deelnemers langs 4 wandellussen in het centrum van Brussel aan de hand van rallyvragen. Ook kleinere speurneuzen konden hun hart ophalen met een juniorrally, die ook 4 wandellussen voorzag aan de hand van leuke vragen, rebussen en raadseltjes. Ten slotte was ook voor geocachingfanaten een zoektocht voorzien. Iedereen kon deelnemen en tal van leuke prijzen winnen. De deelnamepakketten werden verkocht bij Muntpunt van maandag tot en met zaterdag, en op zondag bij Visit Brussels. De wandelrally lokt 5 940 Vlamingen naar Brussel.

De Morgen: Brusseldag

28.08

Samen met De Persgroep werd een eerste Brusseldag voor lezers van De Morgen georganiseerd. Zo kregen 200 lezers de mogelijkheid om de hoofdstad te ontdekken via verschillende interessante wandelingen. De deelnemers werden ontvangen in de Agora van Muntpunt. Na een inleidend woordje van Koen Vidal (De Morgen-journalist en inwoner van Brussel) trokken de verschillende groepen onder leiding van een gids de stad in. Bij terugkomst wachtte een receptie met hapjes en plaatselijke biertjes. De opkomst voor deze eerste Brusseldag was zeer hoog, en de reacties achteraf waren erg positief.



Cijfers

6 activiteiten
17 548 deelnemers

9 004 Paspartoepashouders (waarvan 5 964 MIA's*)
22 000 gespaarde Paspartoepunten
1 493 omgeruilde Paspartoeverdelen
8 734 omgeruilde Paspartoepunten

254 068 paginaweergaves van UiTinBrussel.be*
Nieuwsbrieven

- 21 888 abonnees UiTinBrussel
- 9 351 abonnees Broodje Brussel
- 10 708 abonnees Gratis in Brussel
- 6 224 abonnees Paspartoe

* Mensen in armoede (MIA)

Partnerorganisaties

African Sunshine • Beursschouwbrug • Bibliotheek Anderlecht • Bibliotheek Jette • Bibliotheek Koekelberg • Bibliotheek Sint-Pieters-Woluwe • BILL • Brukselbinnenstebuiten • Brusselse Museumraad • BRUZZ • Cactus & Co • Chase • de Munt • de Persgroep • De Vaartkapoen • Freestyle O • Gezinsbond • Gezinsportfederatie • Internationaal Comité vzw • Klarafestival • Koninklijk Museum voor Midden-Afrika • Korei • KVS • Mala Ezdiyen Belçica • Odysseia Ensemble • Rivertours • Rosas • SBB • VGC Erfgoedcel Brussel • VGC Sportdienst • Visit Brussels • Vlaamse Overheid • VOEM vzw • VRT • VTB • vzw Geert van bruaene • Wikimedia België • Zinnema •

Reacties

“Voor niet-Brusselaars die wij zijn is het dé manier om onze hoofdstad beter te leren”

Deelnemer over UiTinBrusseldag

“Prachtig om te zien hoe dans mensen bij elkaar kan krijgen! Van jong tot oud, van hiphop tot bollywood...#brusseldanst”

Bezoeker over Vlaanderen Feest – Brussel Danst

“Flanders gets ready to party like it's 1302”

Xpats.com over Brussel Danst

“Ik neem nu veel actiever deel aan het culturele en vrijetijdsleven en ga veel meer op stap. [...] Ik raad de pas aan iedereen aan.”

Pashouder over Paspartoe

“Allereerste UiTinBrusseldag zet aftrap cultuurseizoen feestelijk in”

Bruzz.be over de UiTinBrusseldag

“Voor het eerst maakten onze kinderen kennis met hun hoofdstad!”

Deelnemer over Wandelrally Gezinsportfederatie

“Dans, maar ook Vlaamse Leeuw”

Bruzz-krant over Brussel Danst

“Wikipedia vult infotekort over Brussel aan”

Bruzz-krant over Wiki loves Brussels

“Echt een Brusselse sfeer, echt een Vlaamse sfeer ... echt een toffe sfeer”

Bezoeker over Vlaanderen Feest – Brussel Danst



Ondersteunende werking

Geen schip zonder machinekamer, geen organisatie en aanbod zonder de noeste maar meestal onzichtbare arbeid van de tientallen collega's die instaan voor financiën, klantenzorg, facility, communicatie, IT, innovatie, catering, mediaverwerking, catalografie en zaalverhuur. Ook hier staat de tijd niet stil: er werd in 2016 steeds gezocht naar meer efficiëntie en een sterkere dienstverlening.

Klantenzorg

Expertiseopbouw voor informatiemedewerkers

Om een antwoord te geven op vragen over leven, werken en wonen in Brussel en Vlaanderen is duurzame kennisopbouw en expertise nodig bij de informatiemedewerkers.

In 2016 zette Muntpunt in op een verfijning van het vraagregistratiesysteem met een verbeterd intern en extern expertisenetwerk. Door een goede vraag- en antwoordregistratie ontstaat een bron van kennis die door elke informatiemedewerker wordt geraadpleegd. Monitoring en analyses zorgen voor een continue kwaliteitscontrole.

Daarnaast zijn er geregeld overleg- en oefenmomenten waarbij kennis gedeeld wordt. Een informatiemedewerker volgde een stage van 12 uur bij Toerisme Vlaanderen. Ze maakte zo kennis met hun werking en manier van vraagafhandeling. In 2017 wordt dat traject verdergezet.

Muntpunt startte met het meten van de kennisniveaus van de informatiemedewerkers. Het doel is te bepalen in welk domein een medewerker deskundig is. Vanuit de resultaten wordt ook het opleidingstraject voor het informatieteam in 2017 uitgewerkt.

Klantendienst

De klantendienst staat in voor de verwelcoming en de begeleiding van de bezoeker door het aanbod, de diensten en het gebouw van Muntpunt. Dagelijks staat een team van

onthaal- en informatiemedewerkers klaar om de bezoeker te helpen aan de balies, en via telefoon of e-mail.

De klantendienst staat ook in voor de verstrekking van lidmaatschappen, de opvolging van de dagelijkse werking van de bibliotheek en ledenadministratie, de oplossing van klachten-dossiers en de opvolging van IBL-aanvragen (interbibliotheecair leenverkeer).

Klachtenafhandeling

In 2016 ontving Muntpunt 70 klachten – duidelijk minder dan de voorbije jaren. Elke klacht werd opgevolgd, en waar mogelijk werd de dienstverlening aangepast en verbeterd om tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de gebruikers.

Klachten over niet-beschikbare media zijn zo goed als volledig verdwenen. Het grootste aandachtspunt blijft de overlast die gebruikers ervaren tijdens de blokperiodes voor scholieren.

Klanttevredenheid

Om de klanttevredenheid te verhogen, moet Muntpunt zijn dienstverlening beter afstemmen op de verwachtingen van de bezoekers. De organisatie zette in 2016 in op het uitwerken van customer journeys om nieuwe diensten te ontwerpen of bestaande diensten bij te sturen. Centraal uitgangspunt blijft de beleving van de bezoeker.

Er werden in totaal 4 customer journeys uitgetekend en daarbij ook achterliggende processen herzien (het rappelproces, Collect & Go, tickets kopen en reservaties van studieplekken). Om daarop verder te bouwen, zet Muntpunt in de toekomst in op het verzamelen van kwalitatieve feedback over de bestaande diensten en het huidige aanbod.

HR

Muntpuntteam in cijfers

In 2016 stonden 83 vaste medewerkers (72,03 VTE), 24 jobstudenten en 31 alternatieve werkrachten (art. 60, stagiairs en vrijwilligers) samen in voor de Muntpuntwerking. Het team werd verrijkt met 10 nieuwe vaste medewerkers, terwijl 7 vaste medewerkers uit dienst traden. Daarvan waren er 4 toe te schrijven aan pensionering, en slechts 2 daarvan kenden een compensatie via aanwerving.

Met die verschuivingen bleef het Muntpuntteam zijn enthousiasme en diversiteit behouden. De gemiddelde leeftijd (41 jaar) steeg niet, en 12 medewerkers hebben een migratie-achtergrond (ten opzichte van 10 in 2015).

Loopbaan- en diversiteitsplan

Muntpunt diende een loopbaan- en diversiteitsplan in bij het Brussels Nederlandstalig Comité voor Tewerkstelling en Opleiding (BNCTO) voor de periode van 1 september 2014 tot



Werken in Muntpunt

en met 31 augustus 2016. Dat plan bestond uit 13 acties om de samenwerking van het divers samengestelde team te bevorderen en de ontwikkeling van medewerkers te stimuleren. Grotendeels ging het om activiteiten binnen Academie Muntpunt, in de vorm van opleiding, kennisdeling, coaching of teambuilding.

In 2016 ontving Muntpunt een subsidie van 10 000 euro na de volledige uitvoering van het loopbaan- en diversiteitsplan.

Academie Muntpunt

Ook in 2016 konden medewerkers hun competenties aanscherpen en zichzelf verder ontwikkelen via een gevarieerd aanbod van opleidingen, kennisdeling, teambuilding en coaching. Academie Muntpunt bundelde in 2016 75 activiteiten, die samen 727 inschrijvingen telden.

Verscheidene opleidingen beoogden de versterking van vaardigheden op het vlak van klantgerichte communicatie. Teambuildingactiviteiten focusten dit jaar vooral op teamoverschrijdende samenwerking. Zo wisselden medewerkers dit voorjaar ervaringen uit tijdens een collegiale actiedag. In het najaar namen verschillende medewerkers en bestuursleden deel aan een toekomstgerichte denkdag.

Personeelsbevraging

In het voorjaar nam Muntpunt voor de tweede keer deel aan de tweejaarlijkse personeelspeiling van de Vlaamse overheid. Met een responsgraad van 72 % lieten vaste medewerkers via een anonieme vragenlijst weten dat ze tevreden zijn met hun werk in Muntpunt.

De tevredenheidsscores voor algemene tevredenheid en welzijn, werk, directe werkomgeving, loopbaan en leidinggevendenden waren hoog. Ze overtroffen die van 2014 en de gemiddelde score van de andere departementen van de Vlaamse overheid. Alleen de scores voor verloning lagen iets lager dan die bij de Vlaamse overheid.

Van beoordeling naar feedback

De jaarlijkse beoordelingscyclus werd afgelopen jaar omgevormd tot een feedbackcultuur met motiverende impact. Teambegeleiders blijven gesprekken voeren met hun medewerkers, om de organisatiedoelstellingen af te stemmen op de individuele doelstellingen, en om de persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers te stimuleren. Door daarnaast te peilen naar het algemeen welzijn van de medewerkers, motiverende vragen te stellen en de aard van de samenwerking te bespreken, verhoogde de gesprekskwaliteit.

De gespreksvoerders maken jaarlijks een verslag van de werkafspraken en van minstens één feedbackgesprek. Daarnaast voeren teambegeleiders ad hoc feedbackgesprekken naargelang de behoefte.

Communicatie

Projectcommunicatie

Elk project van Muntpunt krijgt een communicatieplan op maat, op basis van input van de projectleider en -groep. Bij de opstart van projecten neemt de communicatieverantwoordelijke samen met het team verschillende aspecten onder de loep, zoals de beoogde doelgroep, de doelstelling, de kernboodschap en de meerwaarde voor het publiek.

Dat vormt de basis voor het communicatieplan dat bij uitrol resulteert in communicatie-acties en -producten. Voorbeelden daarvan zijn: promotiemateriaal, advertenties, nieuwsbrieven en mailings, socialemediacampagnes ...

De projectcommunicatie moet niet alleen de doelgroep informeren (wat) over een project, maar ook het project kaderen (waarom) en op een originele manier de interesse wekken.

Projectcommunicatie



Website

Muntpunt lanceerde op 7 oktober 2016 een nieuwe website. De informatie-architectuur en het design werden grondig herbekeken – het resultaat van een uitgebreide voorstudie, waarbij de verwachtingen van de eindgebruiker steeds als leidraad werden genomen.

De website kon in 2016 rekenen op 764 869 paginaweergaves, een lichte daling ten opzichte van 2015. Die daling is een logisch gevolg van het feit dat UiTinBrussel (en de bijbehorende subsites Broodje Brussel, Gratis in Brussel en Paspartoe) niet langer in de nieuwe website opgenomen zijn. Ze werden namelijk ondergebracht in www.uitinbrussel.be.

De meest bekeken pagina's zijn respectievelijk de homepagina (250 369), lenen en verlengen (mijn bibliotheek) (13 599), activiteiten (6 004), de catalogus (5 006) en de projectpagina van Zwijgstil (4 708).

Uit die cijfers kan men afleiden dat de verbeterde organisatie van de inhoud effectief resultaat heeft, en dat bezoekers vaker de activiteitenkalender raadplegen.

*Alle gebruikte cijfers zijn jaarcijfers en combineren de gegevens van de oude en de nieuwe website.

Nieuwsbrief

In 2016 zette Muntpunt de bestaande nieuwsbrieven verder. De Muntpuntniewsbrief combineert het maandelijks programma van de belevingsbibliotheek en het informatiecentrum met tips uit de bibliotheek en het Brusselse netwerk (10 192 abonnees). De nieuwsbrief UiTinBrussel verschijnt aan het begin van elke maand, met tips voor culturele uitstappen in de hoofdstad (21 888 abonnees). De nieuwsbrief Broodje Brussel bundelt elke maand de culturele activiteiten tijdens de middag (9 351 abonnees). De nieuwsbrief Gratis in Brussel brengt elke maandag een selectie van gratis activiteiten, gekozen uit het eerder alternatieve circuit (10 708 abonnees). De abonneecijfers van alle nieuwsbrieven zijn gestegen ten opzichte van 2015.

Ook Paspartoe kreeg een nieuwsbrief, waarin gebruikers elke maand een overzicht van interessante voordelen en nieuws vinden (6 224 abonnees).

Sociale media

Muntpunt bouwde zijn socialemediacommunity ook in 2016 verder uit. De focus lag daarbij op Facebook, Twitter en Instagram. Op Facebook steeg het aantal likes zowel voor Muntpunt (7 909) als voor Vlaanderen Feest – Brussel Danst (3 861). Op Twitter en Instagram verdubbelde het aantal volgers bijna (Twitter: 5 519, Instagram: 685).

Het publiek reageerde voornamelijk enthousiast op terugkerende formats, waarmee Muntpunt de bibliotheek op een ludieke manier in de kijker zette. Op Twitter en Instagram riep Muntpunt #bookfacefriday in het leven, en ook het #dinsdagduo op Twitter miste zijn doel niet. De zomerperiode werd op Facebook overbrugd door een dagelijkse post met vakantiefoto's van bekende auteurs; ook dat initiatief werd gesmaakt.

Pers

Begin 2013 begon Muntpunt een perswerking uit te bouwen. Die wordt tot op heden actief onderhouden, toegepast en aangevuld: contacten en een contactendatabank, persberichten, -uitnodigingen, -dossiers en -momenten.

In 2016 resulteerde dat in 236 redactionele persvermeldingen. De meeste vermeldingen waren respectievelijk voor de projecten Vlaanderen Feest – Brussel Danst, Staminee de Bib, Zora en Perfect People. Samen waren ze goed voor bijna de helft van het totale aantal redactionele vermeldingen.

Muntpunt zette naast redactionele pers ook in op promotionele persvermeldingen (advertenties, radio- en tv-spots ...) via mediadeals. Meer informatie hierover in het onderdeel Mediadeals in dit jaarverslag.

Pr en netwerking

In 2016 ging Muntpunt meermaals buitenshuis om aan kennisdeling en netwerking te doen.

Zo stond Muntpunt met zijn humanoïde robot Zora in het Europees Parlement, op de interactieve tentoonstelling 'Generation Code: born at the library'. Die expositie vond plaats op 18 en 19 oktober tijdens de EU Code Week 2016, en wilde tonen hoe Europese bibliotheken omgaan met de uitdagingen van het digitale tijdperk.

Voorts werd Muntpunt ook gevraagd voor verschillende lezingen en presentaties. Op vraag van de sectie Hogescholen VVBAD gaf de organisatie een lezing op de studiedag Open for New Business. Een ander voorbeeld was de presentatie over The Great European Novel, een idee voor een project dat zich richt op Europese expats, tijdens het Platform Literatuur en Samenleving (PLISA).

Op vraag van de ambassade van Zuid-Korea in Frankrijk ontving Muntpunt in juli 2016 een delegatie van de Provinciale Overheid van Gyeonggi. Voor hen diende Muntpunt als een referentie in Europa met het oog op het scherpstellen van hun visie met betrekking tot de toekomst van hun (groot)stedelijke bibliotheken. Voor de medewerkers en de organisatie nogmaals een bewijs dat het pionierstraject dat Muntpunt de voorbije jaren heeft afgelegd vernieuwend was en dat het een bron van inspiratie kan zijn, zelfs voor bibliotheken in het buitenland.

Tot slot bracht Archief- en Bibliotheekwezen het stuk 'Muntpunt, een geïntegreerde bibliotheek', als bijdrage aan het themanummer 'De toekomst van de bibliotheek'.

I²: ICT en innovatie

Oprichting denktank I²

I² is een coördinatieoverleg tussen de teams ICT en Innovatie. Het analyseert en evalueert projecten, vragen, noden en ideeën met een technische impact op hun dringendheid en wenselijkheid binnen Muntpunt. Daarbij staat I² in voor research en conceptualisatie, en streeft het naar coherentie in zowel de keuze van technologie als van de partner.

Voorts fungeert I² als een interne denktank voor innovatieve oplossingen en trends die een meerwaarde kunnen hebben voor de organisatie. In 2016 bestudeerde Muntpunt UC, iBeacon, de vraaggestuurde bibliotheek, gaming, virtual reality, CoderDojo, 3D-printing, de Makerspace. In de toekomst staan onder meer resource-reservatiesysteem, intelligente displays, KPI-dashboards, e-content, digitale geletterdheid en werkprocesoptimalisatie op de planning.

Online betaalsysteem

In 2015 werd al een aanzet gegeven voor online betalingsmogelijkheden. Naar aanleiding van de lancering van de twee nieuwe websites in het najaar van 2016 werden de betaal-mogelijkheden verder uitgewerkt via een online betaalmodule.

Unified communication

De voorbije jaren stootte Muntpunt op de technische en financiële grenzen van de huidige DECT-technologie. Daarom werd in het najaar 2016 een interne bevraging opgestart om te peilen naar de noden en wensen voor vernieuwing. Die behoefteanalyse zal de organisatie gebruiken om in 2017 een 'unified communication'-oplossing op te zetten, waarbij plaats- en toestelafhankelijkheid de gebruiker een grotere flexibiliteit bieden.



ICT

Optimalisatie civiCRM

Het bestaande Customer Relationship Management (CRM)-systeem werd ook in 2016 verder geoptimaliseerd, vooral met het oog op een zo makkelijk en snel mogelijk intern werkproces. Zo stromen de Muntpunctactiviteiten nu automatisch door naar verschillende andere onlinekanalen, waaronder agenda.be. Een nieuwe gecentraliseerde activiteitenkalender biedt dan weer een handig en integraal overzicht voor alle geplande activiteiten. Voorts werden de eerste bouwstenen gelegd voor een geïntegreerd zaal-reservatiesysteem.

Ook bezoekers en leden konden rechtstreeks profiteren van een aantal aanpassingen. De belangrijkste vernieuwingen waren het onlinebetalingssysteem dat via CRM werd doorgevoerd, en de integratie tussen CRM en Vubis om de dienstverlening beter af te stemmen op de wensen van de klant.

Digitaal traject

In 2016 startte Muntpunt met de ontwikkeling van een digitaal traject. Dat zou Muntpunt als organisatie 'futureproof' moeten maken en houden; de dienstverlening voor de gebruiker staat daarbij voorop.

Een werkgroep werkte aan de hand van de methodiek van Jo Caudron een scenario uit voor 3 concrete projecten: een alternatief vinden voor de muziekcollecties, tools ter ondersteuning van de vraaggerichte bibliotheek uitbouwen, en de dienstverlening voor aanvragen van mediafaceliften.

Die 3 projecten zijn opgestart en overgenomen door andere projectgroepen. Collect & Go werd als project ingediend bij CultuurConnect. Helaas werd het project uitgesteld omdat de dienstverlening voorlopig niet opgeschaald kan worden op Vlaams niveau.

De werkgroep werd stopgezet en is vervangen door het coördinatieteam I², dat fungeert als permanente denktank en projecten voorbereidt.

MOOC

Op basis van een vooronderzoek uit 2015 rond interactieve onlinecursussen (vaak Massive Open Online Courses genoemd, of kortweg MOOC's) kwam een vervolgtraject tot stand. Daar-in zette Muntpunt enerzijds een testplatform op, op basis van de open-sourceleeromgeving Moodle. Anderzijds voert de organisatie verder onderzoek over het denkspoor om gebruik te maken van het Nederlandse platform Cursussen van de Bibliotheek.

iBeacon

Muntpunt zoekt naar innovatieve manieren om een zo breed mogelijk publiek te bereiken en mensen te blijven onthalen. Met de iBeacon-technologie kunnen bezoekers de bibliotheek ontdekken aan de hand van de iBeacon-app op hun smartphone. Bij het binnenkomen van het gebouw kan iBeacon bijvoorbeeld de functie vervullen van routebegeleider naar een specifieke locatie. Een andere handige toepassing is dat de app de meest bezochte plaatsen van een bezoeker kan aangeven, en dus meer kan vertellen over leen- en/of gebruiksgedrag. Zo kan Muntpunt zijn diensten daar beter op afstemmen.

Smart City Award

Muntpunt nam deel aan de projectoproep Brussel, Slimme Stad. De organisatie viel in de prijzen met innoverende projecten die mediawijsheid stimuleren. Zora, de App-o-theek en 3D-printing werden door de jury gesmaakt, en dus mocht Muntpunt de Smart City Award en bijbehorende geldprijs in ontvangst nemen.

Operationeel beheer

Uitbating van het gebouw

Drie jaar werking en ongeveer 2 000 000 bezoeken hebben ontegensprekelijk een impact op het gebouw van Muntpunt. Een deel van de infrastructuur is door het intensieve gebruik toe aan vernieuwing. In het voorbije jaar werd een eerste aanzet gegeven om dat deel in een nieuw kleedje te steken. Muren werden geveerd, deuren en meubilair werden hersteld, opgelapt of vernieuwd.

Ook de volgende jaren blijft Muntpunt, samen met de Vlaamse overheid (Brusselfonds en Het Facilitair Bedrijf), inspanningen doen om de kwaliteit van de infrastructuur op peil te houden.

Catalografie en mediaverwerking

In 2016 besteedde Muntpunt extra aandacht aan het op elkaar afstemmen en efficiënter maken van de processen die komen kijken bij mediaverwerking en catalografie: de weg die een bibliotheekobject aflegt voordat het in het rek komt, moest korter en meer gestroomlijnd.

Zo werden onnodige verhuisbewegingen van items uit het proces geschrapt. Ook de samenwerking met sociale werkplaats Blankedale bouwde Muntpunt verder uit: het aantal boeken die de werkplaats van een etiket kon voorzien, steeg met 10 %. Door die uitbesteding kwam tijd vrij, en die besteedde catalografie aan meer catalogusonderhoud, steevast met het oog op de eindgebruiker: de bibliotheekbezoeker.

Daarnaast bouwde Muntpunt in zijn catalografie een aantal nieuwe controlemechanismes in om het aantal fouten in de plaatsing te minimaliseren. Samen met de in 2016 afgeronde inventaris had dat een positief effect op de publiekswerking: klachten over vermiste items doken bijna niet meer op, wat ook het werk aan de balie vereenvoudigde.

De catalografen voerden in 2016 maar liefst 10 283 boeken (incl. strips), 2 145 cd's en 1 384 dvd's in de lokale Vubiscatalogus in. Er werden ook 2 595 boeken en 242 dvd's als eerste ingevoerd in de Open Vlaamse Centrale Catalogus (Open VLACC).

Veiligheid, gezondheid en welzijn

Muntpunt zorgt op verschillende manieren voor een optimale werkomgeving, samen met de externe preventiedienst Mensura. Die staat in voor onder andere het jaaractieplan, ergonomie, grieppreventie, vertrouwenspersonen ...



Catalografie

Na de aanslagen van 22 maart sloot Muntpunt uit veiligheids- en operationele overwegingen 2 dagen zijn deuren. Door een terreuralarm werd Muntpunt ook gedwongen om op 20 juli het gebouw te ontruimen en de deuren geruime tijd te sluiten.

Voor de interne veiligheid werd zoals steeds beroep gedaan op 4 eigen stewards, die waar nodig (extra maatregelen na 22 maart, vakantieperiodes ...) werden aangevuld door externe bewaking.

Commercieel beleid

Zaalverhuur

Ondanks een moeilijk voorjaar was 2016 een geslaagd jaar op het vlak van zaalverhuur. De omzet steeg met 3 %, de bezoekersaantallen met 34 % en het aantal verhuurde zalen met 19 %.

De zalen van Muntpunt zijn de voorbije jaren een bevoorrechte vergaderplek geworden voor heel wat culturele en sociale partners, overheden en commerciële partners. Daarnaast vinden er steeds meer lessenreeksen plaats. Ook uitgeverijen en productiehuisen vinden de weg naar Muntpunt.

Ook steeds meer bedrijven en organisaties uit de innovatiesector en de expatgemeenschap maken gebruik van de infrastructuur.

Mediadeals

In 2016 werden opnieuw verschillende overeenkomsten gesloten. De belangrijkste mediapartners waren in 2016 opnieuw de VRT, De Persgroep en Bruzz. Voor Vlaanderen Feest – Brussel Danst werd zowel met de VRT, De Persgroep als Bruzz

samengewerkt. Ook een aantal evenementen in het najaar, zoals de UiTinBrussel-dag en Staminee de Bib, kwamen tot stand met deze partners. Voor het luisterfestival Zwijgstil werkte Muntpunt opnieuw met Het Mediahuis, en daarnaast waren ook Bruzz en de VRT partner. Bij die (project)overeenkomsten wordt ook steeds voor advertentieruimte gezorgd, die ingezet kan worden voor algemene Muntpuntcommunicatie en -activiteiten (los van het project).

De commerciële waarde van al die campagnes komt opgeteld neer op € 489 093,19. De kosten voor Muntpunt kwamen neer op € 55 946,08. Naast de 'out of pocket'-kosten bij de overeenkomsten met De Persgroep, zit hier bijvoorbeeld ook de derving van de btw van de ruilfacturen in.

Commercieel beleid

Onder commercieel beleid verstaat Muntpunt alle commerciële activiteiten, met inbegrip van zaalverhuur en mediadeals, waaruit extra inkomsten worden gegenereerd. Voorbeelden daarvan zijn de shop, de tweedehandsboekenverkoop, de koffieautomaat en catering-diensten bij activiteiten en zaalverhuur. In 2016 vond ook de Lannoo Boekenmarkt plaats in Muntpunt.

In 2016 genereerde Muntpunt hiermee een omzet van €249 300 (+24,3%) en een geschatte winst van € 101 000 (+20,6%).

Receptieve activiteiten

De bezoekers konden afgelopen jaar meermaals genieten van activiteiten die in Muntpunt plaatsvonden, maar die door andere organisaties werden opgezet. Zo was er een lezing door de CEO van WWF over zijn boek 'Wijsgeer in het wild'. Tijdens de Dag van de Stilte werd het publiek getraakteerd op een yogasessie, georganiseerd door staatssecretaris Bianca Debaets. En tijdens het Wetenschapsfestival zorgden de studenten van Odisee voor een gevarieerd wetenschappelijk programma voor meer dan 200 jonge bezoekers.

Boekenverkoop



Financieel beleid

Een aangepast financieel beleid

Het financieel beleid van Muntpunt buigt zich over de coördinatie, de opmaak en de controle van de begroting, en de invoer van de algemene en analytische boekhouding. Het verwerkt alle boekhoudkundige documenten van Muntpunt conform de gewone bedrijfseconomische resultaatsvoering, naast een economische classificatie gebaseerd op de ESR-codes die van toepassing zijn bij de overheidsdiensten.

Op 18 maart 2016 werd een nieuwe samenwerkingsovereenkomst afgesloten tussen de Vlaamse overheid, de Vlaamse Gemeenschapscommissie en Muntpunt vzw. Daarin werden onder meer de afspraken vastgelegd met betrekking tot de jaarlijkse subsidiebedragen en bijdragen in de exploitatiekosten tot 2020.

Bij het afsluiten van het boekjaar werden provisies genomen voor een totaalbedrag van € 94 928: ter dekking van een aantal projecten die ingeschreven waren in de begroting 2016 maar die door omstandigheden het boekjaar overschreden, enkele voorziene werken aan de inrichting van het gebouw, en een anticipatie op de loonindexering van medio 2017.

Muntpunt ging door op het elan van 2015 en bleef volop investeren in zijn werking (rekeningen 60 & 61). De personeelskost (rekening 62) nam door enkele aanwervingen toe ten opzichte van 2015.

Naar analogie met 2015 zette de organisatie in 2016 de budgettaire controle en kostendiscipline voort, en genereerde ze meer inkomsten.

De financiële situatie van Muntpunt blijft gezond, wat tot uiting komt in lage 'gemiddelde dagen van uitstaande klanten- en leverancierskredieten' en de hoge solvabiliteits- en liquiditeitsratio's.

Tabel. Subsidies toegekend in 2016

SUBSIDIE VO		€ 2 800 872,12
	werking	€ 2 470 247,31
	exploitatie	€ 298 715,64
	VIA-akkoorden	€ 31 909,17
SUBSIDIE VGC*		€ 1 206 126,79
	werking	€ 805 000,00
	exploitatie	€ 300 000,00
	Paspartoe	€ 20 000,00
	projectsubsidie ICT	€ 81 126,79
SUBSIDIE OVERIGE		€ 116 856,68
	subsidie Bibnet vzw	€ 104 324,00
	diverse subsidies	€ 12 532,68
TOTAAL SUBSIDIES		€ 4 123 855,59

*Bovenop de subsidie kan Muntpunt ook rekenen op 23,14 VTE door de VGC gedetacheerde medewerkers.

Tabel. Balans en resultatenrekening

BALANS 31 DECEMBER 2016

ACTIVA		PASSIVA	
Vaste activa	€ 656 848	Eigen vermogen en voorzieningen	€ 1 326 796
Vlottende activa	€ 1 207 252	Vreemd vermogen	€ 537 304
Totaal actief	€ 1 864 100	Totaal passief	€ 1 864 100

RESULTATENREKENING 2016

OPBRENGSTEN 2016		KOSTEN 2016	
Bedrijfsopbrengsten (70)	€ 484 653	Handelsgoederen, grond- en hulpstoffen (60)	€ 454 937
Lidgeld, schenkingen, legaten en subsidies (73)	€ 4 091 946	Diensten en diverse goederen (61)	€ 1 617 180
Andere bedrijfsopbrengsten (74)	€ 307 413	Bezoldigingen en sociale lasten (62)	€ 2 695 503
Financiële opbrengsten (75)	€ 182 438	Afschrijvingen en voorzieningen (63)	€ 244 098
Uitzonderlijke opbrengsten (76)	€ 4 240	Andere bedrijfskosten (64)	€ 7 839
		Financiële kosten (65)	€ 1 835
		Uitzonderlijke kosten (66)	€ 35 212
TOTAAL OPBRENGSTEN	€ 5 070 690	TOTAAL KOSTEN	€ 5 056 604
WINST			€ 14 086





Meerjarencijfers

In dit jaarverslag vind je al het cijfermateriaal uit 2016. Om enkele kerncijfers van de voorbije jaren te kunnen vergelijken, worden in de tabel hieronder cijfers sinds de opening hernomen.

	2013*	2014	2015	2016
Per jaar				
Bezoeken	145 000*	552 736	607 819	619 074
Uitleningen en verlengingen	165 800*	510 933	514 935	513 963
Inschrijvingen	3 800*	5 797	6 153	5 931

	2013*	2014	2015	2016
Per dag				
Bezoeken	1 502	1 836	2 040	2 077
Uitleningen en verlengingen	1 672	1 697	1 728	1 725
Inschrijvingen	29	19	21	20

Actieve leden (op 31.12)	11 400	14 267	16 700	17 409
--------------------------	--------	--------	--------	--------

* Muntpunt opende de deuren in september 2013. De jaarcijfers hier slaan dus niet op een volledig werkingsjaar, maar op een periode van om en nabij 4 maanden.





Raad van Bestuur

Samenstelling

In 2016 kreeg Muntpunt een nieuwe Raad van Bestuur en Algemene Vergadering.

Rekening houdend met het decreet deugdelijk bestuur werd de Raad van Bestuur voor het eerst samengesteld uit 7 voorgedragen leden en 4 onafhankelijke leden, die na een open procedure werden weerhouden.

De nieuwe Raad van Bestuur bestond uit: Patrick Stouthuysen (voorzitter), Hannelore Goeman (secretaris), Dirk De Ceulaer, Kurt Deswert, Marijke Chielens, Johan Swinnen, Inge Moyson, Marieke De Baerdemaeker, Nathalie De Boelpaep, Wim De Pauw en Wouter Ommeslag.

Voor de bijeenkomsten van de Algemene Vergadering werden de bovenstaande leden aangevuld met Sara Avci, Astrid De Groeve, Rita Harnie, Yao Issifou, Koen De Visscher en Erdinc Utku.

Als waarnemers voor de Vlaamse Overheid en de Vlaamse Gemeenschapscommissie traden respectievelijk Ann Steenwinckel en Dirk Broekaert op. Voor de directie woonden Roel Leemans (algemeen directeur), Arnout Wouters (zakelijk directeur) en Leen Lekens (hoofdbibliothecaris) de bijeenkomsten bij.

Bewegingen

In juni 2016 nam Hannelore Goeman ontslag uit de Raad van Bestuur. Ze werd als secretaris vervangen door Gui Polspoel.

In het voorjaar van 2016 nam Koen De Visscher ontslag uit de Algemene Vergadering. Hij werd vervangen door Anne-Marie Croes.

Bijeenkomsten

De Raad van Bestuur stuurt de organisatie aan en kwam 11 keer samen in 2016. De Algemene Vergadering is de controlerende instantie en kwam 5 keer samen in 2016.



Vooruitblik op 2017

Muntpunt is de voorbije jaren geëvolueerd van een zoekende organisatie naar een organisatie die steeds beter duidelijkheid schept in wat ze is en waarvoor ze staat.

Almaar meer mensen komen naar 'Muntpunt', en niet langer naar 'de bibliotheek' of 'het informatiecentrum'. Ze komen steeds minder voor óf boeken, óf informatie, óf ontmoeting, óf promotie, maar voor én dvd's én lezen én evenementen én leren.

Ze worden aangetrokken door het totaalaanbod van een organisatie die met één gezicht en met één verhaal haar taak in de gemeenschap opneemt. Aan dat eengemaakte, sterke verhaal werken we ook in 2017 en in de volgende jaren verder, samen met onze duizenden bezoekers en tientallen partners.



MUNTPUNT