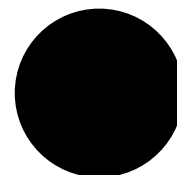


# ACTIEPLAN 2022



MUNTPUNT



# VOORWOORD

---

Voor Muntpunt is 2022 erg belangrijk: het wordt het eerste volledige werkingsjaar van deze beleidsperiode. Het is een scharnierjaar waarin we met een nieuwe organisatiestructuur volop willen inspelen op de organisatorische noden die voortkomen uit onze ambitie en de doelstellingen die we onszelf opleggen.

Dat het een lijvig actieplan is mag niet verbazen: de lijnen die de voorbije maanden werden uitgezet binnen deze strategische doelstellingen zorgen voor een pak nieuwe initiatieven en een hernieuwde energie om ons huidig aanbod nog sterker te maken en/of nieuw leven in te blazen. Het wordt een steeds grotere uitdaging om de juiste keuzes te maken binnen een maatschappelijke en stedelijke context die alsmaar complexer wordt, en waarin de rol van organisaties als Muntpunt quasi geen grenzen meer kent.

Laat dit nu juist de drijfveer zijn voor ons en al onze partners: niet langer tevreden zijn met wat vroeger goed was of vandaag goed is, maar zoeken naar de juiste manier om de toekomst beter te maken.

Veel leesgenot,

*Roel Leemans*  
Algemeen Directeur





# INHOUDSOPGAVE

<b>VOORWOORD</b>	<b>1</b>
<b>INHOUDSOPGAVE</b>	<b>3</b>
<b>MISSIE, KERNOPDRACHTEN EN VISIE</b>	<b>5</b>
<b>PUBLIEKSWERKING</b>	<b>7</b>
<b>SD1</b> Brusselaars en Brusselgebruikers vinden het antwoord op hun vragen, waardoor ze volwaardig kunnen participeren en functioneren in een complexe stedelijke samenleving.	<b>9</b>
<b>SD2</b> Brusselaars en Vlamingen ontdekken Brussel als co-creatieve stad die bouwt aan een duurzame en inclusieve toekomst.	<b>15</b>
<b>SD3</b> Brusselaars en Brusselgebruikers ontdekken een schatkist aan ideeën, opinies en verhalen die handvaten biedt voor een beter leven en bijdraagt aan een inclusieve, democratische samenleving.	<b>20</b>
<b>SD4</b> Brusselaar en Brusselgebruiker vinden een plek om levenslang te leren, vaardigheden te ontwikkelen en kennis te delen om sterker te staan in de samenleving.	<b>27</b>
<b>SD5</b> Brusselaars en Brusselgebruikers vinden in Muntpunt, en op andere plekken in de stad, een veilige en inclusieve derde plek.	<b>32</b>
<b>SD6</b> Als informatiehuis is Muntpunt de spil in het uitdragen van het N-aanbod naar een zo breed mogelijk publiek in Brussel en Vlaanderen.	<b>35</b>
<b>ORGANISATORISCHE WERKING</b>	<b>42</b>
Inleiding	<b>42</b>
Eén regioreglement en een gratis basisdienstverlening voor het Netwerk van de Brusselse bibliotheken	<b>44</b>
Muntpunt plasticvrij	<b>45</b>
Digitale strategie	<b>46</b>
Vernieuwing van de inname apparatuur	<b>47</b>
HR	
Organisatieontwikkeling: next steps	<b>48</b>
Efficiënt en kwalitatief vergaderen	<b>49</b>
Zakelijk	
Ondernemend Muntpunt Fase II	<b>50</b>
Multidisciplinaire teambudgetten	<b>51</b>
Kennis van het gebouw en van de apparatuur	<b>52</b>
Reorganisatie interne communicatietools	<b>53</b>
Digitale werkomgeving	<b>54</b>
Facility	
Herinrichting Muntpunt	<b>55</b>
HR/Welkom	
Onthaal, opleiding, training en onthaal front-office publieksmedewerkers	<b>56</b>
Wergroep feedback: Bundeling klachten, feedback en gebruiker enquêtes	<b>58</b>
Klantenzorg	
Verbeteringen dienstverlening en dagelijkse werking / afstemmen van de fysieke & digitale beleving in Muntpunt (incl. dresscode en Look&feel)	<b>59</b>
Communicatie	
Versterken van eigen communicatiekanalen, pt. I: Nieuwsbrieven	<b>60</b>
Structurele communicatie rond uitgebreide Muntpuntaanbod	<b>62</b>
Kwaliteit	
Optimaliseren werkprocessen	<b>63</b>
<b>DAGELIJKS BEHEER</b>	<b>65</b>



Chure

ALLES OVER SEIZOENEN

# MISSIE, KERNOPDRACHTEN EN VISIE

---

## Missie

Muntpunt bevordert de kennis en de beleving van Brussel 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 om:

- 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.
- de infrastructuur te beheren.

## Visie

Muntpunt is een inspirerende plaats waar informatie, verhalen en ideeën worden uitgewisseld en uitgediept. Deze worden aangebracht door een gevarieerd en uitgebreid netwerk van Nederlandstalige en anderstalige initiatieven uit Brussel, Vlaanderen en de wereld. Muntpunt is een betekenisplek en een huis van vertrouwen dat bijdraagt tot de levenskwaliteit en bezoekers ondersteunt in hun zelfontplooiing. Bezoekers ervaren Muntpunt als een gedeelde, publieke ruimte die inzet op geïnformeerd en participierend burgerschap. Muntpunt bouwt aan een inclusieve, democratische samenleving en een beter leven voor iedereen.



# PUBLIEKSWERKING

---

In 2022 gaat Muntpunt verder op de ingeslagen weg, met het beleidsplan als kompas. De kernopdrachten, de strategische doelstellingen en de beleidsopties maken duidelijk hoe we er voortdurend, jaar na jaar, aan werken om de beoogde resultaten te bereiken.

Dit jaar start Muntpunt met een nieuw organisatiemodel waarin vier inhoudelijk multidisciplinaire teams instaan voor de concretisering van de strategische doelen.

Met het informatiecentrum willen we ook in 2022 de domeinkennis van de info-experten verder verdiepen, deze keer met een voltallig team. Daarnaast zet Muntpunt met zijn informatiecentrum expliciet in op het bereiken van de kwetsbare doelgroepen. Dat gebeurt op verschillende fronten. We timmeren flink aan de weg om een hechte samenwerking met diverse partners uit te bouwen, om zo hun aanbod te kunnen uitdragen. Verder krijgt de 'gemeenschapsinformatie' een grotere zichtbaarheid op de vernieuwde website van Muntpunt die in het najaar van 2022 wordt gelanceerd. Tot slot trekken we stad in om de mensen bekend te maken met dit aanbod, om vooral jonge gezinnen die de weg naar de bib of het gemeenschapscentrum nog niet hebben gevonden, te bereiken.

Met zijn Brusselwerking wil Muntpunt in 2022 inzetten op het faciliteren van een ongeëvenaarde Brusselbeleving voor kinderen en jongeren. Muntpunt breidt op het platform 'Brussel voor Scholen' het gebundelde aanbod uit met een selectie educatieve initiatieven van Brusselse musea. Met diverse jeugdbewegingen zoeken we haalbare pistes om jongeren naar Brussel te halen voor een groots ontmoetingsmoment.

Vlaanderen Feest, Brussel Danst gaat op het hernieuwde élan van 2020 verder en zoekt opnieuw aansluiting met partners buiten de vijfhoek om samen een aanbod uit te werken.

We werken permanent aan het actueel houden en vernieuwen van de Muntpuntcollecties. Meertaligheid en meerstemmigheid zijn voortdurende aandachtspunten bij het ontwikkelen en activeren van onze collecties. In nauwe samenwerking met het Brussels netwerk van de Nederlandstalige bibliotheken start Muntpunt met een vormingstraject rond dekoloniseren.

Met B°xl zetten we verder in op een digitale leescommunity, aansluitend met het project Leesrijk Brussel onderzoeken we de piste om een young adults-versie te maken van '1 stad 19 boeken'. In 2022 willen we beide projecten steviger verankeren in Muntpunt, in het netwerk van bibliotheken én in Brussel.

In 2021 richtte Muntpunt zijn vijfde verdieping in als modulaire doe- en maakplek, onder de naam 'De Grid'. De inrichting van de Grid stimuleert informele ontmoeting. Bezoekers hebben er toegang tot professionele multimediatools. Het volgende werkjaar ontwikkelt Muntpunt bijkomende formules waarbij gebruikers zelf zogenaamde leercirkels opzetten, om kennis en ervaringen uit te wisselen over specifieke onderwerpen. Op die manier kunnen vele soorten gebruikers zich meer en meer - naast en met elkaar - de ruimte toe-eigenen en hun creatieve initiatieven openstellen voor anderen.

In deze beleidsperiode gaan we in dialoog met het publiek om de inrichting, dienstverlening en sfeer van deze verblijfsfuncties te optimaliseren. Muntpunt stelt op basis van die input een plan op dat maximaal rekening houdt met de verschillende gebruikersprofielen.

Binnen zijn opdracht als communicatiehuis werkt Muntpunt achter de schermen volop aan een heldere positionering van verschillende merken en producten. Doel is om de Brusselaar en



de Vlaming beter te kunnen bedienen en begeleiden in mogelijke noden op vlak van cultuur en vrije tijd, welzijn en gezondheid en onderwijs en werk. We bouwen een nieuwe merkenstrategie uit met oog op de verschillende opdrachten en op de beoogde soorten publiek. Door een betere afstemming en een beter overleg met het Netwerk van de Brusselse Bibliotheken en OBiB willen we ook onze rol als communicatiehuis voor dit netwerk concreet en gepast invullen.



# SD1 Brusselaars en Brusselgebruikers vinden het antwoord op hun vragen, waardoor ze volwaardig kunnen participeren en functioneren in een complexe stedelijke samenleving.

Het ultieme doel van deze SD is om Muntpunt bij een zo breed mogelijke doelgroep bekend te maken als een toegankelijk en efficiënt informatiehuis waar partners en Brusselgebruikers terecht kunnen voor al hun vragen. Binnen 5 jaar is Muntpunt als infopunt een vaste waarde bij alle Brusselse partners en kunnen Brusselgebruikers er terecht voor een kwalitatieve opvolging van al hun vragen.

*OD1 Muntpunt beschikt over een volwaardige wegwijswerking, waarin gespecialiseerde info-experts zorgen voor een kwalitatief hoogstaande dienstverlening.*

*OD2 Een groter informatieaanbod en meer contactmogelijkheden resulteren in een breder en inclusief publieksbereik.*

*OD3 Partnerorganisaties gebruiken Muntpunt als informatie- en communicatieplatform.*

## SITUERING BINNEN DE ALGEMENE BELEIDSKEUZES

### 1. Naar een organisatie die ingebed is in de stedelijke context van Brussel

Met onze eerste SD streven we ernaar om mensen zo helder mogelijk wegwijs te maken in de complexe, Brusselse stedelijke context. Als Nederlandstalige instelling en voortrekker van het N-netwerk doen we er alles aan om kwetsbare doelgroepen naar initiatieven en partners binnen de verschillende gemeenschapsmateries te leiden.

### 2. Naar een inclusieve werking, met bijzondere aandacht voor specifieke doelgroepen

De prioritaire doelgroep in onze functie als wegwijzer bestaat uit kansengroepen. In eerste instantie richten we onze baliefunctie, telefonische permanenties en online aanbod specifiek naar deze doelgroepen. Op lange termijn bouwen we onze werking verder uit naar een breed publiek van Brusselaars en Brusselse nieuwkomers.

### 3. Naar een platform voor overleg en samenwerking

We halen expertise van partners in huis via loketfunctie, partnerrondes, doorverwijzingen en pop-up activiteiten. Zo wisselen we informatie, kennis en ervaringen uit, realiseren we via nieuwe samenwerkingen gemeenschappelijke doelstellingen en betrekken en informeren we een ruimer publiek.

#### 4. Naar een nieuwe rol: Community Librarian

De volgende jaren maken we in het informatiecentrum ruimte voor participatie van het publiek. We zoeken naar samenwerkingen met diverse gemeenschappen en met meer doelgroepen en moedigen hen aan om hun eigen ideeën te verwezenlijken. Doel is om mensen met gelijkaardige of net complementaire hulpvragen met elkaar te verbinden zodat ze zichzelf en elkaar kunnen helpen.

#### 5. Digitale plek van betekenis

We zetten de digitale dienstverlening van het informatiecentrum verder op punt. Met een vernieuwde website waarin onze wegwijswerking een centrale plaats krijgt, een doelgroepgerichte communicatiestrategie met onlinecommunities (zoals whatsapp en facebook-groepen), een social media plan en een haalbaarheidsonderzoek voor een live chatbot, zetten we het informatiecentrum stapsgewijs op de digitale kaart.

## KORTE TERMIJN

Muntpunt bouwt een toegewijde ploeg van informatie-experts uit, die opgeleid worden in specifieke deeldomeinen van het maatschappelijke leven (onderwijs, zorg, wonen, toegang tot cultuur en vrije tijd...). De ploeg is uitgerust en opgeleid om kansengroepen te bereiken en te helpen bij hun informatienoden.

In 2022 wordt deze ploeg nog uitgebreid en evolueert het team naar een zelfsturend, multidisciplinair team met de naam 'Team Antwoord'. Dit team zorgt voor de publiekswerking aan de wegwijsbalie, partnerwerking, programmatie en communicatie van het informatiecentrum met een sterke basiswerking en een jaarlijkse infocampagne.

---

## SD1OD2 | Actie 1: De Muntpuntbakfiets: met een mobiele installatie de drempel tot informatie verlagen

- **Wat & hoe**

Het informatiecentrum trekt met een nieuw mobiel infopunt naar buiten in de Brusselse Vijfhoek, naar plekken waar vaak ook kansarme gezinnen verblijven (bijvoorbeeld het Fontainaspark, Jacques Brel Square, Ninoofsepoort Park). Met een bakfiets en een bijhorende speelse installatie richten we een laagdrempelig speelhoekje in om kleine kinderen en hun ouders spontaan aan te trekken. De installatie bestaat uit een groot speeltapijt en een interactieve Activity Wall met spelletjes, gericht op taalontwikkeling en interactie tussen ouders en hun baby's en peuters. De installatie is een afgeleide van de expo 'Voorlezen komt voor lezen' die ook rondtrekt langs de Brusselse bibliotheken. In het speelhoekje leggen we op een erg informele manier contact met de ouders. We knopen een gesprek aan en luisteren naar de noden en verwachtingen van de ouders en het kind. Tegelijkertijd informeren we ouders informeel over het aanbod van Muntpunt en onze partners (o.a. Loket Kinderopvang, Sportdienst VGC, Rap op Stap, Sport na School, Paspartoel).

Op basis van de gesprekken die we hebben met deze Brusselaars krijgen we een beter beeld van de noden en vragen van onze stadsbewoners. Die bepalen de creatie en uitwerking van toekomstige activiteiten en diensten.

- **Doel & resultaat**
  1. Het doel is de drempel tot informatie verlagen. Informele gesprekken aangaan en doelgroepen de middelen en kansen geven om zelf een oplossing voor hun hulpvraag te vinden en anderen met gelijkaardige hulpvragen verder te helpen. (SD1)
  2. Ouders aanmoedigen om in het dagelijkse leven de taalontwikkeling van hun baby en peuter te stimuleren tijdens alledaagse huis-, tuin- en keukenhandelingen. (SD2)
- **Voor wie**

De prioritaire doelgroep bestaat uit kwetsbare gezinnen met kleine kinderen, wonend in de vijfhoek. Op termijn komen ook andere doelgroepen en levensthema's aan bod.
- **Met wie**

Huizen van het kind, VGC opgroeien in Brussel, Sportdienst VGC, Loket Kinderopvang...

## MIDDELLANGE TERMIJN

Een informatiecentrum bouwen we uiteraard niet alleen, maar in samenwerking met het brede Brusselse partnernetwerk. Partners zoals het Steunpunt Vrijwilligerswerk, Kind en Gezin en de VGC Sportdienst organiseren vaste consultatiemomenten in Muntpunt. Daarnaast organiseren we tal van activiteiten in samenwerking met structurele partners (zoals PSC Sint-Alexius, Bruzz, Amnesty International, Expertisecentrum Kraamzorg Volle Maan, het Huis voor Gezondheid, Huis van het kind, Brusseler, Bon, Hopon, Foyer, VGC opgroeien in Brussel,...)

Verder blijven we ons in de samenwerking met VGC inzetten rond het product 'Paspartoe' en 'Connecting Brussels'. Voor Paspartoe blijven we werk maken van de communicatie, samenwerking (aanbrengen en realiseren van omruilvoordelen) en doen we dienst als groot onthaal- en verkooppunt. Dit project wordt in 2022 verder bijgestuurd op basis van onderzoek en gebruikerstesten. Concreet denken we dan onder meer aan het herbekijken van de infoproducten, de website, de omruilvoordelen, opleidingen voor partners en doorverwijzers.... Het project Connecting Brussels is ondertussen geïntegreerd in onze vaste dienstverlening van telefonische permanenties en binnen het vraagafhandelingsstelsel van Muntpunt via mail.

In 2022 gaan we verder met semestriële partnerrondes, zodat onze platformfunctie zich kan blijven ontwikkelen. Door middel van de partnerbrochure bespreken we de bestaande of toekomstige samenwerking op logistiek, programmatorisch en/of communicatief vlak.

---

## SD1OD2 | Actie 4: Samenwerking en gebruiksgemak Paspartoe verbeteren

- **Wat & hoe**

Op basis van de bevindingen van gebruikerstesten en onderzoek, sturen we dit project verder bij. Zo herbekijken we de infoproducten, de website, de omruilvoordelen, opleidingen voor partners en doorverwijzers.... We zorgen er ook voor dat de samenwerking met en taakverdeling tussen de trekkende partners scherper afgelijnd is.
- **Doel & resultaat**

We verbeteren het gebruiksgemak van Paspartoe en vullen lacunes op. Concreet gaat onze aandacht onder meer naar de gebruiksvriendelijkheid van de website, de kennis van partners omtrent het toekennen van kansentarieven aan paspartoehouders, het nut van een

voordelenbrochure, en de kennis over het basisaanbod van partners.

Er volgt een stijging in het aantal nieuwe pashouders en een daling van het aantal slapende pashouders.

- **Voor wie**  
Reeds bestaande en toekomstige Paspartoe-pashouders.
  - **Met wie**  
VGC
- 

## SD1OD1 | Actie 1: Uitbreiding wegwijsbalie met een nieuwe, vaste plaats en extra dienstverlening.

- **Wat & hoe**  
In 2022 krijgt de wegwijsbalie een nieuwe, vaste stek in de Agora. Samen met een architectenbureau (zie verder bij SD5) zoeken we naar de beste plaats voor een toegankelijke, laagdrempelige en toch discrete en rustige wegwijsbalie. De openingsuren van de wegwijsbalie worden opgevoerd naar 3 permanenties per week. Muntpunt wordt ook lid van VRIJUIT en zal ook de 'Wonen in Brussel'-infolijn van de VGC integreren in zijn telefonische permanenties.
  - **Doel & resultaat**  
Muntpunt biedt informatie aan via een uitgebreide fysieke en telefonische dienstverlening, aangepast aan de wensen en mogelijkheden van elke bezoeker. Doel is om iedereen – ongeacht leeftijd, afkomst, talenkennis, digitale vaardigheid of economische situatie – een antwoord te geven op zijn/ haar vragen.
  - **Voor wie**  
Brusselaars, voornamelijk kwetsbare doelgroepen die op een laagdrempelige manier (fysiek of telefonisch) geholpen willen worden.
  - **Met wie**  
VGC, Wonen in Brussel, VRIJUIT (voorheen Fonds Vrijetijdsparticipatie), VO
- 

## SD1OD1 | Actie 2: Loket Kind & Gezin

- **Wat & hoe**  
Het consultatiebureau van Kind en Gezin in de Dansaert-wijk wordt gesloten. Muntpunt biedt de organisatie een lokaal aan waar kwetsbare gezinnen psychosociale en pedagogische begeleiding krijgen en door specialisten geïnformeerd worden omtrent het leven in de stad (kinderopvang, ouder/kind activiteiten, financiële ondersteuning...). Er wordt nauw samengewerkt met en doorverwezen naar de wegwijsbalie wat betreft aanmelden in kinderopvang, Rap op stap, inschrijven in scholen, enz.
- **Doel & resultaat**  
Muntpunt biedt facilitaire ondersteuning aan een partnerorganisatie wiens aanbod nauw aansluit bij de wegwijswerking. Het delen van kennis en expertise is bovendien voor Muntpunt een pluspunt bij de kennisopbouw van de info-experts.
- **Voor wie**  
Voor de partnerorganisatie Kind en Gezin en hun leden.

- **Met wie**  
Partner: Kind en Gezin, Loket Kinderopvang.
- 

## SD1OD1 | Actie 3: Samenwerking Brusselse kantoren Rap op Stap

- **Wat & hoe**  
Muntpunt zoekt samen met de andere Brusselse 'Rap op stap'-kantoren en ervaringsdeskundigen naar mogelijkheden om de diensten uit te breiden en gebruikers beter te helpen. Dit gebeurt in samenwerking met ervaringsdeskundigen die als ambassadeurs voor Rap op stap fungeren. Mogelijke acties zijn de creatie van een infobrochure, infosessies en het actief op zoek gaan naar andere Brusselse kantoren.
  - **Doel & resultaat**  
Doel is een breder publieksbereik en een laagdrempelige toegang tot een 'Rap op Stap'-loket. Via een onderlinge samenwerking tussen de verschillende kantoren zetten we in op een gelijke verdeling van aanvragen over de kantoren, het bundelen van de promotie en communicatie over de diensten, doorverwijzingen en uitbreiding van de werking.
  - **Voor wie**  
Brusselaars met een verhoogde tegemoetkoming.
  - **Met wie**  
Partners: De Schakel, D'Broej, Huis van het kind Noord, Iedereen verdient vakantie.
- 

## SD1OD3 | Actie 1: Jaarlijkse Infocampagne: Betaalbaar Brussel

- **Wat & hoe**  
In het najaar van 2022 organiseren we een infocampagne met workshops en infosessies rond betaalbaar leven in de stad. Onder de thema's die we behandelen vinden we onder meer 'Vind de goedkoopste energieleverancier', 'Hoe een verhoogde tegemoetkoming aanvragen?' en een sessie over het groeipakket.  
Daarnaast zetten we ook Brussel als co-creatieve stad in de kijker. Brussel is een stad die bouwt aan een duurzame en inclusieve toekomst, dus laten we Brusselaars en Vlamingen kennis maken met duurzame stedelijke praktijken, gerealiseerd door en voor mensen met een beperkt budget (vb. Community Landtrust, collectieve zonnepanelen...).
- **Doel & resultaat**  
De Brusselse woningmarkt behoort tot de duurste van België. Toch biedt Brussel ook heel wat voordelen op financieel vlak. Zo zijn er heel wat organisaties die mensen die het niet breed hebben met raad en daad bijstaan (vb. CAW, wijkgezondheidscentra, De Schakel...). Ook bestaan er tal van alternatieve goedkope levensopties (vb. samenhuizen, autodelen, kringloopwinkels...) en behoort het aanbod van gratis culturele en vrijetijdsactiviteiten (Rap op Stap, Paspartoe, Plaisir Gazette...) tot de grootste en interessantste van België. Deze organisaties en activiteiten wil Muntpunt in de kijker zetten.

- **Voor wie**  
Brusselaars, met een focus op mensen in armoede, en Brusselaars en Vlamingen die duurzamer willen leven met een beperkt budget.
- **Met wie**  
Mogelijke partners: BAP, De Schakel, CAW, Samenlevingsopbouw, Huizen van het Kind, Wonen in Brussel, VGC, Bral, CLTB, Pilone, Atelier Groot Eiland...

## LANGE TERMIJN

Aan het eind van deze beleidsperiode wil Muntpunt bekend staan bij doelpubliek en partners als een informatiecentrum waar iedereen terecht kan met vragen, via fysieke, telefonische en digitale dienstverlening.

In 2022 zullen we belangrijke stappen zetten in de digitale dienstverlening. We ontwikkelen een nieuwe website voor Muntpunt waar het informatiecentrum een duidelijke plaats krijgt. Een Q&A met antwoorden op de meest gestelde vragen per levensdomein krijgt een plaats op de website. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheden om een live-chatbot te integreren, gekoppeld aan de telefonische permanenties. Tot slot bekijken we hoe ook partners een platform kunnen krijgen op onze website.

Verder bouwen we onze communicatiestrategie verder uit. We leggen de nadruk op een zeer persoonlijke communicatie, rechtstreeks met de doelgroep, laagdrempelig en in een toegankelijke taal. Zo gaan we bijvoorbeeld samenwerken met online communities via o.a. Whatsapp (bijv. een groep voor moeders) en Facebook (bijv. Durf te vragen Brussel).

Ook onze opdracht om het Nederlandstalige netwerk, het zogenaamde n-netwerk, te promoten moet duidelijk en structureel zichtbaar zijn op sociale media. De facebookpagina 'connecting-brussels' bleek een geschikt instrument hiervoor, al moet de pagina inhoudelijk uitgebreid worden en niet enkel focussen op vrijwilligerswerk of verbindingsgericht zijn.

# SD2 Brusselaars en Vlamingen ontdekken Brussel als co-creatieve stad die bouwt aan een duurzame en inclusieve toekomst

'Een hart voor Brussel' is een van de waarden die de werking van Muntpunt schraagt. Dat geldt eveneens voor de vele partners binnen de netwerken waarin Muntpunt werkt. Ook de gebruikers, stedelijke initiatieven, partnerorganisaties, overheden... drijven op diezelfde waarde. De gemeenschappelijke factor is niet alleen het engagement voor de stad, maar ook het voornemen om die betrokkenheid uit te dragen naar een breed publiek, in de eerste plaats naar bekende en gekende netwerken in Vlaanderen.

*OD1 Muntpunt deelt met een breed publiek inspirerende verhalen over allerlei initiatieven die bijdragen tot een leefbare stad voor iedereen.*

*OD2 Brusselaars en Vlamingen vinden een toegangspoort tot Brussel die hun blik op de stad verruimt en verdiept.*

## SITUERING BINNEN DE ALGEMENE BELEIDSKEUZES

- 1. Naar een organisatie die ingebed is in de stedelijke context van Brussel**  
De acties die deze doelstelling helpen realiseren, focussen zich op Brussel. Daarbij hebben we niet alleen aandacht voor de stedelijke ruimte (gebouwen, pleinen, parken, waterwegen...), maar vooral ook voor initiatieven, van zowel burgers als organisaties en overheden, die het samenleven in die stedelijke ruimte op duurzame en inclusieve wijze verbeteren.
- 2. Naar een inclusieve werking, met bijzondere aandacht voor enkele doelgroepen**  
We zijn er ons niet altijd van bewust maar het wonen in een stad en/of er deelnemen aan het publieke leven, vergt kennis, vaardigheden en attitudes. Dat gebeurt het best door al doende te leren, door de stad in al zijn diversiteit te beleven is de enige manier. Deze beleidsperiode nodigen we uitdrukkelijk Vlaamse jongeren (15-18) uit om Brussel actief te ontdekken.
- 3. Naar een platform voor overleg en samenwerking**  
Heel wat initiatieven en organisaties zijn, net als Muntpunt, niet alleen bruggenbouwers binnen Brussel, maar evenzeer tussen de hoofdstad en Vlaanderen. Muntpunt stimuleert de afstemming tussen deze partners en probeert waar mogelijk te krachten te bundelen.
- 4. Naar een nieuwe rol: Community Librarian**  
Muntpunt heeft bijzondere aandacht stedelijke initiatieven van en voor Brusselaars. Heel wat van die initiatieven worden trouwens door de inrichtende overheden (Vlaamse Gemeenschapscommissie en Vlaamse overheid) ondersteund. Waar wenselijk en mogelijk helpt Muntpunt bij verdere ondersteuning en verbinding binnen Brussel en met Vlaanderen.
- 5. Digitale plek van betekenis**  
Muntpunt wil een online platform voor het brede publiek realiseren dat ondersteund, gevoed



en uitgedragen wordt door een netwerk van partners. Dit platform valt te vergelijken met een bezoekersgids bij een tentoonstelling. Het kan dienen om, voordien of nadien, context, duiding en extra beleving te geven bij een bezoek aan Brussel.

## KORTE TERMIJN

Door de uitbouw van de publieke online kanalen als UiTinBrussel en Paspartoe heeft Muntpunt zicht op en contact met het ruime culturele veld in Brussel. Muntpunt onderhoudt in het bijzonder sterke banden met diverse organisaties met een aanbod aan stadsverkenningen. Ook in 2022 zal Muntpunt deze netwerken aanwenden en met elkaar verbinden om tot aantrekkelijke combinaties te komen, die vele Vlamingen en Brusselaars toelaten om de hoofdstad actief te (her)ontdekken. Het netwerk breidt zich doorlopend uit en concretiseert zich in in een eerder kleinschalig aanbod van stadsverkenningen, waarop individuen kunnen intekenen. In 2022 staan er daarnaast ook grotere acties op stapel om specifieke doelgroepen te benaderen. Ook het jaarlijkse grote feest van de Vlaamse Gemeenschap, dat we met bovenvermelde netwerken opzetten, past hierin.

---

## SD2OD2 | Actie 1: Brussel voor scholen

- **Wat & hoe**

Brussel biedt heel wat verrassende en concrete aanknopingspunten bij de leerdoelen uit het lager en middelbaar onderwijs. Organisaties met een kwaliteitsvol aanbod staan klaar om klassen te ontvangen en te begeleiden.

Muntpunt actualiseert het aanbod stadsverkenningen voor lagere en middelbare scholen op het platform 'Brussel voor scholen'. We breiden het gebundelde aanbod uit met een selectie aan educatieve initiatieven van Brusselse musea, en maken het uitgebreide aanbod bekend bij Vlaamse directies en leerkrachten.

- **Doel & resultaat**

Muntpunt ontwikkelt een communicatiecampagne voor leerkrachten lager en secundair onderwijs en legt daarbij de focus op een welbepaalde gebiedsomschrijving (meer bepaald de Vlaamse Rand). Bij die leerkrachten wordt 'Brussel voor Scholen' op die manier *top of mind* om een klasuitstap te plannen naar Brussel.

- **Voor wie**

Leerkrachten lager en middelbaar onderwijs uit Vlaanderen en Brussel.

- **Met wie**

Met input van organisaties met een aanbod stadsverkenningen en van de educatieve diensten van Brusselse musea.

---

## SD2OD2 | Actie 2: Brussel voor jongeren

- **Wat & hoe**

Afzonderlijk overleg met de nationale secretariaten van Chirojeugd Vlaanderen, Scouts en Gidsen Vlaanderen en KSA leerde dat deze jeugdbewegingen gewonnen zijn voor afzonderlijke en/of gezamenlijke grote ontmoetingsmomenten in Brussel voor (14+) leden uit Vlaanderen. In nauw overleg met de jeugdbewegingen onderzoekt Muntpunt enkele pistes op hun haalbaarheid.

- **Doel & resultaat**

Met een groot evenement willen we een grote groep van enkele honderden Vlaamse adolescenten een fantastische Brusselse ervaring geven, die hen met een vernieuwde blik naar de hoofdstad doet kijken.

Door de grote schaal en de aantrekkelijkheid van het evenement haalt de boodschap - Brussel als een gastvrije, avontuurlijke plek voor Vlaamse jongeren - de nationale pers.

- **Voor wie**

Vlaamse adolescenten, leden van de jeugdbeweging.

- **Met wie**

Chirojeugd Vlaanderen, Scouts en Gidsen Vlaanderen en/of KSA, en andere jongereninitiatieven uit Brussel en Vlaanderen.

---

## SD2OD2 | Actie 3: Vlaanderen Feest – Brussel Danst

- **Wat en hoe**

Muntpunt coördineert de feestelijkheden in het centrum van Brussel naar aanleiding van het Feest van de Vlaamse Gemeenschap. Op het programma staan podiumacts voor een breed publiek, stadsverkenningen langs bekende en minder bekende plekken, acts en spelletjes voor gezinnen met jonge kinderen.

Voor de editie 2022 trekken we de lijn die we in 2021 uitzetten verder, met een nog sterkere klemtoon op samenwerking en verbinding met initiatieven en organisaties verspreid over het ganse gewest.

- **Doel en resultaat**

Een breed netwerk van Vlaams-Brusselse organisaties nodigen opnieuw duizenden Brusselaars en Vlamingen uit om de hoofdstad te (her)ontdekken en elkaar feestelijk te ontmoeten.

Het feest van de Vlaamse Gemeenschap in de hoofdstad haalt uitgebreid de nationale media.

- **Voor wie**

Inwoners van Brussel en bezoekende Vlamingen.

- **Met wie**

Nederlandstalige cultuurhuizen, gemeenschapscentra en bibliotheken in Brussel. Culturele initiatieven en gidsenorganisaties, mediapartners.

## MIDDELLANGE TERMIJN

De opdracht om de band aan te halen tussen Brussel en Vlaanderen deelt Muntpunt met andere organisaties en initiatieven die vanuit de hoofdstad opereren. Met zicht op die complexe opdracht willen we in de toekomst de krachten bundelen.

Straffe en innovatieve initiatieven die geworteld zijn in Brussel kunnen tegelijk een duidelijke uitnodiging zijn voor Vlamingen en Brusselaars om hun hoofdstad actief te (her)ontdekken. In dat samenspel wil Muntpunt een actieve bruggenbouwer zijn. Dat doen we door verschillende initiatieven en organisaties die elkaars doelstellingen delen of versterken, samen te brengen en door vanuit eigen ervaringen de nodige communicatieve ondersteuning en advies te bieden. Zo groeit Muntpunt verder uit tot een netwerk- en platformorganisatie, die via samenwerking en verbinding erin slaagt om gemeenschappelijke, complexere doelen te behalen.

---

## SD2OD2 | Actie 4: Afstemming stadsverkenningaanbod

- **Wat en hoe**  
Nederlandstalige organisaties met een aanbod aan stadverkenningen worden door ons systematisch mondeling bevestigd. Zo houden we de vinger aan de pols. De bevestigingen behandelen onder meer aanbod en publieksbereik, inhoud en methodieken, het gewenste profiel en de bijscholing van gidsen, toekomststrategieën en opportuniteiten voor onderlinge samenwerking.
- **Doel en resultaat**  
De systematische bevestiging leidt tot een gebundeld verslag dat aangeeft rond welke onderwerpen samenwerkingen mogelijk en wenselijk zijn, waar verbeterkansen liggen en welke ondersteuning daarbij haalbaar is.  
Muntpunt gaat met dat rapport opnieuw in gesprek met de organisaties en initiatieven, om zo verder te kunnen afstemmen en samenwerken.
- **Voor en met wie**  
Organisaties met een aanbod aan stadverkenningen voor een Nederlandstalig publiek uit Brussel en Vlaanderen.

## LANGE TERMIJN

In nauw overleg met alle Vlaams-Brusselse belanghebbende partijen realiseert Muntpunt een digitaal platform dat Brusselaars en Vlamingen inspireert bij hun bezoek aan of verkenning van de hoofdstad. Ze zullen er handige tools (zoals onder andere de bestaande uitgeschreven wandelingen) vinden om de stad zelf ontdekken, naast getuigenissen en tips van bewoners en bezoekers, aangevuld met portretten van gastvrije initiatieven die het stedelijke samenleven versterken, met een select aanbod van gegidste stadverkenningen...

Het platform straalt het engagement uit dat al deze belanghebbenden partijen delen: een inclusieve en duurzame toekomst uitbouwen voor en met de stad. Dat engagement impliceert ook de uitnodiging aan Vlamingen om de (hoofd)stad met hen te delen.

De ontwikkeling van het digitaal platform vergt een doordachte strategie, met bijzondere

aandacht voor allianties met bestaande, algemene en doelgroep-specifieke media in Brussel en Vlaanderen.

---

## SD2OD1 | Actie 1: Ondersteuning Stadsmakers

- **Wat & hoe**

Onderzoeksjournalist en stadsgids Hans Vandecandelaere bevroegde in 2021 en 2022 met de steun van de Vlaamse Overheid en van de Vlaamse Gemeenschapscommissie de Brusselse initiatieven en organisaties die werken rond gemeenschapsmateries. Hij polst met name naar hun ervaringen met de (super)diversiteit in de stad. Zo wil hij te weten komen welke praktijken succesvol zijn in het bouwen van bruggen en welke pogingen hierin minder slagen. Uit het onderzoek zullen aanbevelingen komen om het gefragmenteerde karakter van een (super)diverse stad als Brussel te overstijgen en gezamenlijk aan een gedeeld toekomst te bouwen.

Muntpunt is actief betrokken in het traject en helpt de tussentijdse en uiteindelijke resultaten publiek te maken op een heldere, toegankelijke en betrokken wijze.

- **Doel & resultaat**

De communicatieve ondersteuning van dit project is voor ons een proeftraject. Hierbij onderzoekt Muntpunt in de praktijk hoe een breed publiek communicatief betrokken kan worden bij het pionierswerk van (Vlaams-Brusselse) initiatieven in de hoofdstad.

Bedoeling is dat Muntpunt expertise opbouwt als partner binnen een netwerk met een publieksbemiddelende en communicatieve opdracht. Dat doet Muntpunt concreet door zijn kennis van het werkveld te vergroten, door vernieuwende communicatiekanalen in te zetten, door daarin nieuwe samenwerkingsverbanden aan te gaan, en door een *tone of voice* te ontwikkelen die grote betrokkenheid uitstraalt en tegelijk genuanceerd is.

- **Voor wie**

Gebruikers, vrijwilligers, professionals en bestuurders van Vlaams-Brusselse gemeenschapsinitiatieven.

Vrijwilligers, professionals en bestuurders van Vlaamse gemeenschapsinitiatieven.

Bewoners en bezoekers van Brussel.

- **Met wie**

Projecthouder, subsidiërende overheden VO en VGC, kernorganisaties betrokken in het traject, Bruzz en Vlaamse mediapartners.

## SD3 Brusselaars en Brusselgebruikers ontdekken een schatkist aan ideeën, opinies en verhalen die handvaten biedt voor een beter leven en bijdraagt aan een inclusieve, democratische samenleving.

Muntpunt is de gangmaker van een fijnmazig bibliothekennetwerk dat Brusselgebruikers met nieuwe ideeën, opinies en verhalen in hun persoonlijke ontwikkeling gidst en inspireert, en mensen verbindt met andere mensen. Op die manier wordt de dialoog en het publiek debat in de Brusselse samenleving verrijkt. Meer Brusselaars, en in het bijzonder specifieke doelgroepen, lezen en meer Brusselaars voelen zich geïnspireerd door een algemeen klimaat van lectuur, veelkleurige ideeën en verhalen.

*OD1 Muntpunt bevordert lezen, wakkert leesplezier aan en laat kennismaken met verhalen*

*OD2 Muntpunt verbindt Brusselaars en Brusselgebruikers rond ideeën en verhalen*

*OD3 Brusselaars en Brusselgebruikers vinden duiding bij hedendaagse samenlevingsthema's en maken deel uit van het open debat hierover*

### SITUERING BINNEN DE ALGEMENE BELEIDSKEUZES

#### 1. Naar een organisatie die ingebed is in de stedelijke context van Brussel

We bezetten Brussel met de soft power van talen, woorden en verhalen, en creëren veel buzz rond lezen in de stad. We gaan op zoek naar verhalen van Brusselaars, we laten hun stem klinken in de publieke stedelijke ruimte. We werken daarvoor samen met de andere Brusselse bibliotheken, maar ook met een divers socio-cultureel netwerk aan organisaties. We nemen stedelijk actuele thema's zoals meertaligheid, sociale en mentale kwetsbaarheid, diversiteit en dekolonisatie als uitgangspunt voor nieuwe accenten in onze bibliotheekcollectie.

#### 2. Naar een inclusieve werking, met bijzondere aandacht voor enkele doelgroepen

We werken in de breedte, maar schenken uitdrukkelijk aandacht aan bepaalde groepen die in de Brusselse samenleving extra aandacht verdienen. Zo verscherpen we onze jeugdwerking met een betekenisvol collectieprofiel en rondleidingen in spelvorm. We werken hiervoor nauw samen met OBIB en OCB en de netwerkprojecten voor deze doelgroep. We willen in 2022 nadrukkelijk inzetten op jongvolwassenen met projecten, leescampagnes en boekenclubs op hun maat, en we richten een nieuwe plek in waar ze zich kunnen vinden en thuis voelen. We zorgen ervoor dat de toegang tot boeken en literatuur gemakkelijker wordt voor mensen die om welke reden dan ook moeilijk

tot lezen komen. We doen dit door literatuur een beetje te ‘desacraliseren’ en het accent meer te leggen op ontmoetingen rond verhalen, in welke vorm ook. We zoeken daarbij naar bruggen tussen groepen en communities, zo mogelijk ook over talen heen. Andere taalgemeenschappen worden actiever betrokken, zowel via collecties als activiteiten.

### **3. Naar een platform voor overleg en samenwerking**

Muntpunt is een gangmaker in het netwerk van bibliotheken en neemt de leiding in publieksgerichte lees- en verhalenprojecten. Muntpunt wil een spil zijn in Brussel als boeken- en verhalenstad, een bondgenoot van culturele partners bij het ontwikkelen van projecten en het bereiken en verbreden van publiek. In 2022 werken we niet enkel samen met bibliotheken, maar ook, om slechts enkele voorbeelden te noemen, met het platform Brussels City Of Stories, Klara en KVS, De Buren en Passa Porta, interlitratuur, Transposie en verschillende onafhankelijke bookshops.

Brussels City Of Stories is een project waarbij ook sociale en educatieve partners worden betrokken, daarover later meer.

### **4. Naar een nieuwe rol: Community Librarian**

Muntpunt richt zich niet alleen op organisaties, maar ook op mensen! We zijn laagdrempelig en beschikbaar voor individuen met ideeën, en zoeken naar verbinding met ons huis en deze stad. We bouwen aan community circles rond lezen, ideeën en verhalen, en betrekken Brusselaars bij collecties en programma's als leesambassadeur, curator, storyteller (OF/BY/FOR). We zoeken een antwoord op elke vraag en zorgen voor het juiste podium (fysiek en online) voor elk verhaal. In 2022 lanceren we bijvoorbeeld een oproep die jongeren aanspoort om hun ideeën te pitchen, en speuren we naar gezamenlijke activiteiten en leesambassadeurs in B°XL.

### **5. Digitale plek van betekenis**

Met de uitbouw van een online leescommunity zetten we onze digitale ambitie al meteen in de verf, maar uiteraard willen we ook op het vlak van lees-, kijk- en luisteraanbod een forse stap in de goede richting zetten. We zetten in op de optimalisering van het digitale aanbod (e-library, filmplatform, lezing en debat...), zowel qua aanbod als qua ontsluiting, en onderzoeken het gebruik van streamingmogelijkheden voor minder mobiele doelgroepen.

## **KORTE TERMIJN**

Muntpunt realiseert samen met het bibliotheeknetwerk actuele en hedendaagse collecties die aansluiten bij de diverse leefwerelden van de Brusselaars, met maximale betrokkenheid van de gebruikers. Muntpunt is een stevige bondgenoot en de trekker van een Brussels leesbeleid dat specifieke doelgroepen motiveert om meer te lezen. Voor verschillende doelgroepen ontwikkelen we een aanbod op maat, zowel analoog als digitaal, waarbij we ook landelijke en internationale evoluties op de voet volgen.

---

## **SD3OD1 | Actie 1: Collecties onder de loep**

### **• Wat & hoe**

Het aanbieden van actuele en aantrekkelijke collecties aan ons publiek maakt integraal deel uit van onze basiswerking. In 2022 evalueren we onze bestaande collecties en sturen bij waar nodig.

In een eerste fase starten we met de jeugdcollectie (inclusief young adults) en de verschillende fictie-collecties. We zorgen voor een betere profilering van de anderstalige collecties en leggen waar nodig nieuwe accenten (poëzie en toneel) of lichten er nieuwe genres uit (sci-fi).

Onze tijdelijke 'collecties in de kijker' en 'tipcollecties' zijn hierbij een katalysator en dragen bij tot een positieve kijk op de stedelijke samenleving. Muntpunt sluit hierbij aan bij het traject rond anderstalige collecties en rond dekoloniseren in het Brusselse netwerk.

- **Doel & resultaat**

We willen (accent)collecties actualiseren en beter afstemmen op het beleidsplan. Volgende beleidskeuzes (zie boven) zijn richtinggevend: dekoloniseren van collecties, aandacht voor andere talen en taalgemeenschappen, aandacht voor maatschappelijke thema's die leven in een Brusselse context, inspanningen voor jongvolwassenen. Dit zal leiden tot nieuwe collecties die actueel en toonaangevend zijn en in verbinding staan met de beoogde doelgroepen. We willen dit samen realiseren met andere bibliotheken uit het netwerk, en best practices delen en verspreiden.

- **Voor wie**

Kinderen, jongvolwassenen én volwassenen uit Brussel en haar hinterland.

- **Met wie**

Met het netwerk van Brusselse bibliotheken, met ambassadeurs uit de beoogde doelgroep, en met andere culturele organisaties en boekenwinkels.

---

## SD3OD1 | Actie 2: kinderen en jongeren leven in een leesrijk Brussel

- **Wat & hoe**

Muntpunt is een actieve bondgenoot in het netwerkproject 'Leesrijk Brussel', dat door OBIB en OCB in Brussel uitgerold wordt. In het kader van dit project zal Muntpunt een voortrekkersrol opnemen op het vlak van secundair onderwijs. Een eerste concrete actie is de ontwikkeling van rondleidingen in spelvorm voor de jeugd. Het herinrichtingstraject van de jeugdafdeling komt volgend jaar op kruissnelheid, en het profiel van de jeugdcollectie wordt bijgestuurd zodat het meer maatschappelijk representatief is. Zoals hierboven al aangegeven, komt er ook een scherpere focus op jongvolwassenen, met passende accentcollecties. Deze nieuwe accenten komen bovenop een basiswerking voor de jeugd, met onder andere een stevige scholenwerking, kwartiermakers, en medewerking aan de jeugdboekenmaand en de projecten van de leeslijn.

- **Doel & resultaat**

We bieden leeskansen aan zoveel mogelijk Brusselse kinderen en jongeren, en werken drempels voor kwetsbare doelgroepen weg. De kinderen en jongeren herkennen zich meer in het aanbod.

- **Voor wie**

Brusselse kinderen en jongeren.

- **Met wie**

Met de partners van leesrijk Brussel, met scholen, andere bibliotheken..

---

## SD3OD1 | Actie 3: we verfijnen het digitaal aanbod op vlak van lezen, lijken en luisteren

- **Wat & hoe**

Naar analogie met de fysieke collecties, verfijnen we ook ons digitaal collectie-aanbod, in het bijzonder e-boeken, tijdschriften en films. We onderzoeken de implementatie van Daisy online voor lezers met beperkingen.

In 2022 onderzoeken we nauwkeurig voor welke inhoud we als bibliotheek een relevant digitaal aanbod kunnen aanbieden. We bestuderen voor wie en met wie we welk aanbod kunnen uitbouwen, en welke keuzes we in functie van de grootste noden moeten maken. In de loop van 2022 moet duidelijk worden voor welk digitaal aanbod we gaan, zodat we in 2023 gerichte communicatie-acties kunnen uitwerken.

- **Doel & resultaat**

Het digitaal aanbod stroomlijnen, verbreden, verbeteren en activeren. Daisy Online beter positioneren voor moeilijke lezers.

- **Voor wie**

Kinderen, jongvolwassenen, volwassenen en specifiek ook lezers met beperkingen (Daisy).

- **Met wie**

Cultuurconnect, netwerk bibliotheken, aanbieders van digitale inhoud.

### MIDDELLANGE TERMIJN

Muntpunt verbindt Brusselaars rond de kracht van verhalen, door samen met het brede culturele veld programma's en campagnes te ontwikkelen. De organisatie verbindt Brusselaars ook in specifieke 'communities', offline en online. Samen met het netwerk en met het publiek spoort Muntpunt hiaten op en zet het gericht nieuwe ideeën op de publieke agenda.

---

## SD3OD2 | Actie 1: Brussel Leest nog meer, door de uitbouw van B°XL en 1 Stad 19 Boeken

- **Wat & hoe**

De jaarlijkse bibliotheekzomercampagne '1 stad 19 boeken' wordt een vaste waarde in boekenminnend Brussel. De kruisbestuiving met partners en leesambassadeurs kreeg recent ook een online kindje: B°XL. In 2022 focussen we ons op het steviger verankeren van beide projecten in Muntpunt, in het netwerk van bibliotheken én in Brussel. Dit betekent in de eerste plaats werken aan de fundamenteën en de structuur. Naar analogie met [jouw stad] leest, zorgen we in Brussel voor een stevige verbinding tussen alle actoren en een grotere betrokkenheid van het publiek. Vermits we in en voor Brussel werken, mikken we vanzelfsprekend waar mogelijk ook op een meertalig publiek. De rol van B°XL in dit kader wordt samen met de VGC en het netwerk geëvalueerd.

Aansluitend op het project 'Leesrijk Brussel' onderzoeken we de piste om een young adults-versie te maken van '1 stad 19 boeken'. We gaan daarbij op zoek naar lezende jongeren die



graag ambassadeur zijn van hun lievelingsboek en van lezen in het algemeen. Rond deze jongeren, die tegelijk ook pertinente Brusselse verhalen te vertellen hebben, werken we een communicatiecampagne uit. We maken komaf met het cliché dat jongeren niet lezen en we zorgen ervoor dat lezen cool en sexy is. In de context van deze campagne starten we ook een boekenclub voor jongvolwassenen (16-24j). Ook de uitbouw van Leesclubbing en het aanbod aan leesclubs wordt in dit geheel bekeken.

- **Doel & resultaat**

Deze verschillende acties en campagnes zijn enthousiast gestart, maar moeten nu planmatig uitgewerkt worden. We moeten de juiste positionering en invulling vinden, zowel intern (= het samengaan van collectie, programma en communicatie), als extern (= met de bibliotheken en alle andere belanghebbende partijen in lezend Brussel).

We dromen van een hechte Brusselse leesgemeenschap, een stevige samenwerking tussen boeken- en verhalenpartners, en een positieve verbeelding rond lezen in Brussel.

- **Voor wie**

Volwassen én jongvolwassen lezers in Brussel en het hinterland.

- **Met wie**

Bruzz, OBiB en bibliotheken, FR bibliotheken, leesambassadeurs, partners BCOS, bookshops...

---

## SD3OD2 | Actie 2: It's not about books, it's all about stories

- **Wat & hoe**

Lezen doe je niet alleen in boeken. Verhalen leven ook niet alleen in boeken. Een groot deel van de Brusselaars is ook niet gemakkelijk te bereiken met een boekenaanbod. Dat neemt niet weg dat ook moeilijk bereikbare doelgroepen kunnen genieten van de kracht van verhalen, zelfs van verhalen die (nog) niet in boeken neergeschreven zijn. In 2022 leggen we daarom meer accent op het bereiken van kwetsbare doelgroepen en op een laagdrempelige aanwezigheid in de publieke ruimte. We doen dit enerzijds door een aantal lees- en verhalenactiviteiten uit te werken voor de doelgroep van sociale en educatieve organisaties zoals Brusselleer, de Herstelacademie etc. Anderzijds doen we dat ook door het nieuwe verhalenfestival 'Brussels City Of Stories', waarvan Muntpunt stichtend partner is. De tweede editie van Brussels City Of Stories zal draaien rond Brusselaars die verhalen vertellen in en over het openbaar vervoer in de stad. Brusselaars zullen de kans hebben om hun verhaal te vertellen, dat in mei 2022 gedeeld wordt met het brede publiek.

- **Doel & resultaat**

Meer kwetsbare en lager opgeleide mensen bereiken met de soft power van verhalen.

- **Voor wie**

Iedereen, focus op kwetsbare doelgroepen.

- **Met wie**

Met een netwerk aan partners uit de sociale en educatieve sector. Brussels City Of Stories wordt gedragen door Passa Porta, theaterhuis Le 140, La Foire Du Livre De Bruxelles en Muntpunt. Dit partnerschap heeft de uitdrukkelijke ambitie om taal- en gemeenschapsoverschrijdend te zijn.

---

## SD3OD2 | Actie 3: Boem Paukeslag!

- **Wat & hoe**

Het jaar 2022 staat onder meer in het teken van poëzie en woordkunst. Exact 101 jaar na de publicatie van de dichtbundel 'Bezette Stad' van Paul Van Ostayen, cureren vijf jonge kunstenaars (Shamisa Debroey, Jens Meijen, Lisette Ma Neza, Maja Ajmia Yde Zellama en Younes van den Broeck) een multimediale reizende installatie die in februari 2022 in Muntpunt te zien is. In het najaar hosten we ook de voorrondes van het WK Poetry Slam. Meteen twee mooie aanleidingen om dit jaar onze poëziesamenvatting nieuw leven in te blazen en aan te vullen met slam, spoken word en visuele poëzie, en een tipcollectie te realiseren in samenwerking met vermelde kunstenaars (zie ook actie hoger) en andere Brusselse dichters die we een podium bieden.

- **Doel & resultaat**

We activeren en vernieuwen de poëziesamenvatting aan de hand van enkele gerichte activiteiten en we bieden een podium aan jonge (Brusselse) dichters. We bouwen netwerken uit rond poëzie en woordkunst.

- **Voor wie**

De reizende expo en aansluitende collectie richt zich op een breed publiek, met een nadruk op jongeren van 16 tot 26 jaar. Het WK Poetry Slam richt zich op slam poets van over de hele wereld. De voorrondes in Brussel zijn gericht op Belgisch talent van alle leeftijden.

- **Met wie**

Letterenhuis, Vlaams-Nederlands huis deBuren, Creatief Schrijven, World Poetry Slam Organization...

## LANGE TERMIJN

Muntpunt is een huis van dialoog en debat, waar Brusselaars van erg dichtbij duiding vinden bij actuele thema's. Die duiding vertaalt zich in tipcollecties, in lezingen of gespreksavonden, maar ook in een communicatiebeleid dat verhalende dossiers uitwerkt en tot leven laat komen via de gepaste mediakanalen. Het spreekt voor zich dat Muntpunt dat doet in samenwerking met een breed Brussels netwerk, dat zich verder uitstrekt in het netwerk van Brusselse (en Vlaamse of internationale) bibliotheken.

---

## SD3OD3 | Actie 1: We spelen in op de maatschappelijke actualiteit met thematafels en lezingen in co-creatie

- **Wat en hoe**

In 2022 realiseren we een coherente verdeling van de non-fictie collecties. Net zoals bij de fictiecollecties, nemen we ook de non-fictiecollecties onder de loep en denken we na over nieuwe accenten. We organiseren samen met partners lezingen en debatten. In 2022 ontvangen we zo alvast denktank Minerva voor een lezingenreeks en werken we samen met het Klara Festival rond het thema van sociale verbinding, onder de noemer 'Let's Stick together'.

- **Doel & resultaat**

We willen ons publiek inspireren en tegelijk willen we ons laten inspireren door ons publiek. We willen de vinger aan de stedelijke pols houden, en Brusselaars prikkelen met nieuwe ideeën en inzichten.

- **Met wie**

Met een breed partnernetwerk uit het culturele, academische, educatieve en sociale veld. Bij het realiseren van deze doelstelling is het belangrijk om voldoende 'witruimte' toe te laten, om in te kunnen spelen op vragen of speerpunten van partners.



# SD4 Brusselaar en Brusselgebruiker vinden een plek om levenslang te leren, vaardigheden te ontwikkelen en kennis te delen om sterker te staan in de samenleving

Mensen leren hun leven lang. Een veranderende, complexer wordende, hypergeconnecteerde wereld zet hen daartoe aan. Dat leren gaat gemakkelijker in een veilige, inspirerende omgeving die ontmoeting en uitwisseling stimuleert. Zo'n omgeving wil Muntpunt zijn: een leeromgeving die ontmoetingskansen biedt en toegang verschaft tot professionele digitale tools, met tegelijk een fysieke collectie binnen handbereik. Een plek ook van en voor mensen die elkaar versterken, waardoor het geloof in het zelflerende vermogen verder groeit.

*OD1: Wie Nederlands wil leren, krijgt tal van oefenkansen in een informeel kader*

*OD2: Muntpunt is een laagdrempelige leeromgeving voor digitale vaardigheden en mediawijsheid*

*OD3 Muntpunt is een laagdrempelige werk- en maakplek waar gebruikers kunnen experimenteren en van elkaar kunnen leren*

## SITUERING BINNEN DE ALGEMENE BELEIDSKEUZES

- 1. Naar een organisatie die ingebed is in de stedelijke context van Brussel**  
Met zijn collectie, activiteiten en infrastructuur maakt Muntpunt het levenslange leren van zijn bezoekers gemakkelijker. In het meertalige Brussel - met een jonge bevolking en met een aanzienlijk deel kwetsbare inwoners - focust Muntpunt op drie domeinen waarbinnen gebruikers veelvuldig de kans krijgen om zich te ontwikkelen en hun vaardigheden te oefenen: oefenkansen Nederlands voor anderstaligen, een laagdrempelige opstap voor digitale vaardigheden en mediawijsheid, en tot slot een jeugdige broedplaats voor analoge en digitale storytelling.
- 2. Naar een inclusieve werking, met bijzondere aandacht voor enkele doelgroepen**  
Als inspirerende leeromgeving is Muntpunt er voor iedereen. Leren van elkaar wordt pas echt interessant in een diverse, meerstemmige omgeving. Om dichterbij dit ideaal te komen besteedt Muntpunt bijzondere aandacht aan specifieke doelgroepen. Muntpunt investeert uitdrukkelijk in Brusselse kinderen en Brusselse jongeren. Andere aandacht gaat uitdrukkelijk naar kwetsbare en laaggeletterde Brusselaars, zodat we hun kansen op volledige maatschappelijke deelname veilig kunnen gesteld.
- 3. Naar een platform voor overleg en samenwerking**  
Muntpunt ziet de leeromgevingen die het creëert als 'korven', waarvan de inhoud gecreëerd wordt in voortdurend overleg en nauwe samenwerking met reeds bestaande of nieuwe,

plots opduikende initiatieven uit de omgeving. Om de leeromgevingen van Muntpunt inhoud te geven, zijn zowel partnerorganisaties als tijdelijke initiatieven te allen tijde welkom. Als beheerder van die plekken zal Muntpunt zijn ervaringen delen met andere open leeromgevingen.

#### **4. Naar een nieuwe rol: Community Librarian**

Binnen deze leer- en werkomgevingen zijn Muntpuntcollega's bijzonder zichtbaar en aanspreekbaar. Ze onderhouden het contact met verschillende gebruikers(-groepen) en met partnerorganisaties. Zij zijn bijzonder alert voor opduikende initiatieven en de leer- en oefenkansen die ze met zich meebrengen.

#### **5. Digitale plek van betekenis**

Online tutorials en digitale oefenkansen maken integraal deel uit van de leeromgevingen die Muntpunt opzet. Muntpunt zorgt voor de doorverwijzing naar laagdrempelige en kwaliteitsvolle toepassingen.

## **KORTE TERMIJN**

De voorbije werkjaren creëerde Muntpunt in samenwerking met een aantal partnerorganisaties (o.a. Huis van het Nederlands en Vluchtelingenwerk Vlaanderen) heel wat extra oefenkansen Nederlands waardoor het aanbod vandaag behoorlijk uitgebreid is: startbabbels, conversatietafels, cinema NL, de collectie Nederlandse leren... Dat aanbod bestendigen we en sturen we waar nodig bij. Op een gelijkaardige manier versterken we het komende werkjaar het aanbod oefenkansen digitale vaardigheden en sessies mediawijsheid. Verderbouwend op de ervaringen met het bestaande aanbod (o.a. app-o-theek helpdesk en cursussen; Coderdojo-sessies, STEAM-familieworkshops...) participeert Muntpunt actief aan twee pilotprojecten. Beide projecten dragen bij aan de broodnodige expertiseopbouw van Muntpuntcollega's. Tegelijk zullen ze het publieksbereik verder verdiepen en/of uitbreiden.

---

## **SD4OD2 | Actie 1: Kritikat**

- **Wat- & hoe**

Muntpunt stapt mee in het Kritikat-traject van OBiB, in het kader van het leesbevorderingsproject 'Leesrijk Brussel'. Kritikat stimuleert het kritisch denken over non-fictieboodschappen bij lagereschoolkinderen. Concreet gebeurt dit door te filosoferen met kinderen verhalen en nieuwsberichten te gebruiken. Een Muntpuntmedewerker en de leerkracht van de deelnemende klas (De Kleurdoos, 1000 Brussel) worden opgeleid in de methodiek van het filosoferen met kinderen, en onderzoeken het gebruik ervan in een lagere school in een kwetsbare Brusselse wijk.

Tijdens enkele sessies in de klas en in Muntpunt leren kinderen autonoom en kritisch nadenken over online nieuwsberichten en informatiebronnen. Muntpunt onderzoekt samen met Avansa Citizenne of de methodiek ook uitgebreid kan worden naar ouders. Zodat die leren hoe ze het kritisch denkvermogen van hun kinderen kunnen aanscherpen, ook buiten de schoolmuren.

- **Doel & resultaat**

Het kunnen onderscheiden van echt nieuws van nepnieuws is een essentieel onderdeel van mediawijsheid. Muntpunt wil jonge Brusselaars helpen bij het verwerven en oefenen van deze 21ste-eeuwse vaardigheid.

De deelnemende kinderen worden bewust gemaakt hoe desinformatie en beeldmanipulatie

werkt, zo krijgen ze een kritische houding ten opzichte van nieuwtjes en roddels. Dit project levert Muntpunt inzichten in hoe de methodiek van het filosoferen met kinderen verder kan ingezet worden in de ruimere werking rond mediawijsheid.

- **Voor wie**  
Vijfde en zesde leerjaar van de lagere school De Kleurdoos in 1000 Brussel.
- **Met wie**  
OBiB, Lagere school De Kleurdoos, Avansa-Citizenne.

---

## SD4OD2 | Actie 2: Vervolgtraject Digitalent

- **Wat & hoe**  
Samen met Brusselleer en Intec werkt Muntpunt aan het verbeteren van de digitale vaardigheden van de meest kwetsbare Brusselaars (vanaf 17 jaar). Vijftien vrijwilligers uit diverse kansengroepen (jongeren, werklozen, mensen in armoede...) krijgen vorming over het gebruik van laptops en smartphones, data privacy & data security, diverse apps en het assisteren van kwetsbaren. Deze vrijwilligers krijgen bovendien de kans om professionele ervaring als digitale ondersteuner op te bouwen, om na het volgen van deze vorming op te treden als vrijwilliger-publiekswerker in de studiezaal van Muntpunt of als assistent- App-o-theek.
- **Doel & resultaat**  
De noden voor ondersteuning bij basis computer- en internetgebruik komen het meest tot uiting in de studiezaal en de App-o-theek. De brede waaier aan vragen en het wisselende kennisniveau van de gebruikers van de stadsstudiezaal maakt het moeilijk een consistente kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen. Daarnaast krijgen te weinig laaggeschoolde Brusselaars de kans om hun vaardigheden, die ze verworven in een niet-schoolse context, te oefenen in een professionele omgeving. Digitalent verbindt deze twee noden met elkaar: de deelnemers worden omgeschoold tot digitale ondersteuners en worden ingezet in de publiekswerking.  
Met dit project leert Muntpunt zelf hoe het begeleiden van vrijwilligers samen kan vallen met het vergroten en/of het verdiepen van publieksbereik.
- **Voor wie**  
Zeven laaggeschoolde volwassen Brusselaars (vanaf 17 jaar) die zich engageren om een traject van informeel leren te volgen en zich als digitale ondersteuner ten dienste stellen van het publiek van Muntpunt.
- **Met wie**  
Brusselleer en Intec

## MIDDELLANGE TERMIJN

In 2021 richtte Muntpunt zijn vijfde verdieping in als modulaire doe- en maakplek, onder de naam 'De Grid'. De inrichting van de Grid stimuleert informele ontmoeting. Bezoekers hebben er toegang tot professionele multimediatools en ze hebben een inspirerende fysieke collectie binnen handbereik.

Regelmatig terugkerende activiteiten en bestaande creatieve groepen die verbonden zijn aan Muntpunt vonden in de Grid een gastvrije omgeving om aan de slag te gaan (Schrijfgezelschap, Zine Club, Master Your Media-sessies...). Het volgende werkjaar ontwikkelt Muntpunt bijkomende

formules waarbij gebruikers zelf zogenaamde leercirkels opzetten om kennis en ervaringen uit te wisselen over specifieke onderwerpen. Het wordt de start van een volgehouden inspanning op langere termijn. De bedoeling is namelijk dat vele soorten gebruikers zich meer en meer - naast en met elkaar - de ruimte van De Grid toe-eigenen, door er creatieve initiatieven te nemen die openstaan voor anderen.

---

## SD4OD3 | Actie 1: Maak het mee

- **Wat & hoe**

De heringerichte vijfde verdieping wordt een inspirerende leer- en maakomgeving waar de gebruikers zelf aan zet zijn. Daarbij vertrekken we van de eigen initiatieven en externe collectieven (zowel vzw's als particulieren) die hun weg naar de ruimte eerder vonden (Make a Mark, Zine Club, Schrijfgezelschap, Master your Media, Podcast Academy). We zoeken bijkomend verbindende formules tussen de verschillende functies van de vijfde verdieping (medialab, atelierruimte, co-working space) en stimuleren samenwerkingsverbanden tussen gebruikers. We organiseren informele leercirkels en leggen de basis voor een vernieuwende ambassadeurswerking waar jong talent vrij spel krijgt.

- **Doel & resultaat.**

We willen het aanbod optimaal afstemmen op de noden van gebruikers en hen ook de ruimte geven om zelf initiatief te nemen. Op die manier kan de basiswerking van de nieuwe maakplek gestuurd worden vanuit de makers zelf. We ondersteunen en verbinden gemeenschappen en profileren Muntpunt als derde plek, waar je op eigen tempo levenslang kan leren, improviseren en creëren. In 2022 wil Muntpunt twee vernieuwende trajecten opstarten die het huidige aanbod verdiepen en het publieksbereik verbreden.

- **Voor wie**

Brusselaars en bewoners uit de Vlaamse Rand met een focus op jongvolwassenen die op zoek zijn naar een informele leeromgeving waar ze vrij hun talenten kunnen ontplooiën, van elkaar kunnen leren en hun toekomst kunnen uitbouwen.

- **Met wie**

Make A Mark Brussels, Het Schrijfgezelschap, pulpdeluxe.be, Grafixx, Picture!, Stripgids, LUCA School of Arts, Capital vzw, Studio1Bis, Video Power, Erfgoedcel Brussel, Maks vzw

---

## SD04OD3 | Actie 2: Project Pitch

- **Wat en hoe**

Project Pitch is een wedstrijd voor jongeren vanaf 16 jaar. Bedoeling is per team van max. zes een eigen idee te pitchen waarmee het jongerenaanbod in Muntpunt verruimd kan worden. De winnaar van de wedstrijd krijgt van Muntpunt de middelen en ondersteuning om dit idee effectief te realiseren.

- **Doel en resultaat**

Met Project Pitch biedt Muntpunt jongeren een leertraject om eigen creatieve ideeën te ontwikkelen. Muntpunt geeft op die manier mede-eigenaarschap aan het publiek bij het bepalen van het aanbod en de dienstverlening. Dit mede-eigenaarschap wordt in de Muntpunt-werking verankerd door het project in het permante aanbod van Muntpunt op te nemen. Met Project Pitch zet Muntpunt in op het verwerven van 21ste-eeuwse vaardigheden

als ondernemen, creatief denken, leren communiceren en samenwerken. Muntpunt biedt naast begeleiding ook de nodige digitale tools aan in de Grid (green screen, pc's etc.). Met Project Pitch maakt Muntpunt een brug naar organisaties zoals Capital vzw en À Fonds.

- **Voor wie**  
Jongeren vanaf 16 jaar ingeschreven in Brusselse Nederlandstalige secundaire scholen.
- **Met wie**  
Nederlandstalige secundaire scholen in Brussel, Nakama vzw, À Fonds, Capital vzw, The Park playground-Virtual Reality

## LANGE TERMIJN

Met de open leer- en maakomgeving die Muntpunt op het Muntplein uitbouwt, schakelen we ons proactief in, in een gezamenlijk netwerkverhaal van open leer- en maakplekken in de stad. Zo'n netwerk brengt ons dichterbij een grotere groep mensen, laat ons toe om het aanbod te vergroten, om publieken door te verwijzen, om ervaringen uit te wisselen, om specialisaties toe te laten en op elkaar af te stemmen.

Muntpunt deelt daarom graag zijn kennis en ervaring (met name over de oefenkansen Nederlands, trajecten mediawijsheid en de uitbouw van De Grid) met collega's van de Brusselse bibliotheken. In samenspraak met de dienst Ondersteuning Openbare Bibliotheken in Brussel (OBiB) brengt Muntpunt de ontwikkelingen van de hierboven vernoemde operationele doelstellingen in kaart, tijdens het overleg met collega's.





# SD5 Brusselaars en Brusselgebruikers vinden in Muntpunt, en op andere plekken in de stad, een veilige en inclusieve derde plek.

*OD1 Publiek en partners geven mee vorm aan de vernieuwing van de infrastructuur en diensten, alsook aan een gedragscode die een veilig verblijf garandeert*

*OD2 Ervaringen met de co-creatie van een derde plek worden ingezet in samenwerkingen met beheerders en betrokkenen van andere openbare ruimten*

## SITUERING BINNEN DE ALGEMENE BELEIDSKEUZES

### 1. Naar een organisatie die ingebed is in de stedelijke context van Brussel

Te midden van een hectische omgeving waar mensen klein behuisd zijn, dicht op elkaar leven en de schaarse publieke ruimte veelal druk, commercieel of niet vrij toegankelijk is, wil Muntpunt een gastvrij en open huis zijn. Muntpunt moet de plaats zijn waar elke Brusselgebruiker een veilige derde plek vindt. Tevens heeft Muntpunt het doel om ook samen met burgers en partners een stempel te drukken op het gebruik en de invulling van de openbare ruimte in onze mooie maar bewerkelijke stad.

### 2. Naar een inclusieve werking, met bijzondere aandacht voor enkele doelgroepen

De verschillende gebruikersgroepen van Muntpunt hebben vaak heel uiteenlopende noden en verwachtingen van hun derde plek. De ene groep wilt stilte en rust om te kunnen lezen, de andere is op zoek naar een plekje om te studeren (en vooral naar wifi en een stopcontact) terwijl ouders met kleine kinderen er een hele namiddag spelen en nog anderen er elkaar willen ontmoeten en samenwerken. We proberen al deze noden te verenigen en voor ieder soort gebruik de perfecte plek te creëren. Daarnaast is Muntpunt ook een open huis waar iedereen welkom is en waar we alle mogelijke drempels wegwerken, zodat we een volledig inclusief huis zijn.

### 3. Naar een platform voor overleg en samenwerking

De nood aan ontmoeting en verblijfsplekken doet zich niet alleen voor in Muntpunt. Daarom willen we deel uitmaken van een netwerk met partners vanuit de betrokken overheden (VGC, Vlaamse Overheid), het lokaal cultuurbeleid (stad Brussel) maar ook buurtwerkers, jongerenwerkers, privé-partners (vb. Muntpuntcafé) én burgerinitiatieven. We hebben dezelfde betrachting: kennis en ervaring delen omtrent het inrichten en organiseren van openbare ruimtes, met het geluk en het welzijn van diverse gebruikers voor ogen.

### 4. Naar een nieuwe rol: Community Librarian

Ook binnen deze SD nodigen we gemeenschappen uit om zelf mee invulling te geven aan de openbare ruimte, in Muntpunt, in de stad. We gaan ook in 2022 op zoek naar noden van gebruikers en ideeën en initiatieven rond de inrichting van derde plekken in de stad. Verder stimuleren we mensen en gemeenschappen om hun ideeën zelf waar te maken.

## KORTE TERMIJN

Muntpunt biedt al sinds de opening van haar gebouw een breed aanbod van verblijfsfuncties aan. Een krantenhoek, leeshoeken, hangplekken, studie- en werkplekken, speelhoekjes, een borstvoedingslokaal, een computerzaal, een koffiehoek,... je vindt het er allemaal.

In deze beleidsperiode gaan we in dialoog met het publiek om de inrichting, dienstverlening en sfeer van deze verblijfsfuncties nog te verbeteren. De organisatie stelt op basis van die input een plan op dat maximaal rekening houdt met de verschillende gebruikersprofielen.

In 2021 hielden we een grote gebruikersbevraging over Muntpunt als derde plek. Aan de hand van de resultaten stelden we plan van eisen op voor een architectenbureau en startten we een aanbestedingsprocedure op. In 2022 zetten we met deze procedure verder en gaan we over tot de gunning en realisatie van de plannen.

---

## SD5OD1 | Actie 1: Herinrichting en herverdeling van verblijfsplekken, de jeugdbibliotheek en de onthaal- en informatie-infrastructuur.

- **Wat & hoe**

Een aantal zones in Muntpunt wordt heringericht om de ruimtelijke beleving, de indeling en organisatie en de gebruiksvriendelijkheid van die verschillende zones te verbeteren. De balie-infrastructuur wordt helemaal aangepakt, herverdeeld en geherpositioneerd. We breiden de jeugdbibliotheek uit en zorgen voor een herinrichting ervan en voornamelijk verblijfs-, lees- en hangplekken doorheen het gebouw.

- **Doel & resultaat**

Met deze herinrichting komen we tegemoet aan de vraag van het publiek naar meer lees- en ontmoetingsplekken. Studenten vinden een plaats om alleen of in groep te kunnen werken en studeren. Ouders met kinderen kunnen in een aangename en stimulerende omgeving spelen en verblijven. Mensen vinden vlot de weg naar de balie en de informatie die ze nodig hebben. Conflicten tussen verschillende gebruikersgroepen worden zoveel mogelijk op een natuurlijke manier vermeden.

- **Voor wie**

De bezoekers en gebruikers die in Muntpunt willen verblijven, en dat om verschillende redenen.

- **Met wie**

Bezoekers en gebruikers worden betrokken in het proces van de herinrichting en waar mogelijk ook in de dagelijkse werking van bepaalde zones. Deze actie wordt mogelijk gemaakt met de financiële steun van de Vlaamse Overheid.

## LANGERE TERMIJN

Muntpunt maakt deel uit van een stedelijk netwerk dat vormgeeft aan een geheel van derde plekken (bibliotheken, gemeenschaps- en ontmoetingscentra,...). Dat netwerk moet wegen op de besluitvorming, om de openbare ruimte inclusiever, prettiger en veiliger te maken.

Muntpunt verwierf de voorbije jaren heel wat ervaring in de dagelijkse werking als derde plek. Die ervaringen delen we graag met andere partners, bibliotheken en gemeenschapscentra. Zo krijgen we bijvoorbeeld geregeld bezoek van andere bibliotheken met verbouwplannen, die graag wat meer leren over de bib als derde plek. De webapplicatie Bookaplace om een studie- of werkplek te reserveren, blijft aan populariteit winnen en wordt inmiddels al door vele andere bibliotheken overgenomen.

Ook inzake interventies buiten, in de openbare ruimte, deden we de nodige ervaringen op. Zo organiseerden we al drie keer een zomerse Leesstraat op het Muntplein. Daarnaast noopte de Coronapandemie ons tot de uitzonderlijke organisatie van het project 'Cercle Brussel'. Voor dit project verenigden we de krachten van enkele partners uit het Brusselse Jeugdwerk. We plaatsten een grote installatie en spelmateriaal op pleinen en in parken en organiseerden er workshops. Zo stimuleerden we jongeren om tijdens de lockdown toch veilig buiten te spelen, boksen, schaken, dansen, schommelen en circuskunsten te leren.

In 2022 gaan we op zoek naar nieuwe partnerschappen om in de zomer een nieuwe interventie rond derde plek in de openbare ruimte uit te werken op het Muntplein. We delen deze ervaring en ideeën zoveel mogelijk met de sector.

---

## SD5OD2 | Actie 1: Partnersamenwerkingen rond de derde plek in de openbare ruimte. Vb Broedplekken en Stadsmakers

- **Wat & hoe**

Muntpunt zet in op partnerwerking rond het principe van de derde plek, met als doel deze filosofie nog meer uit te spreiden over de stad, in de openbare ruimte. Zo stappen we mee in het traject van de projectoproep 'Broedplekken' van Coördinatie Brussel. Enerzijds als aanbieder van 'derde plek' infrastructuur (medialab en studiezaal) maar anderzijds ook als vragende partij, op zoek naar extra infrastructuur om een Brusselse derde plek helemaal in te richten op maat van jongeren. In het kader van de projectoproep Stadsmakers – gelanceerd binnen het Lokaal Cultuurbeidsplan van de stad Brussel – willen we gelijkaardig idee lanceren.

- **Doel & resultaat**

Met partners kunnen we de stad beter maken en meer mensen aan het lezen, studeren, spelen, leren,... krijgen op verrassende plaatsen. Tevens kunnen we ook in deze materie onze platformrol voor partnersamenwerkingen spelen.

- **Voor wie**

Iedereen die nood heeft aan een derde plek, die graag in de stad rondhangt, die graag tussen de mensen vertoeft, die zelf mee de stad wil 'maken',... met als prioritaire doelgroep de jongeren van 12+.

- **Met wie**

Partners zoals overheden (VGC, Vlaamse Overheid), het lokaal cultuurbeleid (stad Brussel), het netwerk van bibliotheken in Brussel en Vlaanderen, maar ook buurtwerkers, jongerenwerkers, privé-partners én de burger. Concrete voorbeelden: Cakri, Toestand, Pool is cool, Decoratelier, Guingettes, ...

## SD6 Als informatiehuis is Muntpunt de spil in het uitdragen van het N-aanbod naar een zo breed mogelijk publiek in Brussel en Vlaanderen.

Muntpunt verzamelt, versterkt en verbreedt het aanbod van partnerorganisaties in het Nederlandstalige en het Vlaamse netwerk in Brussel. Dat doen we door onze expertise als informatiehuis in te zetten en te delen. Dit zorgt voor verbinding in de grote diversiteit aan Nederlandstalige initiatieven. Muntpunt werkt ondersteunend en versterkend, om het publiek samen met de partners wegwijs te maken in Brussel.

*OD1 Paspartoe groeit uit tot een sterk merk, verbonden met een breed en divers aanbod, en afgestemd op de noden van de Brusselaar en Brusselgebruiker.*

*OD2 Door een scherpere positionering zorgt Muntpunt voor een grotere doorstroming van het N-aanbod naar het publiek.*

*OD3 Binnen het N-netwerk initieert Muntpunt een participatief traject dat leidt tot een gezamenlijk communicatiebeleid.*

### SITUERING VAN DE 5 ALGEMENE BELEIDSKEUZES TOEGEPAST OP SD6 IN 2022

- 1. Naar een organisatie die ingebed is in de stedelijke context van Brussel**

Binnen deze doelstelling werkt Muntpunt achter de schermen volop aan een heldere positionering van verschillende merken en producten. Doel is om de Brusselaar en de Vlaming beter te kunnen bedienen en begeleiden in mogelijke noden op vlak van cultuur en vrije tijd, welzijn en gezondheid en onderwijs en werk. Zo willen we Paspartoe, de Brusselse vrijetijds- en cultuurpas van de VGC, nog meer activeren bij de Brusselaars.
- 2. Naar een inclusieve werking, met bijzondere aandacht voor enkele doelgroepen**

Als informatiehuis wil Muntpunt de komende jaren nog meer aandacht schenken aan specifieke communicatienoden van organisaties die laagdrempelig werken rond kansengroepen. Muntpunt wil daartoe in eerste instantie de communicatienoden van deze organisaties in kaart brengen. Daarnaast zorgt Muntpunt binnen deze doelstelling ook voor de gepaste doelgroepencommunicatie in functie van de andere, hiervoor reeds beschreven, strategische doelstellingen. De nieuwe merkenstrategie wordt uitgebouwd met oog op de verschillende opdrachten en beoogde publieken.

### 3. Naar een platform voor overleg en samenwerking

Muntpunt en OBiB komen tot duidelijke werkafspraken omtrent de netwerkcommunicatie van het Netwerk van de Brusselse Bibliotheken. In navolging van een coherent Brussels regio-reglement, worden duidelijke taakafspraken gemaakt over de communicatie naar het brede publiek.

### 4. Naar een nieuwe rol: Community Librarian + een digitale plek van betekenis

In het nieuwe merkenbeleid en de digitale strategie voorziet Muntpunt middelen die communicatie op maat toelaten en de uitbouw van (digitale) community's vergemakkelijken.

## KORTE TERMIJN

Op korte termijn coördineert Muntpunt gemeenschappelijke communicatiecampagnes voor het Brusselse netwerk (zowel bibliotheken als socio-culturele organisaties). Zo loopt eind 2021 en begin 2022 de campagne 'Blijf Plakken In De Bib'. Deze campagne in drie talen zet de 20 Brusselse NL bibliotheken opnieuw op de kaart als een veilige derde plek na een lange coronapauze. Maar ook rond andere acties en campagnes zorgt Muntpunt voor een flankerende communicatie die verbindend en versterkend werkt, niet alleen voor bibliotheekprojecten (bijvoorbeeld '1 stad 19 boeken'), maar ook voor opmerkelijke Brusselse initiatieven (bijvoorbeeld in kader van de campagne 'Aangenaam Verrast'). De werking van Paspartoe verloopt goed en werd de voorbije maanden aangepast. De dagelijkse opvolging en uitwisseling van info tussen VGC en Muntpunt werd bekeken en geoptimaliseerd.

---

## SD6OD1 | Actie 1: Paspartoe

- **Wat & hoe**

Op basis van de bevindingen die voortkwamen uit de gebruikerstesten en het publieksonderzoek, herbekijken we meerdere facetten:

- Infoproducten (infobrochure, voordelenfolder, partneroverzicht)
- Website
- Partnerevents en -opleidingen
- Promostanden
- Omruilvoordelen

- **Doel & resultaat**

Uit het onderzoek bleek dat Paspartoe door vele gebruikers als positief wordt ervaren. Desondanks zijn er hier en daar lacunes (bijvoorbeeld de gebruiksvriendelijkheid van de website, de kennis van partners omtrent het toekennen van kansentarief aan paspartoehouders, het nut van een voordelenbrochure, de kennis over het basisaanbod van partners). Het gebruiksongemak willen we het komende jaar verhelpen. Dit zal leiden tot:

- Herziene algemene Paspartoefolder in 3 talen (voorjaar 2022)
- Stijging 5 % Paspartoehouders
- Stijging 5 % actieve Paspartoehouders

- **Voor wie**

Reeds bestaande en toekomstige Paspartoe-pashouders.

- **Met wie**

VGC.

---

## SD6OD3 | Actie 2: In kaart brengen van de communicatienoden binnen het N-netwerk, om deze communicatie te ondersteunen en te versterken

- **Wat & hoe**

Partners vinden soms moeilijk de weg naar hun publiek. Als onderdeel van het nieuwe informatiecentrum verstevigen we het contact met verschillende organisaties in het netwerk. We bekijken samen de noden op het vlak van communicatie, om te ondersteunen waar kan, en de communicatie te versterken waar mogelijk.

- **Doel & resultaat**

In 2022 zetten we verder in op een betere samenwerking met de partners van het informatiecentrum, een beter zicht op de noden op communicatief vlak en de manier waarop Muntpunt deze kan aanvullen en versterken. Concreet organiseert Muntpunt ook hiervoor ook partner-rondes.

- **Voor wie**

Partnerorganisaties binnen het brede netwerk, met een focus op organisaties die rond informatiebemiddeling en met kansarme doelgroepen werken.

- **Met wie**

VO, VGC en partnerorganisaties uit de gemeenschapsbevoegdheden.

### MIDDELLANGE TERMIJN

Op middellange termijn staat Muntpunt beter bekend als info- en communicatiekanaal van en voor het netwerk. Muntpunt is via de verschillende opdrachten op veel manieren aanwezig in Brussel en Vlaanderen. Deze opdrachten worden op dit moment al goed voorgesteld, al is het volledige aanbod en de verschillende diensten niet altijd duidelijk, noch intern noch voor het publiek en voor partnerorganisaties. Dit komt omdat de opdrachten nog te vaak als één groot geheel wordt gepresenteerd.

Om dit te verbeteren, werkt Muntpunt volop aan een logische merkenstrategie die helder is voor het publiek en voor de partners. Deze merkenstrategie moet ook een logische vertaling krijgen in een aangepaste digitale strategie.

---

## SD6OD2 | Actie 1: Het implementeren en communiceren van een logische merkenstrategie

- **Wat & hoe**

Muntpunt heeft verschillende opdrachten die verband houden met elkaar (cfr. andere SD's), maar voor het publiek is dit niet altijd duidelijk. Ook organisaties weten niet altijd goed wat de verschillende opdrachten inhouden en evenmin waarvoor ze bij Muntpunt terecht kunnen op vlak van communicatie. De verschillende doelstellingen uit het beleidsplan proberen dit

scherper te stellen, maar op vlak van communicatie moet dit vertaald worden in een nieuwe, heldere merkenstructuur.

Na een uitgebreide onderzoeksperiode ronden we deze strategische oefening vorig jaar af. Vanaf 2022 zullen we de verschillende opdrachten opnemen in een duidelijke merkenstructuur als basis voor de communicatie.

- **Doel & resultaat**

In 2021 werkten we de merkenstructuur strategisch uit. In 2022 wordt ze in fases en projectmatig geïnstalleerd en uitgedragen, zowel naar de interne doelgroep als naar het bestaande en potentiële publiek.

Het resultaat op middellange termijn is een betere doorstroming van de informatie en activiteiten naar publiek en doelgroepen. Het publiek zal gemakkelijker de weg vinden naar de afzonderlijke diensten van Muntpunt, maar ook een duidelijker beeld hebben van het geheel van diensten en aanbod.

De concrete projecten die we dit jaar vanuit de digitale strategie opstarten of verder ontwikkelen, zullen hierop verder bouwen (zie ACTIE2).

- **Voor wie**

Voor collega's, partners, partnerorganisaties, bestaand en potentieel Muntpuntpubliek.

---

## SD6OD2 | Actie 2: Het uitwerken van de prioritaire werven uit het stappenplan voor een digitale strategie

- **Wat & hoe**

Voor de uitvoering van zijn verschillende opdrachten is Muntpunt ook digitaal actief. Al deze digitale contacten met en voorzieningen voor het publiek, hebben we samen met Craftzing in kaart gebracht. Daarnaast bekeken we hoe het volledige digitale aanbod beter gestructureerd en op elkaar afgestemd kan worden. Doel is om de communicatie met de gebruiker niet enkel in Muntpunt zelf, maar ook op digitaal vlak beter, duidelijker en persoonlijker te laten verlopen.

- **Doel & resultaat**

In 2021 werkten we de roadmap van Craftzing verder uit en vertaalden we ze in een concreet stappenplan. We bekeken de budgettaire mogelijkheden en kozen de prioritaire en haalbare werven. In 2022 starten we met de uitvoering, door per project een projectleider aan te duiden en een concreet stappenplan uit te stippelen. We kiezen, contacteren en brieven de organisaties die zullen instaan voor de implementatie en uitwerking van (de prioritaire gekozen onderdelen van) het digitaal traject.

Het doel op langere termijn is om de info en gegevens van het publiek op een logische, correcte manier over de verschillende opdrachten heen aan elkaar te linken, en ze vervolgens gebruiken om ook digitaal duidelijker en persoonlijker te communiceren (CRM).

Naast de werf rond CRM werken we vanaf 2022 ook aan de ontwikkeling van een nieuwe website en concretiseren we het stappenplan hiervoor. We mikken bewust op middellange termijn: de compatibiliteit met andere Muntpunt-software en touchpoints is belangrijker dan een precieze lanceringsdatum. Een nieuwe website is op termijn zeker nodig, maar de huidige kan beslist nog een tijd gebruikt worden.

De nieuwe uitgewerkte tools en websites over de verschillende werven heen vormen uiteindelijk een aanvullend geheel. Ze zijn gebruiksvriendelijk, duidelijk en zorgen voor een betere doorstroming van informatie, diensten en aanbod.

- **Voor wie**  
Voor het volledige bestaande en potentiële Muntpuntpubliek van de drie verschillende opdrachten.

## LANGE TERMIJN

Op lange termijn staat Muntpunt samen met de overheden en belanghebbende partijen borg voor een gezamenlijk communicatiebeleid waarin elke Brusselaar zijn of haar weg vindt. De komende jaren zal Muntpunt zijn rol als informatiecentrum verder uitwerken, zoals uitgebreid beschreven in SD1. Om het N-aanbod nog beter bij het publiek te krijgen ondersteunen we waar mogelijk ook de partners met communicatie en communicatie-expertise. De netwerkcommunicatie voor en over het Brusselse bibliotheeknetwerk wordt samen met OBIB en de andere bibliotheken structureel bekeken, met het oog op meer transparantie voor het publiek. De toepassing van het eengemaakte regioreglement vereist dit overigens ook.

---

### SD6OD3 | Actie 1: De netwerkcommunicatie van Brusselse bibliotheken structureel bekijken, bespreken en afspreken hoe en waar we als geheel beter kunnen communiceren

- **Wat & hoe**  
Door een betere afstemming tussen en overleg met de verschillende bibs en de VGC (OBIB) willen we de rol als communicatiehuis ook voor dit netwerk gepast en concreet invullen.
- **Doel & resultaat**  
In 2021 hebben we in de eerste plaats ingezet op samenwerking rond verschillende campagnes (bv. '1 stad, 19 boeken'). Dit willen we ook in 2022 aanhouden en verder uitwerken. In 2022 streven we daarnaast ook naar een betere, gestroomlijnde communicatie die start vanuit het netwerk en delen we, indien nodig, overkoepelende communicatietools en grafisch materiaal die de éénvormige uitstraling van het netwerk versterken.
- **Met wie**  
VGC, OBIB, Brussels en Vlaamse communicatiepartners.
- **Voor wie**  
Het Netwerk van de Brusselse Bibliotheken en de gebruikers van het netwerk.

---

### SD6OD3 | Actie 2: Wegwijs in Brussel

- **Wat & hoe**  
Om de Brusselaar nog beter te informeren over het Nederlandstalige aanbod werken we nauw samen met de communicatie-afdeling van de VGC rond het project Wegwijs in Brussel.
- **Doel & resultaat**  
In 2021 werd het project Wegwijs in Brussel gelanceerd en dachten we met open vizier na hoe



we dit project best samen konden vormgeven.

In het algemeen is het doel om tot een duidelijke, overzichtelijke communicatie over het (Nederlandstalige) aanbod aan voorzieningen in Brussel te komen, die te raadplegen is door de baliemedewerkers. Om deze website zo actueel mogelijk te houden, zal Muntpunt de expertise en informatie uit de dagelijkse werking verzamelen, en op regelmatige basis delen met de VGC. Zo kan de VGC de getoonde info waar gewenst invoegen en 'Wegwijs in Brussel' up to date kunnen houden. Met het oog hierop wordt ook de infobalie (– de 'trage balie') in Muntpunt verder uitgewerkt en zal ze vaker te raadplegen zijn als rechtstreeks aanspreekpunt voor info, vragen en begeleiding.

- **Met wie**

VGC, Gemeenschapscentra, Partners in het netwerk.

- **Voor wie**

In het algemeen voor Brusselaars en Brusselgebruikers die zoeken naar informatie over, en willen deelnemen aan het leven in de stad. Vanuit Muntpunt ook met een specifieke focus op kwetsbare doelgroepen (anderstaligen, mensen in armoede, mensen met een psychische kwetsbaarheid).



economie

economics / sciences économiques

recht

law / droit

psychologie & sciences

→ 3000  
→ 40  
→ economie / droit



# ORGANISATORISCHE WERKING

---

## Inleiding

Op organisatorisch vlak verandert er in 2022 heel wat. De strategische doelstellingen van het beleidsplan vormen de basis voor de hertekening van de organisatiestructuur en het overleg-model. Rollen en verantwoordelijkheden zullen nog duidelijker worden vastgelegd. In 2021 werd een participatief voorbereidend traject afgelegd dat uitmondde in een nieuw organisatie- en beslissingsmodel. Vanaf januari 2022 implementeren we dit nieuwe model en zullen de oude functionele teams opgaan in nieuwe multidisciplinair samengestelde teams.

De organisatorische ontwikkeling van Muntpunt wordt de opdracht van een nieuw team. Het 'team Kwaliteit' is multidisciplinair en verantwoordelijk voor de professionele ondersteuning op maat van de teams die 'inhoudelijk' multidisciplinair zijn, van de organisatie en dus ook voor van het publiek.

De organisatiegerichte werking omvat de volgende domeinen: corporate communicatie, directie, facility, financiën, HR, innovatie, IT, jeugd en mediaverwerking.

In 2020 werd het Eengemaakt bibliotheekstelsel (EBS) in Muntpunt geïmplementeerd. De werking van de nieuwe applicatie is de basisvoorwaarde om nieuwe dienstverlening aan de gebruikers van Muntpunt te kunnen aanbieden. Het EBS kan daarenboven de samenwerking binnen het netwerk van de Brusselse bibliotheken verhogen, zodat voor alle gebruikers van dat netwerk dezelfde tarieven en regelgeving wordt gehanteerd. Om hiertoe te komen werden de diverse reglementen en tarieven afgestemd en vastgelegd in een regioreglement. Er is er ook een overeenkomst bereikt over wat het netwerk als gratis basisdienstverlening beschouwd.

De eerste projecten van het stappenplan digitale strategie worden uitgevoerd. IT en innovatie staan in voor het vernieuwen van het IT-park, dat reeds gestart is met de vervanging van de publieke internetpc's in de Stadsstudiezaal. Staat verder nog op het programma: de indienstneming van nieuwe apparatuur en een sorteerrobot en het aanpakken van de website en het CMS-systeem.

In het nieuwe organogram duiken nieuwe functies op, waaronder de functie van een coördinator kwaliteit die onder meer tot taak heeft de werkstromen te optimaliseren en efficiënter te maken. Zo wordt bijvoorbeeld de hele werkstroom van 'de weg van het boek' geanalyseerd. Daar waar nuttig zal het proces worden bijgeschaafd.

Bij klantenzorg wordt de dienstverlening meer en meer gebaseerd op bevraging van de gebruiker. Voor het optimaliseren van de klantenprocessen en services wordt gebruik gemaakt van service design.

De acties in 2022 worden steevast verbonden aan de principes 'ondernemerschap' en 'duurzaam handelen'. Zo starten we bijvoorbeeld met het plasticvrij maken van Muntpunt.



# Eén regioreglement en een gratis basisdienstverlening voor het Netwerk van de Brusselse bibliotheken

## WAT?

Onder impuls en in nauwe samenwerking met de VGC start het netwerk van de Brusselse Nederlandstalige openbare bibliotheken in 2022 met een regioreglement en een gratis basisdienstverlening.

## CONTEXT

Het nieuwe WISE-bibliotheekstelsel kan zonder een ééngemaakt netwerkreglement niet optimaal ingezet worden voor het netwerk. Innoverende dienstverlening voor de gebruikers is in de WISE-omgeving slechts mogelijk als we beschikken over een gestandaardiseerd reglement zonder opties. De mogelijkheid die het bibliotheekstelsel ons biedt is bij uitstek geschikt om het samenwerkingsmodel hechter te maken en verdere stappen te zetten om onze netwerk-service voor de gebruiker te laten groeien.

## WAAROM?

We vertrekken vanuit de gedachte dat de gebruiker primeert. Dit betekent dat een goed bibliotheekreglement allereerst beantwoordt aan de behoeften van de bibliotheekgebruiker zelf. Het is eenduidig, transparant, helder, billijk en maak het voor zoveel mogelijk mensen mogelijk om gebruik te maken van zoveel mogelijk materialen en diensten.

Daarnaast willen we de basisdienstverlening voor de bibliotheekgebruiker gratis maken. Onder het concept van de basisdienstverlening verstaan we dat gebruikers gratis lid kunnen worden van de bib, dat ze materialen (onder meer kranten en tijdschriften) kunnen raadplegen, media kunnen uitlenen en reserveren en dat ze publiekscomputers en internet kunnen gebruiken. De lockdowns leerden ons dat de openbare bibliotheek meer dan ooit voorziet in een essentiële dienstverlening. Daarom moeten we de toegang tot deze basisdienstverlening zo laagdrempelig mogelijk maken en kiezen voor een gratis service over het hele netwerk.

## WANNEER?

De implementatie van het regioreglement en het invoeren van een gratis basisdienstverlening gaat in vanaf najaar 2022.

## BUDGET?

Budget: inkomsten van de lid- en boetegelden zijn momenteel een belangrijk onderdeel van het financieel model van Muntpunt. De VGC voorziet in een aanzienlijke compensatie van de verliezen. Daarnaast wordt er, in overleg met de VGC, gekeken naar andere oplossingen en verschuivingen.

## RESULTAAT?

Het regioreglement en de gratis basisdienstverlening zijn geïmplementeerd in het najaar van 2022.

# TEAM: Kwaliteit

## ACTIE : Muntpunt plasticvrij

### WAT?

- Onderzoeken waar we in Muntpunt minder of geen plastic kunnen gebruiken of waar we kunnen omschakelen naar een duurzamer alternatief . We bekijken hierbij de operationele werking (aankopen, afvalbeleid) maar ook de noodzaak van het plasticiseren van boeken.
- Indien het onderzoek de kansen duidelijk maakt, gaan we over tot implementatie.

### WAAROM?

Hiermee willen we tegemoetkomen aan één van de waarden en handelingsprincipes van Muntpunt: ernaar streven om een duurzame organisatie te zijn.

### WANNEER?

Het onderzoek in het voorjaar van 2022, de implementatie in het najaar.

### RESULTAAT?

Het creëren van een duurzame organisatie waarbij we zo weinig mogelijk plastic aankopen en gebruiken.

# TEAM: Kwaliteit

## ACTIE : Digitale strategie

### WAT?

De uitvoering van de digitale strategie in 2022 omvat de volgende segmenten:

- **Naar één gebruikersprofiel**

In 2021 werd de CRM-databank opgeschoond, CiviCRM wordt de master voor alle gebruikers-toepassingen en synchroniseert met WISE.

  - De data zullen gemigreerd worden naar een nieuwe omgeving.
  - De nieuwsbrievenstroom wordt omgedraaid, CiviCRM wordt de master.
  - Uitvoeren van een analyse om de integratie van WISE voor te bereiden.
  - Ontwikkeling van 'Mijn Muntpunt' en migratie van de WISE-data.
- **Vernieuwing website**

We maakten de keuze om te werken met twee websites die sterker worden geïntegreerd onder één hoofdnavigatie en één URL. De integratie houdt onder meer volgende stappen in:

  - Integratie Bookaplace.be
  - Integratie Microsoft Bookings
  - CiviCRM integratie (inschrijven activiteiten)
  - Integratie social media tool
  - 'Online lid worden'-functionaliteit
  - Geïntegreerde zoekfunctie
  - Geïntegreerde login en profiel (360 view voor gebruiker)
- **Digitale bewegwijzering**
- **Wifi voor bezoekers**
- **Doorlichting van de IT-architectuur**

In kaart brengen van de huidige structuur, aanduiden waar er kan geoptimaliseerd en vernieuwd worden. Het eindresultaat is de opbouw van een geactualiseerde, coherente en adequate IT-architectuur. Een beheermodel voor het IT-park wordt uitgewerkt.
- **Vernieuwing UitinBrussel**
- **Case management**

Documenteren van software en tools.
- **Vernieuwing van de publieke desktops in de stadsstudiezaal**
- **Vernieuwing van de inname infrastructuur**

### WAAROM?

In 2019 vroegen we Craftzing de digitale organisatie van Muntpunt door te lichten en een conceptnota aan te leveren voor een toekomstgerichte digitale strategie. Het bureau stelde een rapport op met vier uitdagingen waar we de komende jaren op moeten inzetten.

- Wegwerken van de onduidelijkheid over de invulling van de Muntpuntopdrachten.
- Eigenaarschap creëren over de totale (digitale) klantenervaring.
- Aanstellen van formele en technische eigenaars binnen Muntpunt.
- Doorlichten van het versnipperd en verouderd technologisch landschap en een vernieuwde adequate IT-architectuur opzetten.

### WANNEER?

Het traject werd gestart in 2019 en loopt momenteel verder.

### RESULTAAT?

De diverse acties zijn gerealiseerd en de impact hiervan vertaalt zich in een geoptimaliseerde hard- en software omgeving, waarin verschillende functionaliteiten in één eco-systeem geïntegreerd zijn.

## TEAM: Kwaliteit

# ACTIE: Vernieuwing van de inname apparatuur

### WAT?

De inname-apparatuur wordt vervangen. Hieronder vallen de sorteerrobot, de zowel interne als externe innameposten en de boekenlift.

### WAAROM?

Eind 2023 is de sorteerrobot afgeschreven, het onderhoudscontract verloopt op 14 augustus 2021 en zal nog eens met een jaar verlengd worden. De robot heeft in het recente verleden reeds meerdere pannes gekend en is nodig aan vervanging toe.

### WANNEER?

De hele vervangingsoperatie zou moeten uitgevoerd zijn tegen de zomer van 2022.

### RESULTAAT?

De infrastructuur is vervangen en werkt perfect binnen de WISE-omgeving.





## TEAM: Kwaliteit – HR

### ACTIE: Organisatieontwikkeling: next steps

#### WAT?

- We gaan aan de slag met functies en rollen in de nieuwe teamstructuur. Teamleden diepen functies en rollen verder uit op basis van hun teamdoelstellingen. Er wordt bepaald wie welke rol opneemt en wie waar verantwoordelijk voor is. We letten erop dat de rollen dynamisch en flexibel zijn om snel te kunnen inspelen op maatschappelijke veranderingen en/of noden en wensen van de belanghebbende partijen.
- We werken in multidisciplinaire teams. We evolueren van een eerder loshangende groep competente mensen naar een open team. We formuleren doelstellingen rond het groeien als individu, maar ook als team. We installeren een open feedbackcultuur met naast individuele feedbackgesprekken ook ruimte voor teamevaluaties en intervisie.
- We kiezen voor leiderschap in verandering. De leiderschapsrollen worden herverdeeld onder verschillende collega's en worden niet langer door één iemand opgenomen. Er wordt geëvalueerd hoe collega's met dit veranderingstraject omgaan. Naar welke leiderschapstijl evolueert Muntpunt en wat betekent dit voor alle betrokkenen?

#### WAAROM?

Het nieuwe organisatiemodel vertrekt vanuit een theoretisch kader. Het is belangrijk dat de dagelijkse werking van Muntpunt afgestemd en bijgeschaafd wordt op basis van onze praktijkervaringen, organisatiedoelstellingen en teamdoelstellingen. De directie en de medewerkers van HR begeleiden, coachen en ondersteunen collega's in dit veranderingstraject. Ze houden niet alleen de vinger aan de pols op het vlak van organisatieontwikkeling, maar kijken ook naar het werkplezier en de tevredenheid van de collega's.

#### WANNEER?

Doorlopend.

#### RESULTAAT?

Een goed functionerend organisatiemodel en een tevreden Muntpunt-team.

# TEAM: Kwaliteit – HR

## ACTIE: Efficiënt en kwalitatief vergaderen

### WAT?

Een organisatiebrede opleiding waarin we leren hoe we efficiënter en kwalitatiever kunnen vergaderen, met antwoorden op vragen als: hoe maak je een goede agenda?, hoe kom je voorbereid aan de start?, met welke ingesteldheid zit je in de vergadering?, hoe kom je tot heldere beslissingen en duidelijke to do's?

### WAAROM?

In ons huidig organisatiemodel staat onze overlegstructuur nog niet helemaal op punt. We vergaderen veel en niet altijd even efficiënt. Een nieuwe overlegstructuur is een eerste stap in het verbeteren van de samenstelling en de opdrachten van de verschillende overlegorganen. Zonder de juiste vergadertechnieken zullen deze vernieuwde overlegorganen echter nog steeds niet optimaal functioneren. Daarom organiseren we vanuit Academie Muntpunt een organisatiebrede opleiding waarin we de vergadertechnieken van alle medewerkers aanscherpen.

### WANNEER?

Voorjaar 2022, in samenspraak met de teamcoördinatoren.

### RESULTAAT?

Minder vergaderen, met meer efficiëntie en impact.

# TEAM: Team Kwaliteit - zakelijk

## ACTIE: Ondernemend Muntpunt Fase II

### WAT?

Fase II in de weg naar een ondernemend Muntpunt focust op het verder uitwerken van een planmatige aanpak, het scheppen van kaders voor experimenten, het documenteren van kennis en het delen van ervaringen.

We onderscheiden vier niveaus:

1. Individueel: inspiratiesessies
2. Team: ingaan op projectoproepen en samenwerken met professionele/for profit partners
3. Organisatie:
  - Een plek creëren waar nieuwe ideeën besproken kunnen worden (pitch planet)
  - Het traject van innovatieve ideeën in kaart brengen, drempels wegnemen
  - 'Waarderende benadering voor nieuwe ideeën'
4. Omgeving: partnerschappen structureren en formaliseren

### WAAROM?

Deze actie speelt in op de keuze van Muntpunt om te evolueren naar een ondernemende organisatie (\*zie handelingsprincipe in het beleidsplan). De focus van de actie zal enerzijds liggen op het scheppen van klaarheid in de aanpak en anderzijds op het inspireren en aansporen van medewerkers om ondernemend te handelen. Het uiteindelijke doel is om een maatschappelijke meerwaarde te creëren, waarbij het ondernemerschap van Muntpunt in het teken staat van het publiek belang en van onze gebruikers.

### WANNEER?

Tijdens het volledige jaar 2022.

### RESULTAAT?

5 verwezenlijkingen

1. Tweemaandelijks houden we een inspiratiesessie
2. Elk team is ingegaan op één projectoproep
3. Elk team heeft één partnerschap met een for profit organisatie succesvol afgerond
4. We maakten een plek om nieuwe ideeën aan te brengen, een 'pitch planet'
5. We formaliseerden de helft van onze structurele partnerschappen

# **TEAM: Kwaliteit zakelijk**

## **ACTIE: Multidisciplinaire teambudgetten**

### **WAT?**

Multidisciplinaire teams werken met multidisciplinaire teambudgetten. De huidige teambudgetten worden herverdeeld naar de multidisciplinaire teams. 'Team zakelijk' zal hiervoor concrete handvaten aanreiken.

### **WAAROM?**

In een nieuw organisatiemodel met multidisciplinaire teams werkt elk team rond een complete kernopdracht en moet elk team zo autonoom mogelijk kunnen werken.

Multidisciplinaire budgetten zijn nodig om o.a.:

- sneller te kunnen inspelen op de noden van het publiek
- de wendbaarheid van de werking te vergroten

### **WANNEER?**

Vertaling in budget 2022.

### **RESULTAAT?**

De teams werken met multidisciplinaire budgetten en 'team zakelijk' zorgt voor de ondersteuning op maat.

# **TEAM: Kwaliteit – Zakelijk**

## **ACTIE: Kennis van het gebouw en van de apparatuur**

### **WAT?**

Orde in de chaos brengen, onderzoeken wat er standaard mogelijk is in het Muntpunt-gebouw met de beschikbare apparatuur.

In het Muntpunt-gebouw vinden we heel wat kabels, netwerkvoorzieningen, video- en audio-installaties. Wat als we dit overzichtelijk zouden maken, met oog voor een maximale zelfredzaamheid. We willen ook iedere vergaderzaal voorzien van how to's samen met een basiskit met kabels & adaptors. Deze voorzieningen geven we ook mee aan potentiële partners of huurders van een vergaderzaal. Daarnaast willen we ook de basiskennis van onze Muntpunt-collega's over de facilitaire mogelijkheden van het Muntpunt-gebouw opkrikken, aan de hand van opleidingen en ondersteuning.

### **WAAROM?**

Hoe werkt de geluidstoren in De Wolken? Hoe wordt er een video conferencing opgezet in Zinneke 1? Welke kabels en conversiestukjes zijn er beschikbaar in de vergaderzalen? Is er stroom en netwerkaansluiting aan de krantenhoek? Wanneer en hoe kunnen deze worden gebruikt? Deze en tal van andere vragen worden veelvuldig gesteld, en verdienen de nodige aandacht.

### **WANNEER?**

Te bekijken met de betrokken teams, dit is immers een samenwerking met facility, communicatie en HR.

### **RESULTAAT?**

Gebruiksvriendelijke processen en dienstverlening.

Zelfredzaamheid van Muntpunt-medewerkers.

Samenwerking met

- Facility
- Communicatie (how to's en visuele communicatie)
- HR (academie Muntpunt)

# **TEAM: Kwaliteit – Zakelijk**

## **ACTIE: Reorganisatie interne communicatietools**

### **WAT?**

Reorganisatie van de interne communicatiekanalen zoals intranet (M), Sharepoint en Teams.

### **WAAROM?**

Om meer transparantie te krijgen, zodat iedereen van elkaar weet waar hij of zij mee bezig is. Zo kan er efficiënter worden samengewerkt aan de strategische doelstellingen van Muntpunt - de rode draad van onze organisatie. Een reorganisatie maak het ook voor iedereen ook gemakkelijk om de nodige informatie terug te vinden. Zo blijft iedereen op de hoogte en kan iedereen zijn job naar behoren uitvoeren.

### **WANNEER?**

Oplevering tegen september 2022 in samenwerking met communicatie en HR.

### **RESULTAAT?**

Het creëren van één centrale plek met een duidelijke structuur waarin collega's gemakkelijk de nodige informatie kunnen opzoeken en ontvangen.  
In samenwerking met communicatie en HR.

# TEAM: Kwaliteit – Zakelijk

## ACTIE: Digitale werkomgeving

### WAT?

Eenzijds het faciliteren van een digitale WERK-omgeving van betekenis voor de Muntpunt medewerker. Hiermee kan met een minimum van input een maximum van output worden gecreëerd. Anderzijds het aanbieden van de nodige ondersteuning om deze omgeving optimaal te benutten.

### WAAROM?

Muntpunt wil een digitale werkomgeving zijn die aan volgende criteria voldoet:

betrouwbaar en veilig, laagdrempelig en gastvrij, kwaliteitsvol en inspirerend.

Door opleidingen, vormingen en kennisdeling worden digitale drempels weggewerkt en wordt de zelfredzaamheid van medewerkers verhoogd.

Waar bedrijfsprocessen gedigitaliseerd of geautomatiseerd kunnen worden, liggen kansen tot verbetering. Voorbeelden van deze bedrijfsprocessen zijn het verbeteren van het helpdesk proces en het automatiseren van de financiële processen.

Door de digitale omgeving kunnen meer zaken met mekaar worden verbonden, waardoor op zijn beurt nieuwe kansen ontstaan.

### WANNEER?

In het voorjaar van 2022 brengen we de digitale drempels in kaart en maken we de nodige keuzes in de optimalisatie van ons bedrijfsproces (samen met HR). In het najaar volgt de uitvoering.

### RESULTAAT?

Medewerkers kunnen hun plan trekken in de digitale omgeving en weten waar ze terecht kunnen voor hulp.

Bepaalde processen verlopen vlotter en sneller.

En dit in samenwerking met Academie Muntpunt (vorming).

# TEAM: Kwaliteit – Facility

## ACTIE: Herinrichting Muntpunt

### WAT?

In overleg met publiek, partners en de medewerkers van Muntpunt maken we werk van een globaal meerjarenplan voor het verbouwen en herinrichten van ons gebouw en met financiële inbreng van de Vlaamse Overheid. Hierbij houden we rekening met de prioritaire gebruikers-noden en de basisdienstverlening die we als bibliotheek aanbieden (collectie, computer & studie-plekken) en met de ambities van de organisatie.

### WAAROM?

Muntpunt heeft een ambitieus beleidsplan. Bepaalde ingrepen in het gebouw zijn voor sommige collega's nodig in het uitoefenen van hun job en het waarmaken van hun ambities. Daarnaast vraagt ook ons publiek in toenemende mate voor meer rust-, werk-, en studieplekken. Ook de computerruimte en de balies zijn aan vernieuwing toe. Om alle noden en behoeften van collega's, partners en publiek op elkaar af te stemmen is er nood aan een globale visie op de inrichting van het gebouw, en een programma van alle eisen en noden bundelt.

### WANNEER?

In het najaar van 2021 wordt er werk gemaakt van een voortraject met focus op de balie-infrastructuur en de jeugdbibliotheek. In 2022 starten we met een voortraject voor onze zit- en leeshoeken en werkplekken in het gebouw. We stellen een uitrol van de 'bouwwerven' in fases op, in samenwerking met de architecten.

### RESULTAAT?

Een veilige derde plek die tegemoetkomt aan de noden en wensen van alle doelgroepen. Zie SD5.



# TEAM: Kwaliteit – HR/Welkom

## ACTIE: Onthaal, opleiding, training en onthaal front-office publieksmedewerkers

### WAT?

De opleiding en continue training van front-office medewerkers om een vlotte dienstverlening te blijven garanderen.

### WAAROM?

Het info- en onthaalteam vormt voor bezoekers het gezicht van Muntpunt. Aan hen worden vragen gesteld over alle acties die binnen andere teams worden uitgewerkt. Ze moeten instaan voor de basisdienstverlening binnen de bibliotheek en het informatiecentrum, en de projecten en campagnes van andere teams (in al hun aspecten) op een klantvriendelijke manier uitdragen. Startende front-office medewerkers dienen de nodige opleiding te krijgen die hen toelaat professioneel hun taak uit te voeren. Collega's die al langer front-office diensten verzorgen, hebben voortdurend nood aan opleiding om bijkomende, nieuwe campagnes te kunnen opvolgen, op een manier die ons zeer divers publiek dient.

De klanttevredenheid van Muntpunt wordt in hoge mate veroorzaakt door contact met onze front-office medewerkers. Het is dus van het grootste belang dat zij een degelijke opleiding hebben om het steeds wisselende aanbod én de basisdienstverlening in al zijn nuances te beheersen. Binnen de regels die gelden voor elk van die diensten en campagnes moeten ze bezoekers kunnen bijstaan zodat ze ten volle van het aanbod gebruik kunnen maken.

Dienstverlening vraagt om intensieve mentale arbeid. Alle kennis moet in steeds wisselende talen toegepast worden, terwijl ongeacht de verschillende onderdelen, toepassingen en reglementen klantvriendelijkheid steeds prioritair blijft. Door het volgen van opleidingen staan de front-office medewerkers sterker in hun schoenen staan en bewaren ze ook in moeilijke omstandigheden hun professionaliteit en arbeidsvreugde.

Het aanbod en de dienstverlening in Muntpunt verandert continue. Collega's dienen in ijltempo nieuwe systemen aan te leren, niet enkel om een goede dienstverlening te voorzien, maar ook om hierover uitleg te kunnen geven aan onze bezoekers. Muntpunt werkt daarom aan een uitgebreid opleidingspakket voor zowel startende als ervaren front-office medewerkers.

### WANNEER?

Onthaal en training van nieuwe medewerkers loopt het hele jaar door.

Doorheen het jaar worden back-up collega's opgeleid voor het front-office team. De bestaande ploeg publieksmedewerkers wordt gedurende het hele jaar opgeleid voor de snel wisselende projecten en acties. Op vraag van de medewerkers zijn er ook specifieke aandachtspunten zoals omgaan met agressieve bezoekers, mediawijsheid en ICT-tools. Er is een nood aan nieuwe gecertificeerde hulpverleners EHBO. Hiervoor worden afspraken gemaakt met de externe opleidingsverstrekker.

De interne basisopleiding voor medewerkers behandelt thema's als lenersadministratie, materiaalproblemen, reservaties en uitlenen in WISE, OTRS, CRM, telefonie, Paspardoe, timetracs, Bookaplace, organisatie aan de balie, zoals verloren voorwerpen, lerarenkaart,.... , \*winkeltje met het boompje\*, boekbaby's, wegwijz in de collectie, evacuatie,

Tijdens de zomer en in september komen jobstudenten meewerken, in september starten ook onze stagiaires. Het onthaal en de training van nieuwe medewerkers, jobstudenten en stagiaires zal onder meer bestaan uit het volgende pakket:

- Jaarlijks twee instapmomenten voor jobstudenten
- In september – instapmomenten en training van stagiaires
- Doorlopend doorheen het jaar – training van back-up medewerkers voor het front-office team
- Doorlopende doorheen het jaar – training en coaching bestaande publieksmedewerkers

- Afhankelijk van project – thematische opleidingen en trainingen op vraag
  - EHBO
  - Omgaan met agressieve bezoekers
  - Mediawijsheid en ICT tools

## RESULTAAT?

Onze bezoekers voelen zich welkom, geholpen en geïnformeerd in Muntpunt en zijn tevreden na hun contact met de front-office medewerkers. Onze medewerkers beheersen het diverse aanbod en hebben oog voor onze al even diverse bezoekers.



# TEAM: Kwaliteit – Werkgroep feedback

## ACTIE: Bundeling klachten, feedback en gebruiker enquêtes

### WAT?

Met een werkgroep Publieksbevraging/klantenfeedback wil Muntpunt werk maken van een klantgerichte organisatie die haar beslissingen en projecten staaft, met een grondige kennis van haar publieksnoden, gebruikerservaringen en de mogelijke verbeterpunten. We willen ons hiervoor baseren op een feitelijke basis en echte kennis van de gebruikerservaringen.

### WAAROM?

Muntpunt wil haar werking meer en vaker afstemmen op de noden van haar publiek. Het is duidelijk dat steeds meer collega's nu reeds de reflex hebben om het publiek te betrekken voor, tijdens en/of na hun projecten. Het is echter nodig om alle bestaande feedbackinitiatieven meer op elkaar af te stemmen, zodat we ons publiek minder frequent op gelijkaardige wijze bevragen. Daarnaast moeten de resultaten van onze bevragingen op transparante en objectieve manier teruggekoppeld worden. Zo kan iedereen leren van elkaars traject en kunnen we het publiek, net als hun wensen en noden, beter leren kennen. Beslissingen en verbetertrajecten worden dan ook op een meer gefundeerde manier genomen.

### WANNEER?

Enkele feedback initiatieven zijn doorlopend. Bezoekers kunnen in het gebouw dagelijks hun tevredenheid uiten, bijvoorbeeld aan de hand van onze feedbackformulieren en het inputformulier op Bookaplace. De feedback via deze kanalen kijken we op wekelijkse basis na en zo nodig koppelen we terug.

Gebruikersenquêtes zetten we op projectmatige basis op. Hierin zal er in 2021 meer regelmaat gezocht worden.

### RESULTAAT?

We betrekken het publiek steeds meer, maar ook beter bij onze werking. Daaruit komen concrete ideeën waar collega's mee aan de slag kunnen om Muntpunt te verbeteren en te vernieuwen. Collega's kunnen gebruik maken van een objectieve 'feitenbasis' om hun projecten te verantwoorden en de nodige focus te geven. Het aantal klachten in Muntpunt vermindert ook en de tevredenheid stijgt.

# **TEAM: Kwaliteit – klantenzorg**

## **ACTIE: Verbeteringen dienstverlening en dagelijkse werking / afstemmen van de fysieke & digitale beleving in Muntpunt**

### **WAT?**

Nu de omschakeling naar WISE achter de rug kunnen we stappen nemen om onze dienstverlening te verbeteren en waar mogelijk te digitaliseren. Muntpunt volgt dan ook de ontwikkelingen van Cultuurconnect op de voet en stapt mee in digitale verbeteringen en trajecten. In samenwerking met de werkgroep gebruikerservaringen onderzoeken we een brede waaier aan mogelijke verbeterpunten:

- Verbeteringen van ons ledenbeheer (ontdubbelen ledenbestand, database beheer)
- Verder uitbouwen van diensten op vlak van reservaties, online reservereven (ibl)
- Uitrol van een online lidmaatschap
- Werken aan een beter tariefbeleid
- Update huisregels
- Uitbouw telefonisch onthaal & dienstverlening
- Kleine verbeteringen en onderhoud van het gebouw en rekwisieten zaalverhuur (look&feel)

### **WAAROM?**

Muntpunt heeft een veeleisend publiek. Door het mooie gebouw, de sterke collectie, het brede aanbod aan hard- & software en de professionele communicatie hebben onze bezoekers hoge verwachtingen over onze dienstverlening hoog. De gebruikersbevraging van april 2021 over het fysieke onthaal geeft aan dat het publiek zich welkom en goed geholpen voelt in Muntpunt. Maar ons publiek is veeleisend: tegenwoordig vinden we het evident dat we online lidmaatschappen kunnen aanmaken, online kunnen reserveren, dat we kunnen betalen met Payconiq en dat onze digitale en fysieke ervaringen bij elkaar aansluiten. Ook aan die moderne noden moeten we dus tegemoet komen.

### **WANNEER?**

Doorlopend. Meerdere acties per jaar.

### **RESULTAAT?**

- Een vlotte dagelijkse dienstverlening en goed onderhouden klantenbestand (zie acties digitale strategie).
- Een dagelijkse werking waarbij de fysieke & digitale beleving op elkaar zijn afgestemd.
- Een vlotte telefonische bereikbaarheid tijdens de openingsuren.

# TEAM: Kwaliteit – Communicatie

## ACTIE 1: Versterken van eigen communicatiekanalen, pt. I: Nieuwsbrieven

### WAT?

- Voor de promotie van ons aanbod vertrouwt Muntpunt voor een groot stuk op eigen kanalen. We willen het bereik van deze kanalen vergroten.
- In 2022 willen we in het bijzonder inzetten op onze nieuwsbrieven.
- Een kritisch onderzoek van onze huidige nieuwsbrieven dringt zich op. Hoe maken we ze aantrekkelijker en relevanter voor verschillende doelgroepen? Wat is de juiste regelmaat? Wat is interessante content? Houden we vast aan één algemene nieuwsbrief of gaan we voor verschillende, thematische nieuwsbrieven (bv: jeugd/boeken/maakplek/samenleving/leven in Brussel)? Beperken we ons tot het berichten over het aanbod van Muntpunt of verzamelen we ook content en nieuws van buiten de organisatie (in samenwerking met collega's uit andere teams)?
- Wanneer de nieuwsbrief inhoudelijk geoptimaliseerd is, kunnen we beginnen aan het tweede fase: publiksuitbreiding. Via gerichte promocampagnes proberen we het aantal abonnees op te krikken.
- We hebben ook aandacht voor het technisch aspect: men moet zich GDPR-proof kunnen inschrijven als lid, uitleningen verrichten en registreren voor een activiteit. Dit is slechts mogelijk met een kwaliteitsvol contactbeheer en een eengemaakt gebruikersprofiel (cfr. digitale strategie).

### WAAROM?

- Na de invoering van de GDPR-wetgeving is Muntpunt een heleboel NB-abonnees kwijtgeraakt.
- Een groter bereik voor de nieuwsbrief zet meer mensen ertoe aan om deel te nemen aan onze activiteiten of gebruik te maken van onze diensten.
- Muntpunt ontvangt geregeld verzoekjes van partners voor communicatieve ondersteuning. Ook zij profiteren van een groter bereik (cfr. rol van Muntpunt als informatiehuis).
- Robuuste eigen kanalen schelen een slok op de borrel op vlak van projectcommunicatie. We kunnen met een gerust hart vertrouwen op onze eigen kanalen en daarnaast voor elk project op zoek gaan naar de juiste bijkomende kanalen en mogelijkheden. We boeken dus ook een efficiëntiewinst.

### WANNEER?

- januari – maart: onderzoek en bevraging
- april: strategie bepalen, voorstel uitwerken
- mei: terugkoppeling en finetunen
- juni – augustus: uitrol, voorbereiding
- september – december: uitproberen, experimenteren, leren, evalueren, bijsturen en voorbereiding promocampagne
- januari '23: promocampagne

## **MET WIE?**

### **Intern:**

- Team Kwaliteit - Communicatie: staan in voor strategie, planning en opvolging en implementatie
- Team Kwaliteit - IT: technische ondersteuning
- Multidisciplinaire teams: aanleveren content, vergaren nieuws, partnerwerking...

### **Extern:**

- Leveranciers/consultants: expertisedeling, technische ondersteuning
- Partnerorganisaties: input aanleveren
- Mediapartners: content aanleveren, redactionele samenwerking

## **RESULTAAT?**

- Een vernieuwd nieuwsbriefbeleid. Met frisse, interessante en regelmatige nieuwsbrieven waarin de volledige Muntpuntwerking haar plaats krijgt.
- Een merkbare stijging van het aantal abonnees enkele maanden na lancering.
- GDPR-conforme en klantvriendelijke manier om in te tekenen op nieuwsbrief en voorkeuren te beheren.
- Een groter aantal mensen dat op de hoogte is van ons aanbod, gebruik maakt van onze diensten en deelneemt aan activiteiten.

# TEAM: Kwaliteit – communicatie

## ACTIE 2: Structurele communicatie rond uitgebreide Muntpuntaanbod

### WAT?

- Veel van onze communicatie is projectgericht, ze draait rond welbepaalde projecten en is bestemd voor een welbepaalde doelgroep. Brede communicatie rond ons uitgebreide aanbod (≠ corporate communicatie) is beperkt tot het papieren activiteitenoverzicht (DMiMP), de nieuwsbrief en de website.
- We gaan op zoek naar nieuwe kanalen en formats om op regelmatige basis en naar een groot publiek te communiceren over ons uitgebreide (activiteiten)aanbod en over de grotere thema's die de organisatie naar voren schuift. We denken dan aan
  - Structurele advertenties in regionale/nationale media
  - Vaste formats op social media (wekelijks/maandelijks)
  - Samenwerking met de communicatie van partnerorganisaties.
- Deze nieuwe kanalen en formats verpakken we in een nieuwe, herkenbare huisstijl, waarvoor de solide basis reeds werd gelegd in 2021.
- Als we beslissen om minder de kaart van projectcommunicatie te trekken, houdt dit in dat we de werking van ons team moeten aanpassen. Eigenaarschap (plus tijd en middelen) voor alle 'algemene' communicatie moet geconcentreerd worden. Gespecialiseerde software kan hier soelaas brengen (cfr. digitale strategie).

### WAAROM?

- Publiekswerving.
- Het grote publiek beter en op een gestructureerde manier bekend maken met ons aanbod, over onze verschillende opdrachten en werkingen heen.
- Bouwen aan onze merkbekendheid (cfr. merkenstrategie De Vloer)

### MET WIE?

#### Intern:

- Team Kwaliteit - Communicatie
- Team Kwaliteit - IT: technische ondersteuning

#### Extern:

- Mediapartners en het partnernetwerk

### WANNEER?

- januari – maart: plan opstellen + software implementeren (cf. digitale strategie)
- april – november: uitrol
- december: evaluatie

### RESULTAAT?

- Verhoogde aanwezigheid in regionale media
- Verhoogde aanwezigheid in nationale media
- Frisse en eenvoudige formats voor social media, wekelijks toegepast
- Verhoogde merkbekendheid
- In een gestructureerde bevraging geeft het publiek aan beter op de hoogte te zijn van de veelheid/verscheidenheid van ons aanbod

# TEAM: Kwaliteit – Kwaliteit

## ACTIE: Optimaliseren werkprocessen

### WAT?

Beschrijven en structureren van de werkprocessen vanaf de aankomst van media tot de ter beschikkingstelling ervan aan het publiek.

De werkruimte van catalografie wordt verplaatst, zodat de werkprocessen van collectievorming, catalografie en mediaverwerking beter op elkaar kunnen worden afgestemd.

### WAAROM?

Catalografie zorgt ervoor dat media beschikbaar zijn voor het publiek. Ze voorzien de media van een classificatie en trefwoorden om ze vervolgens een plaats te geven in de kasten en opzoekbaar te maken. Vandaag verlopen de werkprocessen te intuïtief, te weinig gestructureerd, met als gevolg tijdverlies, een grotere kans op fouten en frustratie bij de medewerkers. Er is te weinig samenwerking met de collega's van collectie, die de media aankopen. Ook dat geeft aanleiding tot misverstanden. Door de werkprocessen te stroomlijnen en de collega's meer te betrekken bij de rest van de organisatie zal de kwaliteit en efficiëntie van de catalografiewerkzaamheden toenemen.

Catalografie draagt op deze manier bij tot de verspreiding van verhalen in de brede zin van het woord. Zie SD3, OD1 over leesbevordering.

### WANNEER?

In 2021 startten we reeds met de aanzet tot een stappenplan. De verhuis en inrichting van de werkruimte wordt voorzien in de loop van 2022. Tegen einde 2022 is het werkproces beschreven.

- Budget (indien van toepassing)?
- Aankoop van printer etiketten.

### RESULTAAT?

Er ligt een stap-voor-stap beschrijving van de 'weg van het boek' die het werkproces verduidelijkt, ook voor niet-ingewijden. De catalografen beschikken over een aangepaste ruimte en benodigdheden voor het uitvoeren van hun taak.

De collega's catalografie geven aan dat ze meer werkplezier hebben en beter kunnen functioneren dan vandaag, en wellicht levert dit ook tijdswinst op.







# DAGELIJKS BEHEER

## MUNTPUNT BEGROTING 2022

<b>KOSTEN</b>	<b>2022</b>
Aankoop handelsgoederen	424.381
Diensten en diverse goederen	1.638.405
Bezoldigingen, sociale lasten, pensioenen	3.448.410
Afschrijvingen & terugname van voorzieningen	6.571
Andere bedrijfskosten	2.000
Financiële Kosten	1.500
Uitzonderlijke kosten	0
<b>TOTAAL KOSTEN</b>	<b>5.521.267</b>
<b>OPBRENGSTEN</b>	<b>2022</b>
Eigen opbrengsten	628.430
Subsidies	4.376.588
Overige opbrengsten	379.196
Financiële opbrengsten	137.052
Uitzonderlijke opbrengsten	0
<b>TOTAAL OPBRENGSTEN</b>	<b>5.521.267</b>
<b>RESULTAAT</b>	<b>0</b>



## EEN KORTE TOELICHTING PER RUBRIEK:

De aankoop handelsgoederen, o.a. de kosten voor collectie, ruildeals en commercieel beleid zoals de catering bij zaalverhuur, zorgen ook voor opbrengsten, nl. de eigen opbrengsten zoals de bibliotheekinkomsten, de inkomsten van zaalverhuur en ruildeals. In 2022 blijven we verder inzetten op ondernemerschap zodat Muntpunt op die manier extra eigen opbrengsten kan genereren.

De diensten en diverse goederen zijn de kosten voor programma, gebouw, communicatie, energie, IT, ondersteunende diensten, kantoor, innovatie en verzekeringen. In 2022 worden we geconfronteerd met stijgende energieprijzen. Deze stijgende kosten kunnen we opvangen door het bewuster inzetten van middelen enerzijds (kosten) en het ondernemerschap (opbrengsten) anderzijds. Daarnaast voorzien we in 2022 een verdere ontwikkeling van de digitale strategie dat zich ook vertaalt in een aantal investeringen.

De loonkosten zijn goed voor 62% van alle kosten. De begroting is opgemaakt met een inzet van 68,8 voltijdse medewerkers. In 2022 is er een extra loonindexering voorzien.

In 2022 zijn er volgende investeringen gepland: een nieuwe website, zowel de Muntpunt website als het Uit in Brussel platform, verdere ontwikkeling van Bookaplace, vernieuwing van de IT infrastructuur en verdere ontwikkeling van het CRM systeem. We nemen in 2022 een aantal voorzieningen terug, nl. voorzieningen voor baremieke loonsverhoging en voor de ontwikkeling van de digitale strategie.

Aan opbrengsten zijde heeft Muntpunt 11% eigen opbrengsten en 79% subsidies en 10% andere opbrengsten zoals personeelsgebonden subsidies, tussenkomst sociale maribel en gesco en investeringssubsidies. De hoofdaandeelhouders zijn de Vlaamse Overheid en de Vlaamse Gemeenschapscommissie.

