

# ACTIEPLAN 2020



MUNTPUNT



Vlaanderen  
verbeelding werkt  
brussel

# VOORWOORD

Met het actieplan 2020 sluit Muntpunt zijn eerste volledige beleidsperiode af. Een periode van groei, maar ook van vele nieuwe uitdagingen.

Maatschappelijke veranderingen, nieuwe beleidsaccenten – en heel recent nog de aangekondigde besparingen – noopten de organisatie tot flexibiliteit en wendbaarheid. Maar de respons van zowel publiek als werkveld toont aan dat die flexibiliteit en wendbaarheid duidelijk werden gesmaakt.

In dit actieplan worden trajecten afgewerkt en neemt Muntpunt een eerste, voorzichtige voorafname op keuzes in het volgende beleidsplan.

Eén ding is zeker: Muntpunt zal ook de volgende jaren blijven streven naar beter!

Roel Leemans

Algemeen Directeur





# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord .....	2
Inhoudsopgave .....	4
Missie en visie .....	5
Missie.....	5
Visie .....	5
Matrix: doelgroepen en pijlers.....	6
Publiekswerking.....	8
Kinderen (0-12 jaar, Brussel en de Rand).....	8
Lezen, kijken, luisteren .....	8
Mediawijsheid .....	10
Jongeren (12-18 jaar, Brussel en de Rand).....	11
Mediawijsheid .....	11
Volwassenen (+18 jaar, Brussel en de Rand) .....	12
Lezen, kijken, luisteren .....	12
Mediawijsheid .....	13
Nederlands oefenen.....	13
Wegwijs cultuur & vrije tijd, onderwijs, wonen, werken en welzijn & gezondheid.....	14
Organisatiebreed.....	18
Vlamingen (kinderen, jongeren, volwassenen).....	19
Wegwijs Cultuur en vrije tijd .....	19
Organisatorische werking.....	23
Hr .....	23
Academie Muntpunt .....	23
Sociale verkiezingen .....	23
Innovatie.....	23
Implementatie Eengemaakt Bibliotheekstelsel .....	23
Ontwikkelen van een digitale strategie.....	25
Bookaplace .....	25
Bedrijfsvoering .....	25
Behalen van het Label Ecodynamische Onderneming .....	25
Beleidsplan 2021-2025.....	26
Organisatieontwikkeling.....	26
Dagelijks beheer .....	28
Financieel.....	28

# MISSIE EN VISIE

## Missie

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

1. 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, alsook andere stadsinformatie over Brussel, te verstrekken.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. alle andere initiatieven te nemen en activiteiten uit te voeren die kunnen bijdragen tot de realisatie van de missie.
6. de infrastructuur te beheren.

## Visie


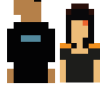
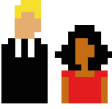

Muntpunt wil als inspirerende Nederlandstalige ontmoetingsplek in Brussel bijdragen tot de bewuste oriëntatie van mensen in hun persoonlijke ontwikkeling en in hun deelname aan het maatschappelijk leven. Muntpunt wil dat realiseren door hét baken in de stad te worden dat oriënteert, informeert, inspireert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

Muntpunt doet dat door:

- een ruim en actueel bibliotheekaanbod uit te bouwen
- een brede waaier van informatie te verstrekken over het Brusselse aanbod en de Vlaamse instellingen in Brussel
- ontmoetingen te stimuleren tussen mensen, culturen, partners en ideeën
- Brussel te promoten (in Vlaanderen, en Vlaanderen te promoten in Brussel)

# MATRIX: DOELGROEPEN EN PIJLERS

## PIJLERS

DOELGROEPEN		Lezen, kijken, luisteren	Media-wijsheid	Nederlands oefenen	Wegwijs Onderwijs	Wegwijs Welzijn & gezondheid	Wegwijs Wonen & werken	Wegwijs Cultuur & vrije tijd
	<b>kinderen</b> 0-12 jaar Brussel en de Rand	●	●	○	○	○	○	●
	<b>jongeren</b> 12-18 jaar Brussel en de Rand	●	●	○	○	○	○	●
	<b>volwassenen</b> +18 jaar Brussel en de Rand	●	●	●	●	●	●	●
	<b>Vlamingen</b> kinderen / jongeren / volwassenen	○	○	○	○	○	●	●





17

19

04

02

02

# PUBLIEKSWERKING

## Kinderen (0-12 jaar, Brussel en de Rand)

### Lezen, kijken, luisteren

#### **Doelstelling: Leesbevordering**

Muntpunt ontwikkelt een gemeenschappelijk, geïntegreerd programma in samenwerking met de Brusselse Nederlandstalige bibliotheken en OBiB. Het doel is om de taalontwikkeling, de leesbevordering en het leesplezier van Brusselse kinderen en jongeren te bevorderen.

**Persona:** Schoolgaande Brusselse jeugd uit het Nederlandstalig basisonderwijs van Brussel

**Behoeft:** Kinderen moeten goed kunnen begrijpen, leren en lezen met het oog op een goede toekomst.

(Brede) scholen zoeken partnerships bij bibliotheken rond taalontwikkeling en leesbevordering. Muntpunt wil kinderen optimale kansen bieden voor een goede taalontwikkeling, positieve leesattitude en oefenkansen Nederlands in een kansrijke, stimulerende en niet-schoolse omgeving.

**Context:** Onderzoek wijst uit dat leesvaardigheid en begrijpend lezen erop achteruitgaan bij de schoolgaande jeugd. Meer dan de helft van de Brusselse gezinnen voeden hun kinderen meertalig op; het Nederlands is voor veel kinderen niet hun thuistaal. Extra inzet en middelen zijn nodig om de taalvaardigheid van de Brusselse jeugd te stimuleren en zo een stevigere basis te leggen om goed te kunnen lezen, begrijpen en leren. Een sterke beheersing van de moedertaal legt mee de basis om daarna makkelijker andere talen te leren. De Brusselse bibliotheken willen een sterke en betrouwbare partner zijn van Brusselse scholen op het vlak van leesbevordering, en ook in de vrijetijdssfeer van kinderen schept het team een rijk taal- en leesklimaat in Muntpunt.

**Partners:** OBiB, Brusselse bibliotheken, Nederlandstalige scholen, Brede Scholen, IBO's, Iedereen Leest...

#### **Gewenst meetbaar resultaat:**

- Het aantal klasbezoeken blijft in 2020 stabiel. Na elk klasbezoek gaat ieder kind terug naar school met boeken die het zelf heeft gekozen, vol zin om ze te lezen.
- Via een laagdrempelig aanbod, een mooie en heldere presentatie van de boeken, plezierige taalactiviteiten enzovoort, creëren we een aangename, positieve sfeer in de jeugdbib, die kinderen kansen aanreikt en hen aanzet om te lezen en Nederlands te oefenen in een niet-schoolse omgeving.
- Meertaligheid is de norm in Brussel, en de jeugdbib maakt dat zichtbaar. Muntpunt is een taalrijke omgeving en promoot het belang van de thuistaal. Het team stimuleert ouders om prentenboeken in hun eigen moedertaal voor te lezen aan hun kinderen.
- Minstens 90% van de Brusselse bibliotheken ervaart de samenwerking met Muntpunt en OBiB rond de jeugdboekenmaand als positief en relevant.
- Wekelijks voorleesuurkje met gemiddeld 15 kinderen en ouders, waarvan 5 meertalige voorleesuurkjes.
- Tweewekelijks meertalig zanguurtje met gemiddeld 10 baby's en peuters, vergezeld door een ouder.
- Wintercampagne met minimaal 5 intergenerationele activiteiten voor volwassenen en kinderen.



## Acties

### De Leeslijn

In samenwerking met OBiB en de Brusselse bibliotheken werkt Muntpunt in de loop van het hele schooljaar een aanbod uit voor Brusselse klassen, zowel lokaal als bovenlokaal. Dit aanbod is gestoeld op de methodieken van de Leeslijn.

In het kader van de jeugdboekenmaand ontwikkelen Muntpunt en OBiB zowel een bovenlokale scholenwerking als een bovenlokaal communicatieplan voor het netwerk van de Nederlandstalige Brusselse jeugdbibliotheken. Het jaarthema voor schooljaar 2019-2020 is Kunst, voor 2020-2021 Feest.

### Muziekcollectie

Muntpunt vernieuwt voor juli 2020 de muziekcollectie op de jeugdbib, met de hulp van partners, om zo een verrassende en minder voor de hand liggende muziekcollectie voor kinderen in de kijker te zetten.

### *Doelstelling: Taalontwikkeling bij baby's en peuters*

Muntpunt wil kansarme Brusselaars met jonge kinderen van 0 tot 3 jaar stimuleren om actief aan taalontwikkeling te doen bij hun baby's en peuters. Via een outreachende, lokale werking trekt de organisatie naar de gezinnen toe in hun eigen omgeving, om zo enerzijds inzicht te winnen in de situatie van de doelgroep en anderzijds de dienstverlening rond taalstimulering op een inclusieve manier tot bij de doelgroep te brengen.

**Persona:** Kansarme Brusselse gezinnen met jonge kinderen van 0 tot 3 jaar

**Behoefte:** De eerste 3 levensjaren van kinderen zijn cruciaal in hun ontwikkeling. Ook de basis voor taalvaardigheid leggen ze in die eerste jaren. Tal van Brusselse gezinnen voeden hun kinderen meertalig op – een extra uitdaging voor de taalontwikkeling. Het is dan ook van groot belang dat ouders bijgestaan en gestimuleerd worden om de taalontwikkeling van hun kinderen te bevorderen.

**Context:** Brussel is een jonge stad met een hoog armoedepercentage en een zeer meertalige context. Meertalig opvoeden vraagt extra stimulansen. Kansarme Brusselaars ervaren drempels bij de opvoeding van hun kind(eren) en in hun zoektocht naar hulp van sociale of culturele partners. Daarom besluiten bibliotheken wereldwijd om uit hun muren te breken en kansarme doelgroepen op te zoeken in hun eigen omgeving, om hun daar de nodige hulp en tools te bieden.

**Partners:** OBiB, werkgroep Open the Door for Reading, lokale en bovenlokale partners uit de opvoedings- en gezinsondersteuning, Iedereen Leest, VGC, kinderdagverblijven...

### Gewenst meetbaar resultaat:

- Muntpunt ontwikkelt een eenvoudige, mobiele installatie om outreachend mee aan de slag te gaan op minstens 6 verschillende plaatsen in Brussel, in de leefomgeving van kwetsbare gezinnen.
- Jeugdmedewerkers gaan te werk als 'community librarians' en verwerven inzicht in de doelgroep. Ze leggen vlot informeel contact met ouders om hen beter te leren kennen en te stimuleren.
- Deelnemen aan het bovenlokaal (Open the Door for Reading) en lokaal (early literacy 1000 Brussel) overlegplatform met partners. Alle partners ervaren de overlegplatformen als nuttig en productief.

- Een reeks van 6 taalactiviteiten in de wachtzaal van consultatiebureaus, waar telkens met minstens 15 ouders een kwalitatief gesprek wordt gevoerd.

### Acties

#### **Outreaching werken rond taalstimulering en qualitytime**

Muntpunt ontwikkelt samen met partners uit het samenwerkingsplatform Open the Door for Reading een outreachende werking rond taalstimulering en qualitytime bij en met kleine kinderen.

Met een eenvoudige mobiele installatie trekken we erop uit en richten we een uitnodigend hoekje in, in of nabij de leefomgeving van kwetsbare gezinnen. Denk aan een park, wasserette, wachtzaal, oudermoment in de kinderopvang, een wijkwerking enzovoort. Via speelse interventies trekt het team de aandacht van ouders en kinderen, gaat het met hen een informeel gesprek aan en werkt het drempels weg. Met eenvoudige spelletjes en tips binnen de huis-tuin-en-keukensfeer stimuleert Muntpunt ouders om in hun dagelijks leven en met weinig extra tijd en moeite, toch een wereld van verschil te maken voor de taalontwikkeling van hun kind(eren).

## Mediawijsheid

### *Doelstelling: Doe-centrum voor kinderen*

Muntpunt profileert zich als doe-centrum mediawijsheid voor kinderen.

**Persona:** Kinderen van 6 tot 11 jaar

**Behoeft:** Via informeel leren in het Honderdhandenhuis wil Muntpunt kinderen laten ervaren dat ze door kennis van en vertrouwdheid met digitale technologieën een impact kunnen hebben op hun omgeving – en bij uitbreiding de maatschappij.

**Context:** Een kind ontwikkelt zich al spelend. In het Honderdhandenhuis biedt Muntpunt kinderen verrassende hulpmiddelen om hun creativiteit te ontplooiën en zo hun inzicht in de wereld te vergroten. Vanaf de lagere school zijn digitale media de belangrijkste bron van amusement en informatie.

#### **Gewenst meetbaar resultaat:**

- Het aantal deelnemers aan de verschillende activiteiten zit in stijgende lijn.

### Acties

#### **Jeugdbib**

- Een driemaandelijks wisselend aanbod van interessante apps voor kinderen op de tablets in de jeugdbib.
- Uitbreiding van het aanbod gezelschapsspellen met educatieve hands-on spellen, waarmee kinderen leren computationeel te denken, te coderen en/of digitale toestellen te hanteren.
- Een maandelijks speelmoment in Muntpunt waar kinderen samen deze spellen spelen.

# Jongeren (12-18 jaar, Brussel en de Rand)

## Mediawijsheid

### *Doelstelling: Doe-centrum voor jongeren*

Muntpunt wil de digitale kloof van jongeren verkleinen en hun creativiteit vergroten. Het medialab van Muntpunt biedt hun tools en vaardigheden aan voor digitale creatie, met focus op de creatie van producten die op de grens zitten tussen analoog en digitaal.

**Persona:** Brusselse jongeren op zoek naar een plek voor artistieke ontplooiing

**Behoeft:** Uit onderzoek blijkt dat jongeren op zoek zijn naar meer ruimte om hun artistieke talenten te ontwikkelen en om te kunnen experimenteren. Ze willen hun eigen creatieve proces bepalen, en zelf hun culturele productie delen en verspreiden.

**Context:** Brussel heeft (in de categorie van Europese steden met meer dan 1 miljoen inwoners) de op een na hoogste score op het vlak van 'nieuwe jobs in creatieve sectoren'. De creatieve sector is dus een belangrijke werkgever in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

**Partners:** Jes, Welovebxl, Google Digitaal Atelier, Imazi.Reine, Chase, Hakuna Academy, Recognition, Brussel Behoort Ons Toe, KSO Sint-Lukas Brussel, Open Source Publishing, Erasmushogeschool, Futuur, Cultuurconnect

### **Gewenst meetbaar resultaat:**

- Een uitbreiding van het aantal werkstations tot 10.
- Een stijgend aantal gebruikers van het Medialab en een stijgend aantal deelnemers aan de activiteiten.

### **Acties**

#### **Medialab**

Het Medialab vindt een vaste plek in Muntpunt, en breidt uit in aanbod en activiteiten.

#### **Databank van tutorials**

De ontwikkeling van een databank van tutorials en onlinecursussen over de gebruikte soft- en freeware in het Medialab.



# Volwassenen (+18 jaar, Brussel en de Rand)

## Lezen, kijken, luisteren

### **Doelstelling: Leesbevordering**

Muntpunt helpt de kracht en intrinsieke waarde van het lezen te ontdekken, en geeft volwassenen de kans om meer en diverser te lezen. De organisatie draagt bij aan een brede leescultuur, die een verruimende blik op lezen biedt: een hefboom voor dialoog en ontmoeting in de publieke sfeer. Bij de keuze van titels en de creatie van het optimale leesklimaat, is meerstemmigheid en meertaligheid de leidraad.

**Persona:** De volwassen Brusselaar en Brusselgebruiker

**Behoeften:** Muntpunt zoekt naar speelse en creatieve manieren om de daad van het lezen, het taalplezier, maar evengoed het vrije verkeer van ideeën en verhalen te stimuleren. De aarzelende lezer heeft nood aan begeleiding om leesdrempels te overwinnen. Muntpunt bouwt daarom de gidsfunctie uit voor deze doelgroep, en ontwikkelt een aangename leesomgeving waar mensen leeservaringen delen. De organisatie zorgt voor een grotere diversiteit in het basisaanbod.

**Context:** Muntpunt heeft meer aandacht voor lezen en een verfijnde woordcultuur in de publieke sfeer. De medewerkers begrijpen lezen heel breed: de samenleving lezen.

**Partners:** Muntpunt werkt samen met een waaier aan partners die het belang van lezen stimuleren in de publieke sfeer. Het netwerk van bibliotheken, boekhandels, literaire spelers zoals De Dagen, De Buren en Passa Porta, en iedereen met een passie voor het woord – Mama's Open Mic bijvoorbeeld, maar net zo goed maatschappelijke actoren met een inhoudelijk verhaal.

### **Gewenst meetbaar resultaat:**

- Meer impact op het algemene leesklimaat.

### **Acties**

#### **Homo Ludens**

Van 18.12.19 tot 10.03.20 staat Muntpunt in het teken van de Homo Ludens. Onder het motto 'Je bent nooit te oud om...' nodigt de organisatie volwassenen uit om eens iets nieuws of anders te proberen en naar de wereld te kijken met de onbevangenheid van een kind.

Een deel van de bestaande werking van Muntpunt – waar nieuwsgierigheid, verwondering en creativiteit centraal staan – wordt uitgelicht (Babbel & Speel NL, Zine Club, Medialab, Mama's Open Mic...). Kinderactiviteiten vormt het team voor de gelegenheid om tot adults only (Game Zone, STEAM-workshops, voorlezen, Honderdhandenhuis...). De Collectie in de kijker draait rond 300 bijzondere en actuele kinderboeken die elke volwassene zou moeten lezen. Het team organiseert doe- en speelavonden voor volwassenen, een intergenerationele luisterquiz, een literaire avond rond het thema enzovoort, en de agora wordt volgestouwd met zit-, lig- en hangplekken gemaakt uit aan elkaar gehaakte springballen.

#### **Zomerleescampagne**

Een zomerleescampagne met Brusselse verhalen en boeken (1 stad 19 boeken), gekoppeld aan een leesstraat die iedereen uitnodigt tot lezen en flaneren op het Muntplein.

## Spoken word

Muntpunt integreert Mama's Open Mic verder in zijn woord- en verhalenaanbod.

### Muziekcollectie: van collectie naar connectie

Het team puurt de muziekcollectie verder uit met de input van curatoren. De vrijgekomen ruimte wordt ingevuld door wisselende partnerschappen, zoals met het Klarafestival (februari-maart-april 2020) en het Listen! Festival (april-mei-juni 2020, onder voorbehoud).

## Mediawijsheid

### *Doelstelling: Verkleinen van de digitale kloof voor digibeten*

Mensen die nood hebben aan meer 'soft skills', zelfredzaamheid en ondersteuning krijgen bij Muntpunt een duidelijk overzicht van het bestaande aanbod van Nederlandstalige producten en diensten die inzetten op het verkleinen van de digitale kloof in Brussel en de Vlaamse Rand.

**Persona:** Digibeten

**Behoeft:** Eenvoudige ontsluiting van het bestaande aanbod van digitale inclusie-acties in Brussel en de Vlaamse Rand.

**Context:** Sociaal-economische factoren spelen een bepalende rol bij het ontwikkelen van mediavaardigheden. De mate waarin of de manier waarop deze factoren leiden tot digitale uitsluiting, wordt bepaald door bijkomende factoren zoals 'soft skills' (persoonlijke, emotionele, sociale en intellectuele vaardigheden), zelfredzaamheid, autonomie en ondersteuningsnetwerken.

**Partners:** FedOS, Brusselleer, Brusselse gemeenschapscentra, CVO, Vormingplus Brussel en Vlaams-Brabant.

### Gewenst meetbaar resultaat:

- Een stijgend aantal deelnemers aan de activiteiten.
- Een overzicht van Brusselse Nederlandstalige initiatieven omtrent Mediawijsheid.

## Acties

### Digitale ondersteuner

Een digitale ondersteuner is minimaal 3 uur per week aanwezig in de stadsstudiezaal.

### Brochure van Nederlandstalige initiatieven voor digibeten

Samen met de partners verzamelt Muntpunt Nederlandstalige initiatieven in Brussel en de Rand die dienstverlening en/of activiteiten aanbieden, specifiek gericht op mensen die nood hebben aan basisvaardigheden. De verzamelde informatie wordt gecommuniceerd in een gezamenlijk overzicht. Muntpunt neemt hierin het initiatief.

## Nederlands oefenen

### *Doelstelling: Baken voor wie Nederlands leert*

Muntpunt is een baken voor al wie Nederlands leert in Brussel. De organisatie wil anderstaligen bijstaan in hun zoektocht naar oefenplekken Nederlands, door gemiddeld 5 activiteiten per week te organiseren in 2020.

**Persona:** Brusselaars die Nederlands (willen) leren en op zoek zijn naar oefenkansen.

**Behoeft:** Er is nood aan een groter aanbod oefenkansen Nederlands, en een betere toeleiding van NT2'ers naar het Nederlandstalige netwerk in Brussel. De vraag naar oefenmogelijkheden is vooral groot in de vakantieperiodes, wanneer de lessen Nederlands onderbroken worden, en op avonden en in weekends, wanneer cursisten en werkenden meer tijd hebben.

**Context:** Als Nederlandstalige organisatie in een hoofdzakelijk Franstalige omgeving beschikt Muntpunt over een uitgebreide expertise op het vlak van de NT2-collectie en de creatie van oefenkansen.

**Partners:** Muntpunt bestendigt en verdiept de jarenlange samenwerking met Huis van het Nederlands, Agentschap Integratie en Inburgering en Vluchtelingenwerk Vlaanderen.

Een nieuwe samenwerking is die met OBiB en Ilona Plichart (opleidster van samenleesgroepen) binnen een interbibliotheaire uitwisseling rond Samenlezen NL.

**Gewenst meetbaar resultaat:**

- Gemiddeld 5 oefenkansen per week tijdens het schooljaar (+/- 250 activiteiten per jaar).
- Gemiddeld 3 oefenkansen per maand na 18:00.
- Gemiddeld 3 oefenkansen per week tijdens schoolvakanties.
- Een totaal van jaarlijks 4000 deelnemers aan de oefenkansen.

**Acties**

**Babbel & speel**

Twee keer per maand organiseert het team een spelletjesavond. Met de hulp van het Huis van het Nederlands worden spellen uitgekozen die geschikt zijn voor mensen die Nederlands willen oefenen op verschillende taalniveaus.

**Samenlezen NL**

In 2020 wordt Samenlezen NL opgericht, in samenwerking met andere Brusselse bibliotheken. Muntpunt voorziet opleidingen voor begeleiders in het voorjaar van 2020, onder leiding van Ilona Plichart. In eerste instantie zal Samenlezen NL twee keer per maand plaatsvinden.

**Brochure 'Nederlands oefenen in Muntpunt'**

De brochure 'Nederlands oefenen in Muntpunt' ondergaat een gedaanteverandering. Muntpunt laat zich leiden door organisaties met ervaring in communicatie met anderstaligen (zoals Agentschap Integratie en Inburgering en Huis van het Nederlands) en past de brochure aan op basis van hun aanbevelingen.

## Wegwijs cultuur & vrije tijd, onderwijs, wonen, werken en welzijn & gezondheid

### **Doelstelling: Baken voor wie op zoek is naar informatie in Brussel**

Muntpunt wordt een baken voor iedereen die op zoek is naar informatie in Brussel.

Als informatiecentrum wil Muntpunt helpen bij de selectie, en duiding geven aan de immense hoeveelheid ongefilterde informatie die dagelijks op ons afkomt. Het team wil maatschappelijk kwetsbaren helpen bij het aanleren van vaardigheden, met het doel hen wegwijs te maken in het Nederlandstalig aanbod op het vlak van onderwijs, werken, welzijn en gezondheid, wonen en cultuur en vrije tijd.



Muntpunt wil Brusselse Nederlandstalige partnerorganisaties een platform bieden om hun aanbod kenbaar te maken aan het publiek.

In 2020 focust de organisatie op de promotie van het Informatiecentrum bij partners en de beoogde doelgroep.

**Persona:** Muntpunt baseert zich voor het wegwijsaanbod op de levenscyclus van mensen: voor elke levensfase die we doormaken, wil de organisatie een aanbod voorzien. Daarom beoogt de wegwijspijler niet noodzakelijk één maar verschillende personae, en zijn het aanbod en de partners van Muntpunt bijzonder divers van aard.

In 2020 wil het infocentrum meer dan ooit focussen op maatschappelijk kwetsbaren (financieel, psychisch, in precare levensomstandigheden, anderstalig, met een beperkte toegang tot informatie...).

**Behoeft:** Iedereen heeft recht op toegang tot informatie, ongeacht leeftijd, geslacht, financiële situatie, opleiding of andere persoonlijke factoren. Het internet biedt een immense hoeveelheid aan ongefilterde informatie, die niet iedereen correct interpreteert. Onderzoek wijst uit dat de informatie- en kenniskloof de komende jaren steeds groter zal worden. Er wordt veel aandacht geschonken aan de digitale kloof, maar ook andere levensdomeinen ondervinden de impact van die overdaad aan informatie, zoals de financiële of medische kennis.

**Context:** Al eeuwenlang wordt kennis verzameld en bewaard in bibliotheken. Met zijn centrale locatie, grote zichtbaarheid en laagdrempelige toegang, is Muntpunt de ideale organisatie om deze informatie actief tot bij de Brusselaar te brengen, meer bepaald tot bij de kwetsbare bevolking.

**Partners:** Muntpunt sluit partnerschappen met Brusselse Nederlandstalige organisaties die de doelgroep hulp aanbieden, of die het publiek sensibiliseren omtrent deze doelgroep. In hoofdzaak werkt het team samen met organisaties die een beperkte zichtbaarheid hebben en over een beperkt budget beschikken. Zij kunnen de hulp van Muntpunt gebruiken als communicatiehuis en als laagdrempelige en centrale locatie in Brussel.

Al bestaande partnerschappen blijven bestaan: met PSC Sint-Alexius-Elsene (Herstelacademie), Doucheflux (verkoop van solidaire douches), Steunpunt Vrijwilligerswerk (Vollenbak Volontaire, Infopunt, Week van de vrijwilliger), LOP Brussel en Onderwijs in Brussel (Inschrijven in Brussel), Huis van het Kind (Talieloe), Expertisecentrum Volle Maan (Week van de kraamzorg), Hopon (Infosessies meertalig opvoeden), Sport in Brussel (Muntpunt wordt Sportpunt) en Agentschap Integratie en Inburgering (rondleidingen).

In 2020 verdiept het informatiecentrum zijn rol als facilitator. Partners worden uitgenodigd om Muntpunt te gebruiken als locatie en als communicatiehuis. Voor de reguliere werking rond werk zoeken in Brussel heeft de organisatie bijgevolg besloten zelf geen activiteiten meer te organiseren en volledig te focussen op het doorverwijzen naar en de promotie van o.a. het Beroepenpunt, in een aangepaste brochure.

**Gewenst meetbaar resultaat:**

- De creatie van 1 partnerbrochure en 1 algemene promoflyer over het Informatiecentrum en het aanbod.
- 4 opleidingen per jaar voor baliemedewerkers.
- 1 informatieproduct per jaar dat de diensten eenvoudiger uitlegt aan anderstaligen en/of laaggeletterden.

- In 2020 wil Muntpunt 650 bezoekers helpen aan de trage balie, met als streefdoel een tevredenheidsscore van 8/10 voor de geboden dienstverlening.
- In 2020 moet de digitalisatie van de Q&A voor intern gebruik verwezenlijkt zijn.
- De realisatie van een campagne rond burgerinitiatieven, met als streefdoel de deelname van 400 bezoekers aan 15 activiteiten en het samenwerken met 20 initiatieven en organisaties, met een tevredenheidsscore van 80% bij de bevraging van partnerorganisaties en initiatieven.
- In 2020 wil het informatiecentrum 30 organisaties een platform aanbieden.
- Voor de wegwijspijler mikt Muntpunt op een jaartotaal van 350 activiteiten voor 2000 deelnemers.

## Acties

### Commons

Muntpunt zet van 15 maart tot 15 juni Brussel als co-creatieve stad in de kijker, door ruimte en zichtbaarheid te geven aan Brusselse burgerinitiatieven. In samenwerking met BRAL, Brussels Academy, UPV, Citizenne, Brukselbinnenstebuiten, Cactus Bruxelles à Vélo, Korei, Oikos en Financité wordt een programma van debatten, lezingen, een commonsbeurs, workshops en geleide bezoeken aan commonspraktijken uitgewerkt. De organisatie wil ook een groep burgers bijeenbrengen om na te denken over en te experimenteren met de invulling van een 'burgerbibliotheek'.

### Make a Mark

Op 7 maart brengt Make a Mark 15 Brusselse social-profitorganisaties in contact met 15 (voor de gelegenheid en voor de opdracht samengestelde) teams van communicatiespecialisten en -studenten. Deze specialisten stellen hun ervaring en kennis één dag gratis ter beschikking, en helpen elk van de social-profits bij een duidelijk afgelijnde communicatieopdracht. Zo wil Muntpunt, in samenwerking met Gwen Dubois en Beursschouwburg, ondersteuning bieden aan non-profitorganisaties bij de communicatie van Brusselse stadsprojecten.

### Clean Air Seekers

Met de installatie van luchtsensoren aan het gebouw zet Muntpunt mee zijn schouders onder het project Clean Air Seekers. Om beter te informeren en bewustzijn te creëren rond de impact van luchtkwaliteit op de gezondheid, zal Muntpunt de meetdata visualiseren en verspreiden. De organisatie zal ook de burgerdialoog daarover faciliteren, onder meer via een *sustainability jam* (het samen bedenken en uitwerken van duurzame innovaties).

### Trage balie

Het infocentrum zal in 2020 volop inzetten op het uitwerken van een 'trage' balie, voor het behandelen van informatievragen die te veel tijd kosten om aan de gele balie beantwoord te worden en/of die een zekere expertise vereisen van de behandelaar. Hier zal het team in de eerste plaats hulp bieden bij inschrijven in Brussel, inschrijven voor de kinderopvang, sportkampen, lessenreeksen en digitale hulp door de app-o-theker. In een tweede instantie zullen de medewerkers ook een verregaande begeleiding bieden voor Paspartoe en culturele vragen (met een specifieke focus op kansenstatuut). Op regelmatige basis wordt de trage balie ook bemand door partners (zoals Infopunt Vrijwilligerswerk, Sportpunt, JAC). In het najaar van 2019 start de organisatie een pilootproject waarbij de trage balie op woensdagnamiddag permanent wordt bemand. De bedoeling is om dat project in 2020 uit te breiden naar meerdere permanenties per week, bij een groeiend aantal tevreden deelnemers.

## **Digitalisatie van de Q&A**

In 2020 begint Muntpunt de Q&A van het informatiecentrum te digitaliseren – een project dat meerdere jaren in beslag zal nemen. Doorverwijsadressen van Brusselse en Vlaamse initiatieven binnen de verschillende beleidsdomeinen (welzijn & gezondheid, onderwijs, werken, wonen, cultuur & vrije tijd) worden verzameld in een digitaal document. Een eerste testcase voor intern gebruik aan de balies zal plaatsvinden in 2020. In 2021 hoopt Muntpunt het document open te stellen voor het publiek, waarbij het ook voor externen mogelijk zal zijn om aanpassingen en toevoegingen aan te brengen.

## **Opleidingstraject front-office**

Als Muntpunt een focus wil leggen op het infocentrum, moet de expertise en kennis in huis verdiept en bestendigd worden. De organisatie werkt een intensief opleidingstraject voor baliemedewerkers en info-experts uit. Deze opleidingen zullen ook ingaan op sensibilisering en omgangstraining (vraag-na-vraagworkshop, communicatie met anderstaligen, hoe omgaan met moeilijke klanten, duidelijke taal...). Er moeten ook tools worden uitgewerkt die gebruikt kunnen worden aan de balies (zoals infographics en stroomdiagrammen) die bepaalde processen op een eenvoudige en taallose wijze uitleggen.

## **Optimalisering gebruik Paspartoe**

Na 5 jaar Paspartoe-werking is het tijd om het product Paspartoe 360° onder de loep te nemen. De voor- en nadelen die door de jaren duidelijk zijn geworden, moeten in kaart worden gebracht. De VGC en Muntpunt bekijken hiervoor het volledige ecosysteem van Paspartoe: van software tot partners en (kwetsbare) eindgebruikers, van baliemedewerkers in verkooppunten tot toeleiders van (kwetsbare) groepen. Samen met de VGC kijkt Muntpunt of Paspartoe doet wat het moet doen: de participatie aan cultuur en vrije tijd stimuleren bij zowel de gewone pashouder als kwetsbare pashouders die recht hebben op kansentreef – alleen of in groep. Bovendien willen de VGC en Muntpunt onderzoeken hoe de processen en werking van Paspartoe geïntegreerd worden in de verkoop- en infopunten, en hoe dat geoptimaliseerd kan worden.

## **Toeleiding naar muziekonderwijs, -instellingen en -activiteiten in Brussel**

Muntpunt biedt een forum aan partners uit het Brussels muziekonderwijs, en andere partners met een aanbod van muziekactiviteiten, om hun werking voor te stellen via kleine proefsessies, maandelijkse toonmomenten en een groot winterconcert, Brussel Blaast.

## **Profilering Informatiecentrum**

In de eerste plaats moet het team werken aan de profilering van Muntpunt als informatiecentrum. Daarbij moet de organisatie proactief partners aanspreken en outreachend te werk gaan. De creatie van een flyer 'Wat is het infocentrum?' is hierbij cruciaal. Muntpunt gaat te rade bij middenveldorganisaties met ervaring in communicatiemethodes voor een kwetsbare doelgroep (pictogrammen, duidelijke taal, effectieve communicatiekanalen...). In het voorjaar van 2020 wordt er een partnerronde georganiseerd om het informatiecentrum en zijn diensten voor te stellen.

## **Nieuwe voucher voor een Brusselse bibliotheekpas**

Muntpunt ontwerpt een nieuwe voucher die geldig is voor inburgeraars bij elke Brusselse bibliotheek. Daarnaast bekijkt de organisatie met BON hoe ze de toeleiding van inburgeraars naar de Brusselse bibliotheken kan vergemakkelijken.



## Organisatiebreed

### **Doelstelling: Naamsbekendheid**

Muntpunt verhoogt zijn naamsbekendheid bij de Nederlandstalige Brusselgebruiker.

**Persona:** De nieuwsgierige Nederlandstalige en Nederlandskundige Brusselgebruiker: bewoners en frequente gebruikers van het Brussels Gewest die nieuwsgierig in het leven staan, die steeds op zoek zijn naar nieuwe verhalen en prikkels.

**Behoeft:** Uit het marktonderzoek van begin 2019 blijkt dat een groot deel van de bevroagde doelgroepen wel geïnteresseerd is om gebruik te maken van het Muntpuntaanbod, maar dat voorsnog niet deed. Een van de belangrijkste oorzaken hiervan is dat men Muntpunt nog niet kende. Door de naamsbekendheid te verhogen zorgt de organisatie ervoor dat potentiële gebruikers voor het eerst kennismaken met Muntpunt.

**Context:** Muntpunt heeft als opdracht een geïntegreerd informatie-, communicatie- en promotiebeleid te voeren over het aanbod van Brusselse, Vlaamse instellingen en organisaties. Om deze opdracht ten volle te kunnen waarmaken, moet Muntpunt eerst bij een zo groot mogelijk publiek gekend zijn. Alleen zo kan de organisatie bij dat publiek het aanbod van Brusselse en Vlaamse instellingen en organisaties voldoende kenbaar maken.

**Partners:** Te bepalen.

#### **Gewenst meetbaar resultaat:**

- De naamsbekendheid van Muntpunt bij de Nederlandstalige Brusselaar stijgt naar 75% (van 67,9% in 2019) in het volgende marktonderzoek (2022).
- De naamsbekendheid van Muntpunt bij de Nederlandskundige Brusselaar stijgt naar 35% (van 28,6% in 2019) in het volgende marktonderzoek (2022).
- De naamsbekendheid van Muntpunt bij de Nederlandstalige Brusselgebruiker (pendelaar) stijgt naar 42% (van 35,6% in 2019) in het volgende marktonderzoek (2022).

### **Acties**

#### **Imagocampagne**

In de zomer van 2020 zet de organisatie in Brussel een crossmediale corporate communicatiecampagne op poten, waarin het bredere Muntpuntverhaal centraal staat.

#### **Naamsbekendheid via partnercommunicatie**

Muntpunt komt in de loop van het jaar meer in beeld bij de Nederlandskundige Brusselgebruiker via de communicatiekanalen van minstens 7 partners. Door op communicatieve basis meer samen te werken met de Brusselse partners en zo op hun kanalen te verschijnen, zal Muntpunt zijn naamsbekendheid vergroten bij het publiek van de partners.

# Vlamingen (kinderen, jongeren, volwassenen)

## Wegwijs Cultuur en vrije tijd

### *Doelstelling: Brussel promoten bij gezinnen*

De positieve uitstraling vergroten van Brussel als kindvriendelijke stad in de vrijetijdssfeer.

**Persona:** Gezinnen met kinderen van 0-12 jaar die in Brussel wonen, Brussel gebruiken of Brussel bezoeken.

**Behoeft:** Gezinnen willen wegwijs gemaakt worden in het ruime en soms ongestructureerde aanbod van Brusselse faciliteiten voor kinderen. Ze willen via diverse kanalen geïnformeerd worden over het kinderaanbod.

Ook partners zijn vaak op zoek naar extra promotie en zichtbaarheid voor hun aanbod.

**Context:** Het vrijetijdsaanbod in Brussel is zeer groot, en daardoor soms onoverzichtelijk. Vlamingen ervaren de drempel om met hun kinderen naar Brussel te gaan vaak nog als groot. Ook Brusselse gezinnen missen soms interessante info over activiteiten voor kinderen. Muntpunt wil gezinnen helpen als informatiehuis, en een venster bieden op Brussel en Vlaanderen.

**Partners:** Sociaal-culturele partners uit het Vlaamse netwerk in Brussel, gidsenorganisaties...

### **Gewenst meetbaar resultaat:**

- Een vernieuwde versie van 'De grote ZiZo-zit-dat-wandeling' in print en digitaal tegen de zomer van 2020.
- De wandeling wordt in print en digitaal verspreid naar het doelpubliek. Minstens 400 gezinnen nemen een papieren exemplaar mee. De wandeling wordt minstens 500 keer in de online-app geraadpleegd.
- Muntpunt ontwikkelt 4 vakantiespecials, waarbij het 500 leads probeert te genereren.

### **Acties**

#### **Gezinswandelingen**

Muntpunt breidt de werking rond gezinswandelingen uit. De prototypewandeling 'De Grote ZiZo-zit-dat-wandeling' – ontwikkeld in de zomer van 2019 – wordt verder uitgetest door het doelpubliek. De verbeterde, uitgebreidere versie wordt daarna opnieuw uitgebracht, zowel in print als gedigitaliseerd via het onlineplatform Actionbound, en actief gepromoot bij het doelpubliek.

#### **Brusseltips voor gezinnen**

Tijdens elke schoolvakantie zet Muntpunt de leukste Brusseltips voor gezinnen met kinderen op een rij. Een mix van partneraanbod en van wat in Muntpunt zelf op de agenda staat, wordt helder in de kijker gezet en via diverse kanalen gepromoot bij de doelgroep.

### *Doelstelling: Brussel promoten bij scholen*

Scholen uit Vlaanderen (en Brussel) stimuleren om een schooluitstap naar Brussel te maken.

**Persona:** Alle Vlaamse basis- en secundaire scholen

**Behoeft:** Leerkrachten hebben nood aan laagdrempelige informatie over Brussel en een goede ontsluiting van het aanbod stadsverkenningen en andere bezoeken aan Brusselse instellingen. Het is bovendien interessant om een centraal aanspreekpunt in het Nederlands te hebben.

**Context:** Muntpunt is het informatiepunt voor Brussel naar Nederlandstaligen toe. De organisatie heeft bovendien al een werking uitgebouwd voor Brusselse scholen. De andere instellingen concentreren zich niet zozeer op Brussel, maar op heel Brussel en Vlaanderen, of ze bieden een aanbod toegespitst op Brusselse scholen.

**Partners:** Samenwerking met gidsenorganisaties om het aanbod te actualiseren en te evalueren, en hiaten te detecteren. Samenwerking met hogescholen Erasmus en Odisee voor de integratie van best practices in lerarenopleiding en continue optimalisering van de gebruikerservaring.

**Gewenst meetbaar resultaat:**

- Participatiepercentage aan Brusselse stadsverkenningen: +10%
- Aantal unieke paginaweergaven: +50%

**Acties**

**Nieuwsbrief Brussel voor Scholen**

4 nieuwsbrieven per jaar versturen naar alle Vlaamse basis- en secundaire scholen met nieuw aanbod en tips.

**Structureel overleg gidsenorganisaties**

Overleggen met gidsenorganisaties om aanbod te evalueren en actualiseren, en eventuele hiaten te detecteren.

**Structureel overleg hogescholen met lerarenopleiding**

Overleg met Erasmus- en Odiseehogeschool om het aanbod beter af te stemmen op leerkrachten, hiaten te detecteren en best practices in de lerarenopleiding te integreren.

**Kwantitatieve en kwalitatieve bevraging leerkrachten**

Bevraging om het inhoudelijk aanbod beter af te stemmen, alsook de gebruikerservaring te optimaliseren.

**Herneming promocampagne 2019 met wedstrijd**

Lancering van een promocampagne met hetzelfde beeldmateriaal inclusief wedstrijd.

**Doelstelling: Brussel promoten bij volwassenen**

**Persona:** Vlamingen en Nederlandstalige Brusselgebruikers

**Behoeft:** Cultuur en vrije tijd zijn wezenlijk voor individu en maatschappij. Ze inspireren, helpen banden te creëren en geven het individu competenties als houvast in andere levensdomeinen. Mensen hebben een gids nodig in de veelheid van het aanbod.

**Context:** Muntpunt heeft als opdracht een geïntegreerd informatie-, communicatie- en promotiebeleid te voeren over het aanbod van Brusselse, Vlaamse instellingen en organisaties. De organisatie communiceert en promoot culturele en vrijetijdsactiviteiten in Brussel. Het Muntpuntteam gidst Vlamingen en Nederlandstalige Brusselgebruikers door het aanbod cultuur en vrije tijd via een aanbod op maat.

**Partners:** Brusselse cultuur- en vrijetijdsaanbieders, Davidsfonds, Visit Brussels



**Gewenst meetbaar resultaat:**

- Aantal extra leads: +25%
- Nieuw digitaal format voor expo's in de stad.

**Acties****Themastand Expo's in Brussel**

Muntpunt voorziet op de benedenverdieping van het gebouw een specifieke, permanente ruimte voor de promotie van actuele expo's in Brussel. Daarvoor zal de organisatie samenwerken met tal van musea en cultuurhuizen. De expo's zullen ook uitgebreider aan bod komen op de website en gepromoot worden in een nieuw format.

**Samenwerking cultuurbeleid**

In overeenstemming met de aanbevelingen van de interministeriële conferentie van april 2018, zal Muntpunt verder worden betrokken bij het overlegcomité dat Visit Brussels om de 6 maanden samenbrengt voor onderlinge afstemming rond gemeenschappelijke cultuurcommunicatie.

**Samenwerking Davidsfonds**

Nadat Muntpunt eerder al het Davidsfonds overtuigde om Brussel als uitvalsbasis te kiezen voor de driemaandelijke culturele Zomerzoektocht in 2020, engageert de organisatie zich nu om ondersteuning te bieden aan het Davidsfonds. Muntpunt biedt advies en zet zijn onthaal en communicatiekanalen in ter promotie van de zoektocht.



Die twee zijn vrolijk  
Lieve kinderen, lees dit boek  
omdat... en dan te veel...

"It's little, it's softness...  
it's my own favorite thing..."

Griezelen

Fantasiëfiguren

KABOUTER  
DURCANOV

Fantasiëfiguren

PIETER VAN OUDHEUDDEN  
MET  
MONS

# ORGANISATORISCHE WERKING

Hr

## Academie Muntpunt

### Welke doelstelling helpt deze actie te verwezenlijken?

Om de expertise van het Muntpuntteam blijvend uit te bouwen, wordt de visie over Academie Muntpunt nog scherper gesteld.

### Hoe, waar en wanneer?

Hr werkt in het najaar 2020 samen de teambegeleiders een verscherpte visie uit van wat Academie Muntpunt beoogt. Doelstellingen van interne en externe opleidingen worden helder geformuleerd en het beschikbare opleidingsbudget wordt doorgelicht. Ook zal nog meer worden ingezet op interne informatie-uitwisseling. Zo zullen er nieuwe acties ondernomen worden om verworven kennis uit gevolgde opleidingen of uit samenwerkingen met het partnerveld efficiënter intern te delen.

### Gewenst meetbaar resultaat:

- Een neergeschreven visie over Academie Muntpunt die in het najaar van 2020 meteen ook geïmplementeerd wordt.

## Sociale verkiezingen

### Welke doelstelling helpt deze actie te verwezenlijken?

Muntpunt stelt gemiddeld meer dan 50 werknemers met een Muntpuntcontract te werk. Daardoor is de organisatie bij wet verplicht om sociale verkiezingen te organiseren, met als doel de oprichting of vernieuwing van een comité voor preventie en bescherming op het werk.

### Hoe, waar en wanneer?

De overlegorganen zijn samengesteld uit vertegenwoordigers van de werkgever en vertegenwoordigers van de werknemers. De werknemersvertegenwoordigers worden door de sociale verkiezingen verkozen voor een duur van 4 jaar. De kandidaten worden voorgedragen op lijsten opgemaakt door de vakbonden (december 2019), en de werknemers stemmen om hun afgevaardigden daaruit te kiezen (mei 2020).

### Gewenst meetbaar resultaat:

- Muntpunt organiseert in het voorjaar van 2020 rechtsgeldige sociale verkiezingen en faciliteert een constructief sociaal overleg.

## Innovatie

### Implementatie Eengemaakt Bibliotheekstelsysteem

#### Welke doelstelling helpt deze actie te verwezenlijken?

Muntpunt stapt over naar het centraal bibliotheekstelsysteem voor Vlaanderen, gekend als het Eengemaakt Bibliotheekstelsysteem (EBS) werkend met de bibliotheeksoftware Wise. De instap betekent dat Muntpunt kan werken met een nieuw, moderner bibliotheekstelsysteem; het onderhoud en de innovatiemogelijkheden zullen door de schaalvergroting efficiënter en goedkoper zijn.



Daarnaast versterkt het de samenwerking tussen bibliotheken en de dienstverlening naar de leners toe.

### **Hoe, waar en wanneer?**

In oktober 2020 sluit Muntpunt, samen met de andere Brusselse bibliotheken, aan op het Eengemaakt Bibliotheekstelsel.

De voorbereidingen verlopen in verschillende fases en worden vanuit Muntpunt gecoördineerd door het EBS-planningsteam. In deze werkgroep zetelen medewerkers van verschillende teams (Innovatie, Catalografie, Collectie, Communicatie, Klantenzorg) zodat een brede kennis van de hele werking van Muntpunt aanwezig is. Van de leden van de werkgroep wordt intensieve medewerking verwacht vanaf april.

In een eerste fase, van januari tot en met maart, lopen een aantal voorbereidende acties met als doel het opruimen van zowel het leners- als het bibliografisch bestand om de foutmarges bij het omzetten van Vubisbestanden naar Wise aanzienlijk te verkleinen. Ook zal in deze fase de dagelijkse werking onder de loep worden genomen: zijn er gewenste veranderingen die naar aanleiding van het EBS kunnen worden doorgevoerd, welke vernieuwingen wil Muntpunt implementeren nu en in de toekomst... ICT onderzoekt welke technische aanpassingen nodig zijn (SIP-koppelingen omzetten naar Wise) en bijbehorende kostprijzen.

Vanaf april start de eigenlijke migratie onder leiding van Cultuurconnect en in samenwerking met OBiB. De werkgroep zal dan wekelijks samenkomen om alle voorbereidingen uit te voeren. In de loop van deze fase zal de werkgroep ook meer zicht krijgen op de werking van Wise, om zo procedures te kunnen aanpassen. Het expertenteam binnen de werkgroep zal een eerste opleiding van Wise krijgen. Zij worden betrokken bij het testen van de testmigratie tijdens de zomermaanden.

De eigenlijke migratie staat gepland voor september en oktober. De richtdatum waarop Muntpunt van start zal gaan met het bibliotheekstelsel Wise, is 12 oktober 2020; de juiste datum zal begin januari 2020 worden meegedeeld. De migratie verloopt in twee fases. In een eerste stadium wordt het bibliografische bestand omgezet; de tijd voor die omzetting wordt geschat op een week. In die week kunnen bezoekers nog wel lenen in Muntpunt, maar alle catalografische werken moeten stopgezet worden. In de tweede fase wordt het lenersbestand omgezet naar Wise. Ook voor dit stadium voorziet de organisatie een week, waarin de bibliotheek gesloten zal zijn. Voor Muntpunt betekent dit dat de bibliotheekwerking (uitlenen, inleveren, verlengen, catalografie...) een week lang stil zal liggen. Uiteraard kan het Muntpuntgebouw open blijven voor activiteiten, met een minimale dienstverlening in de leeszaal met kranten en tijdschriften. Een werkgroep werkt de invulling van deze week verder uit. Er dient wel rekening mee te worden gehouden dat alle medewerkers gedurende deze week worden opgeleid in Wise.

### **Gewenst meetbaar resultaat:**

- Naast een vlotte implementatie naar het EBS, een expertenteam met een brede kennis van Wise en goed opgeleide medewerkers, lost Wise ook een aantal technische problemen op die het team nu ondervindt met Vubis, het huidige bibliotheekstelsel. Dit levert Muntpunt een betere basis op voor verdere innovatie- en verbeteringsprojecten.



## Ontwikkelen van een digitale strategie

### Welke doelstelling helpt deze actie te verwezenlijken?

Muntpunt stelt een plan op waarin een strategie voor het digitale tijdperk wordt uitgetekend. Voorop in het plan staat de nood aan een gebruikersgerichte dienstverlening.

### Hoe, waar en wanneer?

De analyse start in het late najaar van 2019, de opbouw van de strategie op basis van deze analyse werkt de organisatie uit in de periode januari-juni. De uitvoering en de timing van de acties zijn beschreven in een roadmap. Dit traject wordt begeleid door Craftzing, een associatie van onafhankelijke digitale architecten.

### Gewenst meetbaar resultaat:

- Opleveren van een roadmap die gebruikt wordt bij het uitvoeren van de acties die nodig zijn om de digitale strategie te implementeren.

## Bookaplace

### Welke doelstelling helpt deze actie te verwezenlijken?

De populariteit van Muntpunt als studieplek blijft groot en de vraag naar plaats is nog steeds groter dan het aanbod. Om haar capaciteit beter te kunnen beheren, ontwikkelde de organisatie in 2019 een prototype van een reservatiesysteem voor studieplekken. In 2020 wil Muntpunt een aanbod uitbouwen buiten de grenzen van zijn eigen gebouw en een netwerk van studieplekken uitbouwen in Brussel en Vlaanderen.

### Hoe, waar en wanneer?

In 2019 lanceerde Muntpunt een prototype van een reservatiesysteem voor studieplekken in zijn eigen gebouw. Dat prototype werd getest en goedgekeurd, en tegen maart 2020 zal Bookaplace zodanig aangepast zijn dat nieuwe locaties kunnen worden toegevoegd.

### Gewenst meetbaar resultaat

Muntpunt heeft in 2020 Bookaplace technisch aangepast zodat nieuwe bibliotheken en studielocaties kunnen aansluiten. Er zijn ook twee nieuwe locaties toegevoegd als test. Het systeem is klaar om uitgerold en gepromoot te worden binnen de sector.

## Bedrijfsvoering

### Behalen van het Label Ecodynamische Onderneming

#### Welke doelstelling helpt deze actie te verwezenlijken?

Muntpunt wil inzetten op duurzaamheid en zijn ecologische voetafdruk verminderen.

#### Hoe, waar en wanneer?

Het behalen van het Label Ecodynamische Onderneming is een eerste stap om de impact van de bedrijfsactiviteit op het leefmilieu te verkleinen. Het Label valoriseert het ecobeheer op het terrein van onder meer afvalbeheer en -preventie en rationeel energieverbruik. Het behalen van het label spoort de organisaties ook aan te sensibiliseren omtrent duurzaamheid onder hun werknemers,

gebruikers en leveranciers. De inspanningen die een organisatie levert worden weergegeven met toekenning van een label met één, twee of meer sterren.

Het label wordt behaald ten laatste einde 2020.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

Het label is behaald. De medewerkers zijn geïnformeerd, helpen mee de beoogde resultaten te behalen en streven naar een permanente toepassing van de aanbevelingen.

## Beleidsplan 2021-2025

In het voorjaar van 2020 stelt Muntpunt zijn nieuwe beleidsplan voor. Dat plan is niet alleen een vertaling van de ervaring die de organisatie de voorbije 6 jaar opdeed, het zal vooral een antwoord moeten bieden op haar opdracht, uitdagingen en behoeften in de toekomst.

## Organisatieontwikkeling

### **Welke doelstelling helpt deze actie te verwezenlijken?**

Nieuwe keuzes en nieuwe doelstellingen vragen om een nieuwe manier van samenwerken (intern en extern) en een andere overlegstructuur. Een nieuw organisatiemodel moet ertoe bijdragen dat afspraken en opdrachten duidelijker worden, zodat de juiste collega's vanuit hun expertise en mandaat de juiste keuzes kunnen maken en hiervoor de nodige middelen krijgen toegewezen.

### **Hoe, waar en wanneer?**

Zodra de definitieve contouren van het beleidsplan duidelijk zijn, bekijkt Muntpunt welke organisatorische ingrepen nodig zijn om de werking te optimaliseren en versterken.

Hiervoor gaat een participatief traject van start waarbij Muntpunt, waar nodig, een beroep doet op externe expertise.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Ten laatste tegen juni 2021 heeft Muntpunt een (nieuw) organisatiemodel waarin opdrachten, rollen en mandaten duidelijk gedefinieerd zijn.



lenen  
borrow / emprunter

balie

WILBUR SMITH  
KIND 44  
OverSlipper

en

# DAGELIJKS BEHEER

## Financieel

MUNTPUNT BEGROTING 2020	
KOSTEN	2020
Aankoop handelsgoederen	447 026
Diensten en diverse goederen	1 541 616
Bezoldigingen, sociale lasten, pensioenen	3 383 751
Afschrijvingen	100 049
Andere bedrijfskosten	12 635
Financiële kosten	800
Uitzonderlijke kosten	0
Belastingen	0
Restultraatverwerking	0
<b>TOTAAL KOSTEN</b>	<b>5 485 877</b>
OPBRENGSTEN	2020
Eigen opbrengsten	582 276
Subsidies	4 433 717
Overige opbrengsten	324 640
Financiële opbrengsten	53 239
Uitzonderlijke opbrengsten	0
Restultraatverwerking	0
<b>TOTAAL OPBRENGSTEN</b>	<b>5 393 872</b>
<b>RESULTAAT – VERLIES</b>	<b>-92 005</b>

Een korte toelichting per rubriek:

- De aankoop van handelsgoederen (o.a. de kosten voor collectie, ruildeals en commercieel beleid) zorgen ook voor opbrengsten, namelijk de eigen opbrengsten (o.a. de bibliotheekinkomsten, inkomsten van zaalverhuur, ruildeals). De kosten blijven constant maar de opbrengsten stijgen.
- De diensten en diverse goederen zijn de kosten voor programma, gebouw, communicatie, energie, IT, ondersteunende diensten, kantoor, innovatie en verzekeringen. De zonnepanelen zorgen bijvoorbeeld voor een daling van de energiekosten.
- 62% van alle kosten zijn loonkosten. In vergelijking met 2019 is er een stijging van € 230 000, o.a. door de jaarlijkse indexering, baremaverhoging en de omzetting van VGC- naar Muntpuntcontracten.
- De begroting 2020 voorziet een investering in IT. Dit is een start naar een toekomstgericht investeringsplan.
- Op het vlak van de opbrengsten heeft Muntpunt 11% eigen opbrengsten en 89% subsidies. Hoofdaandeelhouders zijn de Vlaamse overheid en de VGC. Daarnaast zijn er nog personeelsgebonden subsidies, zoals Sociale Maribel en Gesco's.
- Het resultaat van 2020 is een verlies van € 92 005. Er is een afstemming nodig tussen de stijgende loonkost en de niet-indexering van subsidies. Dit verlies kan opgevangen worden door de aangelegde reserves. 2020 is een overgangsjaar, nl. de opstap naar de nieuwe beleidsnota en de keuzes die hierin worden gemaakt.



