

2026
2030

BELFIDSPLAN



Vlaanderen
verbeelding werkt



INHOUD

VOORWOORD	3
ANALYSE EN EVALUATIE	6
Omgevingsanalyse	6
Evaluatie beleidsperiode 2021-2025	8
MISSIE	10
VISIE	13
Beoogde impact	13
Principiële uitgangspunten	13
Doelgroepen	14
Waarden	15
STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN	17
SD1 Brusselaars en Brusselgebruikers zijn in Muntpunt en andere infopunten in de stad verzekerd van een laagdrempelige toegang, toeleiding en begeleiding tot informatie en participatie	18
SD2 Het publiek vindt in Muntpunt een platform voor diverse verhalen, waar leesplezier, uitwisseling en dialoog centraal staan	27
SD3 Het publiek van Muntpunt en haar partners ontwikkelt basis- en 21ste-eeuwse vaardigheden	35
SD4 Meer mensen in Brussel en Vlaanderen hebben toegang tot kwaliteitsvolle derde plekken. Daarom neemt Muntpunt een voorbeeldfunctie op en deelt haar expertise rond derde plekken met partners	44
ORGANISATORISCHE WERKING	49
MarCom	49
Media	52
Hr	54
Kwaliteitsmanagement	56
Financieel beleid	57
Investeringsplan	62
Commerciële strategie	63
Digitale strategie	64
Operationeel beleid	65
BIJLAGEN	
AI-charter Muntpunt	67
Praktische richtlijnen voor het gebruik van generatieve AI	69



VOORWOORD

Beste lezer,

We leven in een tijd waarin de wereld sneller verandert dan ooit tevoren. Technologie, digitalisering en globalisering hebben onze samenleving in een stroomversnelling gebracht en de impact daarvan voelen we overal om ons heen. Van de manier waarop we met elkaar communiceren tot hoe we leren, werken en samenleven: niets blijft onaangeroerd. Deze ontwikkelingen brengen grote kansen met zich mee, maar ook uitdagingen die ons allemaal raken.

Sociale en digitale media hebben de uitwisseling van informatie en mediabehoefte radicaal veranderd. Ze hebben informatie gedemocratiseerd en haar kwaliteit tegelijkertijd sterk onder druk gezet. Artificiële intelligentie is een integraal onderdeel van ons dagelijks leven aan het worden. Tegelijkertijd zien we hoe deze technologische vooruitgang gepaard gaat met fundamentele verschuivingen in onze samenleving. Informatiegeletterdheid, mediageletterdheid, taal- en leesvaardigheid evenals het vermogen om diep te leren zijn niet langer vanzelfsprekend. Veel mensen kunnen niet meer zelfstandig mee in het toenemende tempo van veranderingen. Onze arbeidsmarkt volgt de trends ingegeven door deze technologische veranderingen, waardoor sommige vaardigheden minder relevant worden terwijl andere razendsnel belangrijker worden. En hoewel technologie ons op één niveau dichterbij elkaar lijkt te brengen, groeit het gevoel van eenzaamheid, isolatie, sociaal maar ook institutioneel wantrouwen in veel gemeenschappen, in het bijzonder onder kwetsbare mensen.

In Brussel, de stad die Muntpunt haar thuis mag noemen, komen deze dynamieken op een unieke wijze samen. Brussel is uitzonderlijk jong, divers en bruisend van creatieve energie. Maar het is ook een stad waar de uitdagingen groot zijn: jeugdwerkloosheid blijft hardnekkig hoog, sociale ongelijkheid zet het leven van velen onder druk en steeds meer mensen worstelen met mentale gezondheidsproblemen of vinden geen vaste plek in onze samenleving. Superdiversiteit biedt enorme mogelijkheden voor groei en innovatie, maar vraagt ook om nieuwe manieren van leren, uitwisselen, verbinden en samenwerken. Daarbij zijn Nederlandse taalvaardigheid, oefenkansen, een rijk media-aanbod en goede leesvaardigheid belangrijker dan ooit.

Tegen deze achtergrond presenteert Muntpunt haar beleidsplan voor de periode 2026-2030. Het is een plan dat voortkomt uit de overtuiging dat bibliotheken meer zijn dan plaatsen waar boeken worden uitgeleend - het zijn ontmoetingsplaatsen, leeromgevingen en bakens van vertrouwen. In tijden van verandering wil de organisatie een gids zijn voor iedereen die op zoek is naar inspiratie, informatie, vaardigheden of menselijke verbinding. Het team wil een plek bieden waar mensen niet alleen antwoorden vinden op hun vragen, maar ook nieuwe vragen durven te stellen.

De missie van Muntpunt is geworteld in inclusie en toegankelijkheid. De organisatie gelooft dat iedereen recht heeft op kansen om te leren en te groeien, ongeacht achtergrond of omstandigheden. Dit betekent dat het team bijzondere aandacht besteedt aan kwetsbare groepen: op de 1ste plaats jongeren - in het bijzonder zij die worstelen om aansluiting te vinden in de maatschappij - maar ook kansarme gezinnen die toegang zoeken tot educatie, sport en cultuur, en iedereen die zich een beetje verloren voelt in de snelle stroom van informatie die deze tijd kenmerkt.

Muntpunt doet dit ook de komende jaren niet alleen, maar werkt als platformorganisatie samen met partners uit alle hoeken van Brussel, Vlaanderen en zelfs in Europese netwerken om haar impact te vergroten, samen bruggen te bouwen tussen gemeenschappen en ruimte te creëren voor dialoog, creativiteit en innovatie. De rol van de organisatie als verbindende schakel tussen Vlaanderen en Brussel is daarbij essentieel: het team wil laten zien hoe samenwerking over grenzen heen en vanuit focus op goede initiatieven kan leiden tot nieuwe inzichten, verbinding en oplossingen voor maatschappelijke uitdagingen.

De komende jaren zal Muntpunt verder investeren in haar rol als 'derde plek' - een plek waar mensen zich thuis voelen om te verblijven, te ontmoeten en zichzelf te ontwikkelen. Dit concept wordt steeds belangrijker in een wereld waarin fysieke ontmoetingen schaarser lijken te worden en diepe menselijke connecties, maar ook momenten van bezinning, spaarzamer. De organisatie gelooft dat menselijk contact, persoonlijke dienstverlening en deze fysieke derde plekken cruciaal zijn voor het versterken van het welzijn van gemeenschappen én individuen.

Dit beleidsplan is een belofte. Muntpunt belooft te blijven luisteren naar wat er leeft in de samenleving, te blijven inspelen op veranderende ontwikkelbehoeften en te blijven streven naar een toekomst waarin iedereen zijn of haar plek vindt.

Het team nodigt je uit om deel uit te maken van dit verhaal - als partner, als bezoeker of simpelweg als iemand die in de kracht van kansen gelooft.

Dank voor het vertrouwen,

Stijn De Mars
Voorzitter bestuursorgaan

Roel van den Sigtenhorst
Algemeen directeur

Katrien Vande Walle
Zakelijk directeur



2



ANALYSE EN EVALUATIE

Omgevingsanalyse

Demografische en socio-economische context

Brussel is een stad in beweging. De bevolking is jong, internationaal en hyperdivers: 37,2 % heeft een buitenlandse nationaliteit en 21,8 % is jonger dan 18 jaar. Tegelijk groeit ook het aantal ouderen (13,1 %)¹.

Brussel telt maar liefst 104 gesproken talen. Het Frans blijft dominant, maar het gebruik van het Engels neemt toe en de kennis van het Nederlands verbetert². Tegelijk ervaren sommige groepen de Nederlandse taal nog als een drempel, wat de noodzaak onderstreept van een toegankelijk en flexibel aanbod van Nederlandse lessen³. Muntpunt zet daarom extra in op laagdrempelige leer-, oefen- en gebruikskansen Nederlands, zodat iedereen de taal kan verwerven en actief gebruiken in het dagelijkse leven. Zo versterkt ze haar rol als brug tussen Vlaanderen en Brussel.

De stad kampt met een hoog werkloosheidscijfer (10,7 %), en 27,7 % van de inwoners leeft onder de armoederisicodrempel⁴. Dit vergroot de nood aan laagdrempelige en toegankelijke leer- en cultuurinitiatieven. De digitale kloof blijft een uitdaging: vooral ouderen, kwetsbare gezinnen en laaggeschoolden hebben moeite met digitale tools en basisvaardigheden. Muntpunt zet hierop in door digitale en 21ste-eeuwse vaardigheden te helpen ontwikkelen, met extra aandacht voor kansengroepen.

Ook op internationaal niveau groeit de aandacht voor toekomstgerichte competenties. Volgens het World Economic Forum zullen tegen 2030 vooral vaardigheden als analytisch en creatief denken, veerkracht, technologische geletterdheid, leiderschap en levenslang leren aan belang winnen. Opvallend is dat ook domeinen zoals AI en big data, systeemdenken en milieubewustzijn sterk zullen doorstoten als cruciale competenties⁵. Deze evoluties onderstrepen het groeiende belang van wendbaarheid en menselijke meerwaarde in een context van versnelde technologische vooruitgang en maatschappelijke transitie.

1 Mini-Bru 2025 (BISA, 2025)

2 Taalbarometer 5 (BRIQ, 2024)

3 Marktonderzoek Brusselse bibliotheken (iVOX, in opdracht van OBiB en Muntpunt, 2024)

4 Mini-Bru...

5 The Future of Jobs Report 2025 (World Economic Forum, 2025)

FIGURE 3.6 Core skills in 2030

Share of employers considering skills to be a core skill in 2025 and share of employers expecting skills to increase in importance by 2030.



Publieksbehoeften en trends

Uit marktonderzoek blijkt dat 71 % van de Nederlandstalige Brusselaars een Nederlandstalige bibliotheek kent en 53 % er al eens gebruik van maakte. Bibliotheken zijn niet alleen uitleenpunten, maar ook studie-, werk- en ontmoetingsplekken. Ze vervullen steeds vaker een sociaal-maatschappelijke rol. Muntpunt speelt hierop in door activiteiten te organiseren die ontmoeting stimuleren en diverse doelgroepen samenbrengen⁶.

Brusselse jongeren zoeken steeds meer laagdrempelige leeromgevingen, zowel fysiek als digitaal. Ze willen studeren, samenwerken en toegang krijgen tot digitale tools. Muntpunt biedt die ruimte, met hybride evenementen en innovatieve programma's. Vooral tijdens de examenperiodes (mei-juni en december-januari) stijgt de vraag naar studieruimtes. Naast studenten uit het hoger onderwijs maken ook scholieren en jonge professionals hier gebruik van⁷.

Nederlandstaligen bezoeken bibliotheken vaker om inspiratie op te doen, terwijl anderstaligen ze vooral gebruiken om Nederlands te leren of te oefenen⁸. De vraag naar studieruimtes, hybride evenementen en meertalige activiteiten blijft groeien⁹.

Evaluatie beleidsperiode 2021-2025

Feedback van samenwerkende partners

Muntpunt werkt nauw samen met een breed netwerk van partners in Brussel en Vlaanderen. Uit bevestigingen blijkt grote tevredenheid, vooral over gedeelde programmatie, kennisuitwisseling en het gebruik van Muntpunt als platform voor culturele en educatieve activiteiten.

Partners vragen om een duidelijkere taakverdeling en meer flexibiliteit in het delen van ruimtes en middelen. Vooral kleinere socioculturele en educatieve organisaties zonder vaste infrastructuur ervaren hier drempels. Bovendien benadrukken partners het belang van een meertalige en inclusieve aanpak zonder het Nederlandstalige karakter van Muntpunt te ondergraven. Dit bevestigt de rol van Muntpunt als een toegankelijke en laagdrempelige organisatie.

Strategische doelstellingen en realisaties

Muntpunt versterkte in de afgelopen beleidsperiode haar rol als stedelijk informatiehuis en breidde haar partnernetwerk uit. De organisatie zette sterk in op infowerking en participatie, met een laagdrempelige toegang tot informatie en begeleiding.

Binnen het domein van lezen en taalbevordering waren 1 Stad, 19 Boeken en de uitbreiding van de jeugdcollectie succesvolle projecten die de Nederlandstalige leesomgeving in Brussel versterken. Met initiatieven zoals Tussen de Soep en de Feiten en Brussels City of Stories profileerde Muntpunt zich steeds meer als een huis van dialoog, waar een brede waaier aan stemmen en perspectieven een plaats krijgt. Daarnaast werd ingezet op digitale inclusie en mediawijsheid: met De Grid creëerde het team een dynamische leer- en experimenteerruimte waar bezoekers digitale en 21ste-eeuwse vaardigheden kunnen ontwikkelen, met een sterke focus op inclusie, creativiteit en samenwerking.

Ook als derde plek groeide Muntpunt verder. Het huis biedt een veilige en inclusieve ontmoetingsruimte voor een breed publiek, met diversiteit en samenwerking als kernwaarden. Publieksonderzoek toont aan dat hybride dienstverlening als waardevol wordt ervaren, mits er voldoende begeleiding is¹⁰: er is nood aan een geïntegreerde aanpak waarin digitale en fysieke interacties elkaar versterken.

6 Marktonderzoek...

7 Marktonderzoek...

8 Marktonderzoek...

9 Sentobib publieksonderzoek - Resultaten Muntpunt (Sentobib, 2024)

10 Sentobib...

Toch blijven er uitdagingen. De groeiende verwachtingen rond publiekswerking en samenwerking zetten druk op de beschikbare personele en financiële middelen. Strategische keuzes en efficiënt middelenbeheer worden daarom cruciaal. De bereikbaarheid en veiligheid in en rond het Muntplein blijven eveneens een aandachtspunt voor bezoekers en partners. Tot slot blijkt Muntpunt in Brussel goed gekend, maar minder zichtbaar in Vlaanderen¹¹. Dit biedt kansen om de naamsbekendheid te vergroten.

Conclusie: Kansen en strategische richtingen

In de beleidsperiode 2026-2030 kan Muntpunt haar rol als platformorganisatie verder versterken door nieuwe samenwerkingen aan te gaan met partners uit Brussel en Vlaanderen. Zo kan het aanbod verbreden en kan er beter ingespeeld worden op de noden van een diverse Brusselse bevolking.

Ook op het vlak van hybride en innovatieve dienstverlening liggen kansen. Digitale en fysieke interactie kunnen elkaar nog meer versterken, zolang er voldoende ondersteuning en begeleiding is¹². Dit creëert mogelijkheden om digitale inclusie en mediawijsheid structureler te verankeren.

Daarnaast kan de organisatie meer inzetten op participatie en publieksbetrokkenheid. Bezoekers geven aan dat ze actiever willen deelnemen aan de werking¹³. Dat biedt perspectief voor initiatieven rond cocreatie, publieksadvies en bottom-upsamenwerking.

Het team houdt vast aan inclusie en toegankelijkheid - met het Nederlands als gemeenschappelijke taal -, stimuleert gemeenschapsvorming en zorgt voor laagdrempelige toegang tot informatie en cultuur in het Nederlands. Zo blijft Muntpunt een toekomstgericht, toegankelijk en innovatief open huis dat in Vlaanderen en Brussel is verankerd.

11 Marktonderzoek...

12 Marktonderzoek...

13 Sentobib...

3



MISSIE

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 art. 62 2° van het Bovenlokaal cultuurdecreet van 8 maart 2024.
- 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.

Kerntaken

Muntpunt engageert zich om de volgende kerntaken te realiseren:

1 Muntpunt is een grootstedelijke bibliotheek met regionale uitstraling en lokale bibliotheekwerking binnen de vijfhoek. Muntpunt focust hier op:

1. Muntpunt zet in op leesbevorderingsactiviteiten zowel in de vrije tijd als in de schooltijd onder meer door een jaarlijkse leesbevorderingscampagne en laagdrempelige activiteiten rond leesplezier (zowel klasbezoeken, groepsactiviteiten, leesclubs, events, ...) voor volwassenen en kinderen. Binnen de vijfhoek bouwt Muntpunt een scholenwerking uit, met als doel zoveel mogelijk leerlingen uit het Nederlandstalig onderwijs te laten participeren aan leesbevorderende activiteiten.
Interventieniveau:
 - > strategische partner binnen het leesbevorderingsnetwerk in Brussel i.s.m. OBiB, OCB, de Brusselse bibliotheken, ...;
 - > locatie/platform voor literair aanbod en leesbevorderende activiteiten.
2. Muntpunt biedt een ruim aanbod oefenkansen Nederlands aan en integreert talrijke activiteiten hier rond voor kinderen en gezinnen.
Interventieniveau:
 - > locatie/platform voor oefenkansen via partner-aanbod in Muntpunt;
 - > promotor van het aanbod in Muntpunt en doorlopend promotie van het N-aanbod.
3. Muntpunt biedt een actuele, brede en representatieve bibliotheekcollectie en waakt over een goede media-mix (digitaal-analoog). Muntpunt vormt (delen van) zijn collectie via cocreatietrajecten en partnerschappen.
4. Muntpunt versterkt digitale vaardigheden en biedt digitale hulpverlening via partnerschappen over verantwoord mediagebruik en AI-toepassingen. Muntpunt draagt bij aan de ontwikkeling van vaardigheden inzake nieuwe media, in het bijzonder bij jongeren.
Interventieniveau:
 - > strategische partner;
 - > locatie/platform voor digipunt, digi-oefenkansen, digi-service, formele (jongeren, media-) organisaties en informele gemeenschappen;

- > regisseur van het educatief aanbod van derden;
 - > regisseur/trekker van stadsbrede en lokale campagnes rond e-inclusie en digiservice aanbod;
 - > tweedelijnsadvies (via partners).
- 5. Muntpunt bevordert gemeenschapsvorming en informeel levenslang leren door het aanbieden van informele leermomenten en groepsactiviteiten rond diverse thema's, in verbinding met actuele collecties en in samenwerking met partners.
Interventieniveau: locatie/platform voor een divers aanbod.
- 6. Muntpunt is een fysieke derde plek en een sociale infrastructuur: Muntpunt is maximaal een open huis, met ruime openingstijden van minimaal 53 uur/week, waarvan men minstens 43 uur/week terecht kan aan een bemande balie. Muntpunt kan delen van zijn gebouw ter beschikking stellen van partners, verhuren of in concessie geven zonder afbreuk te doen aan het sociale karakter van zijn missie.
Interventieniveau: locatie/platform voor alle Brusselaars en Vlamingen
- 2 Muntpunt vervult een informatieopdracht door het verzamelen en ontsluiten van informatie voor Brusselaars en bezoekers, in het bijzonder de informatie met betrekking tot het aanbod van het brede N-netwerk. De informatiewerking en het informatie-aanbod worden actief bekend gemaakt. Muntpunt zorgt zo voor een laagdrempelige toegang, toeleiding en begeleiding tot informatie.**
 - 1. Muntpunt staat in voor de basiswerking informatiecentrum.
Interventieniveau: 1ste- en 2de-lijndienstverlening rond N-aanbod, inclusief persoonlijke ondersteuning via baliewerking en outreach naar kwetsbare doelgroepen.
 - 2. Muntpunt actualiseert zijn partnerwerking voor het informatiecentrum voortdurend.
 - 3. Muntpunt ondersteunt en ontwikkelt andere infopunten in Brussel i.s.m. de VGC. Muntpunt deelt zijn expertise over het N-netwerk met andere infopunten.
Interventieniveau: strategische partner Nederlandstalig info-aanbod en infowerkingen in Brussel (i.s.m. VGC).
 - 4. Muntpunt doet aan community-building via peer-learning (een methode om een gemeenschap te ontwikkelen en te versterken door deelnemers actief met en van elkaar te laten leren).
Interventieniveau: locatie/platform voor educatie, sociaal en informatief aanbod van info partners.
- 3 Muntpunt is een platform ten aanzien van het Nederlandstalige aanbod, ten aanzien van gemeenschappen en partnerorganisaties.**
 - 1. Muntpunt is een vlaggenschip van de Vlaamse overheid in Brussel.
Interventieniveau: strategische partner, cocreator rond kennisdeling, netwerken en coproducties.
 - 2. Muntpunt is een platform voor zijn partners en het brede Nederlandstalige netwerk.
Interventieniveau: locatie/platform voor zowel profit- als non-profit aanbod in diverse zalen en publieke ruimten van Muntpunt.
- 4 Communicatie: de focus ligt op de eigen brede bibliotheek- en informatiefunctie van Muntpunt en op de ontsluiting van het N-netwerk via de informatiewerking. Muntpunt zet good practices en positieve N-Brussel stadsverhalen in de kijker voor zijn doelpublieken; en ontsluit en promoot het N-aanbod (info-aanbod, oefenkansen, specifieke thema's).**

Interventieniveau: strategische partner VGC en info-partners in promotie en ontsluiting van het N-aanbod.

A young woman with brown hair, wearing a black hijab and a black blazer, is looking intently at a book she is holding. She has a small, round, colorful pin on her left lapel. The background is a blurred library or bookstore with shelves of books. On the left side of the image, there is a decorative vertical bar with overlapping circles in shades of blue and green. A large white number '4' is overlaid on the bottom left of the image.

4

VISIE

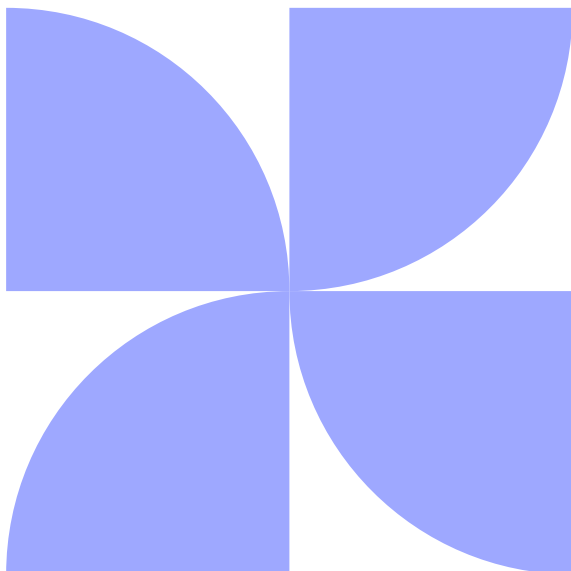
Beoogde impact

Het publiek van Muntpunt en daarbuiten neemt volwaardig deel en bouwt aan een democratische, inclusieve, duurzame en solidaire samenleving. Voor personen in een kwetsbare sociale positie in Brussel is een grote inhaalbeweging gerealiseerd inzake toegang tot informatie, kennis, ruimte, opleiding en verhalen.

Principiële uitgangspunten

Muntpunt kiest in dit beleidsplan bewust voor:

- een kleiner aantal strategische en operationele doelstellingen
- doelstellingen die elkaar zowel inhoudelijk als operationeel versterken (die maximale impact ook met minder capaciteit en middelen mogelijk maken)
- een set principiële uitgangspunten die een voorwaardelijk kader vormen voor alle doelstellingen



Deze principiële uitgangspunten omvatten:

Platformorganisatie

Muntpunt werkt nooit alleen: alles wat het team ontwikkelt, gebeurt in nauwe samenwerking met partners. De organisatie verbindt verenigingen, initiatieven en mensen om samen een breed en relevant aanbod te creëren.

Verbinding met Vlaanderen

Muntpunt slaat de brug tussen Brussel en Vlaanderen en zet in al haar strategische doelstellingen in op uitwisseling en samenwerking, om de dynamiek van beide regio's te versterken en elkaar te inspireren. Als vlaggenschip van de Vlaamse Gemeenschap in Brussel versterkt Muntpunt via taal en ontmoeting de fundamenten van gemeenschapsvorming.

Nederlandstalig aanbod

Het aanbod richt zich op Nederlandstalige doelgroepen en gemeenschappen, én op iedereen die zich in het Nederlands wil ontwikkelen. Het team stimuleert ontmoeting en taalontwikkeling in een open en inclusieve omgeving en maakt van elk relevant contactmoment een taalkans Nederlands.

Inclusie en kansenongelijkheid

- **Inclusie**
Inclusie en diversiteit zijn geen extra's, maar fundamentele uitgangspunten. Muntpunt zorgt voor een aanbod waarin iedereen zich gerepresenteerd en welkom voelt, met bijzondere aandacht voor ondervertegenwoordigde groepen.
- **Kansenongelijkheid**
De organisatie maakt cultuur en informatie toegankelijk voor iedereen, met een extra focus op mensen in een kwetsbare sociale positie. Laagdrempeligheid staat altijd centraal.

Doelgroepen

Muntpunt ontwikkelt haar aanbod in de beleidsperiode 2026 - 2030 gericht op de specifieke noden van diverse doelgroepen die centraal staan in de publiekswerking. In de 1ste plaats is het aanbod gericht op Nederlandstalige doelgroepen en gemeenschappen en op iedereen die zich in het Nederlands wil ontwikkelen. Bijzondere aandacht gaat naar mensen die, om verschillende redenen, extra ondersteuning of een gerichte aanpak nodig hebben om optimaal aan de samenleving te kunnen participeren.

Kinderen en jonge tieners

Kinderen en jonge tieners van 0 tot 15 jaar zijn een sleuteldoelgroep voor Muntpunt. De allerkleinsten (0 tot 6 jaar) hebben nood aan een taalrijke omgeving en toegang tot een breed netwerk van kinderopvang, initiatieven en culturele voorzieningen in Brussel om optimaal te kunnen opgroeien in de stad. Kinderen van 6 tot 12 jaar zoeken verhalen, uitdagingen en inspiratie die hun leesplezier, nieuwsgierigheid, taalontwikkeling en brede vaardigheden stimuleren. Jonge tieners van 12 tot 15 jaar hebben vooral behoefte aan een veilige plek waar ze zichzelf kunnen zijn, elkaar ontmoeten en hun interesses, talenten en leesplezier verder kunnen ontwikkelen. Om hen te bereiken, werkt Muntpunt nauw samen met ouders, scholen, kinderopvang, jeugdwerk en het volledige vrijetijdsveld.

Betrokken bij: SD1 (OD1, OD2) SD2 (OD1) SD3 (OD1 OD2 OD3) SD4 (OD1)

Jongeren

De organisatie richt zich specifiek op jongeren vanaf 16 jaar die zich op een kruispunt van maatschappelijke en persoonlijke ontwikkeling bevinden. De ontwikkeling van een inspirerend en ondersteunend aanbod via de jongerenzones in Muntpunt zorgt ervoor dat ze elkaar hier kunnen ontmoeten, kunnen studeren, creëren, ondernemen en vaardigheden ontwikkelen via workshops, coaching en innovatieve digitale tools. Ze worden gestimuleerd om zich maatschappelijk te engageren en constructief deel te nemen aan het publieke debat.

Betrokken bij: SD1 (OD1, OD2), SD2 (OD1, OD2, OD3), SD3 (OD1, OD2), SD4 (OD1)

Brusselse gezinnen

Muntpunt ontwikkelt een geïntegreerde gezinsaanpak, waarbij kwetsbare Brusselse gezinnen centraal staan. Binnen elke strategische doelstelling vormt de begeleiding van gezinnen een prioriteit. Via leesbevordering, oefenkansen Nederlands, digitale inclusie en een bewuste omgang met media en schermgebruik ondersteunt het team gezinnen in het versterken van hun competenties en in het creëren van een stimulerende leefomgeving. Daarnaast helpt Muntpunt gezinnen om hen wegwijs te maken in het stedelijke aanbod en de weg te vinden naar kansen in de stad. Op die manier worden zowel de ontwikkelingskansen

van kinderen als de maatschappelijke participatie van gezinnen duurzaam versterkt.

Betrokken bij: SD1 (OD1, OD2, OD3), SD2 (OD1, OD2), SD3 (OD2, OD3), SD4 (OD1)

Mensen in kwetsbare situaties

Dit zijn Brusselaars die om financiële, sociale, educatieve of gezondheidsredenen moeilijk toegang vinden tot informatie, cultuur en sociale netwerken - zowel volwassenen als jongeren vanaf 16 jaar, met specifieke aandacht voor ouders met jonge kinderen en kwetsbare gezinnen. Voor hen creëert de organisatie laagdrempelige toegang tot duidelijke informatie en persoonlijke ondersteuning. Muntpunt biedt begeleiding om hun zelfredzaamheid te versterken en creëert ontmoetingsmomenten waar zij kennis en ervaringen kunnen delen.

Betrokken bij: SD1 (OD1, OD2, OD3), SD2 (OD1, OD2, OD3), SD3 (OD2)

Inburgeraars & anderstaligen die Nederlands leren

Brussel is meertalig en dynamisch, maar deze meertaligheid vormt voor velen ook een uitdaging. Daarom ondersteunt het team anderstalige Brusselaars, zowel volwassenen als kinderen, met talrijke toegankelijke oefenkansen om Nederlands te spreken en hun taalvaardigheid te versterken. Muntpunt werkt nauw samen met scholen en andere educatieve partners om taalrijke leerervaringen te integreren in het dagelijkse leven, wat de kansen op onderwijs, werk en sociale participatie vergroot.

Betrokken bij: SD3 (OD3)

Digitaal kwetsbaren

In een wereld waarin digitale vaardigheden cruciaal zijn, richt de organisatie zich specifiek op mensen die drempels ervaren bij het gebruik van digitale media: volwassenen en jongeren die beperkt zijn door een gebrek aan vaardigheden, kwalitatieve toestellen of toegang tot het internet. Zonder voldoende media- en informatiegeletterdheid wordt het bovendien moeilijker om feiten van fictie te onderscheiden. Opdat digitaal kwetsbaren volwaardig kunnen participeren aan het digitale leven, stelt Muntpunt zich beschikbaar voor partners van het Brusselse e-inclusienetwerk om te komen tot een Brussels aanbod van ondersteuning, educatieve workshops en bewustwording rond mediawijsheid. De ontwikkeling hiervan hangt samen met duurzame financiering voor de partners en de uitwerking van een helder strategisch kader rond e-inclusie door de overheid in de komende beleidsperiode.

Betrokken bij: SD3 (OD2)

Door deze doelgroepen centraal te stellen, bouwt Muntpunt aan een inclusieve, geïnformeerde en verbonden samenleving waarin iedereen kansen krijgt om te leren, te groeien en te participeren.

Waarden

De Muntpuntwaarden waar we samen in geloven zijn een toetssteen voor alles wat we doen.

Open

Muntpunt is een open organisatie met open medewerkers. Iedereen is welkom en voelt zich hier thuis. We filteren niet op cultuur, kleur of achtergrond. We kijken los van kunnen, hebben of willen, zonder oordeel. We zijn zelfs heel nieuwsgierig naar de mensen die hier komen. De verhalen uit de stad kunnen ons aanbod alleen maar verrijken.

Ook al moet je een paar trapjes op aan de ingang, de drempel is laag. Hier kun je komen werken, je informeren, lezen of luisteren, eten of drinken, live praten of digitaal chatten. Of gewoon schuilen voor een Brussels buitje.

Verbonden

Muntpunt is verbonden met Brussel en Vlaanderen. Met de mensen, de cultuur, met de gewoontes en zelfs de stadsduiven. Met heel de maatschappij eigenlijk. Dat betekent dat we altijd een vinger aan de pols zullen houden. Zodat we het reilen en zeilen van alles en iedereen goed begrijpen. En daar vervolgens samen mee aan de slag gaan.

‘Verbonden zijn’ betekent een brug slaan tussen mensen, zodat ze elkaar beter vinden, zelfs los van Muntpunt. We maken de verbinding tussen vraag en aanbod. En soms gaan we tegen de stroom in om nieuwe inzichten te delen - binnen en buiten onze muren.

Beschouw ons gerust als een potje lijm dat ervoor zorgt dat we allemaal veel gezelliger en met meer begrip voor elkaar kunnen samenleven.

Inspirerend

Muntpunt wil inspireren. Dat doen we als startpunt voor Brussel bij uitstek. We bieden je een unieke selectie van boeken, films, strips, games, cursussen en evenementen: ideaal om hongerige geesten te voeden.

Ook onze mensen proberen anderen te inspireren. Iedere Muntpunter die hier werkt, is een beetje gids, informatiepunt, gesprekspartner en zelfs spiegel voor een ander.

Kortom, Muntpunt is een plaats met gedreven mensen waar andere mensen terechtkunnen om er daarna rijker weer buiten te stappen.

Nieuwsgierig

Als je anderen wil inspireren, moet je zelf nieuwsgierig zijn. Want elke dag verandert er wel iets in en rond onze stad, en zelfs ver daarbuiten.

Bij Muntpunt zijn we héél nieuwsgierig. We proberen altijd te kijken als een kind of als een onderzoeker, als een stokstaartje of een smurf, ondersteboven en binnenstebuiten, of met één oog dicht. Zolang het maar niet is met de ogen van iemand die op routine draait.

Want we zijn altijd op zoek naar nieuwe prikkels, naar nieuwe meningen en mensen, naar nieuwe inzichten en verhalen. Inderdaad, dat vraagt best wel wat moeite, maar het zijn dingen die ons voeden en helpen vooruit en verder te denken. Om te innoveren en open te breken. Om mee een stukje van Brussel te bouwen.

Hart voor Brussel

Muntpunt ligt in het hart van Brussel en Brussel ligt in het hart van Muntpunt. Ja, je kan wel stellen dat we écht met deze speciale stad verbonden zijn, ook al is er soms wat spanning. Maar dat is goed, want die spanning zorgt voor een boeiende relatie.

Dat kan ook niet anders: Brussel is zo divers, zo speciaal, dat je de stad moet aanvoelen, er met twee voeten moet instaan. Met al haar mooie, maar ook scherpe kantjes en met haar unieke band met Vlaanderen en de wereld. We omarmen Brussel en proberen de stad te begrijpen en samen met anderen te beleven.

We geloven in Brussel en willen de stad met iedereen rondom ons laten evolueren. We zien Brussel *geire*.



5

STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

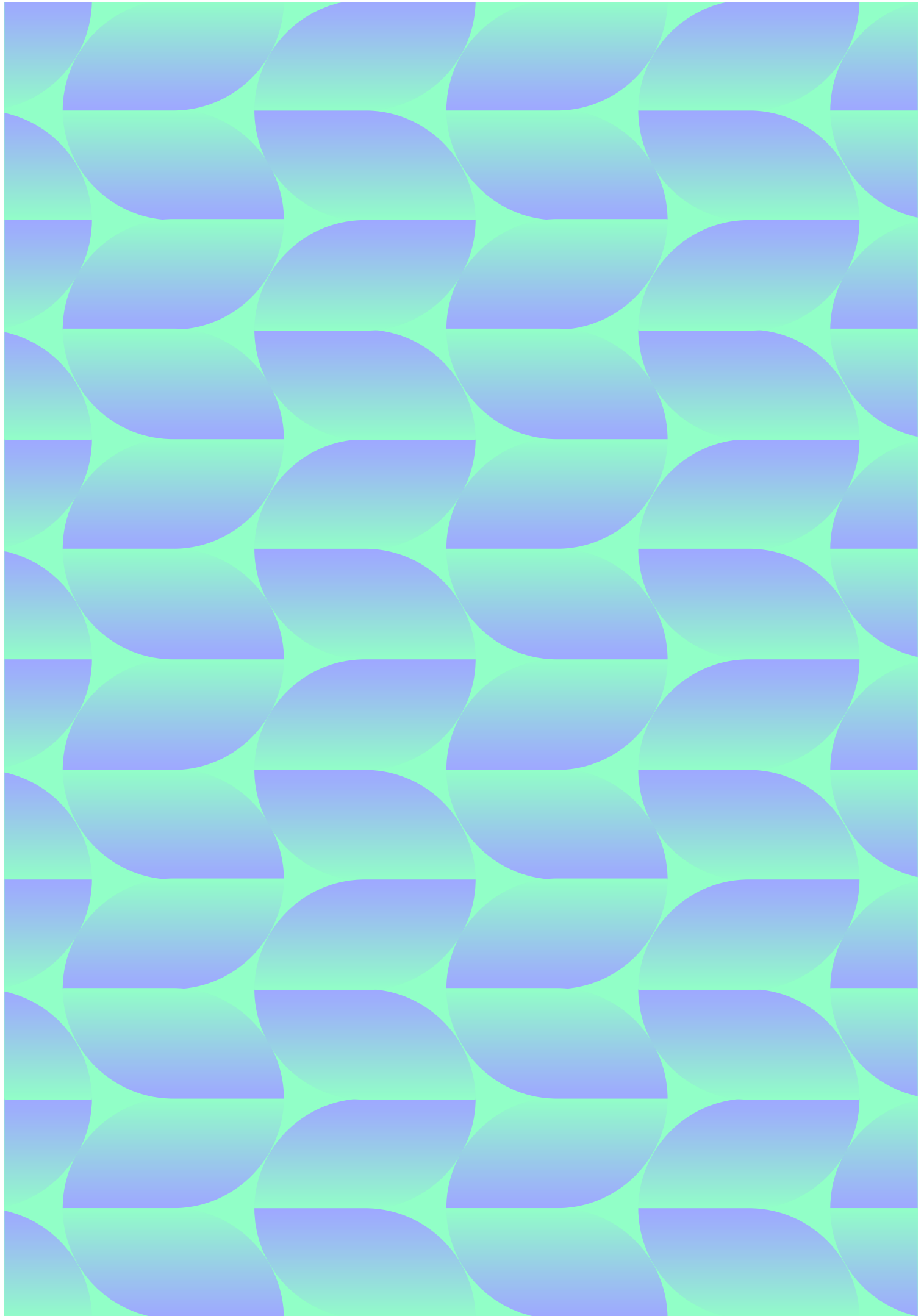
In een samenleving die snel verandert en steeds complexer wordt, kiest Muntpunt voor een gerichte, integrale aanpak die maximaal inspeelt op de hedendaagse behoeften van Brusselaars. Op basis van een grondige analyse en evaluatie van haar werking tussen 2021 en 2025, formuleert de organisatie 4 strategische doelstellingen voor de komende beleidsperiode. Deze doelstellingen zorgen ervoor dat het met de beschikbare middelen en capaciteit een zo groot mogelijke maatschappelijke impact kan creëren:

-
- SD1** *Brusselaars en Brusselgebruikers zijn in Muntpunt en andere infopunten in de stad verzekerd van een laagdrempelige toegang, toeleiding en begeleiding tot informatie en participatie*
-
- SD2** *Het publiek vindt in Muntpunt een platform voor diverse verhalen, waar leesplezier, uitwisseling en dialoog centraal staan*
-
- SD3** *Het publiek van Muntpunt en haar partners ontwikkelt basis- en 21ste-eeuwse vaardigheden*
-
- SD4** *Meer mensen in Brussel en Vlaanderen hebben toegang tot kwaliteitsvolle derde plekken. Daarom neemt Muntpunt een voorbeeldfunctie op en deelt haar expertise rond derde plekken met partners*
-

De 4 strategische doelstellingen versterken elkaar onderling. De 1ste doelstelling (SD1) focust op laagdrempelige toegang en persoonlijke ondersteuning rond het aanbod van de Vlaamse Gemeenschap: dit is essentieel om inclusieve participatie mogelijk te maken. Mensen worden zo toegeleid naar activiteiten die het belang van leesplezier en dialoog benadrukken (SD2) en bijdragen aan sociale verbinding, een groter welzijn en begrip tussen diverse groepen. Dat leidt tot verankering in de samenleving. Tegelijkertijd zorgt dezelfde laagdrempelige toegang ervoor dat mensen gemakkelijker de weg vinden naar het brede aanbod rond het ontwikkelen van noodzakelijke vaardigheden zoals taalvaardigheid, digitale geletterdheid en mediawijsheid (SD3). Die zijn cruciaal voor een actieve en betrokken participatie in onze samenleving. Tot slot biedt SD4 een duurzaam en kwalitatief kader, waarbinnen alle genoemde activiteiten kunnen plaatsvinden. Door haar rol als derde plek verder te versterken, creëert Muntpunt uitnodigende ruimtes voor ontmoeting en uitwisseling, en deelt ze haar opgebouwde expertise actief met partners binnen en buiten Brussel.

Door deze doelstellingen nauwkeurig op elkaar af te stemmen en samenhangend uit te werken, ontstaat een geïntegreerde aanpak die tegemoetkomt aan de hedendaagse behoeften van Brusselaars en Brusselgebruikers. Muntpunt positioneert zich hiermee als een bovenlokaal samenwerkingsplatform en een Brusselse plek van verbinding, leren en groei, waar verschillende mensen elkaar ontmoeten en samen bouwen aan een inclusieve, geïnformeerde en veerkrachtige samenleving.





SD1

Brusselaars en Brusselgebruikers zijn in Muntpunt en andere infopunten in de stad verzekerd van een laagdrempelige toegang, toeleiding en begeleiding tot informatie en participatie

Beoogd einddoel

Muntpunt zet een dienstverlening op poten die mensen informeert over en toeleidt naar het aanbod van het N-Brussel-netwerk. Die dienstverlening is er voor iedereen (Brusselaars en Brusselgebruikers), maar bijzondere aandacht gaat naar de ondersteuning voor mensen in kwetsbare situaties. Met die focus wil de organisatie een dam opwerpen tegen de impact van onder andere financiële armoede, lage scholing, slechte gezondheid en een beperkt netwerk op de kansen op deelname aan onderwijs, kinderopvang, gezinsondersteuning, opleiding, cultuur, sport en meer. Door deze extra ondersteuning van Muntpunt bereiken de informatie over en het aanbod van N-Brussel de mensen die ze het meest nodig hebben.

De zelfredzaamheid en veerkracht van mensen in kwetsbare situaties wordt tegelijk sterker door omstandigheden te creëren waarbij zij persoonlijke kennis en ervaringen kunnen uitwisselen met peers. Het team faciliteert dergelijke rondetafelgesprekken en ondersteunt deelnemers en partnerorganisaties waar nodig met relevante informatie en publicaties.

De ervaringen en opgedane inzichten omtrent haar informatieopdracht deelt Muntpunt proactief door een lerend netwerk uit te bouwen voor en met de medewerkers van de verschillende informatiepunten binnen het N-Brussel-netwerk. Zo wordt actief gewerkt aan doorontwikkeling van deze stadsbrede Nederlandstalige informatiewerking om het bereik en de kwaliteit van de gezamenlijke dienstverlening te vergroten.

Principiële uitgangspunten

- verbinding met Vlaanderen: Muntpunt deelt haar expertise als informatiecentrum met Vlaamse bibliotheken en hun inrichtende overheden door cases te presenteren op externe netwerkmomenten zoals Informatie aan Zee. Het is ook de ambitie om op het einde van deze beleidsperiode zelf een studie- en netwerkmoment te organiseren voor het Brussels en Vlaamse netwerk, met de eigen praktijk als thema.
- Nederlandstalig aanbod: De primaire focus van Muntpunt als informatiepunt ligt op het aanbod van alle partners van N-Brussel. Informatie over en toeleiding naar dat aanbod staan centraal in de werking. Bijzondere aandacht gaat naar de oefen- en gebruikskansen Nederlands binnen dat ruimere aanbod.
- inclusie en kansenongelijkheid: Muntpunt als informatiepunt is er voor iedereen die informatie en toegang zoekt tot het aanbod van het N-netwerk in Brussel. Bijzondere aandacht gaat naar personen die zich om allerlei redenen in een kwetsbare situatie bevinden: de organisatie wil de drempel om deel te nemen aan de samenleving - en in het bijzonder het N-aanbod - zo veel mogelijk verlagen.
- platformorganisatie: Als informatiepunt verbindt Muntpunt actoren binnen het N-netwerk: zowel de infopunten als de partners met een open aanbod en de initiatieven van en voor specifieke doelgroepen. Er zijn meer dan 25 partnerorganisaties verbonden aan de informatiewerking:

zij vormen de ruggengraat van dit aanbod. De werking ondersteunt jaarlijks meer dan 40 partners op projectbasis – alleen dankzij deze verbinding wil en kan Muntpunt haar informatieopdracht opnemen.

Kernpartners



OD1

Een divers publiek participeert aan het aanbod van N-Brussel door middel van gerichte individuele vraagbemiddeling en persoonlijke ondersteuning

Omschrijving

Het informatiecentrum van Muntpunt speelt een centrale rol in het toegankelijk maken van het aanbod van N-Brussel. Via individuele vraagbemiddeling en persoonlijke dienstverlening (bijvoorbeeld ondersteuning bij aanmelding of inschrijving) worden bezoekers wegwijs gemaakt in het vrijetijdsaanbod, de lees- en leerkansen Nederlands en andere relevante initiatieven binnen het netwerk. Voor mensen in kwetsbare situaties treden informatiemedewerkers op als brugfiguren, waarbij ze indien nodig zorgen voor een warme doorverwijzing naar passende diensten binnen N-Brussel.

De informatiemedewerkers beschikken over een breed overzicht van het aanbod en hebben expertise opgebouwd op het vlak van vrijetijdsparticipatie en lees- en leerkansen Nederlands. Bovendien zijn informatiemedewerkers van partnerorganisaties ook in Muntpunt aanwezig. Zij bieden thematische expertise, onder andere op het vlak van opleiding, arbeidsbemiddeling en vrijwilligerswerk in Brussel.

Om het bereik van het informatiecentrum te vergroten, wordt ingezet op het versterken van de samenwerking met doorverwijzers en begeleiders binnen het N-netwerk in Brussel. Het gaat onder meer om medewerkers van de Huizen van het Kind, leerkrachten NT2 en basiseducatie, leerkrachten en trajectbegeleiders van BON, en medewerkers van koepelorganisaties van etnisch-culturele minderheden.

Daarnaast wordt een outreach-strategie ontwikkeld waarbij wordt geëxperimenteerd met een mobiel informatiecentrum op locatie – in 1ste instantie binnen de Brusselse Vijfhoek. De focus ligt hierbij op ouders van schoolgaande kinderen, in samenwerking met de Brede School-werking van Stad Brussel.

Om het informatieaanbod actueel te houden wordt de structurele samenwerking met Tracé Brussel vzw (opleiding en toeleiding naar werk) en het Kenniscentrum WWZ (Steunpunt Vrijwilligerswerk) bestendigd. Om het informatieaanbod uit te breiden zet Muntpunt nieuwe structurele partnerships op, in de 1ste plaats met CAW Brussel. Het informatiecentrum kan drempelverlagend werken voor de vele Brusselaars met vragen over zorg en welzijn. Een structurele samenwerking met CAW Brussel staat garant voor een kwalitatieve vraagbemiddeling. Ook andere strategische samenwerkingen rond welzijn zijn opportuun.

In samenwerking met het Steunpunt Vrijwilligerswerk wordt een vrijwilligerswerking opgestart om de werking van het informatiecentrum te diversifiëren. Zo kan de ploeg van informatiemedewerkers worden uitgebreid met gemotiveerde vrijwilligers die bijdragen aan de toegankelijkheid van de dienstverlening. Het team betreft daarom personen die dicht bij de leefwereld staan van personen in eerder kwetsbare situaties.

Jeugd

Het is voor Muntpunt een prioriteit om duidelijke en toegankelijke informatie aan te bieden aan gezinnen met jonge kinderen. Door ouders en verzorgers wegwijs te maken in het Brusselse Nederlandstalige aanbod rond opvoeding, onderwijs, vrije tijd en zorg, versterkt de organisatie hun vermogen om hun kinderen te ondersteunen binnen een betrouwbare informatieomgeving.

Daarnaast richt Muntpunt zich op kwetsbare Brusselse jongeren vanaf 16 jaar, die in een digitale en complexe Brusselse context vaak moeilijk betrouwbare informatie kunnen onderscheiden of vinden. Via coaching worden zij ondersteund in hun zoektocht naar correcte informatie over studie, werk en persoonlijke ontwikkeling, met bijzondere aandacht voor doorverwijzing naar het Brusselse N-netwerk en digitale tools en platformen van partners.

Resultaten

- in 2030 behandelt het informatiecentrum 2000 infovragen via de verschillende kanalen (inclusief vraagbemiddeling door partners in huis en via mobiele informatiepunten).
- de informatiemedewerkers van Muntpunt betrekken een netwerk van minstens 50 individuele doorverwijzers (zoals medewerkers Huizen van het Kind, NT2-leerkrachten, BON-medewerkers, medewerkers van koepelorganisaties van etnisch-culturele minderheden).
- Muntpunt deelt minstens 4 keer per jaar informatie over de werking van het informatiecentrum en organiseert 1 keer per jaar een netwerkmoment met de doorverwijzers.
- jaarlijks worden 10 mobiele informatiepunten opgezet binnen de Brusselse Vijfhoek, met focus op Brede School-werkingen en ouders van schoolgaande kinderen.
- tegen het einde van de beleidsperiode zijn er minstens 5 structurele partners verbonden aan het informatiecentrum.
- een duurzame vrijwilligerswerking is opgezet in samenwerking met het Steunpunt Vrijwilligerswerk, met minstens 5 actieve vrijwilligers die tegen het einde van de beleidsperiode het team van informatiemedewerkers

versterken.

- medewerkers maken van elk relevant contactmoment een taalkans Nederlands en verwijzen door naar lees- en oefenkansen.
- informatiemedewerkers en jongerencoaches van Muntpunt en haar partnerorganisaties zijn dagelijks op vaste momenten aanwezig in de jongerenzones van de bibliotheek, waar zij jongeren actief informeren, adviseren en doorverwijzen naar relevante Brusselse diensten en digitale platformen.
- 70 % van de bereikte Brusselse jongeren van 16 jaar en ouder geven aan dat ze, dankzij toegankelijke informatie en begeleiding door Muntpunt, haar partnerorganisaties en de digitale platformen van partners, beter geïnformeerde keuzes kunnen maken over studie, werk en persoonlijke ontwikkeling.
- Muntpuntmedewerkers zijn dagelijks na schooltijd en op woensdag- en zaterdagmiddagen aanwezig op de kinderafdeling om gezinnen met jonge kinderen te ondersteunen bij lees- en leervragen en hen wegwijs te maken in het Brusselse aanbod.

Aandachtspunten

- **Zichtbare aanwezigheid in Muntpunt:**
Het informatiecentrum is duidelijk herkenbaar en zichtbaar aanwezig in de publieke ruimte van Muntpunt, zodat bezoekers spontaan en laagdrempelig toegang vinden tot de dienstverlening.
- **Toegankelijkheid voor iedereen:**
De toegang tot het informatiecentrum is laagdrempelig, zowel fysiek als inhoudelijk, met aandacht voor begrijpelijke communicatie en een uitnodigende ontvangst, in lijn met het nieuwe taalbeleidsplan van Muntpunt.
- **Zichtbaarheid van partners:**
Partners van het informatiecentrum worden zichtbaar gemaakt in de ruimte en in de communicatie, zodat bezoekers het brede netwerk van expertise en ondersteuning kunnen herkennen en benutten.
- **Actieve toeleiding naar Paspartoe:**
Bij individuele ondersteuning verwijzen informatiemedewerkers waar relevant actief door naar Paspartoe, de vrijetijdspas voor Brussel, als instrument voor betaalbare en toegankelijke vrijetijdsparticipatie.
- **Stimuleren van Nederlands oefenen en gebruiken:**
Bij doorverwijzing binnen het N-Brussel-netwerk maken informatiemedewerkers infozoekers expliciet attent op de diverse mogelijkheden om Nederlands niet alleen te leren, maar ook te oefenen en dagelijks te gebruiken. Hierbij wordt ook het interne aanbod aan oefenkansen van Muntpunt onder de aandacht gebracht (zie SD3,OD3).

Timing

2026 \ Fundament versterken

- het informatiecentrum is zichtbaar en herkenbaar aanwezig in de publieke ruimte van Muntpunt.
- een 1ste nulmeting is uitgevoerd over gebruik en bereik van het informatiecentrum.
- samenwerkingsovereenkomsten met partners zoals Tracé Brussel en Kenniscentrum WWZ zijn geactualiseerd.
- mapping van alle oefenkansen Nederlands in Brussel is gedeeld met infomedewerkers betrokken bij het Infocentrum.
- een lijst met uitnodigende suggesties voor laagdrempelige gebruikskansen Nederlands in Brussel is gedeeld met medewerkers van het Infocentrum.
- start van de vrijwilligerswerking in samenwerking met het Steunpunt Vrijwilligerswerk
- de 1ste mobiele informatiepunten georganiseerd in samenwerking met Brede School-werkingen
- toeleiding naar Paspartoe is een standaardonderdeel van individuele begeleiding.
- een 1ste netwerkmoment met doorverwijzers werd georganiseerd.
- een doorverwijslijst naar partners helpt jongeren in Muntpunt die niet weten waar ze met hun vragen terecht kunnen. De organisatie en haar partners gebruiken deze lijst om hen gericht door te verwijzen en de juiste ondersteuning te bieden.

2027 \ Netwerk activeren en outreach versterken

- minstens 25 actieve doorverwijzers zijn betrokken bij het informatiecentrum.
- vier communicatieacties per jaar richting doorverwijzers zijn ingeburgerd.
- mobiele informatiepunten zijn opgeschaald naar minstens 5 per jaar.
- toeleiding naar oefenkansen Nederlands is een standaardonderdeel van individuele begeleiding.
- drie actieve vrijwilligers ondersteunen de werking van het informatiecentrum.
- partners bieden structureel hun diensten en informatieaanbod rechtstreeks aan bij jongeren in Muntpunt, in de vorm van individuele coaching, workshops, communicatiecampagnes...

2028 \ Bereik verbreden en partnerschappen verdiepen.

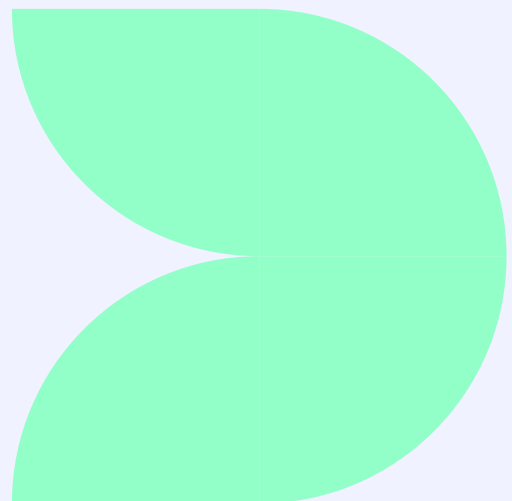
- mobiele informatiepunten bereiken jaarlijks minstens 150 ouders via Brede School-werkingen.
- minstens 5 structurele partners testen hun informatiebemiddeling via het informatiecentrum.
- de vrijwilligerswerking is geëvalueerd en uitgebreid tot 5 actieve vrijwilligers.
- een 2de netwerkmoment met doorverwijzers, gekoppeld aan inhoudelijke uitwisseling, heeft plaatsgevonden.

2029 \ Verankering en kwaliteitsversterking

- minstens 50 actieve doorverwijzers zijn structureel betrokken.
- mobiele informatiepunten zijn een vast onderdeel van de werking (10 per jaar).
- de zichtbaarheid van partners in de ruimte en communicatie is structureel ingebed.

2030 \ Doelstellingen bereikt en geborgd

- er zijn 5 structurele partners verbonden aan het informatiecentrum.
- de vrijwilligerswerking is duurzaam ingebed met blijvende instroom en ondersteuning.
- beleidsaanbevelingen zijn geformuleerd op basis van evaluatie van de werking over 5 jaar.



OD2

Meer Brusselaars krijgen betrouwbare, toegankelijke informatie en kwaliteitsvolle, gerichte doorverwijzing, door de versterking van Nederlandstalige infopunten in Brussel

Omschrijving

Muntpunt zet haar expertise in om Nederlandstalige infopunten in Brussel duurzaam te versterken en te ondersteunen. Als strategische partner draagt Muntpunt bij aan de kennisdeling, procesbegeleiding en netwerkvorming tussen onthaal- en informatiemedewerkers van gemeenschapscentra, bibliotheken en lokale dienstencentra uit het N-Brussel-netwerk. Deze infopunten vervullen, net als Muntpunt zelf, een belangrijke rol als laagdrempelige toegangspoort tot informatie en dienstverlening voor een breed publiek in Brussel.

De opgebouwde kennis en ervaring van Muntpunt in het organiseren van een informatiecentrum en het documenteren van publieke dienstverlening vormen de basis voor deze ondersteunende rol. De organisatie wil deze expertise actief delen met collega-infopunten en tegelijk een stimulerende rol opnemen in het faciliteren van onderlinge kennisuitwisseling.

Concreet wordt een lerend netwerk van infopunten uitgebouwd, met een digitale kennisdatabank als centraal werkinstrument, gevuld met actuele en kwaliteitsvolle informatie over het N-netwerk in Brussel en relevante maatschappelijke diensten in Brussel en Vlaanderen. Deze databank wordt gevoed en onderhouden door de infopunten zelf, met een ingebouwde reviewfunctie om de kwaliteit en actualiteit te waarborgen. Halfjaarlijkse vormingsmomenten gericht op ervaringsuitwisseling en deskundigheidsbevordering houden de kennisdatabank levendig als gedeeld instrument.

Om dit te realiseren zet Muntpunt actief haar ervaring, expertise en verzamelde kennis in. Het initiatief voor uitbouw van het lerend netwerk is in handen van de entiteiten van de Vlaamse Gemeenschapscommissie (zoals N22, OBiB en de ondersteuning voor lokale dienstencentra). Zij nemen de organisatie van vormingsmomenten en de betrokkenheid van hun medewerkers op zich. De Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) voorziet digitale infrastructuur voor kennisdeling. Muntpunt faciliteert de afstemming met het Huis van het Nederlands Brussel, dat inzet op de rol van infopunten als wegwijsers naar leer-, oefen- en gebruikskansen Nederlands.

Muntpunt brengt in dit geheel haar kennis van het brede N-Brussel-netwerk, haar ervaring met publiekswerking en haar expertise in informatiebeheer in als hefboom voor een sterker, meer verbonden en beter geïnformeerd netwerk van Nederlandstalige infopunten in Brussel.

Muntpunt verankert binnen dit traject de rol van de infopunten als wegwijsers naar leesbevordering en naar leer-, oefen- en gebruikskansen Nederlands. In nauwe samenwerking met het Huis van het Nederlands Brussel ondersteunt het team de infopunten en maken medewerkers van elk relevant contactmoment een taalkans Nederlands.

Resultaten

- **Versterkte samenwerking en gedeelde expertise binnen het Nederlandstalige infopuntennetwerk**

De onthaal- en informatiemedewerkers van Brusselse gemeenschapscentra, bibliotheken en lokale dienstencentra vormen tegen 2030 een duurzaam lerend netwerk. Via regelmatige vormingsmomenten en actieve kennisdeling – onder meer met het informatiecentrum van Muntpunt – groeit een gedeelde expertise en een versterkte, consistente dienstverlening. Dit netwerk draagt bij aan een professioneel ondersteund onthaalbeleid en verhoogt de kwaliteit van informatieverstrekking binnen het N-Brussel-netwerk.

- **Gebruik van een gedeeld digitaal platform en strategische afstemming**

Alle betrokken infopunten maken in 2030 gebruik van een gemeenschappelijk digitaal platform dat actuele, correcte en kwaliteitsvolle informatie ontsluit over het Nederlandstalige aanbod en relevante maatschappelijke diensten. Dit platform ondersteunt de dagelijkse werking, faciliteert samenwerking en blijft relevant dankzij structurele input vanuit het lerend netwerk.

Aandachtspunten

- **Afstemming met het Huis van het Nederlands Brussel**

De samenwerking met het Huis van het Nederlands Brussel wordt structureel ingebed. Dit partnerschap zorgt ervoor dat de infopunten niet alleen functioneren als wegwijsers binnen het N-Brussel-netwerk, maar ook als betrouwbare informatiepunten over leer-, oefen- en gebruikskansen Nederlands in Brussel. Deze geïntegreerde aanpak versterkt de positie van de infopunten als toegankelijke en relevante schakels in het Brusselse informatie-ecosysteem.

- **Dialogoog met doorverwijzers uit het brede N-Brussel-netwerk**

Bij de uitbouw van het lerend netwerk en de digitale kennisdatabank wordt actief rekening gehouden met de inbreng en feedback van doorverwijzers zoals trajectbegeleiders van BON, leerkrachten van Ligo Brusselleer en CVO's, en Brede School-coördinatoren. Hun praktijkervaring en inzichten dragen bij aan een beter afgestemde en bruikbare informatievoorziening voor het publiek.

• **Betrekken van doelgroepenorganisaties en ervaringsdeskundigen**

De kennis en ervaringen van doelgroepenorganisaties en de ervaringsdeskundigen die daarin actief zijn, worden meegenomen in de ontwikkeling van de infowerking. Hun input is essentieel om de informatie en doorverwijzing toegankelijk en relevant te houden voor eerder kwetsbare doelgroepen. Zo blijft het netwerk responsief en inclusief in zijn dienstverlening.

Timing

2026 \ Voorbereiding en introductie

- plannen en afspraken rond rolontwikkeling met de entiteiten van de VGC: N22, OBiB en ondersteuning lokale dienstencentra
- introductie van de bestaande kennis uit het informatiecentrum van Muntpunt bij de info- en onthaalmedewerkers van bibliotheken en lokale dienstencentra
- afstemming met het Huis van het Nederlands Brussel over de rol van infopunten als wegwijzers naar leer-, oefen- en gebruikskansen Nederlands
- verkenning van inputkanalen voor ervaringsdeskundigen, doelgroepenorganisaties en doorverwijzers uit het brede N-Brussel-netwerk
- verrijken van de beschikbare, gedeelde informatie en kennis over het N-aanbod van en voor jongeren (+16)

2027 \ Digitale infrastructuur en 1ste testfase

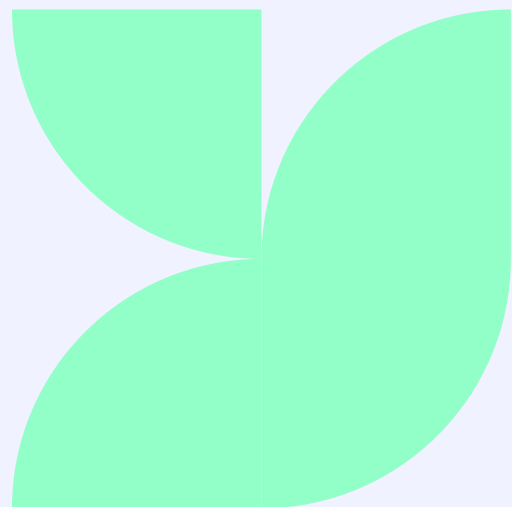
- invoer van de gedocumenteerde kennis van Muntpunt in de door de VGC ontwikkelde digitale infrastructuur voor kennisdeling
- testen van de digitale kennisdatabank tijdens de 1ste collectieve vormingsmomenten met medewerkers van de infopunten
- bijdragen aan de opzet van trainingen voor nieuwe informatie- en onthaalmedewerkers in het gebruik van de digitale tool
- start van de ontwikkeling van een systeem voor kwaliteitscontrole op gedeelde informatie binnen het netwerk

2028 \ Versterking en verdieping

- vervolgtrainingen en inwerking van nieuwe medewerkers in het gebruik van het digitale platform
- implementatie van kwaliteitscontrolemechanismen voor gedeelde kennis en informatie
- organisatie van bijkomende vormingssessies met input van ervaringsdeskundigen, doelgroepenorganisaties en doorverwijzers
- versterking van het lerend netwerk via structurele samenwerking en kennisuitwisseling tussen infopunten

2029 \ Consolidatie en externe kennisdeling

- evaluatie van het netwerk en de digitale infrastructuur op basis van gebruik, feedback en impact
- delen van resultaten en ervaringen met gelijkaardige infopunten en netwerken in Vlaanderen
- verkenning van opschaling of uitbreiding van het model naar andere stedelijke contexten of beleidsdomeinen



OD3

Brusselaars vergroten hun veerkracht en versterken hun vermogen om bewuste keuzes te maken door samen deel te nemen aan groepsactiviteiten rond welzijn, georganiseerd door partners van het N-Brussel-netwerk

Omschrijving

Muntpunt stelt organisaties uit het brede N-Brussel-netwerk in staat om groepsactiviteiten te organiseren rond brede welzijnsthema's die sterk leven in de dagelijkse realiteit van de deelnemers. Deze thema's omvatten onder meer: opvoedingsvraagstukken, mentaal welzijn en herstel, gezondheid en preventie, zorg en ondersteuning, levensvragen en zingeving, inclusie en diversiteit, zorg voor de omgeving...

De activiteiten vinden plaats in groepsverband, in een veilige en neutrale omgeving die Muntpunt bewust creëert voor mensen in vaak kwetsbare situaties. Binnen deze setting kunnen deelnemers elkaar ontmoeten, ervaringen delen en van elkaar leren.

De inhoudelijke invulling van de sessies gebeurt in samenwerking met experts en ervaringsdeskundigen, die elk een gelijkwaardige rol spelen. Deze combinatie zorgt voor een dynamische wisselwerking tussen persoonlijke verhalen en onderbouwde kennis, waardoor een rijk leerklimaat ontstaat. De groepsuitwisseling vormt een waardevolle aanvulling op individuele ondersteuning en vraagbemiddeling (zie ook OD1).

De organisatie vertrekt vanuit de aanname dat mensen in specifieke levenssituaties zelf veel kennis en inzichten opbouwen. Door hen samen te brengen met lotgenoten (peers) rond gedeelde thema's, ontstaat een krachtige, informele leersituatie die bijdraagt aan het versterken van hun veerkracht en het maken van geïnformeerde keuzes.

Om dit mogelijk te maken biedt Muntpunt infrastructuur en faciliteiten voor de activiteiten, zichtbaarheid en ondersteunende communicatie via eigen kanalen, en een link met de collecties, die als aanvullende bron van informatie en verdieping kunnen dienen.

Het team werkt hiervoor nauw samen met diverse partners van het N-netwerk in Brussel en zoekt actief de samenwerking op met initiatieven die specifieke doelgroepen ondersteunen en organisaties die expertise hebben over bepaalde levensdomeinen.

Jeugd

Naast een focus op volwassenen, besteedt Muntpunt bijzondere aandacht aan jongeren vanaf 16 jaar.

Veel jongeren van 16 jaar en ouder in Brussel lopen het risico zich geïsoleerd te voelen en hebben soms moeite om leeftijdsgenoten te vinden met vergelijkbare ervaringen of uitdagingen. Sociale druk om erbij te horen, taboes rond persoonlijke of mentale problemen en taalbarrières kunnen het zoeken naar steun bemoeilijken. Hierdoor kan eenzaamheid toenemen en het mentale welzijn van deze jongeren onder druk komen te staan.

In de jongerenzones van Muntpunt vinden ze een plek om elkaar te ontmoeten, ervaringen te delen en elkaar te steunen. Via workshops, gesprekstafels en activiteiten ontwikkelen ze een sterkere verbondenheid. Door betrouwbare informatie en open gesprekken ontstaat een ondersteunend netwerk dat hun veerkracht en zelfvertrouwen vergroot. Dit wordt mogelijk gemaakt door samenwerkingen met coaches, jeugdorganisaties en welzijnsinstanties.

Resultaten

- jaarlijkse workshopreeks rond zelfontplooiing (bijvoorbeeld loopbaanbegeleiding, ondernemerschap, sollicitatietraining, public speaking, taboes bespreken...) voor jongeren georganiseerd door jongerencoaches en partnerorganisaties.
- 70 % van Brusselse Jongeren (16+) die deelnamen aan activiteiten of gebruikmaakten van de diensten geven aan zich sterker verbonden te voelen met leeftijds- en lotgenoten.
- Muntpunt faciliteert jaarlijks minstens 30 groepsactiviteiten rond brede welzijnsthema's, in samenwerking met minimaal 10 verschillende partnerorganisaties uit het N-Brussel-netwerk. De activiteiten behalen gemiddeld een bezettingsgraad van minstens 80 %.
- minstens 75 % van de deelnemers geeft aan na afloop beter geïnformeerd te zijn en zich sterker te voelen in het omgaan met het behandelde thema (via korte bevraging of feedbackmoment).
- minstens 50 % van de georganiseerde groepsactiviteiten wordt mee vormgegeven door ervaringsdeskundigen, in samenwerking met inhoudelijke experts.
- Muntpunt bouwt jaarlijks minstens 3 nieuwe samenwerkingen uit met organisaties die werken rond welzijnsthema's of kwetsbare doelgroepen binnen het N-Brussel-netwerk.
- jaarlijks worden minstens 2 welzijnsthema's die aan bod kwamen in de groepsactiviteiten onder de aandacht gebracht via reguliere perskanalen of via alternatieve media met een bereik van minstens 10 000 volgers, waarbij expliciet ruimte is voor ervaringsverhalen van deelnemers.
- eenmaal per jaar stelt het team een thematische selectie samen van recente publicaties uit de collectie, aansluitend bij een welzijnsthema dat behandeld werd in

de groepsactiviteiten. Deze selectie wordt actief gepromoot via de eigen communicatiekanalen en gedeeld met het Brusselse bibliotheeknetwerk, met als doel verdieping en verbreding van het thema voor een breed publiek.

Aandachtspunten

- ook binnen haar informatiewerking neemt Muntpunt actief de rol op van community builder. Dankzij haar lage drempel en brede netwerk houdt de organisatie voeling met de leefwereld van mensen in kwetsbare situaties. Ze creëert een veilige en neutrale omgeving waar deelnemers elkaar kunnen ontmoeten en in groepsverband kennis en ervaringen kunnen delen rond welzijnsthema's die hen rechtstreeks raken.
- Muntpunt faciliteert deze uitwisseling door peers samen rond de tafel te brengen en door samen te werken met zowel ervaringsdeskundigen als inhoudelijke experts. Zo ontstaat een dynamische leeromgeving waarin persoonlijke verhalen en onderbouwde kennis elkaar versterken. Deze aanpak vormt een waardevolle aanvulling op individuele ondersteuning en vraagbemiddeling (zie OD1).
- het team bouwt rond deze werking een netwerk van initiatieven en organisaties uit, waarbij de nadruk ligt op het verbinden van ervaringsdeskundigen uit de doelgroep met inhoudelijke expertise. De samenwerking met het N-netwerk is hierin essentieel.
- een belangrijk resultaat van deze aanpak is het versterken van geletterdheid bij deelnemers - in het bijzonder het vermogen om informatie te verwerven, verwerken en gericht toe te passen in hun eigen leven. Denk hierbij aan gezondheidsgelletterdheid, maar ook aan bredere 21ste-eeuwse vaardigheden zoals digitale geletterdheid, kritisch denken en communicatie. Waar nodig stemt Muntpunt deze ondersteuning af op andere onderdelen van haar werking (zie SD3).
- wanneer er urgentie ontstaat om collectieve ervaringen te delen met de bredere Brusselse samenleving (vanuit haar platformrol in het N-Netwerk), bijvoorbeeld via getuigenissen of verhalen, faciliteert de organisatie deze mogelijkheid actief (zie SD2). Zo draagt Muntpunt bij aan maatschappelijke bewustwording en inclusie.
- de organisatie erkent dat welzijnsthema's vaak verweven zijn met andere levensdomeinen zoals huisvesting, werk, onderwijs en migratie. Waar relevant, worden partners betrokken die expertise hebben in deze domeinen om de leefwereld van deelnemers integraal te benaderen.
- Het team verzamelt jaarlijks kwalitatieve feedback van deelnemers en partners over de inhoudelijke en methodische aanpak van de groepsactiviteiten en gebruikt deze input om het aanbod bij te sturen.
- Muntpunt is alert voor drempels in taal en digitale vaardigheden en werkt samen met partners om deze drempels te verlagen.

Timing

2026 \ Fundament leggen en methodiek verankeren

- Muntpunt organiseert een netwerkmoment met partnerorganisaties, met inbreng van onder andere de Herstelacademie, om de methodiek van groepssessies onder leiding van ervaringsdeskundigen en vakexperts toe te lichten.
- de organisatie communiceert haar ambities en visie rond deze doelstelling aan het netwerk en het brede publiek.
- de 1ste reeks groepsactiviteiten rond brede welzijnsthema's wordt uitgerold, met de focus op mentaal welzijn, zelfzorg en herstel.
- start van monitoring: bezettingsgraad, deelnemersfeedback en betrokkenheid van ervaringsdeskundigen worden systematisch opgevolgd.

2027 \ Versterking van communicatie en maatschappelijke zichtbaarheid

- ontwikkeling en lancering van een marcom-strategie om getuigenissen rond kwetsbaarheid en veerkracht via peer-learning, binnen het N-Brussel-netwerk te delen met een breder publiek dat verder reikt dan de betrokken deelnemers.
- uitbreiding van het netwerk met minstens 3 nieuwe partners die werken rond welzijn en kwetsbaarheid.

2028 \ Verdieping van inhoud en verbreding van aanbod

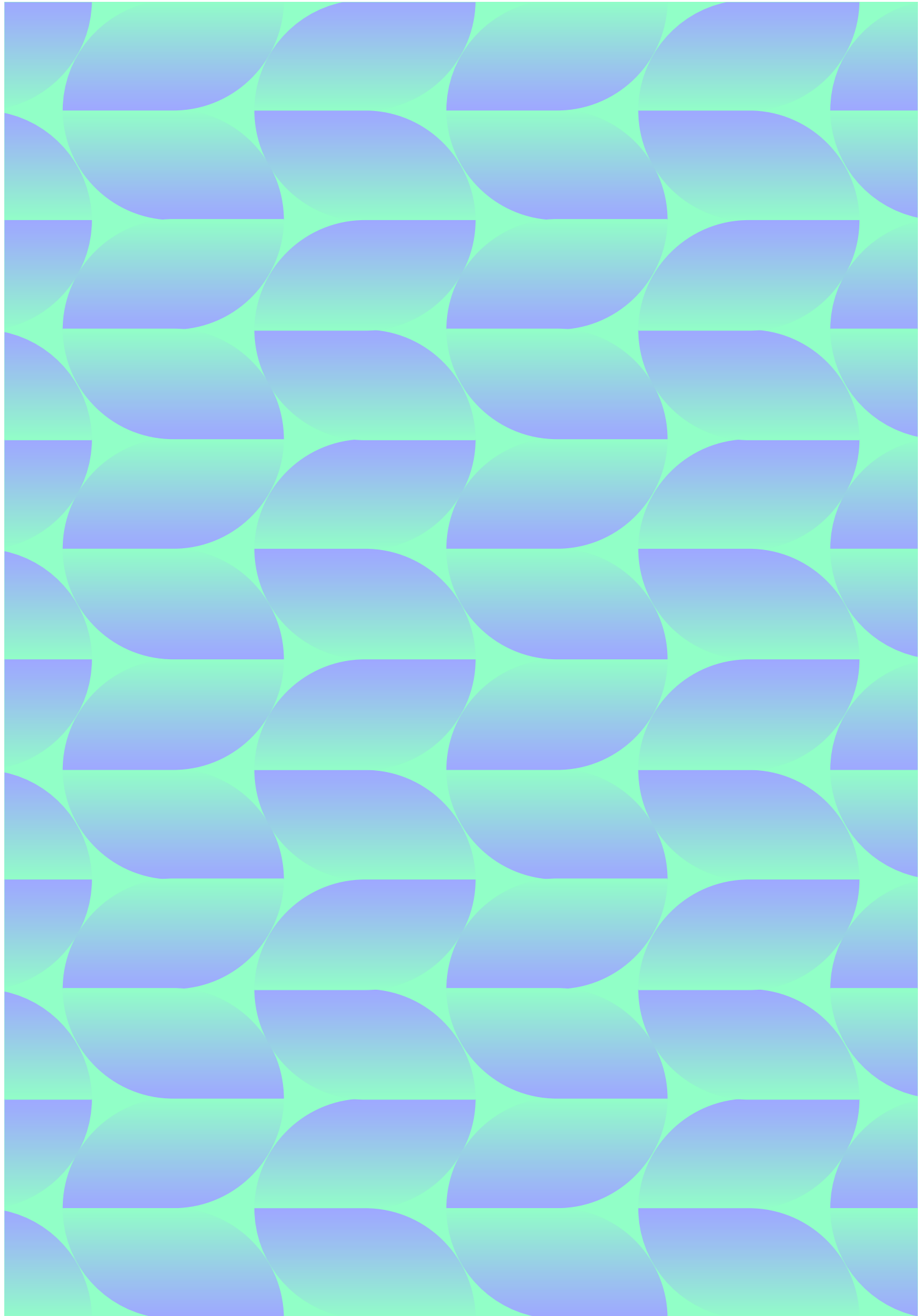
- Muntpunt ontwikkelt een accentcollectie rond brede welzijnsthema's, ondersteund door een netwerk van welzijnspartners, met thematische selecties gekoppeld aan de groepsactiviteiten.
- versterking van 21ste-eeuwse vaardigheden bij deelnemers, in samenwerking met andere Muntpuntwerkingen (zie SD3)

2029 \ Consolidatie en valorisatie

- jaarlijkse evaluatie van impact: deelnemers geven aan beter geïnformeerd te zijn en sterker in hun keuzes.
- versterking van de link met collecties: bij minstens 50 % van de activiteiten wordt actief verwezen naar relevante publicaties.

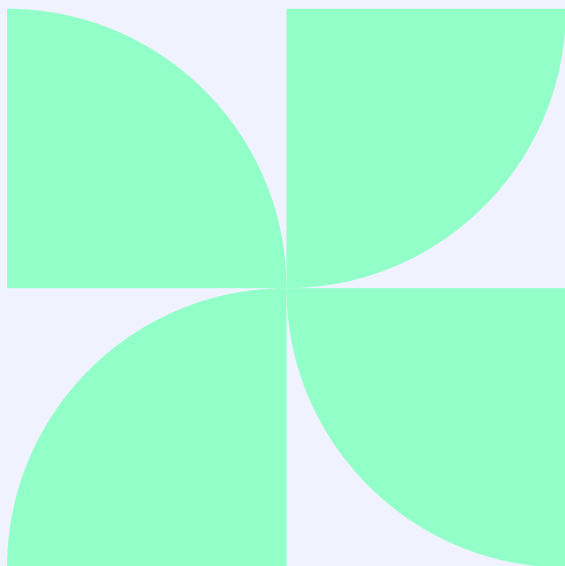
2030 \ Verankering en duurzame samenwerking

- de methodiek van peer-learning en ervaringsuitwisseling wordt erkend als waardevolle aanvulling op individuele hulpverlening.
- Muntpunt brengt geregeld persoonlijke verhalen over herwonnen veerkracht onder de ruimere publieke aandacht.
- jaarlijkse workshopreeks rond zelfontplooiing (bijvoorbeeld loopbaanbegeleiding, ondernemerschap, sollicitatietraining, public speaking, taboes bespreken...) voor jongeren georganiseerd door jongerencoaches en partnerorganisaties (groeicurve van 2026-2030).



SD2

Het publiek vindt in Muntpunt een platform voor diverse verhalen, waar leesplezier, uitwisseling en dialoog centraal staan



Beoogd einddoel

Muntpunt heeft in 2030 lezen volop in het centrum van de publieke sfeer geplaatst. Meer mensen hebben het vertragende en verrijkende plezier van lezen (her)ontdekt, en hun blik op de wereld verbreed.

Mensen in kwetsbare situaties vertellen en delen hun verhalen en laten hun stem klinken in het brede aanbod van de organisatie én in de publieke dialoog. Zo creëren verhalen verbinding en versterken ze wederzijds begrip en sociale cohesie. Iedereen krijgt de kans om zijn verhaal te brengen en bij te dragen aan een gedeelde toekomst.

Meer Brusselaars voelen zich geïnspireerd door en verbonden met dit stimulerende klimaat van veelzijdige ideeën en verhalen.

Meer Brusselaars zijn via Muntpunt betrokken bij de publieke dialoog rond actuele samenlevingsthema's, waardoor de maatschappij inclusiever en socialer geworden is. De vele (groot)stedelijke vraagstukken die het samenleven uitdagend maken, zijn bekender, vertrouwd, en minder onoverkomelijk geworden. Brussel en Vlaanderen geloven in een gedeelde toekomst en dragen actief bij aan de vorming van die toekomst.

Principiële uitgangspunten

- verbinding met Vlaanderen: Deze doelstelling stimuleert lezen, deelt verhalen en focust op gedeelde maatschappelijke uitdagingen over de gewestgrenzen heen, via samenwerkingen tussen bibliotheken, sociaal-culturele organisaties, onderwijsinstellingen, mediapartners en de academische wereld.
- Nederlandstalig aanbod: Het aanbod dat in deze doelstelling ontwikkeld wordt, is in de 1ste plaats Nederlandstalig en gericht op een publiek dat tot de Nederlandstalige gemeenschap in Brussel en Vlaanderen behoort. Aanbod in andere talen wordt ingezet als brug om mensen uit andere (taal)groepen volwaardig te laten participeren aan de Nederlandstalige gemeenschap en wordt als een 1ste stap naar inclusie en kennis van het Nederlands beschouwd.
- inclusie en kansenongelijkheid: Het leesbeleid dat Muntpunt verder vorm zal geven, is er voornamelijk op gericht om specifieke doelgroepen - in het bijzonder kinderen en jongeren - te motiveren en te ondersteunen om meer te lezen en Nederlands te oefenen. De lees- en verhalenprojecten die worden opgezet, worden daartoe samen met specifieke doelgroepen en gemeenschappen uitgebouwd. Mensen in kwetsbare situaties worden betrokken bij de opgestarte dialoog rond samenlevingsthema's. Publieksverbreding en publieksverbinding zijn belangrijke rode draden in de werking.
- platformorganisatie: Het team werkt hiervoor intensief samen met tal van maatschappelijke organisaties: zowel gestructureerde, sociale, culturele en artistieke partners als losse collectieven van burgers die zich verenigen.

Kernpartners



OD1

Muntpunt bevordert leesplezier met een aanbod op maat van specifieke doelgroepen

Omschrijving

Lezen inspireert, ontroert, maakt slimmer, verlaagt stress, maakt empathisch en mentaal weerbaar, verruimt de blik en helpt de wereld te ontdekken.

Toch staat lezen stevig onder druk, mede door de digitale revolutie en de talrijke schermafleidingen die je je tijd doen weg scrollen, surfen of swipen. Dit leidt tot allerlei sociale en mentale uitdagingen en problemen zoals eenzaamheid, depressie, een laag zelfbeeld... Digitale ontkoppeling en sociale verbinding kunnen hier juist een positief antwoord op bieden.

Daarnaast spreken onderwijsrapporten over 'ontlezing' in de samenleving, de hoogste tijd dus voor een leesoffensief vanuit de bibliotheek.

Samen met OBiB en de andere Brusselse bibliotheken, maakt Muntpunt werk van een stevig verankerd leesbeleid, dat de bibliotheek in het hart van een warm netwerk van betrokken partners en actoren plaatst. Het leesbeleid komt met stedelijke spelers en community's tot stand en richt zich op de maximale inclusie van verschillende doelgroepen. Op maat van en samen met die doelgroepen ontwikkelt het team collecties, acties, ervaringen of campagnes.

Jeugd

Lezen is een Superkracht is de gezamenlijke ambitie van de Brusselse bibliotheken om de leesvaardigheid, leesmotivatie en taalontwikkeling van kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar te versterken. Dalende leesvaardigheid en leesmotivatie bedreigt hun kansen op onderwijs, zelfontplooiing en maatschappelijke participatie, en vraagt om een gezamenlijke, systematische aanpak.

De komende 5 jaar zet het team daarom sterk in op de uitbreiding van de scholenwerking (basis- en secundair onderwijs), in nauwe samenwerking met de Brusselse bibliotheken, de onderwijssector, OBiB en het Onderwijscentrum Brussel.

Met initiatieven zoals Boekstart en Open Leesdeuren wil Muntpunt zich ook buiten de schoolmuren richten op taalontwikkeling bij de allerkleinsten, en in de vrije tijd leesplezier en taalontwikkeling stimuleren bij kinderen die zelf al kunnen lezen. Voor tieners en jongeren wordt

... een nieuw en aanvullend aanbod binnen de jongerenzones ontwikkeld, met tipcollecties en activiteiten die hun leesplezier stimuleren en hun taalvaardigheid verder versterken, zowel binnen als buiten de schoolcontext.

Resultaten

- scholenwerking leesbevordering: Muntpunt verkent een sterk en geïntegreerd samenwerkingspact tussen de Brusselse bibliotheken en de Nederlandstalige scholen in Brussel. Het team maakt daarbij een landschapstekening van de huidige situatie en het bestaande aanbod, en brengt alle noden, kansen en ambities voor betere samenwerking in kaart. Deze analyse vormt de basis voor gerichte acties en duurzame verbindingen tussen scholen en bibliotheken. Het doel is duidelijk: meer leesplezier en een hogere taalvaardigheid bij leerlingen.
 - > pilootproject schooljaar 2026-2027: Samenwerking tussen Muntpunt en de Nederlandstalige scholen in de Vijfhoek met als resultaat: structurele afspraken over samenwerking met elke school in de Vijfhoek, een stijging tot 300 klasbezoeken in Muntpunt per jaar, elke school gaat naar de bib, een reeks van minstens 15 activiteiten voor klassen per schooljaar. Leesgewoonten en betrokkenheid van leerlingen en leerkrachten worden actief gemonitord door middel van een jaarlijkse bevraging van scholen in een evaluatiemoment.
- leesbevordering in de vrije tijd: Muntpunt biedt kinderen van 3 tot 12 jaar een gestructureerd leesbevorderingsaanbod met wekelijks georganiseerde voorleesuurtsjes en driemaandelijks grootschalige, thematische activiteiten, zoals de Jeugdboekenmaand, het Kinderboekenfestival en andere taalstimulerende evenementen. Deze activiteiten hebben een bezettingsgraad van minimaal 70 % en minstens 70 % van de deelnemers geeft aan dat de activiteit bijdroeg aan hun leesplezier en taalontwikkeling.
- taalontwikkeling en boekpromotie voor de allerkleinsten (0-3 jaar): De organisatie deelt Boekstart-baby- en peuterpakketten uit en werkt samen met minimaal 4 crèches en het Huis van het Kind Brussel door middel van een outreachend boekpromotie-aanbod. Iedere maand vindt er minstens 1 bibliotheekbezoek met peutergroepen plaats, alsook de workshop Mijn Kind en Ik voor minstens 15 gezinnen en een activiteit met zingen en dansen op Nederlandstalige muziek voor peuters. Jaarlijks zijn er 2 babytheatervoorstellingen gericht op taalstimulering.
- leesbevordering voor jongeren (12-18 jaar): Muntpunt bevordert leesplezier bij jongeren door de samenwerking met secundaire scholen, de ontwikkeling van een nieuwe Sprinter-collectie op maat van jongeren, collectievorming samen met jongeren en het inzetten van jonge leesambassadeurs ('boekinfluencers') om peers te inspireren.

- Brusselaars hebben laagdrempelig toegang tot een actueel, meertalig, grootstedelijk, representatief en prikkelend leesaanbod. Het aantal leners en het aantal ontleningen stijgt met 10 % voor de fysieke en 100 % voor de digitale collecties (zie mediabeleid in het organisatorische luik voor meer details over de collecties).
- het aandeel volwassenen in kwetsbare situaties (kwetsbare ouderen, mensen in kansarmoede, anderstalige Brusselaars, mensen met een leesbeperking...) die gebruikmaken van het aanbod aan collecties en leesbevorderende activiteiten, is met 15 % gestegen.
- Muntpunt draagt bij aan de jaarlijkse publiekscampagne rond lezen van het N-Brussel-netwerk.
- het team organiseert een jaarlijks leesfeest voor (jong) volwassen lezers en leesgemeenschappen.
- de organisatie creëert een vernieuwde, inspirerende ruimte waar lezen en verhalen centraal staan (+2) en voorziet nieuwe, kwalitatieve leesplekken op andere verdiepingen. Het is een plek voor en door lezers, waar samenwerkingen kunnen ontstaan en groeien. Iedereen die op zoek is naar rust en verbinding en affiniteit heeft met lezen, schrijven en het delen van verhalen is er welkom.

Aandachtspunten

- Muntpunt wil een belangrijke rol opnemen in het Brusselse leesbeleid: de Brusselaar aansteken met de superkracht die lezen is en bouwen aan een stad van lezende helden, van piepjong tot stokoud.
- het team wil daarom het leesplezier in de verf zetten, de sociale kant van lezen benadrukken, werk maken van een uitnodigende leesomgeving om Brusselse lezers te ondersteunen en het aanbod zichtbaar te maken.
- de organisatie ontwikkelt een inclusief leesbeleid en heeft de komende periode extra aandacht voor een aantal specifieke doelgroepen die een extra duwtje in de rug nodig hebben. De focus ligt in de 1ste plaats op schoolgaande kinderen en tieners, op kwetsbare jonge gezinnen en op volwassenen in een kwetsbare sociale positie.
- om dit te kunnen realiseren, ontwikkelt Muntpunt een totaalaanbod dat aansluit bij de leessmaak van iedereen, waarin zoveel mogelijk mensen zich kunnen herkennen. Lezen gebeurt in tal van vormen, fysiek of digitaal, in de vorm van een luisterboek of de vertelling van een verhaal.
- het team werkt hiervoor samen en schaaft bestaande partnerschappen op met scholen, socioculturele organisaties en (anderstalige) gemeenschappen. Dankzij duurzame samenwerkingen groeit Muntpunt uit tot een blijvende kracht binnen het Brusselse en Vlaamse netwerk.

Timing

2026

- uitbouw van Muntpunt als aantrekkelijke leesplek met meer ruimte voor lectuur en inspiratie: extra zitplekken, lounge- en leesplekken binnen (op de jeugdafdeling en de 2de verdieping) en buiten (in de Leesstraat). De betrokkenheid van externe partners en prioritaire doelgroepen is hierbij essentieel.
- in 2026 krijgt de nieuwe Leeslamp-ruimte vorm met input van de bestaande leesgemeenschap.
- introductie van 2 laagdrempelige leesformats waarin het sociale aspect en de betrokkenheid van partners primeert
- pilootproject: samenwerkingspact rond leesbevordering tussen Brusselse bibliotheken en Nederlandstalige scholen
- doorlopende acties:
 - > jaarlijks: 2 tijdelijke inspirerende tipcollecties, in samenwerking met Brusselse sociaal-culturele organisaties en community's
 - > jaarlijks: leesfeest dat Brusselse lezers verbindt
 - > permanent: stimuleren van digitale collecties en samenwerking met Cultuurconnect vzw

2027

- ontwikkeling van nieuwe tip- of accentcollecties en programma's in samenwerking met Brusselse sociaal-culturele organisaties en community's
- verdere uitwerking van het nieuwe Leeslamp-concept met nieuwe cultuurgemeenschappen in de vorm van een pilotsamenwerking
- doorlopende acties: jaarlijkse leescampagne, tijdelijke tipcollecties, leesfeest en permanente digitale werking

2028

- implementatie van nieuwe tip- of accentcollecties en programma's in samenwerking met Brusselse sociaal-culturele organisaties en community's
- integratie van de communitywerking in de nieuwe Leeslamp
- doorlopende acties: jaarlijkse leescampagne, tijdelijke tipcollecties, leesfeest en permanente digitale werking

2029

- doorlopende acties: jaarlijkse leescampagne, tijdelijke tipcollecties, leesfeest en permanente digitale werking

2030

- bestendiging en consolidering van Muntpunt als stedelijke motor voor leesbevordering en leesplezier, ingebed in Brusselse bibliotheken, scholen en community's
- doorlopende acties: jaarlijkse campagne, tijdelijke tipcollecties, leesfeest en permanente digitale werking

OD2

Mensen van verschillende achtergronden komen samen om verhalen uit te wisselen en creëren verbinding

Omschrijving

Brussel is een internationale stad waar tal van culturele groepen en generaties samenleven op een beperkte gedeelde ruimte. Dat is bijzonder boeiend maar het zet ook druk op de samenleving, die vele onzichtbare en elkaar nauwelijks rakende sporen kent.

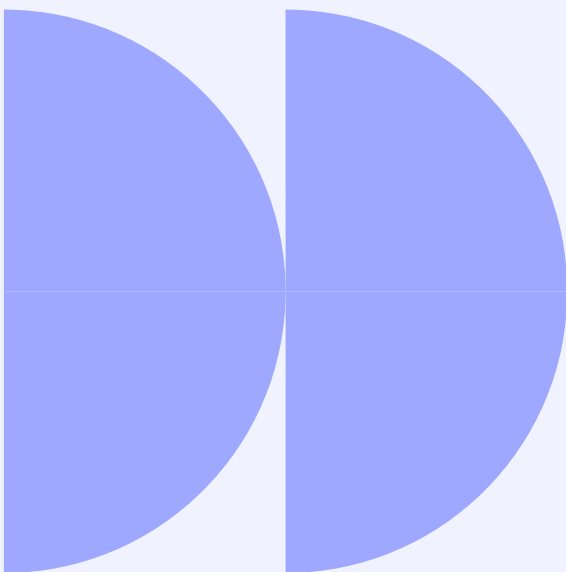
De bib, en bij uitstek Muntpunt, is een toegankelijke, openbare plaats waar levenslijnen van tal van diverse mensen en groepen samenkomen en elkaar raken. De organisatie wil van deze toegankelijkheid gebruikmaken om meer verbinding te creëren tussen doelgroepen en generaties, met het Nederlands als bindmiddel. Het team zal hiervoor trajecten opstarten rond verhalen en ervaringen - met een focus op gemeenschapsthema's - van Brusselaars, en gericht doelgroepen uitnodigen om hieraan deel te nemen. Muntpunt wil doelgroepen betrekken die op dit moment nog niet bereikt worden, in de 1ste plaats door een platform te zijn voor organisaties die hen al wel bereiken, met extra aandacht voor mensen in kwetsbare situaties.

Resultaten

- organisaties en collectieven dragen bij aan het delen van verhalen in Muntpunt. Elk jaar komen deze organisaties minstens 1 keer samen voor uitwisseling.
- het team betreft sleutelfiguren uit verschillende groepen actief bij de werking en stimuleert verbinding tussen deze groepen. In dit kader zorgt de organisatie ervoor dat elk jaar minstens 2 externe partners de ruimte krijgen om actief mee invulling te geven aan een activiteit of project (bijvoorbeeld een tipcollectie of een workshop).
- Muntpunt heeft 2 nieuwe formats (workshops, creatieve ateliers) ontwikkeld waarbinnen mensen in kwetsbare situaties hun verhaal op een laagdrempelige manier kunnen vertellen en delen.
- de organisatie creëert een verbindend, coöperatief verhalentraject voor meer verbinding in de stad binnen een intensieve partnerwerking, tegen 2030 nemen 200 Brusselaars hieraan deel.

Aandachtspunten

- Muntpunt is een open huis voor mensen in kwetsbare situaties en voor mensen uit anderstalige gemeenschappen. Het team betreft hen (direct of indirect via partnerorganisaties) bij culturele projecten rond verhalen, en zorgt ervoor dat hun stem gehoord en hun verhaal gedeeld wordt.
- de organisatie maakt actief werk van verbinding tussen verschillende generaties en gemeenschappen en groeit door in haar rol als facilitator en community builder. Hiervoor zijn een coherente strategie en visie op cocreatie en community-outreach nodig, zowel in collecties als op het vlak van programmatie. Muntpunt is daarom nauw betrokken bij vormingsprogramma's op landelijk en internationaal niveau (bijvoorbeeld VVBAD, EBLIDA en Public Libraries 2030).
- De medewerkers zorgen voor een goed evenwicht tussen het culturele en literaire aanbod enerzijds, en het engagement voor sociale impact en participatie van mensen in kwetsbare situaties anderzijds. Om dit te realiseren, ontwikkelt het team een aantal vaste nieuwe formats waarin het delen van verhalen tussen gemeenschappen centraal staat.
- deze ambitie vraagt om witruimte en ruimte voor experiment, om voortdurend nieuwe initiatieven te laten floreren en nieuwe stemmen een platform te bieden.
- Muntpunt en de Vlaamse overheid bepalen samen de toekomst van de organisatie van de Vlaamse Feestdag (11 juliviering) op basis van strategische prioriteiten en organisatorische voorwaarden (budget, capaciteit).



Timing

2026

- uitwerking van een verbindend, coöperatief verhalentrajec in samenwerking met sociaal-culturele verenigingen, tweejaarlijks herhaald
- lancering van een nieuw format voor workshops of ateliers, met de focus op het delen van verhalen

2027

- een 1ste netwerkbijeenkomst, waar sleutelfiguren uit verschillende groepen elkaar ontmoeten en ideeën en voorstellen uitwisselen
- een nieuwe editie van het verbindende, coöperatieve verhalentrajec (tweejaarlijks)

2028

- ontwikkeling van een overkoepelend framework voor trajecten met anderstalige gemeenschappen, in samenwerking met OBiB. Dit framework leidt tot publieksverbreding, uitbreiding van collectie en programmatie, en wordt gedeeld met het Brusselse bibliotheeknetwerk.
- voortzetting van de jaarlijkse netwerkbijeenkomsten

2029

- nieuwe editie van het verbindende, coöperatieve verhalentrajec (tweejaarlijks)
- voortzetting van de jaarlijkse netwerkbijeenkomsten

2030

- voortzetting van de jaarlijkse netwerkbijeenkomsten
- verankering van de samenwerking rond verhalen en anderstalige gemeenschappen in het Brusselse bibliotheeknetwerk

OD3

Brusselaars worden geïnspireerd en geïnformeerd door kritische belichtingen van actuele samenlevingsthema's, wat hun deelname aan de maatschappij versterkt

Omschrijving

Naast de Brusselse superdiversiteit, zijn er nog andere urgente samenlevingsthema's in de grootstad. Muntpunt gaat het gesprek en de dialoog hierover aan met haar publiek en tal van maatschappelijk betrokken partners, en onderzoekt mogelijke oplossingen. De organisatie wil inzetten op een structurele publieke dialoog over deze uitdagingen, omdat ze gelooft dat een sterke open dialoog ook leidt tot een veerkrachtigere democratische samenleving. Waar mogelijk slaat het team bruggen naar andere steden uit Vlaanderen, om kennisuitwisseling rond deze thema's te organiseren. Als publieke ruimte is Muntpunt de brug tussen betrokken, geïnformeerde burgers en beleid.

Jeugd

Brusselse jongeren ervaren polarisatie op cultureel, religieus, politiek en sociaal-economisch vlak. Discussies over identiteit, racisme, religie en ongelijkheid leiden tot spanningen die door de sociale media worden versterkt. Deze verdeeldheid bemoeilijkt genuanceerde dialogen en vergroot de kloof tussen verschillende groepen in de stad.

Muntpunt stimuleert kritisch denken bij jongeren via uitwisseling tussen leeftijdsgenoten over actuele thema's. In een veilige omgeving vormen ze hun mening, gaan ze in dialoog en leren ze diverse perspectieven begrijpen. Zo ontwikkelen deze jongeren maatschappelijk bewustzijn en dragen ze constructief bij aan de publieke dialoog en het democratische proces.

Resultaten

- wekelijks komen meer dan 150 jongeren van 10 tot 25 jaar samen in Muntpunt om deel te nemen aan workshops en gestructureerde gesprekken met leeftijdsgenoten over actuele samenlevingsthema's.
 - > minstens 70 % van hen geeft aan beter een mening te kunnen vormen, verschillende perspectieven te begrijpen en constructief in dialoog te gaan.
- meer volwassen Brusselaars hebben inzicht in actuele samenlevingsthema's en nemen deel aan activiteiten en gesprekstafels hier rond. Het gebruik van collecties over samenlevingsthema's stijgt met 10 % en maandelijks nemen gemiddeld 100 volwassenen deel aan activiteiten, veelal via kleinschalige activiteitenformats.
- Muntpunt zet sterk in op het zichtbaar maken van goede stedelijke praktijken uit het N-netwerk, en het vinden van oplossingen voor complexe maatschappelijke uitdagingen, via een activiteitenprogramma met minstens 100 deelnemers. Het team faciliteert jaarlijks een strategisch partnership met actoren uit andere Vlaamse steden om kennis en ervaring te delen, dialoog te creëren en de publieke opinie te sensibiliseren.

Aandachtspunten

- Muntpunt maakt samenlevingsthema's die in Brussel en Vlaanderen urgent zijn zichtbaar en zorgt ervoor dat ze op een laagdrempelige manier en bij een breder publiek voor meer inzicht zorgen.
- de organisatie focust daarbij prioritair op ideeën en issues die de samenleving sociaal kansrijker kunnen maken, en houdt daartoe de vinger aan de pols van de Brusselse samenleving.
- Muntpunt is een open huis met voelsprietten in de samenleving en zorgt ervoor dat signalen en ideeën van de verschillende community's en actoren opgepikt en vertaald worden. De organisatie fungeert als publieke ruimte, als brug tussen burgers, collectieven en beleidsmakers.
- deze ambities vragen om witruimte, om voortdurend nieuwe initiatieven te laten floreren en nieuwe stemmen een platform te bieden.
- het team ontwikkelt nog meer strategische partnerships met andere bibliotheken, maatschappelijke actoren en vormingsinstanties uit Vlaanderen.
- Muntpunt staat voor een sociaal rechtvaardige samenleving en is een open platform voor maatschappelijke actoren die daartoe bijdragen. Projecten en acties worden altijd ontwikkeld in cocreatie met het sociaal-maatschappelijke weefsel rondom de organisatie.

Timing

2026

- start bestendigen en doorgroei van de ‘kernstakeholder-samenwerking’ met Debateville rond een debat- en spreekvaardigheidsprogramma voor kinderen in Muntpunt, met minstens 2 publieksmomenten per jaar
- jaarlijkse tijdelijke collectie rond actuele samenlevingsthema’s
- uitbouw van concepten rond de stad, samen met partners zoals Vlaamse bibliotheken en Brussels Academy
- opstart en continuering van maandelijkse actualiteitenformats

2027

- voortzetting samenwerking met Debateville en publieksmomenten
- start doorontwikkeling van formats rond spreekvaardigheid en uitwisseling over maatschappelijke thema’s (onder andere The Book Club, live podcastopnames in De Studio, workshops spreken voor publiek, thema’s zoals toxisch gedrag en keuzes maken)
- jaarlijkse tijdelijke collectie rond actuele samenlevingsthema’s
- verdere uitbouw van het project rond de stad samen met andere Vlaamse bibliotheken
- maandelijkse actualiteitenformats
- lancering van een nieuw communicatieformat rond samenlevingsthema’s

2028

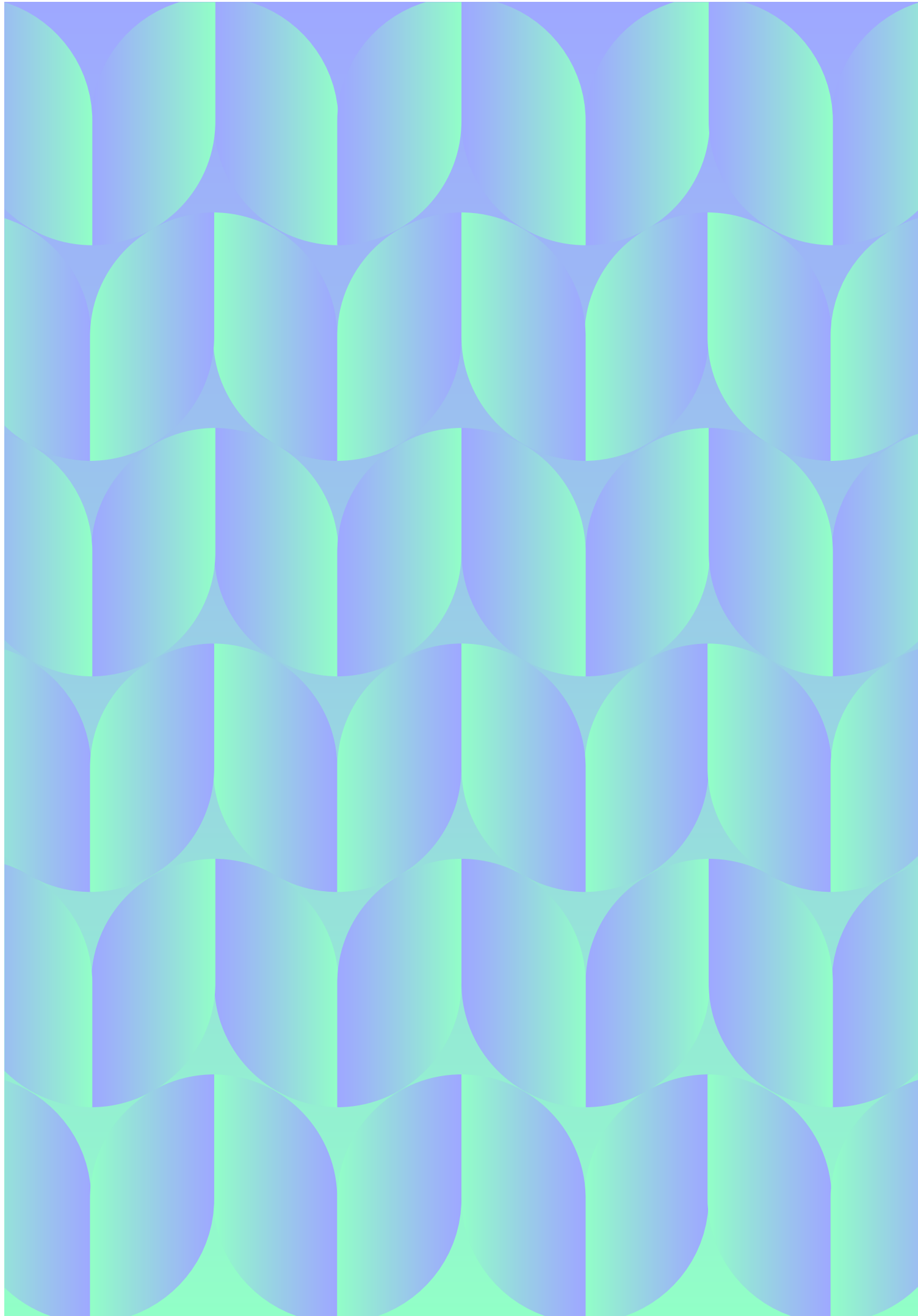
- voortzetting samenwerking met Debateville en publieksmomenten
- vervolg doorontwikkeling spreekvaardigheids- en debatformats
- jaarlijkse tijdelijke collectie rond actuele samenlevingsthema’s
- voortzetting van het project rond de stad samen met andere Vlaamse bibliotheken
- maandelijkse actualiteitenformats

2029

- voortzetting samenwerking met Debateville en publieksmomenten
- verder uitwerken en verankeren van spreekvaardigheids- en debatformats
- jaarlijkse tijdelijke collectie rond actuele samenlevingsthema’s
- voortzetting van het project rond de stad samen met andere Vlaamse bibliotheken
- maandelijkse actualiteitenformats

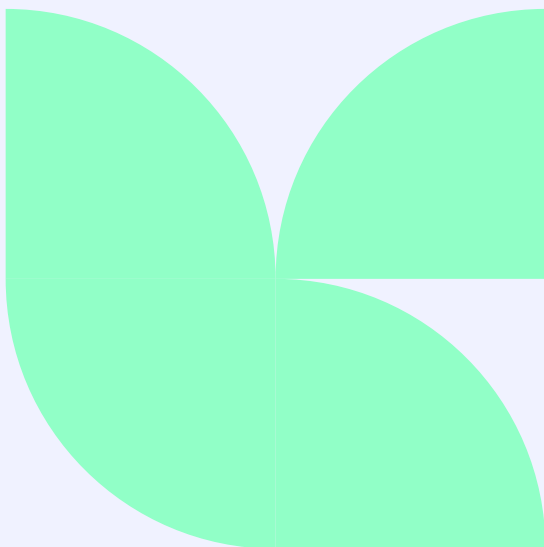
2030

- voortzetting samenwerking met Debateville en publieksmomenten
- consolideren en verankeren van de formats rond spreekvaardigheid en uitwisseling over maatschappelijke thema’s
- jaarlijkse tijdelijke collectie rond actuele samenlevingsthema’s
- structurele verankering van het project rond de stad samen met andere Vlaamse bibliotheken
- maandelijkse actualiteitenformats



SD3

Het publiek van Muntpunt en haar partners ontwikkelt basis- en 21ste-eeuwse vaardigheden



Beoogd einddoel

Muntpunt stimuleert mensen van alle leeftijden om essentiële vaardigheden te ontwikkelen die hen versterken in hun dagelijks leven en nieuwe toekomstperspectieven bieden. Het team creëert meer lerende netwerken waarin hands-on leren en peer-to-peer kennisdeling centraal staan. Mensen worden aangemoedigd om eigenaarschap op te nemen over hun eigen leerproces; het aanbod wordt voortdurend op hun noden afgestemd.

Meer Brusselse kinderen en hun anderstalige ouders ontdekken Muntpunt als een centrale plek waar je spontaan Nederlands kunt praten en op verschillende manieren kunt oefenen. Meer anderstalige Brusselaars voelen zich geïnspireerd om Nederlands te gebruiken en deel te nemen aan het Nederlandstalige vrijetijdsaanbod in Brussel.

Meer Brusselaars kunnen bewust, kritisch en actief deelnemen aan onze complexe, veranderlijke gedigitaliseerde samenleving. Wie worstelt met digitale uitdagingen vindt gemakkelijk de weg naar het digipunt, waar toegang tot digitale faciliteiten en ondersteuning op maat wordt geboden.

In 2030 heeft Muntpunt als derde plek en creatief leerplatform meer ruimte gecreëerd voor en door Brusselse jongeren en hun diverse community's. Meer jongeren vinden er een veilige omgeving waar ze vragen durven te stellen, vaardigheden ontwikkelen, ervaring opdoen en eigenaarschap opnemen. De Grid functioneert als een zelfregulerend platform waar een bruisende community het voortouw neemt.

Principiële uitgangspunten

- verbinding met Vlaanderen: Muntpunt deelt haar expertise met andere bibliotheken, digipunten, maakplekken en lerende netwerken in Brussel en Vlaanderen. Als voortrekker in de ontwikkeling van oefenkansen Nederlands en een inclusieve digitale dienstverlening, versterkt de organisatie het netwerk van Vlaamse en Brusselse bibliotheken. In De Grid krijgen creatievelingen uit Brussel en Vlaanderen een platform om hun kennis te delen en cross-overcontent te creëren.
- Nederlandstalig aanbod: We leren al doende, en dat geldt zeker voor een taal. Muntpunt biedt kwalitatieve diensten, leermogelijkheden en ondersteuning op maat in het Nederlands. In De Grid wordt een meertalig aanbod ontwikkeld om diverse gemeenschappen samen te brengen en hen te laten kennismaken met het bredere aanbod in het Nederlands. De kinder- en jongerenafdelingen bieden rijke kansen om Nederlands te oefenen in een inspirerende omgeving. De organisatie stimuleert de ontwikkeling van de moedertaal bij kinderen van 0-3 jaar en ondersteunt een sterke taalontwikkeling in het Nederlands gedurende hun hele schoolloopbaan in het Nederlandstalig onderwijs.
- inclusie en kansenongelijkheid: In een snel veranderende wereld waarin levenslang leren essentieel is, dreigen sommige mensen de digitale trein te missen of uit de maatschappelijke boot te vallen. Muntpunt moedigt mensen aan om op eigen tempo en samen met anderen te blijven

werken aan hun zelfontplooiing, zodat ze sterker kunnen staan in de samenleving.

- platformorganisatie: Muntpunt biedt een bottom-upleeromgeving aan waarin actieve inspraak en betrokkenheid van gebruikers en partners centraal staan. Het aanbod wordt bedacht en ontwikkeld vanuit specifieke noden van de beoogde doelgroepen. Met de vinger aan de pols wordt voortdurend groeiruumte gecreëerd voor nieuwe initiatieven en leermethodes. De organisatie wil als facilitator vooral verbindingen leggen tussen diverse actoren die samen het voortouw nemen in hun eigen leerproces. Op dit manier stimuleert het team ontmoeting en samenwerking tussen individuen, collectieven en community's als motor voor de werking.

Kernpartners



OD1

Jonge, creatieve Brusselaars ontwikkelen zich en leren van elkaar via een communitygedreven platform, dat voor en door henzelf is ontwikkeld en waar ze kennis, tools en ervaringen vinden

Omschrijving

Jongere generaties staan vandaag voor grote uitdagingen. Hun leefwereld is complexer dan ooit en ze hebben nood aan ademruimte om in een veilige omgeving hun toekomstperspectieven te (her)ontdekken. In Muntpunt vinden jonge Brusselaars een plek waar ze nieuwe vaardigheden leren, ervaring opdoen en eigenaarschap opnemen. Ze krijgen toegang tot ruimte, professionele tools en ondersteuning, binnen een inspirerende community die hun noden en ambities centraal stelt.

De voorbije jaren transformeerde de organisatie zichzelf dankzij de inspraak en agency van nieuwe stemmen en community's. Dit creëerde een momentum om het gesprek over kansen anders te voeren, bestaande kaders te bevragen en samen met jonge Brusselaars een blauwdruk te maken voor nieuwe platformen waar zij zelf het stuur in handen nemen.

De Grid is uitgegroeid tot een multimediale plek en community voor en door creatievelingen, waar ze ruimte en tools krijgen om zich uit te drukken. De contentstudio biedt een springplank voor jonge contentcreators om hun projecten op te starten en hun stem te laten horen. Muntpunt is een inspirerende plek waar Brusselse jongeren groeien, maatschappelijke vaardigheden oefenen en hun toekomst vormgeven. Het team ondersteunt hen bij hun studiekeuze, loopbaan en persoonlijke ontwikkeling en creëert samen met verschillende partners een aanbod van workshops, coaching en projectbegeleiding op maat van hun noden. De organisatie biedt een toegankelijke uitvalsbasis waar jongvolwassenen initiatief nemen, hun ambities waarmaken en praktijkervaring opdoen.

Jeugd

Brusselse kinderen en tieners krijgen bij Muntpunt de kans zich creatief en spelenderwijs te ontwikkelen. Het aanbod stimuleert creatieve expressie, het speels ontdekken van wetenschap en technologie (STEAM) en spreekvaardigheid en computerbekwaamheid via educatief speelgoed. Ze versterken hun debaten spreekvaardigheid en ontwikkelen belangrijke sociale en cognitieve competenties door deelname aan gezelschapsspellen - zoals probleemoplossing,

strategisch denken en samenwerken. Zo leren kinderen op een laagdrempelige en plezierige manier essentiële vaardigheden voor hun brede ontwikkeling.

Resultaten

- De Grid is een derde plek en leerplatform voor jonge Brusselaars. Muntpunt investeert in een centrale plek waar jonge Brusselaars welkom zijn, gehoord worden en hun ideeën tot leven kunnen brengen.
 - > het bestaande aanbod wordt gebundeld en aangevuld met extra faciliteiten, om beter in te spelen op de groeiende noden. 70 % van de jongvolwassen bezoekers van Muntpunt is op de hoogte dat De Grid een dynamische leer- en coworkplek is, waar ze zich individueel en collectief kunnen ontplooien en actief kunnen werken aan allerlei maatschappelijke, creatieve en toekomstgerichte vaardigheden.
 - > de organisatie deelt haar resources binnen een lokaal en bovenlokaal netwerk van jongerenorganisaties en creatieve actoren in Brussel en Vlaanderen (bijvoorbeeld het leerecosysteem Streamlines, À Fonds) en voorziet een centrale consultplek op de vloer, met regelmatige permanenties en coachingsessies (bijvoorbeeld Coach Couch, Creative Desk). Jongvolwassenen krijgen op een toegankelijke manier informatie, persoonlijke begeleiding en actieve toeleiding naar leertrajecten en initiatieven binnen het bredere netwerk van Muntpunt en De Grid. Het team organiseert jaarlijks coachingstrajecten rond minstens 3 relevante thema's, in samenwerking met minimaal 3 partners, met een bereik van minstens 60 jongeren.
 - > De Grid is een veilige plek waar jongvolwassenen in alle openheid met elkaar in gesprek gaan over thema's die hen raken. Ze nemen niet alleen het woord, maar krijgen ook de tools in handen om hun stem te laten horen. Muntpunt zet in op creatieve formats die zowel online- als offline-expressie, dialoog en storytelling stimuleren en een platform bieden aan ondervertegenwoordigde stemmen. De organisatie ondersteunt jaarlijks 20 nieuwe of bestaande gespreksformats en contentkanalen die de maatschappelijke dialoog verrijken en verbreden (bijvoorbeeld The Book Club, Vulnera, Shadowcast).
- De Grid is een zelfsturende community voor en door creatievelingen. Muntpunt zet in op een cocreative aanpak: de community werkt actief mee aan de dagelijkse werking, het programma, de productie en de communicatie van De Grid.
 - > met een jaarlijkse in- en uitstroom mikt het team op een stabiele community van 100 leden, van wie 50 actieve studiagebruikers. Jaarlijks worden 20 partners en collectieven betrokken die De Grid als platform aansturen, actief kennis delen en mee het aanbod bepalen.
- De Grid staat op de kaart als een bottom-upgroeiplek voor nieuwe ideeën en creatieve concepten. Het lopende programma wordt aangestuurd en uitgevoerd door members en partners op maat van de noden van de community (bijvoorbeeld Creative Muslim Club, Starter Pack Sessions). Elke maand hosten leden minstens 2 activiteiten waar peer-to-peer kennisdeling, cocreatie en ontmoeting centraal staan (bijvoorbeeld Creative Tuesdays). Jongeren pitchten en realiseren elk jaar minstens 6 nieuwe projecten die ze zelf bedenken, uitwerken en uitvoeren.
- De Grid draait op een gedreven crew van members die samen het hart van de werking vormen, zowel voor als achter de schermen. Deze leden nemen eigenaarschap op in allerlei rollen en opdrachten naargelang hun interesse en skills: van het beheer van de socials en het hosten van sessies tot onthaal of technische ondersteuning bij activiteiten. De Grid biedt terugkerende opportuniteiten waarin deelnemers kunnen blijven proberen, bijleren en ervaring opdoen. Jaarlijks worden minstens 10 opdrachten voor members gecreëerd, inclusief begeleiding en budget.
- creatievelingen uit de community werken doorlopend mee aan de visuele en inhoudelijke identiteit van De Grid. Zo ontstaat er een herkenbare stijl en doordachte kanalenstrategie die meebeweegt met de creativiteit en trends binnen de community. Het YouTube-kanaal groeit organisch en biedt ruimte voor experimenten en vernieuwende contentformats die members zelf creëren en delen. Het team begeleidt jaarlijks minstens 2 cocreative trajecten waarbij nieuwe concepten worden bedacht en uitgevoerd (bijvoorbeeld Creative Dilemma's). Tegen 2030 is het kanaal verder uitgebreid met minstens 4 thematische afspeellijsten met telkens minstens 4 video's (bijvoorbeeld Creatives in De Grid, Online Tutorials). Het onlinebereik groeit tot jaarlijks minimaal 1200 views per YouTube-reeks en 2500 volgers op Instagram.
- Muntpunt organiseert maandelijks 1 creatieve of STEAM-workshop voor minimaal 15 gezinnen en jaarlijks het Wetenschapsfestival voor minstens 1500 deelnemers. Het gebruik van educatieve spellen neemt met 10 % toe en het aantal uitleningen van Wetenschapsboxen (zoals de Roboticabox) verdubbelt. Wekelijks oefenen 150 kinderen en tieners hun debat- en spreekvaardigheid tijdens Debateville. 70 % van de deelnemers geeft aan dat ze via dit brede aanbod hun vaardigheden, kennis en creativiteit hebben kunnen versterken.

Aandachtspunten

- De Grid wordt meer dan ooit een plek waar creatievelingen, collectieven en partners autonoom kunnen creëren, organiseren en samenwerken. Daarom investeert Muntpunt in slimme tools, heldere formats en een toegankelijke infrastructuur die meebeweegt met hun noden. Dit resulteert onder andere in een eenvoudig boekingssysteem voor ruimtes en materiaal, een slim membershipformulier met efficiënt contactbeheer en een uitgebreide infrastructuur op maat van groeiende ambities.
- de organisatie zet in op digitale communicatie die aansluit bij de informele, snelle en dynamische stijl van nieuwe community's. Nieuwe communicatietools versterken de betrokkenheid, stimuleren samenwerking en maken het makkelijker om met elkaar in contact te komen. Muntpunt investeert in digitale expertise voor het ontwikkelen van deze onlineleeromgeving die eigentijds, gebruiksvriendelijk en communitygedreven is.
- tegen eind 2026 ontwikkelt Muntpunt een structureel kader dat de werking van De Grid versterkt en nieuwe vormen van samenwerking met young creatives mogelijk maakt. Dit kader vertrekt vanuit een gedeelde visie en biedt duidelijke richtlijnen, begeleiding en een duurzame werkwijze voor opdrachten met creatievelingen uit De Grid. Het team bouwt verder op de cocreative methodes die De Grid heeft ontwikkeld, om bestaande kaders te herdenken en vernieuwende werkvormen breder in te zetten voor een toekomstgerichte organisatie.
- al deze ambities vragen om witruimte om voortdurend nieuwe initiatieven te laten floreren en nieuwe stemmen een platform te bieden. Muntpunt stimuleert een lerend netwerk waarin makers van verschillende niveaus elkaar vooruithelpen, en zoekt naar nieuwe fondsen en mogelijkheden om semiprofessionele creatievelingen en collectieven binnen én buiten De Grid te ondersteunen in hun verdere professionalisering.

Timing

2026

- start van een geïntegreerde aanpak van vaste permanenties en coachingsessies
- start traject 5 jaar De Grid (tot voorjaar 2027)
 - > herinrichting en doorontwikkeling van de infrastructuur van De Grid (consultplek, meubilair voor coworking, vergader ruimtes, uitleenlockers, community-collecties, audiovisuele opstelling voor events, productielokaal...)
 - > nieuwe visuele stijl voor de communicatiekanalen van De Grid
- ontwikkeling van het structureel kader voor samenwerking met creatievelingen
- research voor nieuwe landingspagina met communitygedreven interface voor leden: gebruikersonderzoek, slim membershipformulier met een eigen CRM-systeem dat beheer van data en profielen koppelt aan gerichte communicatie, online-kennisdeling en verbinding voor de community

2027

- gestructureerde aanpak voor doelgroepenwerking jongeren en jongvolwassenen met een geoptimaliseerd aanbod (coaching, trajecten, workshops, projecten). Evaluatie van de consultplek en het coachingaanbod, bijsturing op basis van feedback. Doorgroei van het aantal partnersamenwerkingen
- oplevering van de 1ste versie van de landingspagina, met gecentraliseerd boekingssysteem (coworking, tools, studio, intakes) voor betere ontsluiting van nieuwe en bestaande faciliteiten
- uitrol van het structureel kader: uitbreiding van opdrachten en rollen voor creatievelingen in samenwerking met De Grid

2028

- oplevering van de digitale leeromgeving met communitygedreven interface voor members
- voortzetting van het coachingaanbod, cocreatietrajecten en peer-to-peer formats op maat van de community
- evaluatie van de capaciteit van de infrastructuur en tools en de balans van vraag en aanbod, met mogelijke uitbreiding waar nodig
- verankering van het structureel kader: vernieuwende werkvormen breder inzetten binnen en buiten De Grid

2029

- verankering van De Grid-crew in verschillende facetten van de basiswerking
- voortzetting van coachingaanbod, cocreatietrajecten en peer-to-peer formats op maat van de community
- impactmeting van 5 jaar studiówerking voor contentcreatie: capaciteit, bereik, tevredenheid, output

2030

- oplevering van minstens 4 thematische afspeellijsten, met telkens minimaal 4 video's
- bereik van 2500 volgers op Instagram en 1200 views per YouTube-reeks
- voorbereiding van een toekomstvisie voor 2035: lessons learned, input van de verschillende generaties leden, impactmeting binnen de community
- structurele ondersteuning voor creatievelingen binnen én buiten De Grid (fondsen en coaching)

OD2

Wie digitale hulp nodig heeft, krijgt in Muntpunt ondersteuning en tools op maat of wordt doorverwezen naar de juiste partner

Omschrijving

Voor jongeren vanaf 14 jaar en volwassenen die zich digitaal beperkt voelen door onvoldoende basiskennis, mediawijsheid of toegang tot kwalitatieve apparaten en internet, is Muntpunt een opstap naar digitale zelfredzaamheid en informatiegeletterdheid.

Wie een korte, praktische vraag heeft over het gebruik van mobiele apparaten of hulp nodig heeft bij het gebruik van dagelijkse applicaties wordt in Muntpunt geholpen door vrijwillige digihelpers. Mensen met meer diepgaande en technische vragen, laagdrempelige workshops over digitale basisvaardigheden en mediawijsheid, en het opbouwen van kritische reflectie op het eigen mediagedrag en dat van anderen, worden doorverwezen naar de partners uit het N-Brussel-netwerk.

De organisatie deelt kennis en goede praktijken rond digitale inclusie en draagt zo bij aan de totstandkoming van een duurzaam, partnergedreven en helder Brussels e-inclusiekader.

Jeugd

Meer en meer onderzoek toont aan dat overmatig schermgebruik de cognitieve, sociale en fysieke ontwikkeling van kinderen verstoort. Het vertraagt taalontwikkeling, vermindert concentratie, verstoort slaap en leidt tot minder leesvaardigheid en sociale interactie en meer stress en mentale druk. Bovendien verdringt het spel, beweging en creativiteit, die cruciaal zijn voor gezonde groei. Zonder bewuste begeleiding kan dit blijvende gevolgen hebben voor de Brusselse jeugd.

Bibliotheken begeleiden ouders en kinderen in verantwoord mediagebruik en digitale balans via workshops en infomomenten. Daarnaast bieden ze een schermvrije ontmoetingsplek waar kinderen al spelend leren, lezen en ontdekken. Zo stimuleren ze een gezonde afwisseling tussen digitale media en andere verrijkende activiteiten, wat taalontwikkeling, sociale interactie en creativiteit bevordert.

Resultaten

- wekelijks is er een contactmoment waar mensen door vrijwilligers geholpen worden bij hun digitale noden.
- jaarlijks worden minstens 50 gerichte doorverwijzingen naar partners uit het N-Brussel-netwerk gerealiseerd.
- 70 % van de bezoekers weet dat mensen met digitale noden in Muntpunt terecht kunnen voor eenvoudige digitale hulp of doorverwijzing.
- het team ontwikkelt een publieksformat dat deelnemers in staat stelt om AI-toepassingen in hun dagelijks leven te herkennen en te gebruiken. Dit format krijgt navolging in minstens 5 bibliotheken in Vlaanderen en Brussel.
- de organisatie neemt minstens 2 keer per jaar actief deel aan overlegmomenten of projectgroepen binnen het Brusselse e-inclusienetwerk.
- Muntpunt organiseert jaarlijks minstens 2 workshops in samenwerking met partners over verantwoord mediagebruik, digitale balans en veilig internetgebruik bij kinderen en tieners.
- de kinderafdeling is een schermvrije zone waar ouders en kinderen worden aangemoedigd om te *unpluggen*, spelen, ontmoeten, lezen...
- 70 % van de kinderen en ouders die Muntpunt bezoeken gaan bewuster en veiliger om met scherm- en mediagebruik bij kinderen dankzij een sensibiliserend aanbod en campagnes.

Aandachtspunten

- uitbouw van een actuele databank van Brusselse e-inclusie-initiatieven als tool bij het doorverwijzen naar partners van N-Brussel
- Brusselse e-inclusie-initiatieven op de agenda houden van beleidsmakers door aan te sluiten bij het Ambtelijk overleg e-inclusie

Timing

2026-2030

- in afwachting van duurzame financiering (voor partners) en een helder strategisch kader rond e-inclusie vanuit de overheid voor de komende beleidsperiode
- uitbouwen en actueel houden van een databank van Brusselse e-inclusie-initiatieven voor de vrijwilligers
- actief deelnemen aan overlegmomenten of projectgroepen binnen het Brusselse e-inclusienetwerk
- witruimte en flexibiliteit behouden om in te spelen op de snel veranderende en moeilijk voorspelbare evoluties rond AI en andere nieuwe technologieën, en deze ontwikkelingen vertalen naar een doelgroepgerichte werking in functie van de noden van het publiek

2026

- de kinderafdeling is een schermvrije zone waar ouders en kinderen worden aangemoedigd om te unpluggen, spelen, ontmoeten, lezen...
- Muntpunt organiseert jaarlijks minstens 2 workshops in samenwerking met partners over verantwoord mediagebruik, digitale balans en veilig internetgebruik bij kinderen en tieners.

2027

- Muntpunt organiseert jaarlijks minstens 2 workshops in samenwerking met partners over verantwoord mediagebruik, digitale balans en veilig internetgebruik bij kinderen en tieners.
- ontwikkeling publieksformat AI

2028

- Muntpunt organiseert jaarlijks minstens 2 workshops in samenwerking met partners over verantwoord mediagebruik, digitale balans en veilig internetgebruik bij kinderen en tieners.
- bewustmakings- en sensibiliseringsacties rond veiliger scherm- en mediagebruik bij kinderen
- uitdragen van het publieksformat AI naar 5 Vlaamse en Brusselse bibliotheken

2029

- Muntpunt organiseert jaarlijks minstens 2 workshops in samenwerking met partners over verantwoord mediagebruik, digitale balans en veilig internetgebruik bij kinderen en tieners.

2030

- Muntpunt organiseert jaarlijks minstens 2 workshops in samenwerking met partners over verantwoord mediagebruik, digitale balans en veilig internetgebruik bij kinderen en tieners.

OD3

Muntpunt biedt anderstalige Brusselaars die Nederlands leren een laagdrempelige en motiverende omgeving, waar ze de taal actief kunnen gebruiken en gericht kunnen oefenen via een gevarieerd en afgestemd aanbod

Omschrijving

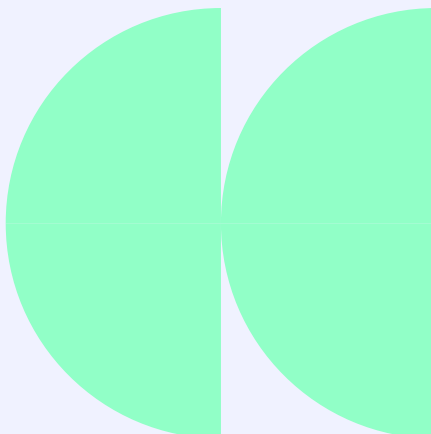
In een meertalige stad als Brussel is het leren en gebruiken van het Nederlands voor anderstalige volwassenen een complexe uitdaging. Hoewel velen gemotiveerd zijn om de taal te leren om uiteenlopende redenen - zoals werk, opleiding, sociale integratie of persoonlijke ontwikkeling - blijft het actief gebruiken en oefenen van het Nederlands in het dagelijkse leven vaak moeilijk. Muntpunt speelt hierin een actieve rol door zowel gebruiks- als oefenkansen Nederlands te faciliteren.

Tijdens een bezoek aan Muntpunt worden personen die Nederlands leren aangemoedigd om de taal actief te gebruiken. De infrastructuur, dienstverlening en communicatie zijn erop gericht om het Nederlands op een laagdrempelige en uitnodigende manier in te zetten. Dit draagt bij aan het versterken van het zelfvertrouwen en de taalvaardigheid van de lerenden.

Daarnaast organiseert het team in samenwerking met partners uit het N-Brussel-netwerk begeleide oefenactiviteiten die gericht zijn op Nederlands spreken. Deze activiteiten zijn toegankelijk en afgestemd op de diverse noden van de doelgroep. Om een breed publiek te bereiken, varieert het aanbod op basis van interessegebieden, taalniveaus en beschikbare tijdstippen. Zo wordt het mogelijk om een inclusieve en relevante leeromgeving te creëren voor een groot aantal anderstalige Brusselaars.

Bij de ontwikkeling en planning van deze oefenkansen werkt de organisatie nauw samen met het Huis van het Nederlands Brussel. Deze partner beschikt over de nodige expertise en ambieert een overzicht van het bestaande aanbod in de stad. Door deze samenwerking wordt het aanbod van Muntpunt optimaal afgestemd op de noden van de doelgroep en het bredere Brusselse oefenkansenlandschap.

Muntpunt ondersteunt het Huis van het Nederlands Brussel ook bij het zichtbaar maken van Brusselse oefenkansen: door het hosten van promotionele evenementen (zoals Allez-NL), communicatie via eigen kanalen en het delen van communicatieve expertise. Zo draagt de organisatie bij aan een verhoogde bekendheid en toegankelijkheid van het aanbod voor anderstalige Brusselaars.



Voorts biedt het team een collectie aan studie- en oefenmateriaal aan voor wie Nederlands wil leren. De samenstelling van deze collectie gebeurt in overleg met het Huis van het Nederlands Brussel en de Taalunie, zodat het materiaal inhoudelijk en didactisch aansluit bij de behoeften van de doelgroep.

Tot slot deelt Muntpunt haar kennis, ervaringen en successen met betrekking tot collectieontwikkeling en oefenkansen actief met de andere bibliotheken binnen het OBiB-netwerk. Op die manier draagt de organisatie bij aan een gedeelde expertise en een versterking van het Nederlandstalige aanbod in de Brusselse bibliotheeksector.

Jeugd

In het Nederlandstalig onderwijs in Brussel spreken veel leerlingen thuis een andere taal en leren ze Nederlands als 2de of extra taal. In deze meertalige stad krijgen ze buiten de school weinig oefenkansen Nederlands; dat beperkt hun woordenschat en taalvaardigheid en beïnvloedt zo de schoolprestaties en toekomstperspectieven.

Muntpunt versterkt de Nederlandse taalvaardigheid van kinderen door hen en hun ouders door te verwijzen naar het Nederlandstalige vrijetijdsaanbod in de stad. De organisatie biedt bovendien een toegankelijke Nederlandstalige omgeving met taalrijke activiteiten, boeken en leesactiviteiten die op een natuurlijke en speelse manier taalontwikkeling ondersteunen.

Resultaten

- in 2030 geeft minstens 20 % van de anderstalige gebruikers aan dat het gebruik van het Nederlands een belangrijke reden is voor hun bezoek aan Muntpunt.
- het team werkt jaarlijks samen met minstens 5 verschillende Brusselse organisaties uit het N-netwerk om oefenkansen Nederlands te organiseren of promoten.
- Muntpunt faciliteert jaarlijks 5 reeksen oefenkansen Nederlands voor volwassenen (18+), telkens in samenwerking met partners uit het N-Brussel-netwerk.
- uit deelnemersbevraging en partnerfeedback blijkt dat minstens 30 % van de jaarlijkse deelnemers aan oefenkansen Nederlands tot een kwetsbare doelgroep behoort - zoals nieuwkomers, laaggeletterden of werkzoekenden.
- alle NT2-leerkrachten in Brussel worden jaarlijks geïnformeerd over het oefenkansenaanbod van de organisatie via gerichte communicatiecampagnes en samenwerking met het Huis van het Nederlands.
- het aantal gebruikers en de gebruikerscoëfficiënt van de NT2-collectie van Muntpunt blijft gedurende de beleidsperiode minstens op het niveau van 2024, waarmee het succes van de vorige beleidsperiode wordt bestendigd.
- aan het einde van de beleidsperiode is een groep van 20 Nederlandstalige vrijwilligers opgeleid door het Huis van het Nederlands en actief betrokken bij de begeleiding van oefenkansen in Muntpunt.

- tijdens elke schoolvakantie organiseert het team niet-schoolse workshopdagen, gericht op het actief oefenen van Nederlands voor kinderen van 6 tot 12 jaar. De bezettingsgraad van deze dagen is minimaal 70 % en minstens 90 % van de deelnemers geeft aan dat ze actief Nederlands hebben geoefend en tevreden zijn over de activiteit.
- minstens 50 % van de gezinnen en kinderen die het kinderaanbod van Muntpunt gebruiken (activiteiten, bezoek kinderafdeling, lenen van boeken...) heeft een andere thuistaal dan het Nederlands, en 70 % van hen geeft aan dat elk bezoek en gebruik van het aanbod een aangename en niet-schoolse kans biedt om Nederlands te oefenen.

Aandachtspunten

- **rolverdeling in partnerschap**
Het Huis van het Nederlands Brussel treedt op als regisseur en expert in het Brusselse oefenkansenlandschap. Muntpunt vervult de rol van platform door haar infrastructuur ter beschikking te stellen, zichtbaarheid te creëren via onthaal en communicatie, en haar communicatie-expertise in te zetten.
- **oefenkansen steeds in partnerschap**
Nieuwe oefenkansen worden alleen ontwikkeld na afstemming met het Huis van het Nederlands Brussel en steeds in samenwerking met organisaties uit het N-Brussel-netwerk.
- **gebruikskansen als structureel aandachtspunt**
Het stimuleren van het gebruik van het Nederlands wordt een structureel onderdeel van de reguliere bibliotheekwerking van de organisatie, onder meer via onthaal, bewegwijzering, publiekswerking en collectie.
- **doorverwijzing naar het bredere aanbod**
Vanuit haar informatiefunctie maakt Muntpunt anderstalige bezoekers wegwijs in het brede aanbod van oefen- en gebruikskansen binnen het N-netwerk, in nauwe samenwerking met het Huis van het Nederlands Brussel (zie ook SD1).

Timing

2026

- in kaart brengen van lacunes in het Brusselse oefenkansenaanbod (taalniveaus, interessegebieden, tijdstippen) in samenwerking met het Huis van het Nederlands Brussel
- uitvoeren van een behoefteonderzoek bij partners uit het N-Brussel-netwerk, in relatie met de opportuniteiten van Muntpunt als platform
- opstellen van een organisatiebreed handelingskader voor het creëren van gebruikskansen Nederlands
- verdere uitbouw van een activiteitenagenda voor anderstalige kinderen om te oefenen (jaarlijks)

2027

- opleiden van onthaal-, publieks- en communicatiemedewerkers in het faciliteren van gebruikskansen binnen de reguliere werking
- opstarten van een experiment met nieuwsoortige oefenkansen, in samenwerking met partners
- lanceren van een extra communicatiecampagne met een gerichte oproep voor Nederlandstalige vrijwilligers voor oefenkansen in Muntpunt

2028

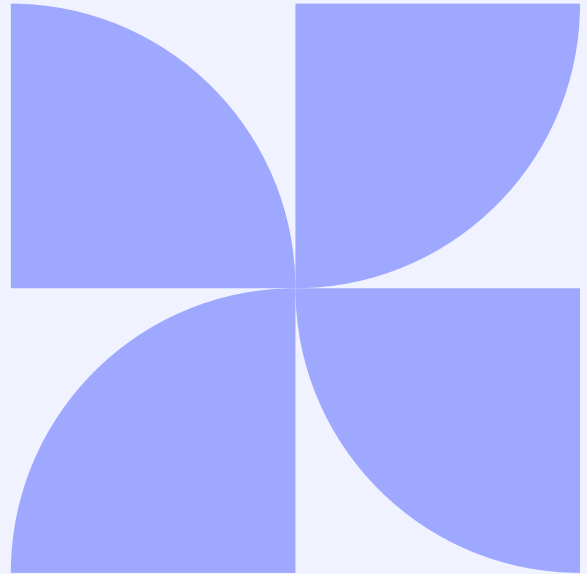
- evaluatie van het experiment met nieuwsoortige oefenkansen en bijsturing waar nodig
- bijsturen en consolideren van gebruikskansen Nederlands binnen de reguliere werking, met zichtbare toepassingen voor het publiek

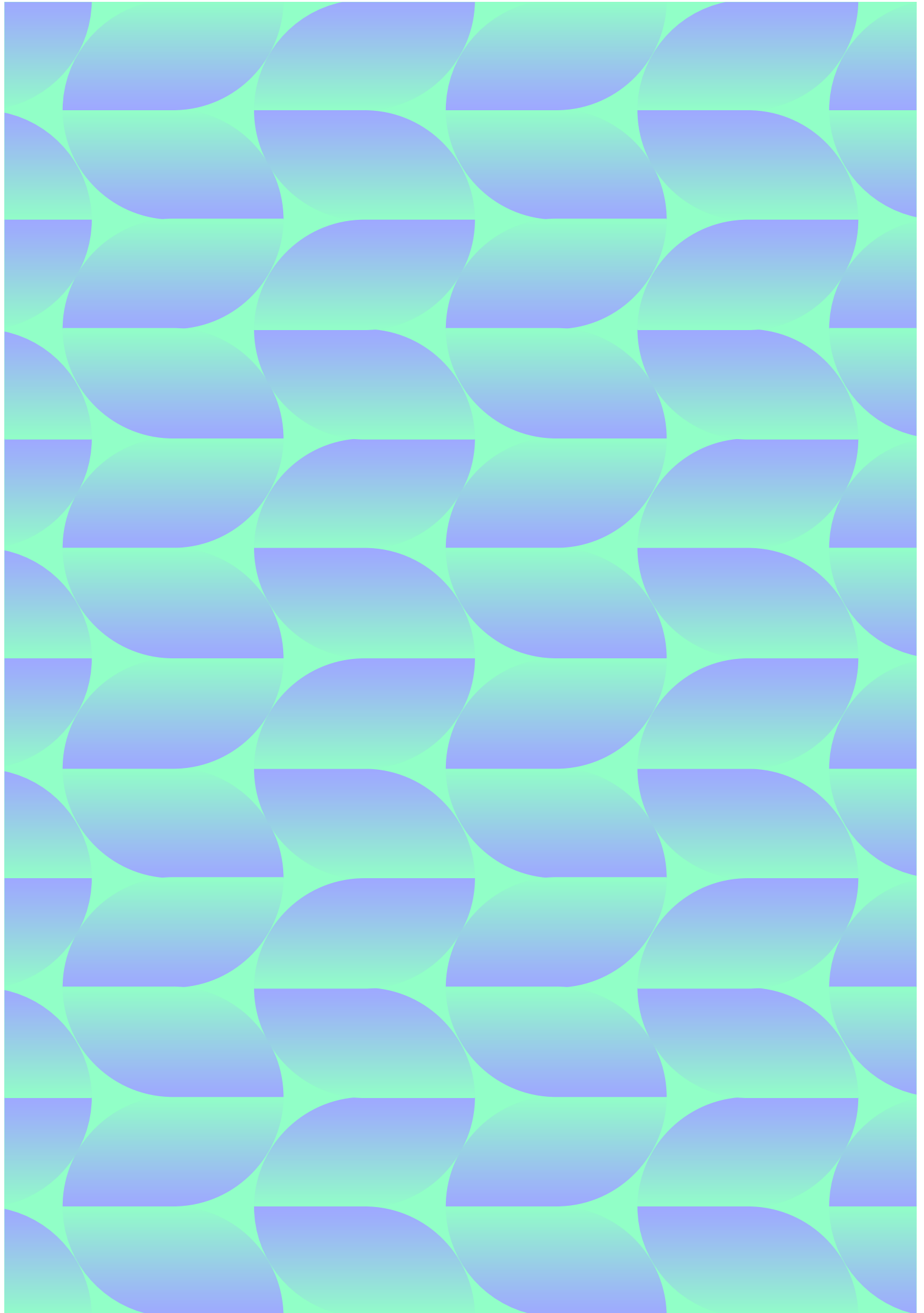
2029

- uitbouwen van een min of meer vaste ploeg van 20 Nederlandstalige vrijwilligers, opgeleid en actief in de begeleiding van oefenkansen
- start van de consolidering van succesvolle oefenkansen in terugkerende formats

2030

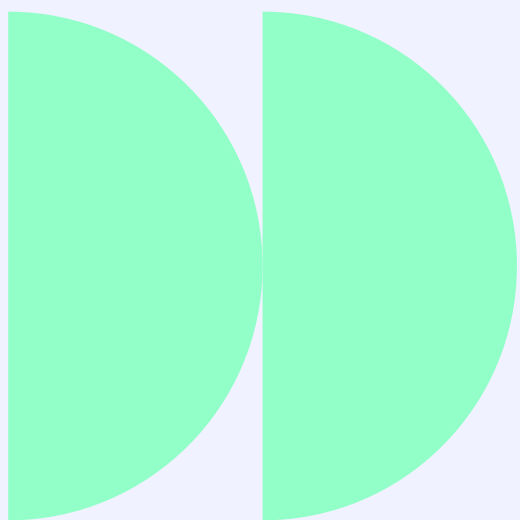
- verankering van terugkerende formats van oefenkansen in de reguliere werking van de organisatie, op basis van evaluatie en gebruikers- en partnerfeedback





SD4

Meer mensen in Brussel en Vlaanderen hebben toegang tot kwaliteitsvolle derde plekken. Daarom neemt Muntpunt een voorbeeldfunctie op en deelt haar expertise rond derde plekken met partners



Beoogd einddoel

Een derde plek is de plaats naast je eerste plek (je thuis) en je tweede plek (school of het werk). Het is meer dan een ontmoetingsplek: het is een plek waar mensen zich onderdeel voelen van een gemeenschap en waar ze verbinding kunnen maken. Ze kunnen er gebruikmaken van een aanbod zonder drempels én dat aanbod eventueel ook mee vormgeven.

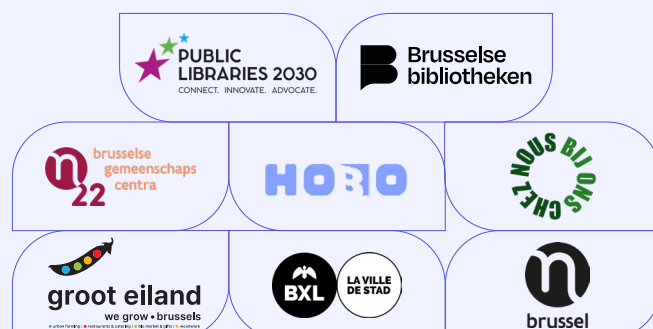
Mensen met verschillende achtergronden zoeken vooral een veilige plek waar ze welkom zijn, waar de organisatie probeert om zoveel mogelijk drempels weg te nemen en de plek voor iedereen toegankelijk te maken.

Derde plekken staan onder druk in de grootstedelijke context - waar elk stukje vrije ruimte de concurrentie moet aangaan met wat economisch rendabel is - maar Muntpunt is zo'n plek. De organisatie kiest ervoor om dit als een ankerpunt te zien in haar gehele werking. Het team blijft hierin evolueren en verbeteren, en wil deze kennis en ervaring delen met anderen, om op die manier de nood aan dergelijke plekken aan te kaarten.

Principiële uitgangspunten

- verbinding met Vlaanderen: Als derde plek wil de organisatie ruimte voorzien voor iedereen die er over de vloer komt, een voortrekkersrol opnemen in het definiëren van 'kwaliteitsvolle derde plekken' en actief kennis delen, ook in Vlaanderen.
- Nederlandstalig aanbod: Muntpunt is een Nederlandstalig huis, waarbinnen volop oefenkansen worden geboden aan alle bezoekers.
- inclusie en kansenongelijkheid: Het team zorgt ervoor dat de ruimte open blijft en er verschillende noden en doelgroepen naast elkaar hun plek vinden, in het bijzonder kwetsbare doelgroepen. Muntpunt zet extra in op verbinding, opdat door elkaar te leren kennen, het begrip kan volgen.
- platformorganisatie: Om de organisatie als derde plek te ontplooiën is inspiratie en uitwisseling nodig - van en met verschillende andere partners en gelijkaardige plekken in Brussel, Vlaanderen en daarbuiten. Muntpunt stelt haar ruimtes structureel open en maakt haar publiek en partnerorganisaties mede-eigenaar van het aanbod.

Kernpartners



OD1

*Muntpunt is een plek
waar mensen mogen zijn*

Omschrijving

Muntpunt is en blijft een warme en veilige plek in het hart van de stad, een vrije ruimte waar mensen van verschillende achtergronden en met verschillende doelen zich welkom voelen, kunnen ontspannen en gewoon mogen zijn, als een 2de thuis voor iedereen in de hoofdstad.

De organisatie zet gedurende deze beleidsperiode in op het maken van verbinding met haar bezoekers. Laagdrempelige initiatieven en ingrepen in de publieke ruimte zorgen voor meer momenten van ontmoeting, zowel tussen bezoekers onderling als met Muntpuntmedewerkers en partners.

De bezoekers staan centraal bij het verbeteren en ontwikkelen van de ruimtes en dienstverlening. Het team werkt hiervoor samen met lokale, deskundige partners en onderzoekt aan de hand van een onbemand bibliotheekstelsel de mogelijkheid om Muntpunt als gebouw ook open te stellen op momenten waarop er geen personeel is. Dit stelsel is een extra service waarmee leden toegang krijgen tot de bibliotheek buiten de bemande openingsuren, zonder personele dienstverlening. Onderzoek moet aantonen of dit stelsel ook haalbaar is tijdens de reguliere openingsuren.

Jeugd

In een dichtbebouwde en drukbevolkte stad hebben veel kinderen en jongeren weinig ruimte om vrij te spelen, elkaar te ontmoeten en zich terug te trekken. Openbare ruimten in Brussel sluiten vaak niet aan bij hun behoeften, terwijl samenscholingen snel als overlast worden beschouwd. Dit tekort aan veilige en toegankelijke plekken maakt de nood aan 'derde plekken' zoals Muntpunt des te groter. Hier krijgen kinderen en jongeren de ruimte om te ontspannen, sociale banden te smeden en zich te ontwikkelen in een stimulerende en ondersteunende omgeving die hun toekomstkansen vergroot.

Resultaten

- Muntpunt zet in op een warm onthaal, een efficiënte dienstverlening en veilige bezoekerservaring voor al haar bezoekers. Meer dan 90 % van de bezoekers geeft aan zich welkom en veilig te voelen in het gebouw.
- het team installeert een structurele feedbackcyclus die op verschillende momenten in de klantenreis input verzamelt over de noden, verwachtingen en ervaringen van bezoekers, met het oog op continue verbetering van de dienstverlening.
- er komt een vernieuwend horecaconcept dat de bibliotheek als warme, inclusieve ontmoetingsplek versterkt. De uitbating is financieel duurzaam en draagt bij aan de maatschappelijke missie van Muntpunt.
- de organisatie gelooft in sterke en zelfverzekerde medewerkers als sleutel tot een warme en veilige bezoekerservaring. Door middel van een doordacht jaarlijks opleidingsplan scherpen medewerkers hun kennis en competenties aan, zodat zij met vertrouwen en empathie kunnen omgaan met de diversiteit aan bezoekers.
- naast de persoonlijke en professionele dienstverlening zet Muntpunt met het onbemand bibliotheekconcept in op een innovatieve, digitale en zelfstandige toegang tot het gebouw en de aangeboden diensten. Bezoekers vinden gemakkelijk hun weg in het gebouw en de diensten zonder de tussenkomst van personeel.
- tegen 2030 zijn de jeugd- en jongerenafdelingen van de bibliotheek verder uitgegroeid tot veilige, inspirerende en verbindende plekken waar kinderen, jongeren en gezinnen graag tijd doorbrengen. De bezoekerswaardering blijft hoog, gemiddeld minstens 7 op 10, en telkens stromen er nieuwe kinderen en jongeren toe.

Aandachtspunten

- een kwalitatieve bezoekerservaring vraagt een warm en professioneel onthaal. Om een constante kwaliteit van dienstverlening te verzekeren, heeft Muntpunt voldoende en goed opgeleide publiekswerkers nodig, ondersteund door sterke publieks- en veiligheidsprocessen en een heldere en vlotte interne communicatie.
- ingrepen aan het gebouw hebben als doel de gebruikerservaring te verbeteren en vertrekken steeds vanuit de noden van de bezoekers. Uitwisseling met partners en publiek staan hier centraal.
- een sterke dienstverlening begint bij een goed functionerende infrastructuur. Betrouwbare ICT en een snelle opvolging van technische of gebouwproblemen zorgen ervoor dat publiekswerkers veilig en professioneel kunnen werken.

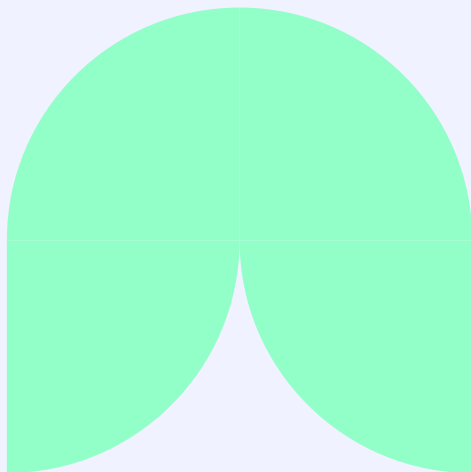
Timing

2026/2027

- lancering 'open bib concept' voor flexibele openingsuren
- een 1ste publieksbevraging en gebruikersraad om feedback over de nieuwe inrichting te verzamelen
- opleiding herstelgericht coachen en nazorg met als doel publiekswerkers te ondersteuning in hun werking
- verbeteringen in de publieke ruimte op basis van publieksnoden (bijvoorbeeld schaken in de bibliotheek een zichtbare en vaste plek geven)
- jaarlijks een opleiding voor personeel, in samenwerking met partners, om verder in te zetten op een laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening

2028/20230

- doorlopend de gebruikerservaring in kaart brengen
- realisatie nieuw horecaconcept
- verbetering in de publieke ruimte op basis van de publieksnoden (bijvoorbeeld lockers in het gebouw vernieuwen)
- jaarlijks een opleiding voor personeel, in samenwerking met partners, om verder in te zetten op een laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening



OD2

Organisaties uit binnen- en buitenland vinden inspiratie en kennis over derde plekken dankzij de gedeelde expertise en ervaringen van Muntpunt

Omschrijving

Al meer dan 10 jaar verfijnt Muntpunt haar functie als publieke plek. Een open huis, open deuren, vrije witruimte, ruimte voor vele samenwerkingen, nieuwe verbindingen en gemeenschapsvorming. Nu eens outreachend, dan bewust in eigen huis, een veilige plek, een studieplek, maar bovenal een derde plek... Een plek die de hele tijd in evolutie is en waar het team inmiddels veel ervaring mee heeft opgedaan. Deze open, publieke ruimte voor de Brusselse en Vlaamse gemeenschap biedt legio *learnings* en best practices in een wereld die zo veel nood heeft aan open, veilige en verbindende publieke ruimtes.

Muntpunt gaat daarom haar kennis rond het concept derde plekken capteren, structureren en doorlopend delen met andere organisaties. Door data te vergaren, hierover in gesprek te gaan en uit te wisselen met andere grootstedelijke bibliotheken, komt het onderwerp 'Third place' op de agenda en wordt het belang van zulke derde plekken in de verf gezet. De organisatie mikt expliciet op internationale uitwisseling, omdat de grootstedelijke context een bepalende factor is in hoe een derde plek vorm krijgt en onderhouden wordt. De opgedane kennis wordt gedeeld met geïnteresseerde lokale bibliotheken.

Resultaten

- in 2026 maakt Muntpunt een uitgebreide analyse van de kenmerken, succesfactoren en kwalitatieve aspecten van (kwalitatieve) derde plekken. Deze analyse dient als kompas voor de totstandkoming van zowel verdere acties als interne evaluatie.
- in samenwerking met Public Libraries 2030 ontwikkelt het team een Europees lerend netwerk, 'Libraries as a Third Place', waarbij bibliotheken uit minstens 5 andere Europese metropolen aansluiten.
- tweejaarlijks netwerkmoment (vanaf 2028) in Muntpunt waar de ervaringen uit het lerend netwerk worden gedeeld met Vlaamse en Brusselse bibliotheken.
- in 2030 organiseert het team een uitwisseling rond derde plekken (in samenwerking met Public Libraries 2030, OBiB, VVBAD, VUB, Odisee en publieke organisaties) waar alle good practices en verzamelde data van de afgelopen jaren worden gebundeld en gepresenteerd.
- in 2030 levert Muntpunt een publicatie over derde plekken dat breed gedeeld wordt met het netwerk.

Aandachtspunten

- de organisatie onderzoekt Europese samenwerkingsvormen en subsidieondersteuning.
- de interne implementatie van een helder kwaliteitskader rond derde plekken is een essentiële 1ste stap in de expertisedeling.

Timing

2026 – 2027

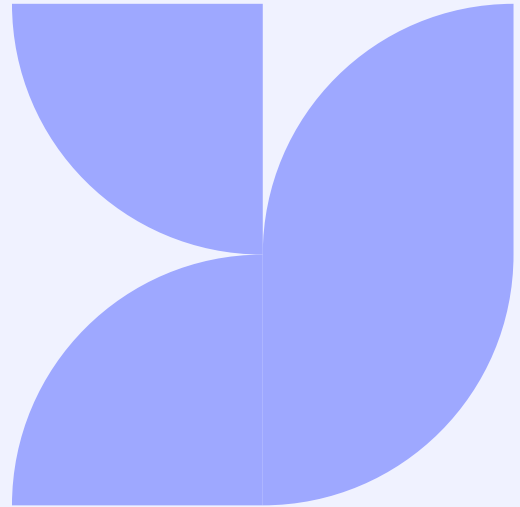
- oplevering van een uitgebreide analyse rond de kenmerken, succesfactoren en kwalitatieve aspecten van (kwalitatieve) derde plekken
- verkennen van potentiële financieringsmogelijkheden (subsidies, beurzen) in samenwerking met Public Libraries 2030 met het oog op de ontwikkeling van een internationaal (Europees) lerend netwerk
- financieringsaanvraag en werven van interessante partnerbibliotheken die mee in dit lerend netwerk willen stappen

2028 – 2030

- ontwikkeling van een internationaal (Europees) lerend netwerk in samenwerking met Public Libraries 2030. Dit lerend netwerk organiseert minimaal:
 - > ieder half jaar 1 videoconferentie (wisselend voorzitterschap) rond een concreet thema met betrekking tot de derde plek. De output wordt gedeeld met geïnteresseerde bibliotheken in een nieuwsbrief.
 - > potentiële thema's: grootstedelijke context, toegankelijkheid, polarisatie versus sociale cohesie, de relatie tussen sociale media en de derde plek, de digitale kloof...
 - > jaarlijkse/tweejaarlijkse bijeenkomst in een andere stad met praktijksafari's, workshops, presentaties van best cases
 - > cloudopslag waarin strategieën en interessante publicaties worden gedeeld

2030

- > bundelen van de opgedane kennis en ervaringen van de voorbije uitwisselingen en netwerkmomenten, in een 'Handbook for libraries as third places'
- > Europese conferentie rond derde plekken, waar het 'Handbook' en alle good practices en verzamelde data van de afgelopen jaren worden gepresenteerd





6

ORGANISATORISCHE WERKING

MarCom

Muntpunt wil zich de komende jaren verder positioneren als een toegankelijke en inclusieve openbare plek in het hart van Brussel, met een duidelijke focus op het betrekken van jongeren en kwetsbare doelgroepen.

Vanuit de unieke positie als openbare bibliotheek kiest de organisatie ervoor om zich meer in te zetten voor groepen die minder (makkelijk) toegang hebben tot informatie, educatie en cultuur. De nadruk ligt op het bevorderen van sociale integratie en empowerment van deze groepen, om te werken aan een samenleving waarin iedereen volwaardige kansen krijgt.

Consistente communicatie, duurzame relaties

In een wereld van fake news, snelle consumptie en steeds wisselende trends kiest het team bewust voor authenticiteit, herkenbaarheid en samenhang. Muntpunt evolueert van een zender van losstaande boodschappen naar een organisatie met een heldere identiteit en een verhalende publiekscommunicatie, die betrokkenheid vergroot.

De focus verschuift van het promoten van aanbod naar het vertellen van het verhaal van Muntpunt, opgebouwd uit de ervaringen en stemmen van haar bezoekers. De organisatie vereenvoudigt haar visuele en verbale identiteit, scherpt haar *brand voice* aan, en zet in op formats die zorgen voor herkenning en die vertrouwen opbouwen.

Muntpunt herbekijkt haar merkarchitectuur, waarbij de huidige submerken 'De Grid' en 'De Spot' een meer eigen identiteit en afgebakend communicatieplan krijgen. In de volgende beleidsperiode zet het team ook meer in op een meer commerciële werking van (onder andere) de zaalverhuur – ook dat vraagt een andere en afgebakende aanpak, met eigen communicatie-accenten.

Voorbij de kerndoelgroepen

Muntpunt maakt de expliciete keuze om zich de komende jaren sterker te richten op de meest kwetsbare Brusselaars (zie beschrijving doelgroepen): mensen in kwetsbare situaties, Brusselse jongeren, anderstaligen die Nederlands leren, Brusselse leerlingen en jonge gezinnen en digitaal kwetsbaren.

Door hun perspectieven centraal te stellen, evalueert het team de (communicatie)werking en past waar nodig de tone of voice, methoden en kanalen aan. Zo kan een derde plek ontstaan die werkelijk van iedereen is.

Ook de bestaande, trouwe en makkelijk te bereiken doelgroepen verliest de organisatie niet uit het oog: het doel is om de doelgroepen te verbreden én te verbinden. Dit maakt van Muntpunt een plek van dialoog, waar een brede waaier aan stemmen en perspectieven een plaats krijgt. Het Nederlands wordt ingezet als kans tot ontplooiing en verbinding.

De kwalitatieve publieksinzichten, cocreatie met partners en publieken (bijvoorbeeld klankbordgroepen, curatoren, community's...) en de bewuste keuze voor de integratie van kwetsbare doelgroepen, zorgen voor een communicatiepraktijk die tegelijk breed en op maat is. Zo wordt Muntpunt meer dan een 'plek van informatie, kennis en boeken' een 'plek van verbinding, dialoog en gemeenschappelijkheid'.

Verbinding met Vlaanderen

Als platformorganisatie werkt Muntpunt samen met partners uit alle hoeken van Brussel, en als vanzelfsprekend ook uit Vlaanderen. In de volgende beleidsperiode zal de organisatie werk maken van 'thought leadership', en resultaten uit onderzoek, inzichten en expertise breder uitdragen – zowel in samenwerking met als naar partnerorganisaties in de ruime socioculturele sector.

Het team wil dat bereiken door het inzetten van kanalen als LinkedIn of YouTube, samenwerkingen met de VGC en de culturele bovenbouw (zoals bijvoorbeeld VVBAD, Cultuurconnect of OP/TIL) en aanwezigheid op sectorale studiedagen, om zo de zichtbaarheid en spreiding te garanderen. Dit kan uitmonden in een studiedag, een bruikbare publicatie met hands-on tips of een aparte nieuwsbrief.

Muntpunt bouwt aan expertise op het vlak van de derde plek en draagt deze gericht uit.

Impactvolle verhalen vertellen

Verhalen helpen ons de wereld rondom ons te begrijpen, ze geven betekenis en triggeren empathie. Ze zijn met andere woorden de uitgelezen manier om een mogelijke, nieuwe wereld te verbeelden én de manier om de lezer, luisteraar, kijker... te beroeren en betrekken. Verhalen creëren bovendien verbinding tussen individuen en gemeenschappen en versterken wederzijds begrip en sociale cohesie.

Daarom kiest Muntpunt ervoor haar merkverhaal tot leven te brengen via echte, menselijke verhalen die passen bij haar missie en waarden. In de komende beleidsperiode onderzoekt de organisatie de kracht van storytelling, integreert verhalen in haar activiteiten, host persoonlijke verhalen van Brusselaars en verhalen over impactvolle samenwerking, via on- en offlinekanalen en live-evenementen. Dit doet het team nooit alleen, maar altijd samen met partners en zoveel mogelijk bottom-up.

Hierbij legt Muntpunt ook actief de link met de werking van De Grid en De Spot.

Communicatie en marketing, middenin de werking

Een communicatiemedewerker bij Muntpunt heeft idealiter een of meerdere expertises die bijdragen aan de ontwikkeling van het grotere plaatje van de organisatie. Tegelijkertijd is die medewerker vooral een samenwerker, een bewaker van de communicatiestrategie en een verhalenvanger, zowel binnen als buiten de organisatie.

Communicatie is als vanzelf vervlochten met collectiekeuzes, programmering, baliewerking... Meer nog dan de vorige jaren, kiest Muntpunt voor een betrokken communicatieploeg, die 1ste ideeën opwerpt, de belangen van de doelpublieken verdedigt, op zoek gaat naar manieren om die uiteenlopende doelgroepen te betrekken en zichtbaar te maken. Dit vereist een nauwe samenwerking met projectmedewerkers, brugfiguren en collega's die op het terrein aanwezig zijn.

Resultaten

- Muntpunt positioneert zich binnen een breed maatschappelijk veld als aanjager van participatie, kansen, dialoog en stedelijke samenhang.
 - > tegen december 2030 kent minstens 75 % van de Nederlandstalige Brusselaars de organisatie en haar kernboodschap, van wie minstens 40 % actief deelneemt aan of betrokken is bij haar werking (bibliotheekbezoek, cocreatie, dialoogmomenten, vrijwilligerswerk).
 - > van de anderstalige Brusselaars met een band met het Nederlands kent minstens 40 % Muntpunt, van wie minstens 20 % actief deelneemt aan of betrokken is bij de werking.
- het team streeft naar een doelgroepgestuurde en participatieve communicatie. Dit resulteert in minstens 3 bevestigingen om communicatiebehoeften en verwachtingen in kaart te brengen en in minstens 3 participatieve trajecten met relevante doelgroepen.
- Muntpunt zet jaarlijks zeker 10 good practices of positieve stadsverhalen in de kijker via on- en offline-communicatiekanalen en genereert daarbij interactie met het publiek. Dit resulteert jaarlijks in minstens 500 reacties via socials, polls en oproepen en maandelijks gemiddeld 100 deelnames door volwassenen aan activiteiten rond maatschappelijke thema's.
- tegen eind 2030 wordt de organisatie door minstens 500 professionals uit de culturele sector in Brussel, Vlaanderen en Europa erkend als een voortrekker in de praktische invulling van de derde plek, door middel van minstens 5 sectorale publicaties of media die Muntpunt citeren of aanhalen, 50 gelijke LinkedIn-posts over het thema en actieve deelname van minstens 150 professionals aan studiedagen, workshops of netwerkmomenten waarvan Muntpunt partner of organisator is.

Timing

2026 \ Analyse & herijking

- Muntpunt voert een nulmeting uit over haar bekendheid en imago als merk, zowel bij publiek als professionals.
- de organisatie beschikt over een doorgedreven doelgroepsegmentering en legt per segment een communicatie-aanpak vast.
- het team evalueert haar CRM-systemen in functie van doelgroepencommunicatie.
- Muntpunt legt een methode vast om actief kwantitatieve en kwalitatieve gegevens te verzamelen over haar communicatie-acties.
- het waarom van de organisatie wordt vertaald naar een heldere, actiegerichte kernboodschap.
- het team start met een 1ste reeks opleidingen duidelijk geschreven Nederlands (in samenwerking met de VGC) en met het uitwerken van een taalbeleidsplan (in samenwerking met het Huis van het Nederlands).
- Muntpunt vereenvoudigt haar visuele identiteit en scherpt haar brand voice aan.
- de organisatie werkt een visie uit op storytelling en experimenteert met het verzamelen van verhalen (in het kader van het thema 'welzijn').
- het team start (samen met OBiB, het Onderwijscentrum Brussel en de Brusselse Nederlandstalige bibliotheken) een nauwe samenwerking met zeker 60 % van de Brusselse Nederlandstalige basisscholen en secundaire scholen, in functie van leesbevordering en oefenkansen Nederlands.
- Muntpunt werkt actief aan de groei en de communitywerking van leesactiviteiten zoals Silent Reading via gerichte communicatie-acties.

2027 \ Herwerking & implementatie

- Muntpunt beschikt over een corporate document dat het verhaal van de organisatie vertelt.
- het team past haar socialemidiastrategie aan en herbekijkt de inhoud en frequentie van de nieuwsbrieven en mailings.
- de organisatie werkt herkenbare (informatieve, verhalende én interactieve) formats uit voor social media en implementeert deze.
- Muntpunt werkt vanaf 2027 jaarlijks een contentstrategie uit, die het waarom van de organisatie uitdraagt via diverse en persoonlijke impactverhalen.
- de medewerkers bouwen de LinkedIn-pagina uit tot een dynamische plek voor thought leadership.
- de organisatie start met een UX-analyse in functie van de vernieuwing van haar website (in samenwerking met een expert).
- het team start een ambassadeurswerking op voor ouders, in functie van het aanbod voor kinderen en jongeren.
- Muntpunt zorgt voor een structurele integratie van publieksinzichten in de communicatieplanning en contentcreatie, via een jaarlijkse publieksbevraging en input van brugfiguren.
- het team lanceert een YouTube-kanaal voor en door creatievelingen (met tutorials, praktijkverhalen...) dat wordt aangestuurd door De Grid.
- de organisatie breidt haar samenwerking met Brusselse Nederlandstalige scholen uit naar 100, in functie van leesbevordering en oefenkansen Nederlands, en organiseert een grootse campagne rond een 1ste leesfeest.

2028 \ Implementatie

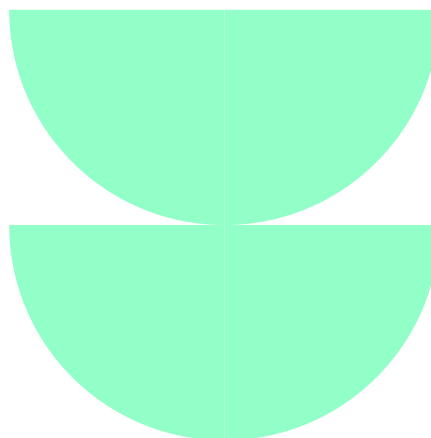
- Muntpunt organiseert een studiedag rond de 'derde plek', in samenwerking met een of meerdere Vlaamse of Brusselse culturele partners.
- het team start een interactief traject met een specifieke doelgroep in functie van de creatie van content en/of publieksbetrokkenheid over relevante maatschappelijke thema's.
- de organisatie lanceert een 1ste versie van het vernieuwde YouTube-kanaal, met vaste formats rond lezen, digitale media en/of maatschappelijke thema's.
- Muntpunt publiceert enkele artikels over de 'derde plek', op basis van praktijkinzichten, en in samenwerking met Brusselse, Vlaamse en internationale partners.
- het team onderzoekt een 1ste versie van een communicatietool, op maat van lagereschoolkinderen, in samenwerking met het Onderwijscentrum Brussel, BRUZZ en de Brusselse bibliotheken.
- in opdracht van Muntpunt levert een expert een 1ste mock-up-versie van een vernieuwde website.
- de organisatie lanceert een corporate campagne die het verhaal van Muntpunt en haar publiek vertelt.

2029 \ Verankering

- Muntpunt bouwt haar YouTube-kanaal uit tot een platform voor verschillende verhalen, enerzijds aangestuurd door de leden van De Grid, anderzijds door in te spelen op de programmatie rond lezen, digitale media en/of maatschappelijke thema's.
- het team lanceert een 2de grootse campagne rond een 2de leesfeest.
- in opdracht van Muntpunt levert een expert een 1ste demoversie van de vernieuwde website.

2030 \ Evaluatie & vooruitblik

- de organisatie voert een zowel kwantitatieve als kwalitatieve bevraging uit over de kernboodschap van Muntpunt en de eigenschappen van de derde plek.
- het team bundelt en publiceert diverse verhalen die het in de afgelopen jaren verzamelde, en zorgt voor ruime verspreiding via BRUZZ.
- in 2030 levert de organisatie een publicatie over derde plekken dat breed gedeeld wordt met het netwerk.
- Muntpunt lanceert een vernieuwde website.



Media

(Gratis) toegang tot correcte informatie en kennis is een fundamenteel recht dat de levenskwaliteit van burgers verbetert en hen ondersteunt in hun persoonlijke en professionele ontwikkeling.

Het mediabeleid van Muntpunt richt zich op het versterken van de taal- en leesvaardigheid, het bevorderen van toegang tot kwaliteitsvolle informatie en digitale inclusie, en het verrijken van de Brusselse samenleving met diverse ideeën en verhalen. Deze doelstellingen dragen bij aan een inclusieve en democratische samenleving waaraan iedereen volwaardig kan deelnemen.

Deze doelstellingen, die in het inhoudelijke luik van het beleidsplan in detail uitgewerkt worden, stellen de organisatie ook voor operationele en personele uitdagingen met betrekking tot een efficiënte organisatie van 'de weg van de media'.

De media (alle dragers van informatie, zowel fysiek als digitaal) die Muntpunt aanbiedt, zijn belangrijke bouwstenen voor het realiseren van de inhoudelijke opdrachten, maar ze zijn geen doel op zich. Ze worden geïntegreerd in een breder geheel van opdrachten en doelen. Dat heeft impact op de manier van werken in de organisatie, en stelt haar voor uitdagingen, zowel wat personeel betreft als op logistiek vlak.

Enerzijds blijkt dat de vaktechnische kennis rond collectievorming en catalografie geleidelijk aan verdwijnt (als gevolg van pensioneringen), anderzijds verandert de aard van het werk (met meer sociaal werk en digitale ontwikkelingen), waardoor er ook een verschuiving in noodzakelijke vaardigheden ontstaat.

In de komende beleidsperiode zal Muntpunt een optimaal evenwicht nastreven tussen een kwalitatief en impactvol media-aanbod enerzijds, en een efficiënte organisatie van de processen die dit media-aanbod tot bij de gebruiker brengen anderzijds. Inhoudelijk prioritaire leidraden voor het toekomstige mediabeleid zijn:

- een kwalitatief en inclusief leesaanbod op maat van elke prioritaire doelgroep, in samenwerking met OBiB en het netwerk van Brusselse bibliotheken (zie SD2)
- tijdelijke en door de Brusselse actualiteit gestuurde focuscollecties, mee gecureerd door externen (zie SD1, SD2 en SD3)
- compacte en goed gecureerde accent- en basiscollecties die maximaal aansluiten bij de maatschappelijke doelstellingen en waar mogelijk in gedeeld beheer met het netwerk van Brusselse bibliotheken (zie SD's)
- toegankelijke en kwalitatieve digitale collecties en tools die complementair zijn met de toekomstige fysieke collecties en ontwikkelingen in de samenleving, in samenwerking met Cultuurconnect, OBiB en het netwerk van Brusselse bibliotheken

Resultaten

- het aantal actieve leners stijgt naar 17 000 (+10 %).
- de gebruikerscoëfficiënt (uitleningen en verlengingen) van de totale (fysieke) collectie stijgt naar 3,5 zonder depot (het niveau van 2019, voor de coronaperiode).
- het depot wordt gehalveerd (van 38 000 naar 19 000 titels) en ingericht als een uitbreiding bij de collectie in open kast.
- 3 cocreatieve initiatieven die leiden tot blijvende collecties
- het aantal unieke leners en uitleningen van de digitale bib (Cinébib, e-boeken en Gopress...) is met 100 % gestegen (zie SD2, OD1). Het team streeft naar een graduele groei van 20 % per jaar, die zal worden gerealiseerd door:
 - > een betere mediamix waarbij digitale collecties groter en kwalitatiever worden, en waar ruimte is voor een betere curatie van het aanbod
 - > meer zichtbaarheid en communicatie van het digitale aanbod, in het bijzonder Cinébib en CloudLibrary
 - > meer afstemming met Cultuurconnect over het digitaal aanbod van onlinelers en -cursussen
- een stijgende gebruikerstevredenheid over digitale toegang (gebruikersbevraging)

Timing

2026

- jaarlijkse kwaliteitsmonitoring van de collectiecijfers
- monitoring van sectorale ontwikkelingen met betrokkenheid van VVBAD en G14
- voortdurende optimalisering van de flow van de media en opvolging van efficiëntere bibliotheeksystemen
- afbouw of inperking van minder prioritaire collecties
- uitbouw van prioritair digitaal aanbod waar mogelijk (bijvoorbeeld taalcursussen)
- evaluatie en harmonisering van het huidige collectiewerk over de multidisciplinaire teams
- start van de vereenvoudiging van de huidige collectieprofielen (loopt door in 2027)
- start van de uitwerking van een vaste infrastructuur voor cocreatieve collectievorming bij prioritaire collecties (loopt door in 2027)
- start van het verandertraject: heroriëntering van collectie-uren naar projectwerking in het kader van community-librarianship, digitale inclusie en innovatie (loopt door in 2027)

2027

- jaarlijkse kwaliteitsmonitoring van de collectiecijfers
- monitoring van sectorale ontwikkelingen met betrokkenheid van VVBAD en G14
- voortdurende optimalisering van de flow van de media en opvolging van efficiëntere bibliotheeksystemen
- vervolg van de vereenvoudiging van collectieprofielen (afronding 2027)
- implementatie van de infrastructuur voor cocreatieve collectievorming bij prioritaire collecties
- vervolg van het verandertraject: heroriëntering collectie-uren met vorming en opleidingen

2028

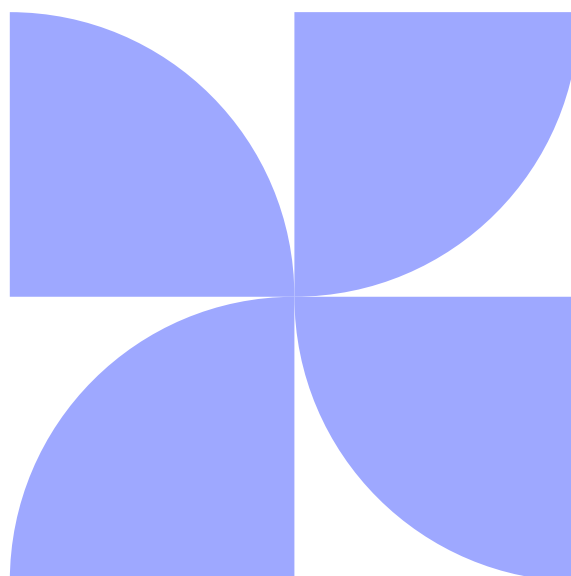
- jaarlijkse kwaliteitsmonitoring van de collectiecijfers
- monitoring van sectorale ontwikkelingen met betrokkenheid van VVBAD en G14
- voortdurende optimalisering van de flow van de media en opvolging van efficiëntere bibliotheeksystemen
- opmaak van een opleidings- en kennisdelingsplan (2028-2029)
- start van de ontwikkeling van nieuwe toekomstgerichte profielen voor collectievormers, catalografen en mediaverwerkers (loopt door in 2029)

2029

- jaarlijkse kwaliteitsmonitoring van de collectiecijfers
- monitoring van sectorale ontwikkelingen met betrokkenheid van VVBAD en G14
- voortdurende optimalisering van de flow van de media en opvolging van efficiëntere bibliotheeksystemen
- vervolg van het opleidings- en kennisdelingsplan
- afronding van de ontwikkeling en implementatie van nieuwe toekomstgerichte profielen voor collectievormers, catalografen en mediaverwerkers

2030

- jaarlijkse kwaliteitsmonitoring van de collectiecijfers
- monitoring van sectorale ontwikkelingen met betrokkenheid van VVBAD en G14
- voortdurende optimalisering van de flow van de media en opvolging van efficiëntere bibliotheeksystemen



Hr

Muntpunt kiest resoluut voor een vernieuwend en toekomstgericht hr-beleid dat inspeelt op de snel veranderende maatschappelijke, technologische en vakinhoudelijke realiteit. Wendbaarheid en innovatie vormen de kern, zodat de organisatie relevant blijft, haar medewerkers ondersteunt en meegroeit met de wereld om haar heen.

Inclusie als fundament

In een diverse stad als Brussel, een smeltkroes van culturen en ideeën, is inclusie vanzelfsprekend en noodzakelijk. Muntpunt wil intern waarmaken wat ze extern uitdraagt. Diversiteit, gelijkheid en inclusie (DEI) vormen de fundamenten van het hr-beleid. De organisatie bouwt aan een warme werkplek waarin iedereen zichzelf kan zijn, zich erkend voelt en verschillen met respect worden omarmd.

Nieuwe verwachtingen op de arbeidsmarkt

De arbeidsmarkt is in transformatie: ervaren generaties stromen uit, terwijl nieuwe generaties instromen met andere gewoonten, verwachtingen en denkpatronen rond werk en samenwerking. Muntpunt speelt hierop in met een beleid dat inzet op flexibiliteit, zingeving en menselijke verbinding. Teamstructuren en werkvormen worden afgestemd op wat medewerkers nodig hebben om betrokken, efficiënt en gemotiveerd te blijven.

Technologische evolutie als hefboom voor menselijk contact

Automatisering, digitalisering en AI veranderen de manier waarop werk wordt georganiseerd. Muntpunt benut deze evoluties om repetitieve taken te verminderen en ruimte te creëren voor persoonlijk contact en begeleiding. Via slimme processen en hr-analyses wil de organisatie niet alleen efficiënter werken, maar ook meer aandacht besteden aan onderlinge samenwerking en ondersteuning.

Focus op welzijn en leiderschap

Hybride werkvormen, hoge verwachtingen en de continue zoektocht naar balans zetten het welzijn van medewerkers onder druk. De organisatie kiest daarom voor een hr-beleid dat inzet op veerkracht, zowel mentaal als fysiek. Leidinggevendens spelen hierin een sleutelrol als verbindende figuren die autonomie, vertrouwen en zorg stimuleren. Mensgericht leiderschap is daarbij geen aparte pijler, maar stevig verankerd in de organisatiecultuur.

Slim en toekomstbestendig organiseren

Binnen de beschikbare middelen kiest Muntpunt voor efficiënte oplossingen die niet alleen processen verbeteren, maar ook het werkplezier vergroten. Door technologie te combineren met empathie ontstaat een toekomstbestendige organisatie waar mensen centraal staan en werk betekenisvol is.

Resultaten

• **Digitale transformatie en automatisering van hr-processen**

Een geïntegreerd hr-platform stroomlijnt personeelsbeheer, onboarding en automatisering van repetitieve taken. Dit verhoogt de kwaliteit van processen en creëert ruimte voor gerichte, menselijke ondersteuning. Het systeem vervangt TimeCare met gebruiksvriendelijkere tools voor onder andere shiftplanning en vakantiebeheer, wat de werkervaring van medewerkers bevordert. In 2027 is een hr-dashboard actief dat beleid en leidinggevendens ondersteunt met realtime inzichten.

• **Een toekomstgericht en datagestuurd hr-beleid**

Tegen 2028 baseert Muntpunt minstens 50 % van de hr-beslissingen op data en medewerkersfeedback. De organisatie volgt systematisch de impact van deze beslissingen op via het hr-platform. Indicatoren zoals werkdruk, tevredenheid en betrokkenheid worden jaarlijks gemeten en gekoppeld aan concrete acties. Zo ontstaat een lerend beleid dat medewerkers sterker maakt, een zichtbaar effect heeft op de werkvloer en bijstuurt waar nodig.

• **Strategische personeelsplanning**

De organisatie bouwt aan een toekomstgericht team dat afgestemd is op de organisatiedoelen en waarin medewerkers hun talenten duurzaam kunnen inzetten. Binnen het beschikbare budget worden functies geëvalueerd, competenties aangescherpt en nieuwe profielen aangetrokken waar nodig. Tegen 2030 is minstens 30 % van de functies geoptimaliseerd in functie van strategische prioriteiten en inhoudelijke focus.

• **Inclusie en diversiteit verankeren**

Muntpunt versterkt het intern bewustzijn rond het omgaan met diversiteit, en zet tegelijk gericht in op de instroom van Brusselse profielen. Zo groeit het team op een natuurlijke manier mee met de diversiteit van het publiek. Tegen 2029ervaart minstens 80 % van de medewerkers Muntpunt als een inclusieve werkplek, gemeten via jaarlijkse bevragingen. Diversiteit wordt opgevolgd via monitoring van instroom, woonplaats en inclusiebeleving, met jaarlijkse bijsturing waar nodig.

• **Welzijn en werk-privébalans versterken**

Een positieve werkbeleving en een gezonde balans vormen de uitgangspunten voor duurzame inzetbaarheid. Minstens 75 % van de medewerkers ervaart tegen 2029 een gezonde werk-privébalans en voelt zich ondersteund door welzijn-initiatieven, teamdynamiek en flexibele werkafspraken.

Dit wordt periodiek gemonitord via welzijnsrapportages en hr-feedbackinstrumenten, en vormt de basis voor een gedragen welzijnsbeleid.

Timing

2026 \ Fundament leggen en visie vormgeven

- implementatie van het geïntegreerde hr-platform (personeelsbeheer, onboarding, basisautomatisatie)
- opmaak van een strategisch hr-plan en ontwikkeling van een evidencebased hr-visie, met focus op kernindicatoren zoals werkdruk, betrokkenheid en tevredenheid
- ontwikkeling van een inclusieve wervingsstrategie met gerichte aandacht voor Brusselse instroom
- uitvoering van een nulmeting over inclusiebeleving, als basis om richting 2029 een realistisch en meetbaar streefdoel (cf. 80 % inclusie-ervaring) te formuleren
- voorbereiding van opleidingstrajecten rond digitale systemen, welzijn en diversiteit voor medewerkers en leidinggevend

2027 \ Uitrol, training en 1ste bijsturing

- optimalisatie van het hr-platform en training van alle medewerkers en leidinggevend in gebruik en toepassing
- lancering van het hr-dashboard met realtime inzichten in personeelsdata
- de 1ste beleidsaanpassingen op basis van geanalyseerde hr-data en medewerkersfeedback
- start van structurele vormingen rond diversiteit, biasbewustzijn en inclusieve communicatie
- evaluatie en heroriëntatie van functies in functie van strategische en inhoudelijke doelen
- gerichte aanwerving van nieuwe profielen op basis van organisatienoden
- uitbreiding van welzijnsinitiatieven op basis van de resultaten van de nulmeting

2028 \ Impactmeting en datagedreven bijsturing

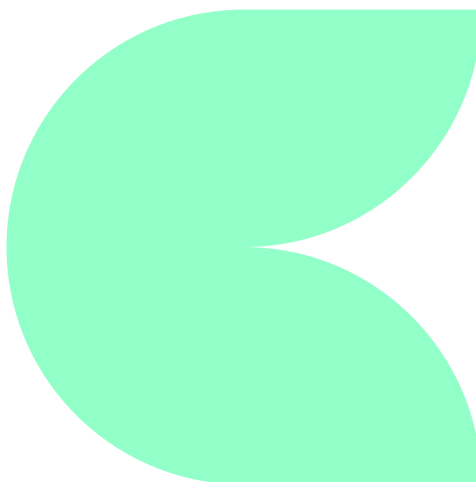
- minstens 50 % van de hr-beslissingen is onderbouwd met data en medewerkersfeedback
- jaarlijkse monitoring van welzijn, inclusie en personeelsinstroom via het dashboard
- beoordeling van de evolutie van inclusiebeleving ten opzichte van de nulmeting met gerichte bijsturing waar nodig
- bijsturing van beleidsacties op basis van inzichten uit de hr-rapportage en feedbackinstrumenten

2029 \ Verankering van mens- en datagericht werken

- volledige integratie van hr-data in beleidsvoorbereiding en managementbeslissingen
- structurele opname van inclusieprincipes in aanwerving, teamontwikkeling en leiderschapstrajecten
- jaarlijkse hr-rapportage met impactanalyse en koppeling aan concrete beleidsacties
- verfijning van het welzijnsbeleid en verdere implementatie van strategische personeelsplanning
- organisatie van een inclusiebevraging bij alle medewerkers om de evolutie ten opzichte van de nulmeting (2026) in kaart te brengen (streefdoel: 80 % ervaart Muntpunt als inclusieve werkplek)

2030 \ Evaluatie en borging

- minstens 30 % van de functies is herbekeken en geoptimaliseerd op basis van strategische criteria
- evaluatie van het volledige hr-beleid in de periode 2026-2030 en opmaak van een geactualiseerd beleidskader
- structurele verankering van mensgericht en datagedreven werken in alle hr-processen en organisatiepraktijken



Kwaliteitsmanagement

Het kwaliteitsmanagement binnen Muntpunt is gericht op het versterken van interne samenwerking, het optimaliseren van processen en het vergroten van impact. Transparantie, betrokkenheid en effectiviteit vormen de kern van deze aanpak.

Om kwaliteit te garanderen, werkt de organisatie met een robuust systeem van beleidsdocumenten en rapportage. Het jaarplan omvat de ambities en prioriteiten voor het komende jaar, en in het jaarverslag worden de gerealiseerde resultaten geëvalueerd. Het team schrijft elke 5 jaar een nieuw beleidsplan, waardoor Muntpunt strategisch kan inspelen op evoluties binnen de sector en de maatschappij.

Monitoring speelt een essentiële rol in het bewaken en verbeteren van de werking. Dit gebeurt organisatiebreed met 2 belangrijke instrumenten: de interne kwartaalrapportage en de impactmonitoring. De interne kwartaalrapportage bundelt de kerncijfers van de werking en wordt elk kwartaal gedeeld met het voltallige personeel en het bestuursorgaan; dit zorgt voor transparantie en continue bijsturing. De impactmonitoring evalueert aan de hand van een reeks impactindicatoren of de organisatie haar doelstellingen bereikt en welke verbeterpunten er zijn. Door deze systematische aanpak kan Muntpunt flexibel inspelen op veranderingen en steeds streven naar de hoogste kwaliteit.

Een 2de pijler van het kwaliteitsmanagement is de continue verbetering van organisatiebrede werkprocessen. Hierbij ligt de focus op het ontwikkelen en implementeren van gedeelde methodieken en efficiënte tools. Veel van deze processen worden ondersteund door digitale toepassingen; een nauwe samenwerking met het digitaal team is hier dan ook van groot belang. Het team zet sterk in op kennisborging, zodat informatie vlot gedeeld en teruggevonden kan worden. Dit alles draagt bij aan een effectieve werking en een organisatie die in staat is om snel te schakelen.

Ook interne communicatie is een essentieel onderdeel van het kwaliteitsmanagement: ze heeft een sleutelrol in het versterken van betrokkenheid, kennisdeling en waardering. Medewerkers krijgen de kans om input te geven over strategie en beleid, waardoor ze zich deel voelen van de organisatie. Tegelijk zorgt een open communicatiestructuur ervoor dat alle relevante informatie vlot toegankelijk is en dat collega's inzicht krijgen in elkaars werk. Dit bevordert de samenwerking en draagt bij aan een organisatiecultuur waarin medewerkers zich gewaardeerd en verbonden voelen.

Daarnaast hecht Muntpunt veel belang aan duurzaamheid. De organisatie streeft ernaar om haar ecologische voetafdruk structureel te verkleinen en pakt dit organisatiebreed aan met een jaarlijks geactualiseerd actieplan. Dit plan omvat maatregelen binnen verschillende domeinen, zoals mobiliteit, energieverbruik en materiaalbeheer. De voortgang wordt bewaakt door een koolstofvoetafdruk-audit en geëvalueerd binnen het organisatieoverleg. Een duurzaamheidsmanager coördineert deze inspanningen en

zorgt voor samenhang tussen de verschillende initiatieven. Transparantie staat hierbij centraal: het team communiceert zijn duurzaamheidsdoelstellingen en acties proactief naar het publiek en relevante stakeholders.

Door in te zetten op monitoring, effectieve werkprocessen, transparante communicatie en duurzaamheid, legt Muntpunt de basis voor een wendbare en toekomstgerichte organisatie. Kwaliteitsmanagement is geen statisch einddoel, maar een continu proces van leren, verbeteren en innoveren. Zo blijft het team bouwen aan een inspirerende en slagkrachtige organisatie die klaar is voor de uitdagingen van morgen.

Resultaten

- oplevering beleidsdocumenten: 5 jaarplannen (jaarlijks), 5 jaarverslagen (jaarlijks) en het beleidsplan 2031-2035 (2030)
- in 2030 neemt 75 % van de medewerkers deel aan de medewerkersbevragingen en voelt 85 % van de bevroagde medewerkers zich betrokken bij de werking van Muntpunt.
- minstens 75 % van de medewerkers geeft aan makkelijk de informatie terug te vinden die nodig is voor hun werk.
- Muntpunt engageert zich om tegen 2031 de CO₂-uitstoot met minimaal 20 % te reduceren ten opzichte van het referentiejaar 2026 (= nulmeting koolstofvoetafdruk).

Timing

2026

- structurele impactmonitoring van (nader te bepalen) indicatoren (doorlopend vanaf 2026)
- duurzaamheid: nulmeting koolstofvoetafdruk

2027

- duurzaamheid: vervolgacties (2027-2030)
- publieksonderzoek in samenwerking met het bibliotheken-netwerk

2029

- marktonderzoek

2030

- beleidsplan 2031-2035 (2030)
- publieksonderzoek in samenwerking met het bibliotheken-netwerk

Financieel beleid

Muntpunt voert een financieel beleid dat stabiliteit nastreeft en tegelijk ruimte laat voor vernieuwing. De realiteit is duidelijk: de kosten stijgen sneller dan de middelen. Loon- en werkingskosten nemen toe door inflatie, terwijl de structurele financiering (subsidiering) niet in hetzelfde tempo groeit. Er is intussen geen marge meer om te besparen. Daarom zet de organisatie in op een financieel beleid dat keuzes vraagt en richting geeft. Middelen worden efficiënt ingezet, risico's beheersbaar gehouden en investeringen gericht op wat nodig is om de ambities van Muntpunt waar te maken.

Het financieel beleid rust op 3 pijlers:

- **sturing vanuit doelstellingen:** De jaarlijkse begroting vertaalt de strategische en operationele doelen. Nieuwe initiatieven, opportuniteiten en investeringen worden hier steeds aan getoetst.
- **gedeelde verantwoordelijkheid:** Budgetopvolging is ingebed in de werking. Teams dragen verantwoordelijkheid voor hun eigen budgetten en rapporteren systematisch.
- **efficiënt beheer en transparantie:** Interne controle, goedkeuringsprocedures en evaluaties met leveranciers zorgen voor een optimaal gebruik van middelen.

Daarnaast wil Muntpunt de financiële strategie verbinden met ondernemerschap. De organisatie benut kansen tot samenwerking, zoekt actief naar aanvullende financiering en zet haar infrastructuur maximaal in om maatschappelijke waarde en extra inkomsten te creëren (zie ook commerciële strategie).

Huidige situatie en uitdagingen

Muntpunt beschikt vandaag over een gezond, maar kwetsbaar financieel evenwicht. De ambitie van deze beleidsnota kan alleen behouden blijven als de subsidiëring structureel wordt aangepast aan de stijgende kosten.

Tijdens de voorbije beleidsperiode bleek dat Muntpunt veerkrachtig is in financieel moeilijke omstandigheden. Ondanks de energiecrisis, de impact van COVID-19, de inflatie en een stijging van de loonkosten met 21,9 %, bleef de organisatie stabiel zonder opdrachten te schrappen. Dit werd mogelijk door 3 hefbomen: een verhoging van de subsidies, het niet vervangen van 7 vte en het versterken van het commercieel beleid.

Maar er zijn grote uitdagingen:

- **structureel verlies vanaf 2027:** De combinatie van stijgende lonen, indexering en baremaverhogingen overstijgt de huidige financiering, waardoor vanaf 2027 een negatief resultaat wordt verwacht.
- **geen personele marge:** Verdere afslanking is niet haalbaar zonder opnieuw de kernopdrachten in het gedrang te brengen. De werkdruk is hoog en de slagkracht van teams staat onder druk.
- **hoge afhankelijkheid van subsidies:** 93 % van de inkomsten komt uit subsidiëring. Ondanks bijkomende inspanningen in de beleidsperiode 2026-2030, blijven de eigen inkomsten beperkt in verhouding tot de totale omzet en bieden ze geen structurele oplossing voor het tekort.

Resultaten

- Muntpunt bereikt in 2026 duidelijke afspraken met de Vlaamse overheid en de VGC over een structurele aanpassing van de subsidiëring. Als die meegroeit met de stijgende loonkosten en werkingskosten, kan de organisatie haar kernopdrachten duurzaam uitvoeren en is er zicht op een financieel evenwicht gedurende de volledige beleidsperiode.
- de eigen inkomsten uit zaalhuur groeien in de beleidsperiode van € 140 000 in 2026 naar € 250 000 in 2030.
- het team versterkt de financiële stabiliteit door middelen efficiënt in te zetten, risico's beheersbaar te houden en investeringen en operationele uitgaven binnen het goedgekeurde budget te realiseren, met een tweejaarlijkse evaluatie en bijsturing waar nodig.

Meerjarenbegroting

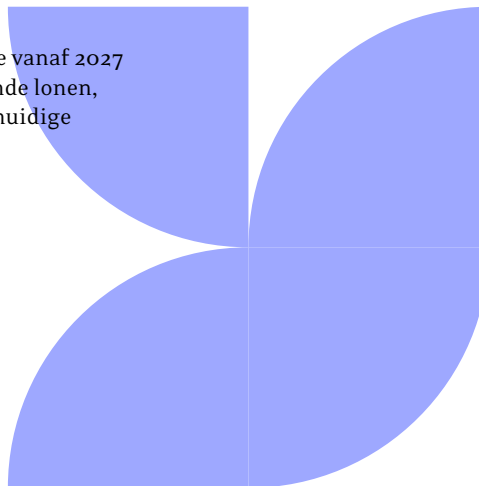
Aan de kostenzijde bestaat de begroting uit 4 onderdelen: loonkosten, werkingskosten, exploitatiekosten en investeringen. De loonkosten vertegenwoordigen 62 % van het totaalbudget. De personele inzet daalt van 58,4 vte in 2026 naar 56,3 vte in 2030, door natuurlijke afvloeiingen. De werkingskosten omvatten zowel directe kosten (collectie, communicatie, programmering) als indirecte kosten (digitale strategie, kantoorkosten, externe dienstverlening). De exploitatiekosten hebben betrekking op gebouwbeheer, energie, onderhoud, facilitaire ondersteuning en veiligheid. De investeringen richten zich op het onderhoud van de IT-infrastructuur en de ontwikkeling van nieuwe digitale toepassingen, zoals de implementatie van een ERP-systeem, een digitaal partnerplatform en de vernieuwing van de website. Voor het gebouw zijn investeringen voorzien in onderhoud, extra leesplekken in de bibliotheek en een verbouwing in De Grid naar aanleiding van het vijfjarige bestaan in 2026. De meerjarenbegroting houdt rekening met een jaarlijkse indexering van de lonen en van de algemene werkingskosten.

Een deel van de kosten valt buiten de begroting en wordt rechtstreeks gedragen door de overheden: de Vlaamse overheid staat in voor de eigenaarskosten en de erfpachtvergoeding, terwijl de VGC de loonkosten van de gedetacheerde medewerkers draagt (van 9,2 vte in 2026 naar 8,7 vte in 2030) en een bijdrage levert aan de erfpacht.

Aan de inkomstenzijde bestaat de begroting hoofdzakelijk uit subsidies van de Vlaamse overheid en de VGC, aangevuld met personeelsgerelateerde subsidies (zoals Sociale Maribel en Actiris) en investeringssubsidies. Daarnaast zijn er eigen inkomsten uit zaalhuur, inkomsten uit de concessie van het Muntpunt Café en andere commerciële activiteiten, zoals het drankenaanbod bij zaalhuur.

Binnen de beleidsperiode zijn enkele specifieke accenten voorzien: de viering van 15 jaar Muntpunt in 2028 en de uitvoering van een marktonderzoek in 2029, ter voorbereiding van de beleidsperiode 2031-2035.

Zoals eerder aangehaald, verwacht de organisatie vanaf 2027 een structureel verlies: de combinatie van stijgende lonen, indexering en baremaverhogingen overstijgt de huidige financiering.



MUNTPUNT BEGROTING 2026 - 2030

KOSTEN		2026	2027	2028	2029	2030
AANKOOP HANDELSGOEDEREN		270 066	275 468	280 977	286 596	292 328
600100	non-fictie	75 650	77 163	78 706	80 280	81 886
600200	fictie	83 900	85 578	87 290	89 035	90 816
600400	DVD's en gezelschapsspelen	6000	6120	6242	6367	6495
600500	e-media	54 010	55 090	56 192	57 316	58 462
600600	periodieken	20 500	20 910	21 328	21 755	22 190
604000	aankoop commerciële activiteiten	30 006	30 606	31 219	31 843	32 480
DIENTEN EN DIVERSE GOEDEREN		1 903 370	1 929 799	1 970 416	2 016 745	2 028 701
610150	huur parking	15 000	5 000	5 100	5 202	5 306
611330	onderhoud & herstellingen	93 649	95 243	96 870	98 529	100 221
612110	water	14 847	15 144	15 447	15 756	16 071
612120	energiekosten	177 640	181 193	184 817	188 513	192 283
612200	schoonmaak en hygiëne	310 320	316 526	322 857	329 314	335 900
612220	kantoorinrichting en klein gereedschap	4000	4080	4162	4245	4330
612250	VGM (veiligheid, gezondheid en milieu)	28 792	29 368	29 956	30 555	31 166
612251	VGM (externe stewards)	35 000	35 700	36 414	37 142	37 885
612270	welzijn en preventie	12 406	12 654	12 907	13 165	13 428
612400	kantoomateriaal	8600	8772	8947	9126	9309
612500	bibliotheek diensten en producten	33 500	34 170	34 853	35 550	36 261
612520	lidmaatschapsbijdragen	7300	7446	7595	7747	7902
612600	informatica - hardware	5000	5100	5202	5306	5412
612650	informatica - software	60 000	72 000	73 440	74 909	76 407
612660	informatica - onderhoudscontracten	118 000	125 000	127 500	130 050	132 651
612700	vergaderkosten	8675	8755	8836	8919	9004
612800	internet - netwerk	11 494	11 724	11 958	12 197	12 441
613100	erelonen financieel	12 260	12 505	12 755	13 010	13 271
613200	erelonen juridisch	4130	4213	4297	4383	4470
613220	erelonen informatica	7000	7140	7283	7428	7577
613230	erelonen communicatie	45 000	45 900	46 818	47 754	48 709
613250	erelonen commercieel beleid	6700	6834	6971	7110	7252
613300	vergoeding vrijwilligers ed	1500	1530	1561	1592	1624
613400	administratiekost sociaal secretariaat	18 500	18 870	19 247	19 632	20 025
613500	administratiekost maaltijdcheques	3000	3060	3121	3184	3247
615003	productiekosten programma	162 500	156 850	164 887	162 985	166 144
615004	productiekosten Brussel Danst	300 000	300 000	300 000	300 000	300 000
615006	mediaruimte	30 000	30 600	31 212	31 836	32 473
615007	ruildeals	75 000	75 000	75 000	75 000	75 000
615200	projectcommunicatie	103 500	105 570	112 681	114 935	117 234
615400	online communicatie - MP kanalen	33 000	33 660	34 333	35 020	35 720
615430	digitale transformatie	70 000	71 400	72 828	74 285	75 770
615900	derde plek	6000	6120	6242	6367	6495
616000	materialen mediaverwerking	8160	8323	8490	8659	8833
616300	post	20 000	20 400	20 808	21 224	21 649
616400	vaste telefonie	4896	4994	5094	5196	5300
616500	GSM abonnement	4440	4522	4605	4690	4776
618000	kwaliteitszorg	7500	7650	7803	7959	8118
619000	verzekering BA, bestuurders & vrijwilligers	6660	6793	6929	7067	7209
619100	verzekering brand & alle risico's	28 889	29 467	30 056	30 658	31 271
619810	omnium dienstverplaatsingen	513	524	534	545	556

KOSTEN		2026	2027	2028	2029	2030
BEZOLDIGINGEN, SOCIALE LASTEN, PENSIOENEN		4 101 401	4 124 648	4 288 301	4 428 706	4 582 685
Lonen, vakantiegeld, premies		2939 481	2985 163	3099 263	3206 499	3321 506
620200	brutolonen bedienden	2579 243	2612 601	2714 931	2811 055	2913 951
620201	jobstudenten	81 362	82 551	84 202	85 886	87 604
620220	vakantiegeld bedienden	188 903	200 246	207 990	215 301	223 314
620230	eindejaarspremie bedienden	89 973	89 764	92 140	94 257	96 637
Werkgeversbijdragen		809 303	816 545	848 067	876 707	908 825
621200	RSZ Werkgever bedienden	809 303	816 545	848 067	876 707	908 825
Andere personeelskosten		319 027	316 935	322 549	328 197	333 830
623000	verplaatsing in opdracht	7200	7344	7491	7641	7794
623100	kosten werkgever (openbaar vervoer)	44 305	42 414	43 262	44 127	44 963
623200	kosten werkgever (forfaitaire kosten)	37 740	37 080	37 080	37 080	37 080
623220	kosten werkgever (fietsvergoeding)	5606	5762	5918	6074	6229
623250	werkkledij	5000	5100	5202	5306	5412
623310	maaltijdcheques	61 688	59 639	59 639	59 639	59 639
623510	bijdrage vzw sociale dienst	3150	3213	3277	3343	3410
623700	kantine kosten	9720	9914	10113	10315	10521
623810	arbeidsongevallenverzekering	16 148	16 400	17 035	17 631	18 272
623820	groepsverzekering	46 123	46 887	48 687	50 498	52 237
623830	hospitalisatieverzekering	10 728	10 132	10 334	10 541	10 752
623950	academie MP	71 618	73 050	74 511	76 002	77 522
Provisie vakantiegeld		33 590	6 005	18 421	17 304	18 523
625100	provisie vakantiegeld	464 315	470 320	488 741	506 046	524 569
625101	provisie vakantiegeld - terugname (-)	-430 725	-464 315	-470 320	-488 741	-506 046
AFSCHRIJVINGEN		339 533	416 638	411 115	424 836	407 320
630210	afschrijving immateriële vaste activa	59 466	47 809	44 042	41 400	51 200
630230	afschrijving informatica	125 971	139 383	128 152	136 890	142 199
630240	afschrijving meubilair en kantoor	57 538	54 723	63 199	69 823	53 500
630261	afschrijving inrichting gebouw	170 724	174 724	175 724	176 723	160 422
636100	terugneming van voorzieningen	-74 166	0	0	0	0
ANDERE BEDRIJFSKOSTEN		2100	2132	2165	2198	2232
640000	diverse bedrijfskosten	500	510	520	531	541
640100	auteursrechten	1100	1122	1144	1167	1191
640600	patrimonium taks vzw	500	500	500	500	500
640600	patrimoniumtaks vzw	500	500	500	500	500
FINANCIËLE KOSTEN		13 500	13 770	14 045	14 326	14 613
657000	bankkosten	1500	1530	1561	1592	1624
657100	kosten van financiële diensten	12 000	12 240	12 485	12 734	12 989
UITZONDERLIJKE KOSTEN		0	0	0	0	0
664000	diverse uitzonderlijke kosten	0	0	0	0	0
BELASTINGEN		0	0	0	0	0
670500	roerende voorheffing	0	0	0	0	0
670600	geraamde belastingen	0	0	0	0	0
RESULTAATVERWERKING		0	0	0	0	0
692110	toevoeging bestemde fondsen	0	0	0	0	0
693000	over te dragen winst	0	0	0	0	0
TOTAAL KOSTEN		6 629 971	6 762 455	6 967 019	7 173 409	7 327 879

MUNTPUNT BEGROTING 2026 - 2030

OPBRENGSTEN		2026	2027	2028	2029	2030
EIGEN OMZET		424 311	455 972	489 656	512 925	563 524
700000	inkomsten werkingen	50 000	51 000	52 020	53 060	54 122
700100	bibliotheekwerking	36 000	36 000	36 000	36 000	36 000
700110	verkoop afgevoerde media	15 000	15 000	15 000	15 000	15 000
700300	kantoorverhuur en concessie	48 787	58 928	60 107	61 309	62 535
700310	zaalhuur	140 900	159 528	189 093	206 670	251 503
702000	ruildeals	61 983	61 983	61 983	61 983	61 983
704000	inkomsten commerciële activiteiten	69 640	71 033	72 453	73 903	75 381
704100	inkomsten donaties	2000	2500	3000	5000	7000
SUBSIDIES		5 587 327	5 585 431	5 637 244	5 739 154	5 802 679
736100	subsidie Vlaamse Overheid	2892 000	2942 899	2994 712	3047 456	3101 147
736102	subsidie Vlaamse Overheid exploitatie	370 000	370 000	370 000	370 000	370 000
736200	subsidie VGC	1837 115	1837 115	1837 115	1886 282	1896 115
736201	subsidie VGC exploitatie	367 644	367 644	367 644	367 644	367 644
736202	projectsubsidies VGC	13 915	13 915	13 915	13 915	13 915
736300	cultuurconnect Open Vlacc	53 858	53 858	53 858	53 858	53 858
736500	projectsubsidies	52 795	0	0	0	0
OVERIGE OPBRENGSTEN		401 242	404 649	412 988	421 477	417 272
742100	sociale maribel	118 675	121 049	123 469	125 939	128 458
742200	VIA middelen	36 322	37 048	37 789	38 545	39 316
742500	Actiris - geco	222 783	227 966	232 527	237 178	241 921
744200	andere loonsubsidies	16 462	11 447	11 920	12 386	0
749025	interprofessionele looncompensatie	7000	7140	7283	7428	7577
FINANCIËLE OPBRENGSTEN		217 092	196 845	163 077	159 925	135 430
753000	in resultaat genomen investeringssubsidie	217 092	196 845	163 077	159 925	135 430
UITZONDERLIJKE OPBRENGSTEN		0	0	0	0	0
766000	uitzonderlijke opbrengsten	0	0	0	0	0
RESULTAATVERWERKING		0	119 557	264 053	339 927	408 975
793000	over te dragen verlies	0	119 557	264 053	339 927	408 975
TOTAAL		6 629 971	6 762 455	6 967 019	7 173 408	7 327 879
RESULTAAT		0	0	0	0	0

Investeringsplan

Hierbij een overzicht van de geplande investeringen in de periode 2026-2030:

MUNTPUNT INVESTERINGSPLAN 2026 - 2030					
INVESTERINGEN	2026	2027	2028	2029	2030
IMMATERIËLE VASTE ACTIVA	56 000	5 000	155 000	5 000	60 000
Verdere ontwikkeling Bookaplace	5000	5000	5000	5000	5000
Verdere ontwikkeling CRM	6000	0	0	0	0
Digitaal partnerplatform - vernieuwing website	45 000	0	150 000	0	55 000
INSTALLATIES, MACHINES EN UITRUSTING	169 746	163 746	138 000	144 000	43 500
IT uitrusting balies	14 500	0	0	0	0
IT uitrusting De Grid	22 500	0	0	0	0
iPads	10 000	0	0	0	0
Netwerkinfrastructuur - switches	90 000	0	0	0	0
ERP implementatie	30 000	10 000	10 000	10 000	10 000
IT configuraties	2746	2746	0	0	0
IT uitrusting stadstudiezaal	0	63 000	0	0	0
IT uitrusting bibliotheek - zelfservicecomputers	0	40 000	0	0	0
IT uitrusting bibliotheek - raadpleegcomputers	0	15 000	0	0	0
Digital signage	0	33 000	0	0	4 500
Laptop medewerkers	0	0	50 000	56 000	5 000
Firewall	0	0	23 000	0	0
Servers	0	0	55 000	13 000	0
Wifi-accesspoints	0	0	0	65 000	0
Back up storage	0	0	0	0	24 000
INRICHTING EN MEUBILAIR	95 500	31 000	48 000	48 000	15 000
Leesplekken bibliotheek	65 000	0	0	0	0
Inrichting café en terras	25 000	0	20 000	0	0
Uitrusting keuken 6e verdieping	0	8000	0	0	0
Lockers	0	20 000	15 000	0	0
Beamer polyvalente zalen	0	0	10 000	10 000	10 000
Stoelen Mallemunt	0	0	0	20 000	0
Divers materiaal o.a. koelkasten, vaatwasmachine	5500	3000	3000	18 000	5000
WERKEN GEBOUW	93 000	20 000	5000	5000	35 000
Werken polyvalente zalen	15 500	0	0	0	0
Werken De Grid	27 500	0	0	0	0
Verfwerken	30 000	20 000	5000	5000	5000
Werken café	20 000	0	0	0	0
Werken tribune	0	0	0	0	30 000
TOTAAL	414 246	219 746	346 000	202 000	153 500

Commerciële strategie

De organisatie streeft ernaar tegen 2030 haar eigen inkomsten te verhogen en minder afhankelijk te worden van subsidies. Dit vereist een commerciële strategie die zich richt op het diversifiëren van inkomstenbronnen, het optimaliseren van de bestaande dienstverlening en het versterken van de positie van Muntpunt als een toonaangevende evenementenlocatie in Brussel.

Als platform voor ontmoeting, kennisdeling en cultuur moet Muntpunt haar financiële basis versterken. Dit gebeurt niet alleen door extra inkomsten te genereren, maar ook door strategische partnerships uit te bouwen, de bestaande infrastructuur efficiënter in te zetten en naar nieuwe zakelijke kansen te zoeken die aansluiten bij haar missie en waarden. De zaalhuur en het *pay-what-you-can*-model blijven een belangrijk onderdeel van de dagelijkse werking, maar vallen buiten de scope van dit plan.

De focus ligt op het versterken van de fondsenwervingsstrategie, het ontwikkelen van sponsorrelaties en het uitbouwen van partnerschappen. Daarnaast wordt Muntpunt gepositioneerd als premium evenementenlocatie, waarbij de Agora als unieke, onderscheidende ruimte op de Brusselse markt wordt gepromoot.

Huidige situatie & uitdagingen

De organisatie heeft de afgelopen jaren positieve commerciële ontwikkelingen doorgemaakt. Zaalhuur genereert een stabiele inkomstenstroom en de vraag naar evenementenruimtes in het centrum van Brussel blijft hoog. Toch zijn er uitdagingen:

- **afhankelijkheid van subsidies:** Een belangrijke uitdaging is de afhankelijkheid van subsidies, die in de afgelopen beleidsperiode 93 % van de inkomsten uitmaakten. Slechts 7 % werd gegenereerd uit eigen, al dan niet commerciële, activiteiten.
- **hoge administratieve belasting:** Het beheer van de zaalhuur vereist optimalisatie om de gebruikservaring te verbeteren en de werklust te verlagen.
- **onbenut commercieel potentieel:** Er liggen kansen om extra inkomsten te genereren door het aanbieden van nieuwe diensten, flexibele gebruiksmodellen en gerichte marketing naar zakelijke klanten. Een voorbeeld is het *DIY*-catering-concept voor zaalhuur.
- **invloed van hybride werkmodellen:** De stijging van thuiswerken vermindert de vraag naar fysieke bijeenkomsten. Dit vraagt om een herziening van de doelgroepenstrategie en de manier waarop de ruimtes relevant blijven voor deze veranderende behoefte.
- **positionering als evenementenlocatie:** Muntpunt heeft nog geen sterke profilering binnen de commerciële markt, ondanks haar aantrekkelijke infrastructuur. Gerichtere marketing en actieve prospectie kunnen bijdragen aan een groter klantenbestand en een hogere bezettingsgraad.

Resultaten

- sponsoring maakt een vast deel uit van het inkomstenmodel en is onderdeel van de werking van alle inhoudelijke teams. Elk inhoudelijk team heeft jaarlijks minstens 1 sponsor voor 1 specifieke activiteit of werking.
- vast netwerk van donateurs: de organisatie heeft een stabiel netwerk van minimaal 500 actieve donateurs die jaarlijks bijdragen.
- Muntpunt, en specifiek de Agora, is een hotspot voor (inter)nationale culturele events: het team faciliteert jaarlijks 40 events in de Agora en staat in de top 3 van de Google-zoekresultaten voor vergader- en evenementenruimtes in Brussel.

Timing

2026

- sponsordossier opstellen voor 2 teams
- pilot uitvoeren met verschillende fondsenwervingsmodellen en evalueren welke aanpak de meeste draagkracht heeft binnen de Muntpuntgemeenschap
- klantenbeleving optimaliseren bij zaalhuur
- branding en marketingstrategie ontwikkelen voor zaalhuur
- medewerkers aanmoedigen en teams ondersteunen om ondernemend te denken en te handelen

2027

- proactief sponsors benaderen en actief sponsors zoeken met elk inhoudelijk team.
- versterken van de betrokkenheid van medewerkers en teamcoördinatoren bij fondsenwervingsactiviteiten, door hen op te leiden en te voorzien van tools om effectief bij te dragen aan de strategie
- SEO-optimalisatie voor de zaalhuur
- netwerkactivatie door meer samen te werken met lokale bedrijven en bureaus voor zaalhuur
- evaluatie van de uitgevoerde acties en bijsturing op basis van resultaten

2028 - 2029

- elk team heeft jaarlijks 1 sponsor: sponsorwerving integreren in alle teams
- inzetten op langetermijnrelaties en een stabiel netwerk van donateurs
- actieve relatieopbouw en prospectie om terugkerende klanten aan te trekken, en de onlinezichtbaarheid vergroten van Muntpunt als evenementenlocatie in de top 10 van Google-zoekresultaten
- voortzetten, evalueren en bijsturen van eerdere acties aan de hand van een jaarlijkse impactrapportage

Digitale strategie

Sinds enkele jaren bouwt Muntpunt haar digitale strategie gestaag verder uit. De behoeften en uitgangspunten zijn nog steeds dezelfde: flexibiliteit, snel kunnen schakelen bij verander(en)de omstandigheden; focus, de juiste prioriteiten stellen (binnen de budgettaire kaders); en samenwerking over teams en werkingen heen om de doelen te bereiken.

Daarbij zijn er 3 drijfveren die de digitale strategie sturen, waaraan elke beslissing wordt getoetst:

- **eenvoud:** is de oplossing eenvoudig (genoeg), bevordert ze de efficiëntie, creëert ze geen (extra) drempels?
- **duurzaamheid:** is de oplossing duurzaam, is ze (voldoende) toekomstbestendig?
- **zelfredzaamheid:** kunnen medewerkers met de oplossing zelfstandig aan de slag, zijn er geen (verborgen) afhankelijkheden?

Om de prioriteiten voor de komende beleidsperiode te bepalen, legde team Digitaal in 2025 zijn oor te luisteren bij alle Muntpuntteams. De thema's die daar naar boven kwamen, staan hieronder of elders in dit plan.

Het digitale verhaal zal (en moet) de komende jaren zeker groeien, maar ook het menselijke (en fysieke) aspect blijft essentieel en noodzakelijk - dat is ivan de hoofdlijnen. Digitalisering, automatisering, gebruik van kunstmatige intelligentie (AI) en dergelijke, zijn geen doel op zich maar een kans om tijd en ruimte vrij te maken voor inhoudelijke, impactvolle interacties zoals verwoord in de strategische en operationele doelstellingen. Daar wil deze digitale strategie aan meebouwen.

Als bijlage van dit beleidsplan zijn het AI-charter en de praktische richtlijnen voor het gebruik van generatieve AI in Muntpunt toegevoegd. Deze 2 documenten vormen de basis voor de integratie van AI-technologie in de organisatie en de publiekswerking.

Resultaten

- **een eenvoudige digitale werkplek voor medewerkers**
Tijdens de beleidsperiode 2026-2030 heeft de organisatie een grote stap voorwaarts gezet qua interne werking: processen zijn maximaal digitaal en waar mogelijk en zinvol ook automatisch, het aantal tussenstappen en nodige tools voor een taak is gereduceerd, informatie wordt maar 1 keer opgevraagd... De medewerker wordt ondersteund in de uit te voeren taken, niet afgeremd - het interne IT-landschap werkt mee, niet tegen.
- **een uitgebouwd digitaal platform voor partners en gebruikers**
Muntpunt oefent eind 2030 ten volle haar platformfunctie uit voor partners en gebruikers. Communicatie is flexibel, wederzijds en betrouwbaar.
- **een volwaardige digitale klantbeleving voor gebruikers**
Eind 2030 heeft Muntpunt een digitale tegenhanger: alle fysieke basisacties zijn ook digitaal mogelijk.
- **een cultuur van digitale innovatie voor medewerkers**
Tijdens de beleidsperiode 2026-2030 heeft het team een cultuur van digitale innovatie ontwikkeld, waarin medewerkers actief digitale trends omarmen en toepassen.

Timing

- pilootproject digitaal platform (2026)
- bouw digitale tegenhanger versie 1 (2027)
- uitbouw inspiratiesessies (van 1 in 2026 tot 4 in 2029 e.v.)
- gebruikersfeedback verzamelen (doorlopend; voor, tijdens en na projecten)

Operationeel beleid

Het doel van het operationeel beleid is een goed onderhouden en functioneel gebouw waar bezoekers en medewerkers zonder zorgen gebruik van kunnen maken. Door een doordachte aanpak van onderhoud, herstellingen en vernieuwingen zorgt het team ervoor dat het gebouw altijd in topconditie is, en klaar voor de toekomst.

Door het opbouwen en onderhouden van een divers en betrouwbaar netwerk van vakmensen zoals aannemers, loodgieters, elektriciens, schrijnwerkers... wordt de efficiëntie van herstellingen en werkzaamheden verhoogd. Dit zorgt voor een vlotte uitvoering van onderhouds- en renovatieopdrachten, verkort de doorlooptijden en draagt bij aan een continue kwaliteitsgarantie binnen het gebouwbeheer.

Muntpunt wil een structurele vermindering van energieverbruik realiseren, in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Door duurzame energiemaatregelen te implementeren, energiebeheer te optimaliseren en energie-efficiënte systemen te gebruiken, wil de organisatie zowel de milieu-impact verkleinen als de operationele kosten op lange termijn verlagen.

Het team verzekert een klantgerichte werking voor zaalhuurders, een efficiënte dienstverlening en een vlotte communicatie tijdens activiteiten en evenementen, zodat elke gebruiker een optimale ervaring heeft.

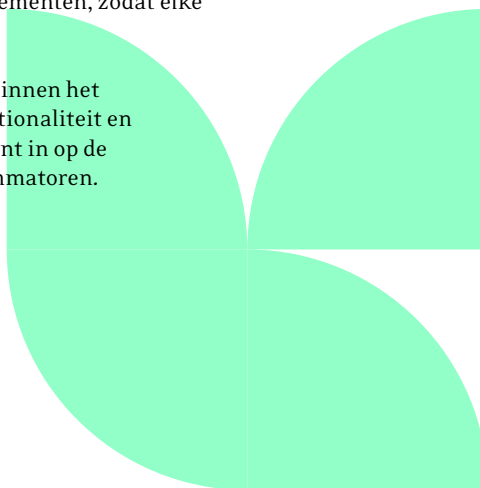
Door de infrastructuur en voorzieningen binnen het gebouw te optimaliseren, vergroot de functionaliteit en gebruiksvriendelijkheid en speelt Muntpunt in op de behoeften van de zaalhuurders en programmatoren.

Resultaten

- het engagement om tegen 2029 een energievermindering te realiseren van 4,41 % op de primaire energie
- tegen 2030 worden 80 % van de herstellingen binnen de 2 weken opgelost
- tegen 2030 worden aangevraagde werken binnen de 2 maanden uitgevoerd (uitgezonderd grote werken waarvoor een aanbesteding en/of vergunning nodig is)

Timing

- energieboekhouding opzetten, analyseren van gegevens waaruit energie-efficiëntere maatregelen voortvloeien
- audit van het gebouwbeheersysteem (GBS-systeem) (2026) en vernieuwing van het GBS-systeem (2027-2028)
- hybride vergadersysteem evalueren en vernieuwen





BIJLAGE 1: AI-charter Muntpunt

Inleiding: Waarden, missie en strategische doelstellingen

Muntpunt wil een baken zijn van **betrouwbare en kwaliteitsvolle informatie** en een huis van vertrouwen dat bijdraagt aan de levenskwaliteit van bezoekers en hun zelfontplooiing ondersteunt. De organisatie bouwt aan een inclusieve, democratische samenleving en streeft naar een beter leven voor iedereen. De kernwaarden – **Open, Verbonden, Inspirerend, Nieuwsgierig en Hart voor Brussel** – zijn het kompas van het AI-beleid.

De inzet van AI-toepassingen sluit direct aan bij de **strategische doelstellingen (SD's)** uit het voorlopig beleidsplan 2026-2030:

- **SD1:** Brusselaars en Brusselgebruikers zijn in Muntpunt en andere infopunten in de stad verzekerd van een laagdrempelige toegang, toeleiding en begeleiding tot informatie en participatie
- **SD2:** Het publiek vindt in Muntpunt een platform voor diverse verhalen, waar leesplezier, uitwisseling en dialoog centraal staan
- **SD3:** Het publiek van Muntpunt en haar partners ontwikkelt basis- en 21ste-eeuwse vaardigheden
- **SD4:** Meer mensen in Brussel en Vlaanderen hebben toegang tot kwaliteitsvolle derde plekken. Daarom neemt Muntpunt een voorbeeldfunctie op en deelt haar expertise rond derde plekken met partners

Visie op AI: Kansen en rol

Muntpunt ziet AI als een krachtig instrument om maatschappelijke meerwaarde te creëren, zowel extern (publiekswerking) als intern (organisatieontwikkeling). We beschouwen AI breed: van generatieve AI tot datagedreven toepassingen.

Extern – voor het publiek

- > **kwaliteit en betrouwbaarheid:** AI wordt ingezet om bezoekers beter, sneller en accurater te helpen, steeds met menselijke controle en toetsing.
- > **inclusie:** Het team faciliteert publieke dialoog over de rol, impact, kansen en uitdagingen van AI-technologie in de samenleving – want AI mag de digitale kloof niet vergroten – en zorgt voor brede toegang tot AI-technologie met specifieke aandacht voor kansarme doelgroepen. #verbonden

- > **AI-geletterdheid:** De medewerkers versterken de AI-geletterdheid van bezoekers door middel van educatie, workshops en toegankelijke tools. #inspirerend #nieuwsgierig
- > **samenwerking en cocreatie:** AI-oplossingen kunnen samenwerking met partners en bezoekers versterken en zo ook de rol van Muntpunt als platformorganisatie. #hartvoorbrussel #open #verbonden

Intern – voor de organisatie

- > **efficiëntie en innovatie:** AI optimaliseert administratieve en creatieve processen, zodat medewerkers hun impact en slagkracht kunnen maximaliseren en kunnen focussen op hun kerntaken en persoonlijke interactie.
- > **datagedreven beleid:** AI ondersteunt de analyse van data voor betere beleidsbeslissingen, steeds met respect voor privacy en ethiek.
- > **kwaliteitsborging:** AI wordt alleen ingezet als de betrouwbaarheid en kwaliteit van de output gegarandeerd zijn.

Principes en ethisch kader

- **menselijke regie:** AI ondersteunt, maar vervangt nooit de menselijke interactie. Persoonlijke hulp blijft altijd beschikbaar.
- **transparantie, verantwoording en non-discriminatie:** AI-toepassingen worden geëvalueerd op basis van uitgangspunten, doelen en in compliance met de Europese AI-regelgeving. #open
- **privacy en veiligheid:** AI-toepassingen respecteren de GDPR en privacyverklaring. Geen inzet van AI voor monitoring, gezichtsherkennings of welzijnsbeoordeling van medewerkers.
- **geen commerciële exploitatie van data:** Bezoekersdata worden uitsluitend gebruikt voor interne optimalisatie.
- **duurzaamheid:** De organisatie kiest voor de meest energie-efficiënte AI-systemen waar mogelijk.

Concreet toekomstbeeld 2030

Het team wil over 5 jaar, aan het einde van de beleidsperiode, de volgende resultaten zien:

- bezoekers ervaren Muntpunt als een plek waar AI hun zoektocht naar informatie, persoonlijke ontwikkeling en cultuur verrijkt, zonder de menselijke maat te verliezen.
- AI-chatbots beantwoorden routinematige vragen snel en accuraat, terwijl medewerkers zich richten op verdieping en persoonlijke begeleiding.

- catalografie en collectievorming zijn efficiënter en kwalitatiever door AI-ondersteuning, maar de eindselectie blijft menselijk.
- AI-geletterdheid is breed verspreid onder bezoekers en medewerkers, mede dankzij een structureel educatie-aanbod.
- data-analyses met AI bieden inzicht in publieksbereik en impact, wat leidt tot een gericht beleid en een betere dienstverlening.
- Muntpunt is erkend als een innovatieve, betrouwbare en inclusieve AI-pionier in de cultuur- en bibliotheeksector.

AI-toepassingen: Wat wel en niet

Wel:

- > AI als hulpmiddel voor informatieverstrekking, administratieve taken, catalografie, vertalingen, marketing en communicatie, data-analyse, planvorming of chatbots voor veelgestelde vragen – altijd met menselijke controle
- > AI inzetten voor educatie en het versterken van digitale vaardigheden
- > AI inzetten om inclusie en samenwerking te bevorderen

Niet:

- > AI als enig interactiemedium of ter vervanging van menselijke dienstverlening
- > AI voor monitoring, gezichtsherkenning, welzijnsbeoordeling of toegangscontrole
- > volledig geautomatiseerde collectievorming zonder menselijke toets
- > commerciële exploitatie van bezoekersgegevens

Randvoorwaarden

Organisatie en mensen

- > Muntpunt investeert in de ontwikkeling van AI-vaardigheden bij medewerkers door middel van opleidingen, lerende netwerken en samenwerking met partners zoals VAIA, FARI en Cultuurconnect.
- > de organisatie structureert AI-initiatieven met duidelijk en verantwoordelijk beheer en een verantwoordelijke voor toezicht.

Budget

- > AI-implementatie wordt gefaseerd uitgerold binnen de bestaande organisatiebudgetten, met aanvullende financiering via externe partnerschappen, projectsubsidies en sectorale initiatieven zoals het AI Opportunity Fund.
- > het team geeft prioriteit aan toepassingen met de grootste meerwaarde voor de strategische doelstellingen en kernwaarden.

Technologie en ecosysteem

- > selectie van betrouwbare, energie-efficiënte en ethisch verantwoorde AI-systemen
- > samenwerking met andere bibliotheken, cultuurhuizen en technologiepartners voor kennisdeling en innovatie

Beheer, monitoring en updates

- **evaluatie:** jaarlijkse toetsing van AI gebruik, risico en richtlijnen
- **incidenten:** procedure voor melding van incidenten of misbruik
- **updates:** jaarlijkse herziening van visie en gedragscode, met input van medewerkers en partners
- **communicatie:** transparante interne en externe communicatie over het AI-beleid

Slotbeschouwing

De organisatie integreert AI doordacht en ethisch, met respect voor haar kernwaarden en strategische doelstellingen, en reflecteert voortdurend op de hoge mate van verandering en innovatie die gepaard gaat met deze technologie. Zo blijft Muntpunt een betrouwbare, kwaliteitsvolle en innovatieve plek voor iedereen in Brussel en Vlaanderen – vandaag én in de toekomst.

BIJLAGE 2: Praktische richtlijnen voor het gebruik van generatieve AI

1 Doel van dit document

Generatieve kunstmatige intelligentie (AI)-tools bieden veel voordelen, zoals het ondersteunen van baliemedewerkers bij het verstrekken van informatie, het samenstellen van leeslijsten, of het voorbereiden van vergaderingen en brainstormsessies.

Omdat AI-technologie nog volop in ontwikkeling is, is het belangrijk om zorgvuldig te overwegen wanneer en hoe deze tools worden ingezet, voorzichtig te zijn en de risico's te evalueren voor de tools worden gebruikt. Dit document biedt richtlijnen voor het gebruik van publiek toegankelijke generatieve AI-systemen door medewerkers van Muntpunt. Het legt uit wat generatieve AI is, identificeert de risico's met betrekking tot het gebruik ervan, en verduidelijkt waarvoor generatieve AI kan worden gebruikt.

Daartoe geeft dit document een aantal algemene gebruiksrichtlijnen, samen met enkele voorbeelden van gepast en ongepast gebruik van generatieve AI. Ten slotte geeft het document een aantal concrete tips hoe bepaalde tools in de praktijk kunnen worden gebruikt.

Het is voor de organisatie van groot belang dat AI-systemen bijdragen aan een efficiënte manier van werken en aan de dienstverlening, zodat medewerkers de bezoekers nog beter kunnen ondersteunen in hun informatiebehoeften. De richtlijnen in dit document zijn gebaseerd op de aanbevelingen van de Vlaamse overheid, en aangepast voor gebruik in Muntpunt.

Deze richtlijnen zullen regelmatig worden aangepast op basis van ervaringen en kennis over het gebruik van deze technologie. Voor nu wil team Digitaal vooral dat je als medewerker de kans krijgt om deze tools uit te proberen en te leren gebruiken, terwijl de risico's zo klein mogelijk worden gehouden. Deze technologie kan je namelijk nu al helpen om je werk beter, sneller en efficiënter te doen.

Zit je met vragen? Dan kun je terecht bij *team Digitaal*.

2 Wat is generatieve AI?

Generatieve AI-systemen zijn computersystemen die nieuwe inhoud kunnen maken, zoals tekst, afbeeldingen, video's of geluiden, door te leren van bestaande voorbeelden. Ze gebruiken grote hoeveelheden gegevens om patronen te herkennen en op basis daarvan iets nieuws te maken. Deze systemen werken met hele grote, ingewikkelde netwerken die zijn getraind om al die patronen te begrijpen.

Als je met zo'n AI-systeem werkt, geef je het opdrachten door bijvoorbeeld vragen te stellen of instructies te geven. Het systeem gebruikt die informatie om iets nieuws te genereren, dat lijkt alsof het door een mens is gedaan. Om goede resultaten te krijgen, moet je weten hoe je duidelijke en specifieke opdrachten, ook wel prompts genoemd, kunt geven. Dit vraagt wat oefening, maar met de tijd word je er steeds beter in.

3 Wat zijn de risico's van generatieve AI?

Een belangrijk risico van AI-systemen die tekst maken, is dat de gegenereerde tekst soms onbetrouwbaar kan zijn en de gegevens waarop de tekst is gebaseerd, mogelijk niet altijd correct worden weergegeven. Het systeem is getraind met heel veel verschillende soorten tekst van overal ter wereld, waardoor het vooroordelen (bias) kan bevatten.

Een ander probleem is dat het systeem soms 'hallucinaties' kan hebben: het genereert tekst die heel geloofwaardig klinkt, maar niet klopt of niet gebaseerd is op feiten. Daarnaast is het moeilijk te achterhalen hoe het systeem precies tot zijn antwoorden komt, omdat het ingewikkeld en niet helemaal doorzichtig is. Hierdoor weet je niet altijd waarom het systeem bepaalde informatie geeft.

Er zijn ook juridische zorgen. AI-systemen gebruiken vaak teksten die zonder toestemming of bronvermelding zijn verzameld. Dit kan een schending van het auteursrecht (copyright) zijn.

Bij Muntpunt is het ook belangrijk om:

- + geen vertrouwelijke informatie over de organisatie, bezoekers of medewerkers in te voeren in alternatieve AI-systemen die niet door Muntpunt worden beheerd, omdat dit in strijd is met de privacyregels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG, GDPR). Gegevens die je invoert in een alternatief AI-systeem kunnen door dat systeem immers gebruikt worden om verder te leren. Er is dan ook een risico dat persoonlijke of vertrouwelijke gegevens onbedoeld gedeeld of misbruikt worden, wat kan leiden tot privacyschending of het lekken van bedrijfsgegevens.
- + medewerkers moeten ook opletten dat er niet per ongeluk materiaal dat auteursrechtelijk beschermd is, wordt gemaakt of verspreid.

4 Waarvoor kun je als medewerker van Muntpunt generatieve AI gebruiken?

Als je generatieve AI op de juiste manier gebruikt, kan het ook binnen Muntpunt op een nuttige manier worden ingezet. Je kunt AI zien als een persoonlijke assistent die je kan helpen met verschillende taken, zoals:

1. **leesbaarder maken van tekst:** Je kunt een tekst die je hebt geschreven laten nakijken en verbeteren, zodat hij makkelijker te lezen is of beter aansluit bij een specifieke doelgroep. Ook kan AI helpen om belangrijke punten in de tekst duidelijker te maken en spel- of grammaticale fouten te verbeteren. Je kunt AI ook vragen om inhoudelijke feedback te geven op een tekst.
2. **het samenvatten van tekst:** Je kunt een tekst die je hebt geschreven laten samenvatten. Ook lange teksten die door anderen zijn geschreven, kun je laten samenvatten om sneller de belangrijkste informatie te begrijpen (denk bijvoorbeeld aan de kleine lettertjes in een contract).
3. **het aanmaken van tekst:** Je kunt AI gebruiken om ideeën te genereren over een specifiek onderwerp of om een 1ste opzet te maken voor interne en externe communicatie, zoals e-mails, persberichten, of brieven. AI kan ook ondersteuning bieden bij het opstellen van een inhoudsopgave of de 1ste versie van een document. Generatieve AI is handig voor het opstellen van e-mails of berichten, zolang deze geen persoonlijke of gevoelige informatie bevatten. Je kunt AI vragen om een 1ste versie van een e-mail op te stellen in een bepaalde stijl (bijvoorbeeld formeel, professioneel, gemoedelijk), door de belangrijkste punten op te lijsten die erin moeten worden opgenomen. Daarna kun je de tekst verder personaliseren. Het is belangrijk dat de input die je geeft voor het genereren van de tekst, geen persoonlijke, bedrijfsgevoelige, of andere beschermde informatie bevat. Vermijd het simpelweg kopiëren en plakken van een volledige eerdere e-mailuitwisseling in je verzoek. Je kunt eventueel aan je bericht toevoegen: "Een deel van deze inhoud is opgesteld met behulp van AI. Alle feiten, cijfers en verklaringen zijn door de afzender van dit bericht op juistheid gecontroleerd."
4. **het vertalen van tekst:** AI kan je tekst vertalen naar een andere taal of een tekst uit een andere taal omzetten naar het Nederlands.
5. **het aanmaken van beelden:** AI kan worden gebruikt om beelden te genereren die een tekst of presentatie aantrekkelijker maken of om een concept visueel te verduidelijken. Je kunt AI ook inzetten voor het maken van tekst en afbeeldingen voor persberichten, websites en sociale media. Hou echter in gedachten dat je verantwoordelijk blijft voor de nauwkeurigheid, duidelijkheid, onpartijdigheid en betrouwbaarheid van de inhoud. Zorg dat je de juiste toestemmingen hebt voor het gebruik van materiaal van derden en respecteer de wetten op intellectueel eigendom. Als AI een belangrijke rol heeft gespeeld bij het creëren van de inhoud, informeer dan het publiek hierover, bijvoorbeeld door toe te voegen: "Een deel van deze inhoud is opgesteld met behulp van [naam AI-systeem]. Alle feiten, cijfers en verklaringen zijn door de schrijver op juistheid gecontroleerd."
6. **creatief brainstormen:** Generatieve AI kan je ook helpen bij het brainstormen over nieuwe ideeën, bijvoorbeeld voor projecten, activiteiten of evenementen binnen Muntpunt. Je kunt het AI-systeem ook vragen om hierbij een bepaalde methodologie toe te passen.
7. **perspectief gestuurde analyse of contextuele interpretatie:** Dit betekent dat AI in staat is om informatie te verwerken, te analyseren of te evalueren op basis van een specifieke context, doelgroep of invalshoek. Een andere term die vaak gebruikt wordt in deze context is 'framing' of 'perspectiefbias', waarbij AI een tekst of situatie bekijkt vanuit een bepaald perspectief of raamwerk, afhankelijk van de instructies die het krijgt. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat AI een tekst herformuleert voor een bepaalde doelgroep, of dat het de nadruk legt op bepaalde thema's of ideeën, afhankelijk van de bril die het opzet.

5 Hoe kun je generatieve AI op een veilige manier gebruiken?

1. maak bij voorkeur gebruik van een door Muntpunt beheerd AI-systeem, namelijk Microsoft Copilot of ChatGPT Pro.
 - a. als medewerker van Muntpunt kun je op je werk-pc gebruikmaken van Microsoft Copilot met gegevensbescherming. Deze versie van Copilot heeft als voordeel dat de gegevens die je hierin ingeeft door Microsoft niet verder worden gebruikt of gedeeld met derden. Je moet deze speciale versie van Copilot wel gebruiken vanuit je Microsoft Edge-browser. Zorg dat je ingelogd bent met je Muntpunt-werkaccount en druk dan op de Copilot-knop rechts bovenaan. Het groene schildje in de rechterbovenhoek wijst erop dat je in een beschermde omgeving werkt. We onderzoeken hoe we in de toekomst de meer uitgebreide professionele Microsoft Copilot-versie binnen de werkcontext van Muntpunt kunnen uitrollen.
 - b. volstaat het resultaat van Microsoft Copilot niet, dan kun je gebruikmaken van ChatGPT Pro. Muntpunt voorziet een professionele ChatGPT Pro-account dat je tijdelijk kunt gebruiken. Neem hiervoor contact op met Pieterjan.
 - c. wil je graag een ander systeem uitproberen? Vraag dan even advies aan team Digitaal.
2. hou professioneel en persoonlijk gebruik van generatieve AI strikt gescheiden.

Als je alternatieve generatieve AI-tools gebruikt, moet je je registreren met een e-mailadres. Zorg ervoor dat je een duidelijk onderscheid maakt tussen professioneel en privégebruik. Zo vermijd je bijvoorbeeld dat persoonlijke instellingen je resultaten in een professionele context beïnvloeden. Maak dus naast je privéaccount een 2de account aan met je Muntpunt-mailadres. Maak gebruik van een wachtwoordbeheerder en gebruik geen wachtwoorden die je al gebruikt voor de systemen van Muntpunt.
3. deel nooit gevoelige informatie met alternatieve AI-oplossingen die niet door Muntpunt worden beheerd.
 - a. bij het invoeren van opdrachten (prompts) mag je nooit privacygevoelige of bedrijfsgevoelige informatie delen.
 - b. persoonsgegevens mogen niet worden gedeeld. Anonimiseer deze gegevens voor je ze ingeeft. Dit geldt ook voor stemopnames of beelden van anderen.
 - c. denk goed na of het echt noodzakelijk is om je eigen stem of beeldopnamen van jezelf met het systeem te delen.
 - d. als het alternatieve AI-systeem een opt-out biedt, maak hier dan gebruik van om ervoor te zorgen dat de informatie die je invoert niet wordt gebruikt om het systeem verder te trainen.
4. let op wanneer je auteursrechtelijk beschermd materiaal invoert (bijvoorbeeld een gedicht, een afbeelding van een kunstwerk...). Doe dit alleen als je expliciete toestemming hebt van de eigenaren of de rechthebbenden van dat materiaal.
5. controleer altijd het resultaat.
 - a. de output van generatieve AI kan bevooroordeeld zijn of verkeerde informatie bevatten. Daarom moet je altijd zorgvuldig controleren of de gegenereerde inhoud klopt:
 - bevat de tekst stereotypen of vooroordelen?
 - klopt de feitelijke informatie of zijn er onwaarheden (hallucinaties)?
 - zijn de argumenten en redeneringen logisch, of klinken ze alleen maar overtuigend?
 - gaat de tekst echt ergens over, of is het gewoon een reeks nietszeggende woorden? Dit kun je trouwens ook aan het AI-systeem zelf vragen, door bijvoorbeeld te vragen waar het de informatie vandaan haalt of te vragen hoe zeker het is van het resultaat.
 - b. beschouw de gegenereerde inhoud nooit als definitief of betrouwbaar. Controleer de feiten en de context door het resultaat te vergelijken met betrouwbare bronnen. Gebruik generatieve AI niet wanneer feitelijke nauwkeurigheid vereist is.
 - c. als je generatieve AI gebruikt die bronvermeldingen geeft, controleer dan of de gegenereerde tekst daadwerkelijk overeenkomt met de inhoud van de opgegeven bronnen.
 - d. hou er rekening mee dat generatieve AI niet altijd is getraind met de meest actuele informatie. Hierdoor kan het achterhaalde of onjuiste antwoorden geven. Dit is vooral een minpunt van de oudere modellen. De meeste recente toepassingen kunnen ondertussen zelf informatie op het internet zoeken.
 - a. probeer zoveel mogelijk te controleren of de gegenereerde inhoud bestaande inhoud bevat die beschermd is door auteursrecht of intellectuele eigendomsrechten. Dit kun je bijvoorbeeld doen door een stukje gegenereerde tekst eens te googlen. Als je twijfelt of de inhoud volledig vrij is van deze beperkingen, pas de inhoud dan voldoende aan om het origineel te maken of gebruik het helemaal niet.
6. voeg zelf nog waarde toe aan het gegenereerde resultaat.
 - a. beschouw de output van generatieve AI als een 1ste versie of ruwe schets, die nog aangevuld moet worden met jouw eigen expertise en ervaring. Jij blijft de expert!
 - a. gebruik je kennis om de gegenereerde tekst verder te optimaliseren: verbeter, verfijn, vul aan of kort in waar nodig. Het is belangrijk om de gegenereerde tekst niet zomaar een-op-een over te nemen in een document, presentatie, e-mail

enzovoort. Jouw toegevoegde waarde als expert zit in het bewerken en personaliseren van de output.

7. wees open over het gebruik van generatieve AI.
 - a. volgens de Europese wetgeving (de 'European AI Act') zijn we verplicht om te vermelden dat we een AI-tool hebben gebruikt bij door AI opgeleverde teksten die dienen om het publiek te informeren over aangelegenheden van algemeen belang. Die verplichting valt weg als de tekst een proces van menselijke toetsing of redactionele controle heeft ondergaan en die persoon in kwestie of Muntpunt zelf de redactionele verantwoordelijkheid draagt voor publicatie van die tekst.
 - a. als je foto's of afbeeldingen hebt gegenereerd met behulp van generatieve AI, maak je dit duidelijk door bij de foto of afbeelding te vermelden welk AI-systeem werd gebruikt. Bij externe communicatie geven we vanuit de organisatie de voorkeur aan door fotografen of illustratoren gemaakte afbeeldingen en hebben de verantwoordelijke Marketing en Communicatie en de huisstijlgids altijd het laatste woord.
8. durf te experimenteren met generatieve AI en je ervaringen te delen met collega's.
 - a. verdiep je in het formuleren van effectieve en doelgerichte vragen en wissel succesvolle prompts uit met je collega's.
 - a. het schrijven van een duidelijke prompt kan de kwaliteit van de gegenereerde tekst aanzienlijk verbeteren en het aantal fouten of irrelevante zinnen verminderen.
 - a. het herhaald vragen van dezelfde prompt, of het scherper herformuleren ervan, kan leiden tot meer complete en nuttige antwoorden.
 - a. leer hoe je in achtereenvolgende prompts feedback kunt geven om de resultaten te verfijnen en het genereren van onnauwkeurige inhoud te minimaliseren.
9. besef ten slotte dat zo'n generatieve AI slechts een handig nieuw technologisch hulpmiddel is, een versterking van je eigen menselijke intelligentie maar zeker geen vervanging hiervan.

6 Ongepast gebruik van generatieve AI

+ generatieve AI gebruiken om beoordelingen of beslissingen te formuleren over personen is verboden.

Generatieve AI mag niet gebruikt worden om beoordelingen te schrijven over personen of om beslissingen over hen te nemen. Je blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de juistheid van je beoordelingen of beslissingen en de eventuele onterechte vooringenomenheid hierin. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) mag een persoon ook niet zomaar onderworpen worden aan geautomatiseerde besluitvorming. Het is belangrijk dat je transparantie, verantwoordelijkheid en eerlijkheid kunt garanderen bij elke beslissing die wordt genomen. Als personeelslid, en daarmee verwerkingsverantwoordelijke, ben je uiteindelijk altijd verantwoordelijk voor de beoordeling of beslissing.

+ verboden volgens de European AI Act

Daarnaast zijn er volgens de European AI Act enkele belangrijke verboden met betrekking tot het gebruik van AI, waaronder:

1. sociale score- en beoordelingssystemen: AI mag niet worden gebruikt om individuen te rangschikken of te beoordelen op basis van hun gedrag, sociale interacties of andere persoonlijke kenmerken. Dit soort systemen kan leiden tot discriminatie en oneerlijke behandeling.
2. gebruik van AI voor onderbewuste beïnvloeding: AI mag niet worden ingezet voor technieken die mensen onbewust beïnvloeden op manieren die schadelijk kunnen zijn voor hun gedrag of welzijn.
3. biometrische surveillance: Het gebruik van AI voor realtime biometrische identificatie op afstand, zoals gezichtsherkenning in openbare ruimtes, is in principe verboden tenzij onder specifieke uitzonderingen, zoals voor opsporingsdoeleinden, waarbij strikte voorwaarden gelden.
4. geautomatiseerde profilering en besluitvorming zonder menselijke tussenkomst: AI mag niet worden gebruikt om besluiten te nemen die mensen direct of significant beïnvloeden zonder enige menselijke tussenkomst of controle. Dit is vooral van belang in situaties die persoonlijke rechten of vrijheden raken.

7 Addendum: tips voor het schrijven van prompts

Een generatieve AI-systeem gedraagt zich als een hulpvaardige, maar onervaren assistent die wel veel weet maar niks afweet van jouw concrete context. Maak je vraag dus zo concreet mogelijk en geef de context van je vraag mee. Gebruik ook geen intern jargon of minder bekende afkortingen.

Stel je vraag zo duidelijk mogelijk en geef context.

- + Beschrijf de juiste rol die het AI-systeem moet aannemen om je vraag te beantwoorden.
- + "Je helpt bezoekers in het digipunt bij hun vragen in verband met het gebruik van..."
- + "Je bent een communicatiespecialist op het vlak van sociale media"
- + "Je bent een jongere van 16 met een migratieachtergrond"

Beschrijf het doel van je tekst: wie is het doelpubliek, welke stijl moet gehanteerd worden...

- + "Gebruik een toon die professioneel maar toch vriendelijk is"
- + "Schrijf een wervende oproep over... die de lezer aanzet tot actie"
- + "Vat de essentie van je antwoord samen in feitelijke, beknopte punten"
- + "Vermeld het gewenste format: tabel vorm, blogpost, engagerende LinkedIn-post"

Omschrijf het kader van je vraag, zodat het AI-systeem weet wat het in overweging mag nemen.

- + "Hou alleen rekening met wat je uit publiek beschikbare rapporten geleerd hebt"
- + "Beperk je antwoord tot de meest recente inzichten hierover"
- + "Vermijd volgende woorden ..."

Stel je vraag meer dan eens.

- + wees je ervan bewust dat het antwoord dat het AI-systeem geeft telkens anders zal zijn, zelfs al stel je exact dezelfde vraag. Stel dus zeker meermaals dezelfde vraag.
- + je kunt de vraag ook op een net iets andere manier formuleren. Daarna kun je zelf het meest geschikte antwoord kiezen of het AI-systeem vragen om 2 of meer voorgaande antwoorden voor jou te combineren.
- + bij ChatGPT kun je je 1ste prompt aanpassen door op *edit* te drukken

Stel bijvragen en ga in dialoog.

Stel bijkomende vragen ter verduidelijking van het verkregen antwoord of vraag het antwoord anders uit te werken als je er niet helemaal tevreden mee bent. Je kunt echt in dialoog gaan met het AI-systeem en meerdere, op elkaar aansluitende vragen stellen:

- + "Kun je puntje 3 van je tekst herformuleren vanuit het oogpunt van..."
- + "Welke bijkomende verduidelijkingen kun je nog geven over..."
- + "Formuleer je conclusies scherper/in slechts 2 alinea's/..."

Gebruik de 'Perfect Prompt Raamwerk'-techniek.

- + *purpose*: Wat is het doel van de prompt? Wat wil je bereiken met de vraag?
- + *expectation*: Wat verwacht je als resultaat? Welke specifieke details of resultaten verwacht je van het antwoord?
- + *roles*: Welke rol moet het systeem aannemen om een goed antwoord te geven (bijvoorbeeld als expert, coach, analist...)?
- + *format*: Hoe moet het resultaat worden gepresenteerd? Moet het een lijst zijn, een uitleg, een tabel...?
- + *examples*: Geef voorbeelden van het gewenste resultaat om duidelijk te maken wat je bedoelt.
- + *constraints*: Wat zijn de beperkingen of vereisten? Bijvoorbeeld maximale lengte, specifieke trefwoorden...
- + *tone*: In welke toon moet het systeem antwoorden? Formeel, informeel, vriendelijk, zakelijk...

Gebruik de ingebouwde prompt-bibliotheek van CoPilot

Roep de prompt-bibliotheek op van CoPilot door in het CoPilot-schrijfvenster in Edge rechtsboven op het kleine icoontje te klikken dat staat voor 'prompts weergeven'.

COLOFON

© Muntpunt

Verantwoordelijke uitgever: Roel van den Sigtenhorst, Munt 6, 1000 Brussel

Eindredactie: Control Taal Delete, www.controltaaldelete.be

Grafische vormgeving: Ilse Mertens

Fotografie: Antoine Cervinka & Sien Verstraeten