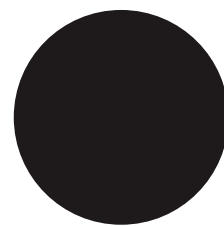




# ACTIEPLAN 2019

## MUNTPUNT





# Voorwoord

Al vijf jaar lang lopen elke dag duizenden bezoekers door de Muntpuntdeuren, nieuwsgierig naar boeken, naar activiteiten, naar antwoorden, naar elkaar of naar informatie en promotie rond Brussel en Vlaanderen. Geen wonder dus dat Muntpunt het publiek steeds meer centraal stelt in zijn organisatie.

Die doelgroepsgerichte benadering blijkt uit de nieuwe matrix waaraan Muntpunt zijn projecten en aanbod telkens opnieuw toetst.

*Wie zijn onze doelgroepen? Wie zijn de personae die we willen bereiken? Wat zijn hun behoeften? En wat kunnen wij daarin voor hen betekenen vanuit onze opdracht?*

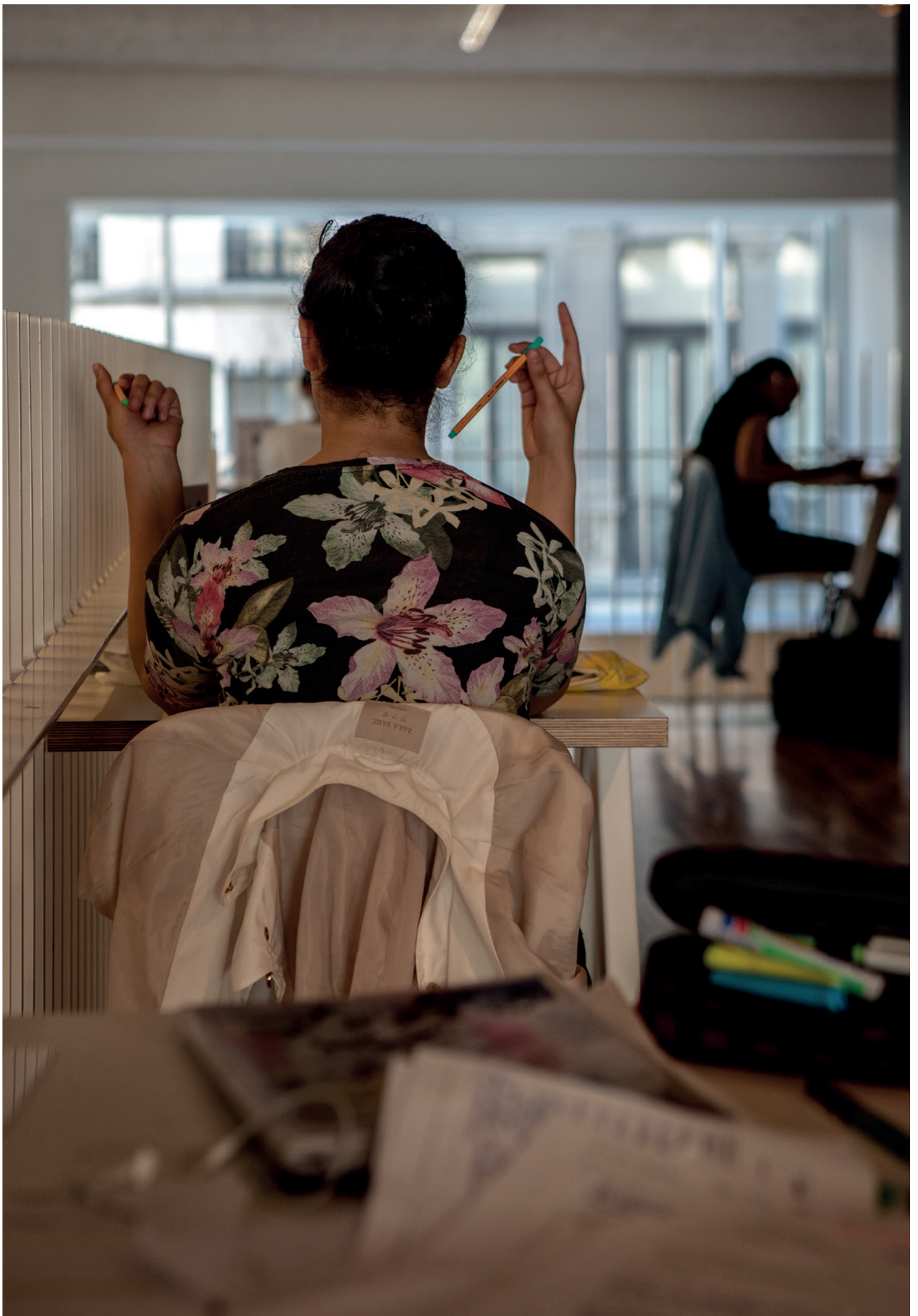
Dat zijn de vragen die we centraal stellen en, die voor het eerst ook de lijnen van dit actieplan bepalen. De doelgroepen en hun behoeften stellen we voorop. Daaruit volgen onze doelstellingen en bijbehorende acties.

Onze ambities worden er alvast niet minder op. Dat mag blijken uit de vele nieuwe initiatieven en accenten in dit plan. Al draait het ook in 2019 niet om het aantal acties die we verwezenlijken. Het gaat er vooral om dat ze het resultaat zijn van een hechte band met onze bezoekers, partners en overheden, uit Brussel, Vlaanderen en daarbuiten.



# Inhoudstabel

Voorwoord .....	3
Inhoudstabel .....	5
In de kijker .....	7
Missie en visie .....	10
Missie .....	10
Visie .....	10
Matrix: Doelgroepen en pijlers .....	11
Actieplan: Publiekswerking .....	13
Kinderen (0-12 jaar, Brussel en de Rand) .....	13
Lezen, kijken, luisteren .....	13
Mediawijsheid .....	18
Jongeren (12-18 jaar, Brussel en de Rand) .....	21
Mediawijsheid .....	21
Wegwijs Onderwijs, wonen, werken, welzijn & gezondheid .....	22
Volwassenen (+18 jaar, Brussel en de Rand) .....	23
Lezen, kijken, luisteren .....	23
Mediawijsheid .....	29
Nederlands oefenen .....	32
Wegwijs Onderwijs, wonen, werken, welzijn & gezondheid .....	35
Wegwijs Cultuur en vrije tijd .....	37
Organisatiebreed .....	40
Vlamingen (kinderen, jongeren, volwassenen) .....	43
Wegwijs Cultuur en vrije tijd .....	43
Actieplan: organisatorische werking .....	46
Hr .....	46
Beleidsplan 2020-2025 .....	46
Klantenzorg .....	47
Een hogere tevredenheid van de Muntpuntbezoekers .....	47
Actieplan: Dagelijks beheer .....	50
Financieel .....	50



# In de kijker

In de verschillende acties van dit plan omschrijven we wat er voor de Muntpuntbezoeker in het verschiet ligt. Om de impact en omvang van iedere individuele actie beter in te schatten, plaatsen we hieronder enkele van de grotere netwerkverhalen in de kijker. Zij nemen in de jaarwerking van 2019 een belangrijke plaats in.

Het zijn verhalen, projecten, campagnes of nieuwe ontwikkelingen die onze rol als lokale speler overstijgen. Wat we hieronder aanstippen, gaat verder dan ons eigen huis en onderlijnt de opdracht die Muntpunt van zijn overheden heeft gekregen, als labo voor innovatie en grootstedelijke ontwikkeling.

## 1. Netwerkverhalen voor kinderen

Muntpunt ontplooit een integrale werking voor kinderen van 0 tot 3 jaar met het nieuwe taal- en opvoedingsondersteuningsproject talieloe, dat ook de realisatie van het Vlaamse project Boekstart omvat. Dit project werken we lokaal uit in onze bibliotheek, maar maakt deel uit van een breed netwerkverhaal met een internationale dimensie (Open the Door for Reading, Erasmus+), met talrijke Brusselse partners uit de sector van de gezinsondersteuning, en met de Brusselse bibliotheken.

Voor kinderen van 6 tot 12 jaar treffen we in 2019 de voorbereidingen voor een nieuwe, grote leesbevorderingscampagne voor het schooljaar 2019-2020. Samen met OBiB regisseert Muntpunt een grootschalig leesproject voor de Brusselse scholen.

## 2. Netwerkverhalen voor volwassenen

### **De aarzelende lezer**

Wie de aarzelende lezer precies is, daar lees je verderop alles over. Hieronder ontdek je alvast 2 grote initiatieven in het mainstreamaanbod voor de volwassen lezer.

#### Dekoloniseer de bibliotheek

Muntpunt wil meer diversiteit en andere stemmen in het collectieaanbod. Naar aanleiding van de heropening van het Africa Museum dekoloniseert Muntpunt zijn collectie samen met een commissie van curatoren. We onderzoeken hoe we deze commissie een permanente plaats kunnen geven in onze werking, maar ook binnen het netwerk van Brusselse bibliotheken.

#### Zomerleescampagne

Muntpunt breidt een vervolg aan 1 Stad 19 Boeken, de leesbevorderingscampagne die vorige zomer werd gerealiseerd in samenwerking met het netwerk van Brusselse bibliotheken. Met deze campagne gidsen de bibliotheken de 'aarzelende lezer', en zetten ze samenwerkingen op met uitgeverijen en boekhandels om nog meer 'community' te creëren rond lezen in Brussel.

### **Talent Werkt**

In het veld van de wegwijsfunctie legt Muntpunt in 2019 de klemtoon op het thema 'werken'. Dat gebeurt, in navolging van eerdere campagnes rond dit thema, onder de noemer Talent Werkt. Samenwerking met partners uit de sector van opleiding en tewerkstelling is hierbij cruciaal, in de eerste plaats met Tracé Brussel, VDAB en Actiris. In april en mei zet Muntpunt volop in op deze partnerschappen.

## **Commons**

In het najaar ambiëren we een grote, integrale campagne waarmee we alle facetten van onze werking uitspelen. Als (voorlopig) thema wordt 'Commons' vooropgesteld, omwille van de brandende actualiteit in een globaliserende grootstedelijke wereld die ook steeds vaker lokaal denkt. Commons zijn burgerinitiatieven die op zoek gaan naar lokale en duurzame antwoorden op maatschappelijke vraagstukken. Kosmopolitisch Brussel barst van de nieuwe netwerken, die Muntpunt graag in de kijker zet voor een publiek van Brusselaars, maar ook van geïnteresseerde Vlamingen.





# Missie en visie

## Missie

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

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

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

Muntpunt heeft tot taak:

1° te fungeren als een centraal aanspreekpunt met een fysiek en virtueel loket om aan individuele informatiezoekers algemene en thematische informatie over Vlaamse instellingen, organisaties, voorzieningen en evenementen, alsook andere stadsinformatie over Brussel, te verstrekken.

2° een platform uit te bouwen waar de Brusselse, Vlaamse instellingen, organisaties en voorzieningen elkaar kunnen ontmoeten en, in voorkomend geval samen met Muntpunt, activiteiten en evenementen kunnen ontwikkelen.

3° te functioneren als grootstedelijke openbare bibliotheek met toepassing van artikel 2, 5° van het decreet Lokaal Cultuurbeleid en onder de voorwaarden vermeld in het convenant, bepaald in artikel 16, 1° van het decreet Lokaal Cultuurbeleid.

4° te communiceren over kwaliteitsvolle producten en realisaties van de Brusselse, Nederlandstalige instellingen, organisaties en voorzieningen op het vlak van onderwijs, cultuur, welzijn en gezondheid en toerisme; en die producten en realisaties ook te promoten.

5° alle andere initiatieven te nemen en activiteiten uit te voeren die kunnen bijdragen tot de realisatie van de missie.

6° de infrastructuur te beheren.

## Visie





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

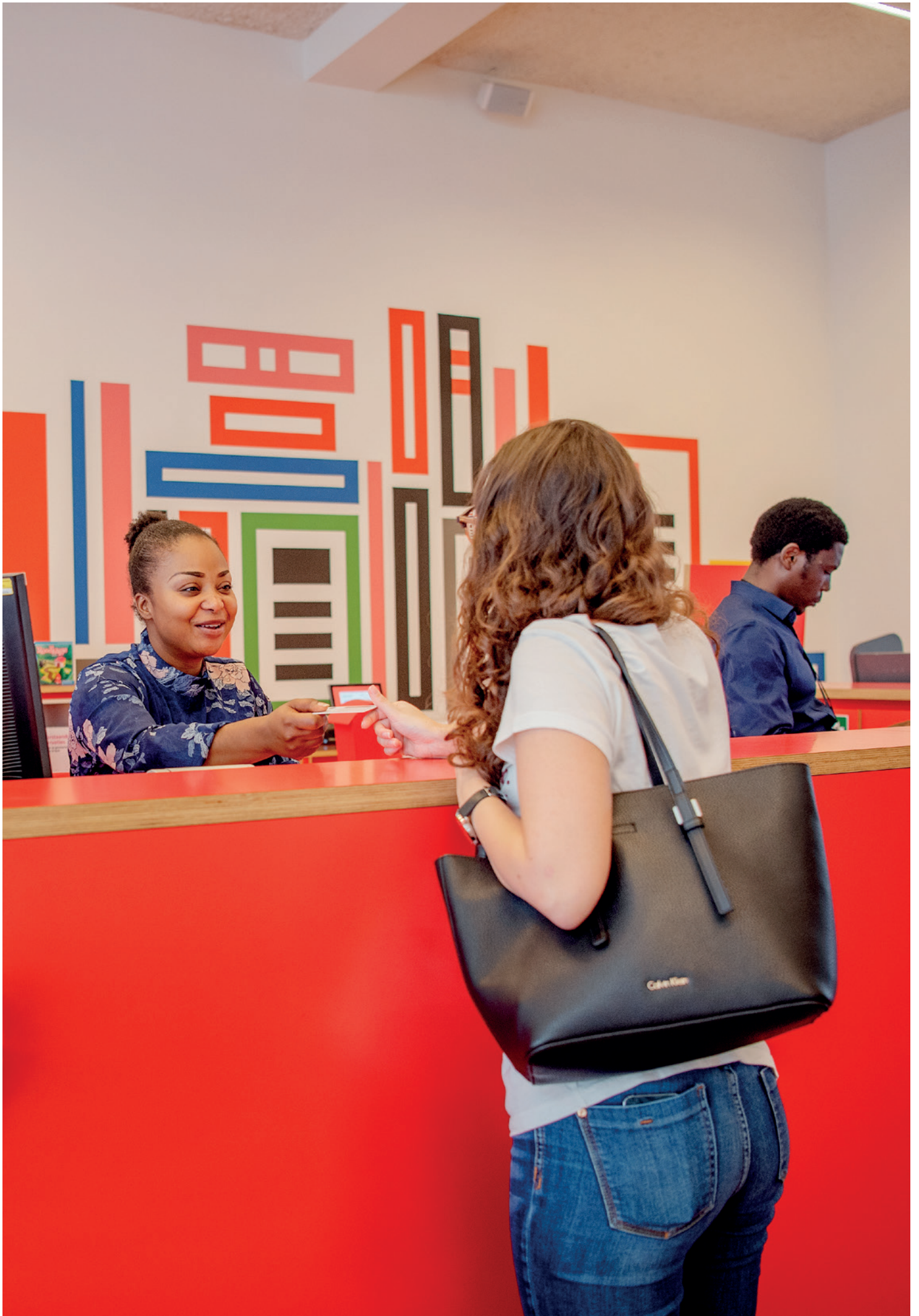
Muntpunt doet dat door:

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

# Matrix: Doelgroepen en pijlers

## PIJLERS

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



# Actieplan: Publiekswerking

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

### Lezen, kijken, luisteren

#### Baby's en peuters in Brussel

##### Context

In 2018 nam Muntpunt deel aan het Europese Erasmus+-project Open the Door for Reading. Dat is een uitwisselingstraject rond het thema 'early literacy' tussen Brussel (coördinatie OBiB) en vier andere Europese steden (Bristol, Göteborg, Turku en Milaan). Vol inspiratie en enthousiasme gaat het team dit jaar aan de slag in Muntpunt en in Brussel.

In de 19 Brusselse gemeenten lanceerde Iedereen Leest, met ondersteuning van OBiB, het project Boekstart. Dat biedt heel wat mogelijkheden om, via boeken voor baby's en peuters, het voorlezen extra te stimuleren in de dagelijkse bibliotheekwerking.

In Brussel zijn er tal van organisaties in de sector van gezinsondersteuning die zich inzetten voor kinderen van 0 tot 3 jaar. De samenwerkingsmogelijkheden zijn ruim en zeer relevant.

Muntpunt wil als bibliotheek en informatiecentrum een verschil maken door enerzijds (kwetsbare) gezinnen te helpen en te inspireren, en anderzijds door te verwijzen naar de juiste partners in Brussel.

##### Behoefte

De eerste 1001 dagen in een mensenleven zijn cruciaal voor de ontwikkeling en de vorming van de hersenen. Hier ligt de basis voor ontluikende geletterdheid, emotionele en sociale ontwikkeling, een veilige hechting en veel meer.

(Kwetsbare) gezinnen met jonge kinderen zijn gebaat bij een goede begeleiding, tips en inspiratie voor hoe ze hun kinderen kunnen laten opgroeien in een liefdevolle en stimulerende omgeving.

Brusselse organisaties zetten in op laagdrempeligheid en hebben behoefte aan een adequate doorverwijzing en toeleiding naar hun aanbod.

##### Persona

Ouders met jonge kinderen van 0 tot 3 jaar. Een mix van Nederlandstalige en anderstalige ouders met diverse sociaal-culturele achtergronden, met extra aandacht voor kwetsbare gezinnen.

##### Doelstelling

(Kwetsbare) gezinnen met jonge kinderen van 0 tot 3 jaar begeleiden en inspireren rond leesbevordering, taalontwikkeling, opvoeding en opgroeien in Brussel. Dit gebeurt in samenwerking

met het brede veld van partnerorganisaties uit de bibliotheek- en boekensector, alsook uit de sector van de gezinsondersteuning in Brussel.

### *Actie: talieloe*

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

In de winter van 2019 start Muntpunt met talieloe. Dat is een proefaanbod voor gezinnen met kinderen van 0 tot 3 jaar rond Boekstart, voorlezen, zingen, spelen... met je kind. Muntpunt organiseert opvoedingscafés, lezingen en workshops over opvoeding, en zet in op informatiebemiddeling rond opgroeien in Brussel.

Dit programma krijgt een plaats in Muntpunt, maar de organisatie trekt ook naar buiten om samen te werken met partners zoals het Huis van het Kind, Ket in Brussel, Koala, kinderdagverblijven, consultatiebureaus, Opgroeien in Brussel...

Daarnaast wisselen de Nederlandstalig Brusselse bibliotheken ervaringen uit en bundelen ze de krachten in een regelmatig door OBiB georganiseerd overleg rond Open the Door for Reading.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

- 400 Boekstart-boekenpakketten verspreiden via Kind en Gezin en kinderdagverblijven
- 25 rugzakjes met babyboekjes in de collectie opnemen en uitleenbaar maken
- een programma-aanbod rond boeken en taal met 2 reeksen van 5 Sing-along-uurtjes, thematische voorleesmomenten en het slaapliedjesfestival Slaap Zzzacht
- talieloe-cafés met telkens een andere thematische insteek (bv. slapen, eten, meertaligheid, mediawijsheid...)
- 2 theater- of muziekvoorstellingen voor 0- tot 3-jarigen
- 6 informatieve activiteiten rond opvoedingsondersteuning voor ouders met jonge kinderen (bv. EHBO bij baby's, infosessie meertalig opvoeden...)
- informatiebemiddeling over opgroeien in Brussel verder uitbouwen; 100 personen helpen bij 'inschrijven in Brussel' in januari; hulp bij inschrijven in kinderopvang nieuw leven inblazen in samenwerking met vzw Samenwerken aan kinderopvang Brussel, en onder meer door als intermediair op te treden voor het Lokaal Loket Kinderopvang; doorverwijzen naar Brusselse partners; partnerinitiatieven communiceren en promoten

Monitoring gebeurt aan de hand van publieksopkomst, uitleencijfers, afname van het drukwerk, het aantal uitgedeelde boekpakketten, clickratio's en feedback aan de balie en in de jeugdbibliotheek.

## **Meertaligheid**

### **Context**

Meertaligheid is een troef en biedt heel wat voordelen in het kosmopolitische Brussel. Kinderen zijn erbij gebaat om al op heel jonge leeftijd in aanraking te komen met andere talen en zo hun taalvaardigheid te ontwikkelen.

Daarnaast zijn heel wat kinderen en ouders in hun vrije tijd op zoek naar oefenkansen Nederlands. Muntpunt is daar de ideale plek voor. Maar om goed Nederlands te leren, moet je je moedertaal blijven ontwikkelen. Voorlezen in de thuistaal blijft dus zeer belangrijk.

## **Behoeft**

In de jeugdbibliotheek vragen mensen met een andere thuistaal vaak naar meertalige en anderstalige prentenboeken. Want voorlezen doe je het best in de taal van je hart. Ook ouders en kinderen die hun taalgevoeligheid willen ontwikkelen en andere talen willen leren, zijn hier vaak naar op zoek.

Als grootstedelijke bibliotheek is het evident dat andere talen een plaats krijgen in de collectie. Vanuit de werkgroep Diversiteit in de collectie (OBiB) worden deze anderstalige collecties in de verschillende Nederlandstalige Brusselse bibliotheken op elkaar afgestemd.

## **Persona**

Brusselse kinderen met (een) andere thuista(a)len dan het Nederlands, en kinderen die graag eens een boek of verhaal horen of lezen in een andere taal.

## **Doelstelling**

In de jeugdbibliotheek zet Muntpunt, in overleg met o.a. OCB en in lijn met het traject Meertaligheid dat gelopen wordt binnen de Brusselse bibliotheken, in op taalstimulering bij kinderen.

De organisatie tracht ook zoveel mogelijk Brusselse ouders te overtuigen om voor te lezen aan hun kinderen, in hun thuistaal of in de taal van hun hart.

## **Gewenst meetbaar resultaat**

De jeugdbibliotheek wordt een nog taalrijkere omgeving.

*Actie: Voorleesurtjes met aandacht voor andere talen*

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

Elke woensdagnamiddag organiseert Muntpunt een Nederlandstalig voorleesurtje. In 2019 wil Muntpunt tijdens het voorlezen ook aandacht schenken aan andere talen. De voorlezer kiest telkens minstens 1 Nederlandstalig prentenboek uit dat ook vertaald is naar een andere taal. Samen met de ouders en kinderen leest hij of zij een fragment, een typerende zin of enkele kernwoorden uit het boek in die andere taal.

Ook tijdens de Voorleesweek, Brussels Reads Aloud, een initiatief van OBiB, krijgen deze meertalige voorleesurtjes extra aandacht in Muntpunt en zijn communicatie.

## **Gewenst meetbaar resultaat**

Kinderen en ouders die andere talen spreken dan het Nederlands kunnen het voortouw nemen, en de Nederlandstalige kinderen worden taalbewuster. Tijdens elk voorleesurtje rekt Muntpunt op gemiddeld 15 deelnemers.

*Actie: Meertalige prentenboekhoek*

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

Muntpunt transformeert de meertalige collectiehoek in de jeugd afdeling tot een fantasierijke vertellen verblijfhoek, met een inspirerende presentatie van de collectie van meertalige en anderstalige prentenboeken.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- De herinrichting van de meertalige prentenboekhoek met duurzame materialen, in samenwerking met een interieurvormgever
- Een frontale presentatie van de prentenboeken in plaats van het naast elkaar zetten in de rekken
- Uitbreiding van de anderstalige prentenboekencollectie
- Drie lees- en vertelhoekjes
- Een gezellige en uitnodigende hoek die kinderen en ouders aantrekt om voor te lezen in de taal van hun hart

### *Actie: Liedjes en versjes in andere talen*

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

Muntpunt start met een nieuw format voor de allerkleinsten onder de noemer Sing-along. Ouders, baby's en peuters komen naar de jeugdbibliotheek voor een uurtje vol kinderliedjes, slaapliedjes en kriebelversjes in verschillende talen. Tijdens dit participatief uurtje delen ouders ook liedjes en versjes uit hun jeugd en cultuur met anderen.

In 2019 vindt voor de vierde keer het participatief traject Slaap Zzzacht plaats. Daarin oefenen verschillende Brusselse (kinder)koren slaapliedjes in andere talen. Het traject wordt afgesloten met een concert in Muntpunt.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

- 2 reeksen van 5 Sing-along-uurtjes, maandelijks op zaterdag in Muntpunt. Streefdoel is een gemiddelde publieksopkomst van 15 personen
- een opkomst van 500 personen tijdens Slaap Zzzacht
- feedback van de ouders en workshopgevers op de jeugdafdeling en aan de balies

### **Leesbevordering (Leeslijn, Jeugdboekenmaand, Boekenbende...)**

#### **Context**

Als je lezen plezierig en/of nuttig vindt, ga je vaker lezen. Hetzelfde geldt voor wie graag opgaat in een verhaalwereld, emoties ervaart of meeleeft met personages. Een positieve leesattitude heeft een grotere invloed op het leesgedrag dan een positief zelfbeeld van de leesvaardigheid. De bibliotheek speelt een heel belangrijke rol in het bevorderen van leesplezier bij kinderen.

#### **Behoeft**

Veel kinderen vinden lezen een schoolse activiteit, iets waartoe ze zich verplicht voelen. Als bibliotheek zet Muntpunt volop in op de creatie van een positief leesklimaat, het geven van leesadvies op maat en het stimuleren van leesplezier. Want leesplezier leidt je naar een positieve leesattitude.

#### **Persona**

Brusselse kinderen op school en in de vrije tijd.



## Doelstelling

Een positief leesklimaat en aangename leeservaringen bij de Brusselse jeugd creëren. Ouders en leerkrachten motiveren en helpen om leesplezier te stimuleren bij kinderen, zowel met een school- als een vrijetijdsaanbod.

Een vlotte samenwerking met de partners uit de bibliotheek- en boekensector, om zo de krachten te bundelen in een gezamenlijke leesbevorderingsmissie. Muntpunt blijft actief deelnemen aan bestaande en nieuwe projecten en toepassingen rond leesbevordering, zoals Kwartiermakers, LIST-Lezen, Bibster, Boekenbende, de Leeslijn, de Voorleesweek, de Jeugdboekenmaand...

## Gewenst meetbaar resultaat

Muntpunt ontwikkelt inhoudelijke projecten rond leesbevordering voor verschillende doelgroepen in het kader van de Leeslijn. Het thema van de Jeugdboekenmaand staat centraal: vriendschap in het schooljaar 2018-2019, en kunst in 2019-2020.

De organisatie werkt hiervoor samen met OBIB (coördinator), de Brusselse en Vlaamse bibliotheken, OCB, Iedereen Leest, het onderwijs en buitenschoolse initiatieven.

### *Actie: Vrienden voor altijd*

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

Leesplezier stimuleren bij Brusselse en Vlaamse schoolkinderen. Brussel promoten bij Vlaamse scholen.

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

Het thema van de Jeugdboekenmaand in 2019 is 'Vrienden voor altijd'. In samenwerking met enkele bibliotheken uit Vlaamse centrumsteden coördineert Muntpunt een uitwisselingstraject tussen een 5-tal lagereschoolklassen. Een Brusselse klas en een Vlaamse klas worden daarbij aan elkaar gekoppeld: ze lezen hetzelfde boek, voeren enkele gezamenlijke opdrachten uit rond dat boek (via pennenvriendschap, Skype...) en aan het einde van het traject ontmoeten ze elkaar in Brussel tijdens een klasuitstap en een leesfeestje in Muntpunt.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

- een uitwisselingstraject tussen Brussel en 4 of 5 Vlaamse centrumsteden
- een leesbevorderingsproject met 10 verschillende scholen
- een klasuitstap in Brussel voor 200 leerlingen
- een positieve Brusselervaring voor 200 leerlingen en hun leerkrachten
- een leesfeest in Muntpunt voor 200 leerlingen

### *Actie: Bieblo*

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

Leesinspiratie en leesadvies bieden aan kinderen.

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

Bieblo is een digitale tool van Cultuurconnect: een intuïtief spel dat kinderen tussen 8 en 11 helpt om op een leuke, directe manier boeken te vinden die aansluiten bij hun interesses en leeftijd. Muntpunt is een van de testbibliotheken die een proeftraject start met Bieblo. Daarna wordt het systeem uitgerold binnen het hele Vlaamse en Brusselse bibliotheeknetwerk (OBIB).

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- tablets installeren in de jeugdafdeling, waarop kinderen aan de slag kunnen met Bieblo
- een proeftraject met een aantal Brusselse klassen coördineren
- feedback geven aan Cultuurconnect

*Actie: Leesjaar, thema Kunst*

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

Leesbevordering bij de Brusselse kinderen en een bovenlokale samenwerking tussen de Nederlandstalige Brusselse bibliotheken.

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

Om de twee jaar coördineren en regisseren OBiB en Muntpunt samen een grootschalig leesbevorderingsproject voor het netwerk van Nederlandstalige Brusselse bibliotheken. Voorbeelden zijn I BOOK YOU in 2013, 2014 en 2016, en EUREKA! in 2018. In het schooljaar 2019-2020 pakt Muntpunt uit met een leesjaar rond het thema 'kunst', parallel met het thema van de Jeugdboekenmaand in 2020. OBiB en Muntpunt richten een werkgroep op met enkele enthousiaste bibliotheekmedewerkers uit de andere bibliotheken. Samen werken zij aan een concept en het bijbehorende project- en communicatieplan.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- Een grootschalig leesbevorderingsproject, schaalbaar naar de werking van alle 20 Nederlandstalige Brusselse bibliotheken
- Minstens 150 deelnemende klassen uit het Nederlandstalig onderwijs
- Een inhoudelijk sterk voortraject in de bibliotheken en op school, in de loop van het schooljaar 2019-2020
- Een slotevent in april/mei 2020 met minstens 2000 leerlingen

## Mediawijsheid

### **Digitale vaardigheden**

#### **Context**

Tijdens hun ontwikkeling leren kinderen patronen te herkennen in de wereld rondom, en die om te zetten in abstracte denkbeelden. Die vaardigheid helpt bij het verwerven van inzicht in computertalen.

#### **Behoefte**

Abstracte systemen hanteren om reële, fysieke oplossingen te vinden, is een belangrijke digitale vaardigheid.

#### **Persona**

Kinderen van 7 tot 17 jaar.

## **Doelstelling**

Muntpunt profileert zich als doe-centrum mediawijsheid voor kinderen.

## **Gewenst meetbaar resultaat**

De sessies van de Muntpunt-CoderDojo worden gekoppeld aan een mobiel fablab, zodat kinderen kunnen experimenteren met of voortwerken aan eigen ontwerpen.

*Actie: CoderDojo ft. Brusselse fablabs*

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

Mediavaardigheden aanleren aan kinderen.

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

Een vernieuwd en uitgebreid aanbod voor de CoderDojo met een mobiel fablab gaat van start in het nieuwe seizoen in september 2019.

## **Gewenst meetbaar resultaat**

Een tevredenheidsscore van 8/10 bij zowel de kinderen als de CoderDojo-coaches.

## **Informatiegeletterdheid**

### **Context**

Vanaf de laatste graad van de lagere school leren kinderen informatie te verzamelen, analyseren, verwerken en herproduceren. Dat is de doelstelling van schoolopdrachten zoals spreekbeurten of boekbesprekingen. Muntpunt barst van de materialen, tools en expertise om daarbij te helpen.

### **Behoefte**

Kinderen van 10 tot 12 jaar hebben nood aan ondersteuning bij het verzamelen en verwerken van informatie. Muntpunt helpt bij hun ontluikende informatiegeletterdheid.

### **Persona**

Kinderen van 10 tot 12 jaar.

### **Doelstelling**

Muntpunt profileert zich als kennis- en doe-centrum mediawijsheid voor kinderen.

*Actie: Eerste Hulp bij Spreekbeurten*

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

Aanleren informatiegeletterdheid aan kinderen.

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

Bij de start van het schooljaar 2019-2020 ontwikkelt Muntpunt een format waarbij kinderen op de jeugdafdeling terecht kunnen voor hulp bij hun spreekbeurt of boekbespreking.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Een format waarbij kinderen onder begeleiding leren te zoeken naar de juiste informatie voor hun boekbesprekingen en spreekbeurten.

## **Ontplooien van STEM-vaardigheden**

### **Context**

Kinderen ontwikkelen zich al spelend. In het Honderdhandenhuis bieden we hen verrassende hulpmiddelen om hun creativiteit te ontplooien en zo hun inzicht in de wereld te vergroten. Vanaf de lagere school zijn digitale media de belangrijkste bron van amusement en informatie.

### **Behoefte**

Kinderen laten ervaren dat ze via digitale technologieën impact kunnen hebben op hun omgeving, en bij uitbreiding op de maatschappij.

### **Persona**

Kinderen van 6 tot 9 jaar.

### **Doelstelling**

Muntpunt profileert zich als doe-centrum mediawijsheid voor kinderen.

*Actie: Honderdhandenhuis Plugged*

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

Mediavaardigheden aanleren aan kinderen.

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

In het Honderdhandenhuis organiseert Muntpunt maandelijks een workshop rond STEM-thema's.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Gemiddeld 15 kinderen nemen deel aan de Honderdhandenhuis Plugged-sessies.

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

## Mediawijsheid

### Digitale vaardigheden

#### Context

Brussel heeft (in de categorie van Europese steden met meer dan 1 miljoen inwoners) de op één na hoogste score op het vlak van 'nieuwe jobs in creatieve sectoren'. De creatieve sector is dus een belangrijke werkgever in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Daarnaast is er ook een grote informele scene van (jonge) creatievelingen die onder de radar opereren.

#### Behoeft

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

#### Persona

Brusselse jongeren op zoek naar een plek voor artistieke ontplooiing.

#### Doelstelling

Muntpunt profileert zich als kennis- en doe-centrum mediawijsheid voor jongeren. Door laagdrempelig toegang te bieden tot software en tools voor grafisch design, faciliteert Muntpunt creatieve jongeren bij de ontwikkeling van hun talenten.

#### Gewenst meetbaar resultaat

Een medialab met focus op grafisch design, met een gemeenschap van peers en professionals die als mentors optreden voor de bezoekers en gebruikers.

#### *Actie: Medialab 'grafisch design'*

##### Hoe, waar en wanneer?

Jongeren kunnen vanaf het najaar 2019 in Muntpunt terecht in een kwalitatief uitgebouwd medialab met professionele software en aanverwante tools voor grafisch design.

#### Gewenst meetbaar resultaat

Een functionerend medialab.

#### *Actie: Opbouwen community van peers en professionals grafisch design*

##### Hoe, waar en wanneer?

Muntpunt gaat op zoek naar peers en professionals die willen optreden als ambassadeur voor het medialab. Vanaf het najaar van 2019 verzorgen zij een minimale permanentie in het medialab en dragen zij de missie van het lab uit naar de doelgroep.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Een beginnende community van minimaal drie mentors – uit verschillende vakgebieden van grafisch design – bemannen minstens 2 uren per week het medialab en bereiken minstens 20 gebruikers.

*Actie: Masterclasses grafisch design*

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

Maandelijks geeft een expert in grafisch design een masterclass over zijn vakgebied.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Een maandelijkse sessie met gemiddeld 10 deelnemers.

## **Wegwijs Onderwijs, wonen, werken, welzijn & gezondheid**

### **Context**

Jongeren lopen soms verloren in Brussel. Wie op zoek is naar interessante vrijetijdsbesteding en informatie rond welzijnsthema's, vindt moeilijk de weg naar de juiste aanbieders. Het online-aanbod is bijzonder groot, en de jeugd heeft vaak nood aan begeleiding in haar zoektocht naar kwalitatieve informatie.

### **Behoefte**

Partnerorganisaties de mogelijkheid geven om hun werking te implementeren, en hulp te bieden aan jongeren die naar Muntpunt komen op hun pad naar zingeving.

### **Persona**

Brusselse jongeren.

### **Doelstelling**

Muntpunt wil een plek zijn waar jongeren zich goed voelen en zichzelf kunnen zijn, en waar ze gerichte informatie krijgen over onderwijs, wonen, werken en welzijn.

*Actie: Infopunt JAC*

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

De professionele omkadering van Brusselse jongeren door het JAC.

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

Drie keer per week houdt het JAC permanenties in Muntpunt. Jongeren kunnen met hun vragen en problemen terecht bij professionele hulpverleners.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

In 2019 vinden 250 jongeren hun weg naar de consultatiemomenten van het JAC.

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

## Lezen, kijken, luisteren

### Muziekproject

#### Context

Muziek is alomtegenwoordig in onze samenleving, maar steeds minder mensen hebben muziek daadwerkelijk in hun bezit. Het algemene overaanbod aan muziek, muziekbronnen en muziekmedia kan al snel ondoordringbaar lijken. De muziekcollectie van Muntpunt bevat ongeveer 66 000 cd's, waarvan 38 000 in open kast en 28 000 die enkel via reservatie beschikbaar zijn. Dat grote aantal bevestigt dat algemene overaanbod, terwijl mensen juist makkelijker toegang tot muziek zouden moeten krijgen. Het huidige plaatsingssysteem is overigens niet aangepast aan de zoekende lener.

#### Behoefte

Mensen hebben meer en betere gidsen nodig om hun zoektocht in het overaanbod aan muziek te vergemakkelijken.

#### Persona

De volwassen muzikliefhebber.

#### Doelstelling

Een aangepaste muziekcollectie met meer wegwijzers tegen eind 2019. Deze collectie sluit beter aan bij een actievere en projectmatigere aanpak van het muziekbeleid in Muntpunt.

#### *Actie: Aanpassen collectieaanbod muziek*

#### Hoe, waar en wanneer?

In 2019 neemt Muntpunt zowel collecties in open kast als in het depot onder handen. Het aanbod verkleint, maar er wordt ook werk gemaakt van een meer inspirerende plaatsing, onder andere door het gebruik van themacollecties in de kijker te zetten. Hiervoor werkt Muntpunt samen met Pointculture.

#### Gewenst meetbaar resultaat

De muziekcollectie wordt met 15 % verkleind. Ze krijgt bovendien een vernieuwde plaatsing, waardoor mensen er beter doorheen gegidst worden.

Cd's beslaan 9 % van het totale aantal uitleningen.

### Engelstalig aanbod vergroten

#### Behoefte/context

Brussel is een stad met tal van talen en gemeenschappen. De ontwikkeling van een performante Nederlandstalige werking houdt rekening met die diversiteit. Muntpunt en alle andere bibliotheken

van het netwerk zijn herkenbare Nederlandstalige huizen, waar andere gemeenschappen aansluiting vinden bij het Nederlandstalige aanbod en waar anderstaligen Nederlands kunnen oefenen. Omgekeerd willen de bibliotheken ook een band smeden met de verschillende gemeenschappen, door anderstalige collecties te ontwikkelen en aan te bieden.

Muntpunt legt in 2019 het accent op de ontwikkeling van de Engelstalige collectie. Muntpunt heeft al Engelstalige collecties (zowel fictie als non-fictie en Smart Thinking), maar dit verhaal heeft nog veel groeipotentieel, zowel wat aanbod als wat publiek betreft. Engels is een evidente wereldtaal die ook in Brussel veel gesproken en gelezen wordt, en die als lingua franca geldt voor het gros van de internationale gemeenschap in Brussel.

### **Persona**

Engelskundige Brusselaars.

### **Doelstelling**

Publieksverbreding naar Engelskundigen, en Muntpunt profileren als bibliotheek met een mooi en uitgebreid Engelstalig aanbod (fictie, non-fictie, digitaal...).

*Actie: Actualisering Engelstalige collecties en Collectie in de kijker*

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

In 2019 neemt Muntpunt zijn Engelstalige collecties onder handen en organiseert het een Collectie in de Kijker met Engelstalige fictie.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

Leningen uit de Collectie in de Kijker.

*Actie: Uitbreiding Engelstalige activiteiten*

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

In 2019 zet Muntpunt verschillende Engelstalige activiteiten op, in samenwerking met internationale partnernetwerken. Zo komt er een boekenclub in samenwerking met de boekhandel Waterstones, een literatuurreeks (Snug Harbor) in samenwerking met het kunstcollectief Mont Saint Eugene en Waterstones, een deelname aan het jaarlijkse Transpoesiefestival, aan Europalia dat in het teken staat van Roemenië (internationaal publiek) en Passa Porta (ook een internationale dimensie), non-fictietalks samen met Full Circle.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

Organisatiereeksen en registratie publieksbereik.

## **De aarzelende lezer**

### **Behoeft/context**

De aarzelende lezer heeft nood aan begeleiding om leesdrempels te overwinnen.



## **Persona**

De Nederlandssprekende 'aarzelende lezer': iemand die wel plezier beleeft aan lezen, maar die om tal van redenen weinig boeken leest.

## **Doelstelling**

Muntpunt bouwt de gidsfunctie uit en ontwikkelt een stimulerende leesomgeving waar leeservaringen gedeeld worden. De organisatie zorgt voor een grotere diversiteit in haar mainstreamaanbod.

## **Actie: Nieuw Sprinterconcept**

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

Muntpunt herbekijkt zijn Sprinterconcept, zowel op het vlak van collectie en presentatie als op het vlak van programmatie.

In de werkgroep Sprinters onderzoekt het team hoe de Sprinters nog laagdrempeliger gemaakt kunnen worden, beter gepresenteerd kunnen worden en beter geduid kunnen worden aan de hand van een indeling op maat van de gebruiker.

Rond de actuele titels van de Sprintercollectie worden nieuwe leesactiviteiten ontwikkeld. Hierbij zoekt de organisatie naar samenwerkingsverbanden met uitgeverijen voor boekvoorstellingen die aansluiten bij onze Sprinterselectie.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Minstens een stijging met 10 %, dus 2750 transacties voor 1045 unieke leners in 2019.

Een stijging met 10 % van de deelname aan leesactiviteiten, en minstens 5 boekvoorstellingen van diverse aard.

## **Actie: Leescampagne met het bibliothekennetwerk**

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

In opvolging van de bovenlokale leesbevorderingscampagne 1 Stad, 19 Boeken, organiseert Muntpunt – samen met OBiB en de andere Nederlandstalige Brusselse bibliotheken – ook in 2019 een zomerse leesbevorderingscampagne. Daarbij wordt gestreefd naar een nauwere samenwerking met de wereld van uitgeverijen en boekenhandels (Passa Porta...), als opstap naar de uitbouw van een Brusselse community rond lezen.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Een sterke zomercampagne met stevige allianties met het netwerk en waar mogelijk boekenhandels en uitgeverijen.

## **Actie: Medewerking aan het Passa Porta Festival 2019**

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

In het laatste weekend van maart vindt het tweejaarlijkse Passa Porta Festival plaats, de hoogmis van de internationale literatuur in Brussel en ver daarbuiten. Op zondag neemt Muntpunt een centrale plaats in op het festival, met een focus op de Nederlandstalige aarzelende lezer.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Deelname aan het festival met literaire activiteiten en een flankerende collectie in de kijker, bereik van 300 lezers op zondag.

#### *Actie: Digitaliseren bibliotheek*

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

Met de digitale collectie en instrumenten wil Muntpunt de lezer een nog betere service verlenen. Dat gebeurt door fysieke drempels weg te nemen en gepersonaliseerde leesinspiratie op een geavanceerde manier aan te bieden.

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

- Het aanbevelingssysteem Recommender is een project van Cultuurconnect. Lezers krijgen persoonlijke aanbevelingen, geselecteerd op basis van inhoud van het boek, leenhistoriek en lezersprofiel. Cultuurconnect geeft in de loop van 2019 aan wanneer Muntpunt kan instappen.
- In de loop van januari 2019 tekent Muntpunt in op een pilot van een e-boekenplatform Nederlands, Engels en Frans, aangeboden door Cultuurconnect.
- Muntpunt biedt vanaf midden 2019 tot midden 2020, in de vorm van een pilot, een onlineleerplatform met digitale cursussen aan op maat van een breed publiek.

### **Gewenst resultaat? Hoe meten we dat?**

- Over een periode van 12 maanden maken minstens 3000 personen 1 of meerdere malen gebruik van het digitale leesplatform.
- Over de looptijd van de pilot, een periode van 12 maanden, maken minstens 100 personen gebruik van het nieuw digitale leerplatform.

#### *Actie: Dekoloniseer de bibliotheek*

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

Naar aanleiding van de heropening van het Africa Museum wil Muntpunt van 15 januari tot 19 maart werken rond het actuele dekoloniseringsvraagstuk. Deze campagne is het startpunt van een breder traject, waarbij de organisatie een nieuw collectieprofiel 'dekoloniseringscanon' uitschrijft dat ruimte creëert voor niet-westerse narratieven. Muntpunt verrijkt zijn collectie en programma met de verdiepende input van diverse curatoren en maakt lezers wegwijs in het actuele debat.

*“Dekoloniseren is de zoektocht naar de blinde vlekken of de mythes in de kennis die we al hebben, en die ons verhinderen om de werkelijkheid te begrijpen of ons in staat stellen om ongelijkheid en onderdrukking te aanvaarden of toe te passen.”*

(Politicooloog Olivia Rutazibwa)

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Een sterke 'tipcollectie' en flankerende 'Collectie in de kijker' met titels vanuit een nieuw perspectief, die de blik verruimen van de aarzelende lezer.

## *Actie: Ontwikkeling van 2 communicatiereeksen over (een deel van) de collectie, specifiek gericht op de aarzelende lezer*

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

Naast de gerichte communicatie over uitgelichte collecties en projecten binnen de pijler 'lezen, kijken en luisteren', wordt het permanente collectieaanbod communicatief meer in de kijker gezet. Dat doet de organisatie aan de hand van formats. Door het gebruik van herhaling en het creëren van verwachtingen bouwt Muntpunt aan een langdurige relatie met de beoogde persona. De formats worden in het voorjaar van 2019 gelanceerd op Facebook.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Er worden gemiddeld 40 likes per Facebookpost beoogd.

## **Beeldtaal**

### **Context**

Door razendsnelle technologische ontwikkelingen in het laatste decennium heeft het beeld een centrale plaats in communicatie verworven. Beeldcultuur heeft woordcultuur verdrongen, en is daarnaast ook een democratisch goed geworden. Iedereen kan nu levensechte beelden produceren, delen en bewerken en ze gebruiken als buitengewoon performant communicatiemiddel.

### **Behoeft**

Begrijpen: meer inzicht in beeldtaal verschaffen. Hoe werkt een beeld, wat doet het en wat gebeurt er als je ernaar kijkt (bv. Beeldvorming in de media, leren kijken naar fotografie, kunst, beeld...)?

Gebruiken: op een creatieve manier vaardigheden aanscherpen om beeldtaal beter meester te worden, zowel in klassieke als in nieuwe media (verbinding maken met mediawijsheid).

### **Persona**

Begrijpen: nieuwsgierige volwassenen uit Brussel die op onderhoudende manier wat wijzer willen worden.

Gebruiken: jonge Brusselaars (meertalig, divers) die zich willen ontwikkelen met interesse voor beeldtaal.

### **Doelstelling**

Muntpunt wil Brusselaars weerbaarder maken door ze beeldtaal beter te laten begrijpen en gebruiken.

## *Actie: In the Picture (Begrijpen)*

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

Muntpunt nodigt inspirerende en diverse sprekers uit die actief met een publiek in gesprek willen gaan om beter te leren kijken. Voor de keuze van de sprekers doet de organisatie een beroep op partners zoals Bruzz, Europalia, Wiels, Stripmuseum, BSPF of Brussels Gallery Weekend. Het is belangrijk dat er een maatschappelijke of artistieke actuele urgentie bestaat. Die komt tot stand door in de mate van het mogelijke aan te sluiten bij de cultuurkalender van Brussel.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

20 à 40 mensen in het publiek per interview

### *Actie: Expo 'Europalia' (Begrijpen)*

#### **Doelstelling**

Leer meer over de recente geschiedenis van Roemenië aan de hand van beeld en muziek tijdens een totalitair regime.

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

Een kijk- en luisterproject rond het legendarische muzieklabel Electrecord, de enige platenmaatschappij die in Roemenië bestond onder communistisch bewind. Electrecord werd opgericht in 1932, en heeft veel interessante en avant-gardemuziek gepubliceerd, stevast met schitterende platenhoezen. Via Electrecord wordt ingezoomd op de communistische periode, en worden bekende beeldend kunstenaars en muzikanten voorgesteld. Tijdens het project worden de collecties Roemeens, die in enkele Nederlandstalige bibliotheken beschikbaar zijn, in de kijker gezet.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

- 20 à 40 mensen in het publiek per activiteit
- 200 à 400 actieve bezoekers van de expo
- Publieksverbreding: het publiek van Europalia en de Roemeense Brusselaars moeten zorgen voor 3 % extra bezoekers in Muntpunt tijdens het 'Europalia'-project

### *Actie: Zineclub (Gebruiken)*

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

Een wekelijkse, taaloverschrijdende workshop in voorjaar 2019 in Muntpunt in samenwerking met het Instituto Cervantes, waarbij je samen een 'zine', een eigen publicatie maakt. Om de twee afleveringen word je begeleid door een auteur, en na elke sessie neem je het boekje dat je samen hebt gemaakt mee naar huis.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

- 5 à 20 deelnemers per sessie
- Minstens 3 terugkerende deelnemers per sessie
- Minstens 40 unieke deelnemers voor de in totaal 8 sessies

# Mediawijsheid

## Ontwikkeling praktische trainingen 'Mediavaardigheden aanleren aan jonge kinderen'

### Context

Muntpunt wil het actieve en kritische gebruik van diverse mediakanalen en hun inhoud stimuleren voor alle doelgroepen. De ontwikkeling van mediavaardigheden door jonge kinderen loopt gelijk met hun persoonlijke ontwikkeling.

### Behoefte

Ouders, leerkrachten en opvoedingsondersteuners hebben nood aan kennis en ondersteuning bij de media-opvoeding van hun kinderen en leerlingen.

### Persona

Ouders met kinderen in de voorschoolse opvang en in het basisonderwijs en hun leerkrachten en opvoedingsondersteuners (kinderdagverblijven, IBO...).

### Doelstelling

Muntpunt profileert zich als kenniscentrum mediawijsheid.

### *Actie: Praktische training 'Hoe om te gaan met media voor de allerkleinsten'*

#### Hoe, waar en wanneer?

Voor ouders met kinderen in de voorschoolse opvang en in het basisonderwijs, en hun leerkrachten en opvoedingsondersteuners (kinderdagverblijven, IBO...), ontwikkelt Muntpunt een praktische training: 'Hoe om te gaan met media voor de allerkleinsten' (baby's, peuters en kleuters). Deze presentaties kunnen vanaf september 2019 door de scholen en organisaties worden aangevraagd voor de invulling van een ouderavond.

#### Gewenst meetbaar resultaat

Minstens één geboekte presentatie.

### *Actie: Praktische training 'Hoe kinderen helpen bij het leren omgaan met (nieuwe) media'*

#### Hoe, waar en wanneer?

Voor ouders met kinderen in de voorschoolse opvang en in het basisonderwijs, en hun leerkrachten en opvoedingsondersteuners (kinderdagverblijven, IBO...), ontwikkelt Muntpunt een praktische training: 'Hoe kinderen helpen bij het leren omgaan met (nieuwe) media' (kinderen in de lagere school). Deze presentaties kunnen vanaf september 2019 door de scholen en organisaties worden aangevraagd voor de invulling van een ouderavond.

#### Gewenst meetbaar resultaat

Minstens twee geboekte presentaties.

## Ontwikkelen van vaardigheden en verhogen zelfredzaamheid

### Context

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

### Behoefte

Doorgedreven digitale inclusie-acties moeten helpen bij het dichten van de digitale kloof.

### Persona

Digibeten.

### Doelstelling

Muntpunt profileert zich als de plek in de stad waar mensen terechtkunnen die nood hebben aan meer 'soft skills', zelfredzaamheid en ondersteuning.

#### *Actie: Aspirant-app-o-thekers*

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

Een interne en externe oproep naar vrijwilligers moet leiden tot een kleine poule van extra app-o-thekers. Rekening houdend met het profiel en de beschikbaarheid van de nieuwe app-o-thekers bepaalt Muntpunt de aanvullende dienstverlening die in het najaar van 2019 wordt gelanceerd.

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

Een poule van minimaal drie aspirant-app-o-thekers en een verruiming van het aanbod.

#### *Actie: Aanbod informatiesessies digitale basisvaardigheden*

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

Een permanent aanbod van laagdrempelige initiatiesessies dat zich specifiek richt op een publiek dat hulp nodig heeft bij digitale basishandelingen.

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

Een maandkalender van infosessies en cursussen, bijgewoond door gemiddeld 15 deelnemers per sessie.

#### *Actie: Ontwikkeling van een maandelijkse communicatiereeks, specifiek gericht op digibeten*

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

Muntpunt profileert zich als kenniscentrum mediawijsheid voor digibeten.

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

Om het permanente aanbod voor digibeten ook op communicatieve wijze te verrijken, lanceert Muntpunt in het najaar van 2019 een nieuwe reeks, specifiek gericht op deze persona. Daarbij test en beoordeelt de App-o-theek nieuwe technologieën. Voor de verspreiding zoekt de organisatie in het voorjaar naar de geschikte (partner)communicatiekanalen.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Een meeneemratio van 70 % voor gedrukte informatieproducten en een bereik van 2500 personen voor digitale content.

## **Trendwatching: nieuwe technologieën en digitale trends**

### **Context**

De krijtlijnen van elke vernieuwing worden uitgetekend door ‘innovators’ en ‘early adopters’. Zij geven als opinieleiders het voorbeeld. Daarna volgt de eerste grote groep mensen – de ‘early majority’ – die innovatieve trends omarmen omwille van de onmiddellijke bruikbaarheid in hun persoonlijke leven.

### **Behoeft**

De ‘early majority’ is enthousiast over nieuwe ontwikkelingen, maar is onzeker en vertrouwt op aanbevelingen van zij die het product al hebben gebruikt.

### **Persona**

Early majority.

### **Doelstelling**

Volwassenen die geïnteresseerd zijn in de actualiteit van digitale innovaties en tendensen, krijgen informatie over nieuwe technologieën en digitale trends, en hun mogelijke impact op mens en maatschappij.

### *Actie: Ontwikkelen van een activiteitenkalender over digitale trends*

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

Een trendwatcher geeft in Muntpunt toelichting bij nieuwe technologieën en digitale trends, en hun mogelijke impact op mens en maatschappij.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

6 sessies over digitale trends en ‘product-tasters’ van nieuwe technologieën/tendensen, met minstens 30 deelnemers per sessie.

# Nederlands oefenen

## Nederlands oefenen – NT2-leerder

### Context

Binnen de internationale Brusselse context is het niet eenvoudig om oefenplekken Nederlands te vinden. Het Franstalige en Engelstalige aanbod is groter en breder bekend. Desondanks wordt het Nederlands steeds meer een vereiste, onder meer op de arbeidsmarkt. Er is al een mooi aanbod aan lessen voorhanden, maar er is een gebrek aan oefenkansen in Brussel.

### Behoeft

Er is nood aan een groter aanbod aan oefenkansen Nederlands en een betere toeleiding van NT2'ers naar het Nederlandstalige netwerk in Brussel.

### Persona

NT2-leerder.

### Doelstelling

Muntpunt wil, in samenwerking met het Huis van het Nederlands, ondersteuning bieden aan anderstaligen die Nederlands (willen) oefenen. Bovenop het al bestaande aanbod in Muntpunt (wekelijks twee conversatietafels en een 'Samen lezen'-groep) wil de organisatie maandelijks drie nieuwe oefenkansen creëren.

### *Actie: Cinema NL*

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

Laagdrempelige oefenkansen creëren buiten de schoolmuren, en anderstaligen laten kennismaken met de Vlaamse (film)cultuur.

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

In samenwerking met het Huis van het Nederlands vertoont Muntpunt iedere maand een Nederlandstalige film met Nederlandse ondertitels. Achteraf wordt de film besproken in vrijblijvende conversatietafels.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

De maandelijkse vertoning van een film voor 30 deelnemers.

### *Actie: DigiTAAL – Computerlab NL*

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

Het aanbieden van oefenkansen voor NT2'ers, en een betere toeleiding naar de 'Nederlands leren'-collectie.



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

Iedere week kunnen NT2'ers Nederlands oefenen in het computerlab. Muntpunt stelt computers en oefenwebsites ter beschikking voor studenten Nederlands. Er is ook iemand aanwezig die de deelnemers wegwijs maakt in de NT2-collectie.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- een wekelijks computerlab met 5 deelnemers
- betere toeleiding naar de NT2-collectie, zichtbaar in een stijging van 5 % van de uitleningen

*Actie: Doe-het-zelf-rondleidingen voor cursisten Nederlands*

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

Ondersteuning bieden aan NT2'ers en hen wegwijs maken in Muntpunt.

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

Muntpunt herziet de bestaande rondleidingen. Er werd gekozen voor twee versies:

a) een rondleiding voor beginners, die de nadruk legt op praat-en doe-opdrachten; en b) een versie voor mensen met een hoger niveau Nederlands, waarbij meer informatie wordt gegeven over de bibliotheek. In het kader van deze actie wordt er een traject 'duidelijk Nederlands' gelopen met de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC).

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- het online beschikbaar stellen van twee doe-het-zelfrondleidingen in 2019
- maandelijks 100 NT2'ers bereiken via deze rondleidingen

*Actie: Leertraject Brusselleer*

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

Extra begeleiding voorzien voor de cursisten Nederlands van het Centrum voor Basiseducatie Brusselleer, om zo voor een duurzame band te zorgen met de bibliotheek en het informatiecentrum.

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

De organisatie van een lessenreeks (een 4-tal lessen over een periode van 3 maanden) rond en in de bibliotheek, in samenwerking met Brusselleer. Bij dit intensieve traject, opgestart door OBiB in samenwerking met bibliotheek van Schaarbeek, wordt er vertrokken vanuit de interesses van de cursisten, die Muntpunt stapsgewijs ontdekken.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- de organisatie van een viertal lessen in het voorjaar van 2019, voor 2 klassen van telkens ongeveer 15 cursisten
- het succesvol aanmaken en gebruiken van het lidmaatschap door de deelnemers

*Actie: Nederlands voor ouders (talieloe)*

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

In samenwerking met het Huis van het Nederlands en OCB wil Muntpunt ouders ondersteunen wier kinderen in het Nederlandstalig onderwijs zitten, of die hun kinderen er willen inschrijven.

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

Naast leesbevordering voor gezinnen met kleine kinderen focust de campagne talie toe ook op opvoedingsondersteuning. Muntpunt wil ook ouders helpen die Nederlands willen leren of oefenen. Daarom wordt het Huis van het Nederlands op regelmatige tijdstippen uitgenodigd voor een infostand of infosessie.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- drie keer per jaar zet het Huis van het Nederlands een infostand 'Nederlands voor ouders' op, die mikt op een 20-tal ouders per sessie
- één keer per jaar (tijdens inschrijven in Brussel) organiseert het Huis van het Nederlands een infosessie voor een 40-tal ouders

### *Actie: Taaliconen*

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

Toegankelijk maken van de Muntpunt-programmatie voor NT2'ers, en een grotere deelname van NT2'ers aan het reguliere aanbod.

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

Door het gebruik van taaliconen in zijn communicatiekanalen hoopt Muntpunt meer NT2'ers te bereiken. Er worden door Het Huis van het Nederlands, en voor onze teams Programma en Communicatie, opleidingen voorzien rond het gebruik van taaliconen.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- gebruik van taaliconen in de communicatiekanalen tegen september 2019
- gebruik van de taaliconen bij 50 % van het reguliere programma tegen december 2019
- stijging van 10 % van het aantal deelnemers aan de oefenkansen

### *Actie: Bundeling van het volledige Muntpuntaanbod voor de NT2'ers in een eenvoudige en overzichtelijke folder*

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

Muntpunt wil de NT2'er ondersteunen.

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

Muntpunt bundelt het aanbod voor personen die Nederlands willen oefenen, en biedt hier een volledig en laagdrempelig overzicht van. Deze folder wordt aangeboden in het Muntpuntgebouw, maar ook bij partners die deze persona bereiken. De bestaande folder wordt in het voorjaar van 2019 herzien en herwerkt.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Een meeneemratio van 80 %.

# Wegwijs Onderwijs, wonen, werken, welzijn & gezondheid

## Informatie over het Nederlandstalige aanbod

### Context

Brussel heeft een brede waaier aan Nederlandstalige organisaties met een aanbod binnen de domeinen onderwijs, werken, wonen, welzijn en gezondheid. Die organisaties zijn echter niet altijd bekend bij het doelpubliek. Muntpunt wil helpen bij het promoten van en het doorverwijzen naar deze partnerorganisaties.

### Behoefte

Er is nood aan een centraal punt dat Brusselaars en Brusselgebruikers wegwijs maakt in het brede Nederlandstalige aanbod op het vlak van onderwijs, wonen, werken, welzijn en gezondheid. Muntpunt biedt partners een forum in zijn gebouw, zodat zij hun diensten kenbaar kunnen maken. De informatiemedewerkers en de communicatiekanalen van Muntpunt verwijzen gericht door naar de partners.

### Persona

De volwassen Brusselaar en Brusselgebruiker.

### Doelstelling

In samenwerking met de VGC, de instellingen van de Vlaamse overheid en partnerorganisaties organiseert Muntpunt op gerichte tijdstippen infosessies, consultatiemomenten, workshops en campagnes. Zo wil Muntpunt de Brusselaar informeren over het Nederlandstalige aanbod.

### *Actie: Campagne 'werken'*

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

De Brusselse jongvolwassene wegwijs maken in de Brusselse arbeidsmarkt, en hen bijstaan in hun zoektocht naar werk.

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

De organisatie van een grootschalige campagne rond werken in april/mei 2019, in samenwerking met Brusselse en Vlaamse partners.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

- deelname van 300 personen aan de campagne
- stijging van 25 % van de werkgerelateerde infovragen

### *Actie: talieloe – Opvoedingsondersteuning*

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

Opvoedingsondersteuning voor ouders van kleine kinderen (0 tot 3 jaar).

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

Naast leesbevordering voor gezinnen met kleine kinderen, focust de campagne talieoeloe ook op opvoedingsondersteuning. In dit kader organiseert Muntpunt workshops en infosessies in nauwe samenwerking met Brusselse partners (Huis van het Kind, Expertisecentrum Volle Maan, Foyer, entiteit Gezin (VGC), Gezinsbond, Kind & Gezin...). Voorbeelden zijn: EHBO bij baby's, infosessie zindelijkheid, babycafé meertalig opvoeden enzovoort.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

De organisatie van jaarlijks 8 informatieve activiteiten voor ouders met jonge kinderen, met een totaal van 120 deelnemers.

*Actie: Hulp bij inschrijven in het Nederlandstalig aanbod*

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

Het is niet voor iedereen even eenvoudig om zich in te schrijven voor activiteiten. Sommige mensen hebben geen computer, anderen zijn de taal niet machtig. Muntpunt wil deze mensen bijstaan.

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

Op vraag van de VGC loopt in Muntpunt momenteel een proeftraject waarbij bezoekers geholpen worden bij hun inschrijving voor een sportactiviteit. De baliemedewerkers krijgen regelmatig opleidingen, en de pijnpunten worden stelselmatig aangepakt en besproken. Muntpunt zou in de loop van 2019 deze werking graag uitbreiden naar het volledige aanbod van de VGC.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- 50 personen helpen bij het inschrijven voor een sportactiviteit
- 100 personen helpen bij het inschrijven in het Nederlandstalig onderwijs in januari
- hulp bij het inschrijven in kinderopvang nieuw leven inblazen

*Actie: Uitwerken van nieuwe, heldere en aantrekkelijke communicatieproducten voor nieuwe Brusselaars en sporadische Brusselbezoekers*

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

Wegwijs maken in onderwijs, wonen, werken, welzijn en gezondheid. Volwassen Brusselaars informeren over het Nederlandstalige aanbod van de stad.

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

Muntpunt wil 5 heldere en aantrekkelijke communicatieproducten lanceren (infografieken, folders, filmpjes...) die de rol van Muntpunt als informatiecentrum rond het Nederlandstalige aanbod onderstrepen. Deze producten worden ontworpen op basis van de behoeftes van de beoogde personae (nieuwe Brusselaar en sporadische Brusselbezoeker) en in overleg met de dienst communicatie van de VGC. Voor de verspreiding van deze nieuwe producten zet Muntpunt in op eigen en/of externe communicatiekanalen die aansluiten bij de noden van de beoogde personae.

De producten worden tweemaandelijks geïntroduceerd vanaf het najaar van 2019.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Een meeneemratio van 70 % voor gedrukte informatieproducten en een bereik van 5000 personen voor digitale content.

## *Acties i.s.m. Steunpunt Vrijwilligerswerk*

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

Brusselaars bijstaan in hun zoektocht naar vrijwilligerswerk en logistieke ondersteuning bieden aan het Steunpunt Vrijwilligerswerk.

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

Op 14 maart vindt de Vrijwilligersmarkt, een initiatief van Steunpunt Vrijwilligerswerk en CVO Lethas, plaats in Muntpunt. Brusselaars die op zoek zijn naar vrijwilligerswerk kunnen informatie inwinnen bij verschillende organisaties en zich aanbieden bij de organisatie die het best bij hen past.

In de week van 11 tot 15 maart loopt er ook een tentoonstelling van het Steunpunt Vrijwilligerswerk in Muntpunt.

Op 5 december zet de organisatie, in het kader van de Dag van de Vrijwilliger, burgerinitiatieven in de kijker tijdens Vollenbak Volontaire. Via een inspirerende film, rondetafelgesprekken en een netwerkmoment wordt informatie verschaft en worden middelen aangereikt aan organisaties om de geknipte vrijwilliger te vinden.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- Deelname van 400 personen en 20 organisaties aan de vrijwilligersmarkt
- Deelname van 15 burgerinitiatieven en 100 deelnemers aan Vollenbak Volontaire

## **Wegwijs Cultuur en vrije tijd**

### **Wegwijs Cultuur en Vrije Tijd – Vlamingen en Brusselaars**

#### **Context**

Vlamingen, en ook Brusselaars zelf, willen hun hoofdstad beter leren kennen. De grote trekpleisters weten ze wel te vinden, maar Brussel heeft ook een kant die zich minder makkelijk prijsgeeft. Toch zijn het juist die verrassende plekken en initiatieven die de moeite waard zijn om te ontdekken.

#### **Behoefte**

Bewoners, bezoekers en gebruikers van Brussel zoeken een betrouwbare en gebruiksvriendelijke 'stadsgids', die hen voorbij clichés en evidenties loodst. Een gids die de geijkte paden afwisselt met ongekende maar interessante plekken, een inspiratiebron die hen Brussel doet beleven.

#### **Persona**

De cultuurminnende Brusselaar en Vlaming.

#### **Doelstelling**

Bewoners, bezoekers en gebruikers van Brussel mogelijkheden en middelen aanreiken om Brussel op een andere manier te ontdekken. Zo wil Muntpunt hun blik op Brussel verruimen en verdiepen, en hen op gebruiksvriendelijke manier gidsen naar en binnen het (culturele) aanbod van Brussel.

### *Actie: Digitale stadsgids bouwen*

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

Het merk UiTinBrussel en de gelijknamige website ondergaan in 2019 een transformatie. Ze worden enerzijds afgestemd op de nieuwe merkenstrategie binnen Muntpunt, die streeft naar een meer geïntegreerde werking. Anderzijds is de ontwikkeling nodig om complementair en gedifferentieerd te werken ten opzichte van andere (culturele) spelers in Brussel, en meer doelgroepen te bereiken.

Muntpunt wil de klassieke benadering van een agenda overstijgen, om zo meerwaarde te creëren. De huidige site wordt vervangen door een digitale stadsgids voor bezoekers, gebruikers en liefhebbers van Brussel om hen op gebruiksvriendelijke manier te begeleiden naar het (culturele) aanbod.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

Bij elke doelgroep naamsbekendheid verwerven. Dit proces zal in fases verlopen, met telkens een eigen lanceringscampagne.

Bij actieve gezinnen en volwassenen:

- Vanaf de lancering van de stadsgids: 3000 leads door de inschrijving op nieuwsbrieven gericht aan Vlaamse gezinnen en volwassenen voor het daaropvolgende jaar
- Vanaf de lancering van de webstek: 500 bereikte gezinnen en volwassenen door het downloaden van wandelingen voor het daaropvolgende jaar (zowel betalende als niet-betalende wandelingen)

Bij 3500 basis- en secundaire scholen:

- een steekproef onder Vlaamse leerkrachten wijst uit dat 25 % de site kent
- een steekproef onder gidsenorganisaties wijst op een stijging van boekingen met 10 % dankzij de promotiecampagne, en onder culturele partners met 5 % (opstart in 2019, resultaten liggen hoger in 2020)

### *Actie: Digitaal platform uitgeschreven stadsverkenningen*

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

Muntpunt ontwikkelt een onlineplatform voor uitgeschreven stadsverkenningen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: met een heldere en aantrekkelijke presentatie via interactieve kaarten, met downloadbare tekstbestanden (pdf) voor wie rustig wil nalezen, en met downloadbare gps-data (gpx) voor wie de stadsverkenningen wil volgen via digitale navigatieplatformen.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

Het platform wordt in 2019 gevuld met de nieuwe fietstoer en een handvol bestaande stadsverkenningen. Over 3 jaar wordt dit een top 5-pagina van de onlinestadsgids van Muntpunt.

### *Actie: Stadstoer, fietsen in Brussel*

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

Muntpunt ontwikkelt een uitgeschreven stadsverkenning per fiets in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit wordt een uitgestippeld traject langs geselecteerde locaties, die worden beschreven en geduid vanuit het standpunt van de fietser. Fietscultuur in Brussel komt dus ruim aan bod, maar ook de stedelijke veranderingen die het fietsen faciliteren of juist belemmeren. In samenwerking met Brukselbinnenstebuiten, Cactus Brussel à vélo en AMVB.

## **Gewenst meetbaar resultaat**

Een fietstraject dat online geraadpleegd en gedownload wordt. Gebruikers krijgen de mogelijkheid om feedback te geven op het aangeboden parcours.

### *Actie: Combinaties cultuur en stadsverkenning*

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

Muntpunt biedt gegidste stadsverkenningen aan, in combinatie met lopende podiumproducties of andere culturele evenementen in Brussel. De stadsverkenningen doen de Brusselse buurten aan rond het evenement, en sluiten aan bij het thema van het evenement. In samenwerking met Brussels Philharmonic, Action Zoo Humain, Klarafestival en naar aanleiding van Vlaanderen Feest, Brussel Danst.

## **Gewenst meetbaar resultaat**

- aantoonbare samenwerkingsverbanden met bestaande (culturele) actoren en publieksbemiddelaars
- bezettingsgraad van 70 %
- hoge tevredenheidsscores op bevestigingen na bezoek

## **Paspartoe**

### **Context**

Paspartoe is een initiatief van de Vlaamse Gemeenschapscommissie in samenwerking met verenigingen waar armen het woord nemen, Muntpunt en publiq. In 2014 werd het project gelanceerd als een voordeelpas voor liefhebbers van cultuur-, sport- en andere vrijetijdsactiviteiten, met bijzondere aandacht voor mensen in armoede. In 2016 werden de volgende stappen vastgelegd: Paspartoe wordt eenvoudiger en aantrekkelijker voor gebruikers; het aantal Paspartoe-houders stijgt en het initiatief wordt een zichtbaar merk; Paspartoe bevordert groeps participatie aan cultuur; het is een gedragen instrument; en de verbinding met de UITPAS wordt bewaakt.

### **Behoeft**

Mensen hebben vaak nood aan participatie aan een vrijetijdsaanbod. Dat heeft een positieve invloed op hun zelfbeeld, zelfvertrouwen en waardigheid, en laat hen toe om deel te nemen aan de samenleving.

### **Persona**

Brusselaars (inclusief mensen in armoede), Brusselgebruikers.

### **Doelstelling**

Muntpunt promoot het gebruik van Paspartoe als inclusieve pas voor cultuur en vrije tijd in Brussel. Paspartoe wordt zo een middel om het aanbod toegankelijker te maken en meer mensen te laten participeren aan vrijetijdsactiviteiten.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

- Bij de gerichte communicatie in het kader van de Paspartoe moet er bijzondere aandacht zijn voor inclusie door o.a. het opnemen van de communicatie rond Paspartoe in het traject Doelgroepencommunicatie van de VGC
- Via gerichte communicatie en acties meer jongeren/kinderen sensibiliseren voor Paspartoe en vrijetijdsparticipatie
- Muntpunt verbetert de communicatiekanalen van Paspartoe, met extra aandacht voor kansengroepen, en ontwikkelt kanalen gericht op scholen en studenten
- Een strategisch communicatiebeleid uittekenen voor Paspartoe: hoe activiteiten doorgeven voor de voordelenbrochure, hoe de kanalen van Paspartoe optimaal benutten om acties in de kijker te zetten, hoe en welke omruilvoordelen inzetten, handleidingen voor partner...

### **Partners**

Partners VGC (in het bijzonder traject Doelgroepencommunicatie) en publiek, en organisaties BPA, Citizenne en Lasso.

## Organisatiebreed

### **Vlaanderen Feest, Brussel Danst**

#### **Context**

Op 11 juli viert Brussel het feest van de Vlaamse Gemeenschap. Op die dag wil Muntpunt, voor de 7de keer op rij organisator van het feest, Vlaanderen en Brussel dichterbij elkaar brengen: dankzij het uitgebreide programma ontdekken Brusselaars een stukje Vlaanderen en Vlamingen een stukje Brussel.

#### **Behoeft**

Te weinig Vlamingen kennen hun hoofdstad, en te weinig Brusselaars weten wat Vlaanderen (ook in Brussel) te bieden heeft. Muntpunt biedt hen op 11 juli de kans om daar verandering in te brengen door samen met iedereen, van Vlamingen tot toevallig passerende toeristen, het feest van de Vlaamse Gemeenschap te vieren in Brussel.

#### **Persona**

Vlamingen die Brussel willen (her)ontdekken, Brusselaars die Vlaanderen willen (her)ontdekken, Brusselse jongeren.

#### **Doelstelling**

Vlamingen (en ook alle andere geïnteresseerden) overhalen om de Vlaamse feestdag in hun hoofdstad te komen vieren. Op 11 juli zelf zorgen voor een aangename, verrassende en open sfeer met een programmering op de Grote Markt, en bij uitbreiding in het centrum van Brussel.



## *Actie: Vlaanderen Feest, Brussel Danst*

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

Op donderdag 11 juli wordt de Vlaamse feestdag gevierd in het centrum van Brussel. Muntpunt ontwikkelt opnieuw een uitgebreid programma, samen met Vlaamse en Brusselse partners. De samenwerking met Beursschouwburg en Brussels Philharmonic staat al vast. Ook de bijzonder populaire wandelingen en bezoeken staan opnieuw op het programma en worden uitgebreid.

Het programma met wandelingen, optredens, rondleidingen, bezoeken en nevenactiviteiten krijgt concreter vorm in het voorjaar van 2019. Het wordt een open feest, dat iedereen uitnodigt om de Vlaamse feestdag samen in Brussel te vieren.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Deze editie van 2019 valt op een donderdag. Muntpunt hoopt op een groot aantal terugkerende Vlamingen en feestvierders die de voorbije edities meegemaakt hebben, en streeft op zijn minst naar een evenaring van de cijfers van vorig jaar. Bij goed weer hoopt de organisatie meer dan 10 000 wandelaars, bezoekers en feestvierders in Brussel te tellen.

## **Muntpunt verhoogt zijn naamsbekendheid**

### **Context**

Nieuwsgierigen zijn op zoek naar inspiratie en verwondering. Zij vinden in Muntpunt een breed en inspirerend aanbod (collectie, activiteiten, informatie...). De organisatie wil huidige en potentiële gebruikers en bezoekers aanspreken via een prikkelende communicatiestijl die dat aanbod nog verrijkt.

### **Behoeft**

Als (potentiële) gebruiker van een merk wil je eerst en vooral weten waar dat merk voor staat. Muntpunt wil zijn verhaal helder en eenduidig communiceren, zodat het publiek een beter zicht heeft op wat Muntpunt voor hen (nog meer) kan betekenen.

### **Persona**

De nieuwsgierigen: personen die nieuwsgierig in het leven staan, die steeds op zoek zijn naar nieuwe verhalen en prikkels.

### **Doelstelling**

De naamsbekendheid van Muntpunt verhogen.

Het Muntpuntverhaal wordt op verschillende manieren gecommuniceerd. Zo ontdekken huidige gebruikers een deel van het aanbod dat voor hen nog onbekend was. Niet-gebruikers maken dan weer voor een eerste keer kennis met het bredere aanbod.

## *Actie: Corporate communicatiecampagne*

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

Muntpunt wil zijn naamsbekendheid vergroten en een nieuw publiek bereiken. Dat gebeurt vanaf 2019 niet enkel op basis van het bekendmaken van/via projecten en het aanbod van Muntpunt,

maar ook met (corporate) communicatie waarin het bredere Muntpuntverhaal centraal staat. Er wordt een creatieve vertaalslag gemaakt naar een crossmediale campagne.

**Gewenst meetbaar resultaat**

Een stijging van de naamsbekendheid van Muntpunt. Die stijging moet blijken uit een vergelijking van het marktonderzoek van 2019 met dat van 2020. De mate van de stijging wordt in het voorjaar van 2019 bepaald in samenspraak met een externe expert.

# Vlamingen (kinderen, jongeren, volwassenen)

## Wegwijs Cultuur en vrije tijd

### Wegwijs Cultuur en Vrije tijd – Vlaamse scholen

#### Context

In 2018 zette Muntpunt de eerste stappen in de promotie van Brussel als ideale uitvalsbasis voor klasuitstappen van Vlaamse scholen. In een eerste fase werd, op vraag van minister Sven Gatz, hoofdzakelijk gemikt op de digitale ontsluiting van het aanbod van Nederlandstalige Brusselse gidsenorganisaties voor scholen. In 2019 zal Muntpunt de promotie van het aanbod uitbreiden naar het overige educatieve culturaanbod. De digitale ontsluiting van het aanbod wordt verrijkt met praktische tips op maat van leerkrachten, en een campagne wordt opgestart.

#### Behoefte

Scholen hebben behoefte aan ondersteuning bij het inplannen van Brusseluitstappen. Brussel is onvoldoende 'top of mind' als schooluitstap bij Vlaamse leerkrachten in het basis- en secundair onderwijs (6-18 jaar). Niet alleen blijven een aantal clichés over Brussel leven, maar het Nederlandstalige aanbod voor scholen (meer bepaald het gidsenaanbod) in Brussel is ook onvoldoende gekend.

#### Persona

Leerkrachten en directies van Vlaamse scholen, leerkrachten en directies van Brusselse scholen, studenten lerarenopleiding.

#### Doelstelling

Een platform dat het scholenaanbod in Brussel naar Vlaamse scholen presenteert op een gebruiksvriendelijke manier, en dat allerhande praktische informatie biedt om leerkrachten te helpen bij het plannen en organiseren van hun uitstap in Brussel.

#### Partners

Gidsenorganisaties en (culturele) partners met een educatief aanbod op maat van basis- en secundaire scholen. Uit overleg met hogescholen en universiteiten die een lerarenopleiding aanbieden (Erasmus, Odisee en VUB) wordt feedback verzameld over de vereiste tools en middelen. Op hun beurt maken zij het aanbod mee bekend bij leerkrachten in spe en oud-studenten van de lerarenopleiding.

### *Actie: Scholensite bouwen (met lanceringscampagne)*

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

Opstart van een platform, complementair en eventueel in samenwerking met Klasinbrussel.be, op basis van feedback uit interviews met leerkrachten en het traject met consultancybureau Namahn.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

Naamsbekendheid verwerven bij de 3500 scholen in Vlaanderen:

- Een steekproef onder Vlaamse leerkrachten wijst uit dat 25 % het aanbod kent

Het scholenaanbod in Brussel promoten:

- Een steekproef onder gidsenorganisaties wijst op een stijging van boekingen van scholen met 10 % dankzij de promotiecampagne, en onder culturele partners met 5 %



# Actieplan: organisatorische werking

Hr

## Actie: Welzijn en werkplezier

### Welke doelstelling helpt deze actie mee verwezenlijken?

Een gemotiveerd team staat dagelijks klaar om dit actieplan waar te maken. Maar ook bij de Muntpuntmedewerkers groeide de afgelopen jaren het aantal afwezigheden omwille van psychische problemen, stress en burn-outs. Niet alleen de wettelijke verplichting, maar ook het belang dat Muntpunt hecht aan het welzijn van zijn medewerkers, vraagt om een preventief optreden om psychosociale risico's te voorkomen en het werkplezier te verhogen.

### Hoe, waar en wanneer?

Samen met 361°, een organisatie met ervaring en expertise in preventie van stress en burn-out, diende Muntpunt een subsidieaanvraag in bij de Nationale Arbeidsraad (NAR) om een project van 8000 euro te kunnen opzetten. Daarin krijgen medewerkers onder meer de kans om flexibel om te gaan met veranderingen in de huidige VUCA-wereld ('Volatile, Uncertain, Complex and Ambiguous').

Een 'werkgroep werkplezier' zet voorts in op een rustige werkomgeving, door middel van aanpassingen in de open kantooruimte en afspraken over het gebruik ervan. De werkgroep houdt ook de vinger aan de pols om te kunnen inspelen op nieuwe behoeften en opportuniteiten.

### Gewenst meetbaar resultaat

Absenteïsmecijfers en de resultaten van een tevredenheidsonderzoek zullen uitwijzen of Muntpunt deze gewenste resultaten bereikt:

- het behoud van een positieve Muntpuntsfeer en bevlogen medewerkers
- de afname van langdurige afwezigheden met 50 %
- het streven naar een maximaal psychosociaal welzijn in Muntpunt

## Beleidsplan 2020-2025

Muntpunt maakt zich klaar voor zijn tweede beleidsplan. Dat biedt een strategisch inzicht in de manier waarop de organisatie haar werk uitvoert om zo haar doelstellingen te bereiken. Het beleidsplan is een onmisbaar instrument voor de medewerkers, stakeholders en beleidsmakers omdat het expliciteert welke ambities er worden nagestreefd en welke impact de organisatie wil creëren. Omdat Muntpunt wil gaan voor een ambitieus en breed gedragen beleid, wordt er in 2019 volop gewerkt aan de opbouw van het plan. Daarbij zet Muntpunt maximaal in op synergieën met het traject dat de VGC loopt in aanloop naar hun nieuwe beleidsplan.

Nieuw in het traject is de toevoeging van een toekomstverkenning. De cruciale vraag die de organisatie zich stelt, is hoe ze relevant kan blijven in een snel evoluerende en superdiverse samenleving. Het onderzoek moet Muntpunt helpen om de uitdagingen van morgen beter te herkennen en de juiste beleidskeuzes te maken.

### **Actie: Toekomstverkenning**

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

Muntpunt onderneemt een toekomstverkenning als denkkader voor het beleidsplan 2020-2025.

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

Muntpunt wil relevant blijven in een snel veranderende en complexe samenleving. Onder begeleiding van Pantopicon doorloopt de organisatie een participatief strategisch (beleids)proces. Daarin ontwerpt het de bouwstenen voor het beleidsplan, samen met collega's, stakeholders en experts. In dit proces wordt expliciet rekening gehouden met toekomstige kansen en bedreigingen, die worden teruggekoppeld naar de beleidscontext. Het proces sluit aan bij de verschillende fases van de beleidsplanning.

#### **Gewenst meetbaar resultaat**

De resultaten, weergegeven in een slidedeck, vormen een kader voor de beleidsplanning 2020-2025. Er is meer synergie tussen de kernopdrachten, en een groter draagvlak in de organisatie en bij de partners. Er is een degelijke basis om op gefundeerde wijze aan innovatie te doen.

## **Klantenzorg**

### **Een hogere tevredenheid van de Muntpuntbezoekers**

#### **Context**

Muntpunt meet al meer dan een jaar de tevredenheid van zijn bezoekers, op verschillende plekken in het gebouw en het hele jaar door. Deze tevredenheidsmeting geeft aan waar de organisatie goed scoort, maar ook wat de werkpunten zijn.

#### **Behoefte**

Muntpunt wil een klantgerichte organisatie worden, die de verwachtingen en noden van haar bezoekers kent en daarop inspeelt in zijn communicatie en productontwikkeling.

#### **Persona**

De Muntpuntbezoeker.

#### **Doelstelling**

Tevreden bezoekers, die zo heuse Muntpuntambassadeurs worden.

### **Gewenst meetbaar resultaat**

Een NPS-score van 8.3/10 op het einde van het jaar.

### **Actie: Muntpunt-reservatiesysteem**

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

Muntpunt bouwt een reservatiesysteem uit voor studie- en werkplekken. Dat moet studenten en bezoekers toelaten om in Muntpunt (al dan niet vooraf) een plek te reserveren.

Tegen mei 2019 wordt een prototype uitgewerkt en getest. In december wordt op basis van de feedback een eindproduct opgeleverd. Hiervoor werkt Muntpunt samen met het Agentschap Innoveren en Ondernemen (Vlaamse Overheid).

### **Gewenst meetbaar resultaat**

De studeerperiode verloopt harmonieuzer:

- een daling van het aantal klachten
- een stijging van de klanttevredenheid in deze periode





# Actieplan: Dagelijks beheer

## Financieel

Muntpunt gaat voor 2019 uit van een begrotingsevenwicht.

Omdat het werkjaar 2019 een overgangsjaar (verkiezingen) wordt, en aangezien Muntpunt zijn traject naar een nieuw beleidsplan opstart, worden er geen grote wijzigingen aangebracht in de budgetportefeuilles waarmee de verschillende teams en (deel)werkingen hun opdracht uitvoeren.

Een opvallende stijging zit opnieuw in de loonkost. De indexering van de lonen in oktober 2018, in combinatie met de jaarlijkse baremaverhogingen, heeft een negatieve (stijging) invloed van om en nabij de € 78 000 op de begroting voor 2019.

Muntpunt begroting					
KOSTEN			UITGAVEN		begroting 2019
	GB rek	ESR code	E/Z	benaming	-
<u>Media &amp; presentatie</u>				Media	302 000
<u>Commerciële diensten</u>				Commercieel beleid	169 000
<u>Diensten en diverse goederen</u>				organisatiekosten	1 348 916
<u>Bezoldigingen, soc. lasten, pensioenen</u>				Bezoldigingen, sociale lasten, pensioenen	3 321 083
<u>Afschrijvingen</u>				Afschrijvingen	192 000
<u>Andere bedrijfskosten</u>				Andere bedrijfskosten	12 130
<u>Financiële kosten</u>				Financiële kosten	1050
<u>Uitzonderlijke kosten</u>			-	Uitzonderlijke kosten	150
<u>Belastingen</u>				Andere	0
<b>TOTAAL</b>					<b>5 346 329</b>

BATEN	GB rekening	ESR code	INKOMSTEN		begroting 2019
<u>Eigen omzet</u>				Omzet	503 500
<u>Subsidies</u>				Subsidies	4 365 662
<u>Andere middelen</u>				Overige opbrengsten	336 200
<u>Financiële opbrengsten</u>				Financiële opbrengsten	140 782
<u>Uitzonderlijke opbrengsten</u>				Uitzonderlijke opbrengsten	185
<b>TOTAAL</b>					<b>5 346 329</b>

**Colofon**

Hoofdredactie: Roel Leemans

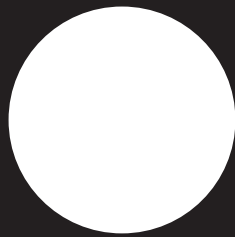
Coördinatie: Eva Drees

Eindredactie: [www.controltaaldelete.be](http://www.controltaaldelete.be)

Vormgeving: Katleen Poelmans

Fotografie: Sien Verstraeten, Bram Nevejans, Jean Dujardin

Muntpunt • Munt 6 • 1000 Brussel



**MUNTPUNT**