



## **Overeenkomst tussen de Gebruikersraad en de Luisterpuntbibliotheek**

periode 2009-2013

### **1. Het uitgangspunt van de overeenkomst**

Luisterpunt wil met de oprichting van een goed werkende gebruikersraad de (specifieke en geïntegreerde) dienstverlening verruimen: verbreden en verdiepen:

- omdat blinden, slechtzienden en allen met een leesbeperking voor de toegankelijkheid en beschikbaarheid van lectuur en informatie in voor hen bruikbare leesvorm bijna volledig afhankelijk zijn van een specifieke voorziening;
- omdat de mening en het advies van de gebruikers van primordiaal belang zijn voor de goede werking van Luisterpunt als bibliotheek voor personen met een leesbeperking;
- omdat alleen de gebruikers zelf weten hoe deze bibliotheek optimaal functioneert voor hen, welke dienstverlening best op welke manier wordt aangereikt;
- omdat Luisterpunt wil evolueren naar een bibliotheek van en voor de lezers.

Om deze redenen wordt een onafhankelijke gebruikersraad opgericht, een klankbordgroep, niet louter een formeel adviesorgaan maar een meedenktank voor allerlei ... Om een optimale samenwerking tussen gebruikersraad en de Luisterpuntbibliotheek te realiseren wordt een onderlinge overeenkomst afgesloten die het doel heeft, de samenstelling en de werking te verduidelijken.

### **2. Het doel van de gebruikersraad**

Een onafhankelijke gebruikersraad wordt opgericht om de kwaliteit en de efficiëntie van de dienstverlening van Luisterpunt te bewaken en waar mogelijk te verbeteren en te versterken. Ook andere aspecten van de lectuurvoorziening kunnen hierbij aan bod komen.

De gebruikersraad wordt actief betrokken bij de opmaak van beleidsplannen, jaaractieplannen, het productenaanbod, het collectiebeleid en wijzigingen in de dienstverlening. Ook randvoorwaarden van de dienstverlening die directe gevolgen hebben voor de gebruikers zijn voorwerp van de agenda.

Beslissingen die betrekking hebben op kwaliteitsbewaking en –ontwikkeling van de dienstverlening, op de rechten van de gebruikers (privacy), op voorlichting van de gebruikers, de klachtenprocedure en –afhandeling, worden voor advies voorgelegd aan de gebruikersraad.

De gebruikersraad kan ook zelf het initiatief nemen om vragen te stellen of een advies te formuleren over voor de bibliotheekwerking relevante onderwerpen en beleidslijnen.

### **3. De samenstelling en de omvang van de gebruikersraad**

Bij het samenstellen van deze gebruikersraad wordt een evenwichtige spreiding nagestreefd op het vlak van deskundigheid, soort leesbeperking, leeftijd en geslacht. Gebruikers van verschillende aangepaste leesvormen maken deel uit van deze raad.

De leden behoren logischerwijze tot de doelgroep of zijn nauw betrokken bij de doelgroep. Stakeholders en strategische partners zoals de openbare bibliotheken, de rusthuizensector, dienstverlenende en sociaal-culturele intermediaire organisaties zijn hierbij belangrijk om een groter bereik en een uitgebreidere dienstverlening te verwezenlijken.

De leden van de gebruikersraad vervullen hun taken en bevoegdheden ten persoonlijke titel.

De bestuursleden van Luisterpunt (Raad van Bestuur en Algemene Vergadering) en de werknemers van Luisterpunt of van productiecentra van aangepaste lectuur kunnen geen lid worden van de gebruikersraad. In overleg met de gebruikersraad kunnen ze de vergaderingen bijwonen om informatie en toelichting te verstrekken.

De leden worden benoemd voor een periode van 5 jaar, herbenoeming kan eenmalig. Een eerste periode loopt van 2009 tot eind 2013.

De raad bestaat uit minimaal 10 leden en twee derde zijn ingeschreven lezers van Luisterpunt.

De eerste samenstelling van de gebruikersraad gebeurt door de Raad van Bestuur van Luisterpunt. Het aanduiden van nieuwe leden is de verantwoordelijkheid van de gebruikersraad.

De overige aspecten van de samenstelling en de omvang van de gebruikersraad worden geregeld in het eigen huishoudelijk reglement van de gebruikersraad.

### **4. De voorzitter van de gebruikersraad**

Onder de leden wordt een voorzitter en eventueel een ondervoorzitter gekozen.

Het voorzitterschap is een vrij polyvalente opdracht die bestaat uit het voorzitten van de vergaderingen, het opstellen van de agenda en de nodige stukken voorbereiden. De voorzitter heeft ook een dynamiserende rol. Tevens vormt hij de schakel tussen de gebruikersraad en Luisterpunt. Als goede tussenpersoon tussen de gebruikers en andere doelgroepen vervult hij een antennefunctie.

### **5. De werkwijze van de gebruikersraad**

De gebruikersraad komt minstens twee keer per jaar en zoveel als nodig samen. Minstens twee keer per jaar: om advies uit te brengen over 1. het jaaractieplan en 2. voor een algemene evaluatie / appreciatie van de werking van het afgelopen jaar.

Met relevante documenten en gedurende het hele jaar volgt de gebruikersraad de werking van Luisterpunt op de voet en met constructieve-kritische blik.

De gebruikersraad moet, binnen 1 maand na ontvangst van de adviesvraag van Luisterpunt, schriftelijk (kan ook digitaal zijn) advies uitbrengen met de nodige documentatie. Ook de op eigen initiatief gestelde vragen en geformuleerde adviezen worden schriftelijk uitgebracht.

Luisterpunt reageert steeds schriftelijk en motiveert wanneer een advies niet of slechts gedeeltelijk wordt gevolgd. Luisterpunt reageert op elk advies binnen een termijn van 1 maand.

De voorzitter of ten minste 3 leden van de gebruikersraad kunnen op elk moment een vergadering bijeenroepen.

Elk lid ontvangt tijdig (ten laatste 8 kalenderdagen voor de vergadering) het agendavoorstel en de vergaderstukken in de door hem/haar gewenste leesvorm. De voorzitter draagt hiervoor de verantwoordelijkheid. Dit pakket wordt steeds ook aan Luisterpunt bezorgd.

Elke vergadering wordt genotuleerd door de coördinator communicatie en promotie van Luisterpunt.

Luisterpunt zorgt voor de logistieke ondersteuning (vergaderruimte, secretariaatswerken, verzending, organisatie van vervoer ...) en voorziet een budget voor de vlotte werking van de gebruikersraad.

De gebruikersraad stelt een huishoudelijk reglement op, dat de overige aspecten van de werking van de gebruikersraad regelt.

Deze overeenkomst werd op 6 januari 2009 goedgekeurd door de Gebruikersraad en op 4 maart 2009 goedgekeurd door de Algemene Vergadering van Luisterpunt.

Kris SMET  
Voorzitter Luisterpunt

Ellen KIL  
Voorzitter Gebruikersraad