

BELEIDSPLAN 2014 – 2018

met actieplan 2014 – 2015





IEDEREEN KAN LEZEN! - BELEIDSPLAN 2014-2018

De Vlaamse overheid wijzigde in juli 2012 het decreet op het lokaal cultuurbeleid. Dit decreet bevat de bibliotheekwerking van Luisterpunt. Luisterpunt schrijft bijgevolg aan een nieuw vijfjarig beleidsplan voor de periode 2014-2018 met als deadline 1 oktober 2013. Een beleidsplan is voor Luisterpunt geen verplicht werkstuk, maar een kans om coherente doelstellingen te formuleren en van daaruit haar acties en projecten te genereren.

Het huidige beleidsplan 'Expansie²' loopt van 2009 tot en met 2014 en heeft drie tweejaarlijkse actieplannen: 2009-2010, 2011-2012 en 2013-2014. Het actieplan 2011-2012 werd met één jaar verlengd en verving het te maken actieplan voor 2013-2014. Deze documenten zijn te lezen op de website van Luisterpunt

Het opstellen van het nieuwe beleidsplan 2014-2018 'Iederéén kan lezen!' gaat gepaard met een grondige voorbereiding en een intens participatieproces.

Eerste voorbereidingen:

- *Updaten van de sterktezwakteanalyse (SWOT) van de bibliotheeksituatie, in vergelijking met 2007, met betrekking tot collectie, lezers, dienstverlening, infrastructuur, ICT-park, communicatie, personeel en financiën (november 2012);*
- *Bevragen van de lezers naar de Luisterpuntbibliotheek van hun dromen n.a.v. de bibliotheekweek, zie nota in bijlage 'Van dromen doelen maken' (oktober 2012);*
- *Formuleren door de directie van een eerste insteek van de strategische doelstellingen en bepalen en ordenen van de operationele doelstellingen, gebaseerd op de SWOT-bespreking tijdens de Dendermonde-meeting van de staf op 29 november 2012 (januari 2013).*

Op basis van dit voorbereidend werk wordt door de staf van Luisterpunt een nieuw beleidsplan met de strategische en operationele doelstellingen gemaakt (stafmeetings op 29 januari, 22 februari, 28 maart en 16 april). De beleidsplanning is een 'work in progress' en gaat gepaard met een intens participatieproces in de eerste helft van 2013, waarbij medewerkers, leden van de Algemene Vergadering (27 maart) en van de Gebruikersraad van Luisterpunt (15 mei) en diverse medewerkers van partnerorganisaties (28 mei) worden betrokken.

De definitieve versie van het beleidsplan 2014-2018 wordt voor bespreking en goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Bestuur van 18 september. De Raad van Bestuur heeft een

mandaat gekregen van de Algemene Vergadering om dit beleidsplan goed te keuren. De Algemene Vergadering van 18 december zal deze beslissing bekrachtigen.

Onderdelen van het beleidsplan ‘Iederéén kan lezen!’ zijn:

- *een duidelijke MISSIE*
- *een uitgebalanceerde VISIE*
- *een kritische SWOT-analyse*
- *ambitieuze STRATEGISCHE doelstellingen*
- *haalbare OPERATIONELE doelstellingen met SMART-indicatoren*
- *een eerste ACTIEPLAN 2014-2015 met acties en projecten, met aanduiding van de prioriteiten en van de consequenties inzake personeel en financiën*
- *bijlagen:*
 1. *Nota ‘Van dromen doelen maken’ (inbreng lezers)*
 2. *Werkingsstatistieken 2008-2012 met nulmeting*
 3. *Organogram met zicht op de verschillende diensten en het personeelskader*
 4. *Lijst bibliotheekmedewerkers*
 5. *Samenstelling bestuursorganen Luisterpunt*
 6. *Lijst van afkortingen*

Het opstellen van het beleidsplan leidde ook tot een eerste actieplan voor de periode 2014-2015 met concrete acties en projecten. Daarbij werden de nodige prioriteiten (hoe meer sterren hoe hogere prioriteit) gesteld en zo mogelijk de consequenties inzake personeel en financiën opgegeven.

Later volgt een tweede actieplan voor de periode 2016-2018.

Er werden in het beleidsplan eveneens resultaatsindicatoren opgegeven, zodat de operationele doelstellingen beantwoorden aan het SMART-principe (Specifiek, Meetbaar, Aanvaard, Realistisch en Tijdsgebonden).

Met dank aan alle medewerkers, leden van de gebruikersraad, bestuurders en alle medewerkers van partnerorganisaties die tot dit beleidsplan hebben bijgedragen.

*Geert Ruebens
Directeur Luisterpuntbibliotheek
10 september 2013*



Bibliotheek voor personen met een leesbeperking

1. Missie: Iederéén kan lezen!

Luisterpunt is de openbare bibliotheek in Vlaanderen en Brussel met een specifieke dienstverlening voor mensen met een leesbeperking.

Wij werken als verzendbibliotheek voor de steeds ruimer wordende doelgroepen: blinden en slechtzienden, personen met dyslexie, slechtziende ouderen en mensen met een andere leesbeperking. Kortom, voor iedereen die geen of slechts heel moeilijk gewone boeken kan lezen. Wij bieden hen gratis een laagdrempelige en kwaliteitsvolle dienstverlening op maat aan.

Luisterpunt bouwt aan inclusie en het recht op gelijkwaardige toegang tot kennis, cultuur, informatie en ontspanning. Wij realiseren een collectieaanbod in aangepaste leesvormen: brailleboeken en Daisy-luisterboeken. Onze collectie is gevarieerd, vraaggericht en actueel.

Wij stemmen onze dienstverlening af op vernieuwende technologische ontwikkelingen. Luisterpunt wil meer en meer een elektronische bibliotheek worden. We ambiëren online distributie van digitale brailleboeken en Daisy-luisterboeken.

De gebruikers staan centraal in onze openbare bibliotheek. Onder meer via de gebruikersraad betrekken wij hen systematisch bij onze dienstverlening.

Met de hulp van verscheidene strategische en intermediaire partners, zoals openbare bibliotheken, onderwijsinstellingen en woon- en zorgcentra voor ouderen, streven we naar een groter en volwaardiger bereik van personen met een leesbeperking.



Bibliotheek voor personen met een leesbeperking

2. Visie

... specifieke dienstverlening

De integratie in de samenleving van mensen met een beperking wordt in het algemeen bevorderd als zij gebruik kunnen maken van voor iedereen toegankelijke voorzieningen. Deze moeten dan uiteraard wel aan een aantal voorwaarden van bereikbaarheid en toegankelijkheid voldoen. Zolang de voorwaarden om op zelfstandige en gelijkwaardige wijze gebruik te kunnen maken van de algemene voorzieningen voor 'kennis, cultuur, informatie en ontspanning' (zoals geformuleerd in het decreet lokaal cultuurbeleid) niet kunnen worden verzekerd, is een specifieke dienstverlening voor personen met visuele of leesbeperking noodzakelijk. Een persoonlijke begeleiding op maat is daarbij cruciaal.

... groeiende doelgroepen

Deze gespecialiseerde openbare bibliotheek biedt een dienstverlening op maat van een steeds ruimer wordende doelgroepen in Vlaanderen en Brussel. De doelgroepen van personen met een leesbeperking bestaan uit: blinden, slechtzienden, slechtziende ouderen, mensen met afasie, mensen met een motorische beperking (MS), maar ook kinderen en jongeren met dyslexie ... De bibliotheek respecteert en heeft aandacht voor de sociaal-culturele en levensbeschouwelijke diversiteit. In haar dienstverlening hecht de bibliotheek een groter belang aan sociaal-culturele waarden dan aan economische maatstaven.

... toegankelijke basisvoorziening

De bibliotheek is een basisvoorziening met vrije toegang voor iedereen met een leesbeperking. Centraal staat het ter beschikking stellen van een degelijke en actuele collectie in diverse aangepaste leesvormen: brailleboeken, Daisy-luisterboeken, zowel voor fysieke dragers als voor een digitale omgeving. Een gevarieerde collectie speelt in op alle behoeften van de doelgroepen (jong, oud, blind, dyslectisch, ...) inzake kennis, cultuur, informatie en ontspanning. Belangrijk voor Luisterpunt is dat haar dienstverlening kwaliteitsvol, snel en gratis is voor haar lezers.

De bibliotheek volgt ook de evolutie in de verruiming van de maatschappelijke en sociale rol van de openbare bibliotheken.

...afspraken met productiecentra

De belangrijkste partners voor de collectieopbouw zijn op de eerste plaats de Vlaamse productiecentra (Transkript en Blindenzorg Licht en Liefde, BLL). Dit wordt verder uitgewerkt in de driejaarlijkse contracten, waarin het aantal van de te produceren Daisy- en brailleboeken wordt vastgelegd, maar ook allerlei technische en kwaliteitsvereisten. Hiermee wordt uitvoering gegeven aan de bepalingen ter zake uit het decreet lokaal cultuurbeleid (2012).

Inzake de collectieopbouw wordt ook afstemming nagestreefd binnen het Nederlandse taalgebied voor de productie van en het aanbod van Daisy- en brailleboeken.

... gebruiker centraal

Luisterpunt betreft haar doelgroep gestructureerd en systematisch bij de uitbouw van haar bibliotheekwerking en de evaluatie ervan. Luisterpunt stapt actief naar de doelgroep, betreft deze bij haar aanbod en haar dienstverlening, bevraagt deze op systematische wijze over de effectiviteit en de efficiëntie van haar werking.

De gebruikers staan ook via de adviezen van een onafhankelijke gebruikersraad centraal in de bibliotheekwerking.

De gebruikers en de gebruikersraad dragen bij tot een kwaliteitsvolle dienstverlening.

... adequate promotie

De bibliotheek werkt actief aan een significante verhoging van het bereik van de doelgroep door een adequaat communicatie- en promotiebeleid.

Naast rechtstreekse communicatie naar de doelgroepen, stuurt Luisterpunt aan op samenwerking met belangrijke strategische partners, zoals openbare bibliotheken, schoolbibliotheken en onderwijsinstellingen voor jongeren met dyslexie met inbegrip van (zorg)leerkrachten en logopedisten, woon- en zorgcentra voor ouderen en sociaal-culturele middengroepen.

De sociaal-culturele middengroepen van ouderen of van personen met een beperking, zijn waardevolle partners in het aanspreken van de doelgroepen. Hierbij wordt de maatschappelijke meerwaarde erkend van verenigingen die zich inzetten voor representativiteit en belangenverdediging van de lezers.

De vele instellingen voor ouderen (rust- en verzorgingstehuizen, dagverzorgingscentra en lokale dienstencentra) vormen een belangrijke toegang tot de doelgroep van slechtziende ouderen), evenals oogartsen en oogafdelingen in ziekenhuizen.

In het bijzonder spelen de openbare bibliotheken een sleutelrol in het bereiken van de steeds groter wordende groep van personen met een leesbeperking. Zij kunnen de link leggen tussen personen voor wie gewoon lezen moeilijker wordt en de bibliotheek die hieraan tegemoet komt.

... technologische evoluties

In de bibliotheek is het digitale luik van onmiskenbaar belang. Dit betekent:

1° ijveren voor de verdere uitbouw in samenwerking met Bibnet van één online Daisy- en braillecatalogus, én van de zichtbaarheid van onze boeken in de tool zoeken.bibliotheken.be van de bibliotheeksector.

2° uitwerken van Mijn Luisterpunt als een interactieve online dienstverlening.

3° uitbouwen van een online distributie via anderslezen.be van haar digitale brailleboeken en Daisy-luisterboeken.

... in een internationale context

Luisterpuntbibliotheek heeft oog voor de internationale ontwikkelingen op het vlak van de Daisy-softwarestandaard en de cross-border lending van toegankelijke bibliotheekmaterialen voor personen met een leesbeperking. Luisterpunt streeft expliciet naar samenwerking met Nederland op het vlak van de bibliotheekdienstverlening, maar vooral m.b.t. tot de afstemming van de productie en het aanbieden van een gemeenschappelijk aanbod van Daisy- en brailleboeken en de uitbouw van gemeenschappelijke back office-projecten.

... met steun van de Vlaamse overheid

Het is de decretale taak van de Vlaamse overheid om voor de werking van deze bibliotheek de nodige middelen ter beschikking te stellen. Luisterpunt wordt uitgebouwd in opdracht van en in samenwerking met de Vlaamse overheid, zoals bepaald in het decreet lokaal cultuurbeleid, herzien in 2012.

... kortom, waar staat de Luisterpuntlezer in 2020

Onze lezers met een leesbeperking zijn mondig en zelfbewust, en stellen bovendien hoge eisen aan het collectieaanbod van de Luisterpuntbibliotheek. Ze genieten van een service op maat als aanvraaglezer, wenslijstlezer of genrelezer. Ze gebruiken het aanbod op maat voor braille: braille-enkel en niet langer meer braille-heen-en-terug, én voor Daisy: branden op een cd-schijfje én online distributie.

Voor onze lezers is er voor elk wat wils: kinder- en jeugdboeken, volwassenenboeken, elk collectieonderdeel in een waaier van genres, en met een evenwichtige verdeling tussen fictie en informatieve werken. Bovendien hebben onze lezers de mogelijkheid om anderstalige boeken te lezen.

De lezers verkrijgen niet alleen hun toegankelijke lectuur via de gespecialiseerde bibliotheek, maar ook via reguliere kanalen, zoals de openbare bibliotheken, de (online) boekhandel, de rust- en verzorgingstehuizen en via het internet.

Voor de lezers heeft er een belangrijke verschuiving plaatsgevonden, waarbij de traditionele distributiemediën, zoals luisterboeken op cd en braille op papier, veelal zijn vervangen door andere mediën: downloaden en/of streamen via computers, tablets en mobiele applicaties. Ook mobiele telefonie speelt als medium een prominente rol.

Zoals voor iedereen geldt ook voor leesbeperkte personen dat de meeste lectuur bij de bron verkrijgbaar is: er is geen omzetting meer nodig. Toegankelijke lectuur maakt deel uit van het reguliere aanbod en is zowel te koop als te leen...



Bibliotheek voor personen met een leesbeperking

3. SWOT-analyse Luisterpuntbibliotheek

Deze sterktezwakteanalyse werd gemaakt in november 2012 als voorbereiding op het nieuwe beleidsplan van Luisterpunt voor de periode van 2014 tot en met 2018. De vermelde items staan niet in hiërarchische volgorde. Dit is een update van de SWOT-analyse van juni 2007.

Belangrijke cijfergegevens over de bibliotheekdienstverlening uit de voorbij beleidsperiode zijn te vinden in bijlage 2: Werkingsstatistieken 2008-2012 met nulmeting.

1 De belangrijkste interne sterktes (Strengths)

- ◆ Een laagdrempelige **voorziening**
 - ✓ Inschrijving en uitlening van de boeken en tijdschriften is gratis en kan online gebeuren
 - ✓ Werken met een verklaring op eer voorkomt administratieve rompslomp
 - ✓ Lid worden kan lokaal gebeuren via openbare bibliotheek, woon- en zorgcentra ed.
 - ✓ Geen boetes (in vergelijking met openbare bibliotheken)
- ◆ Participatie van de **gebruikers** via een zelfstandige gebruikersraad
- ◆ Een kwalitatieve en snelle **dienstverlening**
 - ✓ Een gevarieerd aanbod aan leeswijzen: aanvraaglezer, genrelezer, wenslijstlezer
 - ✓ Een geautomatiseerde uitleendienst voor braille en Daisy
 - ✓ Een online service via de Daisy- en braillecatalogus en via de interactieve tool Mijn Luisterpunt
 - ✓ Elk Daisy-boek is steeds beschikbaar, geen wachttijden, dit is ook al zo voor braille-enkel, niet voor braille heen-en-terug
 - ✓ Elektronische toegang tot de dienstverlening via een website met Anysurferlabel en mogelijkheid tot elektronisch inschrijven
 - ✓ Klantvriendelijk, gemotiveerd en deskundig personeel zorgt voor een goede communicatie en persoonlijk contact via telefoon en e-mail en website
 - ✓ Snelle dienstverlening: boeken worden dezelfde dag of na één werkdag naar de lezer opgestuurd
 - ✓ De braille-service gebeurt in opdracht van Luisterpunt door zowel blinde als ziende medewerkers van BLL, die dicht bij de lezer staan
 - ✓ Overeenkomst in 2011 met de Vlaamse Uitgevers Vereniging (VUV) om dyslexie, MS en afasie als leesbeperkingen te erkennen
- ◆ Een goede **infrastructuur**

- ✓ De bibliotheek is gehuisvest in gebouwen, die toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers en makkelijk bereikbaar met het openbaar vervoer (trein, bus, metro)
- ✓ Voldoende ruimte voor de collecties
- ✓ Geen huur en eigenaarskosten want gebouw is eigendom van Vlaamse overheid
- ◆ Een actuele, uitgebreide en gevarieerde **collectie**
 - ✓ Goede technische en artistieke kwaliteit van de gesproken boeken
 - ✓ De collectie luisterboeken bevat vooral boeken ingelezen door vrijwilligers, waarvan de stem is goedgekeurd door de Vlaamse stemmencommissie
 - ✓ Participatie in het collectiebeleid: de gebruiker kan suggereren om een bepaald boek op te nemen in de collectie
 - ✓ Unieke erfgoedcollectie van gesproken boeken, 400 boeken zijn ingelezen door Vlaamse auteurs
 - ✓ Verankering van een deel van de interne werkprocessen (vb catalografie) via de Open Vlacc in het netwerk van openbare bibliotheken
- ◆ Publieksvriendelijke en efficiënte **ontsluiting van de collectie**
 - ✓ Online catalogus met mogelijkheid tot onmiddellijk bestellen of op wenslijst plaatsen van de boeken
 - ✓ Daisy-boeken zijn geïntegreerd in zoeken.bibliotheek.be en zichtbaar voor iedereen
 - ✓ Keuzelijsten met selectie van titels per genre of onderwerp, in verschillende leesvormen
 - ✓ Knetterende Letteren als maandelijks huistijdschrift bestaat in verschillende leesvormen en bevat bibliotheeknieuws, geannoteerde aanwinsten, gesprekken met auteurs en recensies
- ◆ Inzetten van en goede samenwerking met **vrijwilligers**
- ◆ Structurele **samenwerking met intermediairs**:
 - ✓ Meer systematisch overleg en samenwerking met Zorgbib Rode Kruis-Vlaanderen werd al in 2007 opgestart
 - ✓ Stevige samenwerking voor het leveren van bruikleencollecties met Daisy-boeken aan openbare bibliotheken, scholen, woon- en zorgcentra, ziekenhuizen, logopediepraktijken en lokale dienstencentra
- ◆ Goede samenwerking met de leden van de Raad van **Bestuur** en Algemene Vergadering, sommige leden nemen vrijwilligerswerk in de organisatie op
- ◆ Structurele samenwerking met **Nederland**: gezien éénzelfde taalgebied wordt gestreefd naar maximale uitwisselbaarheid van elkaars collectie braille- en Daisy-boeken
- ◆ **Internationale** samenwerkingsmogelijkheden groeien in het kader van o.a. ETIN (European Trusted Intermediary Network) en IFLA-LPD (International Federation of Library Associations and Institutions - section Libraries Serving Persons with Print Disabilities)
- ◆ Nauwe relaties met **belangenbehartigers** van doelgroepen, zoals Blindenzorg Licht en Liefde, Sprankel, Eureka Adibib, Brailleliga

2 De belangrijkste interne zwakheden (Weaknesses)

- ◆ Inzake de **dienstverlening** aan de lezers:
 - ✓ Omslag van te veel aanbodgerichte naar meer klant- en vraaggerichte dienstverlening is nog niet voltooid
 - ✓ Beter implementeren van systeem inzake klachtenbeheer
 - ✓ Het bibliotheeksysteem Bibliodata voor de uitleenservice, catalogus en statistieken is een verouderde software, te grote afhankelijkheid van leverancier TSA
 - ✓ Het ontbreken van een adequaat afhakersbeleid

- ✓ Streven naar nog grotere betrokkenheid van de gebruikersraad: Luisterpunt moet meer adviezen vragen over haar bibliotheekdienstverlening
- ✓ Het IBL-verkeer kan beter worden uitgebouwd, ook met anderstalige lectuur
- ◆ **Infrastructuur:**
 - ✓ Magazijnen waar vroeger de brailleboeken en cassetteboeken stonden vergen heroriëntatie (wat ook een kans is)
 - ✓ Bibliotheekgebouw in Laken is te groot en verouderd
 - ✓ Vlaamse overheid wil op termijn alleen nog de eigenaarskosten voor haar rekening nemen, gebruikskosten zullen daardoor stijgen
- ◆ **Collectie:**
 - ✓ Nog niet voldoende afgestemd op de huidige en potentiële lezersgroepen
 - ✓ Daisy-boeken en brailleboeken blijven duur zowel in productie als in aankoop, nog te weinig zicht op wat de gemiddelde kostprijs van de gemeenschappelijke preproductie bij braille- en Daisy-boeken
 - ✓ De productietijd van Daisy-boeken is te lang (vaak meer dan zes maanden) en het aantal A-boeken (producties binnen de 6 maanden) is te laag, Luisterpunt weegt nog te weinig op de productiecentra
 - ✓ Collectie: te weinig zicht op en analyse van de leemten en overtal in de collectieonderdelen, geen afdoende criteria voor een efficiënt afvoerbeleid
 - ✓ Geen Franstalige boeken, weinig Engelstalige boeken, geen Spaanse boeken
 - ✓ Technische afstemming tussen bibliotheek en productie kan beter, evenals de opvolging van de productie bij beide productiecentra
 - ✓ De Daisy- en braillecatalogus op internet kan nog meer klantvriendelijk, o.a. met covers van de gedrukte boeken, met previews, met vermelding van de inlezers
 - ✓ Het collectieaanbod van braille-enkel (braille op aanvraag) is nog te gering
 - ✓ Ontbreken van link tussen leengegevens en lezersgegevens in de TSA-statistiekenmodule, mogelijk eigen analyse via dump
- ◆ **Promotie en samenwerking**
 - ✓ Bekendheid van Luisterpunt als de gespecialiseerde bibliotheekvoorziening voor mensen met een leesbeperking kan nog veel beter
 - ✓ Constante nood aan afdoend budget voor een specifieke doelgroepencommunicatie
 - ✓ Bereiken van oog- en huisartsen is moeilijk
- ◆ **Financiële ademnood**
 - ✓ Wegens de grote (ICT-)investeringen in de eerste levensjaren van Luisterpunt, werden leningen bij derden noodzakelijk, wat tot financiële afhankelijkheid heeft geleid
 - ✓ Financiële middelen voor ICT-investeringen (Daisy-robots, servers en andere zaken) blijven een constante nood
 - ✓ Er is gemotiveerd en deskundig personeel, maar geen voldoende financiële middelen voor een uitgebreider personeelskader, nodig gezien de groei van de dienstverlening
 - ✓ Relatief lage overheidssubsidies voor een nog betere dienstverlening, zeker in vergelijking met Nederland en de Scandinavische landen
 - ✓ Het aandeel van giften, projectsponsoring en privé-investeerders in de inkomsten is te gering in vergelijking met het aandeel van subsidies

3. De belangrijkste kansen in de omgeving (Opportunities)

- ◆ **Informatietechnologie en collectie**
 - ✓ Daisy als internationale open standaard voor het produceren, comprimeren, opslaan en distribueren van digitaal opgenomen gesproken lectuur dient nog sterker te worden verspreid en gepromoot
 - ✓ Meer mogelijkheden om gesproken boeken uit te wisselen via ETIN en/of TIGAR

- ✓ Aansluiting zoeken bij internationale platformen voor bibliotheeksoftware, zodat Luisterpunt gebruik kan maken van de voordelen van schaalvergroting en minder afhankelijk wordt van kleine softwareleveranciers
- ✓ Mogelijkheid om onze Daisy-boeken online (via een contract met Pyxima) te distribueren (streamen en downloaden) via Daisy Online (www.anderslezen.be) en het Vlaams e-book platform
- ✓ Groeiend aanbod van e-books en audio-boeken creëert meer toegankelijke boeken voor de doelgroep, maar dit is tegelijk ook een bedreiging omdat commerciële uitgevers niet het recht op vrije toegang tot deze toegankelijke boeken garanderen
- ✓ Inbedding in IT-projecten van Bibnet: vernieuwde en toegankelijke Aquabrowser, Open bib ID en Bibliotheekportalen, met als aandachtspunt: design for all is niet gelijk aan design voor zoveel mogelijk mensen
- ✓ Mogelijkheid bij Luisterpunt in Laken om te experimenteren met een zelfinleescabine met al dan niet betaalde vrijwillige inlezers
- ✓ Uitbreiden van de collectie met andere bibliotheekmaterialen (DVD's met audiodescriptie, voelboeken, groteletterboeken...) kan nieuwe lezers aantrekken
- ◆ **Doelgroep:**
 - ✓ De toenemende vergrijzing van de bevolking leidt tot uitbreiding van de doelgroep en een groter belang van de bibliotheekdienstverlening
 - ✓ Samen ijveren met drukkingsgroepen om de leeftijdsgrens van 65 jaar af te schaffen (= leeftijdsonafhankelijk hulpmiddelenbeleid), zodat iedereen van een tussenkomst in de aankoop van een Daisy-speler kan genieten
 - ✓ Ervoor ijveren dat personen met een andere dan een visuele beperking kunnen genieten van een financiële tussenkomst bij de aanschaf van een Daisy-speler
 - ✓ Samenwerken met relevante intermediairs uit de verschillende doelgroepen, biedt een reële kans op het uitbreiden van de lezersgroep
 - ✓ De ontwikkeling en aanwezigheid van een Nederlandstalige Daisy-app kan meer kinderen en jongeren met dyslexie als lezer van Luisterpuntboeken aantrekken
- ◆ **Infrastructuur**
 - ✓ Gezien Luisterpunt meer en meer een elektronische bibliotheek wordt, is er minder ruimte nodig, wat verhuizen makkelijk maakt en mogelijkheden biedt tot cohabitatie met andere organisaties
 - ✓ De geplande realisatie van een multifunctionele bibliotheeksite op de Waalse Krook in Gent, is een kans voor Luisterpunt om zich hierin in te bedden
- ◆ Het opvolgen van de technologische en **internationale evoluties:**
 - ✓ Lid zijn van het Daisy Consortium, deelnemen aan internationale congressen en het bezoeken van Europese bibliotheken voor mensen met leesbeperking
 - ✓ Uitbouwen van een goede samenwerking met de bibliotheekvoorziening (Stichting Aangepast Lezen) en het expertise- en productiecentrum (Dedicon) in Nederland
 - ✓ De realisatie van een bindend internationaal verdrag voor toegankelijke lectuur (WIPO-Treaty) kan na implementatie in de landelijke wetgeving een stimulans zijn voor online distributie naar de ruime doelgroep van personen met een leesbeperking
- ◆ **Decreet lokaal cultuurbeleid**
 - ✓ De afbouw van kwantitatieve normen en het invoeren van een enveloppenfinanciering boden en bieden meer mogelijkheden om zelf accenten te bepalen en in te spelen op de Vlaamse beleidsprioriteiten inzake e-inclusie en laagdrempelige bibliotheken
 - ✓ De decreetwijzigingen van 2007 en 2012 laten toe te komen tot één geïntegreerde bibliotheekvoorziening met één aanspreekpunt voor de doelgroep en meer financiële armslag, waarbij de overheid aanstuurt op meer promotie en communicatie, maar ook meer structurele samenwerking met openbare bibliotheken en andere intermediairs

4 Belangrijkste bedreigingen in de omgeving (Treaths)

- ◆ Op het vlak van de **collectie en dienstverlening**:
 - ✓ De fysieke collectie brailleboeken bevat unieke exemplaren, de overschakeling naar braille-enkel kan leiden tot het verloren gaan ervan
 - ✓ Het printen van braille-enkel is uitbesteed aan BLL, problemen kunnen rijzen als de elekul-printers defect of verouderd raken (Christelijke Blinden Bibliotheek, CBB in Nederland heeft technische knowhow over deze soort printers)
 - ✓ Nog te weinig zicht op ePub 3 als bronformaat voor Daisy-boeken en de toekomst van het Daisy-boek als specifiek publicatieformaat voor de bibliotheekcollectie, bovendien te weinig greep op de reguliere uitgevers om hun e-bronbestand ter beschikking te stellen
 - ✓ Ontstaan van (Daisy-)luisterboeken met text-to-speech technologie toegepast op e-boeken kan de productie van Daisy-boeken met ingelezen menselijke stem in het gedrang brengen
 - ✓ mogelijk onvoldoende productie van Daisy- en brailleboeken in Vlaanderen, bij groeiend bereik van de bibliotheekwerking
 - ✓ aansturen van de onafhankelijke productiecentra in Vlaanderen: ontbreken bij hen van een innovatiebudget en innovatiepersoneel (vb. een programmeur)
- ◆ **Financiën**
 - ✓ De middelen van Luisterpunt evolueren niet recht evenredig mee met de groei van haar bibliotheekdienstverlening
 - ✓ Er is geen financiële tussenkomst voor de aankoop van een Daisy-speler voor personen met dyslexie, wat gevolgen heeft voor de uitbreiding van de dienstverlening naar deze doelgroep
- ◆ **Technologische en internationale evoluties**:
 - ✓ volwaardig lid zijn van het Daisy Consortium vergt meer geld en interne deskundigheid
 - ✓ de toenemende techniciteit van het bibliotheekwerk zowel op het gebied van hardware als software
 - ✓ Digitalisering en inspelen op internationale ontwikkelingen (Daisy-XML, Cloud) vragen gespecialiseerd personeel en extra investeringen
 - ✓ budget en technische knowhow belemmeren het inspelen op nieuwe internationale ICT-evoluties
 - ✓ samenwerking met grote broer Nederland kan leiden tot afhankelijkheid van Nederlandse keuzes en voorkeuren, en financiële eisen
 - ✓ inbedding in Open Vlacc en afstemming op de huidige en toekomstplannen van Bibnet zijn precair; een geregeld overleg en gezamenlijk afspreken van prioriteiten zijn van primordiaal belang
- ◆ **Auteurswet en leenrecht**
 - ✓ Door het leenrecht is de bibliotheek verplicht Daisy-boeken te laten terugsturen, wat vele organisatorische implicaties heeft, terwijl er buitenlandse voorbeelden zijn waar dit niet meer gebeurt (Finland, Australië); de leenvergoeding wordt door de overheid voor de openbare bibliotheken betaald
 - ✓ Auteursrecht en reproductierecht laten toe alles te reproduceren voor de doelgroep maar vormen hinderpaal voor ruimere verspreiding van Daisy-boeken
 - ✓ Noodzaak van een digitaal leenrecht wordt wereldwijd niet gedeeld door de uitgevers
 - ✓ Auteurswet in België beperkt zich tot mensen met een visuele beperking, uitbreiding naar personen met dyslexie, MS en afasie berust op een gentlemen's agreement uit 2011 en er is nog geen opening naar andere doelgroepen, zoals nieuwkomers (leesbeperkt in het Nederlands).

4. Overzicht van de vijf strategische doelstellingen:

DE BIBLIOTHEEK REALISEERT EEN **KLANTGERICHTE**
DIENSTVERLENING VOOR MENSEN MET EEN LEESBEPERKING

DE BIBLIOTHEEK BOUWT EEN DIGITALE **COLLECTIE** MET DAISY-
LUISTERBOEKEN EN BRAILLEBOEKEN EN STIMULEERT DE GROEI
VAN EEN DOELGROEPGERICHT AANBOD MET TOEGANKELIJKE LECTUUR

DE BIBLIOTHEEK BEREIKT MEER MENSEN EN **COMMUNICEERT**
VOORTREFFELIJK MET HAAR DOELGROEPEN

DE BIBLIOTHEEK WERKT SAMEN MET
STRUCTURELE **PARTNERS**, INTERMEDIAIRE ORGANISATIES
EN INTERNATIONALE BIBLIOTHEEKACTOREN

LUISTERPUNT ONTWIKKELT ZICH ALS EEN PERFORMANTE EN
TOEKOMSTGERICHTE **BIBLIOTHEEKORGANISATIE**

5. Strategische doelstellingen

Strategische doelstelling 1:

**DE BIBLIOTHEEK REALISEERT EEN KLANTGERICHTE
DIENSTVERLENING VOOR MENSEN MET EEN LEESBEPERKING**

Operationele doelstellingen:

1. Verder uitwerken van **één laagdrempelig bibliotheekaanspreekpunt** met persoonlijke begeleiding van de verschillende lezersgroepen
Resultaatsindicator 1: De bibliotheekdienstverlening blijft gratis.
Resultaatsindicator 2: Lezers kunnen de bibliotheek telefonisch vlot bereiken.
2. Versterken van de kwaliteit van de **service op maat** van de bibliotheekdienstverlening.
Resultaatsindicator: De lezer kiest zijn lezersprofiel, zijn bibliotheekmateriaal en zijn correspondentievorm en kan dit op elk moment wijzigen.
3. Optimaliseren van de interactieve online bibliotheekdienstverlening via de website van **Mijn Luisterpunt**.
Resultaatsindicator: De helft van de lezers en van de instellingen maken gebruik van Mijn Luisterpunt.
4. Realiseren van een **online distributiesysteem** via www.anderslezen.be, voor zowel downloaden als streamen.
Resultaatsindicator: Het lenen van Daisy-boeken gebeurt eind 2018 online en niet meer op cd-rom aan particuliere personen met dyslexie, tenzij op uitdrukkelijke vraag van deze lezers.
5. Luisterpunt vraagt actief advies over haar bibliotheekdienstverlening aan de **gebruikersraad**.
Resultaatsindicator: De gebruikersraad formuleert jaarlijks vier adviezen.
6. Jaarlijks komen tot **bibliotheekstatistieken**, gebaseerd op de nulmeting van 2008 en bruikbaar om de dienstverlening bij te sturen.
Resultaatsindicator: Alle primaire bibliotheekstatistieken worden maandelijks en jaarlijks automatisch gegenereerd en geïntegreerd.

Acties/projecten 2014/2015:

OD1: laagdrempelig aanspreekpunt

1. Onderzoeken via steekproeven van de verhouding tussen de diverse vormen van boekaanvragen (via Mijn Luisterpunt, per telefoon, per brief of per mail).
2. ** De telefonische dienstverlening via het nummer 070 246 070 evalueren en bijsturen, met bijzondere aandacht voor de technische aspecten van de telefooncentrale.
3. Onderzoek bij onze lezers en naar technische mogelijkheden inzake de uitbreiding van de telefonische dienstverlening met een automatische telefoondienst die zeven dagen op zeven en 24 uur op 24 uur functioneert (cf. Nederland); kritische succesfactor is het vinden van extra financiering.
4. Organiseren van een evaluatiemoment met de groeiende doelgroep van jonge Luisterpuntlezers met dyslexie.

OD2: kwaliteit dienstverlening op maat

- 5 *** Evalueren van het aanbod op maat voor braille: braille-enkel en braille-heen-en-terug; voor Daisy: branden op een cd-schijfje, downloaden of streamen.
- 6 ** Evalueren van de service op maat voor aanvraaglezers, wenslijstlezers en genrelezers.
- 7 Evalueren van de drie mogelijke correspondentievormen: braille, zwartdruk, mail.
- 8 Evalueren en updaten van het gebruikersreglement.
- 9 Benutten van klachten, ideeën en voorstellen van de lezers.
- 10 *** De klantenopvolging van nieuwe lezers wordt na één maand uitgevoerd, daarnaast wordt werk gemaakt van een telefonisch afhakersbeleid.
- 11 Efficiëntie in de verzending nastreven door het terugsturen van de Daisy-cd's af te schaffen, dit vergt overleg i.v.m. auteursrechtelijke aspecten.
- 12 Verspreiden van relevante informatie over de collectie via keuzelijsten en Knetterende Letteren.
- 13 *** Nood aan goede infrastructuur met branders en printers: uitwerken van een meerjarenplan en realiseren van een snelle en effectieve herstelprocedure.
- 14 ** Meer medewerkers in de uitleendienst opleiden in de werking van alle types van Daisy-spelers én van de mogelijkheden van online distributie.
- 15 Evalueren en waar mogelijk bijsturen van het interbibliothecair leenverkeer, in de eerste plaats met Nederland en Duitsland, maar ook met andere (buur)landen.

OD3: interactief Mijn Luisterpunt

- 16 ** De interactieve mogelijkheden van de lezers verder uitbreiden met nieuwe functionaliteiten.
- 17 *** Verder bewerkstelligen dat instellingen via Mijn Luisterpunt komentot het zelf samenstellen en aanvullen van hun Daisy-bruikleencollecties.
- 18 Optimaliseren van de koppeling tussen Mijn Luisterpunt en de achterliggende databanken van Bibliodata en de Daisy- en braillecatalogus.

OD4: online distributie

- 19 *** Meewerken met Pyxima aan de uitvoering van het contract voor de uitbouw van een Daisy online webdienst, via een Daisy-app, Daisy-webplayer en stand alone Daisy-devices.
- 20 * De online distributie afstemmen op anderslezen.be, waaraan Kamelego voor Daisy-kranten en Transkript voor Daisy-tijdschriften participeren én waarin BLL innovatieve investeringen doet.
- 21 De online distributie inbedden in de werking van het gemeenschappelijk IT-platform van het netwerk Vlaamse oogpunten.

- 22 * De online distributie i.s.m. Bibnet incorporeren in de online dienstverlening van de openbare bibliotheken via het project Open Bib ID of andere technologische tools (vb. widget).
- 23 ** Realiseren van een beveiliging via sociale DRM gebaseerd op watermarking bij de online distributie van Daisy-boeken.

OD5: adviezen gebruikersraad

- 24 * Op zoek gaan naar meer vertegenwoordigers van de partnerorganisaties uit de sectoren bibliotheken, ouderen en onderwijs (dyslexie).
- 25 Verder logistiek ondersteunen en faciliteren van de werking van een zelfstandige gebruikersraad.

OD6: bruikbare statistieken

- 26 ** Bijsturen van de primaire statistiekenmodule in de bibliotheeksoftware en/of vervangen door eigen (bijkomende) analyses van de lezersgegevens, de uitleencijfers en de collectiegegevens, zo mogelijk gelinkt aan Google Analytics.
- 27 * Genereren van relevante statistieken uit de BIOS-statistieken van openbare bibliotheken, én via steekproeven bij de rust- en verzorgingscentra en bij andere instellingen met een bruikleencollectie.
- 28 Het verzamelen van bibliotheekstatistieken relateren aan internationale ontwikkelingen (bv. performance measurement van de sectie Libraries Serving Persons with Print Disabilities (LPD) binnen IFLA).

Volgende acties/projecten uit het vorige beleidsplan zijn niet meer vermeld in het nieuwe beleidsplan omdat zij volledig gerealiseerd zijn:

- oprichten van een gebruikersraad
- installeren van een klachtenprocedure
- opstarten van Mijn Luisterpunt als interactieve bibliotheekdienstverlening
- aanmaken van een informatiepakket voor nieuwe lezers
- afbouwen van de dienstverlening met cassetteboeken
- uitbouwen van één geïntegreerde bibliotheekdienstverlening met één collectie en één lezersbestand en één uitleendienst

Andere acties/projecten zijn niet meer vermeld omdat zij achterhaald of niet uitvoerbaar zijn:

- laten aanmaken van een module voor secundaire statistieken, wegens financieel niet haalbaar en te beperkte juistheid van de primaire statistieken

Strategische doelstelling 2:

DE BIBLIOTHEEK BOUWT EEN DIGITALE COLLECTIE MET DAISY- LUISTERBOEKEN EN BRAILLEBOEKEN EN STIMULEERT DE GROEI VAN EEN DOELGROEPGERICHT AANBOD MET TOEGANKELIJKE LECTUUR

Operationele doelstellingen:

1. Versterken van de kwaliteit, de grootte en de klantgerichtheid van de **eigen bibliotheekcollectie** met Daisy- en brailleboeken.
Resultaatsindicator 1: Vanaf 2015 komen er jaarlijks minstens 1200 Daisy-boeken en 300 brailleboeken bij.
Resultaatsindicator 2: De aanwezigheid van Engelse en Franse boeken in de eigen collectie is in 2015 een feit.
2. Luisterpunt continueert de belangrijke relatie met de Vlaamse **productiecentra** BLL en Transkript, evenals met de productieactoren in Nederland.
Resultaatsindicator 1: De nieuwe driejarige overeenkomsten voor 2016-2018 worden medio 2015 afgesloten.
Resultaatsindicator 2: De productieafspraken met Nederland leiden in 2015 tot een substantieel ruimer aanbod met Daisy-boeken uit Nederland voor onze doelgroepen.
3. Optimaliseren van de gebruikswaarde van de **Daisy- en braillecatalogus** en de bibliotheeksoftware.
Resultaatsindicator: Twee derde van de boekaanvragen uit de Daisy- en braillecatalogus gebeurt online via Mijn Luisterpunt.
4. Luisterpunt levert samen met enkele partners een innoverende bijdrage aan het **Vlaams e-boekplatform** (VEP).
Resultaatsindicator: De softwaretool voor het automatisch omzetten met een synthetische stem van e-boeken in Daisy-boeken leidt tot een uitbreiding van de eigen collectie Daisy-boeken.
5. Luisterpunt neemt een **regierol** op zich om het aanbod met toegankelijke publicaties voor de doelgroepen te vergroten.
Resultaatsindicator: De website van Luisterpunt legt regelmatig links naar toegankelijke publicaties van derden.

Acties/projecten 2014/2015:

OD1: eigen bibliotheekcollectie

1. *** Meer inzetten op de anderstalige boeken in onze eigen collectie via ruil met en aankoop bij buitenlandse bibliotheken.
2. ** Verder opvolgen van het project voor één braillecollectie met Nederland.
3. Onderzoeken om braille heen-en-terug eind 2014 te stoppen na uitbreiding van de collectie braille-enkel met brailleboeken uit Nederland.
4. * Grondige analyse van de relatie tussen het collectieaanbod en het collectiegebruik, gerelateerd aan snel inspelen op nieuwe boeken en op de vraag van de lezer naar bepaalde collectieonderdelen.
5. Blijvende aandacht voor een goede balans tussen fictie en non-fictie, voor meer jeugdboeken en voor de volledigheid van reeksen.
6. Uitbreiden van de collectie met makkelijk-lezen-boeken, kortverhalen en hoorspelen.
7. Ondersteunen van de Vlaamse stemmencommissie om meer stemkwaliteit bij de vrijwillige inlezers te bereiken.
8. Door screenen (eventueel als uitbesteed werk) op inhoudelijke criteria een lijst genereren van relevante boeken uit het restant van fysieke brailleboeken en PCB-brailleboeken om deze via een extra budget opnieuw om te zetten naar een goede digitale versie voor braille-enkel.
9. Het braillebibliotheekwerk als uitbesteed werk aan BLL in haar technische realisatie opvolgen door o.a. het uitwisselen van kennis over de Elekul printers met de CBB in Nederland te bevorderen.
10. ** Inlezen door auteurs van eigen werk stimuleren in het circuit van auteurslezingen via een jaarlijkse financiële overeenkomst met het Vlaams Fonds voor de Letteren, waarbij het ingelezen audiobestand ter beschikking staat voor auteur en uitgever om er een gewoon luisterboek van te maken.
11. Indienen van een erfgoedproject bij de Vlaamse overheid (i.s.m. het Letterenhuis) voor het digitaliseren en vinden van een bestemming voor boeken ingesproken door Vlaamse auteurs, met aandacht voor publieksontsluiting.
12. Met behulp van extra middelen Vlaamse klassiekers opnieuw aanmaken in Daisy met een betere audiotecnische kwaliteit.
13. Verrijken van de eigen collectie met Daisy-boeken via allerlei promotieprojecten, zoals bv. i.s.m. Wablieft, Stichting Lezen, ...

OD2: productiecentra

14. ** Opvolgen van driejaarlijkse overeenkomsten met BLL en Transkript voor 2013-2015 en in 2015 voorbereiden van de overeenkomst voor 2016-2018: daarin worden duidelijke en sluitende productiequota en financiële afspraken geformuleerd; laten goedkeuren van deze overeenkomsten door de Vlaamse overheid, gebaseerd op een besteding van 37% van de overheidssubsidie aan collectievorming.
15. De technische commissie is het platform voor technische- en kwaliteitsafspraken inzake de productie van Daisy- en brailleboeken, met daarbij expliciete aandacht voor meer en sneller produceren en leveren (uitdrukkelijke vraag van lezers) en het nastreven van een generiek bronformaat (vb. Daisy-xml) zodat elk boek zowel in Daisy als in braille wordt geproduceerd.
16. IJveren in samenspraak met BLL en Transkript om het beleid rond inlezers in een coherent en toekomstgericht Vlaams geheel te plaatsen met aandacht voor zelfinleescabines, betaalde (gelegenheids)inlezers.
17. Uitwerken binnen Luisterpunt van een inhoudelijke controle, naast een technische controle, van de geleverde Daisy-boeken.
18. Uitbouwen van de samenwerking met Kamelego als productiecentrum voor Daisy-kranten, gebaseerd op een overeenkomst 2013-2018 en een ingediend beleidsplan,

waardoor Luisterpunt de specifieke dienstverlening met Daisy-kranten aan de doelgroep van personen met een leesbeperking faciliteert.

19. *** Opvolgen van de internationale ontwikkelingen m.b.t. tot bronformaten (Daisy-xml, Daisy 2.02, Daisy 3, ePub 3) en nieuwe productietechnieken (vb. werken met e-files).
20. * IJveren voor een generiek en uitwisselbaar bronformaat bij uitgevers, gebaseerd op ePub 3, bij het ter beschikking van elektronische tekstbestanden voor productiecentra.
21. Nagaan van de wenselijkheid van Daisy-boeken in nieuwe eindformaten: via Daisy 3 (=full text, full audio) en met een synthetische stem (text to speech, tts).
22. Opvolgen van de productiesamenwerking met Nederland (Dedicon en Aangepast Lezen): verhogen van de wederzijdse ruil/verkoop van 150 naar 250 Daisy-boeken, de softwaretool up to date houden om dubbele aanmaak te vermijden, het werken met quick builder afstemmen op de keuze van een nieuw productietool in functie van de uitwisselbaarheid van de bronbestanden van Daisy-boeken.
23. Uitwerken van een overeenkomst die de afstemming en de wederzijdse uitwisseling beoogt van Vlaamse en Nederlandse Daisy-boeken.

OD3: Daisy- en braillecatalogus

24. *** Realiseren van een dubbel overleg met Bibnet: 1. Inzake catalografie van de bestaande Daisy-en braillecatalogus en haar toegankelijkheid voor onze doelgroepen, 2. Inzake deelnemen aan vernieuwende projecten: Liquid (voorheen Aquabrowser) in 2014, bibliotheekportalen, Open Bib ID, belangrijk daarbij is onze minimumvereisten kenbaar te maken, te verdedigen en te bewaken.
25. Optimaliseren van een geregelde update van de Daisy- en braillecatalogus.
26. De eigen catalografie verder afbouwen door het afladen van titelbeschrijvingen uit Open Vlacc.
27. Toonbaar maken van alle Daisy-boeken via Zoeken.bibliotheek.be, zo weet iedereen (ook bibliotheken en scholen) welke Daisy-boeken beschikbaar zijn.
28. ** IJveren voor het opnemen van luisterfragmenten in de Daisy- en braillecatalogus via de previewgenerator van Dedicon.
29. * Documenteren van het bibliotheekuitleensysteem Bibliodata (firma TSA) en inventariseren van de min- en pluspunten teneinde een vergelijking (eventueel via Bibnet of een externe consultant) met andere bibliotheeksoftware te kunnen maken, teneinde een toekomsttraject voor Luisterpunt op te stellen.

OD4: Vlaams e-boekplatform (VEP)

30. * Verder bouwen aan de softwaretool voor het omzetten van e-boeken naar Daisy-luisterboeken, gemaakt met enkele partners in het kader van het innovatief aanbesteden voor het Vlaams e-boekplatform.
31. De resultaten van de VEP-testen uit 2013 met lezers uit bibliotheken en van Luisterpunt aanwenden voor het samenwerkingsproject met Bibnet voor het uitlenen van e-boeken.
32. Mogelijke deelname in 2014 aan het e-boekenproject van Bibnet.
33. Een visie ontwikkelen op het belang en de integratie van e-boeken in onze bibliotheekwerking.

OD5: regierol toegankelijke publicaties

34. ** Samenwerken met alle Vlaamse actoren die begaan zijn met de productie van Daisy-publicaties: kranten (Kamelego), tijdschriften (Transkript).
35. Doorgeven van externe bronnen met toegankelijke boeken, bv. site met gratis Franse luisterboeken.
36. Overwegen om films met audiodescriptie (al dan niet op dvd) kenbaar te maken en/of deze op te nemen in de eigen bibliotheekcollectie.

37. Kenbaar maken van het krantenaanbod van Gopress (voorheen Mediargus) dat Bibnet via de openbare bibliotheken mee aanbiedt en ook via synthetische spraak kan worden gelezen.
38. ** Opvolgen van het Vlaams e-boekplatform (VEP van Bibnet en Boek.be) met het oog op de realisatie van Daisy-luisterversies van de e-boeken.
39. Via de Daisy- en braillecatalogus doorverwijzen naar groteletterboeken in zoeken.bibliotheek.be.
40. * Verspreiden van de KJV-boeken i.s.m. BLL in aangepaste leesformaten (Daisy, braille en groteletterdruk).
41. Het Yoleo-project (www.yoleo.nl) in full tekst full audio Daisy van Dedicon: streven naar een Vlaamse variant i.s.m. het Vlaams Fonds voor de Letteren, gericht op kinderen met dyslexie.
42. Het luisterboek promoten en – zo onrechtstreeks het Daisy-boek – kenbaar maken via samenwerking met Boek.be, het Vlaams-Nederlands huis deBuren en het Vlaams Fonds voor de Letteren.

Volgende acties/projecten uit het vorige beleidsplan zijn niet meer vermeld in het nieuwe beleidsplan omdat zij volledig gerealiseerd zijn:

- de eigen catalogografie bedraagt maximaal 10% van de aanwinsten
- het converteren van cassetteboeken
- het evalueren van het gebruik en de toekomst van de eigen collectie muziekbraille
- de eigen Daisy-productie in Laken overdragen aan BLL
- dubbele aanmaak met Nederland vermijden
- uitklaren van de problematiek rond de Auvibel-taks
- uitwerken van een aanbod met braille-enkel boeken (braille op aanvraag)

Andere acties/projecten zijn niet meer vermeld omdat zij achterhaald of niet uitvoerbaar zijn:

- uitbreiden van de eigen collectie met boeken in Clear Vision en tactiele boeken (= voelboeken voor kleuters en peuters)

Strategische doelstelling 3:

DE BIBLIOTHEEK BEREIKT MEER MENSEN EN COMMUNICEERT VOORTREFFELIJK MET HAAR DOELGROEPEN

Operationele doelstellingen:

1. Verhogen van de **kennis over de huidige en potentiële doelgroepen** van personen met een leesbeperking, benaderd vanuit het inclusie-principe.
Resultaatsindicator: Een nota met een werkzame definitie van inclusie en bruikbare cijfers van de verschillende doelgroepen.
2. Realiseren van een **groter bereik** van de bibliotheek.
Resultaatsindicator: Verhoging met 50% van het aantal actieve lezers en instellingen van 4.753 eind 2012 naar ongeveer 7.130 eind 2018.
3. **Actieve communicatie** met bestaande en nieuwe lezers wordt verder uitgebouwd en adequaat ondersteund met diverse promotiematerialen.
Resultaatsindicator: Beschikken over specifieke promotiematerialen en diverse communicatiekanalen naar alle doelgroepen.
4. Deelnemen aan en zelf organiseren van **evenementen en promotieprojecten** binnen en buiten de sector van mensen met een leesbeperking, vanuit een weldoordacht communicatiebeleid.
Resultaatsindicator: Luisterpunt is jaarlijks actief betrokken bij 10 evenementen en promotieprojecten.

Acties/projecten 2014/2015:

OD1: kennis doelgroep

1. Meer adequate kennis verwerven van bestaande en potentiële doelgroepen via onderzoeksrapporten van universiteiten en gespecialiseerde sectororganisaties, met extra aandacht voor de differentiatie tussen jong en oud, tussen personen met een visuele of andere leesbeperking.
2. * Overleggen met de externe stakeholders uit de sectoren onderwijs, ouderenzorg en organisaties voor mensen met een visuele leesbeperking over hun kennis m.b.t. tot de doelgroepen en hun mogelijke bijdrage aan onze dienstverlening.
3. Definiëren van het begrip inclusie en linken aan de problematiek van het recht op boeken kopen (via boekhandel of via Luisterpunt) door de leden van de doelgroepen.
4. * Kennis verwerven over de behoeften van potentieel nieuwe doelgroepen, zoals bv. nieuwkomers (leesbeperkt in het Nederlands).

OD2: groter bereik

5. ** Analyseren van de oorzaken van het geringe bereik van lezers, rechtstreeks of via intermediairs, waardoor de bibliotheek nog geen 5% van de doelgroep bereikt.
6. ** Verhogen door een adequate communicatiestrategie van het bereik van de bibliotheek tot 10% van de doelgroepen, met focus op blinden en slechtzienden én personen met dyslexie.
7. * Uitwerken van pilootprojecten met Zorgbib en het Vlaams Fonds voor de Letteren om ook nieuwkomers in onze samenleving te bereiken.

OD3: actieve communicatie

8. * Actief onderhouden en bijsturen van onze websites: Luisterpunt, Mijn Luisterpunt en Ik haat lezen.
9. Knetterende Letteren blijft het huistijdschrift met informatie over de bibliotheekwerking en de nieuwe boeken.
10. Knetterende Letteren realiseert tweemaal per jaar een kids-editie, niet alleen met nieuwe boeken maar ook met relevante interviews en recensies.
11. Inzetten van de huisstudio voor de realisatie van specifieke gesproken communicatie naar de doelgroepen.
12. ** Jaarlijks updaten van het informatiepakket en de welkom-cd in Daisy-formaat voor nieuwe en toekomstige lezers, zowel voor volwassenen als jeugd.
13. Van zodra het online distribueren van Daisy-boeken via anderslezen.be mag, inzetten op de bekendmaking ervan, voeren van promotie hiervoor.
14. Voeren van actieve interne communicatie (zie ook SD5 OD1) en het handhaven van een eigen huisstijl m.b.t. drukwerk, e-mailhandtekening, verslagen, documenten, presentaties.
15. Realiseren van regelmatige en specifieke elektronische nieuwsbrieven naar de bibliotheeksector, naar de ouderenzorg en naar de onderwijssector (dyslexie).
16. Benutten van de mogelijkheden van diverse sociale media: facebookpagina's van Luisterpunt en ik haat lezen, blog, en podcast.
17. ** Het eerste contact, de eerste communicatie is primordiaal: bewerkstelligen dat maatschappelijk assistenten van de Brailleliga en van BLL, ergotherapeuten, logopedisten, oogartsen, medewerkers van CLB's en medewerkers van low vision centra de eerste en beste ambassadeurs voor Luisterpunt zijn en actieve samenwerking zoeken.
18. Heroriënteren van de luisterleesplek in het toekomstige promotiebeleid van de bibliotheek op haar nieuwe locatie in Gent.
19. Aanwezig zijn in algemene en specifieke media.

OD4: evenementen en promotieprojecten

20. Deelname aan het tweejaarlijkse Ziezo-Vlaanderen beursevent en de tweejaarlijkse Reva-beurs, evenals evaluatie van onze deelname.
21. Selectieve deelname aan andere beurzen afwegen aan de beleidsdoelstellingen.
22. Blijvende aandacht voor het beschikken over een waaier van attractieve promotiematerialen, zoals: affiches, folders, bladwijzers, draagtassen, gadgets ed.
23. Inspelen op promotie evenementen van derden: Poëzieweek (voorheen Gedichtendag), Maand van het spannende boek (Boek.be), Bibliotheekweek (Locus), Jeugdboekenweek (Stichting Lezen), Week van het Luisterboek (Nederlandse Bibliotheek Dienst, NBD)), Ouderenweek (Vlaamse ouderenraad)...
24. Samenstellen via de KU-Leuven in 2015 van een geschiedschrijving over de historiek van deze specifieke bibliotheekdienstverlening.
25. N.a.v. herdenking Grote oorlog 14-18: uitgeven van een map met reliëfkaarten, i.s.m. het kenniscentrum In Flanders Fields (onder voorbehoud van extra subsidiemiddelen).

Volgende acties/projecten uit het vorige beleidsplan zijn niet meer vermeld in het nieuwe beleidsplan omdat zij volledig gerealiseerd zijn:

- maken van een projectnota om diverse doelgroepen in kaart te brengen en strategisch te benaderen
- verdubbelen van het aantal lezers van 3.000 naar 6.000 tegen eind 2010
- afsluiten van een overeenkomst met de VUV voor het uitbreiden van de doelgroep van visueel beperkte personen naar personen met dyslexie, afasie en MS
- aanwerven van een nieuwe promotiemedewerker met aangepast functieprofiel

Andere acties/projecten zijn niet meer vermeld omdat zij achterhaald of niet uitvoerbaar zijn:

- uitwerken van een omvattend communicatieplan na input door een professioneel communicatiebureau en op basis van een communicatienota

Strategische doelstelling 4:

DE BIBLIOTHEEK WERKT SAMEN MET STRUCTURELE PARTNERS, INTERMEDIAIRE ORGANISATIES EN INTERNATIONALE BIBLIOTHEEKACTOREN

Operationele doelstellingen:

1. Evalueren, consolideren en optimaliseren van de luisterlezen campagne uit 2012 naar kinderen en jongeren met **dyslexie**.
Resultaatsindicator: Eind 2015 is het ledenaandeel van kinderen en jongeren met dyslexie gestegen tot 25%.
2. Verder evalueren, consolideren en optimaliseren van de luisterlezen campagne uit 2009 naar **ouderen**.
Resultaatsindicator: Eind 2015 hebben 60% van de woonzorgcentra en lokale dienstencentra een Daisy-werking, best in samenwerking met Zorgbib en de openbare bibliotheken.
3. Uitbreiden van de samenwerking met **openbare bibliotheken**.
Resultaatsindicator: Eind 2015 hebben 90% van de bibliotheken een Daisy-werking.
4. Samenwerken met partners inzake **leesbevordering** en in het bijzonder met het Vlaams Fonds voor de Letteren (VFL) en Stichting Lezen.
Resultaatsindicator 1: In 2014 en 2015 worden met VFL relevante (piloot)projecten opgezet.
Resultaatsindicator 2: De samenwerking voor KJV, Jeugdboekenweek en andere projecten met Stichting Lezen loopt verder.
5. Luisterpunt volgt actief de ontwikkelingen op bij het **Daisy Consortium** en participeert aan het overlegorgaan Daisy Vlaanderen.
Resultaatsindicator: Luisterpunt participeert actief aan de fora en de congressen van het Daisy consortium.
6. Luisterpunt volgt actief de ontwikkelingen op inzake de (internationale) problematiek m.b.t. het **auteursrecht en de copyright**.
Resultaatsindicator: Een overeenkomst voor online dienstverlening met downloaden en streamen is in 2014 een feit.
7. Realiseren van een samenwerking met de **Nederlandse** gespecialiseerde bibliotheekorganisaties op het vlak van bibliotheekaanbod, back office-diensten en projecten inzake bibliotheekdienstverlening.
Resultaatsindicator: één gemeenschappelijke digitale braillecollectie wordt in 2014 voltooid.

8. Actieve participatie aan **IFLA** en andere internationale bibliotheekactoren
Resultaatsindicator: Het IFLA-rapport met richtlijnen voor de bibliotheekwerking voor personen met dyslexie is medio 2014 klaar.
9. Samenwerking met de gespecialiseerde bibliotheken van de **Franse gemeenschap** in België.
Resultaatsindicator: Er zijn eind 2015, samen met de 'Bibliothèque adaptée de la Ligue Braille', belangrijke stappen gezet voor een uitbreiden van het wettelijk depot bij de Koninklijke Bibliotheek in Brussel.

Acties/projecten 2014/2015:

OD1: personen met dyslexie

1. * Optimaliseren van de samenwerking met onderwijs: o.a. met centra voor leerlingenbegeleiding (CLB's), ouderverenigingen (vb. Sprankel) logopedisten, lerarenopleidingen, de zorgcoördinatoren, de schoolbibliotheken het project 'Bib op school' van Bibnet, Canon Cultuurcel, KlasCement.
2. Herhalen van de 'ik haat lezen'-affichecampagne in 2014.
3. Samenwerken met Eureka/Die-'s-Lekti-kus inzake de promotie van Daisy- en Adibib-boeken bij personen met dyslexie.
4. Uitvoeren van de overeenkomst met Die-'s-Lekti-kus voor het printen door Luisterpunt van cd's met Adibib-boeken.

OD2: ouderen

5. ** Opvolgen en optimaliseren van de Daisy-werking in de bereikte en nog niet bereikte rust- en woonzorgcentra en lokale dienstencentra.
6. Optimaliseren van de samenwerking met de koepelorganisaties van ouderen en de Vlaamse ouderenraad.
7. Bereiken van oogartsen is een werkpunt.
8. Streven naar het bereiken van slechtziende ouderen via thuiszorg(winkels) en mutualiteiten.

OD3: openbare bibliotheken

9. **Bijdragen tot de uitvoering van de Vlaamse beleidsprioriteit (cf. decreet lokaal cultuurbeleid, 2012) voor het realiseren van laagdrempelige bibliotheken met aandacht voor mensen met een (lees)beperking.
10. Stimuleren van de sociale rol van de bibliotheek door overleg met het Agentschap Sociaal Cultureel Werk, VVBAD en Locus (deelname aan traject 2020: over de transitie naar de bibliotheek van de toekomst in een duurzame samenleving).
11. * Uitbreiden van de samenwerking met het streekgericht bibliotheekbeleid (SBB) van de vijf Vlaamse provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) in Brussel.
12. Samenwerking met openbare bibliotheken moet worden geconsolideerd, geëvalueerd en verder uitgebouwd (o.a. vernieuwen bruikleencollecties voor de jeugd, registratie van Daisy-lezers in het bibliotheeksysteem, organiseren van vormingsmomenten voor bibliotheekmedewerkers (train the trainer), lokaal samenwerken met scholen en woonzorgcentra, samen met Zorgbib).
13. Onderzoeken of het (lokaal, regionaal of landelijk) aanstellen van een bibliotheekconsulent voor de lokale dienstverlening aan personen met een (lees)beperking wenselijk en haalbaar is.

14. * Meer samenwerken met Zorgbib, o.a. m.b.t. tot groteletterboeken en e-boeken, maar ook verhogen van het aantal Daisy-boeken in hun collectie, het bereiken van hun doelgroepen en de Daisy-vorming van hun vrijwilligers.
15. Verzamelen van goede praktijkvoorbeelden van een Daisy-werking in bibliotheken en publiceren op onze website.
16. Deelnemen in 2014, samen met Zorgbib, aan een landelijk gebruikersonderzoek bij openbare bibliotheken, georganiseerd door Locus, VVBAD en de Universiteit Antwerpen.
17. Stimuleren van een aanbod voor personen met een leesbeperking in elke openbare bibliotheek: groteletterboeken, e-boeken, luisterboeken, Daisy-boeken...
18. Stimuleren van het gebruik van het Anysurferlabel bij bibliotheken (op de eigen website en/of op de gemeentelijke website).
19. IJveren voor meer technische hulpmiddelen voor personen met een leesbeperking in elke (centrum)bibliotheek: leesloepen, eventueel aangepaste computers, Daisy-spelers, Daisy-software, met speciale aandacht voor het verbeteren van de uitleenmogelijkheden van een Daisy-speler.
20. Deelnemen aan extern overleg (Blinden en Slechtzienden Platform Vlaanderen, BSPV; Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief en Documentatie, VVBAD; overlegorganen Vlaamse overheid...).

OD4: Partners in leesbevordering

21. Deelnemen aan het Vlaams Boekenoverleg.
22. Verder samenwerken met Stichting Lezen, o.a. voor de Jeugdboekenweek, de Kinder- en Jeugdjury Vlaanderen (KJV) en het streven naar een Daisy-vermelding op www.boekenzoeker.be.
23. Verder samenwerken met Wablieft.
24. ** Samenwerken met het Vlaams Fonds voor de Letteren met het oog op leesbevorderende (piloot)projecten voor mensen met een (lees)beperking.
25. Opstarten van initiatieven met sociaal-culturele organisaties uit de sector van personen met een (lees)beperking.
26. Samenwerking nastreven met de speciale scholen voor blinden en slechtzienden en de diensten van het GON (Geïntegreerd Onderwijs van de Vlaamse overheid) voor onder andere blinde en slechtziende kinderen).

OD5: Daisy Consortium en Vlaanderen

27. * Opvolgen van de technologische vernieuwingen op de fora inzake online Daisy-spelers, de Daisy-software en het Daisy Online Delivery Protocol (DODP).
28. Continueren van het lidmaatschap van en participatie aan het internationale Daisy-consortium.
29. Participeren aan het overlegorgaan Daisy-Vlaanderen, waaraan alle organisaties deelnemen die op één of andere wijze met Daisy bezig zijn.

OD6: Auteurswet en copyright

30. Deelnemen in Vlaanderen aan het Samenwerkingsverband Auteursrecht & Samenleving (SA&S).
31. Uitklaren van de problematiek rond het auteursrecht, het reproductierecht en het digitaal leenrecht.
32. Overleg plegen met de Vlaamse Uitgevers Vereniging over een bijsturen van de overeenkomst uit 2011.
33. IJveren voor de ratificatie en de implementatie van het bindend internationaal verdrag voor toegankelijke lectuur (WIPO-Treaty, goedgekeurd op 27 juni 2013) in België en ijveren voor een mogelijke aanpassing van de federale auteurswet.

OD7: Nederland

34. Verder uitwerken van één gemeenschappelijke digitale braillecollectie met steun van o.a. de Nederlandse Taalunie.
35. * Opzetten van gemeenschappelijke back office-projecten en inhoudelijke projecten met Nederland.
36. Streven naar afspraken met alle betrokken Nederlandse organisaties voor een afstemming van het Daisy-aanbod in het Nederlandse taalgebied
37. Luisterpuntmedewerkers plegen overleg met en brengen werkbezoeken aan de vestigingen van Dedicon en Aangepast Lezen.
38. Actualiseren van het samenwerkingsprotocol uit 2010 met Aangepast Lezen.

OD8: IFLA en internationaal

39. Bijwonen tweemaal per jaar van de stuurgroep van de IFLA-sectie 'Libraries Serving Persons with Print Disabilities'.
40. ** Trekkende rol spelen in de IFLA-werkgroep die bezig is met het herschrijven van de 'Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia' en presenteren van het eindrapport op de IFLA-conferentie in 2014 in Lyon.
41. Presentatie geven in Parijs in 2014 op IFLA pre-conferentie (van LSN-LPD) met als thema: e-boeken.
42. Opvolgen van de ontwikkelingen inzake online bibliotheekdienstverlening bij de leden van de LPD-sectie.
43. Luisterpuntmedewerkers brengen een werkbezoek aan de Swedish Agency for Accessible Media (MTM, voorheen TPB), gezien de grote parallel tussen het Zweedse en Vlaamse bibliotheekmodel.
44. Opvolgen van het project 'refreshable braille' van RNIB en het Daisy Consortium.
45. * Opvolgen van het ETIN-project: lid zijn van de stuurgroep, uitwerken van het statuut van Trusted Intermediary, opvolgen van EU-Memorandum of Understanding (MOU) en ijveren voor een pilootproject tussen Vlaanderen en Nederland met steun van de Vlaamse en Nederlandse uitgeververeniging.

OD9: Franse Gemeenschap

46. Onderzoeken of de overeenkomst voor een bilateraal cultuurbeleid tussen de Franse en de Vlaamse gemeenschap kansen en mogelijkheden voor de gespecialiseerde bibliotheken biedt.
47. * Ijveren met de Brailleliga voor een uitbreiden van het wettelijk depot Koninklijke Bibliotheek in Brussel tot een digitaal depot met verplichting ook een e-versie aan de Brailleliga en Luisterpunt ter beschikking te stellen.
48. Overleg plegen met Franstalige bibliotheken van de Brailleliga en de ONA (Oeuvre Nationale des Aveugles).

<p>Volgende acties/projecten uit het vorige beleidsplan zijn niet meer vermeld in het nieuwe beleidsplan omdat zij volledig gerealiseerd zijn: - aanwerven van een eigen ICT-coördinator en medewerker communicatie en promotie</p>

Strategische doelstelling 5:

LUISTERPUNT ONTWIKKELT ZICH ALS EEN PERFORMANTE EN TOEKOMSTGERICHTE BIBLIOTHEEKORGANISATIE

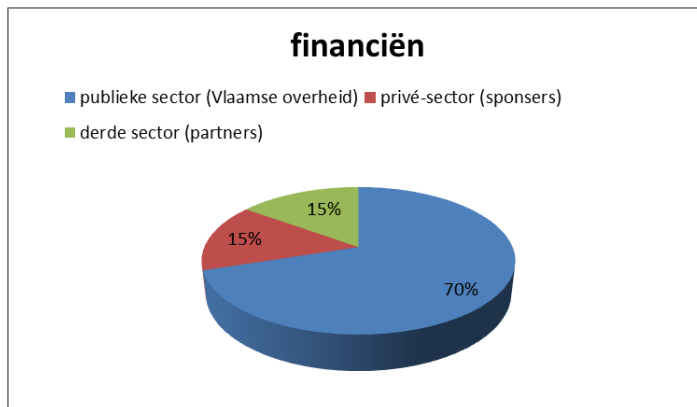
Operationele doelstellingen:

- 1 Luisterpunt zet in op een adequaat **personeelsbeleid** en efficiënte personeelsadministratie.
Resultaatsindicator 1: Competentiemanagement is vanaf 2014 een vast onderdeel van het personeelsbeleid.
Resultaatsindicator 2: Het gevoerde personeelsbeleid wordt door de medewerkers en bestuurders beoordeeld als zijnde professioneel.
- 2 Luisterpunt consolideert haar subsidies van de Vlaamse overheid, maar zoekt ook naar alternatieve **financiering** via sponsors en partners (zie schijfdiagram).
Resultaatsindicator: Eind 2016 zijn de geldbronnen als volgt verdeeld: 70% subsidies, 15% sponsors en 15% partners.
- 3 De bestaande **huisvesting en infrastructuur** goed onderhouden en de overgang naar een nieuwe huisvesting in Gent voorbereiden.
Resultaatsindicator: Luisterpunt beschikt in 2015 over een degelijk verhuisplan en een overheidsengagement voor een bijkomende huisvestingssubsidie.
- 4 De **bestuursorganen** van Luisterpuntbibliotheek, als vzw in de social profit sector, voeren in samenspraak met de directie een strategisch beleid om het beleidsplan 2014-2018 tot uitvoering te brengen.
Resultaatsindicator: Jaarlijks zijn er minstens 8 bijeenkomsten van het Dagelijks Bestuur en de Raad van Bestuur en 2 van de Algemene Vergadering.
- 5 Luisterpunt wil binnen zijn organisatie een bijdrage leveren aan de transitie naar een **duurzame** samenleving.
Resultaatsindicator: Luisterpunt heeft een ecologische verantwoorde opruimwijze voor haar jaarlijks verbruik van meer dan 100.000 Daisy-schijfjes.

Acties/projecten 2014/2015:

OD1: personeel

1. *** Vernieuwen van het opgestarte traject voor competentie management met het inplannen van functioneringsgesprekken in 2014 en evaluatiegesprekken in 2015, gebaseerd op specifieke functieprofielen.
2. Het organogram (zie bijlage) wordt een adequate weerspiegeling van de organisatiestructuur.
3. Updaten van het arbeidsreglement, zich baserend op de toegepaste cao (PC 329).
4. ** Een efficiënte personeelsadministratie (verlofregeling, loonadministratie, afwezigheidskalender, ...) verhoogt de personeelstevredenheid.
5. * Luisterpunt gaat efficiënt om met haar vrijwilligers, met aandacht voor hun rechten en plichten.
6. * Organiseren van interne communicatie (personeelsvergaderingen, werkoverleg per dienst, doorsturen van verslagen van stafbijeenkomsten en communicatieweetjes als interne nieuwsbrief).
7. Opleidingen tot meer professionaliteit: inzetten op meer interne overlegmomenten en bijscholingen voor medewerkers.
8. Nagaan of een traject van integraal kwaliteitsmanagement de efficiëntie en effectiviteit van Luisterpunt en haar medewerkers kan verhogen.
9. Elke dienst binnen Luisterpunt beoogt de realisatie van het maximum met een minimum aan medewerkers.
10. Nagaan voor wat en wanneer uitbesteed werk een werkbaar alternatief is.
11. * Documenteren voor het personeel van de verschillende interne werkprocedures op de Z-schijf van de server, gebaseerd op een duidelijke boomstructuur.



OD2: financiën

12. *** Realiseren van het liquiditeitsplan 2013-2017 om de leningen met Hefboom, KMBS en BLL na te komen.
13. ** Streven naar nieuwe geldbronnen: binnen de publieke sector (90% van de subsidies komt van de Vlaamse overheid in 2013) ook andere overheden of departementen (bv. onderwijs, gezien de dienstverlening aan personen met dyslexie), maar ook daarbuiten uit de privésector (bedrijven, structurele sponsors, crowdfunding, volkslening of B-spaarboekje, een op te richten Vrienden van Luisterpunt vzw) en uit de derde sector (partner-organisaties, netwerk Vlaamse-oogpunten, fondsen met projectmiddelen, serviceclubs...).
14. Kansen benutten van het participatiedecreet voor het verbeteren met projectgelden van de dienstverlening aan mensen met een leesbeperking

15. * Lobbyorganisatie belasten met het zoeken naar Europese projectgelden uit de sectoren cultuur of gehandicapten.
16. *** Vernieuwen van de boekhouding met de boekhouder van het netwerk Vlaamse oogpunten.
17. Opnieuw indienen in 2015 van een dossier bij de federale administratie financiën voor het bekomen van een erkenning om fiscale attesten uit te reiken.
18. * Financiële opvolging van de overeenkomst met Kamelego voor de periode 2013-2018.

OD3: huisvesting en infrastructuur

19. ** Verhuizen naar de Waalse Krook in Gent (2016): kans voor de Luisterpuntbibliotheek om een kwaliteitsvolle, toegankelijke en duurzame ontmoetingsplek uit te bouwen en om zich als e-bibliotheek met een groeiend e-aanbod verder te ontplooiën, dit vergt: overleg met de bouwheer en het architectenbureau, met de Vlaamse overheid voor een huisvestingssubsidie, met partner-organisaties op de Wintercircus-site, een degelijk verhuisplan en een verhuiscoördinator.
20. * De infrastructuur van het bibliotheekgebouw in Laken als goede huisvader verder onderhouden en zoeken naar een potentiële overnemer of cohabitatie-partner.
21. Uitwerken van een plan om het moederhuis met de originele magneetbanden van de Daisy-boeken te liquideren.
22. * Uitwerken van een intern noodplan ingeval van server-crash, brand (met jaarlijkse brandoefening), personeelsoverval in huis (met aanstellen EHBO-verantwoordelijke).
23. Luisterpunt participeert actief aan het gemeenschappelijk IT-platform van het netwerk van Vlaamse oogpunten en verkrijgt daardoor schaalvoordelen m.b.t. internetconnectiviteit, en huur data center.

OD4: bestuursorganen

24. De beschikbare middelen (geld, personeel, tijd, infrastructuur) worden door de bestuursorganen effectief en gecoördineerd ingezet om de afgesproken strategische doelstellingen uit het beleidsplan 2014-2018 waar te maken.
25. * De vzw-bestuursorganen (Dagelijks Bestuur, Raad van Bestuur en Algemene Vergadering) opereren performant, beschikken over werkbare statuten en bevatten meer stakeholders die begaan zijn met de inhoudelijke dienstverlening van Luisterpunt.
26. De vzw-bestuursorganen gaan structurele samenwerking aan met partners, zoals met Kamelego (Daisy-kranten), en als operationele partner in het Netwerk Vlaamse oogpunten.

OD5: duurzaamheid

27. Een duurzaam beleid opbouwen vanuit enkele belangrijke principes: reduceer (reduce), hergebruik (reuse) en recycleer (recycle).
28. Verlagen van de ecologische voetafdruk op het vlak van energie (verwarming, Daisy-robots, server, airco ...), water en papier (consequenties voor aankoopbeleid van kantoormaterialen en kopiëren op gerecycleerd papier, beperken van het printen van mails ...) en mobiliteit (stimuleren van openbaar vervoer voor woon-werk verkeer en dienstverplaatsingen).
29. * Streven naar meer milieuzorg m.b.t. afval (cd's, computers ..), oud papier, waterverbruik ed. door het aanduiden van een interne milieuverantwoordelijke.
30. Initiatief nemen voor het opstarten van een duurzaam digitaal archief van relevante bestuurs- en beleidsdocumenten van Luisterpunt.
31. IJveren voor de toegankelijkheid van het bibliotheekgebouw en haar lokalen.

Bijlagen

- *Nota 'Van dromen doelen maken' (inbreng lezers)*
- *Werkingsstatistieken 2008-2012 met nulmeting*
- *Organogram*
- *Lijst personeel*
- *Samenstelling bestuursorganen*
- *Lijst van afkortingen*

Colofon

Luisterpuntbibliotheek, september 2013

G. Schildknechtstraat 28, 1020 Brussel (Laken)

[t] 070 246 070

[e] info@luisterpuntbibliotheek.be

[w] luisterpuntbibliotheek.be

[e] info@ikhaatlezen.be

[w] ikhaatlezen.be

Bijlage 1

Artikel uit Knetterende Letteren, november 2012

Van dromen doelen maken: feedback van onze lezers (najaar 2012)

Wie wordt de Bibste van het land? Dit was het thema van de bibliotheekweek die eind oktober 2012 liep. Wij grepen deze gelegenheid aan om u uit te nodigen om te dromen. Ja dromen. Niet zomaar en geen nachtmerries maar dromen over uw ideale Luisterpunt van de toekomst. Wat verwacht u van uw droombib? En wat zou je nu meteen willen veranderen? Een heleboel lezers kropen in hun pen, en andere lezers zagen we in levende lijve. Dat leverde boeiende en fijne ontmoetingen op. De e-mails, de briefjes, de telefoongesprekken én de tafelgesprekken gaven allen waardevolle en interessante informatie waarmee we zeker aan de slag kunnen in ons volgende beleidsplan.

We hoorden en lazen geregeld dat lezers het positief vinden dat hun mening wordt gevraagd. Wel, wij kunnen u zeggen dat we door uw mening, uw ideeën en uw bemerkingen te weten komen waar we onze werking en onze dienstverlening moeten of kunnen verbeteren. Dus wacht niet op onze uitnodiging maar voel u vrij om altijd vrank uw mening over te maken. Weet dat we het appreciëren!

We willen u de veel voorkomende ideeën en dromen meedelen. Maar vooreerst bedanken we u voor uw mooie woorden. We hebben heel vaak gelezen dat u over het algemeen zeer tevreden bent over onze boeken, over Knetterende Letteren, over het klantencontact en de dienstverlening, en dat doet ons natuurlijk ontzettend veel plezier! Weet dat wij ook heel graag voor u werken, echt waar.

Ik probeer uw meest voorkomende bevindingen, ideeën en dromen samen te bundelen in 6 thema's, met name 1. Knetterende Letteren, 2. het boekenaanbod, 3. de stemmen, 4. de boekendistributie, 5. De catalogus, 6. het klantencontact en de dienstverlening.

We beginnen met 1. Knetterende Letteren. Het is duidelijk dat Knetterende Letteren heel erg wordt gesmaakt. De verdeling in rubrieken vindt iedereen heel overzichtelijk, met vooraan nieuws van de bib, en vervolgens de boeken die in de kijker worden gezet. Lezers stellen dat in Knetterende Letteren boeken worden besproken die ze door de bespreking of door het gesprek met de auteur echt ontdekken, het heeft hen al vele uren leesplezier bezorgd. Er komen onderwerpen aan bod die ze uit zichzelf niet zouden lezen.

Ergens las ik het voorstel om een rubriek bij te maken, over oude boeken die het lezen waard zijn.

Over de muziek tussen de stukken zijn de meningen verdeeld, de ene vindt dat het te veel en te lange stukken muziek zijn, de andere vindt het steeds prachtig uitgekozen stukken. Een lezer droomde dat het nieuwe nummer van Knetterende Letteren en de nieuwe Daisy-boeken op haar wenslijst automatisch worden opgeladen op haar internet Daisy-speler.

2. Het boekenaanbod. Over het algemeen zijn lezers tevreden over het boekenaanbod, maar we lezen toch enkele duidelijke vragen. U vindt anderstalige boeken een must, we hopen dan ook met u dat hiervoor op internationaal vlak een wettelijk kader wordt gecreëerd. Zelf proberen we voor u op de eerste plaats Engelstalige, Franstalige en Duitstalige boeken te vinden. Op de startpagina van onze online catalogus staat een link naar de catalogus van de Duitse bibliotheek in Leipzig, als u in deze catalogus Daisy- of/en brailleboeken vindt die u wil lezen mag u deze aan ons doorgeven, wij bestellen ze voor u. We hopen snel al een aantal Engelstalige titels op te nemen in onze collectie en blijven naar oplossingen zoeken

voor Franse titels. Mensen met een visuele beperking kunnen lid worden van de bibliotheek van de Ligue braille, maar de Ligue Braille leent geen boeken uit aan personen met een andere dan een visuele beperking. Zij hebben hiervoor geen overeenkomst afgesloten met de Franse uitgevers.

Een ander droombeeld zijn snelle boeken. De wachttijd voor een boek levert soms flink wat frustratie op. Mensen praten over een bepaald boek, en dan duurt het nog maanden vooraleer het uitleenkbaar is bij Luisterpunt. We proberen dit inleesproces te versnellen voor boeken die veel worden gevraagd maar het blijft een moeilijk punt.

Lezers vinden het voorts belangrijk dat reeksen worden gevolgd, sommige reeksen zijn onvolledig en dat vinden ze echt jammer. Tip: vraag dit toch maar eens na bij de uitleendienst, misschien hebben onze Nederlandse collega's het bij ons ontbrekende deel (en dat is dan ook meteen de reden: een boek dat onze Nederlandse collega's hebben, zetten wij niet meer om, kwestie van de budgetten optimaal in te zetten). Een jongen had een speciaal verzoek: hij vroeg om de boeken die een reeks vormen door dezelfde inlezer te laten inlezen.

Hier en daar lazen we ook de vraag naar meer informatieve boeken, geen oppervlakkige non fictie maar serieuze boeken over interessante onderwerpen. Verder zouden sommige lezers boeken in groteletterdruk omarmen.

En vele biblethen vragen of ze zelf af en toe een boeksuggestie mogen doen, of een beetje mee kunnen bepalen welke boeken eerst worden ingelezen. Natuurlijk mogen jullie zelf boeken aanbrengen, en een aantal lezers doet dit nu al geregeld.

Enkele lezers willen graag de boeken hebben, ze vragen dan ook of boeken niet kunnen aangekocht worden.

Lezers dringen aan op het behoud van brailleboeken. Ze zijn bezorgd dat er minder brailleboeken worden geproduceerd en benadrukken dat braille echt heel belangrijk is, zeker ook voor jonge mensen die op deze manier de correcte spelling van woorden kunnen leren. Voorts klinkt de vraag naar e-boeken steeds luider. Lezers zien in e-boeken echt een kans om het aanbod voor hen gevoelig uit te breiden. Het voordeel van een e-boek is dat je ook de tekst kan doorzoeken, dat is interessant.

Vele lezers vinden het echt een meerwaarde dat het boek werd ingelezen door de auteur. Soms is de stem of de manier van lezen echt niet goed, maar meestal kan de auteur het boek toch naar een hoger niveau tillen.

Zo komen we bij 3. de stemmen. De laatste tijd zijn er vele goede stemmen bijgekomen en een aantal slechte weggegaan door de evaluatie van de vrijwilligers. Dit wordt duidelijk geapprecieerd. Lezers vragen ook om de naam van de inlezer in de catalogus te zien en een luisterfragment in de catalogus beschikbaar te maken. En we merken een zeer grote weerstand tegen boeken met synthetische spraak, het is duidelijk dat er niets boven de menselijke stem gaat.

4. De boekendistributie. Er wordt luidop gedroomd over streaming en downloading. Het is duidelijk dat een aantal lezers ongeduldig wachten. Maar bijna evenveel lezers erkennen wel de voordelen van streaming en downloading maar pleiten er toch nadrukkelijk voor om nog lang schijfjes te versturen. Dit zijn we zeker van plan. Momenteel mogen we onze boeken helemaal niet verspreiden via streaming of downloading. We hebben hiervoor geen toestemming van de Vlaamse uitgevers. Maar de gesprekken zijn gaande, en we hopen dat deze toestemming er snel komt, zeker voor streaming. We vrezen eerlijk gezegd dat downloading nog langer op zich zal laten wachten.

De vraag naar een goede App klinkt even luid als de grote vraag naar streaming en downloading.

De meeste lezers die ons hebben bereikt zijn tevreden over de werking met de post. Ze vinden het super dat boeken aanvragen en thuis bezorgd krijgen zo snel en zo vlot gaat.

Bij de boekendistributie vermeld ik ook de samenwerking met de openbare bibliotheken. Die wordt duidelijk gesmaakt hoewel vele mensen vinden dat dit aanbod nog te weinig bekend is

en dat de collectie Daisy-boeken soms te beperkt is. Een sterk punt in deze samenwerking is zeker en vast de mogelijkheid om een Daisy-speler te kunnen lenen. Deze mogelijkheid wordt blijkbaar toch vaak benut.

5. de catalogus. Lezers vinden onze online catalogus goed en duidelijk. Sommige lezers dromen van de vermelding van de naam van de inlezer en van een kort luisterfragment bij elk boek.

Een veelgehoorde vraag is een soort woordvoorspeller. Als je nu bijvoorbeeld een naam fout spelt, krijg je geen resultaat. Een oplossing zoals bij Google zou hier nuttig zijn, zodat je bij een foute spelling enkele suggesties krijgt, "bedoelde u misschien" (bv. je typt aspa en de catalogus suggereert "aspe", "vespa").

Iemand zou graag het genre van het boek meteen in het eerste zoekresultaat bij het boek zien. Nu moet hij doorklikken op de titel om het genre te weten.

Bij de catalogus wordt geregeld gesuggereerd om een soort quoterling te voorzien, bv. dat een lezer bij een boek dat hij heeft gelezen sterren kan toekennen (5 sterren zou dan bijvoorbeeld het maximum kunnen zijn, bij een uitzonderlijk goed boek). Sommige lezers gaan nog verder, en willen graag boekensuggesties krijgen. Als ze een boek hebben gekozen, geeft de catalogus aan dat mensen die dat boek hebben gelezen vaak ook dat en dat en dat boek hebben gelezen. Een soort boekenwijzer zeg maar.

Sociale media worden geregeld genoemd, om nieuwe boeken bekend te maken, boeken of auteurs die worden gevierd, een forum van en voor lezers, enz. Momenteel hebben we een blog, een Facebookpagina voor Luisterpunt en een Facebookpagina voor ikhaatlezen.be. Op de Facebookpagina melden we boeken of auteurs die prijzen winnen, en ook auteurs die overlijden, nieuwtjes uit de bib, activiteiten van andere bibliotheken die interessant zijn, enzoverder. Op de ikhaatlezen-website staat een forum voor ouders en begeleiders, maar dit wordt weinig gebruikt, vragen en opmerkingen verschijnen op de Facebookpagina.

6. Het klantencontact en de dienstverlening. Vele lezers formuleren een extra positief woord voor het klantencontact. Ze vinden de bibliotheekmedewerkers heel gemotiveerd en hulpvaardig. Zoals ik al zei werken we allemaal graag voor u, en het doet ons dan ook deugd dat u dit duidelijk ook zo aanvoelt en waardeert.

Wat tijdens de ontmoetingen vaak aan bod kwam is het eerste contact met Luisterpunt. Niet dat het fout verliep maar dat het laat was. De aanwezigen, en dat kwam in alle groepen aan bod, vinden dat het te lang duurt vooraleer ze Luisterpunt ontdekken. Ze vinden dit een taak van de oogartsen en van de low vision centra. Wij beloven van onze kant dat we nog meer ons best zullen doen om Luisterpunt en Daisy-boeken goed bekend te maken bij de oogartsen.

Over Mijn Luisterpunt lezen we veel positiefs. Diegenen die het gebruiken, vinden het een handig, overzichtelijk instrument. Eentje dat leidt tot verder dromen, bijvoorbeeld het uitgebreider kunnen sorteren van je wenslijst zodat je niet alleen boeken kunt verwijderen of bovenaan zetten maar ook onderaan zetten, één positie hoger of één positie lager. Een andere vraag is om online je type lezer te kunnen wijzigen, bijvoorbeeld zelf in Mijn Luisterpunt van genrelezer naar wenslijstlezer kunnen overschakelen.

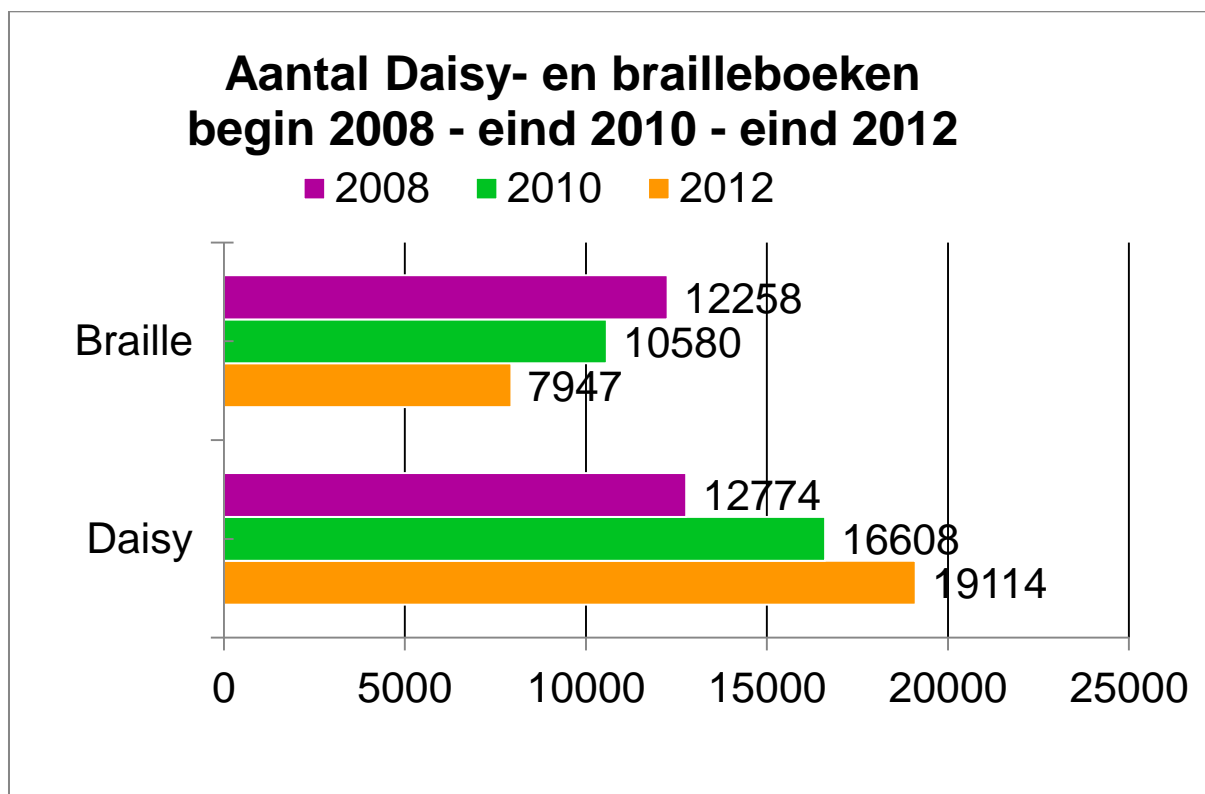
Nog veel werk voor ons, zoveel is duidelijk. En dat was ook de bedoeling. We beginnen ons nieuwe beleidsplan te schrijven, en we beloven plechtig dat jullie inbreng hierbij in ons hoofd zit.

Nog twee dingen om af te sluiten. Ten eerste een kort en grappig berichtje van een lezer. Ik citeer: "Beste, Ik ben best tevreden met het huidige aanbod en mogelijkheden. Door de maandelijkse brieven blijf ik in Boekenland. Een tevreden mens daar heeft u niet veel aan als

ge verbeteringen wilt aanbrengen. Daarom wens ik u een aantal ontevreden lezers en vooral veel lezers met vernieuwende ideeën. Groeten.” Einde bericht. Mooi toch!

Werkingsstatistieken 2008 - 2012 met nulmeting

1. Collectie



Daisy-boeken

De collectie nam toe met 1.214 titels en bedroeg 19.114 titels eind 2012. Er kwamen 1.225 nieuwe titels bij en 11 titels werden afgevoerd.

Brailleboeken

In 2012 worden de 3.135 muziekpartituren niet meer opgenomen in de cijfers, alle partituren werden uit de collectie gehaald en overgebracht naar het Koninklijk Conservatorium van Brussel.

De collectie brailleboeken bestaat uit boeken braille-heen-en-terug (de klassiek ingebonden boeken) en braille-enkel-boeken, die op vraag van de lezer worden geprint. Braille-enkel-boeken moeten niet naar de bibliotheek worden teruggestuurd.

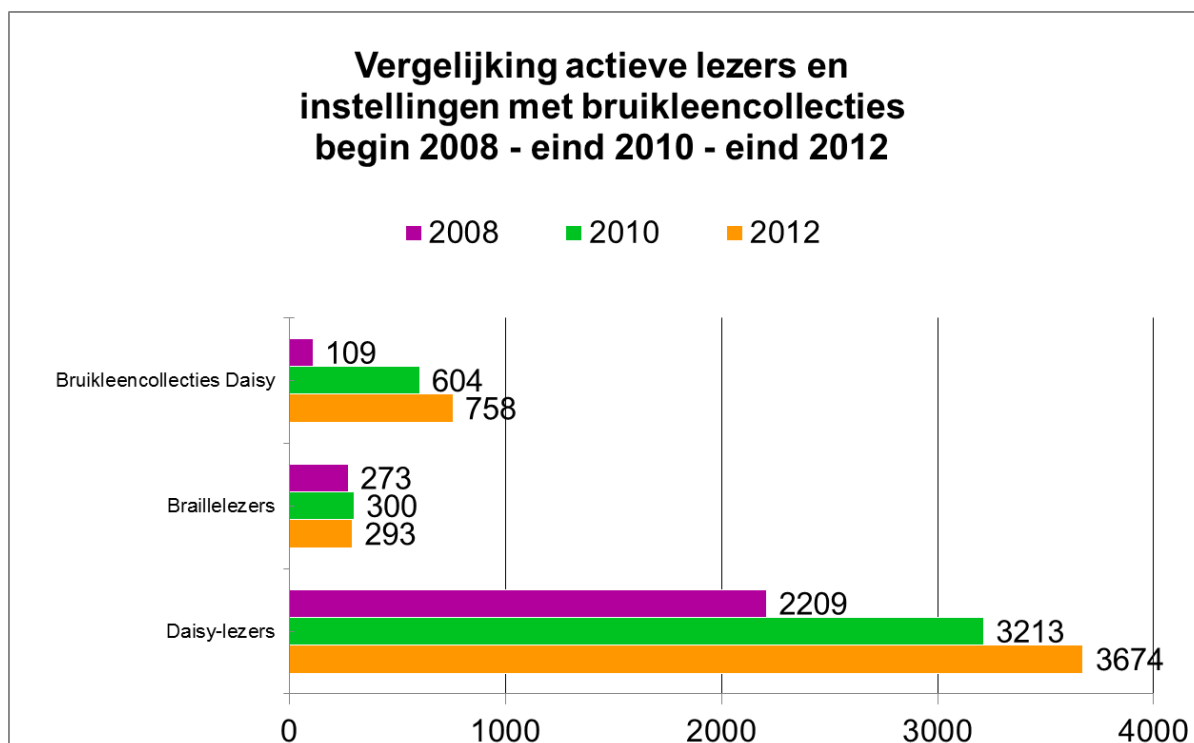
De nieuwe brailleboeken worden aangemaakt in braille-enkel-formaat. 332 nieuwe titels werden toegevoegd aan de braillecollectie en 232 boeken braille-heen-en-terug werden afgevoerd.

De totale collectie van de brailleboeken (zonder de muziekpartituren) nam toe met 100 titels en bedroeg eind 2012: 7.947 titels.

Meerjarenoverzicht collectie 2008 – 2010 - 2012

TOTALE COLLECTIE DAISY- EN BRAILLEBOEKEN PER CATEGORIE	Start 2008	Totaal 2010	Totaal 2012
Fictie Daisy	9.664	12.543	14.559
Non-fictie Daisy	3.110	4.065	4.555
Daisy subtotaal	12.774	16.608	19.114
Fictie braille	6.879	5.337	5.822
Non-fictie braille	2.813	2.109	2.125
Braille subtotaal	12.258	10.580	7.947
TOTALE COLLECTIE	25.032	27.188	27.061

2. Lezers



Meerjarenoverzicht lezers juni 2008 - 2010 - 2012

Juni 2008 was het startmoment van de uitleendienst van Luisterpuntbibliotheek.

Dit is de nulmeting.

	juni 2008	totaal 2010	totaal 2012
ACTIEVE LEZERS PER LEEFTIJD VAN DAISY-BOEKEN	Alle actieve lezers	Alle actieve lezers	Alle actieve lezers
JEUGD			
Kleuters (0-5 jaar)	3	4	
Kinderen (6-11 jaar)	19	106	319
Jongeren (12-14 jaar)	67	197	349
SUBTOTAAL	89	307	668
VOLWASSENEN			
Adolescenten (15-17 jaar)	62	139	236
Volwassenen (18-50 jaar)	516	761	792
Medioren (51-60 jaar)	298	439	410
Jongsenioren (61-70 jaar)	318	401	429
Senioren (71-80 jaar)	337	422	403
Hoogbejaarden (81-120 j.)	586	744	736
SUBTOTAAL	2.117	2.906	3.006
TOTAAL	2.206	3.213	3.674

	juni 2008	totaal 2010	totaal 2012
ACTIEVE LEZERS PER LEEFTIJD VAN ALLE BRAILLEBOEKEN	Alle actieve lezers	Alle actieve lezers	Alle actieve lezers
JEUGD			
Kleuters (0-5 jaar)			
Kinderen (6-11 jaar)	12	11	15
Jongeren (12-14 jaar)	11	18	13
SUBTOTAAL	23	29	28
VOLWASSENEN			
Adolescenten (15-17 jaar)	15	7	8
Volwassenen (18-50 jaar)	116	133	120
Medioren (51-60 jaar)	42	51	37
Jongsenioren (61-70 jaar)	47	42	56
Senioren (71-80 jaar)	22	29	30
Hoogbejaarden (81-120 j.)	8	9	14
SUBTOTAAL	250	271	265
TOTAAL	273	300	293

	juni 2008	totaal 2010	totaal 2012
INSTELLINGEN MET BRUIKLEEN- COLLECTIE DAISY-BOEKEN	Alle actieve instellingen	Alle actieve instellingen	Alle actieve instellingen
Andere instellingen	1	15	15
Bibliotheken	100	257	266
Logopediepraktijken			11
Rusthuizen & dienstencentra	5	298	353
Scholen	2	23	94
Ziekenhuizen	1	11	19
TOTAAL	109	604	758

	juni 2008	totaal 2010	totaal 2012
TOTAAL ACTIEVE LEZERS	Alle actieve lezers	Alle actieve lezers	Alle actieve lezers
JEUGD	106	327	694
VOLWASSENEN	2.316	3.388	3.301
Instellingen met bruikleencollectie	109	604	758
TOTAAL	2.531	4.319	4.753

Bij dit meerjarenoverzicht van de lezers 2008 – 2010 – 2012 merken we op dat het aantal actieve Daisy-jeugdlezers steeg van 89 naar 668, het aantal volwassen Daisy-lezers steeg van 2.117 naar 3.006.

De stijging van het aantal jeugdlezers is vooral te danken aan de jongerencampagne. De stijging van het aantal volwassen lezers is minder eenduidig. Allicht spelen de ouderencampagne maar zeker ook de doorverwijzing van de gewone bibliotheken hierbij een belangrijke rol.

Het aantal braillelezers is ongeveer hetzelfde gebleven.

Het aantal actieve instellingen maakte een flinke sprong voorwaarts: van 109 in juni 2008 naar 758 in december 2012. Bibliotheken, rusthuizen en dienstencentra vormen de grootste groep. In 2012 zijn er ook 11 logopediepraktijken bijgekomen. Het totaal aantal actieve lezers, inclusief instellingen, is gestegen van 2.531 naar 4.753.

Van het aantal lezers dat via de openbare bibliotheken Daisy-boeken leest, hebben we geen exacte cijfers, maar volgens allerlei inschattingen (en beredeneerde extrapolaties) zijn dat meer dan 1.000 personen.

3. Uitleeningen

Onderstaande grafiek en tabellen maken duidelijk dat het aantal uitleeningen voortdurend aangroeit.

Het aantal uitleeningen van Daisy-boeken is van 76.517 naar 117.135 titels per jaar gestegen, wat ongeveer een stijging is van 53 %.

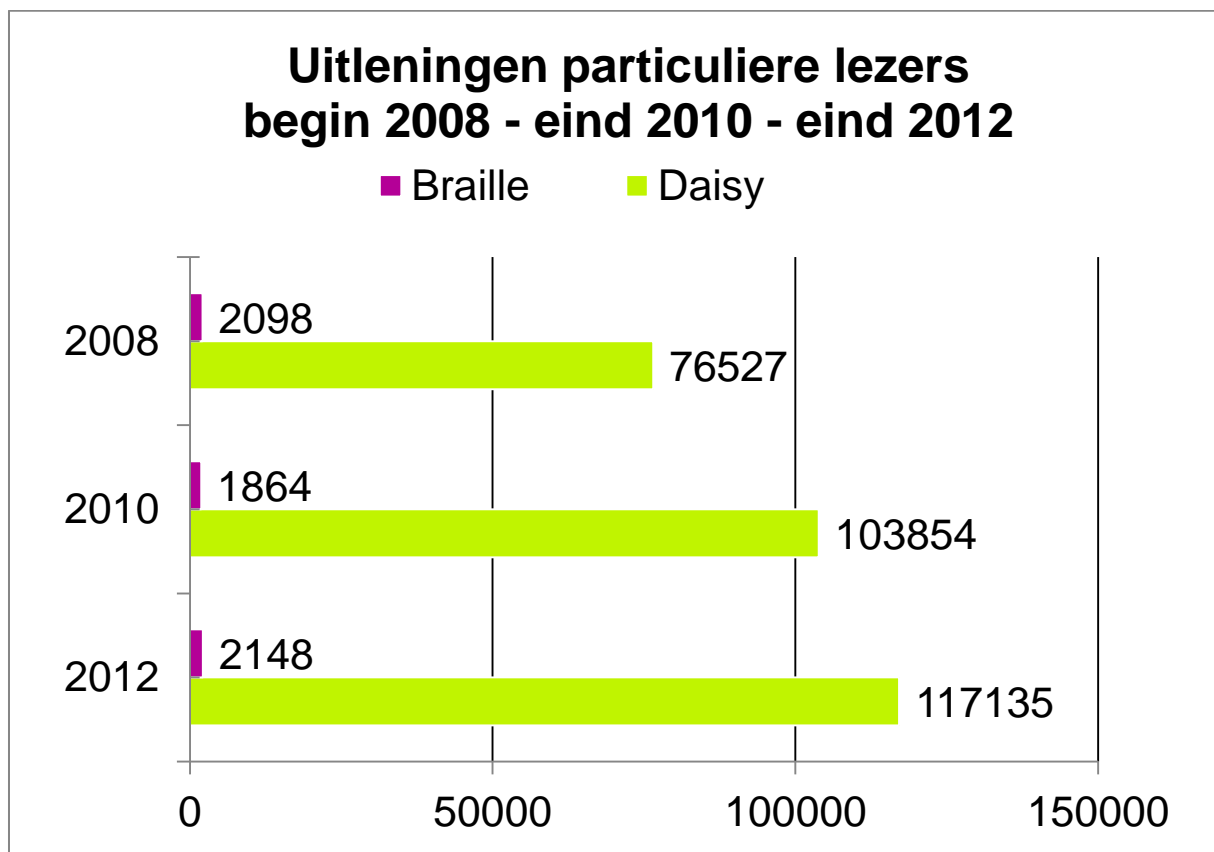
Bij de particuliere lezers stegen de uitleeningen van fictie jeugdboeken verhoudingsgewijs het meest spectaculair: van 2.103 begin 2008 naar 4.985 in 2012 tot 8.338 in 2012.

Ook de non-fictie volwassenenboeken gingen veel beter de deur uit: begin 2008 noteerden we 8.918 uitleeningen, in 2012 niet minder dan 15.365. Het aantal uitleeningen van fictieboeken voor volwassenen groeide gestaag van 65.432 begin 2008 naar 93.187 in 2012.

Ook het aantal uitleeningen van de brailleboeken is terug gestegen. Dit is deels te danken aan de goede service die we bieden met braille-enkel-boeken.

Het aantal Daisy-boeken dat eind 2012 in instellingen circuleert bedraagt 93.813. Hiervan zijn 54.500 Daisy-boeken in bezit van de openbare bibliotheken. Van de 39.313 andere Daisy-boeken circuleren de meeste in woon- en zorgcentra.

Let wel, dit zijn geen uitleeningen van 2012. Een aantal van deze boeken werd reeds vroeger uitgeleend maar is nog in het bezit van de instellingen.



In deze cijfergegevens maken we een onderscheid tussen titels die uitgeleend zijn zonder verlengingen en met verlengingen.

Een verlenging voor de particuliere lezers gebeurt automatisch na 28 dagen. Voor een instelling met een bruikleencollectie gebeurt de verlenging automatisch na 365 dagen.

Tabellen meerjarenoverzicht uitleningen begin 2008 - 2010 - 2012

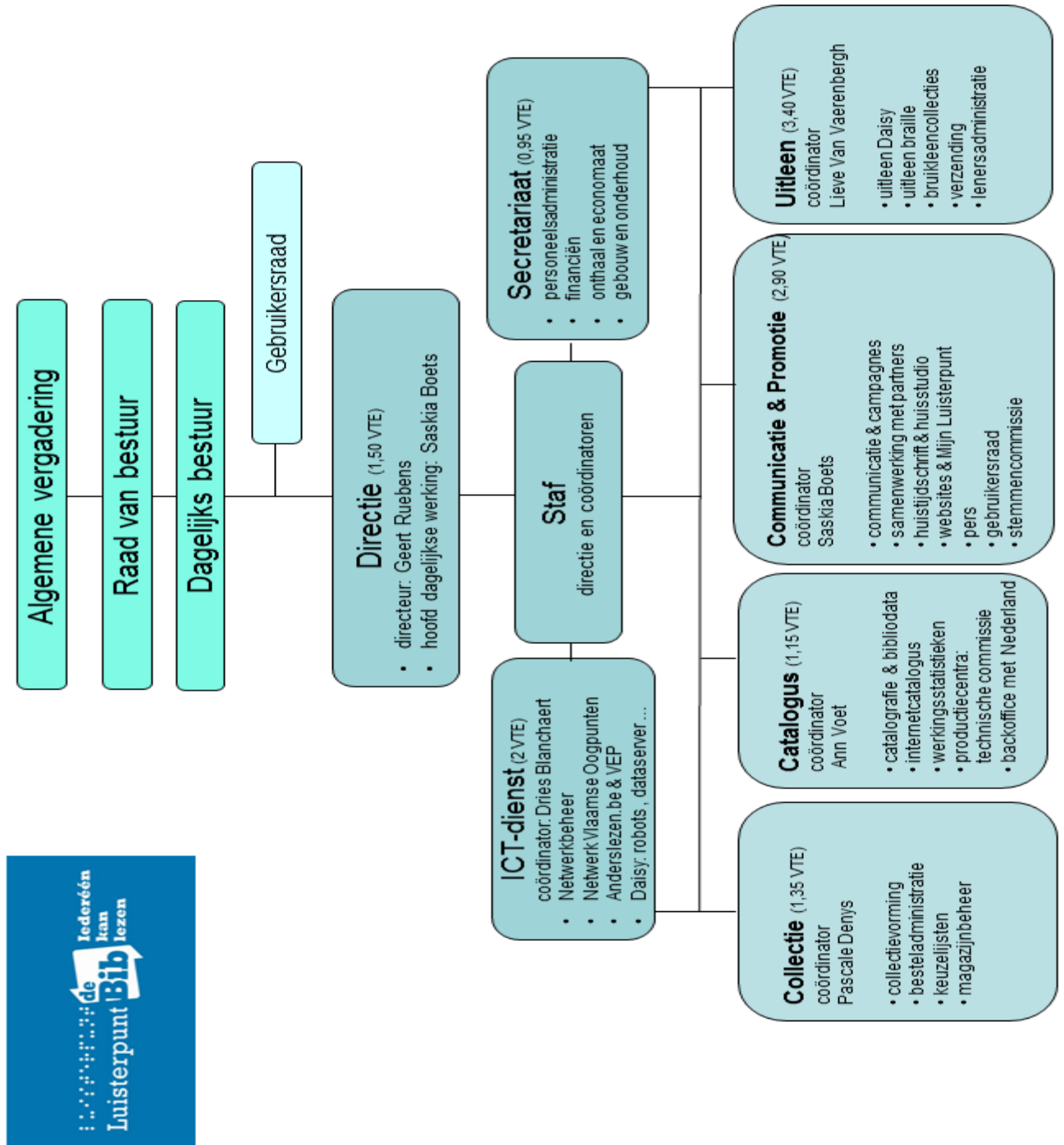
	start 2008	start 2008	totaal 2010	totaal 2010	totaal 2012	totaal 2012
UITLENINGEN DAISY-BOEKEN PER CATEGORIE ZONDER INSTELLINGEN	Zonder verlengingen	Met verlengingen	Zonder verlengingen	Met verlengingen	Zonder verlengingen	Met verlengingen
Fictie volwassenen	65.432	121.122	85.467	215.645	93.187	169.102
Fictie jeugd	2.103	7.522	4.985	18.175	8.338	18.494
Fictie subtotaal	67.535	128.644	90.452	233.820	101.525	187.596
Non-fictie volwassenen	8.918	19.494	13.256	38.765	15.365	29.644
Non-fictie jeugd	74	216	146	421	245	462
Non-fictie subtotaal	8.992	19.710	13.402	39.186	15.610	30.106
TOTAAL DAISY	76.527	148.354	103.854	273.006	117.135	217.702

	start 2008	start 2008	totaal 2010	totaal 2010	totaal 2012	totaal 2012
UITLENINGEN ALLE BRAILLEBOEKEN PER CATEGORIE	Zonder verlengingen	Met verlengingen	Zonder verlengingen	Met verlengingen	Zonder verlengingen	Met verlengingen
Fictie volwassenen	1.510	5.511	1.283	6.088	1.334	4.196
Fictie jeugd	328	1.458	283	2287	469	1.387
Fictie subtotaal	1.838	6.969	1.566	8.375	1.803	5.583
Non-fictie volwassenen	254	1.348	177	1505	339	1.058
Non-fictie jeugd	6	27	3	47	6	26
Non-fictie subtotaal	260	1.375	180	1552	345	1.084
Muziekpartituren			118	590		
TOTAAL BRAILLE	2.098	8.344	1.864	10.517	2.148	6.667

UITLENINGEN INSTELLINGEN MET BRUIKLEENCOLLECTIE DAISY-BOEKEN (zonder verlengingen)	start 2008	totaal 2010	totaal 2012
	100	177	239
Bibliotheken	9.030	9.879	13.181
Logopediepraktijken			109
Rusthuizen & dienstencentra	201	7.490	2.813
Scholen		946	2.136
Ziekenhuizen	100	428	140
TOTAAL	9.431	18.920	18.618

	start 2008	start 2008	start 2008	totaal 2010	totaal 2010	totaal 2010	totaal 2012	totaal 2012	totaal 2012
TOTAAL UITLENINGEN (zonder verlengingen)	Daisy- boeken	Braille- boeken	Totaal	Daisy- boeken	Braille- boeken	Totaal	Daisy- boeken	Braille- boeken	Totaal
Jeugd	2.177	334	2.511	5.131	286	5417	8.583	475	9.058
Volwassenen	74.350	1.764	76.114	98.723	1.460	100183	108.552	1.673	110.225
Instellingen met collectie	9.431		9.431	18.920		18920	18.618		18.618
TOTAAL	85.958	2.098	88.056	122.774	1.746	124520	135.753	2.148	137.901

Organogram Luisterpuntbibliotheek



Bijlage 4

Lijst Personeelsleden Luisterpunt

De samenstelling van het team van 17 eigen medewerkers, goed voor 13,25 voltijdse equivalenten, ziet er op 1 oktober 2013 als volgt uit:

Directie

Geert Ruebens, directeur
Saskia Boets, hoofd dagelijkse werking (50%)

Personeel, Financiën en Secretariaat

Julienne Vereertbrugghen (75%)

Uitleendienst

Lieve Van Vaerenbergh (80%), coördinator
Tom Gabriëls
Véronique Rutgeerts (60%)
Lieven Vanpoucke

Braillebibliotheekwerk uitbesteed aan BLL:

*Marcel Herrebaut
Freddy Billiet*

Collectie

Pascale Denys, coördinator
Kris De Vis (35%)

Catalogus

Ann Voet, coördinator
Kris De Vis (15%)

Communicatie & promotie

Saskia Boets, coördinator (50%)
Mark De Haeck (50%), redacteur Knetterende letteren
Rebecca Joris, medewerker communicatie en promotie
Inés Verhoye (40%), secretaris van de Vlaamse stemmencommissie
Rita Waeytens (50%), huisstudio, auteurslezingen
Ekrem Gashi, studio BLL

ICT & studio

Dries Blanchaert, coördinator
Gino Peenen, studiomeester

Onderhoud

Hidajete Baleci (20%)

Bijlage 5

Samenstelling bestuursorganen Luisterpuntbibliotheek

De samenstelling van de bestuursorganen van Luisterpunt ziet er op 1 oktober 2013 als volgt uit:

Raad van Bestuur

Albert Keersmaekers, voorzitter
Paul Vanden Bossche, ondervoorzitter
Jeroen Baldewijns
Luc Bauwens
Ria Decoopman
Jan de Smedt
Paul Dewilde
Jan Rottier
Anne Tissen
Marcel Triest
Ingrid Vandekelder
Frieda Van Wijck

Dagelijks bestuur

Albert Keersmaekers
Paul Vanden Bossche
Jan de Smedt
Geert Ruebens

Algemene Vergadering

Paul Cools
Paul De Broe
Werner De Dobbeleer
Dirk Degeyter
Luc Desmet
Kris De Winter
Sofie Dewulf
Jeanninne Maurissen
Johan Mijs
Mie Moerenhout
Ann Schatterman
Jean Van der Donckt
Marjan Van Doorselaer
Patrick Van Hecke
Ronald Vrydag
en alle leden van de Raad van Bestuur

Erevoorzitter: Kris Smet

Bijlage 6

Lijst van afkortingen

Aangepast lezen: www.aangepastlezen.nl

Anderslezen: www.anderslezen.be

BLL: Blindenzorg Licht en Liefde www.blindenzorglichtenliefde.be

CBB: Christelijke Blinden Bibliotheek (Nederland) www.cbb.nl

CLB: Centrum voor Leerlingen Begeleiding www.onderwijs.vlaanderen.be/clb

Daisy: Digital Accessibel Information System www.daisy.org

Dedicon: www.dedicon.nl

DODP: Daisy Online delivery Protocol

ETIN: European Trusted Intermediaries Network

ePub 3: Electronic Publishing

GON: Geïntegreerd Onderwijs van de Vlaamse overheid
www.ond.vlaanderen.be/specifiekeonderwijsbehoefte

IFLA: International Federation of Library Associations and Institutions www.ifla.org

Kamelego: www.kamelego.be

KJV: kinder- en Jeugd jury Vlaanderen www.kjv.be

Letterenhuis: Archief en Museum voor het Vlaamse Cultuurleven (Antwerpen)
www.letterenhuis.be

LPD: Libraries serving Persons with print Disabilities (IFLA-sectie) www.ifla.org/lpd

Locus: www.locus.be

NBD: Nederlandse Bibliotheek Dienst www.nbdbibliion.nl

SA&S: Samenwerkingsverband Auteursrecht & Samenleving
www.samenlevingenauteursrecht.be

SIOB: Sector instituut openbare bibliotheken www.sioob.nl

SBB: Streekgericht Bibliotheek Beleid

SBPV: Blinden- en Slechtzienendenplatform Vlaanderen www.sbpv.be

Sprankel: Vereniging van ouders van normaalbegaafde kinderen met leerproblemen
www.sprankel.be

SWOT: Strengths, weakness, Opportunities, Threats (sterkten, zwakheden, kansen, bedreigingen)

Transkript: www.transkript.be

VEP: Vlaams e-boek platform www.bibnet.be en www.innovatiefaanbesteden.be

VFL: Vlaams Fonds voor de Letteren www.fondsvoordeletteren.be

VGC: Vlaamse Gemeenschapscommissie (Brussel) www.vgc.be

Vlaamsoogpunt: www.vlaamsoogpunt.be

VLACC: Vlaamse Centrale Catalogus www.zoeken.bibliotheek.be

VVBAD: Vlaamse Vereniging voor Bibliotheek, Archief en Documentatie
www.vvbad.be

VUV: Vlaamse Uitgevers Vereniging www.boek.be

WIPO: World Intellectual Property Organisation www.wipo.int