



afbeelding: logo Luisterpuntbibliotheek inclusief slagzin 'Iederéén kan lezen'

Voortgangsrapport 2019 – 2020



afbeeldingen: illustraties Leo Timmers: mannetje met hoofdtelefoon die verbonden is met een boek, hij ligt op een luchtbed in een zwembad dat de vorm heeft van een tablet, er liggen nog enkele boeken op de rand van het zwembad; oud vrouwtje met bril en een soort iPod in haar hand; jongen met een gettoblaster in de vorm van een boek op zijn schouder; blinde vrouw die luistert naar een opengeslagen boek dat verbonden is met een grote hoorn, ze draagt een donkere bril en naast haar ligt een witte stok.



HISTORISCHE MOMENTEN VOOR LUISTERPUNT

74% leest online. Digitaal wordt nog meer het nieuwe normaal. Het totaal aantal leden (particulieren en organisaties, zonder braillelezers) steeg tot 9.650 eind 2019 (bij de nulmeting in 2008 hadden we 2.739 leden, dat is maar liefst maal 3,5). Van de Daisy-lezers (8.253) tellen we 6.122 online-lezers (= 74%). De grote groei in 2019 van het aantal online-lezers is te danken aan 1.693 personen die online lezen met een boekenplank die door een organisatie (voornamelijk scholen en bibliotheken) werd aangemaakt.

Downloaden en streamen is voor onze lezers meer en meer een gangbare zaak.

Vernieuwing bibliotheekautomatisering. In 2019 werden verschillende belangrijke stappen gezet in ons traject van de noodzakelijke vernieuwing van ons bibliotheek-systeem. In samenspraak met een extern IT-bureau brachten we de diverse datastromen in kaart en werkten we een aanzet tot projectaanpak uit. Het doel? Mijn Luisterpunt en onze online Daisy- en braillecatalogus verbeteren, maar ook aansluiting vinden bij het nieuwe bibliotheeksysteem van de Vlaamse bibliotheeksector, het online distributiesysteem optimaliseren via het Anderslezen-platform en de Anderslezen-app én ons bibliotheekaanbod verrijken met andere digitale bronnen, zoals die van het Accessible Books consortium (ABC).

Nieuwe werkplek. De kogel is door de kerk. De minister van Cultuur ging eind 2019 akkoord met een verhuis van Luisterpunt naar Broekstraat 49-53 in hartje Brussel. De Vlaamse overheid voorziet ook in financiële middelen voor de huur en een gedeelte van de inrichting van onze ruimte op de tweede verdieping. Medio 2020 nemen we onze intrek.

Nieuw bestuur en nieuwe voorzitter: Verschillende mandaten van leden en bestuurders vervielen eind 2019. Sommige personen haakten af, maar nieuwe jonge mensen kwamen onze rangen versterken. Een overzicht van het vernieuwde Bestuursorgaan vindt u in de bijlagen. Albert Keersmaekers is gestopt als voorzitter, maar ook als bestuurder en lid van de Algemene Vergadering. Eind 2019 werd hij aangesteld tot erevoorzitter. Nieuw (bestuurs)lid Caroline Demeulenaere is onze nieuwe voorzitter. Caroline woont in Menen (Lauwe), is slechtziend, is 60 jaar, is een veellezer van Daisy-boeken en al vele jaren een uitstekende ambassadeur voor Luisterpunt.

Nieuwe directie. Vanaf 1 oktober ben ik officieel met pensioen, vanaf 1 juli verlaat ik de bibliotheek als directeur. In september 2019 heeft ons Bestuursorgaan een procedure opgestart en een selectiecommissie samengesteld. Hun voorstel werd op het Bestuursorgaan van 17 december voorgesteld en unaniem goedgekeurd. Saskia Boets en Jan Rottier hebben samen gesolliciteerd als codirecteurs en kwamen als

eerste uit de proef. Twee noodzakelijke en degelijke expertises worden op die manier samengebracht in één codirecteurschap. Onze bibliotheekdienstverlening wil de gebruiker centraal blijven stellen, maar wil ook werk maken van de noodzakelijke vernieuwing van ons bibliotheekstelsel. Jan wordt directeur met focus op personeel, financiën en informatietechnologie, Saskia wordt directeur met focus op lezers, collectie, communicatie en promotie. Ze beslissen collegiaal en zetten samen de strategie uit in overleg met het bestuur.

Ik wens het nieuwe bestuur en haar voorzitter, de nieuwe directie en alle medewerkers veel succes en een mooie dynamische start op een nieuwe werkplek!

Dit voortgangsrapport baseert zich op het lopende beleidsplan 'De weg vooruit' voor de periode 2019-2023. Het bevat een doordachte terugblik op 2019 en een gedegen vooruitblik op 2020. De eerder gemaakte strategische en operationele doelstellingen, evenals de resultaatsindicatoren worden woordelijk overgenomen en voorzien van commentaar.

De gebruikersraad van Luisterpunt besprak dit voortgangsrapport in haar bijeenkomst van 4 maart 2020 en verleende een gunstig advies.

De bespreking door het Bestuursorgaan en de Algemene Vergadering van Luisterpunt zou plaatsvinden op 30 maart 2020 maar werd vanwege het coronavirus uitgesteld.

Geert Ruebens
directeur / gedelegeerde-bestuurder
Luisterpuntbibliotheek
maart 2020

Inhoudsopgave

1. Missie: Iederéén kan lezen!	5
2. Visie.....	6
3. Overzicht cijfers 2019	10
4. Overzicht van de vier strategische doelstellingen	12
5. Strategische doelstelling 1 - De bibliotheek realiseert een klantgerichte dienstverlening met een digitale collectie van Daisy-luisterboeken en brailleboeken voor personen met een leesbeperking	13
6. Strategische doelstelling 2 - De bibliotheek is een toekomstbestendige digitale bibliotheek	17
7. Strategische doelstelling 3 - De bibliotheek bereikt meer mensen en communiceert doeltreffend met haar doelgroepen en haar strategische partners	22
8. Strategische doelstelling 4 - Luisterpunt wil zich ontwikkelen als een performante en uitmuntende bibliotheekorganisatie	34
Bijlagen.....	37
Colofon	37



1. Missie: Iederéén kan lezen!

Luisterpunt is de Vlaamse openbare bibliotheek met een specifieke dienstverlening voor personen met een leesbeperking: blind, slechtziend, afasie, fysieke beperking (bv. MS), dyslexie... Ook mensen die Nederlands leren zijn welkom. Kortom, Luisterpunt is er 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 de weg vooruit naar meer 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 is reeds in hoofdzaak een digitale bibliotheek. We ambiëren om naast de online distributie van Daisy-luisterboeken ook te voorzien in een online aanbod van digitale brailleboeken en eveneens om toegang te bieden tot een wereldwijde collectie van boeken en andere publicaties in een toegankelijk leesformaat.

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

Met de strategische hulp van een wijd vertakt netwerk van organisaties (o.a. openbare bibliotheken, scholen en woon- en zorgcentra voor ouderen) en verscheidene intermediaire partners, streven we naar een groter en volwaardiger bereik van personen met een leesbeperking.



2. Visie

... specifieke dienstverlening

De samenleving moet bijdragen aan de integratie van personen met een (lees)beperking en is verantwoordelijk voor het inrichten 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 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 een visuele of andere leesbeperking noodzakelijk. Een persoonlijke begeleiding op maat is daarbij cruciaal.

Als fundamenteel gelden hierbij ook volgende passages uit het IFLA-manifest (2012) 'for libraries serving persons with a print disability':

"Lack of access to information is the biggest barrier for persons with a print disability to fully and effectively participate in all aspects of society.

The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (esp. art. 9, 21 and 24) states that print disabled people have the right to equal access to books, knowledge and information at the same time, cost and quality as everyone else. ...

Libraries are a community's 'portal' to information, knowledge and leisure, and their services need to be made accessible for all. Content and technology providers are essential partners in developing these inclusive information and leisure reading services. They should do so by making good use of the emerging possibilities of digitised publishing and delivery. ...

IFLA acknowledges that the best services are provided by professionals who are aware of the needs of, and service options for, people with a print disability. Therefore IFLA encourages all library and information services to ensure that staff are adequately trained and available to work with users with a print disability, and supports career-long professional development and formal library and information studies programs, which will facilitate the strengthening of equitable library and information services to people with a print disability."

... groeiende doelgroepen

Onze gespecialiseerde Vlaamse openbare bibliotheek biedt een dienstverlening op maat van steeds ruimer wordende doelgroepen van personen met een leesbeperking: blind, slechtziend, afasie, motorische beperking (bv. MS), dyslexie, ... In samenspraak met relevante partners draagt Luisterpunt bij tot operationele aandacht bij openbare bibliotheken voor leetuurvoorziening voor bijzondere doelgroepen, zoals mensen die Nederlands leren, doven en slechthorenden, personen met dementie of met een mentale beperking.

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, actuele en eigen collectie in diverse aangepaste leesvormen: brailleboeken, Daisy-luisterboeken, zowel op fysieke dragers als in een digitale omgeving. Daarnaast realiseert Luisterpunt ook toegang tot een wereldwijde collectie van boeken in toegankelijke leesformaten. Een gevarieerde collectie speelt in op alle behoeften van de doelgroepen (jong, oud, blind, dyslexie, ...) inzake kennis, cultuur, informatie en ontspanning. Belangrijk voor Luisterpunt is dat haar dienstverlening kwaliteitsvol, snel en gratis is voor haar lezers.

Luisterpunt volgt ook de evolutie in de verruiming van de maatschappelijke en sociale rol van de openbare bibliotheken. Luisterpunt wil gestalte geven aan het UNESCO-manifest (1994) over de openbare bibliotheek en meer bepaald aan volgend artikel:

“De diensten die een openbare bibliotheek aanbiedt, zijn voor iedereen in gelijke mate toegankelijk, ongeacht leeftijd, ras, geslacht, godsdienst, nationaliteit, taal of sociale status. Voor de gebruikers die om wat voor reden ook niet kunnen profiteren van de reguliere diensten en materialen, moeten speciale diensten en materialen ter beschikking staan. Bijvoorbeeld mensen uit kleine taalgroepen, mensen met handicaps en mensen die in ziekenhuizen of penitentiaire inrichtingen verblijven.”

...evolueren naar meer efficiëntie in de productie

De belangrijkste partners voor de collectieopbouw zijn op de eerste plaats de Vlaamse productiecentra: Transkript en Blindenzorg Licht en Liefde (BLL). Deze partnerrelatie wordt verder uitgewerkt in driejaarlijkse contracten, waarin het aantal 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).

Luisterpunt wil samen met de productiecentra en de Vlaamse overheid de sector van de betrokken organisaties en hun werkprocessen om te komen tot toegankelijke informatie in kaart brengen, maar tevens komen tot organisatorische en technische aanbevelingen om meer effectiviteit en efficiëntie in de productie te bereiken.

Inzake de collectieopbouw wordt ook binnen het Nederlandse taalgebied afstemming en uitwisseling nagestreefd van collecties en aanwinsten van het geproduceerde aanbod aan toegankelijke Daisy- en brailleboeken. Het bibliotheekaanbod van Luisterpunt wordt ook verrijkt door het grensoverschrijdend aanbieden van collecties met toegankelijke publicaties, bijvoorbeeld via het Accessible Books Consortium (ABC). Een belangrijke verrijking vormen ook de Daisy-boeken, opgenomen in de huisstudio van Luisterpunt, van auteurs die zelf hun boek inlezen.

De toegang tot toegankelijke informatie behelst niet alleen boeken, kranten en tijdschriften, maar ook toegankelijke websites. Bijkomend is toegankelijkheid ook een issue voor de uitgevers en ijvert Luisterpunt ervoor om te komen tot de realisatie in 2030 van het principe ‘born digital = born accessible’, waarbij toegankelijke publicaties bij de bron verkrijgbaar zijn en er geen omzetting meer nodig is.

... gebruiker centraal

Luisterpunt betreft haar doelgroepen op een gestructureerde manier bij de uitbouw van haar bibliotheekwerking en de evaluatie ervan. Luisterpunt stapt actief naar de doelgroepen, betreft deze bij haar aanbod en haar dienstverlening, be vraagt deze over de effectiviteit en de efficiëntie van haar werking.

De gebruikers staan ook via de adviezen en de aanbevelingen 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 diverse doelgroepen door een adequaat communicatie- en promotiebeleid.

Naast rechtstreekse communicatie naar de doelgroepen, stuurt Luisterpunt aan op samenwerking met belangrijke strategische partners (Iedereen Leest, ADIBib, Vlaams Fonds voor de Letteren – nu Literatuur Vlaanderen, Vlaamse Ouderenraad, rusthuizenkoepels, departement onderwijs van de Vlaamse overheid...) en met organisaties zoals openbare bibliotheken, schoolbibliotheken, scholen met inbegrip van (zorg)leerkrachten en logopedisten, woon- en zorgcentra 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.

De vele organisaties voor ouderen (woon- en zorgcentra, 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 kinderen en jongeren met dyslexie enerzijds, en boeken in aangepast leesformaat anderzijds.

... technologische evoluties

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

1° ijveren voor de verdere uitbouw van de online Daisy- en braillecatalogus in samenwerking met Cultuurconnect, én van het uitbreiden van de zichtbaarheid van onze boeken (= Daisy-cd's en Daisy-online) in de catalogi van de bibliotheeksector, zowel op landelijk niveau (zoeken.bibliotheek.be) als op lokaal niveau (bibliotheekportalen).

2° uitwerken van Mijn Luisterpunt als een interactieve online toepassing voor zowel particulieren als organisaties.

3° verder uitbouwen van een online distributie via het Anderslezen-platform van digitale brailleboeken en online Daisy-luisterboeken en komen tot een geïntegreerd aanbod met Kamelego (kranten) en Transkript (tijdschriften).

4° instaan voor de transitie van het huidige geautomatiseerd bibliotheekstelsel (catalogus, uitleenmodule, statistieken, ...) naar een toekomstbestendig bibliotheekstelsel, rekening houdend met de uitrol door Cultuurconnect van hun nieuw Bibliotheekstelsel en met de resultaten van het rapport door een externe consultant over de bibliotheekautomatisering (goedkeuring Raad van Bestuur op 26 september 2018).

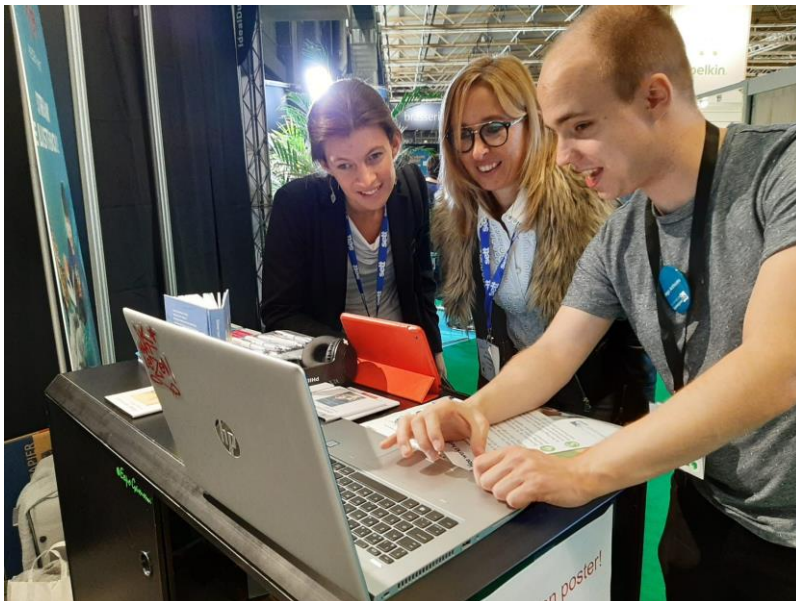
... in een internationale context

Luisterpuntbibliotheek heeft oog voor de internationale ontwikkelingen op het vlak van de Daisy-standaard en de wereldwijde uitwisseling van toegankelijke bibliotheekmaterialen voor personen met een leesbeperking. Luisterpunt heeft expliciet een collectiesamenwerking met Nederland uitgewerkt, maar wil daarnaast haar lezers de weg wijzen naar andere digitale bronnen van toegankelijke boeken. Dit laatste wordt mogelijk gemaakt door de implementatie in de Belgische auteurswetgeving (oktober 2018) van het internationale verdrag van Marrakesh (juni 2013).

... met steun van de Vlaamse overheid

De Vlaamse overheid heeft zich al vele jaren tot taak gesteld om voor de werking van deze bibliotheek financiële en personele middelen ter beschikking te stellen. Luisterpunt wordt uitgebouwd in opdracht van en in samenwerking met de Vlaamse overheid, volgens het decreet lokaal cultuurbeleid (2012) en wellicht op korte termijn volgens het participatiedecreet.

Luisterpunt heeft al van bij haar oprichting in 2008 vanuit haar missie en visie de gezonde ambitie om zich te ontwikkelen als een performante en uitmuntende bibliotheekorganisatie en om een hoogwaardige klantgerichte bibliotheekdienstverlening aan te bieden. Helaas wordt het bereiken van veel van de hierna opgenomen doelstellingen gefnuikt door een gebrek aan mankracht, aan financiën en aan partners. Dit is een uiterst kritische succesfactor om te slagen in een volwaardige uitvoering van ons beleidsplan.

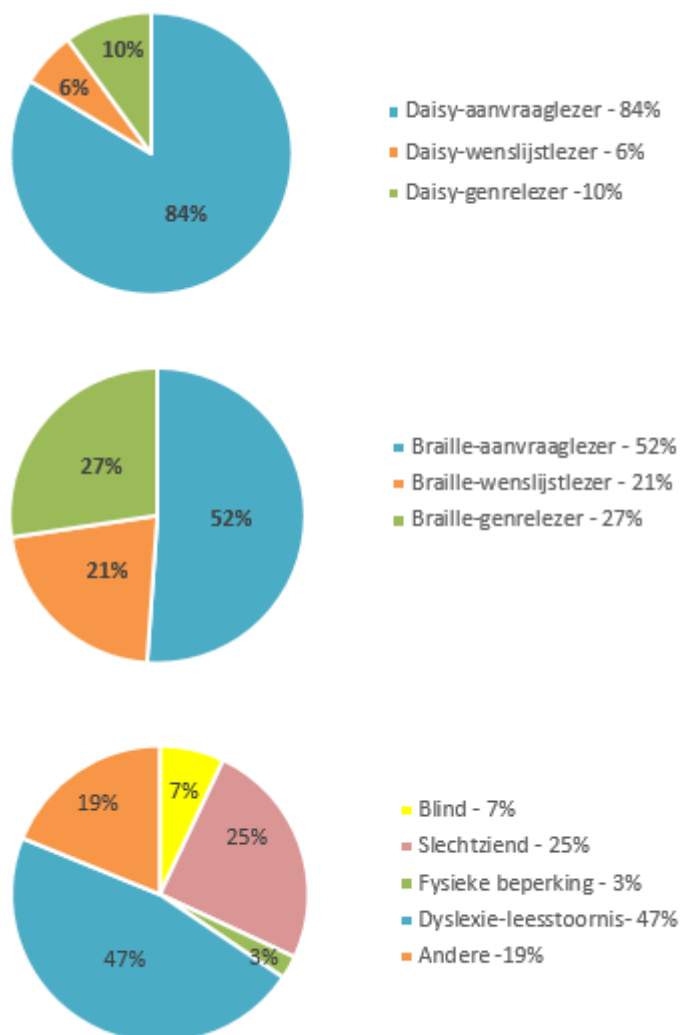


Geïnteresseerde leerkrachten leren Daisy-online en de Anderslezen-app kennen op onderwijs- en technologiebeurs SETT Gent.

3. Overzicht cijfers 2019

ACTIEVE LEDEN	Braille	Daisy	Braille + Daisy	Totaal braille + Daisy	Totaal braille	Totaal Daisy
Jeugd	6	2.851	10	2.867	16	2.861
Volwassenen	90	5.970	103	6.163	193	6.073
Totaal particulieren	96	8.821	113	9.030	209	8.934
Organisaties met bruikleencollectie	4	1.358	4	1.366	8	1.362
Organisaties zonder bruikleencollectie	2	33	2	37	4	35
Totaal organisaties	6	1.391	6	1.403	12	1.397
TOTAAL	102	10.212	119	10.433	221	10.331

Deze tabel toont het totaal van alle actieve leden van Luisterpunt: lezers die rechtstreeks lezen via Luisterpunt, organisaties met en zonder bruikleencollectie, lezers via een organisatie en medewerkers via een organisatie.



Drie taartdiagrammen over de leden die rechtstreeks lezen via Luisterpunt. Het eerste diagram toont aan dat 84% van de Daisy-lezers aanvraaglezer is, 6% wenslijstlezer en 10% genrelezer. Van de braillelezers is 52% aanvraaglezer, 21% wenslijstlezer en 27% genrelezer. Het laatste diagram geeft de verhouding weer van de verschillende leesbeperkingen in het lezersbestand van Luisterpunt: 47% van de lezers die rechtstreeks lezen via Luisterpunt heeft dyslexie, 25% is slechtziend, 7 procent is blind, 3% heeft een fysieke beperking en 19% behoort tot de categorie 'andere' (bv. mentale beperking).

COLLECTIE	Braille	Daisy	Totaal
Jeugd	2.633	4.448	7.081
Volwassenen	14.404	23.118	37.522
Totaal	17.037	27.566	44.603

Deze tabel toont het totaal aantal Daisy-luisterboeken en brailleboeken in onze collectie, opgesplitst volgens 'jeugd' en 'volwassenen'.

UITLENINGEN	Daisy	Braille	Totaal
Jeugd	19.864	248	20.112
Volwassenen	115.538	1.368	116.906
Subtotaal particulieren	135.402	1.616	137.018
Organisaties zonder bruikleencollectie	1.214	52	1.266
Organisaties met bruikleencollectie	163.605	35	163.640
Subtotaal organisaties	164.819	87	164.906
Totaal	300.221	1.703	301.924

Deze tabel toont het totaal van de uitleningen van alle actieve leden van Luisterpunt: lezers die rechtstreeks lezen via Luisterpunt, organisaties met en zonder bruikleencollectie (met vernieuwingen), lezers via een organisatie en medewerkers via een organisatie.

4. Overzicht van de vier strategische doelstellingen

De bibliotheek realiseert een klantgerichte dienstverlening met een digitale collectie van Daisy-luisterboeken en brailleboeken voor personen met een leesbeperking

De bibliotheek is een toekomstbestendige digitale bibliotheek

De bibliotheek bereikt meer mensen en communiceert doeltreffend met haar doelgroepen en haar strategische partners

Luisterpunt wil zich ontwikkelen als een performante en uitmuntende bibliotheekorganisatie

5. Strategische doelstelling 1

De bibliotheek realiseert een klantgerichte dienstverlening met een digitale collectie van Daisy-luisterboeken en brailleboeken voor personen met een leesbeperking

Operationele doelstellingen:

1. Uitwerken van **één laagdrempelig bibliotheekaanspreekpunt** met persoonlijke begeleiding van de verschillende lezersgroepen
Resultaatsindicator 1: De bibliotheekdienstverlening blijft gratis.
Resultaatsindicator 2: Iedereen kan de bibliotheek vlot en via diverse kanalen bereiken.

We proberen zoveel mogelijk intermediaire organisaties te informeren over ons aanbod en onze dienstverlening. Dit doen we bv. via de Vlaamse Ouderenraad, Meta, Iedereen Leest (bv. via KJV en een workshop op de studiedag 'Voorlezen aan ouderen'), de lokale bibliotheken (verschillende infoavonden over dyslexie), onderwijs (leerkrachten en zorgleerkrachten), logopedisten (bv. samenwerking met de VVL), de Brailleliga en Blindenzorg Licht en Liefde. Daarnaast zijn we aanwezig op zoveel mogelijk relevante praktijkmarkten en beurzen voor intermediaire organisaties en/of onze doelgroepen.

Sinds maart 2018 kunnen bibliotheken en andere organisaties via hun eigen account zelf (online) lezers inschrijven voor Daisy-online-boeken, boeken op de boekenplank van de lezer plaatsen en de boeken inleveren.

Bij bibliotheken en scholen kent het inschrijven van online lezers veel succes. In 2019 werden 1.693 online lezers ingeschreven, waarvan 800 jeugdige lezers (kinderen tot en met 15 jaar) en 893 volwassenen.

Sinds september 2019 bieden we organisaties de mogelijkheid om zelf via een online inschrijvingsformulier lid te worden van Luisterpunt. Daarvoor gebeurde dit telefonisch of via e-mail.

Van september tot eind december 2019 hebben 361 organisaties zich via dit formulier ingeschreven: 7 rusthuizen en lokale dienstencentra, 13 bibliotheken (of bibliotheekfilialen), 285 scholen, 44 logopediepraktijken en 12 andere centra (dit zijn bv. paramedische centra en ondersteuningscentra).

Van januari tot eind februari 2020 schreven 129 organisaties zich via dit formulier in: 2 rusthuizen, 2 ziekenhuizen, 2 bibliotheken, 103 scholen, 9 logopediepraktijken en 11 andere centra.

Lid worden

[Particulier](#)



[Ik wil mezelf of iemand anders inschrijven.](#)

[Organisatie](#)



[Ik wil een organisatie inschrijven \(bibliotheek, school, zorgvoorziening, ziekenhuis, logopediepraktijk ...\).](#)

Startpagina van het inschrijvingsformulier. De bezoeker heeft de keuze of hij zich zelf als particulier inschrijft of een organisatie inschrijft.

Onze dienstverlening was ook in 2019 volledig gratis voor onze lezers, voor geïnteresseerden en voor intermediaire organisaties (zoals bibliotheken, scholen, ouderenverenigingen, woonzorgcentra, ...). Ook workshops en vormingssessies voor de bibliotheekmedewerkers zijn gratis (bv. 'Daisy online, ook in jouw bib' voor bibliotheekmedewerkers), voor workshops op pedagogische studiedagen van scholen vragen we een kleine bijdrage.

Onze bibliotheek is vlot en via diverse kanalen bereikbaar: met Mijn Luisterpunt kunnen lezers 24/7 boeken lenen, bij Daisy-online-lezers staan ze dan ook meteen leesklar op de online boekenplank. E-mails naar onze uitleendienst worden elke dag beantwoord en de uitleendienst is elke werkdag telefonisch bereikbaar van 9u tot 12u en van 13u tot 16u. Op berichten via Facebook en Twitter reageren we snel. We hebben geen jaarlijkse sluitingsperiode. We planden twee collectieve sluitingsdagen in. Op 16 augustus lasten we noodgedwongen één brugdag in omdat bpost die dag niet werkte en we dus geen Daisy-cd's van de lezers konden ontvangen en verwerken.

Elk jaar in mei meten we de verhouding tussen de verschillende vormen van boekaanvragen. In mei 2019 waren er 7.256 aanvragen via Mijn Luisterpunt (7.190 voor Daisy), tegenover 4.928 in mei 2018. Daarnaast verwerkte de uitleendienst voor Daisy 1.316 aanvragen: 670 aanvragen telefonisch (696 in 2018), 271 aanvragen via e-mail (348 in 2017) en 375 via briefjes in de verzendhoesjes (fikse stijging t.a.v. 2018, toen telden we 266 aanvragen via briefjes, maar in 2017 ook 356).

Wat de opvolging van nieuwe lezers betreft, schakelden we begin 2019 een versnelling hoger. Door de grotere toeloop van nieuwe rechtstreekse online lezers wordt de telefonische klantenopvolging niet langer door één medewerker maar door verschillende medewerkers van de uitleendienst gedaan. We spelen ook korter op de bal: online lezers worden niet na anderhalve maand maar na één of twee dagen gecontacteerd. We vragen telkens naar een bevestiging van de aangegeven leesbeperking, naar hoe ze de bibliotheek hebben leren kennen en of alles naar wens verloopt.

We proberen alle lezers telefonisch te contacteren. Als dit niet lukt laten we een bericht na en sturen we een e-mail. In totaal kregen 1.922 lezers een dergelijke e-mail, 475 lezers (25%) bezorgden ons een antwoord. Ter vergelijking: in 2018 kregen 1.098 lezers deze e-mail, 225 lezers (20%) antwoordden.

We merken dat lezers het op prijs stellen dat ze snel gecontacteerd worden na de inschrijving. Hun eventuele vragen en opmerkingen worden samen bekeken en doorgesproken. We drukken elke lezer op het hart om niet te aarzelen ons te contacteren als er iets onduidelijk is. Door zelf de eerste stap te zetten in de communicatie naar de lezer willen we onze dienstverlening nog laagdrempeliger maken.

2. Versterken van de kwaliteit van de **service op maat** van de bibliotheekdienstverlening.

Resultaatsindicator: De lezer kiest zijn lezersprofiel en zijn bibliotheekmateriaal en kan dit op elk moment wijzigen.

Bij de braillelezers is 52% aanvraaglezer, 21% wenslijstlezer en 27% genrelezer. Bij de Daisy-lezers is 84% aanvraaglezer, 6% wenslijstlezer en 10% genrelezer. De lezers kunnen via Mijn Luisterpunt zelf hun lezersprofiel wijzigen of kunnen daarvoor een beroep doen op de uitleendienst.

Het gebruikersreglement werd begin 2019 bijgewerkt, we verwijzen naar de privacyverklaring die we in 2018 maakten conform de nieuwe bepalingen m.b.t. de General Data Protection Regulation (GDPR).

Ons afhakersbeleid staat nog niet op punt. Als lezers hun lidmaatschap stopzetten met een e-mail, vragen we hen steeds naar de reden, maar de respons op deze e-mails is laag.

Aanvraaglezers die stoppen met boeken lezen, laten ons dit vaak niet weten, net als wenslijstlezers. Als ze niet zelf boeken aanvragen, of als ze hun wenslijst niet meer aanvullen, ontvangen ze geen boeken meer. Lezers die twee jaar geen boek uitlenen, worden geschrapt. Na twee jaar nog contact zoeken met de lezer lijkt ons niet opportuun.

Dit project staat *on hold* tot ons nieuw bibliotheeksysteem geïmplementeerd is.

3. Versterken van de kwaliteit, de grootte en de klantgerichtheid van de **eigen bibliotheekcollectie** met Daisy- en brailleboeken.

Resultaatsindicator 1: jaarlijks komen er minimaal 800 Daisy-boeken en 160 brailleboeken bij door Vlaamse productie.

Resultaatsindicator 2: bij de collectievorming wordt rekening gehouden met de interesse en de inbreng van lezers.

In 2019 produceerden BLL en Transkript 160 brailleboeken en 912 Daisy-boeken. In de huisstudio van Luisterpunt werden 67 titels ingelezen. BLL leverde in de loop van het jaar nog 78 boeken extra

We trachten zo veel mogelijk rekening te houden met de boeksuggesties van de lezer. Hun inbreng bij de keuze van de boeken is en blijft belangrijk. Ze kunnen titels doorgeven via de gebruikelijke kanalen, zoals e-mail en telefoon, maar ook via een formulier op onze website. Lezers maken hier gretig gebruik van: we krijgen steeds meer boekentips. Zo ontvingen we in 2019 maar liefst 180 boeksuggesties, 170 voor Daisy en 10 voor braille; 74 voor non-fictie volwassenen, 38 voor fictie volwassenen en 68 voor de jeugd. Bijna 75 procent van de aanvragen werd positief beoordeeld, de andere niet, om diverse redenen: te oude boeken, in eigen beheer uitgegeven (niet terug te vinden in de VLACC), het gedrukte boek is niet meer verkrijgbaar, ...

Luisterpunt volgt zorgvuldig klachten en suggesties op. In 2019 ontvingen we 24 klachten van lezers: zowel over de kwaliteit van het inlezen als over de technische

kwaliteit. De meeste boeken konden hersteld worden door Luisterpunt of door het productiecentrum waar ze werden gemaakt.

In 2020 blijven de Vlaamse productiecentra voldoende boeken omzetten naar een aangepast leesformaat. Het zullen er wel iets minder zijn dan in 2019 omwille van de opgelegde 6% besparingen.

We verwachten enkele duizenden Daisy-boeken van Nederland, die aan onze collectie worden toegevoegd. Ook worden meer anderstalige boeken aan onze lezers ter beschikking gesteld (via Accessible Books Consortium - ABC).

We blijven waken over een kwalitatieve selectie van fictie en non-fictie, en een goed evenwicht tussen boeken voor volwassenen en voor de jeugd.

4. Actief advies vragen over de bibliotheekdienstverlening aan de **gebruikersraad**.
Resultaatsindicator: De gebruikersraad komt jaarlijks minimaal twee keer samen.

In 2019 kwam de gebruikersraad drie keer samen. De gebruikersraad formuleerde een gunstig advies bij het voortgangsrapport 2018-2019 (26 maart 2019).

Eind 2018, begin 2019 betekende een scharniermoment bij de gebruikersraad van Luisterpunt. Het einde van het mandaat van een aantal mensen die er al vanaf het begin bij waren, had als gevolg dat veel ervaring en knowhow wegvloede, én dat veel onderwerpen opnieuw aan bod kwamen. Dat maakt van 2019 vooral een tussenjaar, waar aandacht ging naar het kiezen van een nieuwe voorzitter (Peter Durieux), het voorstellen van de werking van Luisterpunt en een brainstormsessie over ideeën en suggesties om Luisterpunt nog meer bekend te maken (19 juni 2019). Om de nieuwe(re) leden voluit te laten kennismaken met Luisterpunt, vond de bijeenkomst van 25 september plaats in de bibliotheek. Verschillende collega's stelden hun werk voor, het ging over de uitleendienst en de samenwerking met organisaties, over de collectievorming en productieafspraken, over communicatie en promotie en onze huisstudio, en tot slot over Knetterende Letteren.

5. Jaarlijks komen tot bruikbare **bibliotheekstatistieken** om de dienstverlening bij te sturen.
Resultaatsindicator: Alle primaire bibliotheekstatistieken worden maandelijks en jaarlijks automatisch gegenereerd en geïntegreerd.

We hebben in 2019 terug de primaire statistieken uit ons bibliotheekstelsel Bibliodata gebruikt en de extra statistiekentool om secundaire gegevens te genereren. Deze extra statistiekentool laat ons toe om meer informatie te genereren zodat we een betere kijk hebben op de werking van onze bibliotheek. We kunnen ook beter inspelen op de groeiende vraag naar cijfergegevens van onze partners. Met deze twee tools zullen we in 2020 verder werken.

Via de exportgegevens uit de Anderslezen-databank kregen we in 2019 cijfergegevens over het online lezen: het aantal online lezers, het aantal gedownloade boeken via de websites van Anderslezen en Mijn Luisterpunt, het aantal streams via de webspeler, het aantal streams of downloads via de Anderslezen-app, de Lineo Plectalk Daisy-spelers en de Webbox, en het totaal aantal downloads en streams. In 2020 wordt dit gecontinueerd. Ter info: uit de cijfers (van 01/01/2019 tot 19/02/2020) blijkt dat 53,5% van de Anderslezen-gebruikers de iOS-app gebruikt, 41% de Android-app en 5,5% gebruikt een hardware Daisy-speler (bv. Plectalk of Webbox).

De extra verfijningen voor de statistieken die vorig jaar gevraagd zijn (o.m. over het gebruik van de Anderslezen-app op Android- en iOS-toestellen), worden omwille van de Algemene Verordening Gegevensbescherming niet gerealiseerd door Sensotec.

6. Strategische doelstelling 2

De bibliotheek is een toekomstbestendige digitale bibliotheek

Operationele doelstellingen:

1. Verbeteren en verhogen van de interactieve online toepassing **Mijn Luisterpunt**.
Resultaatsindicator 1: Driekwart van de lezers en van de organisaties maken eind 2020 gebruik van Mijn Luisterpunt.
Resultaatsindicator 2: Onze lezers kunnen te allen tijde (24/7) Daisy- en brailleboeken aanvragen (wordt opgevolgd door externe monitoring).

Van de bijna 6.656 actieve lezers heeft 84% minstens één uitlening gedaan via Mijn Luisterpunt (79% in 2018).

Elk jaar in mei meten we de verhouding tussen de verschillende vormen van boekaanvragen. In mei 2019 waren er 7.256 aanvragen via Mijn Luisterpunt (7.190 voor Daisy en 66 voor braille), dit is een serieuze stijging t.a.v. mei 2018 (4.928).

Eind november 2018 werd het huistijdschrift Knetterende Letteren opgenomen als Daisy-online-publicatie in een aparte sectie op de online boekenplank. In 2019 werd Knetterende Letteren in totaal 5.182 keer gestreamd of gedownload. In 2019 hebben we het Mijn Gegevens-luik uitgebreid zodat lezers kunnen aanduiden op welke manier(en) ze Knetterende Letteren willen ontvangen: op cd, online of in braille. 3.839 lezers ontvingen Knetterende Letteren in december 2019 online, 1.831 lezers ontvingen ons tijdschrift op cd en 59 lezers kregen een braille-exemplaar opgestuurd. 51 personen ontvingen Knetterende Letteren zowel online als op cd.

Luisterpunt stelde met Sensotec een overeenkomst op (in 2018) om in de komende 3 jaar interactieve mogelijkheden van Mijn Luisterpunt rechtstreeks in te bouwen in volledig nieuwe versies van hun Android- en iOS-Daisy-apps. Deze apps vormen de basis van een nieuwe alles-in-één-gebruikerservaring waarbinnen we boeken zoeken en op de boekenplank plaatsen willen integreren. In 2019 heeft Sensotec de nieuwe apps gelanceerd, maar zonder het rechtstreeks kunnen zoeken en op de boekenplank zetten. We hopen dat dit zoeken vanuit de app in 2020 kan worden geïmplementeerd.



Foto van onze voorzitter die met de Anderslezen-app op haar smartphone naar een Daisy-boek luistert in haar zetel.

2. Vernieuwen van onze **Bibliotheekautomatisering en catalogus**.

Resultaatsindicator 1: Driekwart van de boekaanvragen gebeurt eind 2020 via de online Daisy- en braillecatalogus.

Resultaatsindicator 2: De start van een vernieuwingstraject van onze bibliotheekautomatisering is eind 2019 een feit: inspeland op de aanbevelingen van het extern rapport van Redpencil.io.

Meer dan de helft van de uitleningen in 2019 (55%) gebeurde via de Daisy- en braillecatalogus. Dit is ongeveer 10% meer dan vorig jaar.

Het was de bedoeling dat in 2019 een nieuwe schil werd uitgerold die de Aquabrowser moet vervangen voor onze nieuwe catalogus. Dit is niet gebeurd. Omdat de noden van de verschillende doelgroepen voor de catalogus sterk van elkaar verschillen wil Luisterpunt meer maatwerk inbouwen. Dit maatwerk kan gerealiseerd worden binnen het kader van de algemene vernieuwing van de bibliotheekautomatisering. In 2020 wordt daar werk van gemaakt.

De bevindingen en aanbevelingen van het extern rapport van Redpencil.io werden besproken in een werkgroep die de grote lijnen bepaalde. Luisterpunt wil zoveel mogelijk aansluiting zoeken bij bestaande evoluties zoals het eengemaakt bibliotheekstelsel en Open VLACC. Luisterpunt wil haar businessprocessen hervormen alvorens deze in nieuwe software te gaan modelleren. De ontwikkeling van het nieuwe bibliotheekpakket zal uitbesteed worden via Redpencil.

3. Optimaliseren van het **online distributiesysteem** via het Anderslezen-platform, voor zowel downloaden als streamen.

Resultaatsindicator 1: Het lenen van Daisy-boeken gebeurt eind 2020 online en niet meer op cd-rom aan particuliere personen met dyslexie, tenzij op uitdrukkelijke vraag van deze lezers.

Resultaatsindicator 2: Onze Daisy-online lezers kunnen betrouwbaar Daisy-online-boeken downloaden en streamen via het Anderslezen-platform; een externe monitoring rapporteert maandelijks een beschikbaarheid van minstens 95% op de volledige tijdsperiode (24/7).

Personen die zich rechtstreeks inschreven bij Luisterpunt voor Daisy in 2019 kozen in 95% van de gevallen voor Daisy-online. Bij 1,5% van de rechtstreekse inschrijvingen met leesbeperking dyslexie-leesstoornis wou men nog Daisy-boeken op cd ontvangen.

In navolging van 2018 was 2019 opnieuw een werkjaar met hoge beschikbaarheid van de Daisy-online-diensten. Via onze externe online monitoring stelden we een beschikbaarheid van 99,82% vast.

Door de vernieuwing van het bibliotheekstelsel verwachten we in de loop van 2020-2022 hogere risico's met betrekking tot de continuïteit van de online dienstverlening. We willen daarom inzetten op een zinvolle en klantgerichte communicatie wanneer gepland onderhoud nodig is.

In het belang van de gebruiker werken we aan een eengemaakt aanbod van toegankelijke publicaties die online beschikbaar zijn. Luisterpunt lanceerde in 2019 inhoudelijke ideeën over de presentatie van dergelijk eengemaakt aanbod aan de contentpartners. Concrete plannen voor dit eengemaakt aanbod zijn echter

afhankelijk van de vooruitgang van de ontwikkeling van een nieuw bibliotheekstelsel voor Luisterpunt.

We onderzoeken het idee om met een vernieuwde webspeler bezoekers van bibliotheekcatalogi onmiddellijk boeken te laten lezen vanuit de catalogus. Dit maakt online distributie nog laagdrempeliger.

Het is zaak om een goede webspeler te vinden en die dan door Sensotec te laten implementeren op anderslezen.be.

4. Verrijken van het bibliotheekaanbod met **andere digitale bronnen** en ook overgaan tot een grensoverschrijdende uitwisseling van Daisy- en brailleboeken.
Resultaatsindicator: Luisterpunt participeert in 2019 actief aan het Accessible Books Consortium (ABC).



Accessible Books Consortium: Bringing books to persons with print disabilities

De opname van de Daisy-collectie van Luisterpunt in de ABC-catalogus is gerealiseerd. Vanaf de tweede helft van 2019 is het mogelijk voor Luisterpunt om boeken via ABC te ontvangen van collegabibliotheken uit het buitenland. Ons bibliotheekstelsel houdt bij welke titels wij beschikbaar stellen aan onze buitenlandse partners. Nu de technische realisatie compleet is willen we onze collectie uitbreiden met met zorg gekozen titels. Voor de Engels-, Frans- en Spaanstalige titels zijn we te rade gegaan bij de Brusselse bibliotheken. Zij hebben ons lijsten bezorgd met de bij hen meest uitgeleende titels.

De ABC-collectie bevat 570.000 toegankelijke versies van boeken. Luisterpunt wil in 2020 nagaan hoe we onze brailleboeken ook kunnen toevoegen aan ABC en hoe wij zelf anderstalige brailleboeken kunnen verwerken uit de ABC-catalogus.

Luisterpunt bood verdere ondersteuning aan lezers in 2019 met interesse voor een abonnement met groepskorting bij het Amerikaanse Bookshare (aanbod met meer dan 300.000 titels in verschillende talen). De interesse is beperkt; allicht omwille van de afwezigheid van boeken met menselijke stem. Lezers die hiervoor intekenden krijgen in 2020 een gratis verlenging van Luisterpunt.

5. Continueren van de belangrijke relatie met de **productiecentra** BLL en Transkript en bijdragen tot meer efficiëntie in de productiesector van toegankelijke informatie in Vlaanderen.
Resultaatsindicator 1: De driejarige overeenkomsten met de productiesector worden tijdig afgesloten en vernieuwd.
Resultaatsindicator 2: Het rapport van een externe consultant over de productiesector in Vlaanderen is eind 2019 klaar en geaccepteerd voor uitvoering door de betrokken partners.

In 2019 werden de nieuwe overeenkomsten (2019-2021) met de productiecentra BLL en Transkript van kracht. Het sneller produceren van de brailleboeken en de Daisy-boeken blijft een prioriteit. De gemiddelde productietijd van Daisy-boeken bedraagt bij BLL 7,5 maand, bij Transkript is dat iets minder dan 6 maanden. Voor de geleverde brailleboeken is dat bij BLL 2,5 maand, voor Transkript is dat een 5-tal maanden. In 2020 worden de contracten gecontinueerd.

Er is momenteel onvoldoende draagvlak om een externe consultant aan te stellen die zich buigt over de productiesector in Vlaanderen.

In 2019 beoordeelde de stemmencommissie 204 stemproeven (tegenover 162 in 2018). 42 kandidaten slaagden voor de stemproef (20,6%), 154 kandidaten (75,5%) kregen een negatieve beoordeling en 8 kandidaten kregen de kans om een nieuwe stemproef af te leggen. Dit slagingspercentage ligt in de lijn van 2018 (20,4%). Zowel Blindenzorg Licht en Liefde als Transkript organiseerden tijdens De Warmste Week acties om nieuwe inlezers te zoeken, wat het hoge aantal stemproeven verklaart.

De studio waar in 2019 het grootste aantal stemproeven werd afgelegd is, net als in 2018, de studio van Transkript in Mechelen, namelijk 49 (waarvan 15 geslaagd). In 2020 zal deze studio geen stemproeven meer afnemen, ze hebben voldoende inlezers. Dit geldt ook al enkele jaren voor de studio's van BLL in Gent en Antwerpen.

6. Opvolgen van de ontwikkelingen bij het **Daisy Consortium** en de commerciële aanbieders van Daisy-hardware en Daisy-software.

Resultaatsindicator: Luisterpunt participeert actief aan de fora en de congressen van het Daisy Consortium.

Daisy-productie was het aandachtspunt in 2019. De huisstudio is overgeschakeld op Hindenburg ABC, de nieuwe Daisy-opnamesoftware die al een tijd in gebruik is bij Transkript vzw. Luisterpunt gaf 2 meerdaagse opleidingsmomenten voor medewerkers in Varsenare bij Blindenzorg Licht en Liefde. In 2020 zal Blindenzorg de transitie naar Hindenburg uitrollen naar al haar studio's. Luisterpunt blijft een verbindende rol tussen de 2 productiecentra spelen om kennis over het gebruik van deze productiesoftware te delen en gelijke standaarden te ambiëren via de richtlijnen voor productiecentra.

Luisterpunt behoudt haar interesse in digitale braille en volgt de internationale ontwikkelingen hierover op.

7. Realiseren van een samenwerking met de **Nederlandse** gespecialiseerde bibliotheekorganisaties op het vlak van bibliotheekaanbod, back office-diensten en projecten inzake bibliotheekdienstverlening.

Resultaatsindicator: De realisatie van een grensoverschrijdende uitwisseling van Daisy-boeken (EAC) is medio 2019 een feit.

Het EAC-project liep verdere vertraging op maar wordt in 2020 tot een goed einde gebracht. Luisterpunt leverde medio 2019 de door Nederland gevraagde selectie van Vlaamse Daisy-titels aan. De levering van de Nederlandse titels verwachten we begin 2020. Dedicon heeft een softwaretool opgeleverd die de disclaimer van boeken in bulk kan wijzigen. Boeken uit Nederland worden voorzien van een speciale disclaimer die dit aangeeft. Hiervoor werden nieuwe bibliotheekgegevens ingelezen. Cultuurconnect leverde bij de jaarwisseling VLACC-nummers aan van de geselecteerde Nederlandse titels. De import van de metadata uit de VLACC in het

bibliotheekstelsel en het uitleenbaar maken van de bestanden zal in de 1^{ste} helft van 2020 uitgevoerd worden. Uiteindelijk werden ongeveer 13.500 titels weerhouden uit de Nederlandse collectie voor toevoeging in onze collectie. Van de jaarlijkse aangroei door eigen productie, ongeveer 900 Daisy-titels in Vlaanderen en 1.500 titels in Nederland, zullen de meeste titels uitgewisseld worden. Elk land kiest zelf wat wel of niet opgenomen wordt in de respectievelijke collecties.

7. Strategische doelstelling 3

De bibliotheek bereikt meer mensen en communiceert doeltreffend met haar doelgroepen en haar strategische partners

Operationele doelstellingen:

1. Realiseren van een **groter bereik** van de bibliotheek.
Resultaatsindicator 1: Verhoging met 40% van het aantal eigen actieve lezers en organisaties van 5.911 eind 2017 naar ongeveer 8.275 eind 2023.
Resultaatsindicator 2: Het aantal actieve online lezers via organisaties bedraagt eind 2020 3.000 personen.

Eind 2019 waren er 9.859 actieve lezers en organisaties (Daisy en braille).
Eind 2019 waren er 9.650 actieve lezers en organisaties (Daisy), waarvan 1.693 lezers via organisaties.

Het totaal aantal leden (particulieren en organisaties, zonder braillezers) steeg tot 9.650 eind 2019 (bij de nulmeting in 2008 hadden we 2.739 leden, dat is maal 3,5). Van de Daisy-lezers (8.253) zijn er maar liefst 6.122 online-lezer (= 74%). De grote groei in 2019 van het aantal online-lezers is te danken aan 1.693 personen die online lezen met een boekenplank die door een organisatie (voornamelijk scholen en bibliotheken) werd aangemaakt.

2. **Actieve communicatie** met bestaande en nieuwe lezers verder uitbouwen, adequaat ondersteund met diverse promotiematerialen.
Resultaatsindicator: Beschikken over specifieke promotiematerialen en diverse communicatiekanalen naar alle doelgroepen.

De websites van Luisterpunt (luisterpuntbibliotheek.be en ikhaatlezen.be) worden actief onderhouden: geregeld worden actueelberichten, boeken in de kijker, luisterfragmenten vernieuwd, en nieuwe dienstverlening krijgt steeds haar weerslag op de websites.

In 2019 telde de website van Luisterpunt (luisterpuntbibliotheek.be + mijn.luisterpuntbibliotheek.be) 188.915 bezoekers, een stijging van 56% vergeleken met 2018 (121.085 bezoekers). Vooral Mijn Luisterpunt zorgde voor deze grote stijging: heel wat nieuwe organisaties en organisatielezers gingen aan de slag met Daisy-online.

Het aantal bezoekers van de website van Ik haat lezen lag met 13.641 in de lijn van 2018 (14.054 bezoekers).

Door de GDPR (General Data Protection Regulation) hebben we in 2018 mensen moeten vragen om te bevestigen dat ze onze nieuwsbrieven wilden blijven ontvangen. Daardoor verloren we redelijk wat abonnees, het grootste aantal bij onze nieuwsbrief voor de zorgsector. Vaak waren dit mensen die de nieuwsbrief niet openden. Hierdoor houden we nu 'gezonde' adressenlijsten over.

Eind 2019 tellen we 785 inschrijvingen voor de Ik haat lezen-nieuwsbrief (tegenover 477 eind 2018), 394 voor de bibliotheekennieuwsbrief (350 eind 2018) en 95 voor de zorgsector (80 eind 2018). Tijdens infosessies maken we actief promotie voor onze

nieuwsbrief en kunnen mensen meteen inschrijven. We merken dat dit erg goed werkt. In 2020 voeren we campagne binnen de zorgsector en verwachten we veel nieuwe inschrijvingen voor de nieuwsbrief.

Voornaamste onderwerpen in de nieuwsbrieven van 2019 waren Daisy-online en de Anderslezen-app, de KJV, De Warmste Week en de Jeugdboekenmaand. De bibliothekennieuwsbrief en de Ik haat lezen-nieuwsbrief stuurden we 3 keer rond, de zorgsector ontving geen nieuwsbrieven in 2019 (door het lage aantal abonnees en in afwachting van een campagne vonden we dit niet opportuun).

Luisterpunt benutte ook in 2019 de kansen van sociale media. We plaatsten wekelijks een of meerdere berichten op de twee Facebook-pagina's. Eind 2019 vonden 1.858 mensen Luisterpunt leuk op Facebook, tegenover 1.543 eind 2018. De Ik haat lezen-Facebook-pagina telde eind 2019 1.632 vind-ik-leuks, tegenover 1.351 eind 2018. In 2019 experimenteerde Luisterpunt ook voor het eerst met adverteren op Facebook. Twee keer (in maart en oktober) plaatsen we een advertentie met onze Ik haat lezen-pagina, gericht op leerkrachten en logopedisten en met focus op de Anderslezen-app. Dit bleek een succes te zijn: we zien die periodes duidelijke stijgingen in het aantal vind-ik-leuks en websitebezoeken, en we merken ook meer inschrijvingen op. In 2020 willen we hiermee verder gaan.

Op Twitter probeerden we wekelijks enkele tweets te versturen en telde ons account eind 2019 een 70-tal volgers. We gebruiken Twitter ook om op de hoogte te blijven van nieuws uit de sector, van auteurs, enz.


Op ons YouTube-kanaal uploaden we 29 nieuwe auteursfilmpjes. Begin maart haalden we meer dan 100 abonnees.

In 2019 plaatsten we onze podcast over van het inmiddels verouderde en relatief dure platform Podomatic naar het meer gebruiksvriendelijke Anchor.fm. Onze podcast is dankzij dit platform ook beschikbaar in alle grote podcast-apps zoals Spotify, Apple Podcasts, Google Podcasts, ... Vanaf de overzetting midden september tot het einde van het jaar haalde de podcast maar liefst 1.010 *plays*.

Tot slot pinden we enkele keren auteursfilmpjes van jeugdauteurs op Pinterest, maar te weinig. Dit medium proberen we in 2020 beter te onderhouden.

Ik haat lezen
 Gepubliceerd door Diego Anthoons (P) · 27 juli 2019 ·

"Wat mensen vaak niet weten is dat kinderen met dyslexie vaak creatiever zijn dan hun leeftijdgenootjes."
 Aan alle kinderen met dyslexie: wij geloven in jullie! 🍌👏



DELEUKSTEKINDEREN.NL
5 misvattingen over kinderen met dyslexie
 Kinderen met dyslexie zijn vaak creatiever dan hun leeftijdgenootjes en...

✓ **Genereer meer vind-ik-leuks, opmerkingen en deelacties**
 Promoot dit bericht voor € 19 om maximaal 9.800 mensen te bereiken.

1.794 Bereikte mensen 240 Betrokkenheidsacties **Bericht promoten**

👍❤️🗨️ 33 1 opmerking 22 keer gedeeld

👍 Leuk 🗨️ Opmerking plaatsen ➦ Delen 🚫

Voorbeeld van een succesvol Facebook-bericht op Ik haat lezen: een gedeeld artikel over misvattingen over kinderen met dyslexie, met als begeleidend tekstje een citaat uit het artikel: "Wat mensen vaak niet weten is dat kinderen met dyslexie vaak creatiever zijn dan hun leeftijdgenootjes". Het bericht werd maar liefst 22 keer gedeeld.

We informeren onze lezers over nieuwe boeken en geven boekentips, voor kinderen doen we dat met een driemaandelijks e-mail. De inhoudstafel van het bij deze e-mail gevoegde pdf-document is opgebouwd uit de leeftijdscategorieën zodat de kinderen en jongeren meteen kunnen doorklikken naar de boeken die het best bij hen passen. Onze volwassen lezers ontvangen maandelijks (behalve in juli en augustus) via Knetterende Letteren (KL) de nieuwste aanwinsten. Zij worden steevast verwend met veel boekentips, een hoorspel, interviews met medewerkers van Luisterpunt en met interessante auteurs en/of persoonlijkheden. Zo kwamen in 2019 Leen Huet, Flip Feyten, Chris De Stoop, Luckas Vander Taelen, Kurt Van Eeghem, Sigrid Spruyt en Gita Deneckere aan bod.

In 2019 hebben we, op vraag van de gebruikersraad, nog meer populaire boeken in de kijker gezet (bv. ook romantische lectuur) en ook twee lezers en een inlezer geïnterviewd. De interviews met de medewerkers van Luisterpunt werden gesmaakt, hiermee zijn we gestart in 2018, in 2019 kwamen twee collega's aan bod. Deze interviews lopen door in 2020.

Voor de Ik haat lezen-campagne maakten we in 2018 een nieuwe poster: 'Ik haat lezen presenteert STREAM JE LUISTERBOEK' waarbij we het online lezen en de Anderslezen-app promoten. Ook de bijhorende bladwijzer pasten we aan, met vermelding van de Anderslezen-app. Deze materialen gebruikten we ook in 2019. Hierover later meer, zie OD5 en OD7.

We hebben in 2017 nieuwe Welkom-bij-Luisterpunt-cd's gemaakt, in 2019 zouden we nieuwe kennismakings-cd's maken maar dit is niet gelukt. We plannen om in de zomer van 2020 nieuwe welkom-cd's én nieuwe kennismakingscd's te maken.

We maakten verschillende folders om Daisy-online, Mijn Luisterpunt en de Anderslezen-app in de kijker te zetten, telkens voor een specifiek doelpubliek: voor particulieren, voor bibliotheken, voor scholen en logopediepraktijken, voor leerkrachten NT2 én een folder in eenvoudige taal voor mensen die Nederlands

leren, waarbij we ook de voor hen relevante deelcollecties in de kijker zetten. Organisaties vinden ook een schat aan informatie en goede voorbeelden op www.luisterpuntbibliotheek.be/nl/daisy-online-organisaties.

Daisy-luisterboeken lezen met de Anderslezen-app: nu ook via jouw school/praktijk!



Daisy-boeken zijn bijzondere luisterboeken voor personen met een leesbeperking (bv. dyslexie):

- ✓ Duizenden boeken, ingelezen met menselijke stem. Voor elk wat wils!
- ✓ Bepaal zelf de voorleessnelheid en volg op je eigen tempo mee in het gedrukte boek.
- ✓ Blader door het luisterboek, net zoals bij een gewoon boek.
- ✓ De app onthoudt voor elk boek waar je bent gebleven.

Luisterpunt Bib

Hoe werkt het?

- 1 Schrijf je school/praktijk gratis in bij Luisterpunt op mijn.luisterpuntbibliotheek.be.
- 2 Log in op Mijn Luisterpunt met de inloggegevens die je bij je inschrijving kreeg.
- 3 Ga naar het menu-item "Online lezers", klik op "Nieuwe inschrijving" en vul alle velden in. De leerling/cliënt krijgt zijn eigen lenersnummer.
- 4 Zet boeken op de boekenplank van je leerling/cliënt. Dit kan hij ook zelf. Er kunnen maximaal 5 boeken tegelijk op de boekenplank.
- 5 Je leerling/cliënt kan zich aanmelden in Mijn Luisterpunt en de Anderslezen-app met zijn lenersnummer en zijn geboortedatum als wachtwoord (dd-mm-jjjj).

Luisterpunt Bib

Meer info? Surf naar luisterpuntbibliotheek.be/daisy-online-organisaties



Voor- en achterkant van onze flyer gericht op leerkrachten en logopedisten. Op de voorkant staan de voordelen van Daisy-boeken vermeld en op de achterkant staan de stappen om als school zelf aan de slag te gaan met Daisy-online.

Naast nieuwe folders, maakten we twee promotiefilmpjes over de Anderslezen-app: een versie voor de jeugd (dyslexie) en een versie voor volwassenen (visuele beperking). In elk filmpje getuigen 2 lezers over hun ervaringen met Daisy-boeken en de app. De filmpjes waren eind 2019 klaar en in 2020 willen we deze volop inzetten op sociale media, beurzen, infosessies, ... We bezorgen ze ook aan bibliotheken om in te zetten bij de promotie van de Anderslezen-app.

In 2019 organiseerden we een personeelsuitstap naar de Brailleliga en daarbij aansluitend hadden we een overlegmoment met de maatschappelijk assistenten van de Brailleliga. Deze bijeenkomsten zijn belangrijk om kennis en informatie te delen (bv. nieuwe dienstverlening zoals Daisy-online voorstellen) maar ook om kennis te maken met elkaar. We merken dat na dergelijke bijeenkomsten veel sneller contacten worden gelegd voor specifieke vragen.

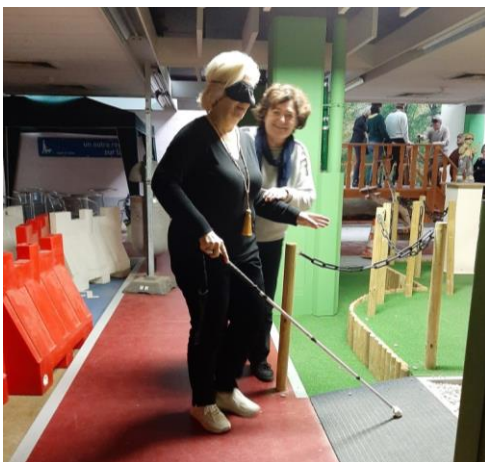


Foto: bezoek aan de Brailleliga: collega's op het mobiliteitsparcours



Foto: braillealfabet in het braillemuseum van de Brailleliga

We trachten om in 2020 een ontmoeting in te plannen met de maatschappelijk assistenten van Blindenzorg Licht en Liefde.

Van februari 2019 tot half juni was Jozefien als stagiaire werkzaam bij Luisterpunt. Haar opdracht was om de scholen voor kinderen met een leesbeperking te informeren over Daisy-online en de werking van de app, en over hoe scholen hiermee aan de slag kunnen gaan.

Jozefien maakte een EHBD-doos (Eerste Hulp bij Daisy-online) voor de scholen, gaf workshops met niet alleen de basisinformatie maar ook bijvoorbeeld tips om met Daisy-boeken aan de slag te gaan in de literatuurles / les Nederlands. Jozefien werkte in de periode september – december verder aan dit project, als tijdelijke werknemer. Ze stelde ook een handige sociale media-planner samen en bedacht een aantal superleuke Facebook-berichten.



Foto van Jozefien met haar EHBD-doos en de braillewenskaarten die ze maakte voor De Warmste Week.

We zijn helaas met te weinig medewerkers om alle doelgroepen tegelijk de nodige aandacht te geven. We moeten een beetje schipperen: het ene jaar meer aandacht voor dyslexie, het volgende meer voor de ouderen, dan voor low vision ... Dit is jammer én moeilijk, het voelt alsof we telkens een beetje opnieuw moeten beginnen.

Wat de aanwezigheid in algemene en specifieke media betreft: Luisterpunt stond in 2019 in de kijker in de Etalage-rubriek van Meta en in het Maretakblad (tijdschrift van De Maretak vzw, vereniging voor mensen met chronische pijn). Daarnaast schonk De Krookkrant van Bibliotheek De Krook aandacht aan Daisy-online en de Anderslezen-app, en lichtten we in Tibsz (ledenblad van VeBeS) twee nieuwigheden toe: de vernieuwde Anderslezen-app en Knetterende Letteren op de online boekenplank.

In elke Krookkrant test een bezoeker een (nieuwe) digitale toepassing.
Deze keer: Sofie en de online Daisy-luisterboeken.



WAT IS HET?

Daisy-boeken zijn luisterboeken voor iedereen die papieren boeken niet of moeilijk kan lezen. Blinden en slechtzienden, maar ook mensen met een fysieke beperking of een leerstoornis zoals dyslexie. Zij kunnen die luisterboeken gratis lenen op cd, maar ook online. Op 1 maart 2019 is Bibliotheek De Krook gestopt met het aanbieden van de Daisy-cd's. Je kan de Daisy-online-boeken rechtstreeks lenen op de website van Luisterpunt, de Vlaamse openbare bibliotheek voor personen met een leesbeperking.

HOE WERKT HET?

Je schrijft je in op www.luisterpuntbibliotheek.be/nl/ik-word-lid. Daarna kun je boeken zoeken in de catalogus, ze gratis lenen en daarna streamen of downloaden naar een pc of laptop. Voor smartphone en tablet is er de gratis anderslezen-app.

WIE IS ONZE TESTER?

Sofie zit in het secundair onderwijs en heeft ernstige dyslexie: "Boekbesprekingen zijn voor mij een groot probleem omdat ik een papieren boek onmogelijk kan uitlezen. Een Daisy-boek kan ik wel helemaal beluisteren."

EERLIJK OORDEEL?

Sofie: "Daisy-online heeft alles enorm vereenvoudigd. Op 3 minuten tijd heb ik een boek opgezocht, gedownload en op mijn digitale boekenplank gezet. Daarna luister ik ernaar op mijn telefoon met de app, waar en wanneer ik maar wil. Bijvoorbeeld in het park."

GROOTSTE VOORDEEL?

Sofie: "Het aanbod is gigantisch. Alle boeken die ik ooit voor school moest lezen, heeft Luisterpunt in haar collectie. Ook als de hele klas hetzelfde boek moet lezen en de papieren versie in alle bibliotheken uitgeleend is, kan ik het daar probleemloos vinden."

LEUKSTE EXTRA?

Sofie: "Je kunt het voorleestempo aanpassen, handig als het een saai boek is (lacht)."

ENIGE MINPUNT?

Sofie: "Vrijwilligers lezen de boeken in. Als iemands stem je niet ligt, dan vermindert dat het luisterplazer. Maar het omgekeerde kan natuurlijk ook, bijvoorbeeld wanneer de schrijver zelf zijn boek heel betrokken voorleest."

Aandacht voor Daisy-online in de Krookkrant van Bibliotheek De Krook

De samenwerking met Iedereen Leest zetten we verder. Op de KJV-website vinden kinderen met een leesbeperking een verwijzing naar de aangepaste boeken en bij elk genomineerd boek (vanaf groep 2) staat een verwijzing naar ikhaatlezen.be en een kort fragment uit het Daisy-boek.

Sinds half februari 2020 staat ook op Boekenzoeker.be een verwijzing naar de Daisy-luisterversie van boeken, evenzeer met een luisterfragment erbij. Hier zijn we ontzettend blij mee!

3. 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 (beurzen, lezingen, infosessies).

In 2019 verzorgden we een vijftiental infoavonden over dyslexie in bibliotheken, namen we deel aan drie demodagen over leeshulpmiddelen in bibliotheken en hogescholen, bemanden we een stand op de ICT-praktijkdag, op de praktijkbeurs van het congres van de Vlaamse Vereniging voor Logopedisten, op de REVA-, de Ziezo-, de SETT- en de TOL-beurs en op AllezNL (Huis van het Nederlands).

Luisterpunt gaf een demo van de Anderslezen-app op BrailleTech, een jaarlijks terugkerend evenement van de Brailleliga.

In 2020 staan opnieuw een aantal beurzen en infoavonden over dyslexie gepland.



Luisterpuntstand op het druk bijgewoonde TOL-congres in het Concertgebouw van Brugge.

Meer ludiek zijn onze Frivole Frieda Van Wijck luisterquizen die we samen met Muntpunt organiseren tijdens de Week van de Klank. Een quiz waarin alles draait rond geluid en geluidsfragmenten, waar je de ogen kan sluiten en de oren moet spitsen, waar dus ook blinden en slechtzienden met gemak kunnen aan deelnemen: dat is ons opzet. Frieda Van Wijck presenteert de quiz en de prijzen hebben steevast ook een link met luisteren – in de brede zin van het woord. De quiz was ook in 2019 een fijne avond met enthousiaste ploegen.

Op 1 februari 2020 organiseerden we voor de tweede keer een luisterquiz 'voor kleine en grote oren', met Sien van Ketnet. Ook deze quiz was een succes, de kinderen waren enthousiast, het was supergezellig, iedereen had het naar zijn zin.

4. **Auteurslezingen:** Luisterpunt begeleidt elk jaar een aantal auteurs om hun eigen boek in te lezen in onze huisstudio. De stem van de auteur en zijn/haar interpretatie van zijn/haar eigen boek: onze lezers vinden dit een bijzondere lees-/luisterervaring. *Resultaatsindicator:* Luisterpunt realiseert jaarlijks minimaal 25 auteurslezingen in samenwerking met het Vlaams Fonds voor de Letteren - nu Literatuur Vlaanderen. Deze auteurslezingen zijn een mix van fictie, non-fictie, jeugd en volwassenen.

In 2019 lazen een veertigtal auteurs hun eigen boek in, o.m. Peter Terrin, Yasmien Naciri, Sigrid Spruyt, Hilde Smeesters, Fikri El Azzouzi, Christophe Vekeman, Judith Vanistendael, Youssef Kobo, Paul Verrept, Charlotte Van den Broeck, Diane Broeckhoven, ... Bij deze auteurs bevinden zich 'trouwe klanten' én auteurs die dit voor de eerste keer deden. Hiervoor ontvingen we 6.000 euro subsidie van Literatuur Vlaanderen (Doelgroepgerichte publicaties), Luisterpunt legt hier nog ongeveer 6.000 euro bij.

In 2020 zetten we deze werking verder. Onze lezers appreciëren dit enorm. Elke auteur wordt kort gefilmd, deze filmpjes staan op ons YouTube-kanaal, meestal linken we ernaar op onze Facebook-pagina als het boek afgewerkt is. Het is ook leuk als auteurs zelf iets delen via hun Facebook-pagina.



Naima Charkaoui las haar boek 'Racisme: over wonden en veerkracht' in en deelde haar enthousiasme op Facebook.

5. Evalueren, consolideren en optimaliseren van de campagne 'Ik haat lezen', gestart in 2012, naar kinderen en jongeren met **dyslexie**.
Resultaatsindicator 1: Het aantal actieve lezers met dyslexie stijgt jaarlijks met 5%.
Resultaatsindicator 2: Het aantal actieve Daisy-online lezers met dyslexie via scholen en bibliotheken stijgt jaarlijks met 10%.

Het aantal actieve lezers met dyslexie stijgt enorm: eind 2018 telden we 2.494 lezers met dyslexie, eind 2019 3.836. Dit komt neer op een stijging van 53,8%.

Eind 2019 bedroeg het aantal actieve Daisy-online-lezers met dyslexie via scholen en bibliotheken 768 (tegenover 172 eind 2018). Dat is een stijging van 347%.

Zoals eerder vermeld maakten we in 2018 een nieuwe poster binnen deze campagne: 'Ik haat lezen presenteert STREAM JE LUISTERBOEK'. Deze poster bezorgden we aan alle bibliotheken, zoveel mogelijk scholen (via de KJV-dagen, de infoavonden dyslexie in bibliotheken en op beurzen) en aan logopedisten via Logopedie. Net zoals in 2018 zorgden we in 2019 voor enkele infosessies 'Daisy-online, ook in jouw bib!' waarbij we de mogelijkheden van Daisy-online en de Anderslezen-app toelichtten. In totaal bereikten we ongeveer 50 bibliotheek-medewerkers. We gaven infosessies in Roeselare, Herentals en Mechelen. In oktober deden we opnieuw een postercampagne in de grotere treinstations in Vlaanderen en Brussel.

In 2019 maakten we promotiefilmpjes over de Anderslezen-app (zie OD2), in 2020 zetten we het filmpje voor de jeugd volop in, bv. in leerkrachtengroepen op Facebook, als Facebook-advertentie, op infosessies over dyslexie, in onze Ik haat lezen-nieuwsbrief, ...



Beeld uit het promotiefilmpje. Laura luistert naar een Daisy-boek met de Anderslezen-app en volgt tegelijkertijd mee in het gedrukte boek.

In 2019 verzorgden we 5 infosessies voor leerkrachten en onderwijsondersteuners. Daarnaast gaven we begin 2019 en begin 2020 telkens twee gastcolleges (lerarenopleiding Odisee Aalst en vorming leescoach Odisee Brussel).

Met Sprankel organiseerden we in 2019 twee infoavonden over dyslexie, Luisterpunt, Daisy-boeken, de Anderslezen-app, ADIBib en ADIBoeken (in Hasselt en in Antwerpen).

6. Vernieuwen van onze luisterlezen campagne naar **ouderen**, zowel naar zij die thuis wonen als zij die verblijven in woon- en zorgcentra ed.
Resultaatsindicator 1: Begin 2020 is opnieuw aandacht besteed aan de ouderencampagne.
Resultaatsindicator 2: Eind 2020 zijn de woon- en zorgcentra gestart met Daisy-online.

Samen met Zorgbib hebben we in 2018 een bevraging gedaan over de werking voor bijzondere doelgroepen bij de lokale bibliotheken. Bedoeling was om op basis van de resultaten een traject op te zetten voor bibliotheken, met de focus op de uitbouw van een kwalitatieve vrijwilligerswerking en lezen voor en met ouderen. Door de afwezigheid van het betrokken staflid bij Zorgbib, staat dit project *on hold*.

In 2019 wilden we infosessies over Daisy-online voorbereiden in woonzorgcentra. We trachten om dit samen met Kamelego (Audiokrant) en Transkript (Daisy-luistertijdschriften) te doen. Deze voorbereiding blijft aanslepen, we hopen dit in 2020 op de rails te krijgen.

7. Verdiepen van de samenwerking met **openbare bibliotheken**.
Resultaatsindicator 1: Eind 2023 heeft 95% van de bibliotheken een Daisy-werking.

Eind 2018 bouwen 285 bibliotheken een Daisy-werking uit (281 eind 2017).
Eind 2019 meldden een aantal nieuw bibliotheken zich aan: Gooik, Kielpark (2020 Antwerpen), Linter, Zwijnaarde. Couwelaar (2100 Deurne), Driehoek (2180 Ekeren), Elsschot (2050 Antwerpen), Hoboken, Luchtbal (2030 Antwerpen), Vrede (2140 Borgerhout), Lichtervelde, De Poort (2600 Berchem), Meulebeke en Kampenhout. Nieuw is hierbij ietwat overdreven, de Antwerpse bibliotheken hadden voordien ook een Daisy-werking onder de grotere vlag 'Bibliotheek Antwerpen', maar door in te stappen in Daisy-online schrijven deze districtsbibliotheken zich meer en meer afzonderlijk in.

Tijdens de infosessies vroegen verschillende bibliotheken naar een nieuwe groepsaankoop van tafelmodellen Daisy-spelers voor hun ouder publiek. De spelers die ongeveer 10 jaar geleden werden aangekocht door de provinciale bibliotheeksteunpunten lopen op hun laatste benen. In het najaar van 2018 heeft Luisterpunt deze groepsaankoop gerealiseerd, we kregen een fikse korting en 34 bibliotheken kochten samen 99 Daisy-spelers. In mei 2019 kregen de bibliotheken de mogelijkheid om spelers bij te bestellen aan dezelfde prijs, zodat in totaal 44 bibliotheken samen 120 Daisy-spelers aankochten.

De promotiefilmpjes over de Anderslezen-app die eind 2019 klaar zijn (zie OD2), zijn er mee op vraag van de bibliotheken gekomen. Zij kunnen de filmpjes gebruiken om Daisy-online en de Anderslezen-app te promoten, online of in de bib zelf.

Onze website besteedt veel aandacht aan Daisy-online voor organisaties, met aangepaste handleidingen en goede voorbeelden (www.luisterpuntbibliotheek.be/nl/daisy-online-organisaties).

In 2019 vonden 11 infoavonden over dyslexie plaats in lokale bibliotheken, voor 2020 lopen ook aanvragen binnen.

8. Samenwerken met partners inzake **leesbevordering** en in het bijzonder met het Vlaams Fonds voor de Letteren (VFL) - nu Literatuur Vlaanderen - en Iedereen Leest. *Resultaatsindicator 1:* Vanaf 2019 wordt in samenwerking met VFL en andere partners werk gemaakt van een Daisy-aanbod voor mensen die Nederlands leren. *Resultaatsindicator 2:* De samenwerking voor KJV, Jeugdboekenmaand en andere projecten met Iedereen Leest loopt verder.

Begin 2019 contacteerden we Rudy Van Schoonbeek van uitgeverij Vrijdag [betrokken bij de GAU (Groep Algemene Uitgevers) en momenteel voorzitter van FEP (Federation of European Publishers)], om af te tasten of de Vlaamse uitgevers hun toestemming willen verlenen om Daisy-boeken ook voor mensen die Nederlands leren ter beschikking te stellen. We willen deze mensen niet rechtstreeks bedienen maar via de bibliotheken, de scholen en de centra voor basiseducatie. De vraag vanuit deze organisaties is groot. Uitgeverij Vrijdag geeft de Wablieft-boeken uit; Rudy Van Schoonbeek kent het belang van deze boeken en kent ook de werking van Luisterpunt goed. Een eerste gesprek vond ondertussen plaats. In de zomer volgde een gesprek met Evi Werkers, juriste bij boek.be. We volgen dit in 2020 verder op.

De Wablieft-boeken worden nog systematisch omgezet, en ondertussen werken we samen met Studio Sesam om hun superdiverse kinderboeken om te zetten naar Daisy. Deze kinderboeken bevatten bovendien audiodescriptie die de illustraties beschrijven. Zo worden de tekeningen ook (meer) toegankelijk, niet alleen voor blinde en slechtziende kinderen maar ook voor kinderen die Nederlands leren. De omzetting van deze Studio Sesam-boeken financieren we met geld dat we gekregen hebben van Lezen for Life.

Vanaf oktober 2019 werkt een masterstudente aan een masterproef over Daisy-boeken voor mensen die Nederlands leren. Hiervoor voert ze onderzoek bij de centra voor basiseducatie en andere organisaties die NT2-onderwijs aanbieden. We verwachten de resultaten tegen de zomer van 2020.

We zijn ingestapt in een project van de Federatie van sociaal-culturele verenigingen van mensen met een migratieachtergrond (FMDO) rond storytelling. Met dit project wil

FMDO mensen begeleiden om een persoonlijk verhaal te vertellen en te vertalen naar podcasts. Met deze podcasts willen ze verbindingen creëren tussen mensen met verschillende achtergronden. Wij vonden dit de moeite waard, ook voor onze gebruikers, en verleenden graag onze medewerking bij het coachen van de storytelling en bij de opnames. We zetten deze podcasts in de kijker in Knetterende Letteren, op onze website, en op onze Facebook-pagina.



EEN PODCAST
MET
PERSOONLIJKE
VERHALEN
UIT
SUPERDIVERS
VLAANDEREN

Hallo Micro: een podcast met persoonlijke verhalen uit superdivers Vlaanderen. Te beluisteren met alle bekende podcast-apps.

De samenwerking met Iedereen Leest verloopt prima: we houden elkaar op de hoogte van de KJV en de Jeugdboekenmaand (JBM), we krijgen tijdig de genomineerde boeken (KJV) en de leestips (JBM) doorgespeeld zodat wij in actie kunnen schieten voor de omzettingen van de boeken die nog in onze collectie ontbreken.

Ook de feedback die we kregen na de KJV-startdagen werkt inspirerend en stimulerend, de vele positieve boodschappen sterken ons om verder aan de weg te timmeren, ondanks de beperkte middelen en de grote schaal van het netwerk van scholen en onderwijsondersteuners.

In oktober 2019 gaven we samen met Zorgbib een workshop op de studiedag 'Voorlezen aan ouderen', een organisatie van Iedereen Leest en LINC.

Geert Ruebens maakt deel uit van het boekenoverleg en tracht er te waken over voldoende aandacht voor personen met een leesbeperking en toegankelijk publiceren.

9. Actief participeren aan **IFLA** en andere (internationale) bibliotheekactoren.
Resultaatsindicator: Luisterpunt beschikt over een actief lidmaatschap van de stuurgroep van de IFLA-sectie 'Libraries Serving Persons with Print Disabilities' (LPD).

In 2019 participeerde Saskia Boets aan de wintermeeting van LPD in Helsinki. Op het programma stonden 2 dagen LPD-meetings, een symposium en een dag om de nieuwe richtlijnen voor bibliotheekwerk voor personen met een leesbeperking voor te bereiden.



Foto LPD-groep, maart 2019, Helsinki



Foto bezoek LPD aan 'voel'museum Athene, augustus 2019

Daarnaast namen we deel aan de IFLA-conferentie in Athene. De sessie van LPD focuste op technologie als toegangspoort tot inclusie, de sessie van LSN op bibliotheekdienstverlening voor doven, slechthorenden en doofblinden. Saskia Boets woonde ook alle meetings van beide secties bij en engageerde zich om binnen LPD mee te schrijven aan nieuwe richtlijnen voor bibliotheekwerk voor personen met een leesbeperking, en om binnen LSN (Library Services for People with Special Needs) mee te werken aan richtlijnen voor bibliotheken voor migranten / nieuwkomers.

Op 4 april gaf Saskia Boets opnieuw een lezing over de IFLA Richtlijnen voor Mensen met Dyslexie en over de campagne 'Ik haat lezen' voor Franse bibliothecarissen op een symposium in Parijs.

8. Strategische doelstelling 4

Luisterpunt wil zich ontwikkelen als een performante en uitmuntende bibliotheekorganisatie

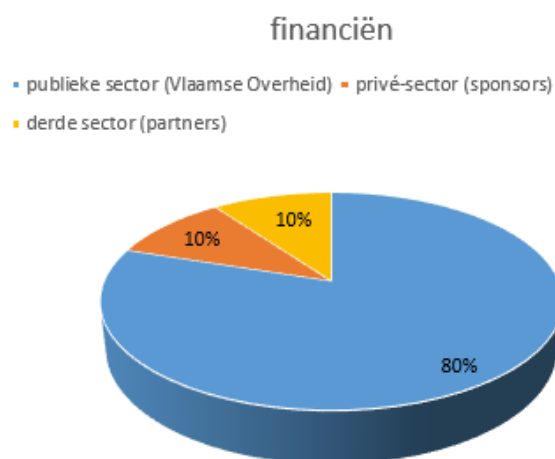
Operationele doelstellingen:

1. Luisterpunt zet in op een adequaat **personeelsbeleid** en efficiënte personeelsadministratie.
Resultaatsindicator 1: Competentiemanagement is een vast onderdeel van het personeelsbeleid.

Het team bestaat uit 14 medewerkers (11,9 VTE). Begin 2019 heeft de directeur evaluatiegesprekken gevoerd met alle medewerkers en dit op basis van de input en de verslagen opgemaakt door de teamverantwoordelijken.

Na interne evaluatie bleek dat het nieuwe organogram en arbeidsreglement evenals de vernieuwde personeelsadministratie (o.a. inzake het registreren van vakantie en afwezigheden) een verbetering zijn én voeren vanaf 2019 naast de directeur ook de teamverantwoordelijken een evaluatiegesprek. Ook in 2020 zal gestreefd worden naar meer efficiëntie in de interne communicatie (personeelsvergaderingen, rapporteren over werkoverleg, interne nieuwsbrief, intranet).

2. Luisterpunt consolideert haar subsidies van de Vlaamse overheid, maar zoekt ook naar alternatieve **financiering** via sponsors en partners.
Resultaatsindicator: Eind 2023 zijn de geldbronnen als volgt verdeeld: 80% subsidies, 10% sponsors en 10% partners uit de social profit sector (zie schijfdiagram).



afbeelding 'financiën': 80% Vlaamse overheid, 10% privésector (sponsors), 10% derde sector (partners social profit)

Anno 2019 bleef het gros van de werkmiddelen van Luisterpunt voortkomen uit subsidies van de Vlaamse overheid. Wel steeg andermaal de opbrengst van de giften van onze lezers. Dit liep in 2019 op tot iets meer dan 70.000 euro. Succesvol was eveneens onze deelname aan De Warmste Week (ongeveer 10.000 euro in 2019). Medio 2019 kregen we de officiële brief voor onze erkenning om fiscale attesten uit te reiken voor de periode 2018-2021. Vanaf begin 2020 kunnen schenkers hun gift

eenvoudig online overmaken op onze website. In 2020 wordt opnieuw werk gemaakt van het verwerven van extra projectmiddelen en projectsubsidies van de Vlaamse overheid. Daarnaast werd een engagement aangegaan om voor drie jaar (2020-2022) deel te nemen aan de mediacampagne van Testament.be. Bijkomend wordt in 2020 ook gezocht naar extra financiële steun om onze nieuwe huisstudio op onze nieuwe werkplek te financieren.

3. Luisterpunt gebruikt optimaal haar nieuwe **huisvesting en infrastructuur** in het bibliotheekgebouw van Muntpunt.

Resultaatsindicator: Luisterpunt verhuist begin 2019 en beschikt over een overeenkomst met Muntpunt.

Begin 2018 werd de piste om te verhuizen naar het Wintercircus in Gent *on hold* gezet. In het najaar van 2018 werd ook het plan om te verhuizen naar Muntpunt in Brussel opgeschort. Ondertussen werd het bibliotheekgebouw in Laken als een goede huisvader verder beheerd en werden in samenspraak met de gebouwdienst van de Vlaamse overheid de tekortkomingen aan het gebouw in de mate van het mogelijke aangepakt.

In samenspraak met het immobiliënkantoor Structura.biz werd begin 2019 naar een nieuwe kantoorruimte gezocht. Meerdere panden werden bezocht en in april werd een voorstel overgemaakt aan de toenmalige minister van Cultuur, die omwille van een Vlaamse regering in lopende zaken geen beslissing kon nemen. In het najaar van 2019, na het aantreden van een nieuwe Vlaamse regering, werd de zoektocht via Structura.biz hervat en succesvol afgerond in december 2019. De nieuwe minister van Cultuur Jan Jambon gaf zijn toestemming en bezorgde Luisterpunt de nodige financiële middelen voor een verhuis medio 2020 naar Broekstraat 49-53 in hartje Brussel. In samenspraak met de Vlaamse administratie Cultuur werd een regeling uitgewerkt waarbij Luisterpunt, naast de 6% besparing op haar structurele werkingsmiddelen, toch een verhoging van haar jaarlijkse subsidie krijgt (70.000 euro in 2020 en vanaf 2021 jaarlijks 140.000 euro) voor het betalen van huurgeld. Bijkomend komt er in 2020 een eenmalige investeringssubsidie via het Fonds Culturele Infrastructuur (FOCI) voor de inrichtingswerken op de nieuwe werkplek.

4. De **bestuursorganen** van Luisterpuntbibliotheek, als vzw in de social profit sector, voeren in samenspraak met de directie een strategisch beleid om het beleidsplan 2019-2023 uit te voeren.

Resultaatsindicator: Jaarlijks zijn er minstens 8 bijeenkomsten van het Dagelijks Bestuur en de Raad van Bestuur en 2 van de Algemene Vergadering.

In 2019 waren er zes bijeenkomsten van het Dagelijks Bestuur, telkens in de week voorafgaand aan de Raad van Bestuur (24/1, 28/3, 22/5, 17/9, 12/11 en 17/12). De Algemene Vergadering kwam driemaal bijeen op 28/3, 12/11 en 17/12. De bestuursvergaderingen werden vooral gewijd aan de vernieuwing van het Bestuursorgaan en de directie, maar ook aan de vernieuwing van de bibliotheekautomatisering en de zoektocht naar een nieuwe werklocatie. De vernieuwing van het ledenbestand en de bestuurders werd al in 2018 ingezet en werd gecontinueerd in 2019 om op de Algemene Vergadering van 17 december 2019 tot een vernieuwd Bestuursorgaan te komen (zie bijlage voor samenstelling), alsook het aanduiden van nieuwe mandaten voor voorzitter, ondervoorzitter en gedelegeerd bestuurder. De gewijzigde vzw-wetgeving noopte tevens tot een aanpassing van onze statuten, die werden goedgekeurd op 17 december 2019.

5. Luisterpunt volgt actief de ontwikkelingen op inzake de (internationale) evoluties m.b.t. het **auteursrecht en de copyrightwetgeving**.

Resultaatsindicator 1: Luisterpunt beschikt eind 2019 over een operationele samenwerking voor een grensoverschrijdende uitwisseling van toegankelijke boeken met het Accessible Books Consortium.

Resultaatsindicator 2: België beschikt in 2020 over een wettelijk depot, waarbij de gedeponeerde publicaties ter beschikking staan voor omzetting naar een toegankelijk leesformaat.

Luisterpunt participeerde in 2019 aan het Samenwerkingsverband Auteursrecht & Samenleving (SA&S). Luisterpunt ging al in 2018 een samenwerking aan met het Accessible Books Consortium (ABC). In 2019 werd onze collectie geüpload en werd het grensoverschrijdend downloaden van anderstalige publicaties mogelijk, pas in 2020 zal dit mogelijk op kruissnelheid komen. Luisterpunt blijft daarnaast actief ijveren voor een toegang tot het wettelijk (digitaal) depot voor omzetting naar aangepaste leesformaten.

6. 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.

Luisterpunt tracht bewust om haar ecologische voetafdruk klein te houden en nog te verkleinen. Onze gebruikte cd's worden al jaren verzameld en gerecycleerd: er wordt landbouwfolie van gemaakt. Een aantal lezers bezorgt ons ook de cd's van andere organisaties (Transkript, Kamelego, Dedicon) omdat ze weten dat wij de moeite doen om ze bij te houden, te verpakken en te laten ophalen.

Gebruikte batterijen worden ingezameld en door een gespecialiseerd bedrijf opgehaald, hetzelfde geldt voor afgedankt IT-materiaal. Verder gebruiken we afvalcontainers om ons afval te laten verwerken en zijn bijna alle kantoormeubelen bij Luisterpunt tweedehandsmeubelen. Tot slot letten we erop spaarzaam om te gaan met printen en met de verwarmingsknop.

In 2020 willen we op een duurzame wijze onze intrek nemen op onze nieuwe werkplek in de Broekstraat in Brussel. Dit impliceert enerzijds op een ecologisch verantwoorde wijze onze huidige werkplek in Laken leegmaken en anderzijds vanuit duurzaamheidsoogpunt een verantwoorde inrichting en bemeubeling in de Broekstraat waar te maken.

Inzake een duurzame overdracht van ons (im)materieel erfgoed werden gesprekken gevoerd en afspraken gemaakt met de Koninklijke Bibliotheek (overdracht van ingebonden brailleboeken van Belgische auteurs), met de Vlaamse Erfgoedbibliotheek (overdracht van Daisy-luisterboeken ingelezen door Vlaamse auteurs) en met het Archief en Museum voor het Vlaams leven in Brussel - AMVB (overdracht van archief Luisterpunt en voorgangers).

Bijlagen

1. Werkingsstatistieken 2008 tot en met 2019, inclusief nulmeting
2. Organogram
3. Lijst personeel
4. Samenstelling bestuursorganen en gebruikersraad

Colofon

Luisterpuntbibliotheek, maart 2020

G. Schildknechtstraat 28, 1020 Brussel (Laken)

[t] 02 423 04 11

[e] info@luisterpuntbibliotheek.be

[w] luisterpuntbibliotheek.be

[w] ikhaatlezen.be

facebook.com/luisterpuntbibliotheek

youtube.com/Luisterpuntbib

twitter.com/luisterpuntbib

facebook.com/ikhaatlezen

pinterest.com/ikhaatlezen

Werkten mee:

Saskia Boets (redactie)

Diego Anthoons (redactie)

Dries Blanchaert

Pascale Denys

Geert Ruebens

Véronique Rutgeerts

Lieve Van Vaerenbergh

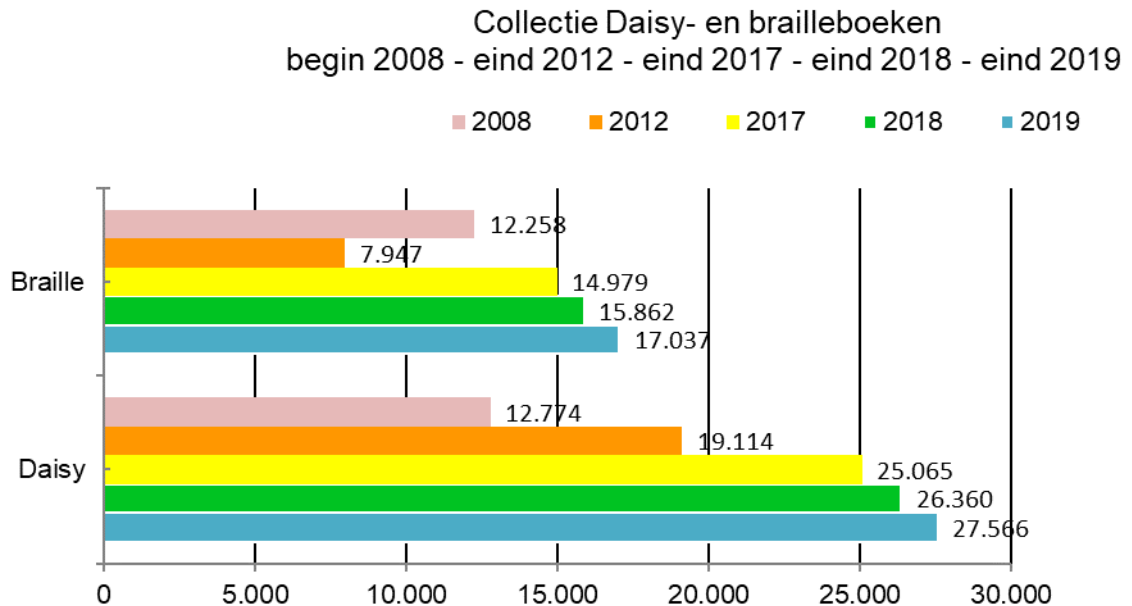
Ann Voet



Een jongen leest in een boek en luistert tegelijkertijd naar het Daisy-luisterboek op de Anderslezen-app. We ontvingen deze foto op Facebook.

Werkingsstatistieken 2008 – 2012 – 2017 - 2018 - 2019 met nulmeting

1. Collectie



Afbeelding: aantal Daisy- en brailleboeken begin 2008 – eind 2012 – eind 2017 – eind 2018 – eind 2019
Braille: begin 2008: 12.258, eind 2012: 7.947, eind 2017: 14.979, eind 2018: 15.862, eind 2019: 17.037
Daisy: begin 2008: 12.774, eind 2012: 19.114, eind 2017: 25.065, eind 2018: 26.360, eind 2019: 27.566

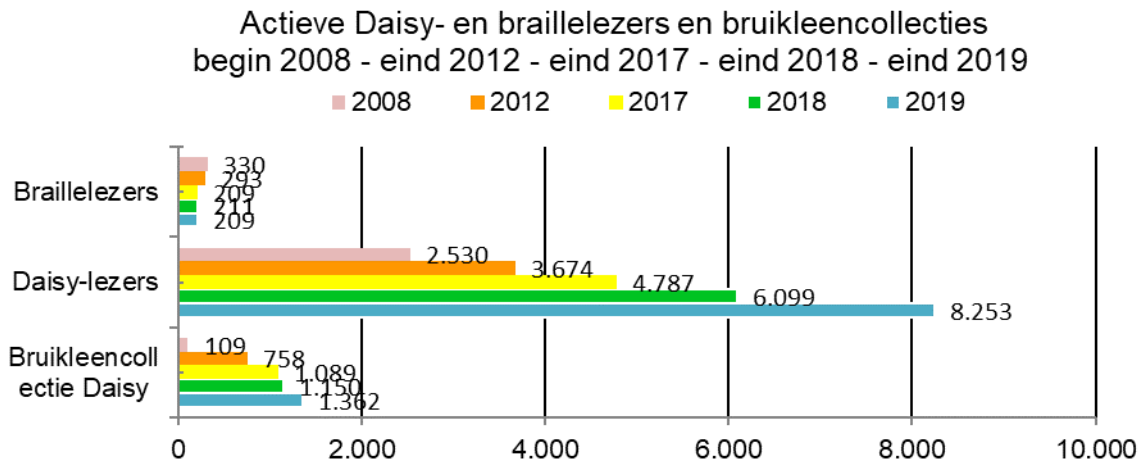
Daisy-boeken

De totale collectie Daisy-boeken bedroeg eind 2019 27.566 titels.

Brailleboeken

De totale collectie brailleboeken bedroeg eind 2019 17.037 titels, daarvan zijn er 2.307 geproduceerd in Vlaanderen en 14.730 in Nederland.

2. Lezers



Afbeelding: actieve lezers en organisaties met bruikleencollecties braille en Daisy begin 2008 – eind 2012 – eind 2017 – eind 2018 – eind 2019:

braillelezers: begin 2008: 330, eind 2012: 293, eind 2017: 209, eind 2018: 211, eind 2019: 209

Daisy-lezers: begin 2008: 2.530, eind 2012: 3.674, eind 2017 : 4.787, eind 2018: 6.099, eind 2019: 8.253

organisaties met bruikleencollecties: begin 2008: 109, eind 2012: 758, eind 2017: 1.089, eind 2018: 1.150, eind 2019: 1.362

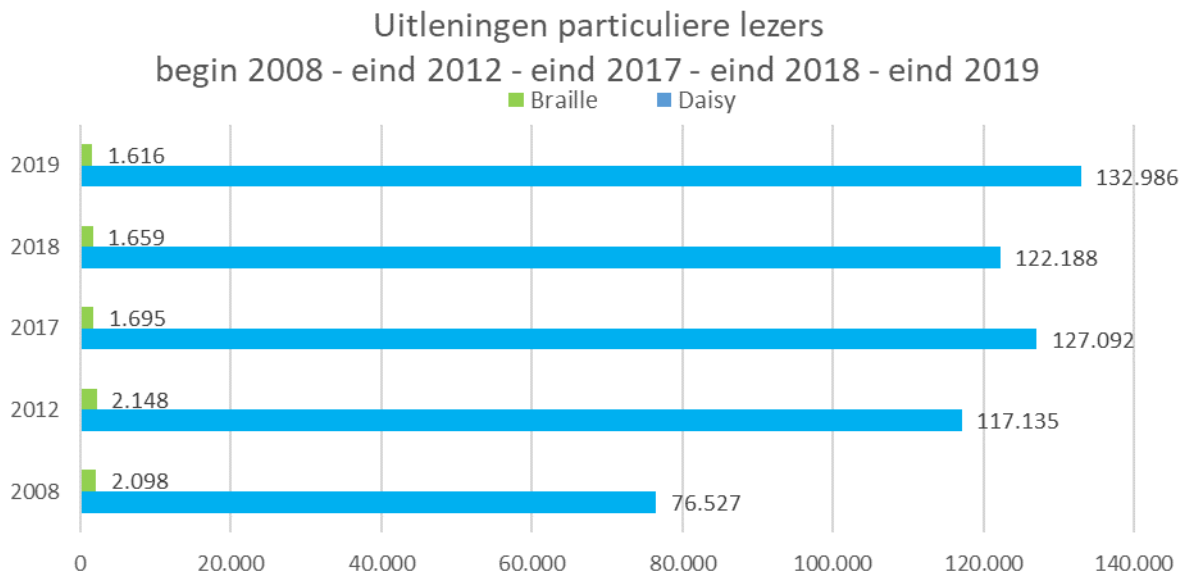
Bij dit meerjarenoverzicht van de lezers (2008 – 2012 – 2017 - 2018 – 2019) merken we steeds een stijging van onze particuliere lezers en een stijging van onze organisaties met een bruikleencollectie.

Eind 2019 hebben we voor Daisy 2.833 jeugdlezers en 5.420 volwassenen lezers. Daarvan zijn er 3.763 actieve online lezers. Lezers via organisaties (1.693) zijn inbegrepen in de cijfers, medewerkers van organisaties niet (681).

Er zijn 1.362 organisaties met een bruikleencollectie en 35 organisaties zonder bruikleencollectie.

Het aantal braillelezers blijft ongeveer gelijk (209 in 2019).

3. Uitleningen



afbeelding: uitleningen braille en Daisy begin 2008 - eind 2012 - eind 2017 - eind 2018 – eind 2019

braillelezers: begin 2008: 2.098, eind 2012: 2.148, eind 2017: 1.695, eind 2018: 1.659, eind 2019: 1.616

Daisy-lezers: begin 2008: 76.527, eind 2012: 117.135, eind 2017 : 127.092, eind 2018: 122.188, eind 2019: 132.986

In 2019 leenden onze particuliere lezers 132.986 Daisy-boeken. Uitleningen van lezers via organisaties (6.054) zijn hierbij inbegrepen, die van medewerkers (2.716) niet. Onze particuliere lezers leenden in 2019 1.616 brailleboeken.

Daarnaast leenden de organisaties met bruikleencollectie 163.605 Daisy-boeken en de organisaties zonder bruikleencollectie 1.214 Daisy-boeken.

In 2019 hadden we een totaal van 56.089 downloads en streams.

4. Meerjarenoverzichten

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
LEZERS												
DAISY												
Lezers rechtstreeks via LP jeugd	136	210	307	381	668	710	739	809	814	1.068	1.766	2.033
Lezers rechtstreeks via LP volwassenen	2.394	2.809	2.906	2.888	3.006	3.012	3.839	3.442	3.531	3.719	4.333	4.527
Totaal Lezers rechtstreeks via LP	2.530	3.019	3.213	3.269	3.674	3.722	4.578	4.251	4.345	4.787	6.099	6.560
Lezers via organisaties jeugd												800
Lezers via organisaties volwassenen												893
Totaal lezers via organisaties												1.693
Organisaties zonder bruikleencollectie						59	58	35	37	35	43	35
Organisaties met bruikleencollectie	209	500	604	676	758	844	909	977	1.032	1.089	1.150	1.362
Totaal organisaties	209	500	604	676	758	903	967	1.012	1.069	1.124	1.193	1.397
TOTAAL	2.739	3.519	3.817	3.945	4.432	4.625	5.545	5.263	5.414	5.911	7.292	9.650
Medewerkers via organisaties jeugd												28
Medewerkers via organisaties volwassenen												653
Totaal medewerkers via organisaties												681
BRAILLE												
Lezers jeugd	26	35	29	28	28	17	15	13	15	17	20	16
Lezers volwassenen	304	275	271	268	265	236	236	210	195	192	191	193
Totaal Lezers	330	310	300	296	293	253	251	223	210	209	211	209
Organisaties zonder bruikleencollectie								5	6	2	4	4
Organisaties met bruikleencollectie								11	7	8	13	8
Totaal organisaties	0	0	0	0	0	0	0	16	13	10	17	12
TOTAAL	330	310	300	296	293	253	251	239	223	219	228	221

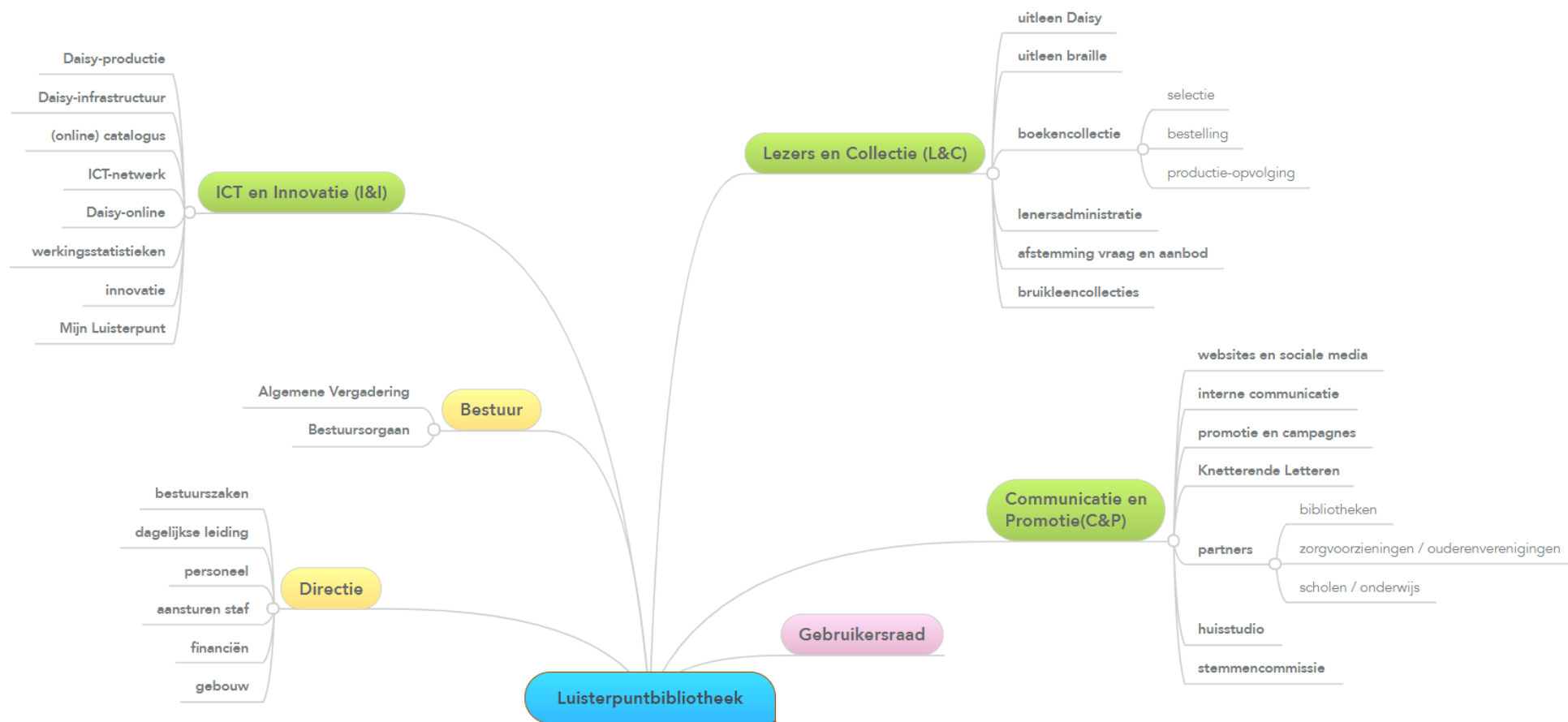
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
COLLECTIE												
DAISY												
Jeugd	1.399	1.562	2.019	2.789	3.214	3.503	3.881	4.160	3.668	3.839	4.179	4.448
Volwassenen	12.473	13.880	14.589	15.141	15.900	16.953	17.860	18.787	20.252	21.226	22.181	23.118
TOTAAL	13.872	15.442	16.608	17.930	19.114	20.456	21.741	22.947	23.920	25.065	26.360	27.566
BRAILLE												
Jeugd	1.494	1.523	1.052	1.420	1.509	1.724	3.065	2.141	1.874	2.124	2.391	2.633
Volwassenen	8.082	8.336	6.394	6.429	6.438	7.314	15.193	10.720	12.021	12.855	13.471	14.404
Muziekpartituren	3.412	3.456	3.134	3.135								
TOTAAL	12.988	13.315	10.580	10.984	7.947	9.038	18.258	12.861	13.895	14.979	15.862	17.037

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
UITLENGEN												
DAISY												
Lezers rechtstreeks via LP jeugd	3.248	3.768	5.131	7.201	8.583	9.003	8.208	9.320	9.443	10.159	13.193	17.101
Lezers rechtstreeks via LP volwassenen	90.558	92.121	98.723	101.148	108.552	106.525	104.989	106.535	114.119	116.933	108.995	109.831
Totaal Lezers rechtstreeks via LP	93.806	95.889	103.854	108.349	117.135	115.528	113.197	115.855	123.562	127.092	122.188	126.932
Lezers via organisaties jeugd												2.595
Lezers via organisaties volwassenen												3.459
Totaal lezers via organisaties												6.054
Organisaties zonder bruikleen collectie						1.339	993	849	612	476	822	834
Organisaties met bruikleencollectie	27.625	42.693	18.920	16.300	18.618	20.393	22.010	22.572	22.955	19.359	17.936	15.503
Totaal organisaties	27.625	42.693	18.920	16.300	18.618	21.732	23.003	23.421	23.567	19.835	18.758	16.337
TOTAAL	121.431	138.582	122.774	124.649	135.753	137.260	136.200	139.276	147.129	146.927	140.946	149.323
Medewerkers via organisaties jeugd												168
Medewerkers via organisaties volwassenen												2.548
Totaal medewerkers via organisaties												2.716
BRILLE												
Jeugd	175	214	286	332	475	367	368	249	196	328	273	248
Volwassenen	1.610	1.807	1.578	1.627	1.673	1.523	1.663	1.297	1.451	1.367	1.386	1.368
Totaal particulieren	1.785	2.021	1.864	1.959	2.148	1.890	2.031	1.546	1.647	1.695	1.659	1.616
Organisaties zonder bruikleencollectie								62	38	2	19	52
Organisaties met bruikleencollectie								13	28	49	40	35
Totaal organisaties	0	0	0	0	0	0	0	75	66	51	59	87
TOTAAL	1.785	2.021	1.864	1.959	2.148	1.890	2.031	1.621	1.713	1.746	1.718	1.703

Dit meerjarenoverzicht voor de periode 2008 tot en met 2019 bevat voor elk jaar de werkingscijfers op het einde van het jaar. Dit geldt ook voor 2008. De nulmeting met de cijfers van begin 2008, bij de start van Luisterpunt, is niet in deze tabel opgenomen, maar wel in bovenstaande grafieken.

In deze cijfergegevens geven we alleen de titels die uitgeleend zijn zonder vernieuwingen. Een vernieuwing voor de particuliere lezers gebeurt automatisch na 28 dagen. Voor een organisatie met een bruikleencollectie gebeurt de vernieuwing automatisch na 365 dagen. Vernieuwingen meetellen, zou neerkomen op ongeveer een verdubbeling van de uitleencijfers.

Organogram Luisterpuntbibliotheek



afbeelding organogram Luisterpuntbibliotheek. Luisterpuntbibliotheek staat in het midden met ernaast een lijn naar gebruikersraad, een lijn naar Bestuur (Algemene Vergadering; Bestuursorgaan), een lijn naar Directie (bestuurszaken; dagelijkse leiding; personeel; aansturen staf; financiën; gebouw), een lijn naar Lezers en Collectie (uitleen Daisy; uitleen braille; boekencollectie met selectie, bestelling en productie-opvolging; lenersadministratie; afstemming vraag en aanbod; bruikleencollecties), een lijn naar ICT en Innovatie (Daisy-productie; Daisy-infrastructuur; (online) catalogus; ICT-netwerk; Daisy-online; werkingsstatistieken; innovatie; Mijn Luisterpunt) en een lijn naar Communicatie en Promotie (websites en sociale media; interne communicatie; promotie en campagnes; Knetterende Letteren; partners met hierbij bibliotheken, zorgvoorzieningen / ouderenverenigingen, scholen / onderwijs; huisstudio; stemmencommissie).

Lijst Personeelsleden Luisterpunt

De samenstelling van het team van 14 eigen medewerkers, goed voor 11,9 voltijdse equivalenten, ziet er op 1 oktober 2019 als volgt uit:

Directie

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

Dienst Lezers en Collectie (L&C)

Lieve Van Vaerenbergh, teamverantwoordelijke (80%)
Pascale Denys, collectievorming
Tom Gabriëls, medewerker uitleendienst (50%)
Véronique Rutgeerts, medewerker uitleendienst – samenwerking organisaties (60%)
Lieven Vanpoucke, medewerker uitleendienst
Braillebibliotheekwerk uitbesteed aan BLL:
Marcel Herrebaut
Freddy Billiet (50%)

Dienst Communicatie en Promotie (C&P)

Saskia Boets, teamverantwoordelijke + secretaris gebruikersraad (50%)
Mark De Haeck, redacteur Knetterende letteren (50%)
Diego Anthoons, medewerker C&P + secretaris stemmencommissie
Thomas Van den Eynde, huisstudio, auteurslezingen, medewerker C&P
Rita Waeytens, huisstudio, auteurslezingen (50%)
Ekrem Gashi, studio BLL

Dienst ICT en Innovatie (I&I)

Dries Blanchaert, teamverantwoordelijke
Tom Gabriëls, postproductie (50%)
Hendrik Van Dorsselaer, medewerker I&I (50%)
Ann Voet, catalogus

Samenstelling bestuursorganen en gebruikersraad Luisterpuntbibliotheek

De samenstelling van de bestuursorganen van Luisterpunt ziet er tot 17 december 2019 als volgt uit:

Raad van Bestuur

Albert Keersmaekers, voorzitter
Marcel Triest, ondervoorzitter
Geert Ruebens, gedelegeerd bestuurder
Jeroen Baldewijns
Luc Bauwens
Ria Decoopman
Fleur De Meyer
Jan de Smedt
Jan Rottier
Paul Vanden Bossche
Ingrid Vandekelder
Frieda Van Wijck

Dagelijks bestuur

Albert Keersmaekers
Jan de Smedt
Marcel Triest
Geert Ruebens

Algemene Vergadering

Paul Cools
Sonja De Craemer
Werner De Dobbeleer
Marc De Wilde
Kris De Winter
Leen Lekens
Karin Samson
Ann Schatteman
Marjan Van Doorselaer
Sarah Van Tilburg
Ronald Vrydag
en alle leden van de Raad van Bestuur

Erevoorzitter: Kris Smet

De samenstelling van de bestuursorganen van Luisterpunt ziet er vanaf 17 december 2019 als volgt uit:

Bestuursorgaan

Caroline Demeulenaere, voorzitter
Marcel Triest, ondervoorzitter
Geert Ruebens, gedelegeerd bestuurder
Jeroen Baldewijns
Luc Bauwens
Ria Decoopman
Fleur De Meyer
Jan de Smedt
Marc De Wilde
Jan Rottier (tot 30 maart 2020)
Karin Samson
Ann Schatterman
Paul Vanden Bossche
Ingrid Vandekelder
Frieda Van Wijck

Algemene Vergadering

Paul Cools
Sonja De Craemer
Pieter Malengier
Eefje Vloeberghs
Ronald Vrydag
en alle leden van de Raad van Bestuur

Erevoorzitters: Kris Smet, Albert Keersmaekers



Foto: afscheid van Albert Keersmaekers als voorzitter. We zien Caroline Demeulenaere, de nieuwe voorzitter, die een attentie aan Albert overhandigt. Op de achtergrond staan enkele leden van bestuur en algemene vergadering.

De **gebruikersraad** bestaat eind 2019 uit de volgende leden:

Peter Durieux, voorzitter
Maite Bauwens
Caroline Daemen
Frans Gerbosch
Nico De Rechter
Annemie Desoete
Lucien Huyghe
Dany Putteman
Pascale Spur
Luc Sterckx
Susanna Van den Kieboom
Luk Van Heden
Christine Van Royen