



**ONDERNEMINGSPLAN  
2019-2024**

**HABOBIB**

## Voorwoord

Intergemeentelijk samenwerken werkt: een professionele dienstverlening kunnen blijven garanderen in een snel veranderende informatie- en ICT-gerichte samenleving vereist voldoende financiële draagkracht van onze gemeenten.

De twee besturen zullen blijven investeren in onze bibliotheek en willen waar nodig de bibliotheekwerking nog verder uitbouwen.

Vanaf 2016 worden de subsidies voor de bibliotheekwerking niet meer geormerkt noch geïndexeerd, en rechtstreeks in het gemeentefonds gestort. Omdat bibliotheken wettelijk niet meer verankerd zijn, kunnen we in het ondernemingsplan enkel nog verwijzen naar het bibliotheekcharter van de VVBAD.

De bibliotheek betekent een belangrijke meerwaarde in onze maatschappij, dus ook in onze gemeenten. Zij is immers een laagdrempelige, quasi kosteloze en neutrale plek waar *iedereen* toegang krijgt tot informatie en cultuur. Het is ook een plek van ontmoeting, ontdekking, ontspanning, ontwikkeling en cultuurparticipatie.

De bibliotheek staat met beide voeten in de lokale gemeenschap en beschikt bovendien over een toegewijd team dat dagelijks alles op alles zet om elke burger service op maat te bieden.

De continuïteit verzekeren en de verdere uitbouw van HaBoBIB zijn dan ook belangrijke pijler om cultuur nog meer op de kaart te zetten in onze gemeenten.

Inzetten op leesbevordering en leesplezier is meer dan ooit nodig, zeker nu in tijden van ontlezing. Een samenleving heeft immers alle baat bij (kritisch) geletterde, lees- en taalvaardige burgers. Lezen is niet alleen van belang voor onze persoonlijke ontwikkeling, maar ook voor de maatschappelijke participatie van alle burgers. Lezen voedt het cultureel en maatschappelijk bewustzijn. Lezen emancipeert, versterkt en verrijkt. Lezen is kortom een cruciale basisvaardigheid om zich flexibel en zelfredzaam te kunnen aanpassen aan een snel veranderende kennismaatschappij. Belangrijke doelgroepen om hierbij onder meer voor ogen te houden, zijn mensen in kwetsbare leefsituaties, maar zeker ook onze kinderen en jongeren.

Om ten volle de kaart van de leesbevordering te kunnen trekken en deze opdracht waar te maken, gaan we op zoek naar samenwerkingsverbanden met tal van partners: onderwijs, verenigingen, het OCMW, de gemeente,... Samen kunnen we erin slagen om een stimulerend leesklimaat tot bij alle inwoners van onze gemeenten te brengen.

Ook in het Actieplan Leesbevordering (april 2017) legt Vlaams minister voor cultuur Sven Gatz de hoofdklemtoon op beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking en op leesplezier. Hij roept lokale besturen op om oog te hebben voor het hefboomeffect van lezen. Door mensen het plezier van lezen te laten ontdekken, zorgen we er immers voor dat ze zich ontwikkelen en dat ze groeien op tal van vlakken.

Elke burger verdient de kans om zijn of haar talenten te ontplooiën en optimaal deel te kunnen nemen aan de maatschappij. Daar hebben ze kennis en verbeeldingskracht voor nodig. HaBoBIB stimuleert en organiseert het creëren, delen en toegankelijk maken van deze kennis. We dagen mensen uit om verder te kijken en helpen hen om verder te komen. HaBoBIB zet zich in voor een samenleving waar mensen lees-en taalvaardig zijn, de weg weten in een snel veranderende (digitale) informatiemaatschappij, hun kennis kunnen aanscherpen en geïnspireerd kunnen worden. Onder meer het OLC-café kan hier een belangrijke rol in spelen. Kortom: onze bib als informatiebemiddelaar. Informatie zoeken, selecteren, gebruiken en delen. Het is een deel van ons dagelijks leven geworden. Wie informatievaardig is, staat sterker in de samenleving en op de arbeidsmarkt. En laat daarbij nu net HaBoBIB een gids willen zijn.

Annick DeKeyser  
Voorzitter HaBoBIB

**INHOUDSTAFEL**

<b>Voorwoord.....</b>	<b>2</b>
<b>Inhoudstafel.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Visie.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Missie.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Opdracht en kerntaken.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 KERNFUNCTIE 1 : LEZEN EN LITERATUUR.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 KERNFUNCTIE 2 : KENNIS &amp; INFORMATIE.....</b>	<b>8</b>
<b>3.3 KERNFUNCTIE 3 : ONTWIKKELING &amp; EDUCATIE.....</b>	<b>9</b>
<b>3.4 KERNFUNCTIE 4 : ONTMOETING &amp; DEBAT.....</b>	<b>10</b>
<b>3.5 DOELGROEPEN.....</b>	<b>11</b>
<b>3.6 MATERIALEN.....</b>	<b>11</b>
<b>4. Situatieschets : HaBoBIB in de gemeenten Haacht en Boortmeerbeek.....</b>	<b>12</b>
<b>4.1 DEMOGRAFISCHE GEGEVENS : HAACHT.....</b>	<b>12</b>
<b>4.2 DEMOGRAFISCHE GEGEVENS : BOORTMEERBEEK.....</b>	<b>13</b>
<b>4.3 SOCIAAL-ECONOMISCHE GEGEVENS : HAACHT.....</b>	<b>14</b>
<b>4.4 SOCIAAL-ECONOMISCHE GEGEVENS : BOORTMEERBEEK.....</b>	<b>15</b>
<b>5. Samenstelling bestuurlijke organen.....</b>	<b>16</b>
<b>6. SWOT-analyse.....</b>	<b>17</b>
<b>7. Organigram.....</b>	<b>20</b>
<b>8. Meerjarenbegroting (zie bijlage 1)</b>	
<b>9. Exceldocument met acties en indicatoren (zie bijlage 2)</b>	
<b>10. Beleidsdoelstellingen.....</b>	<b>21</b>
<b>10.1 ALGEMENE DOELSTELLING 1 :         Levenslang lezen, leren en ontdekken.....</b>	<b>21</b>
<b>10.2 ALGEMENE DOELSTELLING 2 :         Duurzaam samenwerken.....</b>	<b>23</b>
<b>10.3 ALGEMENE DOELSTELLING 3 :         Ontmoetings- en belevenisplek.....</b>	<b>23</b>
<b>10.4 ALGEMENE DOELSTELLING 4 :         Optimaliseren van de interne werking.....</b>	<b>24</b>
<b>Bijlagen.....</b>	<b>25</b>

## 1. Visie

Omdat de wereld in de bib begint: HaBoBIB als betrouwbare fysieke en online gateway voor het ontdekken, levenslang leren, cultuur, ontspannen en ontmoeten. Bibliotheken spelen een cruciale rol als bemiddelaar, in de spil van alle drukte.

*"Bad libraries only build collections. Good libraries build services. Great libraries build communities." (David Lankes)*

## 2. Missie

Socioloog Eric Klinenberg betoogde dat *stedelijke (gemeentelijke) veerkracht niet alleen kan worden gemeten aan de conditie van doorvoersystemen, basisvoorzieningen en communicatienetwerken, maar ook aan de toestand van parken, bibliotheken en maatschappelijke organisaties: "open, toegankelijke en gastvrije openbare plaatsen waar bewoners kunnen samenkomen en sociale ondersteuning geboden wordt in tijden van nood."*

*"Libraries are not, or at least should not be, engines of productivity. If anything, they should slow people down and seduce them with the unexpected, the irrelevant, the odd and the unexplainable. Productivity is a destructive way to justify the individual's value in a system that is naturally communal, not an individualistic or entrepreneurial zero-sum game to be won by the most industrious." (Barbara Fister)*

In een snel veranderende digitale maatschappij zal de rol van de bibliotheken om mensen te **verbinden** aan de hand van informatie en ideeën steeds belangrijker worden. De ontwikkeling van de alomtegenwoordige digitalisering verandert de samenleving razendsnel, maar het enthousiasme over de mogelijkheden van de technologie laten ons makkelijk vergeten dat dit ook implicaties heeft voor de **toegang tot (correcte) informatie**, mogelijk tegen een fors prijskaartje.

HaBoBIB wil de toegang tot digitale informatie mee faciliteren zodat deze voor iedereen toegankelijk wordt. HaBoBIB stimuleert ook de zelfredzaamheid van de burger in de snel veranderende digitale maatschappij.

HaBoBIB wil vooral ook blijven focussen op haar culturele doelstellingen op lange termijn, ongeacht wat de mediagiganten morgen zullen beslissen.

De bibliotheek is uiteraard de plaats bij uitstek om te lezen, om te **prikkelen** tot lezen. We willen dan ook blijven inzetten op een **kwalitatief, divers en**

**aantrekkelijk aanbod.** Als gebruiker kan je zelf op ontdekking gaan of je laat je verrassen door een medewerker die met je mee op pad gaat.

Misschien kan HaBoBIB niet de efficiëntie bieden van een Google, Amazon of andere mediagiganten, maar hier staat wel tegenover dat het personeel mensen mag verleiden met het onverwachte zoals Barbara Fister het hierboven zo mooi verwoordt.

HaBoBIB wil een kwaliteitsvolle dienstverlening blijven garanderen met focus op **persoonlijke begeleiding** bij het zoeken en het vinden van correcte en relevante informatie. Permanente vorming moet het personeel klaarstomen tot sociaalvaardige **informatiespecialisten** die op een dynamische en **klantvriendelijke** manier mensen ondersteunen bij al hun zoekvragen en bij het **levenslang leren**. Het personeel kan ondersteuning bieden door informatie te contextualiseren aan de hand van de collectie, maar helpt evengoed ook bij het zoeken naar betrouwbare en relevante bronnen, gedrukte materialen en andere media.

HaBoBIB zal bij dit alles ook steeds de privacy van de gebruikers bewaren.

De bibliotheek is **laagdrempelig**, quasi **kosteloos** en **neutraal**.

HaBoBIB wil dan ook haar actieve en **faciliterende rol voor cultuur- en participatiespreiding** voor alle inwoners van Haacht en Boortmeerbeek verder uitbouwen. HaBoBIB nodigt niet alleen uit om te **lezen**, te **leren** en **inspiratie** op te doen, maar wil met haar vestigingen ook evolueren naar bruisende **ontmoetingsplaatsen** die ruimte bieden voor experiment en het ontwikkelen van nieuwe talenten. HaBoBIB wil een plek zijn waar mensen niet alleen informatie kunnen vinden of een boek kunnen lezen, maar ook elkaar kunnen ontmoeten, iets drinken, genieten van de tijd met de familie, of deelnemen aan een workshop of lezing. Ook wil ze in beide vestigingen **stilteruimtes** creëren waar mensen kunnen ontsnappen aan de dagelijkse drukte of kunnen studeren.

Convergentie en **synergie** zijn de sleutelwoorden voor de bovenlokale, maar vooral ook voor de lokale werking van HaBoBIB. Samen met lokale partners wil ze het gemeenschapsleven in de beide gemeenten versterken met haar activiteiten en dienstverlening voor alle “lagen” van de bevolking.

Door de fysieke en prominente aanwezigheid van de bibliotheekvestigingen, maar ook mede dankzij hun laagdrempeligheid, kosteloosheid en neutraliteit, zijn de vestigingen van HaBoBIB ook dé plekken bij uitstek om mensen te verbinden met het lokale bestuur, hun diensten en hun instellingen.

Na ruim 10 jaar intergemeentelijke werking zijn de vestigingen van HaBoBIB volwaardige **platformen voor de uitwisseling van kennis, informatie en cultuur** geworden. De volgende zes jaar wil HaBoBIB deze functies nog

versterken door - naast de traditionele bibliotheekfuncties - nog meer in te zetten op lokaal en bovenlokaal **samenwerken** en op het uitbouwen van een professionele dienstverlening.

Omdat zowel de school als de openbare bibliotheek hetzelfde doel hebben, wil HaBoBIB nog meer inzetten op **scholenwerking**. Beiden willen inzetten op leesbevordering en willen de ontleding tegengaan. Beiden bieden een veilige, gastvrije omgeving waar iedereen toegang heeft tot informatie in diverse vormen. Plezier vinden in het lezen is veelal een voorspeller voor het begrijpend lezen, blijkt uit onderzoek van PRILS (xxx). Lezen nog leuker maken, wordt dan ook een extra uitdaging voor beide partners.

De kernopdracht van HaBoBIB bestaat er dan ook in om binnen de bestaande begroting, ruimte te maken voor nieuwe taken. Daarnaast wil onze bibliotheek alle inwoners van Haacht en Boortmeerbeek, met speciale aandacht voor kwetsbare groepen en scholenwerking, de gelegenheid bieden om actief deel te nemen aan de kennis- en informatiesamenleving van de 21ste eeuw. Omdat niet alles kan, zal HaBoBIB een juist evenwicht moeten vinden tussen de meer klassieke informatietaken en de nieuwe taken op het gebied van educatie, digitalisering, ontmoeting en debat.

### 3. Opdracht en kerntaken

Dit strategisch plan is ontwikkeld in samenwerking met het bibliotheekpersoneel, de adviescommissie en de Raad van Bestuur van HaBoBIB. Het werd goedgekeurd door de adviescommissie op **2 mei 2019**, door de Raad van Bestuur op **9 mei 2019** en door de algemene vergadering op **25 juni 2019**.

Dit plan lijst heel wat uitdagende acties op voor de komende jaren. Tegelijkertijd willen we ook soigneren, blijven onderhouden, stimuleren en promoten wat we nu al hebben en waar we goed in zijn, onze kerntaak als bibliotheek. Het zal belangrijk blijven om een goed evenwicht te vinden tussen de uitwerking van nieuwe acties zonder daarbij het bestaande goed functionerende aanbod voorbij te hollen.

Alle activiteiten die HaBoBIB nu reeds ontplooit, zijn onder te brengen bij één of meer kernfuncties.

### **3.1 KERNFUNCTIE 1 : LEZEN & LITERATUUR**

#### ***Uitgebreide collectie***

HaBoBIB beschikt over een ruime, diverse en actuele collectie gedrukte en audiovisuele materialen. Dankzij een uitgewerkt rotatiesysteem, een goed uitgebouwde koerierdienst en de mogelijkheid om (gratis) materialen uit de andere vestiging aan te vragen, hebben bibliotheekbezoekers in beide vestigingen zowel fysiek als digitaal een grote keuze aan (nieuwe) bibliotheekmaterialen.

#### ***Digitale collectie***

We bieden reeds geruime tijd toegang tot online kranten en tijdschriften via Gopress en pressreader. Ook databanken als Literom, Winkler Prins ea zijn beschikbaar en hoorcolleges via Home Academy. HaBoBIB spant zich de komende periode in om deze diensten beter bekend te maken bij haar leden en hen te ondersteunen bij het gebruik ervan.

#### ***Leesaanbod voor specifieke doelgroepen***

- *Jeugd:* Van oudsher gaat er speciale aandacht naar het aanbod voor kinderen. Ook worden er in beide vestigingen regelmatig activiteiten georganiseerd op maat van deze doelgroep, zowel in klassikaal verband als tijdens de vrije tijd.
- *Jongeren:* Ook voor jongeren hebben we een uitgebreid aanbod, in de mate van het mogelijke afgestemd op de leeslijsten, aangereikt door scholen. Deze doelgroep is weliswaar moeilijk te bereiken en te verleiden tot lezen en literatuur.
- *Volwassenen:* Onder het motto “voor elk wat wils” heeft HaBoBIB een ruime collectie uitgebouwd aan romans en informatieve boeken voor volwassenen. Zowel leden die veel en regelmatig gebruik maken van de bibliotheek als personen die minder of (nog) niet goed kunnen lezen, vinden er hun gading. Zo hebben we ook een uitgebreide collectie grootletterboeken en luisterboeken.

### **3.2 KERNFUNCTIE 2 : KENNIS & INFORMATIE**

#### ***De bibliotheekmedewerker als deler van kennis en informatie***

Het bieden en delen van kennis en informatie is een kerntaak voor de bibliotheek. Daarbij is het belangrijk om niet alleen actuele content te verschaffen, maar ook de nodige context te bieden bij de collectie, zowel fysiek als digitaal. Er is dan ook een belangrijke taak weggelegd voor de



bibliotheekmedewerkers die de bibliotheekbezoekers dagelijks te woord staan en helpen bij het vinden van de juiste informatie.

HaBoBIB zet al jaren in op een klantvriendelijke, professionele dienstverlening en zal in de steeds veranderende maatschappij (moeten) blijven inzetten op professionalisering bij het bieden van leesadvies en informatiebemiddeling. Rekening houdend met de steeds verdergaande digitalisering zal bijzondere aandacht moeten besteed worden aan ondersteuning bij digitale ontwikkelingen.

### **3.3 KERNFUNCTIE 3 : ONTWIKKELING & EDUCATIE**

HaBoBIB legt de komende periode de klemtoon op het verder uitbouwen en promoten van haar educatief aanbod voor alle leeftijden en doelgroepen. We willen daarbij (nog meer) doel(groep)gericht naar buiten treden met een scala aan mogelijkheden om basisvaardigheden te verwerven op vlak van taal, (sociale) media en digitale ontwikkelingen. Deze vaardigheden vormen de sleutel om actief, bewust en kritisch deel te nemen aan onze samenleving.

#### ***Digi-taal***

Zowel bibliotheekbezoekers die al digitaal vaardig zijn en nieuwe dingen willen ontdekken als personen die hun digitale vaardigheden nog moeten ontwikkelen, kunnen bij HaBoBIB terecht.

In beide vestigingen kunnen bezoekers gebruik maken van een computerruimte en is er ook gratis wifi beschikbaar. Op regelmatige basis worden digi-vormingen georganiseerd rond interessante thema's en nieuwe digitale ontwikkelingen. In samenwerking met onze partners het Centrum voor Basiseducatie (CBE) en het Centrum voor Volwassenenonderwijs (CVO) kan men in het open leercentrum OLC-café in de vestiging te Haacht terecht met allerlei vragen. Ook is er maandelijks een spreekuur van de digi-dokter in beide vestigingen.

#### ***Uitgebouwde scholenwerking***

HaBoBIB heeft door de jaren heen een uitgebreid aanbod voor scholen uitgebouwd. Van alle Haachtse en Boortmeerbeekse kleuter- en lagere scholen komen heel wat klassen regelmatig langs voor klassikale uitleen. Ook zijn er verschillende workshops uitgewerkt op maat van kleuters, leerlingen van de lagere school en secundaire scholen om de (werking van de) bibliotheek beter te leren kennen en leesmotivatie en mediawijsheid te bevorderen.

Met de alarmerende berichten over ontleding in het achterhoofd wil HaBoBIB ook de komende periode sterk blijven inzetten op haar scholenwerking. Daarbij zal ook (nog meer) aandacht besteed worden aan de samenwerking met leerkrachten (vb. jaarlijks een lezing rond leesmotivatie op maat van

leerkrachten in het kleuter- en/of lager onderwijs, nieuwsbrieven voor leerkrachten). Ook willen we het aanbod voor secundaire scholen verder uitbouwen, op maat van de behoeften van leerlingen van ASO, TSO en BSO en in samenwerking met leerkrachten van het secundair onderwijs. In de komende periode willen we meer zicht krijgen op de noden en behoeften van jongeren en vb. ambassadeurs aantrekken.

### ***Specifieke doelgroepen***

Voor de verschillende specifieke doelgroepen heeft HaBoBIB een veelomvattend educatief programma samengesteld. Voor de **jeugd** is er bijvoorbeeld *Boekstart* voor de allerkleinsten, het *project Tweejarigen* waarbij tweejarige inwoners van Haacht en Boortmeerbeek met hun ouders worden uitgenodigd in de bibliotheek, regelmatige voorleessessies voor kleuters. Voor **studenten** biedt HaBoBIB onder de noemer “blok@habobib” de mogelijkheid om tijdens blok- en examenperiodes in de bibliotheek te komen studeren. Voor **volwassenen** zijn er allerhande activiteiten op het gebied van taal en digitale vaardigheden. Voor **ouderen** en **mindermobielen** is er de boekendienst aan huis.

## **3.4 KERNFUNCTIE 4: ONTMOETING & DEBAT**

Openbare bibliotheken bieden een openbare, toegankelijke, neutrale en veilige plek waar mensen elkaar kunnen ontmoeten, kennis en ervaringen kunnen delen en meningen uit kunnen wisselen. De bibliotheek is uniek: er is geen vergelijkbare, openbare plek waar mensen samenkomen om inspiratie op te doen, te ontspannen en plezier te beleven.

HaBoBIB heeft in beide vestigingen een gezellige publieksruimte waar het aangenaam vertoeven is met verschillende zetelhoekjes en een computerruimte en de mogelijkheid om kranten en tijdschriften te lezen bij een tasje koffie.

Er worden op regelmatige basis diverse activiteiten georganiseerd, alternerend in beide vestigingen en op maat van kinderen en volwassenen (vb. auteurslezingen, digi-vormingen, workshops enz.).

HaBoBIB zet al jaren in op samenwerking met gemeentelijke diensten, educatieve partners en lokale actoren. Waar opportuun worden activiteiten in samenwerking met hen georganiseerd en/of stelt HaBoBIB haar infrastructuur ter beschikking (vb. evenement n.a.v. Gedichtendag, Bib & Babbel, week van de opvoeding ea).

### **3.5 DOELGROEPEN**

#### ***Leeftijdsgebonden***

0 tot 2,5 jaar; 2,5 tot 6 jaar; 6 tot 12 jaar; 12 tot 18 jaar; 18 tot 25 jaar;  
25 tot 35 jaar; 35 tot 45 jaar; 45 tot 55 jaar; 55 tot 65 jaar; 65+

#### ***Demografische kenmerken***

vrouwen; mannen; eenoudergezinnen; klassieke gezin; anderstaligen;  
alleenstaanden; grootouders; ouderen met zorgnoden

#### ***Onderwijs***

kleuteronderwijs; lager onderwijs; lager secundair onderwijs (beroeps,  
technisch, algemeen); hoger secundair onderwijs (beroeps, technisch,  
algemeen); hoger onderwijs -niet regulier onderwijs

#### ***Stakeholders***

o.a. verenigingen; socio-culturele instellingen; educatieve instellingen  
(leerkrachten, directies,) gemeentelijke instellingen (gemeente, OCMW);  
welzijn; dienstencentrum

### **3.6 MATERIALEN**

#### ***Gedrukte materialen***

*fictie* : peuter- & prentenboeken; kinder- & jeugdboeken; boeken voor  
adolescenten; romans voor volwassenen; anderstalige literatuur; poëzie;  
toneelwerken; essays; *kamishibai* (vertelplaten); voorleesrugzakjes; sprinters;  
dwarsliggers;  
*non-fictie* : informatieve peuter- & prentenboeken; informatieve kinder- &  
jeugdboeken; informatieve boeken voor volwassenen; taalcursussen;  
bladmuziek;  
kranten & tijdschriften;  
strips voor kinderen, jongeren & volwassenen; graphic novels;

#### ***Audiovisuele materialen***

cd's, dvd's, blu-rays, games, filmsmappen, luisterboeken, daisyboeken;  
hoorcolleges;

#### ***Digitaal***

daisy-boeken; Fundels; databanken (literair; nieuws);

## 4. Situatieschets : HaBoBIB in de gemeenten Haacht en Boortmeerbeek

### 4.1 DEMOGRAFISCHE GEGEVENS : GEMEENTE HAACHT

#### **Oppervlakte**

30.57 km<sup>2</sup> (2017)

Onbebouwd: 73.68%

Woongebied: 16.19%

Andere 10.13%

#### **Bevolkingsdichtheid**

473,36 inw./km<sup>2</sup>

#### **Inwonersaantal**

Het aantal inwoners in Haacht neemt toe, maar traag. Opvallend is de sterke vergrijzing en een ontgroening. Dat leidt ook tot een toename van de afhankelijkheidsratio, voornamelijk door de grijze druk. De waarde van de familiale zorgindex neemt toe.

Er is een stijging van het aantal huishoudens, voornamelijk die met een beperkt aantal personen (1- en 2-persoons).

Er is een grotere migratie naar dan uit Haacht en een beperkte toename van het aantal inwoners van buitenlandse herkomst. Het percentage van die groep blijft echter erg laag in vergelijking met de gemiddelden van gemeenten met hetzelfde profiel.

#### Bevolkingstabellen per leeftijd en nationaliteit

LEEFTIJD	MAN	VROUW	TOTAAL
-14	1.101	962	2.063
14 - 18	390	422	812
18+	4.246	4.378	8.624
65+	1.328	1.618	2.946
<b>TOTAAL</b>	<b>7.065</b>	<b>7.380</b>	<b>14.445</b>

NATIONALITEIT: ANDERE	MAN	VROUW	TOTAAL
Nederland	48	36	84
Frankrijk	3	8	11
Verenigd Koninkrijk	9	6	15
Duitsland	7	6	13
Andere	125	149	274
<b>TOTAAL</b>	<b>192</b>	<b>205</b>	<b>397</b>

Bij “andere” rekent men nog inwoners uit andere Europese landen maar ook van niet-Europese origine (Afrika, Azië, Amerika) en vluchtelingen.

LAND	MAN	VROUW	TOTAAL
EU	120	120	240
Niet-EU	72	85	157

De gemeente Haacht heeft weinig inwoners met een andere nationaliteit, slechts 2.7% van alle inwoners heeft een Europese of niet-Europese nationaliteit. Kijken we naar de bewoners met een niet-Europese nationaliteit vertegenwoordigen zij slechts 1.08% van alle inwoners.

bron: bevolkingspiramide Haacht 31-12-2018

bron: Omgevingsanalyse Haacht 2018

#### 4.2 DEMOGRAFISCHE GEGEVENS : GEMEENTE BOORTMEERBEEK

##### **Oppervlakte**

18.64 km<sup>2</sup> (2017)

Onbebouwd: 61.31%

Woongebied: 22.89%

Andere: 15.8%

##### **Bevolkingsdichtheid**

664,23 inw./km<sup>2</sup>

##### **Inwonersaantal**

Voor Boortmeerbeek vooralsnog beperkte gegevens beschikbaar.

Bevolkingstabellen per leeftijd en nationaliteit

LEEFTIJD	MAN	VROUW	TOTAAL
-14	986	1.013	1.999
14 - 18	331	319	650
18+	3.724	3.639	7.363
65+	1.170	1.332	2.502
<b>TOTAAL</b>	6.211	6.303	12514

NATIONALITEIT:	MAN	VROUW	TOTAAL
<b>ANDERE</b>			
Nederland	52	53	105
Frankrijk	11	9	20
Verenigd Koninkrijk	12	8	20

<b>Duitsland</b>	10	11	21
<b>Andere</b>	179	177	356
<b>TOTAAL</b>	264	258	522

Bij “andere” rekent men nog inwoners uit andere Europese landen maar ook van niet-Europese origine (Afrika, Azië, Amerika) en vluchtelingen.

<b>LAND</b>	<b>MAN</b>	<b>VROUW</b>	<b>TOTAAL</b>
<b>EU</b>	190	160	350
<b>Niet-EU</b>	74	98	172

De gemeente Boortmeerbeek kent iets meer inwoners met een andere nationaliteit dan Haacht, maar nog steeds minder dan gemiddeld. Slechts 4.17% van de inwoners heeft een andere Europese of niet-Europese identiteit. Slecht 1.37% heeft een niet-Europese identiteit.

De gemiddelde inwoners in Vlaanderen met een andere Europese nationaliteit bedraagt 5.6%. Inwoners met een niet-Europese nationaliteit in Vlaanderen bedraagt gemiddeld 3.2%. Zowel de gemeente Haacht als Boortmeerbeek zitten onder het gemiddelde.

bron: Bevolkingspiramide gemeente Boortmeerbeek 2018  
bron: Statistiek vlaanderen.be

#### **4.3 SOCIAAL-ECONOMISCHE GEGEVENS : GEMEENTE HAACHT**

##### ***Algemeen***

Een recente studie heeft Vlaanderen opgedeeld in clusters:

- Woongemeenten
- Landelijke gemeenten
- Gemeenten met aantrekking door economische activiteit
- Verstedelijkte gemeenten
- Grote en regionale steden
- Kustgemeenten

Zowel Haacht als Boortmeerbeek bevinden zich in cluster V3 en worden beschouwd als woongemeenten met hogere inkomens. We zien dat rijkdom zich concentreert in woongemeenten rond de steden.

Het gemiddelde inkomen per inwoner bedraagt € 21.860 (2016). Haacht kent slecht een werkloosheidsgraad van 3.84% (jan 2019).

Armoede heeft een multidimensionaal karakter. Er zijn objectieve indicatoren als inkomen, eigendom en dergelijke. Daarnaast zijn er subjectieve indicaties

zoals het gevoel niet rond te komen. Armoede kent een vicieuze cirkel van uitsluitingen en aldus niet echt makkelijk in zijn totaliteit te benaderen. Hoewel de kansarmoede-index zowel in Haacht als Boortmeerbeek laag ligt, wil de bibliotheek voldoende aandacht besteden aan armoede in al zijn facetten. Samen met onze stakeholders willen we dan ook de aandacht onder andere op eenoudergezinnen vestigen.

(bron: Haacht | Vlaanderen.be)

(bron: Typologie van de gemeenten 2018 – Belfius)

(bron: Omgevingsanalyse Haacht 2018)

## **Onderwijs**

### **Kleuteronderwijs en basisonderwijs**

Gemeentelijke basisschool Haacht met in totaal drie vestigingsplaatsen te Haacht en Wespelaar

Vrije gemengde kleuterschool en lagere school Haacht-Station

Vrije gemengde basisschool Haacht met wijkafdeling Sint-Adriaan (kleuters)

Vrije kleuterschool Wespelaar

Vrije gemengde basisschool Wakkerzeel

Vrije gemengde basisschool Tildonk

Freinetschool De Muze

### **Secundair onderwijs**

Middenschool Don Bosco

Don Bosco Instituut ASO

Don Bosco Technisch Instituut TSO-BSO

Sint-Angela Instituut (ASO-TSO-BSO)

(bron: gemeentelijke website Haacht)

## **4.4 SOCIAAL-ECONOMISCHE GEGEVENS : GEMEENTE BOORTMEERBEEK**

### ***Algemeen***

(Zie hoger)

Boortmeerbeek wordt beschouwd als een woongemeente waarbij men zich voor aankopen vooral richt naar Mechelen en in mindere mate naar Leuven.

Het gemiddelde inkomen per inwoner bedraagt € 23.293 (2016). Boortmeerbeek kent slechts een werkloosheidsgraad van 4,02% (jan 2019).

(bron: Boortmeerbeek | Vlaanderen.be)

(bron: Typologie van de gemeenten 2018 – Belfius)

(bron: Omgevingsanalyse Haacht 2018)

## **Onderwijs**

### Kleuteronderwijs en lager onderwijs

Gemeentelijke basisschool

Vrije basisschool Schiplaken

Vrije basisschool Boortmeerbeek

Vrije basisschool Hever

Vrije basisschool Haacht-Station

### Secundair onderwijs

(geen middelbare scholen in Boortmeerbeek)

(bron: gemeentelijke website Boortmeerbeek)

## **5. Samenstelling bestuurlijke organen**

### **5.1 RAAD VAN BESTUUR VAN HABOBIB : SAMENSTELLING**

#### ***Voor de gemeente Haacht***

- Karin Jiroflée
- Tom Van der Auwera
- Vincent Vanhumbeek
- Marc Vermylen

#### ***Voor de gemeente Boortmeerbeek***

- Annick DeKeyser
- Denis Bosny
- Ann Sleyp
- Marie-Luise Altmutter

### **5.2 ADVIESCOMMISSIE VAN HABOBIB : SAMENSTELLING**

#### ***Voor de gemeente Haacht***

- Maurice Van der Speeten
- Johan Delauré
- Jo Vranckx
- Loes Coninx
- Peter Vanhumbeek

#### ***Voor de gemeente Boortmeerbeek***

- Anne Marie Sel
- Norberta (Bep) Mas
- Marjan Andries
- Carine Gommeren
- Moni Van Look



## 6. SWOT-analyse

STERKTE	ZWAKTE
<p><b><i>Levenslang lezen, leren en ontdekken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gebruiksvriendelijke website ondersteunt de fysieke collectie (o.a. aan de hand digitale etalages)</li> <li>- gebruiksvriendelijke catalogus</li> <li>- ruime, actuele collectie</li> <li>- vrijwel kosteloos</li> <li>- neutraal &amp; betrouwbaar</li> <li>- sterk inzetten op informatiebemiddeling</li> </ul> <p><b><i>Duurzaam samenwerken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- intergemeentelijke samenwerking werkt: o.a. efficiëntie, professionalisering, ruime en actuele collectie</li> <li>- goed uitgebouwde scholenwerking (lager onderwijs)</li> <li>- initiatiefnemer in het bouwen van bruggen en samenwerken, ondanks beperkt personeelsbestand</li> <li>- goede structurele samenwerking met CBE, CVO (OLC-café)</li> </ul> <p><b><i>De bib als ontmoetings- en belevenisplek</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aantrekkelijk ingerichte bibliotheekvestigingen</li> <li>- divers aanbod aan activiteiten</li> <li>- laagdrempelig</li> </ul>	<p><b><i>Levenslang lezen, leren en ontdekken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 75 % van de inwoners is geen lid van de bibliotheek</li> <li>- jongeren kennen dienstverlening van de bibliotheek onvoldoende</li> <li>- leerkrachten kennen dienstverlening van de bibliotheek onvoldoende</li> <li>- OLC-café is nog steeds onvoldoende bekend (geen merknaam) en bereikt nog onvoldoende doelgroepen</li> <li>- signalisatie van aanbod kan beter</li> </ul> <p><b><i>Duurzaam samenwerken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- afstemming en overleg met lokale partners en stakeholders onvoldoende gestructureerd</li> <li>- samenwerking met secundaire scholen nog onvoldoende</li> <li>- onvoldoende sterk engagement bij leerkrachten om structureel samen te werken met de bibliotheek</li> <li>- focus van bovenlokale bibliotheekkoepel enkel georiënteerd op het digitale luik</li> <li>- streekgericht bibliotheekbeleid moet door bibliotheken zelf worden aangestuurd</li> </ul> <p><b><i>De bib als ontmoetings- en belevenisplek</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bereikbaarheid Boortmeerbeek (ver van centrum)</li> <li>- onvoldoende gezellige ruimte op maat van jongeren (cf. look &amp; feel Barboek) waar ze (samen) kunnen studeren en/of ontspannen</li> </ul>

<p><b>Interne organisatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- behulpzame, klantvriendelijke medewerkers</li> <li>- opdrachthoudende vereniging zorgt voor een flexibele en efficiënt werkende organisatie (financieel, besluitvorming, personeel)</li> <li>- inzetten op professionalisering dienstverlening</li> </ul>	<p><b>Interne organisatie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PR-management nog onvoldoende ingebed binnen de reguliere werking (o.a. imago uitdragen)</li> <li>- onvoldoende zicht op (hoe inspelen op) maatschappelijke tendensen en veranderende klantbehoeften</li> <li>- onvoldoende kennis van eigen aanbod en dienstverlening (boven)lokale partners bij medewerkers</li> <li>- onvoldoende digitale competenties bij medewerkers</li> <li>- geen uitgewerkte standaarden voor de dienstverlening van het baliepersoneel (o.a. kennis collectie/aanbod en zoekstrategieën)</li> </ul>
<b>KANS</b>	<b>BEDREIGING</b>
<p><b>Levenslang lezen, leren en ontdekken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de bib biedt een platform voor ontspanning &amp; levenslang leren voor verschillende doelgroepen</li> <li>- evenwicht tussen online &amp; offline platform</li> <li>- rol uitdragen van bib bij het dichten van de digitale en sociale kloof</li> <li>- de bib als trendsetter voor ‘algemene’ nieuwe media</li> <li>- fake news</li> <li>- bib heeft extra aandacht voor moeilijk bereikbare doelgroepen</li> <li>- ontleding &amp; dalend niveau begrijpend lezen</li> <li>- “kenniskloof” (kennen vs niet kennen, weten vs niet weten)</li> <li>- digitale kloof (kunnen vs niet kunnen, weten vs niet weten)</li> <li>- kostprijs van digitale wereld/leven (cf. consequenties voor minderbegoeden)</li> <li>- gangbare nieuwe media inzetten: vb. streamingmogelijkheden, virtual reality</li> </ul>	<p><b>Levenslang lezen, leren en ontdekken</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- voortdurend veranderende informatiebehoeften (o.a. overload)</li> <li>- vrije tijd wordt schaarser (door nieuwe media)</li> <li>- ontleding &amp; dalend niveau begrijpend lezen</li> <li>- dalende trend (op Vlaams niveau) in het aantal actieve leners</li> </ul>

<p><b><i>Duurzaam samenwerken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- samenwerken met lokale, bovenlokale, intergemeentelijke en transversale partners (complementair, efficiënt en effectief)</li> <li>- schaalvergroting : bib als sterke partner in de samenleving</li> <li>- eengemaakt bibliotheekstelsel (EBS)</li> <li>- ontleding tegengaan door scholenwerking te optimaliseren</li> <li>- ambassadeurs recruterend in secundair onderwijs</li> <li>- netwerk uitbouwen met stakeholders (ambassadeurs)</li> <li>- ontleding: sensibiliseren leerkrachten om (meer) structureel samen te werken met de bibliotheek</li> </ul> <p><b><i>De bib als ontmoetings- en belevenisplek</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sociale functie van de bib meer kenbaar maken (ontmoetingsfunctie uitbouwen)</li> <li>- stille ruimte creëren</li> <li>- bib organiseert activiteiten die nog beter aansluiten op de leefwereld van de doelgroepen</li> <li>- sociale cohesie</li> </ul> <p><b><i>Interne organisatie</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- klantensegmentatie / doelgroepen definiëren om beter in te spelen op behoeften</li> <li>- verhogen standaarden dienstverlening van het baliepersoneel (collectief en individueel vormingsplan)</li> <li>- HRM : analyse competenties en aanpassen functieprofielen</li> <li>- 75 % van de inwoners is geen lid van de bibliotheek</li> <li>- privacy garanderen</li> <li>- vormingstrajecten (mediacoach, leescoach, social coaching, ondersteunen bij zoek- en leervragen) voor medewerkers</li> <li>- standaard voor kennisniveau van balie medewerkers definiëren</li> <li>- beter afstemmen van openingsuren op veranderende klantbehoeften</li> </ul>	<p><b><i>Duurzaam samenwerken</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bib &amp; scholen : niet in eindtermen?! samenwerken niet structureel ingebed?!</li> <li>- gebrek aan convergentie (o.a. tussen bibliotheken, culturele centra)</li> </ul> <p><b><i>De bib als ontmoetings- en belevenisplek</i></b></p> <p><b><i>Interne organisatie</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wegvallen wetgeving lokaal cultuurbeleid</li> <li>- dienstverlening is niet meetbaar (statistieken)</li> </ul>
--	--

## **7. Organigram**

(wordt nog aangevuld)

## 8. Meerjarenbegroting

(zie bijlage)

## 9. Exceldocument met acties en indicatoren voor de volgende 6 jaar

(zie bijlage)

## 10. Beleidsdoelstellingen

### 10.1 ALGEMENE DOELSTELLING 1:

#### **HABOBIB ONDERSTEUNT EN FACILITEERT DE INWONERS VAN HAACHT EN BOORTMEERBEEK IN HET LEVENSLANG LEZEN, LEREN EN ONTDEKKEN**

#### *Levenslang lezen*

*“Lezen is investeren in jezelf, ruimte vrijmaken voor nieuwe ideeën, opinies, smaken en gevoelens. Lezen is tegen de stroom van het gangbare en gemakkelijke ingaan. Daarom is aandacht en zorg voor lezen, voorlezen en leesbevordering zo belangrijk voor onze huidige en toekomstige maatschappij.”*  
(Pascal Gielen)

HaBoBIB wil met haar vestigingen dynamische en stimulerende geletterde omgevingen creëren en ook regisseur en facilitator zijn voor integrale leesbevordering. Omdat leesbevordering hand in hand gaat met mediawijsheid, wil ze ook mogelijkheden bieden voor een leven lang leren met de nadruk op service en ondersteuning.

Kinderen hebben verschillende leesbehoeften in de verschillende stadia van hun leven, maar tijdens deze levensfasen is er ook toegang nodig tot aangenaam leesmateriaal. Heel wat onderzoeken tonen aan dat niet alleen bij jonge kinderen (begrijpend lezen) maar ook bij volwassenen sociale vaardigheden, taalontwikkeling, inlevingsvermogen en concentratievermogen door het lezen verhogen. HaBoBIB biedt geweldige mogelijkheden om leesvaardigheden bij zowel kinderen als volwassenen te bevorderen en positieve associaties (leesplezier) met boeken te creëren.

UNESCO stelt dat *“the goal of Education for all also involves the development of literate societies in the developing world, and cannot be attained solely by providing quality learning materials to schools. If people are to stay literate, they must have access to a wide variety of written materials and continue the habit of reading in their adult lives”*.

**CONCRETE DOELSTELLING**

De inwoners van Haacht en Boortmeerbeek weten de weg naar HaBoBIB zowel online als offline te vinden en maken gebruik van de delen van haar aanbod die aansluiten bij hun behoeften.

**CONCRETE DOELSTELLING**

HaBoBIB versterkt het leesplezier en gaat ontleding tegen.

***Levenslang leren en ontdekken***

Persoonlijke ontwikkeling is essentieel om mee te blijven in onze snel veranderende kennissamenleving. Het gigantische aanbod aan informatie wordt steeds meer gepersonaliseerd waardoor klantgedrag en behoeften makkelijk te voorspellen zijn. Ook HaBoBIB wil gebruik maken van algoritmen om klantprofielen te definiëren om zo nog meer mensen uit te dagen, te prikkelen en uit te nodigen tot zelfstudie en zelfontplooiing.

Naast de beschikking over ICT-faciliteiten gaat het in deze kennismaatschappij vooral om vaardigheden als het vinden, beoordelen, duiden en gebruiken van informatiebronnen. Tegelijk moet de gebruiker er ook van op de hoogte zijn dat door algoritmes informatie mogelijk teveel afgestemd wordt op specifiek zoekgedrag waardoor andere informatie niet meer aan bod komt.

Ook robotisering en artificiële intelligentie zijn aan een opmars bezig en zullen de komende jaren de samenleving mogelijk nog meer veranderen. Levenslang leren zal dan ook nog meer noodzakelijk worden om over steeds veranderende vaardigheden en competenties te kunnen beschikken.

De bib heeft daarom een belangrijke maatschappelijke rol als gids in de constante stroom en “overload” aan informatie, kennis en cultuur, actieve informatiebemiddeling, kwaliteitsduiding en zoekstrategieën. Zij zorgt ervoor dat de informatie toegankelijk is, laagdrempelig, neutraal, betrouwbaar en niet-commercieel.

**CONCRETE DOELSTELLING**

HaBoBIB werkt mee aan het bevorderen van mediawijsheid, kennis delen en levenslang leren.

**CONCRETE DOELSTELLING**

HaBoBIB zet in op gangbare nieuwe media (podcasts, apps ea).

**CONCRETE DOELSTELLING**

HaBoBIB zet in op moeilijk bereikbare doelgroepen.

### **CONCRETE DOELSTELLING**

HaBoBIB versterkt kijk- en luisterplezier.

#### **10.2 ALGEMENE DOELSTELLING 2:**

##### **HABOBIB NEEMT EEN VOORTREKKERSROL OP IN HET DUURZAAM SAMENWERKEN**

Alle ingrediënten van HaBoBIB vormen samen een openbare dienst waarvan de invloed tot buiten de fysieke locatie reikt. Doordat de bib goed zichtbaar is in het dagelijks leven en goed ingebed in de gemeenschap, kan ze makkelijk het samenwerken met de andere lokale actoren faciliteren. Ook door synergie met lokale en bovenlokale actoren en mogelijk ook door intergemeentelijke schaalvergroting, wil ze een nog betere kwaliteitsvolle dienstverlening kunnen aanbieden. HaBoBIB is een belangrijke partner en een plek voor scholen, omdat ze op een neutrale manier toegang verleent tot kennis, informatie en cultuur.

### **CONCRETE DOELSTELLING**

Het aanbod voor scholen wordt waar mogelijk geoptimaliseerd.

### **CONCRETE DOELSTELLING**

Samenwerking gebeurt duurzaam en efficiënt op lokaal, bovenlokaal, intergemeentelijk en transversaal vlak.

#### **10.3 ALGEMENE DOELSTELLING 3:**

##### **HABOBIB PROFILEERT ZICH ALS ONTMOETINGS- EN BELEVENISPLEK**

*“Het bibliotheekpersoneel van de toekomst faciliteert conversatie, dialoog en uitwisseling, zodat nieuwe kennis kan ontstaan. Het verrijkt, ondersteunt, archiveert en verspreidt het gesprek van burgers en hun gemeenschap, of dat nu gaat over liefde, politiek, opvoeding of henzelf.” (bron: Bibliotheekblad)*

De vestigingen van HaBoBIB willen gastvrije ontmoetingsplaatsen zijn waar de focus niet alleen op het lezen en uitlenen van boeken ligt, maar ook op ontmoeten, kennis delen, onthaasten en verbinden. In deze complexe samenleving willen we inzetten op sociale cohesie en gemeenschapsvorming. Onder meer door – wanneer nodig – achter de schermen een voortrekkersrol op te nemen in het duurzaam samenwerken met diverse partners willen we ontmoetingen tussen mensen, culturen, partners en ideeën stimuleren. We willen de vestigingen van HaBoBIB verder uitbouwen als dynamische ontmoetingsplekken waar men kan ontspannen en waar bezoekers graag

komen om geïnspireerd te worden en op verschillende manieren kennis en vaardigheden kunnen opdoen.

**CONCRETE DOELSTELLING**

De bibliotheek als ontmoeting- en belevenisplek

**CONCRETE DOELSTELLING**

De bibliotheek als stille plek-studieruimte

**10.4 ALGEMENE DOELSTELLING 4:**

**HABOBIB FOCUST OP HET OPTIMALISEREN VAN HAAR INTERNE WERKING**

Bibliotheken zullen het nooit kunnen halen van de efficiëntie van Google en Amazon, omdat ze privacy garanderen, maar nog belangrijker is dat de informatie gratis en met aandacht voor objectiviteit en actualiteit aangeboden wordt.

HaBoBIB wil voor alle inwoners van Haacht en Boortmeerbeek dé toegangspoort vormen tot de fysieke en online wereld. Om tegemoet te kunnen komen aan voortdurende maatschappelijke veranderingen moeten kernvaardigheden en kennis van het personeel voortdurend kunnen aangepast worden. Deze ontwikkelingen vragen noodzakelijke investeringen in medewerkers en hun talenten.

De tijd dat bibliotheekpersoneel enkel de collectie moest kennen en zoveel mogelijk overal inzetbaar moest zijn, is al lang passé. Bibliotheekmedewerkers moeten nu zowel specialist als generalist zijn, maar ook media-en sociaalvaardig zijn en kunnen samenwerken binnen, maar ook buiten de organisatie (netwerkvorming).

Omdat de interne dynamiek de externe dynamiek moet kunnen volgen, zal de dienst HRM binnen HaBoBIB er moeten over waken dat de stabiliteit van de organisatie niet teveel wordt verstoord.

De organisatie beschikt over een efficiënte backoffice op vlak van administratie en het opvolgen van diensten en acties, maar efficiëntie van werkprocessen en diensten vragen blijvende aandacht.

**CONCRETE DOELSTELLING**

Bestaande leden zo veel mogelijk behouden en waar mogelijk nieuwe leden werven



**CONCRETE DOELSTELLING**

Een uitgewerkte PR-strategie zorgt ervoor dat er op een doordachte manier kan gecommuniceerd worden met klanten en stakeholders. Op deze manier worden imago en diensten van de bibliotheek aan alle inwoners van Boortmeerbeek en Haacht beter kenbaar gemaakt.

**CONCRETE DOELSTELLING**

Door het opstellen van klantenprofielen kan er zoveel mogelijk vraaggericht en klantgericht gewerkt worden.

**CONCRETE DOELSTELLING**

Collectieve en individuele vormingstrajecten verhogen de deskundigheid van medewerkers.

**CONCRETE DOELSTELLING**

Uitgewerkte standaarden en aangepaste functieprofielen in functie van het kennisniveau van baliemedewerkers en nieuwe noden en behoeften genereren een meer kwaliteitsvolle dienstverlening.