



---

**2023\_GR\_00943 Samenwerkingsovereenkomst met betrekking tot de organisatie van niet-formele educatieve praktijken voor volwassenen in De Krook - Goedkeuring**

**Beslissing:** Goedgekeurd in openbare vergadering van 27 november 2023

**Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:**

Christophe Peeters, voorzitter  
Mathias De Clercq, burgemeester; Filip Watteeuw, schepen; Sofie Bracke, schepen; Tine Heyse, schepen; Astrid De Bruycker, schepen; Sami Souguir, schepen; Bram Van Braeckevelt, schepen; Isabelle Heyndrickx, schepen; Hafsa El-Bazioui, schepen; Evita Willaert, schepen; Rudy Coddens, schepen; Johan Deckmyn; Karin Temmerman; Gabi De Boever; Zeneb Bensafia, ondervoorzitter; Anne Schiettekatte; Veli Yüksel; Sven Taeldeman; Jef Van Pee; Mehmet Sadik Karanfil; Gert Robert; Carl De Decker; Karlijn Deene; Mieke Bouve; Cengiz Cetinkaya; Anneleen Van Bossuyt; Tom De Meester; Bert Mispion; Fourat Ben Chikha; Anita De Winter; Joris Vandenbroucke; Manuel Mugica Gonzalez; Patricia De Beule; Stijn De Roo; Sonja Welvaert; Christiaan Van Bignoot; Caroline Persyn; Ronny Rysermans; Nicolas Vanden Eynden; Alana Herman; Els Roegiers; Emilie Peeters; Helga Stevens; Jeroen Van Lysebettens; Martine Verhoeve; Anton Vandaele; Nikolaas Schuiten  
Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; Liesbet Vertriest, waarnemend adjunct-algemeendirecteur

**Bevoegd:** Sami Souguir

**Juridisch kader**

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40, §1;
- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 56, §1.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

- Het Decreet van 6 juli 2002 betreffende lokaal cultuurbeleid, artikel 55;
- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

**Motivering**

Sinds maart 2017 en de opening van 'De Krook', het gebouw dat de hoofdvestiging van de Stedelijke Openbare Bibliotheek Gent huisvest, werken Avansa regio Gent en Bibliotheek De Krook nauw samen, en met succes zowel op het vlak van inhoudelijke wisselwerking als m.b.t. breed publieksbereik.

De Krook is een plek die mensen aanzet tot actieve cultuur- en kennisparticipatie en creatie in een context van niet-formeel leren, van beleving, ontdekking en inspiratie. Voor het organiseren van activiteiten in dit kader heeft de bibliotheek er steeds voor gekozen om samen te werken met de brede sociaal-culturele sector die door deze wisselwerking ook een platform krijgt om zich naar het brede publiek kenbaar te maken.

Avansa regio Gent voorheen Vormingplus is een vzw, betoelaagd door de Vlaamse Overheid en is ongebonden. Avansa regio Gent is een van de dertien regionale volkshogescholen die, verspreid over Vlaanderen en Brussel, die in co-creatie met vele verschillende actoren, een waaier aan niet-formele educatieve activiteiten, sociaal-culturele projecten en participatieve trajecten organiseren die volwassenen persoonlijke, sociale en culturele competenties bijbrengen en de deelname aan de samenleving stimuleren. Avansa detecteert de maatschappelijke noden en behoeften in haar regio en bouwt samen met vele organisaties uit de brede sociaal-culturele sector haar praktijken hierop uit.

Hierbij heeft Avansa regio Gent de expliciete opdracht om bijzondere aandacht te schenken aan kwetsbare groepen (mensen en groepen met verhoogd risico op maatschappelijke uitval). Deelnemers nemen vrijwillig deel in hun vrije tijd. Avansa regio Gent beschikt eveneens over een groeiende vrijwilligerswerking waar mensen worden opgeleid en opgevolgd om in praktijken te programmeren, te ondersteunen en/of te begeleiden.

De Stad en Avansa regio Gent wensen in De Krook hun reeds uitgebouwde samenwerking te continueren en verder uit te diepen. De samenwerkingsovereenkomst met Avansa regio Gent, met maatschappelijke zetel te Gent, Visserij 106/01, wordt tevens voor advies voorgelegd aan de Cultuurraad op grond van het Decreet van 6 juli 2012 betreffende het Lokaal Cultuurbeleid, artikel 55.

De modaliteiten van de samenwerking tussen de Bibliotheek en Avansa regio Gent werden vastgelegd in de samenwerkingsovereenkomst die nu ter goedkeuring aan de gemeenteraad wordt voorgelegd. Deze overeenkomst gaat in op 1 januari 2024 voor een periode van drie jaar, na positieve evaluatie tweemaal verlengbaar met perioden van opnieuw drie jaar.

## **Adviezen**

**Deze beslissing wordt genomen rekening houdend met volgende adviezen:**  
cultuurraad - gunstig advies

## **Bijgevoegde bijlage(n):**

- samenwerkingsovereenkomst (deel van de beslissing)
- afsprakennota bij de samenwerkingsovereenkomst (deel van de beslissing)

## **Beslissing**

**Op voorstel van Het college van burgemeester en schepenen**  
**Beslist het volgende:**

- Met unanimititeit

**Artikel 1:**

Keurt goed de samenwerkingsovereenkomst met Avansa regio Gent met betrekking tot de organisatie van niet-formele educatieve praktijken voor volwassenen in De Krook, zoals gevoegd in bijlage.

2023\_GR\_00943 - Samenwerkingsovereenkomst met betrekking tot de organisatie van niet-formele educatieve praktijken voor volwassenen in De Krook

## **Samenwerkingsovereenkomst tussen de Stad Gent en Avansa regio Gent met betrekking tot de organisatie van niet-formele educatieve praktijken voor volwassenen in De Krook**

Tussen enerzijds

Stad Gent, met zetel op het stadhuis te 9000 Gent, Botermarkt 1, vertegenwoordigd door de gemeenteraad, waarvoor optreden de heer Sami Souguir, schepen van Cultuur, Stadsontwikkeling en Ruimtelijke planning en mevrouw Mieke Hullebroeck, algemeen directeur en die handelen in uitvoering van het gemeenteraadsbesluit d.d. .... ; hierna genoemd de Stad

en anderzijds

Volkshogeschool Avansa regio Gent - met maatschappelijke zetel te Gent, Visserij 106/01 voor wie optreden René De Pauw, voorzitter en Dirk Van Braeckel, penningmeester, hierna genoemd 'Avansa regio Gent'

### **WORDT VOORAFGAANDELIJK UITEENGEZET:**

Sinds maart 2017 en de opening van 'De Krook', het gebouw dat de hoofdvesting van de Stedelijke Openbare Bibliotheek Gent huisvest, werken Avansa regio Gent en Bibliotheek De Krook nauw samen, en met succes zowel op het vlak van inhoudelijke wisselwerking als mbt breed publieksbereik.

De Krook is een plek die mensen aanzet tot actieve cultuur- en kennisparticipatie en creatie in een context van niet-formeel leren, van beleving, ontdekking en inspiratie. Voor het organiseren van activiteiten in dit kader heeft de bibliotheek er steeds voor gekozen om samen te werken met de brede sociaal-culturele sector die door deze wisselwerking ook een platform krijgt om zich naar het brede publiek kenbaar te maken.

Avansa regio Gent voorheen Vormingplus is een vzw, betoelaagd door de Vlaamse Overheid en is ongebonden. Avansa regio Gent is een van de dertien regionale volkshogescholen die, verspreid over Vlaanderen en Brussel, die in co-creatie met vele verschillende actoren, een waaier aan niet-formele educatieve activiteiten, sociaal-culturele projecten en participatieve trajecten organiseren die volwassenen persoonlijke, sociale en culturele competenties bijbrengen en de deelname aan de samenleving stimuleren. Avansa detecteert de maatschappelijke noden en behoeften in haar regio en bouwt samen met vele organisaties uit de brede sociaal-culturele sector haar praktijken hierop uit.

Hierbij heeft Avansa regio Gent de expliciete opdracht om bijzondere aandacht te schenken aan kwetsbare groepen (mensen en groepen met verhoogd risico op maatschappelijke uitval). Deelnemers nemen vrijwillig deel in hun vrije tijd. Avansa regio Gent beschikt eveneens over een groeiende vrijwilligerswerking waar mensen worden opgeleid en opgevolgd om in praktijken te programmeren, te ondersteunen en/of te begeleiden.

De Stad en Avansa regio Gent wensen in De Krook hun reeds uitgebouwde samenwerking te continueren en verder uit te diepen.

WORDT OVEREENGEKOMEN HETGEEN VOLGT:

#### Artikel 1: Voorwerp van de overeenkomst

§1. De Stad en Avansa regio Gent werken in De Krook verder aan hun reeds bestaande samenwerking op het vlak van - niet limitatief - de organisatie van (samen) leesgroepen, een open aanbod van lezingen, workshops en cursussen, en een co-creatief aanbod via verschillende participatieve werkvormen samen met partners in De Krook en daarbuiten, ...

Avansa regio Gent en de Stad versterken mekaars toekomstige projecten waar zinvol en mogelijk, in navolging van lopende programmalijnen of specifieke subsidieprogramma's (bv. e-inclusie).

§2. De Stad en Avansa regio Gent blijven dus samen, als complementaire partners en in samenwerking met diverse actoren, op basis van de regionale maatschappelijke uitdagingen een kwalitatief laagdrempelig niet-formeel aanbod voor volwassen uittekenen in de bibliotheek, en daarmee een breed publiek, met oog voor kwetsbare groepen, kansen bieden om levenslang en levensbreed te leren.

Het gaat om een aanbod van niet-formele educatie (sociaal-culturele praktijken) in de vrije tijd van circa 1200 uren per jaar in De Krook dat zich situeert binnen het kader van de opdracht, de visie en de missie en doelstellingen van de Bibliotheek De Krook enerzijds en de opdracht, de visie en de missie en doelstellingen van Avansa regio Gent anderzijds.

§3. De bibliotheek als plek van debat en co-creatie blijft een belangrijk speerpunt in het gezamenlijke aanbod.

De Stad en Avansa regio Gent blijven dus samenwerken aan COMON, als complementaire partners en in samenwerking met Imec en UGent. Daarnaast zorgt de samenwerking van de Stad en Avansa regio Gent in bibliotheek De Krook voor ruimte voor experiment en synergieën rond co-creatie.

#### Artikel 2: Wederzijdse inbreng

§1. De Stad - vertegenwoordigd door de Bibliotheek - en Avansa regio Gent overleggen op geregelde tijdstippen over de bestaande en toekomstige samenwerking en het gezamenlijke aanbod, zoals beschreven in art. 1 van deze overeenkomst. De timing en vorm van dit overleg wordt in samenspraak bepaald en opgenomen in een afsprakennota.

De Stad – vertegenwoordigd door de bibliotheek- en Avansa regio Gent werken in verschillende complementaire rollen samen. Afwisselend en afhankelijk van het aanbod neemt Avansa de regie-, co-regie- of de partnerrol van een praktijk op en omgekeerd. In onderling overleg zal Avansa (of de bibliotheek) inhoudelijk de regie nemen over praktijken; de co-regie, wanneer beiden samen een nieuwe praktijk ontwikkelen of partner zijn (zorgen voor de omkadering, logistiek, inschrijvingen, promotie...) in de regie van de andere partner.

Samen bouwen ze sociaal-culturele praktijken uit kaderend binnen de doelstellingen van de Stad, de bibliotheek en Avansa-regio Gent. Beide partijen onderschrijven daarbij uitdrukkelijk het Europese verdrag voor de Rechten van de Mens en de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens.

§2. De inbreng van Avansa regio Gent in de realisatie van een gezamenlijk kwalitatief educatief aanbod zoals omschreven in artikel 1, bestaat minimaal uit:

- de voorbereiding, inhoudelijke en praktische organisatie van het educatief aanbod (programmatische van het aanbod, werven en briefen van eigen of externe docenten en begeleiders of vrijwilligers (Helpende handen, de begeleiders van leesgroepen, ...) realisatie van omkaderende documentatie, onthaal van docenten en deelnemers, evaluatie van het aanbod, enz.);
- de administratieve organisatie en opvolging van het educatief aanbod (inschrijvingen, facturatie, enz.);

§3. Avansa regio Gent verbindt zich er daarnaast toe om:

- a. Partner te zijn in de ontwikkeling en uitrol van een Gentse UiTPAS, ook en vooral in de ondersteuning van de cultuurparticipatie van mensen in armoede door een eigen financiële inbreng van Avansa van 40% op de toegangstickets die door mensen in armoede op voorlegging van hun persoonlijke UiTPAS individueel worden aangekocht, en dit overeenkomstig de modaliteiten van de aparte overeenkomst die zal worden verlengd tussen de Stad en Avansa regio Gent;
- b. Partner te zijn in het beleid van de Stad op vlak van duurzaamheid, klimaatneutraliteit en duurzame mobiliteit;
- c. In de organisatie van haar activiteiten in Gent uit te gaan van de demografisch diverse samenstelling van de stad en aandacht te besteden aan de participatie van zoveel mogelijk Gentenaars.

§4. De inbreng van de Stad in de realisatie van een gezamenlijk kwalitatief educatief aanbod zoals omschreven in artikel 1, bestaat minimaal uit:

- het gebruik van infrastructuur en logistieke faciliteiten in De Krook voor de realisatie van het aanbod; het gaat minimaal over zaal De Blauwe Vogel (135 p) een auditorium, een medialab en vijf workshopruimtes; wanneer dit noodzakelijk is, kunnen ook andere ruimten gebruikt worden. Ook de ruimtes van de wijkbibliotheken (muv de zalen in beheer van Cultuur Gent) worden ter beschikking gesteld; Voor het gebruik van de zalen gelden "de algemene voorwaarden terbeschikkingstelling zalen De Krook". (als bijlage toegevoegd, de basisdienstverlening, zoals beschreven in punt 5, wordt gratis aangeboden, de

eventuele bijkomende dienstverlening zal door CVSO Waalse Krook rechtstreeks aan Avansa gefactureerd worden.)

- het gebruik van een werklokaal in De Krook als co-workingspace voor medewerkers van Avansa regio Gent ifv deze samenwerking;

§5. Avansa regio Gent en de Stad staan gezamenlijk in voor:

- de communicatie over het educatief aanbod in De Krook dat het voorwerp is van deze overeenkomst; de partners verbinden zich ertoe in hun communicatie over het gezamenlijk georganiseerde aanbod de wederzijdse samenwerking en ondersteuning duidelijk te vermelden;
- de inzet van deskundig personeel voor de realisatie van het educatief aanbod;
- een gedeelde ploeg vrijwilligers die zich engageren voor projecten en activiteiten.

§6. De concrete modaliteiten van de samenwerking in het kader van deze overeenkomst, en de hierboven beschreven wederzijdse verbintenissen worden in een gecoördineerde afsprakennota vastgelegd die deel uitmaakt van deze overeenkomst. De afspraken worden jaarlijks geëvalueerd en op basis van de ervaringen en gedeelde noden van beide partners bijgestuurd binnen de globale contouren van de samenwerkingsovereenkomst.

§7. Eventueel verlies dat voortvloeit uit de activiteiten die onder deze overeenkomst vallen, neemt Avansa op zich. Inkomsten investeert Avansa terug in de werking.

#### Artikel 4: Duur

Deze overeenkomst gaat in op 1 januari 2024 voor een periode van drie jaar, na positieve evaluatie tweemaal verlengbaar met perioden van opnieuw drie jaar.

De samenwerkingsovereenkomst vervangt de lopende samenwerkingsovereenkomst die van start ging op 1 januari 2017. De lopende overeenkomst eindigt dus van zodra de nieuwe overeenkomst ingaat.

De overeenkomst zal kunnen beëindigd worden door een van beide partijen indien de voorwaarden waaronder zij verleend werd, niet worden nageleefd.

De overeenkomst kan bovendien door elk van beide partijen bij aangetekende brief beëindigd worden. In voorkomend geval dient de opzeg uiterlijk op 31 december 2025 te worden betekend en, onder voorbehoud van verlenging van de overeenkomst, uiterlijk op 31 december 2028 resp. 31 december 2031. Hierbij geldt een opzegtermijn van 12 maanden die ingaat op de dag na betekening van de opzeg.

#### Artikel 5: Controle en sancties

Toezicht op de naleving van deze overeenkomst wordt uitgeoefend door het Departementshoofd van het stedelijke departement bevoegd voor cultuur of de dossierbeheerder. Bij vaststelling van niet-naleving brengt deze daarvan verslag uit bij het College van Burgemeester en Schepenen.

## Artikel 6: Geschillenbeslechting – toepasselijk recht

Partijen komen overeen alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige overeenkomst in der minne te schikken.

Indien een geschil niet langs minnelijke weg kan worden opgelost, zal deze worden voorgelegd aan de bevoegde rechter. In geval van betwisting is het Belgische recht van toepassing en zijn de hoven en rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Oost-Vlaanderen, afdeling Gent bevoegd.

Opgemaakte te Gent, ..... 2023 in twee exemplaren waarvan elke partij verklaart een exemplaar te hebben ontvangen.

Voor de Stad

Voor de voorzitter van de gemeenteraad,  
Bij delegatie (zie ook  
<http://www.stad.gent/handtekendelegatie>)

Mieke Hullebroeck  
Algemeen directeur  
Stad en OCMW Gent

Sami Souguir  
Schepen van Cultuur, Stadsontwikkeling en  
Ruimtelijke planning

Voor de uitvoerder

René De Pauw,  
Voorzitter  
Avansa regio Gent vzw

Dirk Van Braeckel,  
Penningmeester  
Avansa regio Gent vzw

## Afsprakennota bij samenwerkingsovereenkomst Bibliotheek De Krook en Avansa

Deze afsprakennota maakt de modaliteiten concreet en de onderlinge verbintenissen ihkv de samenwerking van Avansa regio Gent en Bibliotheek De Krook mbt het educatief aanbod voor volwassenen.

### Inhoudelijke afspraken

Bij de voorbereiding en inhoudelijke uitwerking van het aanbod houdt Avansa vinger aan de pols met (het gebruik van) de bibliotheekcollectie en omgekeerd houdt de bibliotheek rekening met de maatschappelijke signalen die vanuit de praktijken van Avansa duidelijk worden.

Hiervoor wordt in functie van de opmaak van de programmatie 'Avansa in De Krook' op geregelde tijdstippen (per opmaak programmatie, maximum 2X/jaar) een formeel planningsoverleg ingepland met de inhoudelijke bibliotheekmedewerkers en medewerkers van Avansa, alsook met de communicatieverantwoordelijken en met de betrokken medewerkers mbt het gebruik van Salesforce.

Bij de stuurgroep COMON (zogen. Raad der Wijzen) sluiten zowel een bibliotheekmedewerker als een medewerker van Avansa structureel aan.

De inhoudelijke afstemming gebeurt zowel voor het open aanbod en leesgroepen als voor de formats en projecten. Het onderzoeken van nieuwe opportuniteiten op vlak van inhoud (bv maakwerking, digitale geletterdheid, debat) en/of vorm (cocreatieve werkvormen, experiment, enz) verloopt tevens in onderlinge afstemming.

Het aanbod van Avansa vindt in het volledige netwerk van Bibliotheek De Krook plaats, zowel in de hoofdbibliotheek als in de wijkbibliotheken. De spreiding en inhoudelijke keuzes vloeien voort uit de vraag van het netwerk en krijgen vorm op maat van de buurt.

### Praktische organisatie

1/Avansa neemt de praktische organisatie van het educatief aanbod, alsook de bemanning van de activiteit zelf in handen (al dan niet met Helpende Handen, de onthaalvrijwilligers). De bibliotheek neemt geen engagement (meer) op om aanwezig te zijn tijdens de activiteiten van Avansa in De Krook (regierol door Avansa). Het engagement van Bibliotheek De Krook in deze wordt geëvalueerd en naar omstandigheden aangepast.

2/ de activiteiten in De Krook kunnen met voorrang op maandag en donderdag ingepland worden. De organisatie van activiteiten in de wijkbibliotheken vergt een specifieke praktische aanpak (gebruik infrastructuur, logistieke ondersteuning ed). De partners streven er samen naar het proces zo eenvoudig en laagdrempelig mogelijk uit te werken.

3/Gedeelde vrijwilligers:

- Helpende Handen, onthaalvrijwilligers bij activiteiten in De Krook: Avansa volgt deze vrijwilligerswerking op, alsook de planningsvergaderingen.

Bibliotheek De Krook kan wel beroep doen op deze ploeg voor onthaal bij eigen activiteiten (buiten de samenwerking met Avansa).

- Digibegleiters, de vrijwilligers van de Digipunten van Bibliotheek De Krook: de bibliotheek volgt deze vrijwilligerswerking op maar Avansa kan hierop beroep doen voor de bemanning van de eigen formats mbt ICT vaardigheden (vb. bij Digicafé).
- ...

4/ Administratieve ondersteuning: Avansa ondersteunt de bibliotheek (zogen. Helpdesk) bij de invoer van eigen activiteiten in Salesforce (vb. doorstroom naar UIT en site bibliotheek, definitief plaatsen, inschrijvingslinken aanmaken...);

5/ Gebruik werkruimtes in De Krook, +2 (Vergeten Straat): Avansa en Bibliotheek De Krook maken onderling afspraken over het gebruik van deze bureau- en vergaderruimte en hanteren een online agenda. Avansa is de eerste gebruiker. Naast werkplek voor medewerkers van Avansa kan deze ruimte gebruikt worden als vergaderruimte, werkplek voor medewerkers van de bibliotheek als de agenda het toelaat. Het gebruik van de werkruimte wordt na het eerste jaar geëvalueerd.

## **Communicatie**

1/ Structurele opname van de noemer “Avansa in De Krook” in alle communicatiemiddelen:

Alle activiteiten georganiseerd door Avansa in De Krook en in de wijkbibliotheken, verschijnen voortaan, in de communicatie van beide partners en over alle communicatiekanalen heen, onder de noemer ‘Avansa in De Krook’.

De gebruikers van zowel Avansa als van de Bibliotheek hebben immers vaak het eerste contact met het aanbod van Avansa in De Krook via de communicatiekanalen van één van beide partners. Het is daarom belangrijk om de gebruiker vanaf dit eerste contact mee te geven dat het om een gemeenschappelijk aanbod gaat, zodat bv de gebruiker van de bib-website begrijpt waarom hij/zij naar een inschrijvingsmodule van Avansa geleid wordt wanneer hij/zij klikt op een activiteit. Daarnaast is de noemer “Avansa in De Krook” ook een manier om beide partners zichtbaar te vermelden over alle kanalen heen. Zo wordt ook de werking van Avansa zichtbaarder in De Krook zelf.

Deze noemer – “Avansa in De Krook” – betreft een toevoeging in tekst en dus niet een logo, aangezien het doel is dat de naam van beide partners expliciet vernoemd wordt en leesbaar is voor gebruikers.

Enkele concrete toepassingen (bij wijze van voorbeeld) :

- Website en seizoensbrochure van Avansa: de noemer “Avansa in De Krook” komt vooraan in de tekst van elke gezamenlijke activiteit. (De communicatieverantwoordelijken van beide partners overleggen nog over de concrete uitwerking.)
- Website en affiche op de digitale schermen van De Krook: idem

## 2/ Vermelding van de structurele samenwerking

- Beide partners nemen in hun communicatiekanalen een rubriek op met uitleg over de samenwerking. Bijvoorbeeld op de website van Bibliotheek De Krook in de rubriek "Over ons/Partners" en in het colofon van de seizoensbrochure van Avansa. (De communicatieverantwoordelijken van beide partners overleggen nog over de concrete uitwerking en over een gemeenschappelijke tekst.)
- Avansa neemt op haar website de Bibliotheek op als samenwerkingspartner onderaan elke gezamenlijke activiteit. Dit gebeurt via de tekst: "In samenwerking met Bibliotheek De Krook: [www.gent.bibliotheek.be](http://www.gent.bibliotheek.be)." (Het huidige logo van De Krook mag hier verdwijnen.)
- Avansa onderzoekt of het technisch mogelijk is om op haar website ook een link naar de website van de Bibliotheek toe te voegen in het adresblok van elke activiteit in De Krook.

## 3/ Structureel overleg

De communicatieverantwoordelijken van beide partners overleggen één à twee keer per jaar structureel met elkaar over deze communicatie-afspraken en passen de afspraken aan waar nodig.

De communicatieverantwoordelijken van beide partners maken onderling informele, algemeen geldende afspraken over de copy bij activiteiten in functie van een zo helder en toegankelijk mogelijke communicatie. Het gaat hierbij om de copy in Salesforce die (onder andere) automatisch leidt naar de website van de Bibliotheek en naar de UIT-agenda.

Wanneer de Bibliotheek een activiteit bijkomend wil communiceren via één van de eigen kanalen (bv nieuwsbrief, schermen...) dan zal de Bibliotheek op deze teksten eigen redactie doen, uiteraard zonder te raken aan de inhoud. Een eventuele doorlink naar bv de website van Avansa of UIT, toont dan uiteraard wel nog steeds de copy van Avansa uit Salesforce.

## 4/ Afspraken over de content-flow en timing

De Bibliotheek werkt met een interne redactieraad waarin de planning en selectie wordt bepaald van items die aan bod zullen komen in de verschillende communicatiekanalen van de Bibliotheek.

De selectie wordt bepaald aan de hand van verschillende factoren. Voorbeeld: Waarover gaat het en voor wie is het? Is het relevant voor de bezoeker, past dit binnen het seizoen, is er voldoende variatie in onderwerp. Welke aandacht krijgt het item bij andere communicatiekanalen of bij de partner, etc...

De communicatieverantwoordelijke van Avansa kan in Salesforce via een (nog af te spreken) extra veld nuttige achtergrondinformatie meegeven aan de redactieraad, bv als er een reden is waarom het goed zou zijn om een bepaalde activiteit extra in de kijker te zetten.

De regelmaat van deze redactieraad ligt nog niet vast. In geval de redactieraad tweemaandelijks zal georganiseerd worden, dan wordt dit de timing (voorbeeld redactieraad januari):

*De redactieraad van januari baseert zich op het overzicht (kalender en content) van activiteiten die plaatsvinden in februari en maart. Wat niet in dit overzicht zit wordt niet meegenomen in de planning van alle communicatiekanalen van de bibliotheek.*

## 5/ Communicatie via de digitale schermen in De Krook

De niet-weerkerende activiteiten van Avansa worden niet meegenomen in de *loop* met digitale affiches op de schermen in De Krook. De reden hiervoor is dat de *loop* anders veel te uitgebreid zou worden waardoor uiteindelijk heel weinig mensen een bepaalde affiche zouden zien en omdat het om de opmaak van heel veel affiches zou gaan. Uitzonderingen om specifieke redenen zijn uiteraard steeds mogelijk.

De weerkerende activiteiten worden wel meegenomen op de schermen. De Bibliotheek zorgt in dit geval voor de opmaak, inclusief de noemer "Avansa in De Krook". Als een derde partner de activiteit trekt wordt de slide aangemaakt door de partner, in de huisstijl van die partner. Vb. Film Fest Talkies.

## 5/ Wederzijdse inspiratie en wederzijds gebruik content

De communicatieverantwoordelijken van beide partners spreken onderling pro-actief met elkaar af met betrekking tot het (her)gebruik van elkaars content, bv een interview uit de seizoensbrochure van Avansa die in verkorte vorm kan gebruikt worden in de nieuwsbrief of op de website van De Krook of omgekeerd een item van de Bibliotheek dat een meerwaarde kan zijn voor in één van de communicatiekanalen van Avansa.

## **Salesforce**

### 1/ Algemeen principe:

De Bibliotheek blijft de tool Salesforce gebruiken voor tal van ondersteunende processen (boeken van zalen, contentdoorstroming voor externe communicatie, inschrijvingen, interne afrekening, rapportage,...) en dit binnen de bestaande licentie van Avansa.

Er wordt gekeken om het gebruik van de tool door de Bibliotheek zo goed mogelijk af te stemmen op (a) het concrete gebruik door de bibliotheekmedewerkers (zie hieronder: intern gebruik Salesforce) en (b) op een zo goed mogelijke gebruikerservaring van deelnemers aan activiteiten (zie hieronder: gebruikersreis Salesforce).

#### (a) Intern gebruik Salesforce

De Bibliotheek zal Salesforce gebruiken voor 3 types activiteiten, waarvoor telkens een verschillend sjabloon gebruikt zal worden. (Ter info: een sjabloon is het geheel aan velden, bijbehorende communicatieflow en vormgeving)

Onderaan staat een overzicht van de drie sjablonen waarmee de Bibliotheek zal werken binnen Salesforce.

Sjabloon 2 is nieuw en wordt nog uitgewerkt door de betrokkenen van Avansa en de Bibliotheek. Pas na volledige oplevering wordt een opleiding voorzien, inclusief communicatieafspraken, voor de bibliotheekmedewerkers die aan de hand van dit sjabloon activiteiten en content zullen invoeren. Na de initiële opleiding komt er ook regelmatig de mogelijkheid tot heropfrissing van de afspraken. De kost voor de aanmaak van dit sjabloon wordt gedragen door de Bibliotheek.

(De twee andere sjablonen - sjabloon 1 en 3 - behoeven geen aanpassingen binnen Salesforce.)

De partners overleggen eveneens nog over de weerkerende rapporten die de Bibliotheek wenst te ontvangen. Avansa zal hiervoor waar mogelijk de nodige *queries* programmeren.

Daarnaast zullen de betrokkenen onderling een kader uitwerken mbt de bescherming van de persoonsgegevens van de gebruikers van elk van de partners en mbt de veiligheid van de data van elke partner.

Tot slot zal de Bibliotheek bij de start van deze hernieuwde samenwerking en vervolgens jaarlijks de lijst met alle Salesforce-accounts evalueren en bijsturen waar nodig.

- Sjabloon 1 = Aanbod 'Avansa in De Krook', met en zonder inschrijvingen
- Sjabloon 2 = Aanbod van de Bibliotheek, met en zonder inschrijvingen, waarbij de Bibliotheek de invoer van de content verzorgt en de redactie doet op de teksten voor externe communicatie. Avansa beheert hierbij de (automatische) communicatie-flow naar de deelnemers.
- Sjabloon 3 = Reservatie van zalen door derden, al dan niet tegen betaling

#### (b) Gebruikersreis Salesforce

Avansa voorziet vanaf de start van de hernieuwde samenwerking ook de mogelijkheid voor deelnemers om in te schrijven zonder vooraf een account te maken: dit zal de gebruikersreis voor veel gebruikers alvast vergemakkelijken.

Daarnaast overleggen de Bibliotheek en Avansa over de communicatieflow van deelnemers die inschrijven binnen sjabloon 2: welke schermen moet de gebruiker doorlopen en wat is er mogelijk om deze schermen in de huisstijl van de Bibliotheek te plaatsen. (Idem hierboven: de kost voor de aanmaak van dit sjabloon wordt gedragen door de Bibliotheek.)

### **Financiële afspraken**

De inkomsten die voortvloeien uit de voorliggende activiteiten komen Avansa toe. De bibliotheek stelt het gebruik van de zalen kosteloos ter beschikking. Wil Avansa voor het organiseren van activiteiten op meer beroep doen dan de basisdienstverlening zoals beschreven in de "algemene voorwaarden terbeschikkingstelling zalen De Krook" dan zal die bijkomende dienstverlening rechtstreeks door de CVSO Waalse Krook aan Avansa gefactureerd worden. De enige uitzondering hierop vormen de activiteiten die bib voorgaand zelf organiseerde en nu door Avansa worden overgenomen. Hiervoor neemt Bibliotheek De Krook de kosten voor technische ondersteuning zelf op voor een maximum jaarlijks bedrag van 4000 eur.

### **Evaluatie en opvolging**

Jaarlijks wordt de afsprakennota en samenwerking geëvalueerd en bijgestuurd.