



# Het Portaal vzw Verslag van de Activiteiten Jaarrekening 2020

VERNIEUWEN  
ONDERNEMEN  
VERBINDEN



**ARhus**

albrecht rodenbach  
open kenniscentrum



/



## INHOUD

1	DOEL EN WERKING.....	4
1.1	Doel .....	4
1.2	Werking .....	4
2	BESTUUR.....	5
2.1	Algemene vergadering .....	5
2.1.1	Samenstelling .....	5
2.1.2	Vergaderingen .....	5
2.2	Raad van bestuur.....	6
2.2.1	Samenstelling .....	6
2.2.2	Vergaderingen .....	6
3	VERSLAG VAN DE ACTIVITEITEN 2020 .....	7
3.1	Inhoudelijke werking .....	7
3.1.1	Collectie .....	7
3.1.2	Informatiebemiddeling.....	14
3.1.3	Programmering.....	19
3.2	Ondersteunende diensten.....	31
3.2.1	Communicatie en promotie .....	31
3.2.2	Personeel en zakelijke werking .....	43
3.2.3	Infrastructuur en preventie .....	44
3.2.4	ICT & Media .....	45
3.2.5	Informatieveiligheid .....	47
4	RESULTAAT 2020.....	48
4.1	Werkingsmiddelen .....	48
4.1.1	Uitgaven .....	48
4.1.2	Inkomsten.....	50
4.1.3	Toelichting .....	51
4.2	Investerings.....	53



## **1 DOEL EN WERKING**

### **1.1 Doel**

De vereniging heeft tot doel, met uitsluiting van enig winstoogmerk, om een kennis- en leercentrum voor levenslang en levensbreed leren te ontwikkelen door binnen de onderwijsregio Roeselare een geïntegreerde open onderwijs- en vormingsruimte in te richten en te coördineren, met inbegrip van alle bibliothecaire voorzieningen, en te voorzien in alle decretale verplichtingen inzake bibliotheekwerking. De vereniging zal daartoe, in het kader van de brede school, schoolse en naschoolse, culturele, recreatieve, wetenschappelijke en andere activiteiten inrichten. Zij werkt hiervoor voornamelijk samen met partners in onderwijs en vorming die op het grondgebied Roeselare actief zijn.

### **1.2 Werking**

De vereniging verbindt zich ertoe de eigenheid en de levensbeschouwelijke identiteit van de leden te respecteren. De vereniging realiseert haar doel in overleg en in samenwerking met de stad Roeselare. Hiertoe heeft de vereniging een samenwerkingsovereenkomst met de stad Roeselare gesloten, zoals bepaald in artikel 247 van het gemeentedecreet. In deze overeenkomst worden de doelstellingen, opdrachten, middelen, verantwoordelijkheden, rapportering en personeelszaken nader omschreven. De duur van deze overeenkomst valt samen met de duur van de legislatuur van de stad Roeselare, te verlengen met één jaar. Een nieuwe legislatuur geeft telkens aanleiding tot een nieuwe samenwerkingsovereenkomst. De wetgeving inzake openbaarheid van bestuur, de formele motiveringsverplichting van bestuurshandelingen en overheidsopdrachten is van toepassing op de vereniging. De vereniging mag alle middelen aanwenden die rechtstreeks of onrechtstreeks tot de verwezenlijking van haar doel bijdragen. De vereniging kan onder meer alle roerende goederen en waarden, alsmede onroerende goederen of zakelijke rechten verwerven, vervreemden, bezwaren, in huur nemen, verhuren, personeel aanwerven, rechtsgeldige overeenkomsten sluiten, fondsen inzamelen, in rechte optreden, schenkingen, giften en legaten ontvangen, kortom alle nuttige rechtshandelingen stellen en alle activiteiten uitoefenen die in de ruimste zin van het woord tot haar doel bijdragen. Zij is bevoegd om in ondergeschikte orde handelsdaden te stellen voor zover deze in overeenstemming zijn met het doel hierboven omschreven en voor zover de winst gebruikt wordt om dit doel te bereiken.



## 2 BESTUUR

### 2.1 Algemene vergadering

#### 2.1.1 Samenstelling

Leden Categorie A

CASIER Gerdi  
CLAEYS Peter  
DE REUSE Immanuel  
DELRUE Piet  
DEWITTE Steven  
FEYS Tina  
LIEVENS Dirk  
LOMBAERT Lieve  
MUYLLE Nathalie  
ROMMEL Siska  
SAMYN Matthijs  
VANBRUSSEL Mieke  
VANDENKENDELAERE Tom  
VANZIELEGHEM Ria  
VERMEULEN Brecht  
WYBO Margot

Leden Categorie B

ALLIET Philip  
BUYL Jan  
COTTENS Damienne  
DE WILDE Joke  
DEN BAES Diter  
DEPREYTERE Agnes  
D'HOOP Marieke  
FIEUW Nathalie  
LEFERE Jan Vincent  
MAESEELE Luc  
MANHAEVE Filiep  
MOESTERMANS Karel  
POUSEELE Kris  
VANDEWYNCKELE Linda  
VAN LEUVEN Nathalie

#### 2.1.2 Vergaderingen

De Algemene Vergadering kwam digitaal bijeen op volgende data:

8 juni 2020



## 2.2 Raad van bestuur

### 2.2.1 Samenstelling

Leden Categorie A	DEWULF Christiane HIMPE Mieke KINDT Henk – voorzitter LIEVENS Dirk SAMYN Matthijs TEMPERMAN Arlette VANBRUSSEL Mieke - secretaris VANHOUTTE Martin VERMEULEN Brecht
Leden Categorie B	BUYL Jan DELAFONTAINE Kristiaan – penningmeester D'HOOP Marieke LEFERE Jan Vincent – ondervoorzitter MOESTERMANS Karel VAN LEUVEN Nathalie

### 2.2.2 Vergaderingen

De Raad van Bestuur vergaderde op volgende data:

27 januari 2020  
14 mei 2020 (digitaal)  
26 november 2020 (digitaal)



### 3 VERSLAG VAN DE ACTIVITEITEN 2020

#### 3.1 Inhoudelijke werking

##### 3.1.1 Collectie

###### 3.1.1.1 Gebruikers

De cijfers van 2020 laten duidelijk de impact van de coronacrisis zien. De bibliotheek sloot op 13 maart en heropende pas op 25 mei. Hierbij trad een uitgebreid protocol aan veiligheidsmaatregelen in werking. We merkten dat heel wat gebruikers zeer blij waren terug te kunnen komen ontlenen. Een deel van ons publiek bleef echter afhaken. De veiligheidsmaatregelen lieten een beperkter aantal bezoekers toe en nemen heel wat van de sfeer en beleving weg. Er werd meer thuisgewerkt, waardoor sommige leners mogelijk minder naar Roeselare kwamen. Een deel van het publiek verkoos daarnaast ondanks alle maatregelen toch om voorlopig de bib niet te gebruiken. Dit kon vooral vastgesteld worden bij het volwassen publiek. Dit alles zorgde voor een daling in het aantal leners met 16%. Toch is deze daling in vergelijking met andere cijfers nog vrij beperkt gebleven. Het aantal bezoekers lag namelijk meer dan de helft lager dan in 2019.

2020 was ook het jaar van de migratie naar het nieuwe bibliotheekstelsel Wise en integratie in het eengemaakte Vlaamse bibliotheekstelsel. Hierdoor worden een aantal zaken anders geregistreerd. Dit had vooral z'n impact op de kaarten voor "niet-individuele" gebruikers. In het nieuwe systeem hebben alle leerkrachten een abonnement dat zowel individueel als voor hun werk gebruikt kan worden, waar dit vroeger apart geteld werd. Voor een correcte vergelijking tellen we deze abonnementen daarom ook bij de berekening bereik van kaarten niet-individuele gebruikers jeugd. Hier zien we zowel bij jeugd als volwassenen dat het aantal "professionele" gebruikers (klaskaart, instelling, leerkracht, ...) weinig impact ondervond van de coronacrisis.

	2020	2019	2018	Vershil 19-20
Aantal leners - jeugd die in het werkgebied wonen	2790	2935	2895	-5%
Aantal leners - jeugd die buiten het werkgebied wonen	636	639	551	0%
Aantal kaarten voor niet-individuele gebruikers - jeugd	56	403	334	-86%
<i>Aantal leerkrachten</i>	421			
Kaarten voor niet-individuele gebruikers - jeugd (& leerkrachten): bereikte doelgroep	9540	8060	6012	18%
Totaal aantal leners - jeugd	3482	3977	3780	-12%
Totaal aantal individuele gebruikers - jeugd	13022	11634	9458	14%
Aantal leners - volwassenen die in het werkgebied wonen	7041	8667	8667	-19%
Aantal leners - volwassenen die buiten het werkgebied wonen	2729	3249	3162	-16%
Aantal kaarten voor niet-individuele gebruikers - volwassenen	164	169	168	-3%
Kaarten voor niet-individuele gebruikers - volwassenen: bereikte doelgroep	1148	1183	1167	-3%
Totaal aantal leners - volwassenen	9934	12085	11997	-18%
Totaal aantal individuele gebruikers - volwassenen	11082	13099	12996	-15%
Totaal aantal leners	13416	16062	15777	-16%
Totaal aantal individuele gebruikers	24104	24733	22454	-3%
Aantal bezoeken hoofdbibliotheek	167432	352173	329964	-52%
Bereik leners totaal t.o.v. inwoners Roeselare	21,1%	25,3%	25,1%	-17%



### 3.1.1.2 Collectiegebruik

#### Open kast

In deze gebruikscijfers is de impact van corona en de migratie naar Wise sterker. Om de impact van corona op het gebruik te bekijken, vergelijken we de uitleencijfers.<sup>1</sup> Hier stellen we een gemiddelde daling van 24% vast in het aantal uitleningen. Dit cijfer loopt op tot bijna 35% minder voor de cd- en dvd-collectie en de non-fictie.

Daarnaast stellen we ook grote wijzigingen vast in het aantal verlengingen. Dit heeft alles te maken met de overstap van bibliotheekstelsel Vubis naar Wise. Waar men in Vubis (in theorie) quasi onbeperkt op de verlengknop kon duwen (weliswaar tot aan een maximum van 9 weken), is dit in Wise beperkt tot 1 verlengactie per item. Dit resulteerde in een halvering van het aantal verlengingen. De overstap werd ook benut om het reglement aan te passen en de uitleenvoorwaarden te uniformiseren. Hierdoor werd het ook mogelijk om dvd's (films en series) en games te verlengen, iets wat vroeger niet mogelijk was. Vandaar het grote (positieve) verschil in die categorieën.

In de bezitscijfers en aanwinsten is er geen grote wijziging, wat betekent dat de collectie op peil gehouden kon worden en dat er voor zo goed als elke aanwinst ook evenveel items afgevoerd of naar het magazijn doorgeschoven werden.

	Bezit 2020	Aanwinst 2020	Uitlening 2020	Verlenging 2020	% B tov 2019	% U tov 2019	%V tov 2019
Jeugd fictie	43557	3987	76925	40227	1%	-24%	-51%
Jeugd strips	11995	867	45503	16680	5%	-19%	-46%
Jeugd non-fictie	12879	894	13660	7392	-3%	-34%	-55%
Subtotaal jeugd	68431	5748	136088	64299	1%	-24%	-50%
Volwassenen fictie	38777	3459	69689	40871	3%	-20%	-48%
Volwassenen strips	6066	658	9659	3692	9%	-26%	-47%
Volwassenen non-fictie	53136	3073	42531	30475	-3%	-33%	-56%
Subtotaal volwassenen	97979	7190	121879	75038	0%	-25%	-52%
Tijdschriftenabonnementen	330	1					
Tijdschriftnummers	4726	2369	4892	2621	-13%	1%	-31%
Krantenabonnementen	14	0					
Totaal gedrukte materialen	171136	15307	262859	141958	0%	-24%	-51%
Cd jeugd	699	31	1469	587	-8%	-26%	-62%
Cd volwassenen	19277	1313	15117	5655	1%	-35%	-61%
Subtotaal cd	19976	1344	16586	6242	1%	-35%	-61%
Daisy-boeken jeugd	109	0	17	18	-9%	-77%	-72%
Daisy-boeken volwassenen	199	0	24	18	-5%	-82%	-79%
Subtotaal Daisy-boeken	308	0	41	36	-7%	-80%	-76%
Dvd jeugd fictie	2171	229	8174	1683	8%	-31%	1791%
Dvd jeugd non-fictie	206	4	290	102	50%	-28%	-54%
Dvd volwassenen fictie	8007	802	19612	3160	4%	-34%	1185%
Dvd volwassenen non-fictie	2422	42	1243	597	12%	-31%	-50%
Subtotaal dvd	12806	1077	29319	5542	7%	-33%	214%
Games jeugd	463	126	1874	386	35%	-10%	3117%
Games volwassenen	278	55	705	95	13%	-29%	850%
Subtotaal games	741	181	2579	481	26%	-16%	2086%
Subtotaal AVM jeugd	3539	390	11824	2776	4%	-24%	44%
Subtotaal AVM volwassenen	29984	2212	36701	9525	2%	-19%	-41%
Totaal AVM	33523	2602	48525	12301	2%	-34%	-32%
<b>TOTAAL ALLES</b>	<b>204659</b>	<b>17909</b>	<b>311384</b>	<b>154259</b>	<b>0%</b>	<b>-24%</b>	<b>-50%</b>

<sup>1</sup> Bij opmaak van het jaarverslag 2019 waren de BIOS-statistieken nog niet beschikbaar en werd daarom een andere bron gebruikt waarbij uitleningen en verlengingen niet opgesplitst waren. Nadien zijn de BIOS-statistieken wel nog beschikbaar gemaakt en gebruikt om deze opgesplitste cijfers te berekenen en in te geven op de website van CJSM. Dit zijn de cijfers die hier als vergelijkingspunt gebruikt zijn voor 2019.





## Magazijn

Het gebruik van de magazijncollectie ondervond geen noemenswaardige invloed van de coronacrisis. De bewaarcollectie Westflandrica werd 24 maal geraadpleegd, dit is wel een halvering t.o.v. het vorige jaar.

	Bezit	Uitleningen	Verlengingen
Gedrukte materialen in magazijn	172634	6938	1946
AVM in magazijn	43781	2434	383
Totaal magazijncollectie	216415	9372	2329

### 3.1.1.3 Speciale collectie

Het bibliotheekstelsel en de catalogus van ARhus worden ter beschikking gesteld van een aantal partners binnen de stad die ook een collectie aanbieden.

Overzicht van het totaal aantal ingevoerde werken per locatie:

Fonds Adriaan Willaert	Spelothek GOED	Infopunt Dementie	Stedelijke Academie voor Schone Kunsten (SASK)	Stedelijke Academie voor Podiumkunsten (STAP)	Koers	Wereldhuis West-Vlaanderen
391	1997	223	3660	10067	2951	5481

GOED, STAP en Wereldhuis West-Vlaanderen lenen ook uit met ons systeem. De spelothek is echter na de eerste lockdown nog niet heropend.

### Integratie Wereldhuis West-Vlaanderen

Bij de migratie naar het EBS werd ook de collectie van het documentatiecentrum Wereldhuis West-Vlaanderen geïntegreerd. Het Wereldhuis had als provinciale dienst een eigen instantie binnen het provinciaal bibliotheekstelsel, maar binnen het EBS was dit niet langer mogelijk. De collectie van het documentatiecentrum is daarom sinds maart te consulteren binnen de catalogus van ARhus. Het is een collectie rond wereldburgerschap met educatieve materialen voor leerkrachten. Een tweede pijler binnen de collectie is NT2, Nederlands leren voor anderstaligen. Het Wereldhuis West-Vlaanderen bevindt zich in de Hugo Verrieststraat en is elke weekdag open.





### 3.1.1.4 Digitale toepassingen

Tijdens de sluiting in het voorjaar werd het gebruik van onze digitale collectie van thuis uit sterk gepromoot, waarbij ook de leveranciers dit ondersteunden door eenvoudiger of gratis toegang te verlenen. Leverancier Cartamundi stelde meer Fundels ter beschikking via het lidmaatschap van de bibliotheek, naast een open gratis aanbod. De internationale persdatabank Pressreader werd tijdens de sluiting eenvoudiger opengesteld voor thuisgebruikers. Het GoPress krantenarchief was tijdelijk gratis, waardoor men geen bibliotheeklogin meer nodig had. Helaas was het nieuwe Vlaamse e-boekenplatform nog niet klaar voor gebruik. Als alternatief wezen we klanten op gratis e-boeken op het web en onze Engelstalige e-boekendienst. Toen ARhus terug opening voor het publiek, werden omwille van de veiligheid minder internetcomputers aangeboden. Dit alles valt af te lezen uit de statistieken die hieronder gepresenteerd worden.

#### Kranten en tijdschriften

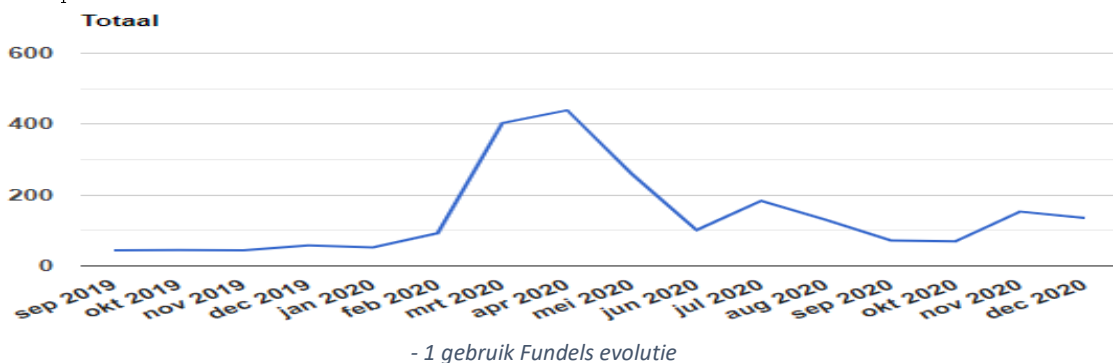
In het **GoPress Krantenarchief** waren in 2020 van bij de lener thuis 5.066 raadplegingen van artikels (8 014 in 2019 dus - 36 %). In ARhus zelf vonden 513 raadplegingen van artikels uit het Krantenarchief plaats (1.024 in 2019 dus - 50 %). Het aantal thuisraadplegingen zakte heel sterk tijdens de sluiting, maar herstelde zich vanaf juni. Belangrijke kanttekening hierbij is wel dat tijdens de sluitingsperiode het Krantenarchief ook tijdelijk zonder login toegankelijk was, waardoor die cijfers niet geregistreerd konden worden. Het eigenlijke gebruik lag waarschijnlijk hoger.

In **GoPress Kiosk** waren in ARhus 2.491 raadplegingen van losse artikels (2.731 in 2019 dus - 8 %). Er werden in GoPress Kiosk 7.105 kranten geraadpleegd in 2020 in ARhus (7.778 in 2019 dus - 8 %). Er is duidelijk een voorkeur van de bezoekers om de Kiosk te raadplegen en niet het krantenarchief. De Kiosk biedt het actuele nieuws en is aantrekkelijker voor leners om in te grasduinen dan het Krantenarchief dat via de catalogus wordt ontsloten. De Kiosk is enkel op school of in de bib toegankelijk. Scholen krijgen ook toegang tot de databank via ons abonnement. De Kiosk had dus minder dan verwacht te lijden onder het beperkter aanbod internetpc's.

In **Pressreader** werden 3.652 keer kranten bekeken (1.861 in 2019 dus + 96 %, een verdubbeling). Pressreader werd tijdelijk toegankelijk voor thuisgebruikers tijdens de sluiting van de bibliotheek in het voorjaar. Dit verklaart de mooie stijging van de gebruikscijfers. Maar ook na de heropening bleef het gebruik van de databank hoger liggen in vergelijking met het jaar voordien.

#### E-boeken en Fundels

Het aantal uitleningen van **Fundels** prentenboeken ligt hoger dan van Fundels AVI-boeken. Er waren 2.090 uitleningen van Fundels prentenboeken in 2020 (491 in 2019, dus + 325 %) en 703 uitleningen van Fundels AVI-boeken (143 in 2019, dus + 391 %). We zien dus een heel grote stijging in het gebruik van de Fundels. Tijdens de lockdown was er een grote nood naar digitale leermiddelen voor kinderen die noodgedwongen moesten thuisblijven. De Fundels werden door de bibliotheken sterk gepromoot en de uitgever Cartamundi verhoogde tijdens de lockdown het aantal Fundels dat via het lidmaatschap gratis kon gedownload worden. Na die actie en na de lockdown daalden de gebruikscijfers terug, maar ze bleven hoger liggen in vergelijking met vorig jaar. Hiermee volgen we de tendens die op Vlaams vlak ook op te merken viel.





2020 was op digitaal vlak vooral het jaar van de lancering van het **Vlaamse e-boekenplatform**. ARhus was samen met 4 andere centrumsteden trekker van een pilootproject, dat als voornaamste doel had om de ontwikkeling van een Vlaams platform met Nederlandstalige e-boeken te bevorderen. Cultuurconnect kon met de opgedane kennis een aanbestedingsprocedure opstarten waarbij aanbieders van een e-boekendienst zich kandidaat konden stellen en begon de onderhandelingen met verschillende grote uitgeverijen van Nederlandstalige boeken. Na een vergelijkende studie werd gekozen voor cloudLibrary, het e-boekenplatform waarmee ARhus en de andere bibliotheken tijdens het project hebben geëxperimenteerd. Er werden na lang onderhandelen ook licenties verkregen voor een ruim aanbod Nederlandstalige e-boeken zodat de Nederlandstalige e-boekendienst eindelijk van start kon gaan in september 2020. 167 bibliotheken tekenden in op deze nieuwe dienst.

Op 17/09/2020 werd de nieuwe Nederlandstalige e-boekendienst gelanceerd met veel media-aandacht. Met 536 unieke gebruikers en 2.419 uitgeleende e-boeken in het najaar kregen we al mooie cijfers. Er wordt vooral veel fictie ontleend (77%), waarbij thrillers het populairste genre zijn. Bij de non-fictie springen kookboeken en geschiedenisboeken er voorlopig bovenuit. Het pilootproject met cloudLibrary en de uitleencijfers van onze e-readers toonden reeds dat er onder de gebruikers van de bibliotheek zeker een interesse bestaat om e-boeken te ontlenen. De cijfers geven aan dat de dienst het meest populair is bij 50'ers en 60'ers. Het bereik van de dienst is bij ARhus ongeveer dubbel zo hoog als in de gemiddelde Vlaamse bib, al is er zeker nog een verder groeipotentieel voor cloudLibrary.



In 2020 leenden we ook 443 e-boeken uit met onze **e-readers** (935 in 2019). Dit lager cijfer wordt verklaard door de sluiting van ARhus en de coronamaatregelen na de heropening. Van 13/03 tot 8/06/2020 werden geen e-readers uitgeleend. We stopten ook met het uitlenen van e-boeken op e-reader van zodra de Nederlandstalige e-boekendienst cloudLibrary werd gelanceerd. Onze leners kunnen de aangekochte e-readers wel nog uitlenen, maar dan om e-boeken uit cloudLibrary te lezen.

## Apps

Maandelijks selecteert ARhus een aantal kwalitatieve apps voor volwassenen en kinderen. De selecties kinderapps werden het vaakst bekeken met 8.835 pageviews in 2020 (6.244 in 2019 dus + 41 %). Voor de lijstjes apps voor volwassenen (maandelijks wisselend qua thema) waren er 1.117 pageviews (1.696 in 2019 dus - 34 %). In de selectie voor volwassenen wordt sinds vorig jaar telkens één app uitgebreid besproken in de rubriek "ARhus app test". De interesse voor kinderapps blijft ook na deze aanpassing beduidend hoger. Met de sluiting van de scholen tijdens de lockdown was er een verhoogde belangstelling voor educatieve apps. Onze rubriek werd toen ook opgemerkt en aanbevolen door de redactie van De Standaard.

## Gebruik internet

We tellen 9.847 uren gebruik van de internetcomputers (25.766 in 2019, dus - 61 %). De sterke daling is een gevolg van de sluiting van ARhus tussen 13/03 en 25/05/2020. Bij de heropening werden omwille van de veiligheid ook slechts 6 internetcomputers op verdieping 4 aangeboden. Later werd ook de helft van de internetcomputers op verdieping 3 terug geactiveerd, wat het totaal op 12 brengt. Vorig jaar, bij een normale werking, boden we echter 39 internetcomputers aan. Het aantal wifisessies wordt hier niet meegeteld. Dit kunnen we door de privacywetgeving niet langer bijhouden.



## Catalogus en Mijn bibliotheek

Er waren 2.224 nieuwe koppelingen op Mijn Bibliotheek, het online platform voor verlengen, reserveren, aanmaken lijstjes & login digitale collecties (2.348 in 2019, dus - 5 %). Het aantal unieke gebruikers dat de pagina met Uitleningen raadpleegde, bleef quasi gelijk (9.066 t.o.v. 9.060 het jaar voordien).

Vanaf augustus 2020 werd ook de mogelijkheid tot **online betalen** geactiveerd. Op deze manier kunnen gebruikers coronaveilig betalen. We registreerden 671 succesvolle transacties.

Cijfer	2020	2019
Aantal unieke gebruikers e-boeken op e-reader (tot 17/09/2020)	102 *	209 *
Aantal geleende e-boeken op e-reader (tot 17/09/2020)	443	935
Aantal unieke gebruikers cloudLibrary (pilotproject, enkel Engelstalig)	23 **	278
Aantal uitleningen cloudLibrary (pilotproject)	64 **	1794
Aantal unieke gebruikers vernieuwde cloudLibrary (vanaf 17/09/2020 met Nederlandstalige e-boeken)	536	/
Aantal uitgeleende e-boeken vernieuwde cloudLibrary (vanaf 17/09/2020)	2419	/
Aantal gebruikers Fundels Prentenboeken (app)	233	93
Aantal uitleningen Fundels Prentenboeken (app)	2090	491
Aantal gebruikers Fundels AVI-boeken (app)	154	47
Aantal uitleningen Fundels AVI-boeken (app)	703	143
Aantal elektronische abonnementen	13	14
Aantal gebruikers GoPress Krantenarchief	111	133
Aantal raadplegingen artikels Krantenarchief via thuisgebruik	5066	8014
Aantal geraadpleegde artikels Krantenarchief in ARhus of op school	513	1024
Aantal geraadpleegde artikels via de Kiosk (in ARhus of op school)	2491	2731
Aantal geraadpleegde kranten via de Kiosk (in ARhus of op school)	7105	7778
Aantal pageviews Biblion databanken	***	***
Aantal raadplegingen Pressreader (read issues)	3652	1861
Aantal pageviews pagina's Apps in de kijker	9952	8534
Aantal sessies bibliotheekcatalogus per maand (gemiddeld)	15907	17591
Aantal unieke actieve gebruikers Mijn Bibliotheek - uitleningen	9066	9060
Aantal transacties via online betalen (vanaf augustus)	671	/
Internetgebruik via pc's (uren)	9847	25766

\* som van het aantal unieke gebruikers per maand

\*\* cijfers waren enkel beschikbaar voor januari en februari 2020

\*\*\* cijfer niet beschikbaar via leverancier



### 3.1.1.5 Specifieke dienstverlening en activiteiten rond collectie

De bibliotheken van de regio Midwest kozen ervoor om als 1 regio in te stappen in het nieuwe bibliotheekstelsel, waardoor onze lezers van een **regionaal lidmaatschap** kunnen genieten. Wie lid is van 1 van deze bibliotheken, kan zich gratis inschrijven in elke andere bib in de regio: Hooglede, Ingelmunster, Izegem, Ledegem, Lichtervelde, Meulebeke, Moorslede, Oostrozebeke, Pittem, Roeselare (ARhus), Staden, Tielt, Wielsbeke en Wingene.

In 2019 startten we een samenwerking met het voorleesproject Leeskriebel, intussen omgevormd tot Taalkriebel. Hierbij gaan vrijwilligers aan huis voorlezen. Door de coronamaatregelen werd dit project stilgelegd.

In september startte het project **Lezen doe je samen!**, een samenwerking van Hogeschool Vives met 6 West-Vlaamse bibliotheken en 18 basisscholen. In dit project worden scholen begeleid in het nemen van acties om de leesmotivatie van leerlingen te verhogen. De middelen hiervoor worden voorzien dankzij de Vlaamse Overheid. Onderdeel van dit project is het adviseren van de scholen op vlak van collectie en schoolbib.

Eind 2020 werd ook binnen het **SIREE**-project rond collectie gewerkt, d.m.v. het selecteren en aankopen van een op maat samengestelde collectie anderstalige en Nederlandstalige boeken per school.

Er werden geen **themastanden** meer opgezet omwille van de coronamaatregelen.

### 3.1.1.6 ARhus werd WISE

De migratie naar het nieuwe **bibliotheekstelsel** Wise was de belangrijkste uitdaging achter de schermen in 2020. Alle transacties, klantenbeheer en het beheer van alle items in de bibliotheek gebeuren via dit softwarepakket, dus het is een essentieel werkinstrument voor de bibliotheekmedewerkers.

De voorbereidingen voor deze migratie liepen al sinds 2019. In maart 2020 stond de eigenlijke migratie van de West-Vlaamse bibliotheken gepland. Die ging normaal gepaard met een sluitingsweek, waarin de data gemigreerd zouden worden en de medewerkers opleiding zouden volgen. De start van de lockdown viel een week eerder, waardoor de planning snel moest aangepast worden. Met de nodige ondersteuning van Cultuurconnect en onze eigen trainers werd de opleiding volledig digitaal gegeven. Alle medewerkers pasten zich snel aan om van thuis uit met het nieuwe bibliotheekstelsel te leren werken. Cultuurconnect begeleidde de migraties enkel vanop afstand i.p.v. ter plaatse.

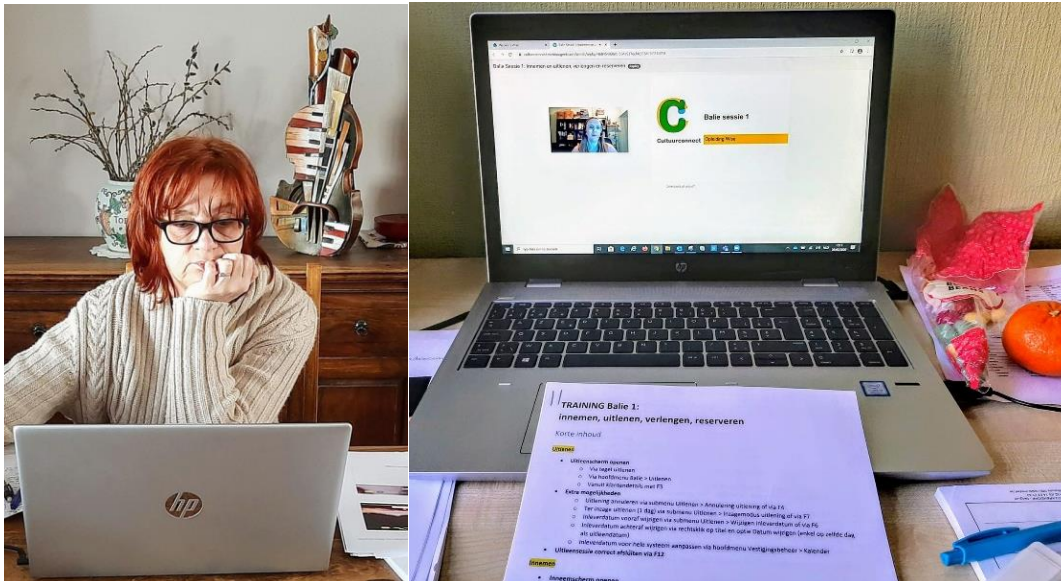
De afhaaldienst die wat later opstartte betekende de echte start voor het nieuwe systeem. De migratie is ondanks de onverwachte omstandigheden goed verlopen. De integratie in 1 gedeeld bibliotheekstelsel moet de Vlaamse bibliotheken toelaten om efficiënter te werken en nieuwe ontwikkelingen vlotter mogelijk te maken (zoals bijvoorbeeld het online betalen).



### 3.1.2 Informatiebemiddeling

Ook voor team informatiebemiddeling was 2020 een bewogen en uitdagend jaar. Eind februari verliet verantwoordelijke Kristel Vande Walle de organisatie. Communicatiemedewerker Sandra Vanneste nam tijdens de coronapandemie tijdelijk het roer over.

Een eerste uitdaging lag in het **aanleren van het nieuwe bibliotheekstelsel Wise** en dit in volle lockdown en dus ook volledig vanop afstand. Twee trainers uit het team informatiebemiddeling ondersteunden collectieverantwoordelijke Sara Clauw en de andere trainers bij het uitrollen van het opleidingsprogramma, het opmaken van handleidingen en het geven van opleidingen. Niet alleen via virtuele instructiesessies in groep, maar ook via individuele digitale begeleiding werden de informatiebemiddelaars wegwijs gemaakt in de klantenmodule van Wise.



Niet veel later volgde een tweede uitdaging: het opzetten van een **afhaaldienst voor bibliotheekmaterialen**. De coronalockdown maakte immers nog eens duidelijk dat niet iedereen toegang heeft tot digitale alternatieven, zoals ook onze digitale collectie en onze digitale tips tijdens corona. Zo dreigden sommige van onze vaste bezoekers, maar ook burgers die nog geen lid waren van ARhus, geïsoleerd te raken zonder lees-, kijk-, luister- of speelvoer. Daarom startten we onze kosteloze afhaaldienst op voor boeken, cd's, dvd's en games. Zowel in ARhus De Munt als in de afdelingen te Rumbeke en Beveren konden klanten volledig coronaproof vooraf aangevraagde titels naar keuze of een verrassingspakket ophalen. Er werd doelbewust gekozen voor drie afdelingen om zo de verplaatsingen voor de burger te beperken.

ICT-verantwoordelijke Lieven Dufour zette in een mum van tijd een digitaal platform op voor de aanvraag en verwerking van de pakketjes. Team informatiebemiddeling nam de praktische coördinatie in handen. Samen met collega's uit andere teams werd een klantvriendelijke telefooncentrale uitgebouwd voor gebruikers die de digitale vaardigheden misten om via het online formulier hun wensen door te geven. En dankzij een afhaalsysteem op afspraak konden de pakketjes volledig coronaproof afgehaald worden.



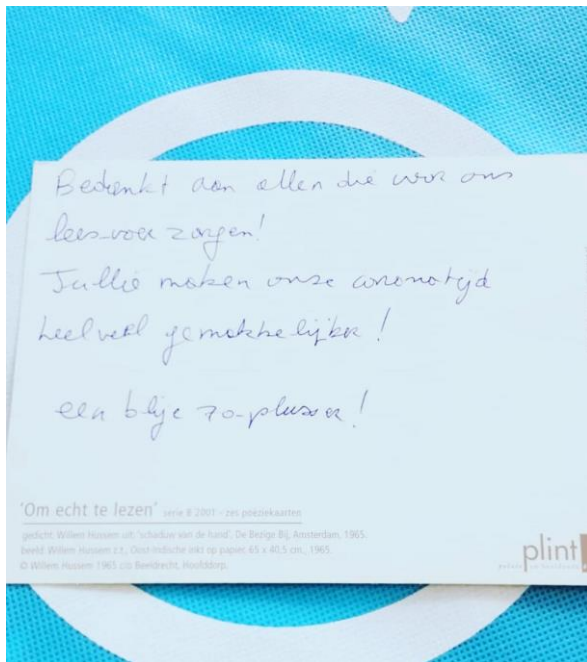
Het succes van de afhaaldienst toonde zich niet enkel in cijfers:

- De Munt (7/4 - 22/5): 6536 succesvol verwerkte aanvragen
- Rumbeke (15/4 - 27/5): 1271 succesvol verwerkte aanvragen
- Beveren (15/4 - 27/5): 533 succesvol verwerkte aanvragen
- Nieuwe klanten tijdens deze periode: 45

maar ook in de reacties van de gebruikers:

*"Ik wil jullie nog eens heel hard bedanken voor de boeken die we mochten afhalen! Onze kinderen zijn vol lof over de boeken! Ook het pakket dat jullie samengesteld hebben voor mijn schoolopdracht kan ik heel goed gebruiken! De keuze van de boeken bevalt me heel erg! Bedankt ook voor de aanvullende info die jullie erbij gestoken hebben, dit is voor mij een grote meerwaarde!" Wendy Callens*

*"Ik wil jullie allen van harte danken voor de supergoeie service. Al mijn bestelde boeken lagen klaar. Nu ben ik nog een heviger fan van ARhus." Luc en Christa Denys Mestdagh*



Na de heropening werd de afhaaldienst afgebouwd voor het grote publiek, maar behouden voor kwetsbare groepen (we werkten hiervoor samen met partnerorganisaties) en personen die behoren tot risicogroepen en gericht ingezet voor promoacties (bv. Weekend van de klant). Bovendien kan de dienst ten allen tijde terug ingeschakeld worden in het geval van een volledige lockdown.

In de periode van de afhaaldienst ondersteunden we Stad Roeselare en Motena ook bij het **opbellen van 80+ers**. We vingten op deze manier niet enkel hulpvragen (boodschappen, poetshulp, ...) op, maar droegen ook ons steentje bij in de strijd tegen vereenzaming van deze personen. Onze positie als toegankelijke organisatie dicht bij de burger, hielp ons om een vrijblijvend praatje te maken, mensen een hart onder de riem te steken, maar ook de band als bibliotheekbezoeker aan te halen. Zelfs tot op heden is er nog een blijvend contact tussen enkele van deze 80+ers en onze informatiebemiddelaars.

Een derde uitdaging bestond erin onze **bibliotheekwerking met publiekstoegang** terug **coronaproof** op te starten. De uitdaging was driedelig: 1. De coronamaatregelen noopten ons de beleving die we normaliter aanbieden in te ruilen voor een functionele dienstverlening en dito infrastructuur (bv. plexiglas aan de infobalies, geen themastanden, geen tot weinig zitplaatsen). 2. De informatiebemiddelaars dienden niet alleen zelf constant rekening te houden met de coronamaatregelen en een voorbeeldrol te spelen op dit vlak (constant mondkmasker dragen, anderhalve meter afstand houden, voldoende handhygiëne, ...) maar ze hadden ook de taak om toe te zien op de handhaving van de regels bij de klanten (bv. mondkmasker niet afzetten tijdens bezoek, ...). 3. De baliemedewerkers dienden ook voor het eerst de aangeleerde Wise-kennis in de praktijk te brengen.

Een aangepaste dienstverlening en voldoende begeleiding boden het antwoord op deze uitdagingen: In de voormiddag werden de binnengebrachte materialen teruggeplaatst in de rekken en werd er – in de periodes waarin dit kon in het licht van de geldende maatregelen - een dienstverlening voorzien voor specifieke doelgroepen (bv. klasbezoeken en rondleidingen). In de namiddag kon het grote publiek terug gebruik maken van onze dienstverlening, dit evenwel met een beperking van 50 simultane bezoekers en volgens de coronahuisregels en zonder zitmogelijkheden. Van zodra dit terug kon, maakten we echter de zitplaatsen in de krantenhoek terug beschikbaar, voorzagen we terug computergebruik en tijdens periodes waarin dit werd toegelaten, stelden we ook reserveerbare zitplekken ter beschikking aan studenten. Vanuit onze corona-werkgroep kozen we steeds voor duidelijke regels die eenduidig gecommuniceerd konden worden en opteerden we enkel voor versoepelingen die we ruime tijd zouden kunnen aanhouden en die de veiligheid van medewerkers en bezoekers niet in het gedrang zouden brengen.





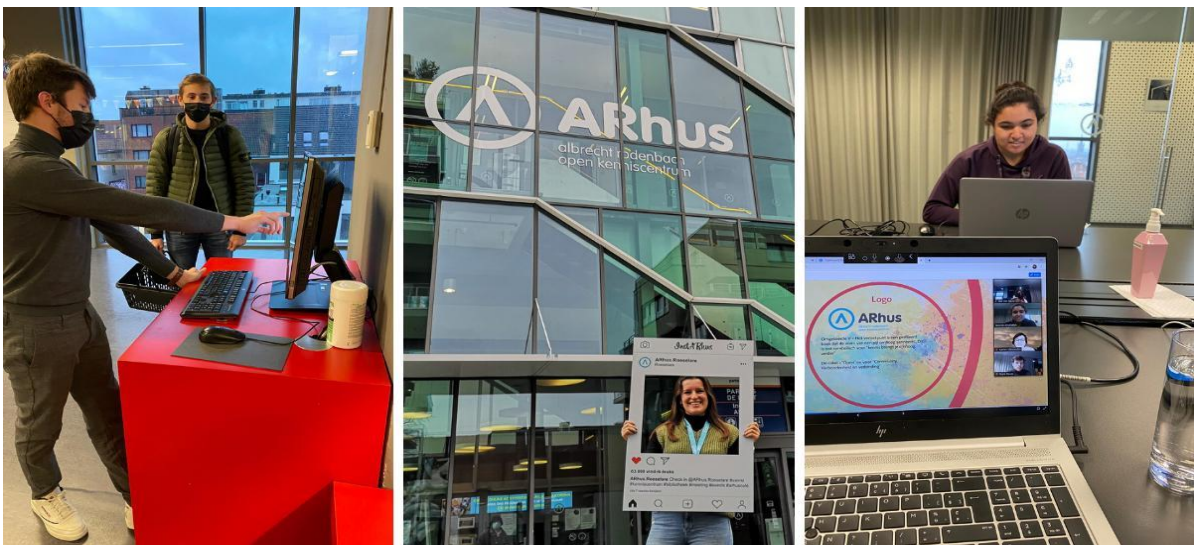
Om de informatiebemiddelaars en andere baliemedewerkers te informeren over de coronamaatregelen, gaven preventieadviseur Erwin Deloor, directeur Yves Rosseel en verantwoordelijke ad interim Sandra Vanneste verschillende virtuele infosessies en was er begeleiding op de werkplek. Bovendien werden de Wise-trainers ingeschakeld om zowel fysiek als digitaal de baliemedewerkers bij te staan en antwoord te geven op Wise-gerelateerde en andere vragen.

Zolang extra muros activiteiten in het onderwijs toegestaan waren, werden er in de voormiddag fysieke **klasbezoeken** georganiseerd. Door de geldende kleurencodes van toen was dit enkel voor het lager onderwijs mogelijk. Voor het middelbaar onderwijs stonden we daarom virtueel paraat en werkten we digitale sessie op maat uit. Zo kregen we bv. van Barnum de vraag om een infosessie over voorlezen aan kleuters te geven aan leerlingen van het eerste jaar.



Hoewel we normaal gezien steeds **vrijwilligers** en personen via **sociale tewerkstelling** (o.a. artikel 60) betrekken bij de informatiebemiddeling, hebben we dit uit veiligheidsoverwegingen tot september niet gedaan. Vanaf toen kozen we ervoor om enkel onze vaste gezichten opnieuw aan te trekken. Op deze manier gaven we hen de kans hun tijd nuttig in te vullen, maar konden we zelf ook voldoende begeleiding op vlak van taakuitvoering én coronaveiligheid garanderen.

Net voor corona, maar ook tijdens corona begeleidden we vanuit team informatiebemiddeling – samen met collega's uit andere teams – 7 individuele **stagiairs**, zowel leerlingen uit het middelbaar onderwijs als studenten uit het hoger onderwijs, en één groepje van 4 Howest-studenten. Dit voor een periode van 3 weken tot een volledig schooljaar.

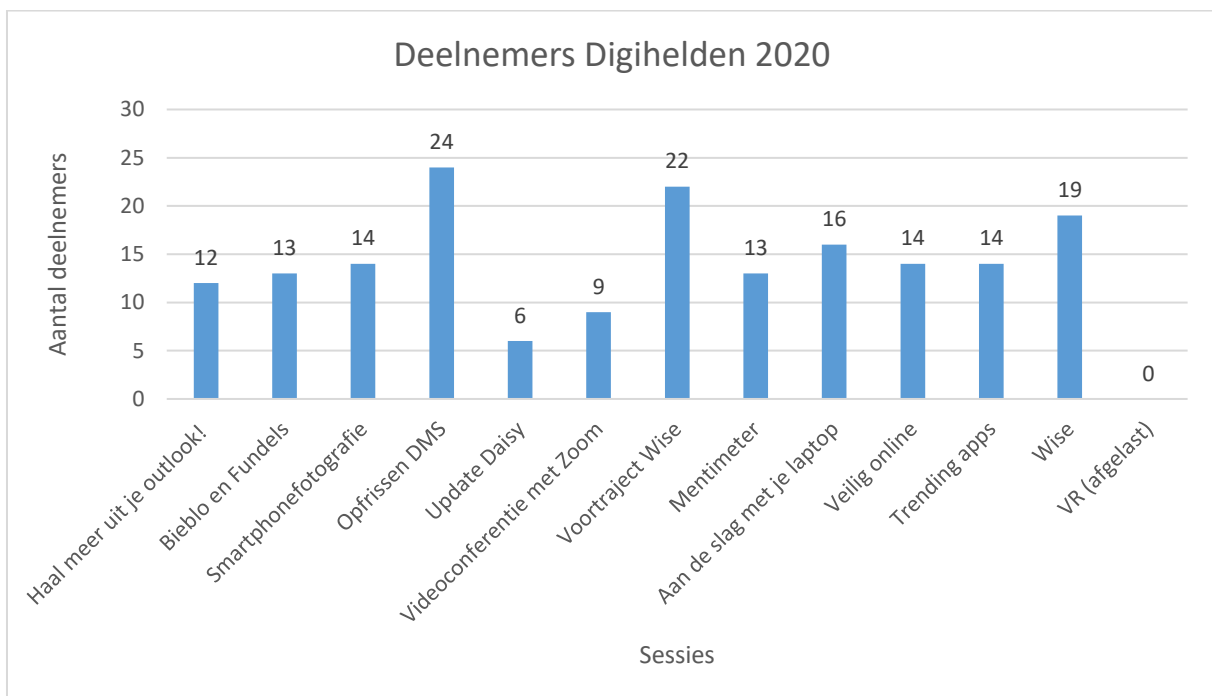




"Wil je jezelf kunnen zijn? Dan ben je hier aan het perfecte adres!", omschreef stagiaire Yasmien Khalfallah (rechts), leerling Kantoor-Verkoop bij Dominiek Savio) ARhus als stageplek. Zij begon net zoals Rune Devos (student Sociaal Werk bij Howest) en Ornella Wostyn (student Facility Management aan Odisee) haar stage in september 2020. Door corona verliep hun stage niet altijd zoals zij en wij het gepland hadden, maar op een coronaveilige manier bleven we onze kennis delen.

Net zoals de vaste medewerkers werkten ze zoveel mogelijk van thuis uit. Dit was ook het geval voor Jana Santy die vanaf de vierde #HACK-stagedag in de eerste lockdown belandde: "We staan klaar voor jongeren, geven hen info over corona, beantwoorden vragen... Ook de workshops organiseren we gewoon vanop afstand. Corona krijgt ons niet klein! We zorgen ervoor dat jongeren die thuis zitten zich zeker niet moeten vervelen."

Ten slotte werden er in 2020 opnieuw **12 Digihelden-sessies** georganiseerd om de digitale kennis en vaardigheden van de medewerkers op peil te houden, hetzij allen virtueel. Van Wise-opleidingen tot brandend actuele onderwerpen zoals Zoom lokten weer heel wat belangstelling: van gemiddeld 12 deelnemers in 2019 steeg het gemiddelde in 2020 naar 14,6.



De coronacrisis toonde niet alleen bij burgers maar ook bij sommige van onze medewerkers, o.a. informatiebemiddelaars, de nood aan sterkere digitale vaardigheden. Om die reden besloten we eind 2020 een versnelling hoger te schakelen: de Digihelden stoomden een nieuw programma klaar voor 2021 met meer leer- en oefenkansen, minder vrijblijvendheid en nog meer op maat van elke ARgonaut!



### 3.1.3 Programmering

#### 3.1.3.1 Inleiding

In normale tijden verwelkomt ARhus haar publiek met een modern bibliotheekaanbod, een ARhus Café waar ontmoeten en kruisbestuiven centraal staan, en met allerhande activiteiten die de nieuwsgierigheid van ons publiek uit Roeselare en ruime omgeving prikkelen. Binnen het team projecten en programmering werken we aan geletterdheid in de brede zin van het woord, inspelend op de vragen uit het lokale en regionale veld en voor een breed publiek. Corona maakte het het afgelopen jaar een pak lastiger om precies dat te doen. Gelukkig biedt elke uitdaging ook kansen. ARhus versnelde haar digitale transformatie en slaagde erin om in een snel veranderende (crisis)situatie over te schakelen naar een digitaal activiteitenaanbod. Hierbij hadden we steeds een toekomstgericht en duurzaam karakter van onze publiekswerking voor ogen. Ook onze projectwerking werd in samenwerking met onze partners meermaals bijgestuurd in functie van de geldende coronamaatregelen. En we maakten van de eerste coronagolf gebruik om onze dienstverlening onder de loep te nemen en meer toegankelijk te maken voor doelgroepen in een kwetsbare situatie.

In functie van een verdere professionalisering van onze interne werking zouden onze programmatoren hun netwerk uitbreiden en inspiratie opdoen bij andere organisaties in 2020, iets waar we blijvend op inzetten. De fysieke mogelijkheden waren afgelopen coronajaar beperkt, des te meer lieten we ons inspireren via relevante webinars en boeiende online vormingen. Ook zorgden we voor een grondige interne evaluatie van de bestaande formats en werden diverse mogelijkheden en platformen voor online activiteiten uitgetest.

Interne kennisdeling werd verbeterd door intensief gebruik van Zoom, Teams en Sharepoint. Sinds 2018 maken we gebruik van Yesplan en Eventbrite. Naar verwacht zullen we deze systemen, alsook Wise waarnaar we in volle coronacrisis overschakelden, in de toekomst kunnen koppelen aan een nieuw CRM-systeem. In 2020 werden hier voorbereidende stappen toe gezet. Hiermee zullen we de activiteiten nog beter kunnen evalueren qua bereik, opbrengsten en kosten.



### 3.1.3.2 Reguliere, lokale en regionale werking

#### STADSBREDE WERKING

ARhus participeert zowel aan projecten van de Stad Roeselare, als aan projecten van andere actoren in de stad. Deze publiekswerking wordt met actieve inbreng van lokale organisaties ingevuld.

Het ondersteunen van stadsbrede projecten door bv. mee in te staan voor de beleving op De Munt, was in 2020 slechts beperkt aan de orde. Gezien corona was er geen Winkelnacht en Kroegentocht, slechts 'light' Batjes, ... Wel kon je ARhus vinden in het Bergmolenbos tijdens de coronaveilige **FABELTASTISCHE Week van het Bos**. Menig wandelaar die het bos rond de Kleiputten heeft (her)ontdekt werd tot lang nadien verrast door de figuurtjes in klei die groot en klein aan de ARhus pop-up hebben gemaakt. 'Magie in het Bergmolenbos' was een organisatie van de Stad Roeselare, het Agentschap voor Natuur en Bos, Natuurpunt Mandelstreke en Meer bomen in Roeselare.

In het kader van de Klimaatswitch #VANRSL lanceerde Roeselare als eerste Vlaamse stad de campagne **Proximity**. Zo ondersteunt Roeselare de realisatie van duurzame projecten die meebouwen aan een zachte en ondernemende stad. ARhus maakte de campagne als lokale ambassadeur mee bekend.

Ook verleende ARhus actief medewerking aan **Zalig zomeren met Oltegoare #VANRSL**. De zomer van 2020 was er meer dan ooit één in eigen streek, met oog voor optimale veiligheid waar mensen samen – weliswaar in beperkte kring – konden genieten. ARhus organiseerde een coronaveilige 'Schatten van Vlieg in je bubbel'. Gezinnen en kinderen waren – mits afspraak – welkom in onze polyvalente zaal het Verzonken Kasteel om zich te laten onderdompelen in de wereld van virtual en augmented reality tijdens een **workshop 'VR & AR in je bubbel'**. En we maakten en verspreidden het **ARhus doe-boekje** boordevol doe-opdrachten en knutselactiviteiten voor kinderen om met kosteloze materialen die ze thuis of in de natuur vonden, tijdens hun vakantie thuis op ontdekking te gaan. Ook het ARgonauten XL bibkamp 2020 kon dankzij de coronaversoepelingen in de zomer doorgaan. Kinderen maakten op interactieve wijze kennis met verschillende thema's waar ARhus gedurende het jaar aan werkt en werden zo Weetjes-experts.

Daarnaast faciliteerde ARhus de **Tiener Techniekacademie** (5<sup>e</sup>-6<sup>e</sup> leerjaar) en de **Junior Techniek-academie** (3<sup>e</sup>-4<sup>e</sup> leerjaar) in Trax voor creatieve jongens en meisjes die graag experimenteren en actief met gereedschap en materiaal aan de slag gaan. Beide beoogde trajecten moesten omwille van corona bijgestuurd worden. Bij de tieners (voorjaar 2020) konden enkele sessies niet meer doorgaan en werkte partner Vives een aanbod uit om thuis opdrachtjes te vervullen. De Junior-reeks in het najaar kon wel doorgaan mits een onderbreking, en kon uiteindelijk iets later dan verwacht met een diploma-uitreiking afgerond worden.





ARhus nam actief deel aan de werkgroepen binnen het **traject 'Kind- en Jeugdvriendelijke stad'**. Zowel de eigen werking als de Elk Telt-projecten van de Stad kunnen zo naar de toekomst toe zo goed mogelijk afgestemd worden op de doelstellingen van dit label dat de Stad eind 2020 wist binnen te halen. ARhus participeerde in de klankbordgroep en in de werkgroepen rond de 4 pijlers. Binnen de pijler 'Recht op een stem' zal ARhus in 2021 in overleg met de stad de regierol op zich nemen om een Kinderraad in Roeselare op te richten. We laten ons hierbij inspireren via het Groepstraject Kinderraden met Bataljong dat in januari 2021 van start gaat.

Al enkele jaren organiseren we samen met de Stad **Junior Stadsdichter**, een project waarbij kinderen uit het vijfde en zesde leerjaar aan de slag kunnen gaan rond poëzie. Thema in 2020 was KOERS. Hierbij dachten we niet enkel aan wielrenners en KOERS-Museum van de Wielersport, maar ook aan beweging, snelheid, de juiste koers varen en zo verder. De uitreiking vond in het prille voorjaar 2020 plaats in KOERS. De juryprijs ging naar Babette Hoornaert (6<sup>e</sup> leerjaar Vikingschool) en de publieksprijs naar Daan De Keyzer (5<sup>e</sup> leerjaar Spanjeschool). Beide winnaars kregen een workshop Slam Poetry en pannenkoeken met chocolademelk in de klas (gezien het ARhus Café intussen de deuren moest sluiten). In het najaar startte het traject voor de verkiezing van de Jr. Stadsdichter 2021 op met thema REUZE: klassen kregen de keuze tussen een workshop in de klas of een digitale variant. De uitreiking zal op Gedichtendag 2021 volledig live uitgezonden worden vanuit de 'ARhus studio'.

Verder bouwend op Tuin Der Lusten wil de Spil i.s.m. tal van andere organisaties in Roeselare waaronder ARhus, de komende jaren inzetten op een 'mobiele cultuurwerking'. ARhus beoogt met '**Remork**' haar extra muros werking uit te breiden en participatief en wijkgericht te gaan werken om met doelgroepen in contact te komen die we nu nog niet bereiken. Eind 2020 vonden de eerste gesprekken plaats met mogelijke partners om 'Remork' op een co-creatieve manier vorm te geven. Het concept vertrekt van een karavaan aan 'remorkes' die enkele keren per jaar op verschillende plaatsen in de stad kunnen neerstrijken om daar, gebaseerd op de input van de omwonenden, een breed aanbod te brengen. In de eerste gesprekken rees het idee om met ARhus kennis te delen en ontmoeting te stimuleren rond voeding, zoals we met het ARhus Café doen en inspeland op het belang van 'voeding' voor de Stad Roeselare.

ARhus engageerde zich – ook in coronatijden – voor **Samen studeren**. Op vraag van de Jeugdraad en i.s.m. de Stad Roeselare en Blokpunt, werden studeerplaatsen voorzien voor scholieren en studenten die thuis of op school niet terecht konden om te studeren of die geen passende studie-infrastructuur hebben. Uiteraard werd dit enkel georganiseerd wanneer de coronasituatie het toeliet en was het aantal beschikbare plaatsen beperkter dan voorgaande jaren om aan de afstandsmaatregel te kunnen voldoen.

Samen met de dienst archief en de werkgroep **Filmjournaal** stonden we verder in voor het vastleggen van markante gebeurtenissen in Roeselare. De vertoningen van het Filmjournaal 2019 en 2009 in ARgora, die gepland stond aan de vooravond van de eerste coronagolf, en in de dienstencentra konden niet doorgaan. De woonzorgcentra kregen wel de kans om deze vertoningen, in hun beperkte leefbubbels, te organiseren. Ook deelden we de oproep van Dienst Archief om coronagerelateerde foto's, filmpjes en getuigenissen te verzamelen. Een deel van dit materiaal zal in het filmjournaal 2020 gecompileerd worden.

Op de **TRansformers**-sessie van 7 februari kwamen o.a. de VDAB Mastercampus, de mensgerichte aanpak bij Motena en een nieuwe visie op publieke ruimte #VANRSL aan bod. In september volgden er drie onlinelezingen als **TRansformers Relunched** over de uitdagingen die corona voor de toekomst biedt, met als sprekers Marion Debruyne (Vlerick Business School), Koen Dejonckheere (GIMV) en dr. Karl Dujardin (AZ Delta).



## LOKALE PROGRAMMERING

Begin 2020 traptten we onze **programming** af met enkele activiteiten die meteen volle zalen trokken: bv. Broodje ARhus met Dixie Dansercoer; een sessie over onze luchtkwaliteit door dr. Dirk Avonts; een lezing over de (on)zin van diëten; een panelgesprek met drie ondernemende vrouwen met migratieachtergrond over dromen, durven en doen i.h.k.v. Internationale Vrouwendag. Ook onze Kennismakers Jr. waarbij kinderen van 9 tot 12 jaar tijdens interactieve lezingen op zondagvoormiddag kennismaken met bijzondere talenten, waren steeds volzet. Zowel 'Juweelkunstenaar N(ik)' als 'Popmuzikant' wisten de kinderen te boeien. En toen moest ARhus in maart 2020 fysiek de deuren sluiten. Het samenbrengen van mensen in grotere groepen moest worden vermeden om het risico op de verdere verspreiding van het coronavirus te beperken. Gezien we gezondheid van ons publiek en onze medewerkers het allerbelangrijkste vinden, namen we de aanbevelingen meteen serieus. Het geplande voorjaarsprogramma werd meteen integraal geannuleerd en/of verplaatst naar het najaar, er toen nog van uitgaande dat fysiek samenkomen in het najaar van 2020 opnieuw zou kunnen.

We zetten tijdens de lockdown intern alles op alles om een **digitaal, coronaveilig concept** uit te werken. Samen met de collega's van ICT werden diverse platformen en mogelijkheden uitgetest. Met efficiënt en toekomstgericht werken, maar ook gebruiksgemak voor onze klanten als uitgangspunten. In een snel veranderende (crisis)situatie slaagden we erin over te schakelen naar een volledig digitaal activiteitenaanbod. Dankzij de omschakeling naar een online omgeving konden we ook in coronatijden mensen blijven 'verbinden'. Een brede bevolkingsgroep vond zijn gading in dit aanbod. Meer nog, in een bevraging van de deelnemers van online activiteiten in de tweede helft van 2020 gaf ongeveer 40% aan dat wanneer ze de keuze zouden hebben tussen fysiek of digitaal, ze geen specifieke voorkeur zouden hebben voor het bijwonen van een activiteit op locatie. Verrassend, maar ook onderdeel van een groeiproces, waar meer en meer mensen zijn gaan openstaan voor een online aanbod. We zien in de toekomst dus zeker mogelijkheden om met ARhus dit online gebeuren verder uit te bouwen. Ook na corona. Uiteraard kijken we er ook enorm naar uit om mensen weer fysiek te mogen samen brengen rond interessante thema's. Zodra het terug kan en mag, willen we een fysiek en een digitaal luik combineren, tot een **hybride concept**. Zodat mensen kunnen kiezen of ze thuis of in de zaal meevolgen.

Eén van de eerste online activiteiten, die we inspeland op de actualiteit in mei organiseerden i.s.m. de Herstelacademie, was **Zorgen voor morgen: versterk je veerkracht in coronatijden!**. We brachten mensen digitaal samen, een infosessie live gestreamd vanuit onze 'ARhus studio'. Jan Callens, klinisch psycholoog en gedragstherapeut verbonden aan de Sint-Jozefskliniek Pittem en Surplus<sup>2</sup> gaf via een gratis sessie via Facebook live tips om onze veerkracht in coronatijden te versterken want niemand ondergaat deze aanpassing zonder emotionele 'slag of stoot'. Bijna 100 mensen volgden de sessie live, vanuit hun zetel thuis, coronaveilig. De reacties waren lovend.

In het najaar van 2020 volgden nog meer geïnteresseerden aandachtig de Facebook live '**Al je vragen over de Coronalert app beantwoord**' met huisarts dr. Justin Gouhie, het medische aanspreekpunt COVID-19 voor de eerstelijnszone midden West-Vlaanderen, maar ook verantwoordelijke ICT voor de Huisartsenkring Midden-West Vlaanderen. We informeerden over het gebruik en doel van de app, zonder privacy-vragen uit de weg te gaan. Deelnemers konden vooraf en tijdens de uitleg via de chat vragen stellen die meteen live werden beantwoord. Voor wie niet op het moment zelf kon deelnemen, werd de infosessie integraal op Youtube geplaatst. Intussen werd de sessie op ons online videoplatform nog meer dan 130 keer (her)bekeken.

Andere sprekers die in 2020 **online hun kennis kwamen delen** waren o.a. Joost Bonte over 'De jeugd van tegenwoordig'; Rika Ponnet over 'Wie maakt bij jullie het lijstje?' i.h.k.v. de Tiendaagse van de Geestelijke Gezondheid; prof. Bart Kerremans over 'Donald Trump en de verkiezingen van 2020'; Dirk Barrez over 'Onze welvaart van morgen'; Jan De Deken over 'Melk, honing, kerosine: op reis naar de gelukkigste en ongelukkigste plaatsen ter wereld'; en prof. Patrick Willems met 'Geen water uit de kraan' over de gevolgen van de klimaatverandering. Ook het Groot Dictee Heruitgevonden, een dictee voor iedereen die graag speelt met letters en normaal over talrijke bibliotheken in heel Vlaanderen wordt georganiseerd, werd – uniek in Vlaanderen – bij ARhus volledig online opgezet.



We merkten dat deze activiteiten omwille van het online gegeven aan deelnemers moesten inboeten. Een tendens die we niet waarnamen bij bovenvermelde coronatijden-gerelateerde infosessies of alle activiteiten die inspelen op de tijdens corona nog belangrijker geworden digitale vaardigheden.

Zo deden de **Digidokter vanuit je kot**-sessies i.s.m. Vormingplus MZW (nu Avansa) rond actuele thema's het heel goed: Videobellen, een overzicht van apps & tips; Contactloos betalen; Hackers buiten houden; Lenteschoonmaak op je smartphone & pc; Wifi-problemen oplossen; E-boeken lezen; Mobiele data optimaal benutten; ...

Als coronaveilig alternatief voor het **Digie Café** (persoonlijke begeleiding m.b.t. gebruik van pc, laptop of smartphone), dat niet mocht/kon doorgaan gezien het ARhus Café, Het Bourgondisch Kruis (Beveren) en De Gilde (Rumbeke) net zoals alle andere horeca de deuren moesten sluiten, en inspeland op de e-inclusiebehoeften werd in najaar 2020 het pilootproject **Digie-aan-huis** in het leven geroepen. Dit is de nieuwe digitale-aan-huis-dienst van ARhus, Digie en Kotee (de thuiszorgdiensten van Motena). Deze (betalende) dienstverlening startte als pilootproject voor de inwoners van de stad Roeselare. Na een evaluatie in 2021 kijken we of een uitrol binnen de Midwestregio mogelijk is.

Omwille van de coronasituatie konden heel wat van onze leesbevorderende activiteiten die we normaliter i.s.m. partners zoals Kind&Gezin, Huis van het Kind, Iedereen Leest, etc. organiseren niet doorgaan. De **Kinder- en Jeugdjury**, waarbij kinderen 4-14 jaar maandelijks rond boeken aan de slag gaan, kon mede dankzij het enthousiasmeren en extra ondersteunen van onze vrijwilligers digitaal doorgaan.

Voor jongeren opende ARhus in het najaar van 2019 **#HACKpand** op een boogscheut van ARhus op De Munt. In samenwerking met ondernemende 'local heroes' organiseerden we er ook in 2020 verschillende trajecten waarbij ingezet wordt op talentontwikkeling van jongeren tussen 14 en 20 jaar. De trajecten worden gedragen door de jongeren zelf, die hun kennis overdragen aan andere jongeren met eenzelfde passie of interesse: #HACKmode (ontwerp-print-snit), #HACKtrack (beats-rap-perform), #HACKvelo (training-race-onderhoud), #HACKmake-up (makeover-skin care-make-up), #HACKvideo (set-act-record), #HACKgame, #HACKappella...

Afhankelijk van de coronamaatregelen kon dit al dan niet fysiek doorgaan in het #HACKpand of werd een online alternatief opgezet. Jongeren konden ook materialen lenen via de **uitleendienst @HACKthingz** op Instagram. Dit online aanbod werd maar beperkt gemaakt. Jongeren, wiens leefwereld 'verengde' tot een voornamelijk online gebeuren, gaven aan vooral de fysieke ontmoetingen in het #HACKpand te missen en minder nood te hebben aan een digitaal alternatief.

Tijdens #HACKzomer, wanneer de coronamaatregelen even wat meer mogelijkheden boden, was de opkomst opnieuw talrijk (binnen een strikte bubbelwerking uiteraard). Jongeren konden in eigen land een leuke vakantie – veelal zonder perspectief op een vakantiejob – beleven. Tijdens de coronacrisis maakten onze projectmedewerkers jongeren er werk van om de telkens veranderende maatregelen op jongerenmaat te communiceren. #HACK van ARhus Roeselare werd hiervoor meermaals als goed praktijkvoorbeeld naar voor geschoven door organisaties als Mediaraven en De Ambrassade.

Op vraag van de jongeren en binnen het project 'Herstelacademie voor en door jongeren' (met o.a. TeJo, Sint-Jozef Pittem, JaKedoe ('t Hope), Zorgpunt N en Stad Roeselare) werden in het najaar van 2020 de **#HACK klaagsessies** in het leven geroepen. Jongeren kunnen tweewekelijks op woensdagavond inloggen via Zoom om een potje te klagen of om leeftijdsgenoten te ontmoeten met dezelfde frustraties. Jongeren luisteren naar elkaar, krijgen herkenning en kunnen erkenning geven, in aanwezigheid van een professionele hulpverlener die kan doorverwijzen naar het GGZ-netwerk waar nodig.



## ONDERWIJS

In samenwerking met het onderwijs zet ARhus verder in op de ontwikkeling van talenten en vaardigheden ('21<sup>ste</sup>-eeuwse vaardigheden) bij leerlingen. Hierbij wordt de link gelegd naar de maatschappij, de arbeidsmarkt of het ondernemerschap. In coronatijden stelden we ons dienstbaar op naar scholen en leerkrachten en voorzagen we op vraag een coronaveilig aanbod.

### Kleuter en lager onderwijs

De **klasbezoeken** en **klassikale uitleenmomenten** konden afhankelijk van de geldende coronamaatregelen in het onderwijs al dan niet doorgaan. Om deze bezoeken veilig te kunnen doen verlopen, werden ze enkel in de voormiddag ingepland. (Tijdens de coronaperiode hanteerde ARhus andere openingsuren om publieksstromen te kunnen scheiden en de afstandsmaatregel te kunnen garanderen. De voormiddagen waren voorbehouden aan 'gecontroleerd bezoek' zoals de klasbezoeken. In de namiddag was het bibliotheekpubliek welkom voor uitleen.) In 2020 verwelkomden we in ARhus 37 klassen met in totaal 745 leerlingen uit het kleuter- en lager onderwijs (tegenover resp. 104 en 2168 in 2019). Ook in ARhus afdeling Rumbekke werden er door het team informatiebemiddeling vanaf dit jaar klasbezoeken georganiseerd.

In samenwerking met team informatiebemiddeling werd verder ingezet op **voorlezen**, waarbij, naast aandacht voor een goede beheersing van het Nederlands, ook de thuistaal van kinderen met een anderstalige achtergrond aandacht krijgt. Meertalig voorlezen vanuit onze 'ARhus studio' werd ingezet als werkvorm tijdens de leergemeenschap van Basisschool De Ring binnen het SIREE-project en in het kader van de Voorleesweek. Ook organiseerden we meerdere middagsessies meertalig voorlezen in ARhus i.h.k.v. het Elk Telt-project 'Doe je mee op school?' i.s.m. Vrije Centrumschool Roeselare.

Via diverse activiteiten en projecten i.s.m. scholen zette ARhus ook in 2020 in op het stimuleren van leesplezier bij lagereschoolkinderen. Tijdens de **Voorleesweek** konden kinderen stempels verzamelen op een voorleessaarkaart. Zowel particulieren, als klassen en kinderopvang konden hiermee gezelschapsspelletjes winnen voor in hun 'bubbel'.

In samenwerking met Vives startten we in schooljaar 2020-21 het project 'Lezen doe je samen' in vier Roeselaarse scholen. Op basis van een leesfoto (nulmeting) worden aanbevelingen gedaan om een leesbeleid voor de school uit te optimaliseren en worden er acties opgezet zoals bijvoorbeeld inzetten op een actuele schoolbib.

Het project STEmpact liep eveneens verder in 2020. Net voor de laatste netwerkbijeenkomst van het lerend netwerk brak de coronacrisis uit, waardoor dit project even in wacht gezet werd. In de 2<sup>de</sup> helft van 2020 werd de laatste bijeenkomst vervangen door een digitale afspraak per school, waarbij ze hun schooleigen aanpak konden bespreken in 1-op-1 afspraken met de begeleiders vanuit het expertisecentrum onderwijsinnovatie van Vives.

Ook verleende ARhus medewerking aan de taalstimulerende activiteiten Taalkriebels, Taalprikkels en Taalateliers van de Stad Roeselare. En organiseerden we sessies Zomerschool in ARhus i.s.m. de Stedelijke Basisschool De Brug.

Tijdens de **Jeugdboekenmaand** in maart 2020 verwelkomden we 16 klassen - goed voor meer dan 274 kleuters en lagere schoolkinderen - voor 7 auteurslezingen met Astrid Sercu, Karla Stoefs en Studio Gekko. De resterende lezingen van Mattias De Leeuw, Eef Rombaut en Reina Ollivier konden niet doorgaan gezien de komst van COVID-19.

ARhus hield eraan om het onderwijs blijvend te ondersteunen met **tips voor leerkrachten tijdens corona**: groepsvorming op afstand en plezier tijdens het videobellen, inspiratie en lesmateriaal voor bij de heropstart van de fysieke lessen, boeken en online bronnen om corona uit te leggen op maat van kinderen, tips om leerlingen te kunnen helpen bij afscheid en verlies tijdens corona, ...





### **Secundair onderwijs**

In 2020 werd het **project 'Plats Divers'** in samenwerking met de Burgerschool en MSKA verder uitgewerkt en zal het gefinaliseerd worden tegen einde schooljaar 2020-21. Het traject heeft als doel ouderbetrokkenheid te stimuleren en werd ingepast in het SIREE-project. Aan de hand van recepten uit de in de scholen vertegenwoordigde culturen wordt gewerkt aan een hogere betrokkenheid van leerlingen en ouders bij het schoolgebeuren. De recepten en verhalen van de gezinnen zullen gebundeld worden in een boek, dat wordt uitgegeven in samenwerking met Uitgeverij Bibliodroom. De recepten krijgen mogelijk ook een plaats op de menukaart van het ARhus Café bij heropening na corona.

Op vraag van de middelbare scholen zelf overlaadden we hen niet met projectvoorstellen, maar stelden we ons dienstbaar op en organiseerden we in samenwerking met team informatiebemiddeling digitale alternatieven op maat.

### **Hoger onderwijs**

Op 1 december woonden we het slotevenement bij van het **Tetra-project** 'Immersive Training' van Thomas More en Howest. Via het project bleven we op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen op vlak van AR en VR. Met de projectverantwoordelijken houdt onze ICT-verantwoordelijke ook contact i.v.m. het inzetten van VR in ARhus en het mee bekendmaken van de technologie bij de burger.

Met **Vives** en de POM lanceerden we eind 2019 de 'Mozzarella stretching challenge' met de bedoeling op de opleiding agro- en biotechnologie van Vives campus Roeselare beter bekend te maken bij de laatste graad van het middelbaar onderwijs. Omwille van corona werd deze actie afgelast.



## INCLUSIE

Van bij de start neemt ARhus zijn verantwoordelijkheid op vlak van inclusie en integratie. Een vaste waarde in onze programmering zijn onze **praattafels** voor NT2-cursisten en anderstaligen buiten schoolverband. Ook in coronatijden gingen deze door, weliswaar als '**ARhus klap! virtuele praattafels**'. Er werden 30 sessies via Zoom georganiseerd, met 431 deelnemers. Het aantal anderstaligen en vrijwilligers die we konden blijven enthousiasmeren is beperkter dan bij de fysieke praattafels. Het digitale vormde voor beide partijen duidelijk een drempel. We hopen in 2021 deze mensen opnieuw fysiek te kunnen samenbrengen voor oefenkansen Nederlands.

In het najaar van 2020 lanceerden we **ARhus pennenvriend**, waarbij NT2-cursisten van Creo die het Nederlands voldoende machtig zijn mondeling, nu ook een schriftelijke leerkans zouden krijgen via het converseren per mail met ARhus-vrijwilligers. ARhus voorzag een opleiding klare taal voor de vrijwilligers i.s.m. het Agentschap Inburgering en Integratie. Creo zal in 2021 de anderstaligen en vrijwilligers matchen met elkaar, waarna het project volledig uit de startblokken zal kunnen schieten.

ARhus neemt ook actief deel aan de stuurgroep 'Oefenkansen', is vertegenwoordigd in de stuurgroepen 'Integratie' en 'Leeftijdsvriendelijke Stad' van de Stad Roeselare. Zo werken we mee aan een zorgzame en verbonden stad via het actieplan 'Oltegoare'. ARhus is ook betrokken bij verschillende initiatieven in het kader van 'Elk telt' zoals het project i.s.m. St. Idesbald en Dominiek Savio, Mobilele picknickplaats i.s.m. het veldwerkoverleg, ...

In 2020 organiseerde ARhus een **digitaal Elk Telt-netwerkmoment over diversiteit op school**. Superdiversiteit is ook in de Roeselaarse scholen een gegeven. Omdat veel leerkrachten extra handvaten en inzichten zouden kunnen gebruiken, organiseerden we een digitaal netwerkmoment waarbij verschillende uiteenzettingen door experts werden afgewisseld door getuigenissen van diverse jongeren over het onderwijs.

Ook in 2020 organiseerden we samen met Doof Vlaanderen opnieuw een **basiscursus Vlaamse Gebarentaal** met 13 deelnemers per groep. Gezien de aard van de vorming kon dit niet digitaal georganiseerd worden toen corona fysiek bijeenkomen onmogelijk maakte. De reeks zal met dezelfde cursisten van zodra het weer kan in 2021 worden heropgestart.

Na de gesmaakte lezingenreeks over de verschillende **levensbeschouwingen** in Roeselare in 2019 zou er in 2020 een vervolg komen onder de vorm van een stadswandeling rond het thema geboorte langs de verschillende cultusplaatsen. Gezien corona kon dit niet doorgaan in 2020 en zal het project worden hervat in najaar 2021.

Samen met diverse partners binnen de stad zoals Open School zetten we in op **e-inclusie**. Zo startten we in najaar 2020 op vraag van de brugfiguren van de Stad een kortlopend traject op maat. Door de coronacrisis en bijhorende veiligheidsmaatregelen zijn sommige diensten enkel online te bereiken om bepaalde steunmaatregelen te kunnen ontvangen. Mensen werden 'verplicht' om de digitale trein te nemen, wat voor veel kwetsbare doelgroepen een drempel vormt. Via heel concrete en praktijkgerichte sessies werden mensen in een maatschappelijk kwetsbare situatie instrumenten aangereikt om die digitale trein iets makkelijker te nemen. ARhus concretiseerde sessies rond Itsme, de digitale dienstverlening van de FOD financiën en het e-loket van de Stad, en een sessie rond de website van de RVA, My Pension en het Zorgportaal van AZ Delta. Na evaluatie wordt een herhaling van deze reeks in 2021 overwogen.

ARhus benutte de coronacrisis om de **dienstverlening toegankelijker te maken voor mensen in een kwetsbare situatie**. In het voorjaar van 2020 deden we een partnerbevraging bij organisaties in regio Roeselare die werken voor en met kwetsbare doelgroepen. Op basis van hun feedback zetten we extra in op een dienstverlening die ook in de toekomst, post-corona, de drempel voor kwetsbare doelgroepen moet verlagen, zoals een afhaaldienst die beschikbaar blijft voor organisaties, versterking van digitale vaardigheden en rondleidingen in ARhus op maat. ARhus kreeg hiervoor een Pluim van Samenlevingsopbouw West-Vlaanderen.



## GEZONDHEIDSGELETERDHEID

In samenwerking met partners als de mutualiteiten, Huis van het Kind, AZ Delta, Surpluskwadraat enz. werd opnieuw een waaier aan gezondheidsthema's aangereikt in de programmering van 2020: dokter Dirk Avonts over luchtkwaliteit, een sessie over gezonde voeding of een vakantie zonder zorgen, alsook een lezing door dr. Elise Uyttersprot over baarmoederhalskanker en het bevolkingsonderzoek. Gezien de coronasituatie werden heel wat van deze activiteiten geannuleerd. Anderzijds werden ook een twee extra sessies digitaal georganiseerd, inspelend op de actuele noden en vragen (cfr. supra: Facebook live over veerkracht in coronatijden en de Coronalert app).

Vanuit de samenwerking met Surplus<sup>2</sup> werd binnen de **Herstelacademie** (een samenwerking met diverse partners uit de geestelijke gezondheidszorg) een laagdrempelig vormingsaanbod rond psychisch herstel uitgewerkt, maar ook dit kon gezien corona niet fysiek doorgaan en er werd geen digitaal alternatief voorzien vanuit het netwerk.

In 2019 werd het project '**Iedereen gezondheidsvaardig!**' opgestart met steun van de Koning Boudewijnstichting. In samenwerking met diverse partners (AZ Delta, 'Drops, Open School, Stad Roeselare en het Welzijnshuis, ...) zouden in Roeselare cocreatieve workshops gegeven worden voor mensen met onvoldoende gezondheidsvaardigheden en/of mensen die geen toegang vinden tot de zorgverlening. De coronacrisis gooide de planning van het project goed door elkaar. Tijdens de lockdown werden de contacten onderhouden en werden digitale alternatieven ingezet. Fysieke bijeenkomsten, aangezien het project focust op kwetsbare doelgroepen, bleven belangrijk en kregen van zodra het kon (telkens binnen de geldende maatregelen) de voorkeur. Het project zal worden afgerond in 2021 en zal aanbevelingen doen aan de eerstelijnszorg over de drempels die kwetsbare doelgroepen ervaren en hoe zij hiermee kunnen omgaan.

Met het '**netwerk gezondheidsvaardigheden**' van bibliotheken en zorginstellingen rond gezondheidsvaardigheden werden ervaringen gedeeld i.v.m. de programmering in coronatijden (Facebook Live over veerkracht, de TRansformerslezing met dr. Karl Dujardin, ...).

In 2020 werden voorbereidingen getroffen m.b.t. de opening van **RADar**. Deze opening werd echter uitgesteld tot 2021.



### 3.1.3.3 Bovenlokale werking

ARhus maakt deel uit van het regionaal samenwerkingsverband BRoeRe, deel van projectvereniging BIE. Achter de schermen bereidde BIE zich voor op de inkanteling in DVV Midwest, die eind 2020 plaatsvond. De 2 regionale bibliotheekverbanden binnen Midwest, BRoeRe en BART (Bibliotheken arrondissement Tielt), blijven in eerste instantie los van elkaar werken, maar zetten wel in op nauwere samenwerking waar dit een meerwaarde betekent. De instap als 1 regio binnen het eengemaakte bibliotheekstelsel is daar een voorbeeld van.

De **G14**, het netwerk van de bibliotheken van de centrumsteden en Muntpunt, speelde een belangrijke intervisierol tijdens de coronacrisis. Het al dan niet nemen van bepaalde maatregelen werd op regelmatige basis met elkaar afgestemd en ervaringen werden gedeeld. Binnen de G14 bekeken we ook de opties tot de gezamenlijke aankoop van een CRM-pakket. De verschillen tussen de organisaties en de lokale context deden ons echter besluiten om dit verder intern op te volgen.



### 3.1.3.4 Europese projecten

ARhus en Stad Roeselare hebben constant overleg in het kader van nieuwe en lopende internationale projecten. Er wordt telkens een duidelijke afspraak gemaakt omtrent de rol van de beide partners. In 2020 was ARhus betrokken in een drietal Europese projecten.

#### **SIREE**

De looptijd van **SIREE**, het Interreg 2 Zeeënproject dat inzet op de integratie van vluchtelingen via onderwijs en ondernemerschap, werd omwille van de coronamaatregelen met één jaar verlengd. De activiteiten werden echter zo goed mogelijk verdergezet met (digitale) activiteiten zoals de Zomerschool in De Brug, het uitbouwen van een leeshoek in 't Klavertje, het online begeleiden van starters, ...

#### **Erasmus+**

Met de bibliotheken van Flevomeer, Aarhus en The Alignment House werd een consortium gevormd om binnen Erasmus+ een projectaanvraag (2021) voor te bereiden.

#### **I Know How**

Het **I Know How project** zet in op methodieken om de integratie van kankerpatiënten op de arbeidsmarkt te verbeteren. Vanuit de gebruikersgroep volgden we de ontwikkeling van een aantal tools (bv. voor werkgevers) mee op. In 2021 participeren we aan de evaluatie van deze tools.



### 3.1.3.5 Samenvatting

Hieronder geven we het activiteitenoverzicht zoals dit in de rapporteringstool van de Vlaamse Overheid werd geregistreerd. Het gaat hier over activiteiten waarvan we het aantal aanwezigen (ingeschreven deelnemers) konden registreren.

	Sessies 2020	Bezoekers 2020	Sessies 2019	Bezoekers 2019	Sessies 2018	Bezoekers 2018
Auteurslezing	19	506	30	707	27	836
Bibliotheekintroductie en -instructie	58	1100	196	4010	195	3845
Club en kring	4	60	16	239	21	439
Concert/Muziekvoorstelling	0	0	5	1088	1	85
Debat	0	0	1	64	1	210
Filmvoorstelling	0	0	3	191	9	357
Informatiesessie/Lezing	23	901	53	3521	41	2334
Loopbaanstimulerende activiteit	0	0	2	225	2	200
Taalstimulerende activiteit	44	785	45	1271	45	1154
Taalcursus	0	0	22	257	16	208
Tentoonstelling	1	50	3	150	3	150
Theatervoorstelling/Poppenkast/Kamishibai	0	0	1	105	3	55
Themapakket/Vertelkoffer	33		39		58	
Themastand	12		42		51	
Voorlees- en vertelsessie	10	402	19	535	5	73
Workshop/cursus ICT/digitale media inhoudelijk	26	443	14	558	33	644
Workshop/cursus ICT en digitale media technisch	14	187	29	162	24	168
Diverse workshop en cursus	142	1660	104	2127	64	2344
Publiekswervende activiteit	2	224	18	4868	5	676
<b>Totaal (excl. themastand en themapakket)</b>	<b>343</b>	<b>6318</b>	<b>561</b>	<b>20078</b>	<b>495</b>	<b>13778</b>

Het aantal auteurslezingen is beperkter in aantal, maar toch noteren we in verhouding mooie deelnemerscijfers. Ook de KJV sessies (Kinder- en JeugdJury Vlaanderen) worden hier bij gerekend en deze zijn digitaal blijven doorgaan wanneer fysiek samenkomen niet mogelijk was.

Het aantal taalstimulerende activiteiten is ten opzichte van 2019 ongeveer gelijk gebleven, maar het aantal deelnemers ligt merkkelijk lager. Hiervoor kunnen we een oorzaak vinden in de beperking op het aantal deelnemers per sessie door corona.

Het aantal workshops en deelnemers rond ICT en digitale media bleef nagenoeg gelijk. Digitale vaardigheden worden steeds noodzakelijker om mee te kunnen draaien in de huidige maatschappij, zeker in coronatijden.

Er werd ook meer ingezet op voorleessessies, gezien het veelal digitale karakter werden we hier niet beperkt in aantal deelnemers per sessie en dat zie je ook aan de cijfers.

In 2020 konden niettegenstaande de beperkingen door corona toch heel wat workshops en cursussen doorgaan. Digitaal maar ook tijdens de zomer o.a. de #HACKworkshops en VR & AR sessies. Deze waren talrijk in aantal, maar moesten beperkt gehouden worden wat het aantal deelnemers betreft (bubbelwerking).



## 3.2 Ondersteunende diensten

### 3.2.1 Communicatie en promotie

ARhus zet in op een diversiteit aan communicatiemiddelen en -kanalen, rekening houdende met de verschillende doelgroepen en communicatiedoelstellingen. Ze vormen een weerspiegeling van de volledige werking van ARhus: van het informeren over de dienstverlening, over het werven van publiek voor een diversiteit aan activiteiten en projecten, tot het communiceren over onze werking bij aandeelhouders en partners.

In crisissituaties, zoals het coronajaar 2020, is investeren in een goede **interne communicatie** een noodzaak. Zeker in tijden waarin het gros van het personeelsbestand moet telewerken is een goede informatiedoorstroming belangrijk voor een voldoende betrokkenheid en gevoel van vertrouwen bij de medewerkers. Een interne Corona-werkgroep kwam op geregeld basis bijeen waarna steeds intern werd teruggekoppeld: via persoonlijke (digitale) contacten, algemene Zoom-sessies, informele Zoom-cafés, onze interne nieuwsbrief *De ARgonauten* en onze whatsapp groep *Sharing is caring*. We merkten overigens een groei van 50% in het aantal medewerkers dat bij aanvang van de coronacrisis in maart 2020 dan toch intekende op onze vrijblijvende whatsapp groep die in najaar 2018 reeds was opgestart.

Ook extern moest er in het coronajaar 2020 snel geschakeld worden bij het team communicatie. **Praktische informatie** over de regelmatig veranderende situatie (fysiek gesloten, annuleren van alle eigen activiteiten, gastevenementen en reservaties in het ARhus Café, opstart van de afhaaldienst voor bibliotheekmaterialen, heropening voor uitleen, opstellen en afficheren van de coronahuisregels, uitbreiding van de beschikbare diensten (computergebruik, kranten), opstarten en weer annuleren van klasbezoeken, ... moest telkens duidelijk gecommuniceerd worden via onze diverse kanalen en/of ter plekke in ARhus De Munt en onze afdelingen in Beveren, Rumbekke en Gitsestraat.

Vb. Snelle, duidelijke en toegankelijke communicatie op Facebook over de coronamaatregelen

ARhus  
Favorieten · 12 maart 2020 · 🌐

!! Om de gezondheid van al onze bezoekers en medewerkers te beschermen en de verdere verspreiding van het coronavirus tegen te gaan, sluiten alle afdelingen van ARhus en het ARhus Café de deuren vanaf vrijdag 13 maart tot en met vrijdag 3 april. !!

- 👉 Je kan in geen enkele afdeling van ARhus binnen.
- 👉 Boeken of andere bibliotheekmaterialen ontlenen, verlengen, reserveren of terugbrengen kan NIET. In deze uitzonderlijke omstandigheden rekenen we geen toelating aan.
- 👉 Alle activiteiten in ARhus tot en met 5 april gaan NIET door. Wij bekijken samen met onze partners of we de activiteiten en events kunnen verplaatsen.
- 👉 Meer nieuws hierover verneem je op [www.arhus.be/coronavirus](http://www.arhus.be/coronavirus)

**ARhus sluit  
13/3 - 2/4**

Alle afdelingen en het ARhus Café gesloten. Preventieve maatregel tegen de verspreiding van het coronavirus.

18.665 Bereikte mensen    2.177 Betrokkenheidsacties    [Bericht boosten](#)

👍👎👏 43    10 reacties 50 keer gedeeld

ARhus  
Gepubliceerd door Sandra Vanneste (P) · Favorieten · 10 juli · 🌐

Vergeet je mondmasker niet wanneer je naar één van onze ARhus-afdelingen komt! 😊 Vanaf morgen is het niet alleen in winkels en zalen maar ook in bibliotheken verplicht om er eentje te dragen tijdens je volledige bezoek. 👉 Lees onze 13 huisregels op [www.arhus.be/heropening](http://www.arhus.be/heropening).  
#VANRSL #samentegencorona

**Ik ga naar ARhus en neem mee...  
mijn mondmasker!**

✅ Zorg voor meer vind-ik-leuks en reacties en zorg dat meer mensen je bericht delen.  
Als je dit bericht promoot, wordt het aan meer mensen weergegeven.

8.135 Bereikte mensen    366 Betrokkenheidsacties    [Bericht boosten](#)

👍👎👏 Jasmina Omerovic, Ana Sahinovic en 33 anderen    14 keer gedeeld

👍 Vind ik leuk    💬 Reageren    ➦ Delen



**ARhus**  
Gepubliceerd door Sandra Vanneste [?] · ★ Favorieten · 5 d · 🌐

Al onze afdelingen - ARhus De Munt, Rumbleke, Gitsestraat en Beveren - blijven open! 🤪 Hamsteren is dus voor niets nodig 🚫 Vermijd wachtrijen en stel gerust je bezoek nog even uit. 🙌 Vertel het verder! 🙌 Lees onze huidige maatregelen via [www.arhus.be/heropening!](http://www.arhus.be/heropening!)  
#houhetveilig #samentengencorona #VANRSL

Zorg voor meer vind-ik-leuks en reacties en zorg dat meer mensen je bericht delen.  
Als je dit bericht promoot, wordt het aan meer mensen weergegeven.

**7.017** Bereikte mensen      **512** Betrokkenheidsacties      [Bericht boosten](#)

👍👍👍 Ken Buyse, Lynn Breine en 32 anderen      32 keer gedeeld

### Prestaties van je bericht

**7.017** Bereikte personen

**192** Uitingen, reacties & delingen

<b>142</b> 👍 Vind ik leuk	<b>27</b> Van bericht	<b>115</b> Voor gedeeld bericht
<b>8</b> 🚫 Geweldig	<b>6</b> Van bericht	<b>2</b> Voor gedeeld bericht
<b>2</b> 😂 Haha	<b>1</b> Van bericht	<b>1</b> Voor gedeeld bericht
<b>1</b> 😱 Wow	<b>0</b> Van bericht	<b>1</b> Voor gedeeld bericht
<b>1</b> 😓 Droevig	<b>0</b> Van bericht	<b>1</b> Voor gedeeld bericht
<b>6</b> Reacties	<b>0</b> Op bericht	<b>6</b> Op delingen
<b>32</b> Delingen	<b>32</b> Op bericht	<b>0</b> Op delingen

**320** Klikken op berichten

<b>86</b> Fotoweergaven	<b>65</b> Klikken op link	<b>169</b> Overige klikken
-------------------------	---------------------------	----------------------------

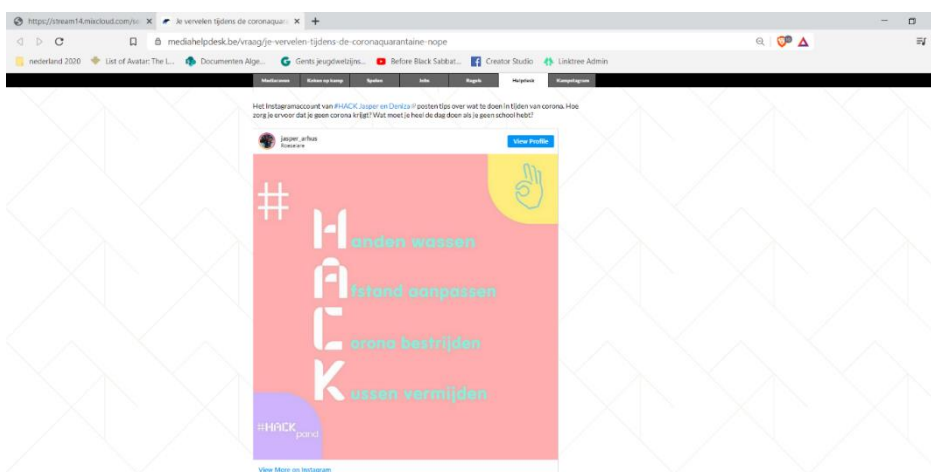
**NEGATIEVE FEEDBACK**

- 0 Bericht verbergen
- 0 Alle berichten verbergen
- 0 Rapporteren als spam
- 0 Pagina ontleuken

Rapportstatistieken kunnen vertraging hebben in vergelijking met wat zichtbaar is in de berichten

Gezien de noodzaak om snel te schakelen zetten we in 2020 weliswaar voornamelijk in op digitale communicatie, maar deden we ook inspanningen om de **minder digitaal vaardigen en kwetsbare doelgroepen** niet uit het oog te verliezen. Extra aandacht voor Klare Taal en inzetten op een communicatie op maat via partnerorganisaties waren hierbij sleutelfactoren en willen we in de toekomst continueren.

Via de kanalen van onze jongerenwerking **#HACK** **communiceerden we op maat van en met jongeren** over alles wat hen het afgelopen jaar bezighield. Mediaraven haalde regelmatige communicatie van #HACK aan als een goed praktijkvoorbeeld en ook op een digitaal netwerkmoment in 2021 van De Ambassade mogen we onze aanpak gaan toelichten.







Tijdens de lockdown in het voorjaar moest ARhus even fysiek de deuren sluiten. Een signaal om zeker digitaal onze deuren wagenwijd open te houden! Meermaals per week deelden we op onze website en sociale media **'Tips van ARhus tijdens corona'**. We maakten dit bekend via onze maandelijkse nieuwsbrief, onze sociale media en via een folder in de afhaalpakketten van leners die gebruik maakten van onze afhaaldienst voor bibliotheekmaterialen.

Die 'Tips van ARhus tijdens corona' waren uiteenlopend. We promootten onze **digitale collectie** voor volwassenen (vb. gratis e-boeken, de mogelijkheid om via GoPress gratis digitaal kranten te lezen, apps in de kijker, ...) en kinderen (Fundels digitale (prenten)boeken, apps in de kijker, ...).

We bundelden **objectieve en betrouwbare informatie** over het coronavirus op maat van diverse doelgroepen en steeds in overleg met de communicatiedienst van de Stad Roeselare: info en tips voor doven en slechthorenden in VGT en ISL, tips voor iedereen die Nederlands leert, communicatie op jongerenmaat via de sociale media van #HACK, corona uitgelegd op kindermaat, ...

Er werden enkele online dossiers opgesteld in samenwerking met diverse collega's en partners, zoals bv. quarantainen over bewegen in coronatijden (in je kot), tips rond mentale gezondheid tijdens corona, hoe veilig videobellen, informatie rond afscheid en verlies tijdens corona, tips voor een relatie onder druk of voor ouders met pubers in huis, een dossier over relativerend ouderschap voor ouders die moesten telewerken met kinderen, hoe je bij het thuiswerken rug- en nekklachten kan vermijden, enzovoort.

Daarnaast deelden we ook suggesties voor een **coronaveilige vrijetijdsbesteding** en bundelden we bijvoorbeeld prachtige online initiatieven om kunst en cultuur 'naar ons kot' te brengen. Of hoe je van thuis uit op zoek kon gaan naar je eigen familiegeschiedenis en een 'vanuit-ons-kot'-krantje kon samenstellen voor bv. (groot)ouders bij wie we niet op bezoek mochten. Met KOT KOT EI, gaven we tips aan gezinnen voor een paasvakantie vanuit hun kot.

Uit onze websitestatistieken blijkt dat deze webpagina's het ook goed deden. Vanaf de lockdown midden maart tot aan de versoepelingen begin juni werd de webpagina apps voor kinderen 4001 keer weergegeven en de info over gratis e-boeken 2465 keer. Topper in die periode was de webpagina met informatie over onze tijdelijke afhaaldienst voor bibmaterialen met 8371 paginaweergaven. Ter vergelijking: onze homepage [www.arhus.be](http://www.arhus.be) werd in diezelfde periode 25.009 keer bekeken. Ook het blogbericht 'Groetjes uit ARhus' waarin ARhus Café-collega Sarah haar werk als vrijwilliger in de triagepost van AZ Delta toelichtte, werd 717 keer weergegeven.

Naast communicatie over onze eigen werking, stelden we onze sociale media kanalen, nieuwsbrief (naar meer dan 20.000 contacten) en website ook ter beschikking om **communicatie van de Stad Roeselare of AZ Delta te versterken**: bijvoorbeeld voor info over de triagepost, diverse wijzigingen en updates van de coronamaatregelen in eigen stad, oproep naar vrijwilligers, info rond het maken en juist dragen van mondklappers, enzovoort.

Ook ondersteunden we via onze kanalen diverse campagnes die de Stad in 2020 lanceerde: *Roeselare Helpt* om vrijwilligers en mensen met een nood aan elkaar te koppelen, *Beire #VANRSL* voor een plezierige paasvakantie vanuit ons kot, *Koop in RSL* om lokale ondernemers en handelaars te steunen, *Oltegoare zomer #VANRSL* voor een zomervakantie in eigen land/stad, speurtocht naar de gluurpietjes, *Lekkers #VANRSL* om de horeca te steunen door afhaalmaaltijden te kopen, ...



Op zaterdagavond 28 maart 2020 – de laatste donkere avond voor de overschakeling naar het zomertijd – zette ARhus met lichtkunstenaar Alexander Stragier alle ‘coronahelden’ letterlijk in de spotlights via een **‘Artistiek applaus’** lichtspektakel op onze hoogbouw op De Munt, een hartverwarmende en coronaveilige solidariteitsactie van ARhus.



*“Velen worden getroffen door de coronacrisis. Ook artiesten krijgen het zwaar te verduren. Wij deden een beroep op Alexander Stragier, een jonge Roeselaarse lichtkunstenaar, om dit dagelijkse ‘applaus van ons gebouw’ een artistieke dimensie te geven. Op deze manier tonen we met ARhus ons engagement naar onder andere de zorg-, voedings-, onderwijs- en logistieke sectoren, maar ook naar de artistieke sector.”*  
(Yves Rosseel)



Ook in het najaar stelde ARhus zich solidair op. Verschillende organisaties en vrijwilligers, waaronder de Stad Roeselare, Motena en ARhus bundelden de krachten om met het netwerk **'1000x Oltegoare, niet alleen'** wenskaarten in te zamelen voor mensen in eenzaamheid. Meer dan 600 wenskaarten voor een onbekende stadsgenoot werden in de brievenbussen gedropt en door Buurt&co (WeerWerk) verdeeld bij mensen in eenzaamheid, patiënten in het ziekenhuis, ouderen in woonzorgcentra, ... ARhus nam het voortouw in deze campagne en droeg zo mee bij aan een zorgzame stad.

Om ons gebouw op De Munt coronaveilig in eindejaarsfeer onder te dompelen en tegelijk een boodschap van 'hoop en volhouden' te geven, zorgden de Roeselaarse illustratrice Redlobster (Lobke Rondelez) en de van Roeselare afkomstig maar in Brussel wonende Fien Sambaer voor 'lichtpuntjes' onder de vorm van raamtekeningen met een knipoog in de koude coronawinter.

Ook de raamaffiche 'Elke dag is een goede dag voor een goedendag' werd gelanceerd om mensen aan te zetten om deze massaal uit te hangen en elkaar te begroeten of een glimlach te gunnen, en zo te zorgen voor een klein moment van verbondenheid.



Tijdens de Tiendaagse van de Geestelijke Gezondheid zette ARhus samen met Zorgpunt N een sensibiliseringscampagne op **'Je slecht voelen is kak, spoel je shit door'** om mensen aan te sporen niet te blijven zitten met problemen, maar erover te praten. Opvallende Spoel je shit door-werf toiletten werden op diverse locaties in het centrum van Roeselare neergepoot om de actie in het straatbeeld in de kijker te zetten. Lokale influencers werden aangesproken om hun 'luisterend oor' te bedanken met passend Spoel-je-shit-door-cakejes en ze postten een foto of filmpje van hen bij een Spoel je shit door-werf toilet op sociale media. Mede dankzij het inzetten van deze ambassadeurs konden we met de campagne meer mensen bereiken. Op Facebook koppelden we hier een leuke complimenten-actie aan. Wie met een 'kakje' (emoji) reageerde, kreeg een complimentje terug! Deze campagne is een mooi voorbeeld van een hybride aanpak, waarbij fysiek en digitaal elkaar versterken.



Naast dit type creatieve content, speelden we in 2020 met ARhus ook in op trends op **sociale media**. Bijvoorbeeld via passende spelletjes (emoji's raden) en hypes (vb. Dolly Parton challenge) slaagden we erin mooie bereikcijfers en reacties te genereren op **Facebook**.



ARhus  
Favorieten · 21 april 2020 ·

Raad jij deze titels? 🤖 Reageer hieronder als reactie. ⚡ Tip: Het zijn allemaal Nederlandstalige boeken! 📖 📖  
#samentegencorona #VANRSL

## Raad jij deze boektitels?

1. 🤔 🇧🇪
2. 🧩 🧩 🧩
3. 🧠 🧑
4. 😊 🌌
5. 🏠 🏠
6. 🍴 🍷 🦀
7. 🧑 🤖 ❤️
8. 🏠
9. ⬛ 🦠
10. 🤖 🗑️

3.907 Bereikte mensen 1.319 Betrokkenheidsacties [Bericht boosten](#)

17 31 reacties 11 keer gedeeld

ARhus  
Gepubliceerd door Sandra Vanneste (?) · 29 januari om 12:14 ·

Titels die boekdelen spreken over sociale media 🤖 #dollypartonchallenge

3.672 Bereikte mensen 397 Betrokkenheidsacties [Bericht boosten](#)

Issam Alshaer, Carmen Demoor en 57 anderen 2 reacties 6 keer gedeeld

In een jaar waar minder fysiek persoonlijk contact mogelijk was, poogden we interactie en betrokkenheid te vergroten door in te spelen op nabijheid en herkenbaarheid van onze medewerkers en via authentieke beelden van achter de schermen.

ARhus  
Gepubliceerd door Sandra Vanneste (?) · Favorieten · 11 mei 2020 ·

Tijdens het thuiswerken moeten we soms creatief zijn om een (stil) werkplekje te vinden. 📖 Vaak zijn die minder ergonomisch dan op kantoor. 📖 Hoe kan je nek- en rugklachten voorkomen? 📖 Lees onze tips op [www.arhus.be/tips-rug-en-nek](http://www.arhus.be/tips-rug-en-nek)  
#samentegencorona #VANRSL

## Tips tegen rug- en neklachten

## ook voor creatieve thuiswerkplekken

3.325 Bereikte mensen 164 Betrokkenheidsacties [Bericht boosten](#)

Ana Sahinovic, Ilse Van Havel en 11 anderen 8 keer gedeeld

ARhus is 🤖 zich trots aan het voelen met Jasper ARhus en 6 anderen in Donorcentrum Roeselare.  
Gepubliceerd door Sandra Vanneste (?) · 4 februari om 20:39 · Roeselare ·

Met onze collega en iedereen die tegen kanker vecht in gedachten, gingen we vandaag bloed en plasma doneren! 📖 Sommige collega's stapten als anciens zelfverzekerd binnen, anderen voor de eerste keer en met een iets kleiner hartje ❤️ Maar dankzij de professionele begeleiding in het donorcentrum van Rode Kruis - afdeling Roeselare kon iedereen trots (en sterk op de benen) terug naar buiten wandelen! 📖 #wereldkankerdag #onsdorpgeeft #teamarhus #VANRSL

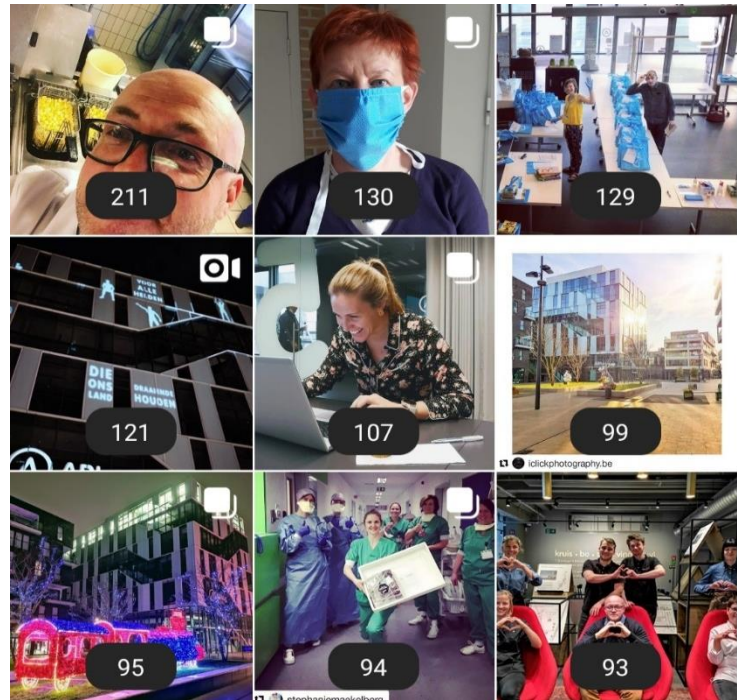
4.785 Bereikte mensen 1.414 Betrokkenheidsacties [Bericht boosten](#)

Saar Corveleijn, Sven Buyse en 142 anderen 8 reacties 9 keer gedeeld

Op **Instagram** was onze top 3 met meest aantal likes onze chefkok van het ARhus Café Hans als vrijwilliger bij AZ Delta, informatiebemiddelaar Caroline die thuis vrijwillig mondkmaskers maakt en een foto van de voorbereiding van de afhaaldienst voor bibmaterialen.

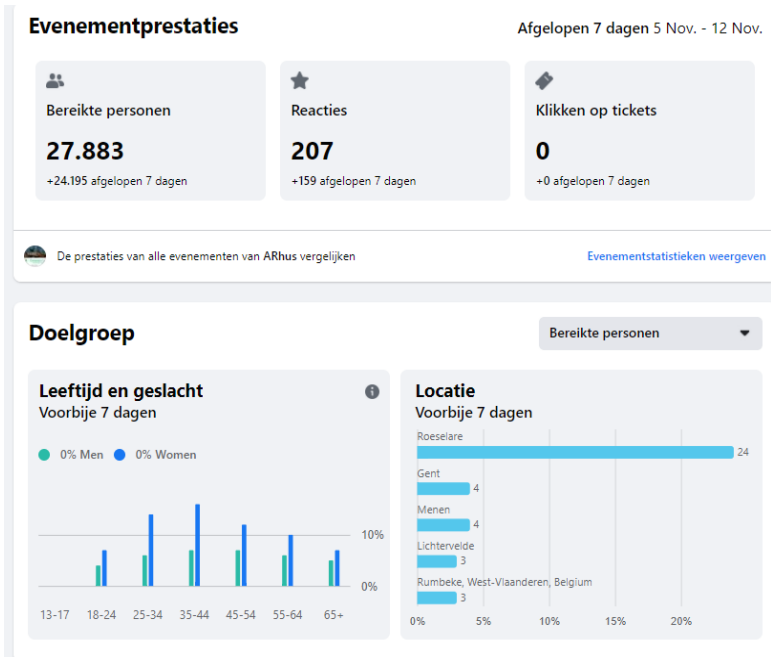
Het aantal volgers van onze **Facebookpagina** kende in 2020 opnieuw een groei van 5400 eind 2019 naar 6290. Een minder grote stijging dan het jaar voordien, te verklaren door een beperkter aantal fysieke bezoekers en bijkomstig minder nieuwe bibliotheekleden die ARhus op sociale media zouden kunnen volgen.

Het bereik van onze organische Facebookberichten daalde naar gemiddeld 2965 per bericht (3700 personen/bericht in 2019). Oorzaken hiervan zijn een overdaad aan content op Facebook door corona (iedereen gaat digitaal), maar ook veranderend Facebook algoritme (gedeelde berichten in FB-groepen worden niet meer meegerekend, terwijl we anders mooie resultaten hebben in groepen als 'Ge zijt van Roeselare als'). In de toekomst zullen we afstemmen met partners (zoals bv. Stad Roeselare en AZ Delta) om elkaars berichten te delen en elkaars bereik te versterken.



**Facebookevenementen** werden ingezet om onze online activiteiten aan te kondigen. Dit bleek vooral interessant voor het aankondigen van Facebook live sessies zoals vb. Coronalert en minder relevant voor activiteiten die via een ander digitaal platform zoals Zoom werden opgezet.

Ook op **Instagram** merken we een blijvend groeiende trend: van 1630 volgers eind 2019 naar 2043 in 2020. Instagramberichten haalden gemiddeld een bereik van 1038 personen per bericht en kregen gemiddeld 61 likes. Deze cijfers bleven quasi gelijk met 2019. Op dit platform postten we vooral achter de schermen content en sfeerbeelden.

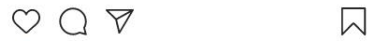




**arhus\_roeselare**  
ARhus

**arhus\_roeselare** #throwback naar vorige week 🍷👉: Werken bij ARhus tijdens de hittegolf: Aircó? Check! ✓ Terras? Check! ✓ Ijsjes? Dubbel check! ✓  
#throwbackthursday #hittegolf #zomer #coronaproef #teamARhus #ijsjes #oltegoare #VANRSL #arhusroeselare #igroeselare #roeselare

26 w.



**bvanwalleghe**m en 86 anderen vinden dit leuk

20 AUGUSTUS 2020

😊 Een opmerking toevoegen... [Plaatsen](#)



**arhus\_roeselare**  
ARhus

**arhus\_roeselare** Onze spierkracht (en inlever- en sorteermachines) werken op volle toeren de laatste dagen 🍷. Tegen 30/6 moesten heel wat materialen uitgeleend voor Corona en tijdens de afgehaaldienst teruggebracht worden. 📖👉 Heb jij ook aan die van jou gedacht? 😊  
#samentegencorona #VANRSL #teamARhus #oltegoareroeselare #arhusroeselare #igroeselare #roeselare #librarylife #bibliotheek

34 w.

**ka8leen** 30/6, toch? ❤️

34 w. 2 vind-ik-leuks Reageren



**bvanwalleghe**m en 67 anderen vinden dit leuk

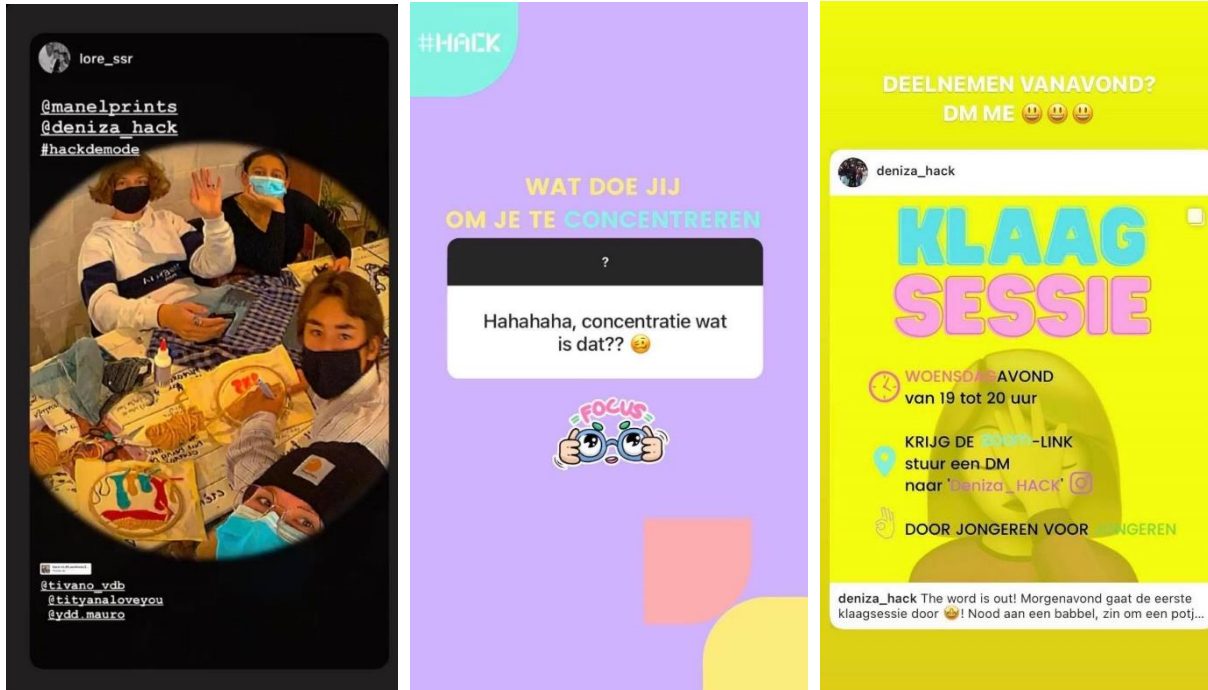
1 JULI 2020

😊 Een opmerking toevoegen... [Plaatsen](#)



Vluchtige content, zoals **Instagram stories**, was in 2019 trending. In 2020 maakten we hier met ARhus minder gebruik van, des te meer voor #HACK, de jongerenwerking van ARhus.

We zetten in op kennisdeling en communicatie op maat via stories. Jongeren werden bevraagd via polls, we informeerden over nieuwe coronamaatregelen, kondigden een activiteit aan, ... Om onze stories zo breed mogelijk te verspreiden, tagden we jongeren die we al kenden. Zij deelden ons bericht vervolgens op hun pagina en zo bereikten we ook nieuwe jongeren die #HACK nog niet kenden. De steeds terugkerende huisstijl van #HACK zorgt ervoor dat jongeren, zelfs als ze de stories niet bekijken, ze er toch #HACK in herkennen en weten dat we actief zijn. De laagdrempeligheid en informatiewaarde specifiek voor jongeren zorgden ervoor dat we toegankelijk bleven én we ook vinger aan de pols konden houden over wat er leeft bij de Roeselaarse jongeren.



We deelden naast eigen sfeerbeelden ook berichten van klanten (user generated content) in **Instagram reposts**. Door een originele post van anderen te delen op de ARhus-tijdslijn of in ons verhaal, geven we de oorspronkelijke maker van de foto/video de aandacht die hij/zij verdient. Op deze manier worden externe ambassadeurs ingezet als **micro-influencers**. Zo bouwden we verder aan onze online community en verbonden we onze volgers online én offline.







ARhus is ook actief op **LinkedIn, Twitter en YouTube**. Alle sociale media worden ingezet rekening houdende met de doelgroep en te communiceren boodschap. Diversificatie is ook hier aan de orde. Op ons YouTube-kanaal bijvoorbeeld plaatsen we captaties van boeiende online sessies zodat deze achteraf nog (her)bekeken kunnen worden.

Voor specifieke doelgroepen richtten we **kleinere gemeenschappen** op. Voor **TRansformers**, het netwerk rond innovatie en transformatie in de regio, bestaat een aparte website ([www.transformers.vlaanderen](http://www.transformers.vlaanderen)) en een TRansformers #VANRSL LinkedIn-groep die ondertussen 135 leden telt. Ook is er een LinkedIn-groep waar **SIREE-mentoren** ervaringen en tips kunnen uitwisselen.

**Video** werd doelgericht ingezet want de inspanning (budget en tijd) resulteert niet altijd in het gewenste resultaat, ondervonden we in 2019. In 2020 maakten we een uitgebreide aftermovie van het ARgonauten XL bibkamp in de zomer, als coronaveilig alternatief voor het normale kijkmoment voor ouders. Het 'Artistiek applaus' was er live voor de bewoners en handelaars op De Munt, en via een aftermovie op sociale media beschikbaar voor iedereen. Onze jongerenwerking #HACK gebruikte instructievideo's als coronaproof vervanging van de fysieke workshops in #HACKpand die niet konden doorgaan.

**Facebook live** kwam dit jaar echt van de grond, met zeer relevante sessies rond veerkracht en coronalert (cfr. supra, programmering en projecten). Facebook is een heel toegankelijk platform, te bekijken vanop eender welk device (computer, tablet of smartphone), ook door personen die zelf geen FB-account hebben, mensen moeten zich vooraf niet inschrijven, ...

**ARhus was live.**  
Gepubliceerd door SlingStudio [?] · Favorieten · 19 mei 2020

Pieker je (vaker) tijdens corona? Heb je het moeilijk met de veranderingen in jouw omgeving, activiteiten of relaties? Jan Callens, klinisch psycholoog en gedragstherapeut, geeft je tijdens "Zorgen Voor Morgen: Versterk je veerkracht in Coronatijden!" gratis tips om ook in deze periode veerkrachtig uitdagingen aan te gaan, je erdoor te slaan en zelfs persoonlijk te groeien! Vragen? Stel ze in de reacties hieronder! #samentegencorona #VANRSL

**Zorgen voor morgen**  
01:09:55

Zorg voor meer vind-ik-leuks en reacties en zorg dat meer mensen je bericht delen.  
Als je dit bericht promoot, wordt het aan meer mensen weergegeven.

12.633	1.465	Bericht boosten
Bereikte mensen	Betrokkenheidsacties	

61 Reageren 77 reacties 38 keer gedeeld

Vind ik leuk Reageren Delen

**ARhus was live.**  
Gepubliceerd door SlingStudio [?] · Favorieten · 1 d.

Heb je de live sessie over de Coronalert app gemist? Geen probleem! Je kan hier opnieuw kijken! Spoel in het begin gewoon door tot minuut 0:19.

Heb je vragen bij het nut of het gebruik van de Coronalert.be app? Volg dan zeker deze gratis Facebook live sessie vanaf 20u. Huisarts dr. Gouhie beantwoordt ze live! #samentegencorona #vansl

Deze sessie wordt georganiseerd door ARhus, dokter Justin Gouhie, AZ Delta, Eerstelijnszone Midden WVL, Logo Midden-West-Vlaanderen vzw, Open School Kortrijk-Roeselare en Stad Roeselare

**Alle vragen over CoronaAlert beantwoord**  
dinsdag 10 november 20u  
gratis Facebook live met dr. Gouhie

Nog even geduld. De sessie start om 20u.

**Coronalert**  
01:08:18 | US az delta logo Open School ROESELARE

Zorg voor meer vind-ik-leuks en reacties en zorg dat meer mensen je bericht delen.  
Als je dit bericht promoot, wordt het aan meer mensen weergegeven.

9.103	809	Bericht boosten
Bereikte mensen	Betrokkenheidsacties	

57 Reageren 77 reacties 16 keer gedeeld



Naast de vnl. digitale communicatie, werden in 2020 ook enkele **gedrukte materialen** uitgewerkt. Ons voorjaarsprogramma werd naar goede gewoonte via een **seizoensbrochure** bus-aan-bus bedeed in Roeselare. De brochure was gezien de komst van corona midden maart en het afgelasten van al onze fysieke activiteiten al gauw goed voor de papierslag. Ter promotie van ons najaarsprogramma dat volledig online werd georganiseerd, werd geen brochure gedrukt, maar werd geopteerd om volop in te zetten op digitale promotie. Het aantal inschrijvingen voor activiteiten lag lager, wat deels te wijten kon zijn aan het niet bus-aan-bus verspreiden van een seizoensbrochure, maar ook aan het online concept van ons najaarsprogramma.

In 2020 realiseerden we ook een grafisch mooi vormgegeven **doe-boekje** voor kinderen om met kosteloze materialen op ontdekking te gaan, een **folder over de nieuwe gratis e-boekendienst** cloudLibrary, een stappenplan over (corona)veilig online betalen een nieuwe service binnen Mijn Bibliotheek, ...

Onze **maandelijkse nieuwsbrief** blijft het goed doen. Onze database contacten werd uitgebreid van 20 120 eind 2019 naar 20 818 intekenaars eind 2020. Naast de maandelijkse digitale nieuwsbrief verstuurde ARhus in 2020 ook **gesegmenteerde e-mailings** op maat van diverse doelgroepen: nieuwsbrievan basis onderwijs, mailings naar aanleiding van TRansformers, mailing over de nieuwe e-boekenservice naar gebruikers van e-readers of de Engelstalige cloulibrary, ...

Na de verbeteringen aan de toegankelijkheid en herinrichting van onze collectie in 2019 zou in 2020 de **signalisatie** in het ARhus-gebouw worden aangepast o.b.v. input van onze bezoekers en medewerkers. Dit werd on hold gezet toe de plannen over de tijdelijke verhuis van de stadsdiensten Burgerzaken en 1788 naar onze ARgora kenbaar werden gemaakt. Verwacht wordt dat we dit signalisatieproject in 2021 kunnen hervatten.

Ook werden binnen de richtlijnen van het Interreg 2-Zeeën project **SIREE communicatiemiddelen** ontwikkeld en aangepast, zoals een flyer in klare taal om starters uit te nodigen voor een workshop rond ondernemen, filmpjes over SIREE-activiteiten, een artikel in Krant van West-Vlaanderen om onze mentoren die op vrijwillige basis starters begeleiden in de kijker te zetten, ...

In 2020 werden onze **pers- en mediacontacten** up-to-date gehouden. Radio 2 West-Vlaanderen en Focus-WTV berichtten over het 'Artistiek applaus' op ons gebouw voor alle coronahelden. Bij de lancering van de gratis e-boeken uitleendienst Cloudlibrary voor heel Vlaanderen mocht onze collectieverantwoordelijke Sara Clauw op de nationale televisiezender een demo geven tijdens het VRT Journaal. En Jona en Lilith, twee jonge juryleden van onze KJV-werking die in 2020 online werd georganiseerd, mochten in Karrewiet op Ketnet vertellen hoe leuk zij de Kinder- en Jeugdjury Vlaanderen wel vinden. Ook in de geschreven pers kwam ARhus regelmatig aan bod. (*ARhus in de media kan je (her)bekijken op [www.arhus.be/pers](http://www.arhus.be/pers)*)

Het **ARhus Café** kon gezien de verplichte sluiting van de horeca o.w.v. corona in 2020 niet ingezet worden als promotiemiddel voor ARhus. Net nu ons café werd geselecteerd als één van de **101 Leiespots**. Dit is een campagne van Toerisme Leiestreek en Westtoer die de leukste toeristische plekken in de eigen regio in de kijker zet.

De **#KeuzeVanDeChef-gerechten** die ons divers ARhus-publiek met chef Hans deelde en bijzonder werden gesmaakt door de klanten van ons ARhus Café in 2019 en begin 2020, werden via onze maandelijkse nieuwsbrief gedeeld en door menig mensen 'in hun kot' zelf klaargemaakt. Op deze manier konden we in 2020 ons ARhus Café toch even onder de aandacht brengen van ons publiek en kennis delen. We hopen om van het ARhus Café in 2021, van zodra de coronasituatie het toelaat, opnieuw een centraal ontmoetingspunt in de stad en regio te maken. Zo zal ook het ARhus Café opnieuw kunnen bijdragen aan de ARhus-missie om kruisbestuiving tussen mensen, ideeën en kennis te stimuleren.

Door corona kon ARhus de accommodatie slechts heel beperkt ter beschikking stellen worden als **vergader- en eventlocatie**. In 2020 konden 74 ter beschikking stellingen doorgaan en 86 gastactiviteiten en -events die begin 2020 al bevestigd waren, moesten worden verschoven en uiteindelijk worden geannuleerd.



### 3.2.2 Personeel en zakelijke werking

COVID 19 heeft ons ook op vlak van personeel en zakelijke werking leren schakelen... snel schakelen zelfs. Het virus verplichtte ons om de werknemers van PC 302 met de nodige ondersteuning van de overheid op non-actief te zetten. Informatie rond werkloosheid moest snel worden doorgenomen en procedures rond tijdelijke werkloosheid door overmacht werden opgestart. Informatie bij derden opvragen was geen sinecure wegens de overbelasting van al deze diensten. Niettemin zijn we er tot op heden in geslaagd om deze procedures voor onze eigen mensen correct op te starten, meer nog, deze procedures lopen heden nog steeds verder.

Naar analogie van de stadsdiensten werden de werknemers van PC 329 tijdelijk en heel kort op dienstvrijstelling gezet, terwijl er achter de schermen kon gebrainstormd worden over de verdere dienstverlening van ARhus. Aanpassingen op vele domeinen drongen zich op, ook op vlak van personeel: gewijzigde openingsuren met als gevolg daarvan een voorlopig uitstel van tijdsregistratie en veel flexibiliteit van de werknemers. Wat in maart een voorlopige wijziging leek, is ondertussen nog steeds operationeel.

In 2020 werd het Vubis bibliotheeksysteem vervangen door WISE. Via de ondersteuning van een aantal interne specialisten, werd door de onthaal, collectie en tijdens de eerste lockdown volop thuis geoefend om deze nieuwe software toepassing onder de knie te krijgen.

Tijdens de verschillende APO-vergaderingen (Algemeen Personeelsoverleg) momenten werd de info rond de corona maatregelen geactualiseerd: openingsuren, opvolging van al dan niet mogelijke horeca-activiteiten, mogelijke quarantainemaatregelen, vakantieregelingen, ... Deze overlegmomenten brachten duidelijkheid voor de medewerkers in de onzekere tijden. Er werd een algemene telewerk policy aan alle betrokken medewerkers bezorgd, zodat iedereen zich bewust werd van de lijnen die op het vlak van telewerk werden uitgestippeld.

Ook via de huidige interne nieuwsbrief en de Whatsapp groep Sharing in Caring werd volop actie ondernomen om de sociale cohesie tussen de medewerkers te versterken. In 2020 werden, naast het Zoom Café, verschillende initiatieven genomen (ARgonauten-dagboek, KroonARgonauten,...) om de verbondenheid tussen onze medewerkers te versterken en hun mentale en fysieke gezondheid te bevorderen. Dit werd nog eens extra gestimuleerd door de samenwerking met studenten van Howest die een beweeg-, voeding- en lifestyle traject voor onze medewerkers uitstippelden.

Het HR traject van Hudson werd begin 2020 verder uitgerold door nieuwe doelstellingen, die begin 2021 door feedbackgesprekken zullen worden geëvalueerd. Het wordt medewerkers op deze manier duidelijk waar we met ARhus naartoe willen en wat hun rol hierin kan zijn.

Op financieel vlak werd het nodige gedaan om gebruik te maken van de mogelijke ondersteuning die de overheid n.a.v. Covid 19 aanbood. De mogelijke aanvragen werden op de in acht te nemen tijdstippen ingediend en er werden tussenkomsten ontvangen.

In 2020 werd ook het nieuwe boekhoudpakket Exact Online opgestart; een zeer toegankelijk online boekhoudpakket dat ons toelaat om aankoopfacturen digitaal op te slaan, verkoopfacturen rechtstreeks in het pakket aan te maken, heel diverse rapporten op te halen, ... een duidelijke meerwaarde in de verdere digitalisering binnen onze vzw.

Om te voldoen aan de wet op de overheidsopdrachten werd in 2020 een aanbesteding interimkantoor (raamovereenkomst) uitgeschreven, dit in samenwerking met het kantoor van Rasschaert Advocaten, die ondertussen werd toegekend aan NowJobs.

Tot slot werd, in het verlengde van de verdere uitrol van het DMS systeem, samen met ICT de facturenflow digitaal uitgewerkt. Hiermee werd in 2020 gestart, en dit voor de cel ICT, infrastructuur en zakelijke werking. Dit proces moet uitmonden in het verlichten van de mailbox, en een efficiënter goedkeuringsproces van de binnenkomende facturen. Het systeem wordt in 2021 geëvalueerd door de reeds betrokken diensten en na bijsturing geïmplementeerd binnen de andere teams van ARhus.



### 3.2.3 Infrastructuur en preventie

Gezien de uitzonderlijke omstandigheden waarmee we in 2020 werden geconfronteerd, werd de focus vooral gelegd op preventie en de algemene veiligheid van onze medewerkers en bezoekers.

Tijdens de eerste lockdown werd de focus vooral gelegd op afhaaldienst. Alles werd in het werk gesteld om dit op de meest veilige omstandigheden op te starten. Bezoekers kregen de kans om op het afgesproken uur hun bestelde- en/of verrassingspakket te komen ophalen. Na een aantal weken konden bezoekers ook hun materialen manueel terug inleveren. Ook hier ging heel wat voorbereiding aan vooraf; tevens werden de teruggebrachte materialen 72 uren in quarantaine genomen alvorens ze terug in open kast werden geplaatst.

Na de eerste lockdown werd het kenniscentrum weer opengesteld, weliswaar met aangepaste openingstijden om zo contaminatie te vermijden tussen bezoekers en medewerkers tijdens het wegzetten van de materialen (dat in de voormiddag ingepland werd). Er kon enkel in een basisdienstverlening voorzien worden. Beleving, zitmogelijkheden, PC-gebruik waren niet mogelijk. Het volledige gebouw (en bij uitbreiding de filialen) werd via circulatieplannen in kaart gebracht. De nodige plexipanelen werden voorzien, in combinatie met ontsmettingsmiddelen. Bezoekers werden tijdens hun bezoek continu herinnerd aan de basisregels (afstand, mondmasker, handhygiëne, kort bezoek, gebruik van een winkelmand i.f.v. het bijhouden van het aantal bezoekers, looprichting). Om dit alles in goede banen te leiden werd het toezicht door onze externe security agent uitgebreid.

Ook voor de medewerkers werd niets aan het toeval overgelaten. Er werd geïnvesteerd in alle noodzakelijke beschermingsmiddelen en in de aanpassing van de werkplekken door het opstellen van plexipanelen. Het aantal werkplekken werd drastisch verminderd. Er werd een registratiesysteem uitgewerkt waardoor de controle op het aantal aanwezigen te allen tijde kon gegarandeerd worden. Voor dove/slechthorende medewerkers werd voorzien in transparante mondmaskers. Alle coronagerelateerde informatie werd gebundeld en centraal bijgehouden op een voor iedereen toegankelijke en vlot raadpleegbare online database.

In 2020 ging de jaarlijkse rondgang met de bedrijfsarts van Idewe door. Tijdens deze rondgang werd nieuwe preventiebrochure voorgesteld. Samen met een arbeidsverpleegkundige van Idewe werd ons welzijnsbeleid verder in kaart gebracht. De ARhus-vertrouwenspersoon participeerde in het jaarlijkse intervisiemoment. Eén medewerker volgde een opleiding tot intern preventieadviseur. Uitzonderlijk werd de EHBO-opfrissingscursus voor onze 7 EHBO-medewerkers online georganiseerd. Alle medewerkers kregen de mogelijkheid om in te tekenen op de gratis griepvaccinatie. Het CPBW werd vernieuwd.

Vier stagiair-studenten van Howest werkten op maat ARhus een lifestyle coaching traject uit. Hiermee werd ingezet op een actievere en gezondere levensstijl bij de medewerkers – zeker in coronatijden geen overbodige luxe. Dagelijks konden onze medewerkers participeren aan ofwel een beweegtussendoortje, een beweegsessie of een workshop voeding. Rode draad werd gevormd door de stappenchallenge.

Naast de jaarlijkse keuringen en periodieke onderhoudswerken werden ook enkele infrastructuuraanpassingen uitgevoerd. Het HackPand werd uitgerust met een vocal booth. Op het dak van ARhus werden de antennes van PZ RIHO geplaatst. Er werden 11 stomavriendelijke mannentoiletten voorzien. De voorbereidingen voor de terbeschikkingstelling van de ARgora aan de dienst Burgerzaken werden getroffen.



### 3.2.4 ICT & Media

Onbewust van de golf die ons later in het jaar zou overspoelen werd in januari het nieuwe video-vergadersysteem in ARhus uitgerold. Hiervoor werd het Zoom platform ingeschakeld. Na een uitgebreide vergelijking met andere systemen in november – december 2019 (oa Teams) werd Zoom gekozen vanwege gebruiksvriendelijkheid, kwaliteit en mogelijkheden. Vanaf januari werd Zoom in het bestaande ecosysteem ingekanteld. De app werd uitgerold over alle toestellen, er werden 2 Zoom Kamers geïnstalleerd en de integratie met Outlook werd aangepakt. Wat later ging veel aandacht naar gebruikersacceptatie en een reeks instructievideo's. Een van de ateliers werd ook uitgerust met een interactief whiteboard, de Samsung Flip.

Veel inspanning ging vervolgens naar de uitrol van het WLAN project. De installatie en configuratie van de nieuwe access points vroegen de nodige aandacht. Daarna werd het beheer van het netwerk in Aruba Central opgezet. Verder werd een nieuwe Clearpass Policy Manager in gebruik genomen. Intussen is het nieuwe draadloze netwerk volledig operationeel. Nu kunnen ook functionele aspecten worden aangepakt en de policies worden verbeterd.

Vervolgens werden ook de firewalls in ARhus De Munt vernieuwd en werd het veiligheidsbeleid onder de loep genomen. MFA (multifactor authenticatie) werd voor iedereen afgedwongen. De antivirusserver kreeg een update en ook op alle endpoints werd een nieuwe agent gezet. De monitoring rond antivirus en firewall werd verbeterd.

2020 was ook het jaar waar de overstap naar WISE een feit werd. Heel veel hardware en besturing moesten aan de nieuwe software worden aangepast. Het aanpassen en testen van zelfuitleenstations, inname-automaat, betaalautomaat, publieksomgeving, ... vergden heel aandacht. Ook de voorbereiding van het opleidingstraject werd niet uit het oog verloren. Toch mochten alle gemaakte plannen overboord worden gegooid. Een strikte lockdown zorgde voor een totaal andere richting. Door heel veel flexibiliteit en inzet is de omschakeling toch probleemloos verlopen. Het opleidingstraject werd op een heel andere manier ingekleurd, meteen een geslaagde kennismaking met het afstandslernen voor de medewerkers van ARhus.

Covid19 zorgde op dat vlak voor nog andere versnelde digitale transformaties: een omschakeling naar volledig telewerken, video-vergaderen, digitaal samenwerken, afstandslernen en digitale opleidingen. In een kwestie van dagen werd dit het nieuwe normaal. Iedereen wist plots wat VPN was of vond de weg naar ons nieuw Sharepointplatform. ICT zorgde hier voor heel wat ondersteuning en opleiding.

Tijdens de gedwongen sluiting werd in recordtempo een digitaal afhaalplatform opgezet. De beschikbare tijdssloten om een boekenpakket af te halen verdwenen automatisch wanneer iemand een pakket bestelde. Ook de organisatie van het werk werd hier helemaal op afgesteld. Een erg intense periode met een optimale collegialiteit.

Naar het einde van de zomer kwam er ruimte om ook het netwerk in de filialen aan te pakken. Ook daar werden de firewalls en het draadloze netwerk vernieuwd. Het netwerk werd opnieuw ontworpen om in alle filialen integraal deel uit te maken van het ARhus netwerk. Dit verbetert het beheer en de mogelijkheden. Alle firewalls werden opgenomen in één managements-portaal: Fortimanager. Hierdoor krijgen we een beter inzicht in onze netwerkbeveiliging.

Tijdens de zomer werden verschillende workshops samengesteld rond VR en AR. In de veilige gezinsbubbel kon je volledig coronaproof kennis maken met de mogelijkheden van deze technologieën. Daarnaast werden voor kinderen workshops samengesteld waar ze zelf een virtuele wereld konden creëren en die ook beleven met een VR headset.



Het luik media was een tweetrapsraket die in 2020 werd afgevuurd. Deel 1 was de opbouw van een mobiele streaming setup. Het hele jaar werden hier de livestreams mee opgezet. Diep in het najaar werden de plannen voor het tweede deel uitgetekend: een heuse studio. Vaste camerapunten, professionele audio en belichting, projectiemogelijkheden van hoge kwaliteit en een grote greenkey. Het VK 2.0 is volledig voorzien op een hybride toekomst: een mix van live en digitale events behoort nu tot de mogelijkheden van ARhus.

Vanuit IT werden alle digitale evenementen ondersteund. Er werd heel wat expertise over online activiteiten opgebouwd.

Onder de noemer varia vallen nog enkele kleinere projecten: de voormalige conciërgewoning werd in het bekabelde netwerk opgenomen (met voordelen op vlak van netwerksnelheid en printopties), de Exclaimer server (e-mailhandtekeningen) werd naar de cloud gebracht, tablets werden ingezet voor Bieblo, er werd een visie uitgewerkt over de digitale transformatie in ARhus, daarnaast werd ook een visie uitgewerkt over ARhus als lerende onderneming. Tenslotte werd veel onderzoek verricht voor de voorbereiding op de invoering van een CRM systeem.



### 3.2.5 Informatieveiligheid

Conform de GDPR werd binnen ARhus een DPO (Data Protection Officer) aangesteld. Deze aanstelling werd gemeld bij de Gegevensbeschermingsautoriteit en de Vlaamse Toezichtcommissie. De DPO is het eerste aanspreekpunt inzake informatieveiligheid voor ARhus. Sinds 2020 neemt de DPO ook deel aan de Midwest Intervisiegroep. Met medewerkers uit de verschillende teams werd een Informatieveiligheidscel gevormd. De informatieveiligheidscel kwam in 2020 samen op 30 januari, 17 september en 3 december.

Het voorbije jaar ging de aandacht naar de actualisering van het informatieveiligheidsplan en het sensibiliseren van de medewerkers. Het verwerkingsregister werd bijgehouden (met vooral aandacht voor de overeenkomst met CultuurConnect i.f.v. Wise) en de incidentenprocedure werd gemonitord.

Volgende concrete acties werden genomen:

- Het wachtwoordbeleid werd uitgeschreven en als bijlage toegevoegd aan het arbeidsreglement.
- De vertrouwelijkheidsovereenkomsten met vrijwilligers werden geactualiseerd.
- De incidentenprocedure werd geactualiseerd.
- We bekeken de gevolgen van het arrest van het Europees Hof van Justitie m.b.t. het EU-VS Privacyshield. In principe kan er niet meer gewerkt worden met leveranciers die persoonsgegevens in de VS bewaren. De toezichthoudende autoriteiten brengen momenteel alternatieven in kaart en ook de EU zal in de nabije toekomst actie ondernemen. Op basis van de aard van de verwerking en de categorieën van verwerkte persoonsgegevens kreeg ARhus van C-Smart het advies om nog even een afwachtende houding aan te nemen. Een inventaris van de leveranciers in kwestie werd aangelegd en bij de keuze en aankoop van nieuwe software wordt hiermee alvast rekening gehouden.
- Bepaalde coronamaatregelen werden 'GDPR-proof' ingevoerd. Het gaat hier over de registratie van krantenlezers gedurende een korte periode i.f.v. contacttracing. Sinds de coronacrisis worden bezoekers van de personeelsverdieping ook geregistreerd.
- De procedure voor het afsluiten van mailboxen van medewerkers die de organisatie verlaten werd op punt gesteld.
- Alle informatie over informatieveiligheid werd voor de medewerkers overzichtelijk gebundeld op Sharepoint. Via de interne nieuwsbrief werden de incidentenprocedure, het wachtwoordbeheer alsook de gevaren van phishing op regelmatige basis onder de aandacht gebracht. De nieuwe welkomstbrochure voor nieuwe medewerkers bevat eveneens een luik over informatieveiligheid.

Bij C-Smart vroegen we advies over volgende punten:

- Het addendum digitale basisinfrastructuur van CultuurConnect en over de aansluitingen van collecties in beheer van partners.
- Het gebruik van contactgegevens van leerkrachten i.f.v. de nieuwsbrief voor het onderwijs.
- Het gebruik van Eventbrite en Mailchimp (i.v.m. het EU-VS Privacyshield).

In de loop van 2020 werden slechts twee incidenten gemeld. Eén incident betrof een lener van wie de naam bij een reservering zichtbaar was in de online catalogus. Het betrof een fout bij het reserveren in het nieuwe bibliotheekstelsel. De fout werd rechtgezet en de medewerkers ontvingen een aangepaste handleiding zodat dit probleem zich niet meer kan voordoen. Het tweede incident betrof een lener die aangegeven had dat hij geen mails wenste te ontvangen, maar er toch twee ontving. Hier lag de oorzaak aan het feit dat de mails al automatisch verstuurd werden vooraleer het e-mailadres uit het Wise-bestand verwijderd was.



## 4 RESULTAAT 2020

### 4.1 Werkingsmiddelen

#### 4.1.1 Uitgaven

			<b>2019 ACTUAL</b>	<b>2020 BUDGET</b>	<b>2020 ACTUAL</b>	<b>2021 BUDGET</b>
			<b>5.806.834,24</b>	<b>5.837.170,34</b>	<b>5.171.576,52</b>	<b>5.561.669,87</b>
<b>60</b>		<b><u>Handelsgoederen</u></b>	<b>450.546,60</b>	<b>482.000,00</b>	<b>342.583,27</b>	<b>354.500,00</b>
	6000	Collectie	275.766,49	315.000,00	277.282,14	300.000,00
	6001	Hulpstoffen	16.822,08	15.000,00	16.636,57	15.000,00
	6040	Handelsgoederen	1.685,71	2.000,00		2.000,00
	605000	ARhus Café binnen	153.338,57	150.000,00	46.210,45	37.500,00
	6070	Door te rekenen kosten	2.882,62		1.289,05	
	6094	Voorraadwijziging	51,13		1.165,06	
<b>61</b>		<b><u>Diensten en Diverse Goederen</u></b>	<b>1.313.561,99</b>	<b>1.235.020,75</b>	<b>1.017.278,86</b>	<b>1.095.770,75</b>
	<u>610</u>	<u>Huur en Huurlasten</u>	<u>30.682,10</u>	<u>39.502,00</u>	<u>35.038,43</u>	<u>37.002,00</u>
	610001	Huur gebouwen Beveren	1.988,79	2.000,00	2.000,58	2.000,00
	610002	Huur gebouwen Warden Oom	1.637,02	2.000,00	1.648,01	2.000,00
	610004	Huur gebouwen De Munt	4.295,87	12.000,00	11.438,94	12.000,00
	610100	Huur machines en materieel Administratie	4.726,02	5.000,00	4.345,11	5.000,00
	610101	Huur machines en materieel ARhus Café	758,05		503,22	
	610102	Huur machines en materieel ARhus	3.873,40	3.500,00	4.423,47	3.500,00
	610120	Renting personenwagen	10.636,14	10.000,00	7.839,28	10.000,00
	610140	Huur diensten & goederen TBS	0,00	2.500,00		0,00
	610142	Huur diversen ARhus	2.764,81	2.500,00	2.837,82	2.500,00
	610150	Vergoeding erfpacht	2,00	2,00	2,00	2,00
	<u>611</u>	<u>Onderhoud en herstellingen</u>	<u>553.688,85</u>	<u>567.750,00</u>	<u>521.463,62</u>	<u>597.750,00</u>
	611160	Verhuiskost	847,77			
	611200	O&H gebouwen en Beveiliging	322.642,22	330.000,00	305.968,35	350.000,00
	611300	O&H installaties, machines en uitrusting	46.671,21	45.000,00	47.013,59	45.000,00
	611400	O&H meubilair	1.196,50	2.000,00	3.904,56	2.000,00
	611420	O&H bibmobiel	507,25	750,00	427,15	750,00
	611500	O&I ICT en licenties	181.823,90	190.000,00	164.149,97	200.000,00
	<u>612</u>	<u>Leveringen aan de onderneming</u>	<u>104.207,67</u>	<u>115.500,00</u>	<u>78.554,22</u>	<u>99.000,00</u>
	612000	Water	11.522,09	6.500,00	8.619,07	6.500,00
	612100	Gas & Aardolie	21.540,73	27.000,00	15.481,98	21.500,00
	612200	Elektriciteit	67.500,01	78.500,00	52.575,13	67.500,00
	612300	Brandstof wagens	3.644,84	3.500,00	1.878,04	3.500,00
	<u>613</u>	<u>Vergoedingen aan derden</u>	<u>454.027,12</u>	<u>468.268,75</u>	<u>292.894,51</u>	<u>340.768,75</u>
	613100	Erelonen boekhouding	15.939,07	12.500,00	16.147,56	12.500,00
	613101	Sociaal secretariaat	15.188,96	15.000,00	13.601,85	15.000,00
	613102	Erelonen advocaten en deurwaarders	12.308,12	7.500,00	11.240,81	7.500,00
	613104	Erelonen diverse	8.787,09	10.000,00	41.150,00	10.000,00
	613106	Erelonen ARhus Café	5.473,00	55.000,00	15.015,00	0,00
	613108	Vergoeding collectieverzorging	6.377,32	7.500,00	5.967,28	7.500,00
	613109	Projectwerking	192.311,28	185.000,00	67.645,64	130.000,00
	613110	Auteursrechten en -vergoedingen	4.478,76	2.500,00	2.100,42	2.500,00
	613200	Beroepsbijdragen en lidgelden	7.302,73	7.500,00	7.511,93	7.500,00
	613300	Representatiekosten	25.045,02	12.500,00	7.935,91	12.500,00
	613340	Administratiekosten ECO- & maaltijdcheques	1.876,67	1.268,75	1.744,84	1.268,75
	6137	Telefonie en internet	29.651,58	30.000,00	28.489,15	30.000,00
	613710	Klein materiaal administratie	12.547,47	12.500,00	11.942,79	12.500,00
	613711	Klein materiaal ARhus Café	11.070,31	7.500,00	3.013,71	5.000,00
	613712	Klein materiaal ARhus	7.412,40	10.000,00	13.006,27	10.000,00
	613720	Documentatie en cursussen	3.906,76	5.000,00	3.996,42	5.000,00
	613730	Portkosten	21.464,15	22.000,00	8.950,42	22.000,00
	613800	Advertenties en inlassingen	0,00	2.500,00	7.377,05	2.500,00





			<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
			<b>ACTUAL</b>	<b>BUDGET</b>	<b>ACTUAL</b>	<b>BUDGET</b>
	613810	Publiciteit	45.637,35	50.000,00	20.591,22	37.500,00
	613910	Opleidingen	26.605,08	10.000,00	5.466,24	10.000,00
	613950	Projectondersteuning	644,00	2.500,00		0,00
<b>614</b>		<b>Verzekeringspremies</b>	<b>20.266,47</b>	<b>24.000,00</b>	<b>23.341,39</b>	<b>21.250,00</b>
	614000	Bouwplaatsrisico			685,88	
	614100	Diverse verzekering	778,71	1.250,00	713,76	1.000,00
	614200	Brand	13.236,76	16.000,00	15.574,77	13.500,00
	614210	Lichte vrachtwagen	175,23	250,00	175,23	250,00
	614250	Patrimonium social profit	3.112,57	3.500,00	3.243,96	3.500,00
	614500	Burgerlijke en bestuurdersaansprakelijkheid	2.963,20	3.000,00	2.947,79	3.000,00
<b>617</b>		<b>Uitzendkrachten</b>	<b>150.689,78</b>	<b>20.000,00</b>	<b>65.986,69</b>	<b>0,00</b>
	617000	Uitzendkrachten ARhus	15.210,44	20.000,00	34.773,27	0,00
	617100	uitzendkrachten ARhus Café	135.479,34	0,00	31.213,42	0,00
<b>62</b>		<b>Bezoldigingen en pensioenen</b>	<b>3.159.533,64</b>	<b>3.362.624,14</b>	<b>3.074.504,71</b>	<b>3.226.384,79</b>
	6202	Loonkost contractuelen	2.406.244,86	2.680.860,08	2.427.662,98	2.604.063,15
	6203	Loonkost statutairen	557.975,22	493.518,71	481.818,42	474.456,57
	6205	Loonkost Jobstudenten	14.496,97	17.762,50	1.944,15	10.000,00
	6230	Arbeidsongevallen	7.527,73	9.314,45	8.638,46	9.032,16
	62301	Medische dienst	7.105,36	4.141,20	5.044,69	4.141,20
	623045	ECO- en Maaltijdcheques contractuelen	52.593,25	48.330,94	51.759,68	46.419,01
	623046	ECO- en Maaltijdcheques statutairen	5.892,90	5.891,60	8.277,50	5.748,60
	623050	Werkkledij	1.966,10	1.000,00	742,00	1.000,00
	623061	Onkostenvergoeding vrijwilligers	2.408,30	2.000,00	4.526,33	2.000,00
	623065	Groepsverzekering	25.077,86	26.789,76	38.938,46	39.169,69
	623070	Hospitalisatieverzekering	7.192,99	8.715,01	6.645,98	8.614,37
	623100	Verplaatsingskosten contractuelen	9.108,74	10.000,00	6.745,07	10.000,00
	623200	Verplaatsingskosten statutairen	2.402,10	2.000,00	1.584,54	2.000,00
	624000	Diverse personeelskosten	25.101,22	20.000,00	18.414,53	20.000,00
	624001	Organisatieontwikkeling	9.648,45			
	625000	Aanleg provisie VG contractuelen	278.621,49	331.047,20	289.944,76	321.690,59
	625100	Aanwending provisie VG contractuelen	-246.943,94	-295.199,19	-278.621,49	-331.047,20
	625150	Aanleg provisie VG statutairen	21.956,06	23.388,62	22.394,71	22.485,27
	625160	Aanwending provisie VG statutairen	-28.842,02	-26.936,74	-21.956,06	-23.388,62
<b>63</b>		<b>Afschrijvingen en voorzieningen</b>	<b>862.977,58</b>	<b>850.000,00</b>	<b>601.312,36</b>	<b>850.000,00</b>
	630000	Afschrijvingen op materiële vaste activa	862.977,58	850.000,00	601.312,36	850.000,00
<b>64</b>		<b>Diverse bedrijfslasten</b>	<b>32.323,45</b>	<b>35.500,00</b>	<b>34.534,84</b>	<b>33.000,00</b>
	640000	Onroerende voorheffing			3.083,93	
	640002	Roerende voorheffing	127,50			150,00
	640003	Rechtspersonenbelasting	336,91	300,00	255,21	350,00
	640110	Verkeersbelasting bibmobiel	435,71		330,02	450,00
	640350	Gewestbelastingen		1.500,00	628,30	1.500,00
	643000	Wettelijke bekendmakingen	326,70	500,00	72,50	350,00
	644000	Kosten van ontvangsten vergunningen	200,33	200,00		200,00
	647000	Patrimoniumtaks	30.896,30	33.000,00	30.164,88	30.000,00
<b>65</b>		<b>Financiële lasten</b>	<b>3.337,91</b>	<b>2.000,00</b>	<b>3.984,26</b>	<b>2.000,00</b>
	650000	Bankkosten	3.190,56	2.000,00	3.905,41	2.000,00
	650090	Betalingsverschillen & Uitzonderlijke kosten	101,26		64,07	
	651000	Betalen MC	46,09		14,78	
<b>69</b>		<b>Resultaatverwerking</b>	<b>-15.446,93</b>	<b>-129.974,56</b>	<b>97.372,36</b>	<b>14,32</b>
	693000	Over te dragen resultaat	-15.446,93	-129.974,56	97.372,36	14,32



## 4.1.2 Inkomsten

			<b>2019 ACTUAL</b>	<b>2020 BUDGET</b>	<b>2020 ACTUAL</b>	<b>2021 BUDGET</b>
			<b><u>5.806.834,24</u></b>	<b><u>5.837.170,34</u></b>	<b><u>5.171.576,52</u></b>	<b><u>5.561.669,87</u></b>
<b>70</b>		<b><u>Algemene opbrengsten</u></b>	<b><u>563.629,63</u></b>	<b><u>573.000,00</u></b>	<b><u>206.620,46</u></b>	<b><u>268.250,00</u></b>
	700	Lidgelden en maningsgelden	93.722,64	100.000,00	69.612,64	100.000,00
	701	Arhuscafé binnen	432.912,72	435.000,00	125.580,68	108.750,00
	702	Publicaties	1.990,86	2.000,00	8,49	2.000,00
	703	Arhuscafé buiten	2.250,00	0,00	2.750,00	0,00
	704	Lezingen en voordrachten	14.092,63	11.000,00	2.327,42	7.500,00
	705	Commissies	22,50			
	706	Terbeschikkingstelling	15.662,96	25.000,00	4.810,00	50.000,00
	707	Doorgerekende kosten	2.975,32		1.531,23	
<b>74</b>		<b><u>Andere bedrijfsopbrengsten</u></b>	<b><u>4.380.118,35</u></b>	<b><u>4.414.170,34</u></b>	<b><u>4.396.033,57</u></b>	<b><u>4.443.419,87</u></b>
	743000	Diverse bedrijfsopbrengsten	4.802,08		-945,83	
	743050	Werkingsubsidie Stad Roeselare	3.138.088,98	3.216.541,23	3.216.541,23	3.296.954,76
	743060	Werkingsubsidie via Vlaanderen	930.129,11	930.129,11	930.129,11	930.129,11
	743061	IBL-subsidie Provincie West-Vlaanderen	4.492,44	7.500,00	1.945,42	7.500,00
	743063	Projectsubsidie Provincie West-Vlaanderen	15.000,00	19.250,00	1.282,35	5.804,00
	743065	Tussenkomst ADV	36.474,24	35.000,00	37.642,01	37.500,00
	743066	Tussenkomst Maribel	66.750,00	66.750,00	66.750,00	66.750,00
	743067	RSZ Lastenvermindering	23.077,12	22.500,00	18.651,43	25.000,00
	743070	Projectsubsidie Vlaanderen	43.500,00		2206,51	12.170,00
	743071	Projectsubsidie Europa	74.453,20	75.500,00	70.446,25	34.826,00
	743072	KBS	30.000,00	28.500,00		14.286,00
	745000	Vergoedingen verzekeringsmaatschappij	2.678,54		5.026,43	
	747029	Vlaams Bescherminsmechanisme			21.104,11	
	747030	Hinderpremie ARhus Café			14.080,00	
	747010	Tussenkomst educatief verlof/VOP	10.672,64	12.500,00	11.174,55	12.500,00
<b>75</b>		<b><u>Financiële opbrengsten</u></b>	<b><u>863.086,26</u></b>	<b><u>850.000,00</u></b>	<b><u>568.916,63</u></b>	<b><u>850.000,00</u></b>
	751000	Opbrengsten uit vlottende activa	28,46		13,67	
	756000	Kapitaalsubsidie gebouw en inrichting	862.977,58	850.000,00	568.873,01	850.000,00
	759000	Betalingsverschil & uitzonderlijke opbrengst	80,22		29,95	



### 4.1.3 Toelichting

#### 60 Handelsgoederen

- 605000 De kosten voor aankoop van goederen voor het ARhus Café lagen 70% onder de begroting. Dit heeft natuurlijk alles te maken met het feit dat het ARhus Café om coronaredenen gesloten werd op 13 maart 2020 en dit tot het einde van het jaar.

#### 61 Diensten en Diverse Goederen

- 611200 Het ARhus Café was vanaf 13 maart 2020 gesloten; ARhus was gesloten van 13 maart tot 25 mei 2020. Dit leidde tot een minuitgave voor poetswerken. Anderzijds was er een stijging van de uitgaven voor security om tijdens de volledige duur van de opening toe te zien op de correcte naleving van de coronamaatregelen.
- 612000 Naast de betaling van het effectief verbruik in 2020 diende in 2020 ook de definitieve aanrekening voor afvoer en zuivering in 2018 en 2019 te worden betaald (en geboekt).
- 612100 Door de gedeeltelijke sluiting van ARhus en ARhus Café en de beperkte openingstijden zijn de kosten voor verwarming lager dan begroot.
- 612200 Door de gedeeltelijke sluiting van ARhus en ARhus Café en de beperkte openingstijden zijn de kosten voor elektriciteit lager dan begroot.
- 613104 De diverse erelonen overstijgen aanzienlijk de begroting. Bovenop de voorziene uitgaven voor advies bij de aanbesteding van het lot interimopdrachten en het lot security, kwamen de kosten voor advies bij de opmaak van de dienstenovereenkomst (ca € 10.000) en bij het uitwerken van de GDPR-policy (ca. € 7.000). De kosten voor de aanpassing van de signalisatie werden integraal in rekening gebracht (ca. 11.000).
- 613109 Door corona werd de projectwerking danig door elkaar geschud. Van de € 75.000 geplande uitgaven voor lokale programmering en scholenwerking diende maar ca. 25.000 te worden aangewend. Eenzelfde effect is te zien op de langlopende projecten (Siree, KBS, Stempact). Hier werd ca. € 30.000 minder uitgegeven dan begroot. Een gepland Europees project werd niet goedgekeurd. De voorziene kosten (ca. € 12.500) vervielen dan ook.
- 613730 Er waren in 2020 aanzienlijk minder IBL-aanvragen; er werd ook slechts één (in plaats van twee) seizoensbrochure in alle Roeselaarse brievenbussen gepost, met name deze die reeds klaar was voor de programmatie tijdens het voorjaar.
- 617100 Zoals onder de bespreking van Lonen en Bezoldigingen wordt aangegeven is er een verschuiving van lonen voor ARhus (projectmedewerker) en ARhus Café (hulpkok) naar de kostenplaats uitzendkrachten. De uitzendkrachten ARhus worden gefinancierd met de middelen uit SIREE (zie hieronder Europese Subsidies).

#### 62 Bezoldigingen en Pensioenen

- 62 Bij de opmaak van het budget voor bezoldigingen en pensioenen wordt steeds uitgegaan van 100% tewerkstelling van alle contractuele en statutaire medewerkers, en dit niettegenstaande het feit dat er in werkelijkheid steeds een bepaald percentage in mindering dient te worden gebracht om redenen van afwezigheid.
- Dit is zeker het geval in 2020. Het ARhus Café sloot vanaf 13 maart 2020 de deuren. Met uitzondering van de chef werden alle vaste medewerkers van het ARhus Café tijdelijk werkloos. Dit betekent een minuitgave van € 83.105.
- Alhoewel het de bedoeling was in 2020 een hulpkok aan te werven werd deze aanwerving gezien corona niet gerealiseerd. Dit betekent een minuitgave van € 57.000. De vergoeding voor hulpkok is evenwel gedeeltelijk terug te vinden onder de kostenplaats 617000 (Uitzendkrachten).
- Er is eveneens een verschuiving van loonkost naar kostenplaats 617000 voor een projectmedewerker. Dit betekent een minuitgave op de kostenplaats 62 van € 65.000.
- Door langdurige ziekte is er een minuitgave van € 43.000.
- Om redenen van corona werd er in 2020 zo goed als geen beroep gedaan op jobstudenten. Dit leidt tot een minuitgave van ca. € 15.000.
- Tenslotte werd er een grotere provisie voor vakantiegeld aangelegd dan effectief aangewend. Dit leidt tot een minuitgave van ca. € 20.000.

#### 70 Algemene Opbrengsten

- 700 De inkomsten uit lidgelden en maningsgelden ligt lager dan begroot. De verklaring hiervoor is dubbel. Vooreerst werden er om coronaredenen en in het kader van de overstap naar WISE van maart 2020 tot juni 2020 geen maningsgelden aangerekend. Dit heeft een negatief effect op de



inkomsten. Daarnaast werd het lidmaatschap in het kader van een harmonisering binnen het regionale samenwerkingsverband verhoogd van € 2,5 naar € 5. Dit heeft een positief effect op de inkomsten.

- 701 Door de sluiting van het ARhus Café vanaf 13 maart 2020 liggen de inkomsten uit ARhus Café aanzienlijk lager. Dit wordt voor een (klein) deel gecompenseerd door de hinderpremies.
- 747030 ARhus kon aanspraak maken op een hinderpremie ten gevolge van de verplichte sluiting van het ARhus Café.
- 747029 ARhus kon een beroep doen op het beschermingsmechanisme van de Vlaamse Regering ten gevolge van de verplichte sluiting van het ARhus Café en de onmogelijkheid om evenementen te organiseren.

### **69 Resultaatverwerking**

- 693000 De combinatie van minuitgaven ten gevolge van corona en meeropbrengsten ten gevolge van beschermingsmechanismen i.k.v. corona leidt tot een positief resultaat van € 97.372 in plaats van de voorziene gecontroleerde aanwending van middelen uit de reserve ten bedrage van ca. € 130.000.



## 4.2 Investeringsen

<b>TOEGEKENDE MIDDELEN</b>	Subsidie Roeselare	17 850 500
	Subsidie West-Vlaanderen	34 000
	Overeenkomst CBS	250 000
	Subsidie Vlaanderen	6 976 931
	<b>TOTAAL</b>	<b>25 111 431</b>
<b>INVESTERINGEN</b>	Opgevraagde subsidie investeringen t/m 31.12.2018	25 111 431
	<b>TOTAAL</b>	<b>25.111.431</b>
<b>SALDO</b>	Saldo investeringssubsidie	<b>0</b>
<b>RESERVE</b>	Totale aanwending reserve t/m 31.12.2020	<b>523.514</b>

In 2020 werden investeringen gedaan met middelen uit de reserve voor een totaal van ca. € 147.000. Deze investeringen waren enerzijds noodzakelijk in het kader van het up to date houden van onze ICT-voorzieningen. Anderzijds werd er beslist om vervroegd te investeringen in de voorzieningen voor livestreaming, videocollaboratie en telewerk.

Netwerk ARhus & Filialen	59.591
Firewalls	13.664
Streaming	44.479
Video, Collaboration & CYOD	17.842
Aanpassingen balies & betaalsystemen	11.300
<b>Totaal</b>	<b>146.876</b>

Deze investeringen hebben een effect op het totaal van de afschrijvingen van € 16.932.