



## Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
2. 2017 in getallen	5
2.1 Klanten	5
2.2 Uitleningen	6
3. Organisatie	10
3.1 Algemeen	10
3.2 Projecten	11
3.3 Projecten KB	13
4. Afdelingen	14
4.1 Klantencontact	14
4.2 Beheer en Projecten	15
4.3 Collectie (Domeinen)	16
4.4 Marketing en Communicatie	19
5. Samenwerking	25
6. Resultaat 2017	27
7. Vooruitzichten 2018	30
8. Rapportage klantmeldingen	31
9. Raad van Toezicht	34
Bijlage 1	
KENGETALLEN Bibliotheekservice Passend Lezen 2016-2017	36
Jaarrekening 2017	39



## Voorwoord

Bibliotheekservice Passend Lezen, statutair gevestigd te Den Haag, kent de volgende doelstellingen:

### Artikel 3<sup>1</sup>

1. De Stichting heeft ten doel het klantgericht leveren van hoogwaardige en passende diensten en producten aan haar klanten, te weten mensen met een leesbeperking, die voor het tot zich nemen van informatie zijn aangewezen op alternatieve diensten en producten en al hetgeen met vorenstaande verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin van het woord.
2. De Stichting stelt zich te doel om binnen haar mogelijkheden de toegankelijkheid van informatie en media voor mensen met een leesbeperking verder te vergroten.
3. De Stichting streeft ernaar zo veel mogelijk mensen met een leesbeperking te bedienen en maakt daarbij gebruik van de beschikbare technologische mogelijkheden.
4. De Stichting streeft ernaar om als onderdeel van het stelsel van Nederlandse openbare bibliotheken haar dienstverlening ook geïntegreerd in het aanbod van de openbare bibliotheken aan te bieden.

In meer maatschappelijke termen geformuleerd is het doel van de bibliotheekservice de participatie van mensen met een leesbeperking nog verder te vergroten. Het beleid van de organisatie is vastgelegd in onder andere het jaarplan. In de loop van 2018 zal in samenspraak met de Koninklijke Bibliotheek (KB) (op basis van de kadernotitie van de KB) het meerjarenbeleid 2019-2023 voor de Voorziening Aangepast Lezen worden vastgesteld.

De jaarrekening is opgesteld door de directeur-bestuurder en is volgens richtlijn RJ 640 uitgevoerd.

Aldus vastgesteld en goedgekeurd in de vergadering van de Raad van Toezicht op 21 februari 2018.

---

<sup>1</sup> Statuten 8 december 2015



## 1. Inleiding

Boeken geven geen wijsheid waar er geen wijsheid was, maar waar er wijsheid is, wordt deze door het lezen groter.<sup>2</sup>

Deze quote sluit mooi aan bij de visie van Passend Lezen: 'Passend Lezen stelt zich ten doel het toegankelijk(er) maken van informatie en media voor mensen met een leesbeperking, opdat zij op voet van gelijkheid met alle burgers van Nederland toegang hebben tot de wereld van kennis, cultuur en educatie.'

Alle activiteiten die in 2017 hebben plaatsgevonden vloeien voort uit de opdracht die Passend Lezen heeft voor mensen met een leesbeperking.

Een selectie uit deze activiteiten

- Implementatie nieuwe website
- Invoering Salesforce (CRM systeem) afdeling Klantencontact
- Invoering Aloha (telefonie)
- Implementatie genretool (automatische wenslijst)
- Marketingacties
- Gratis kunnen reizen met het Boekenweekgeschenk

Een organisatie wordt gevormd door en met alle medewerkers. Iedereen, medewerker of vrijwilliger, heeft op zijn of haar manier bijgedragen aan het succes. De resultaten die in 2017 zijn geboekt, konden in belangrijke mate ook gerealiseerd worden door samenwerking met de KB, de CBB en Dedicon. De gevraagde en ongevraagde adviezen van de Lezersraad dragen ook bij aan het verbeteren van de dienstverlening.

Gesteld kan worden dat alle activiteiten bijdroegen aan de realisatie van het jaarplan 2017 en daarmee aan het realiseren van de doelstellingen van Passend Lezen en de KB. De organisatie voerde in 2017 geen activiteiten uit die geen verband hielden met de genoemde doelstellingen.

---

<sup>2</sup> Elizabeth Hardwick, 1916-2007

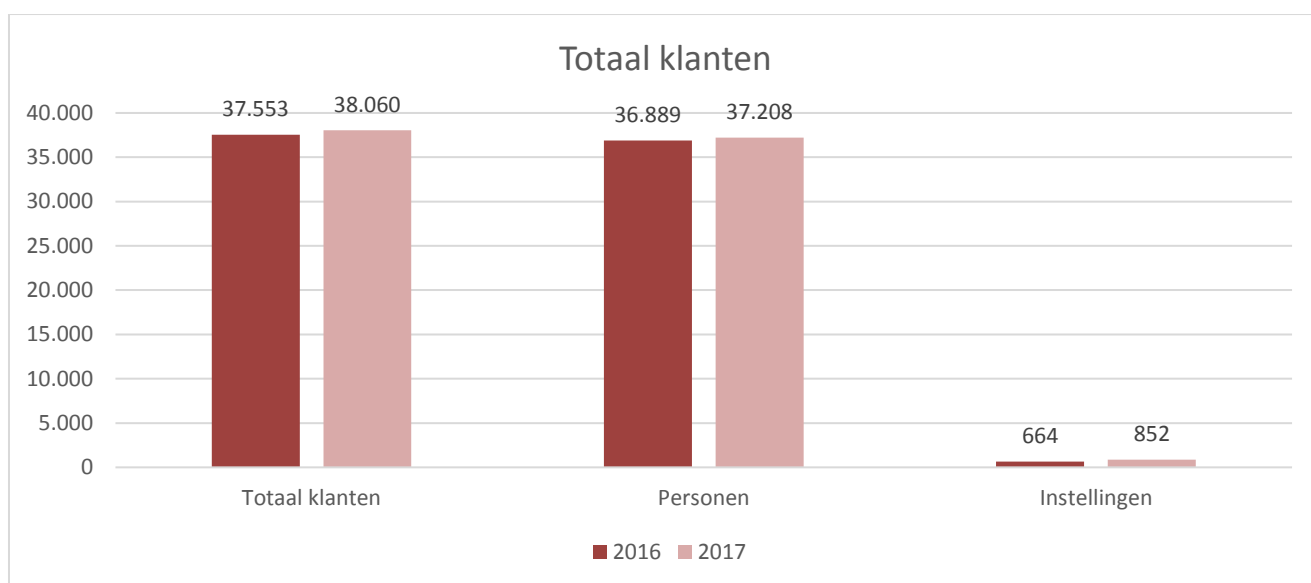


## 2. 2017 in getallen<sup>3</sup>

Door optimaal gebruik te maken van het programma V-Insight wijken de cijfers zoals genoemd in het jaarslag 2016, iets af ten opzicht van de cijfers van 2016 in dit jaarverslag. Vanaf dit jaarverslag zullen de nu gepresenteerde cijfers de norm zijn voor de komende jaren.

### 2.1 Klanten

De invoering van de contributie en de opschoning van het ledenbestand heeft in 2016 een aanzienlijke daling van het aantal leden tot gevolg gehad. Deze trend zette zich tot half 2017 voort. Vanaf juli 2017 is het aantal leden met 2018 gestegen. (36.042 versus 38.060)

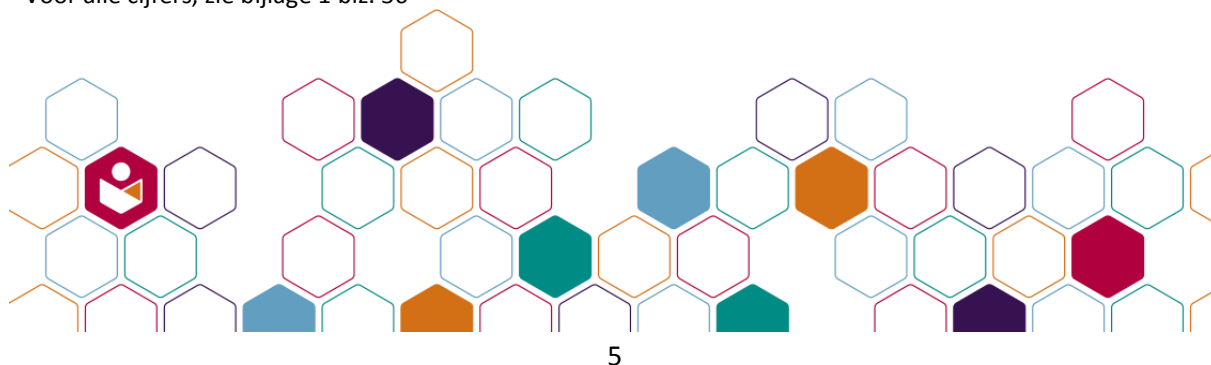


Stand per 1 januari 2017: 37.553

Stand per 31 december 2017 : 38.060

Leden vanaf 18 jaar per 1 januari 2017 22.652

<sup>3</sup> Voor alle cijfers, zie bijlage 1 blz. 36

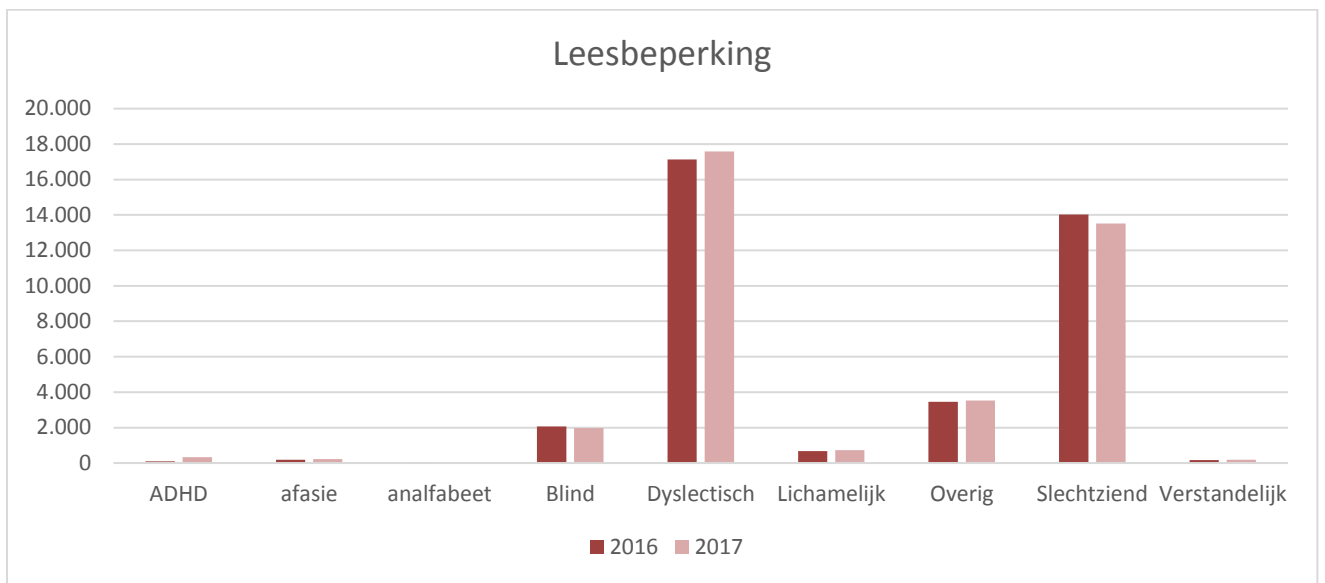


Leden vanaf 18 jaar per 31 december 2017: 20.647

Deze toename is voor een groot deel door gerichtere inzet van gesegmenteerde marketingcampagnes tot stand gekomen.

Per saldo zijn in 2017 8515 aanmeldingen binnengekomen, waarvan er 2072 zijn afgewezen. Er zijn 4605 uitschrijvingen geweest vanaf 1 maart.

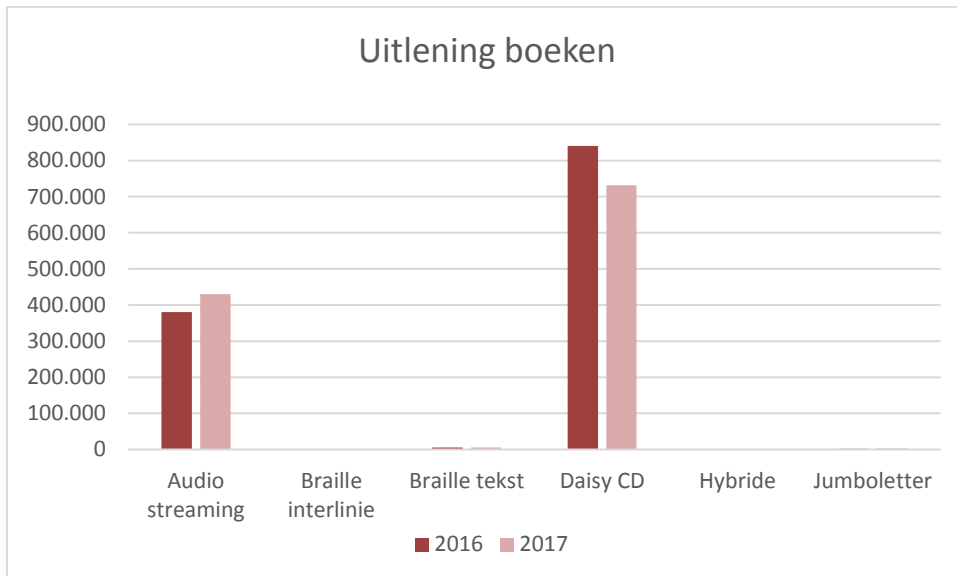
### Leesbeperking



## 2.2 Uitleningen

Door het in gebruik nemen van V Insight voor de statistieken kan nu veel gericht in beeld gebracht worden welke leesvormen gebruikt worden, welke leesbeperking de klanten hebben en welke genres de klanten het meest lezen. Jeugdleden lezen het liefst de genres avonturen, historisch en psychologisch. Bij non fictie zijn taal- en letterkunde en geschiedenis populair. De volwassenen lezen het meest de genres detectives, familie en thrillers. Bij non fictie wordt geschiedenis, rechtswetenschappen en land- en volkenkunde het meest uitgeleend.





- Gesproken boeken



Er is weer sprake van een toename van het aantal boekenuitleningen via streaming. Ten opzichte van 2016 is er ruim 11% meer gestreamd. Dit is grotendeels te verklaren door de stijging van het aantal jonge gebruikers van Passend Lezen. Ook worden ouderen digitaal vaardiger. Het gebruik van Daisycd's is met bijna 15 % gedaald ten opzichte van 2016. Het totaal aantal uitleningen van boeken is wel licht gedaald met 5%.



- Brailleboeken

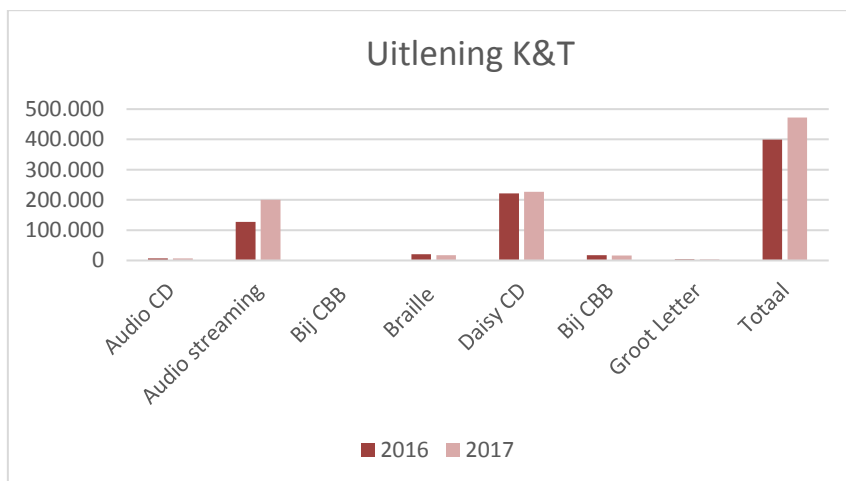


Het aantal uitgeleende brailleboeken voor jeugd en volwassenen is ten opzichte van 2016 met een kleine 10% gedaald. Het aantal uitgeleende tijdschriften is licht gestegen

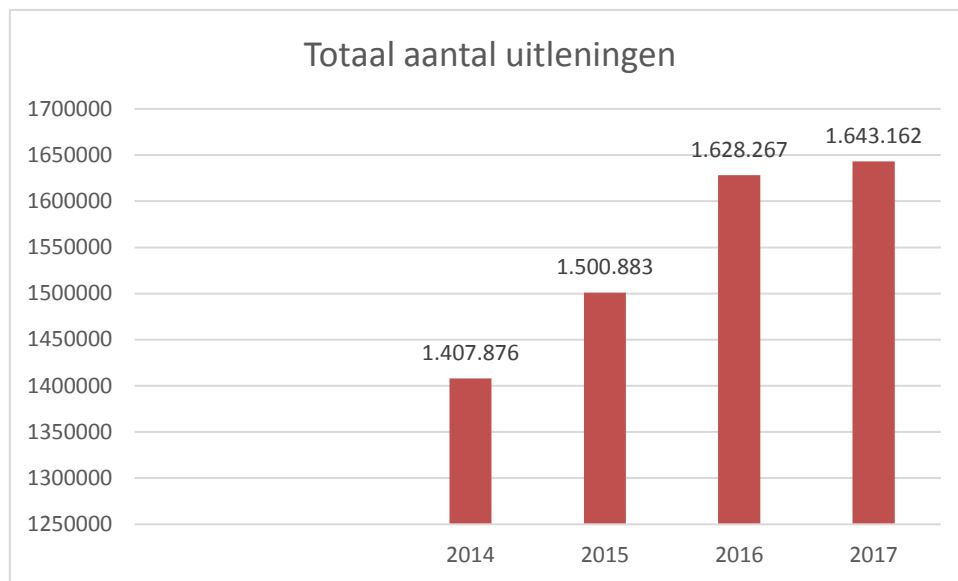
Passend Lezen zal zich ook de komende jaren hard maken om het braillelezen te stimuleren en onder de aandacht te brengen.

- Kranten en tijdschriften

Het gratis gebruik van het lezen van kranten en tijdschriften is met de invoering van de contributie aanzienlijk toegenomen met ruim 18%. Met name het streamen is populair.



Passend Lezen kan zich ook in 2017 weer verheugen op de toename van het totaal aantal uitleningen.



- Digitaal gebruik

Met de nieuwe website is het mogelijk het gebruik te meten van de herhaal bezoeken. Tevens kunnen het aantal pagina's en sessies gemeten worden (zie bijlage 1). Dit geldt ook voor het gebruik van de Online Player en de Daisyapp. Hiermee wordt inzichtelijk gemaakt hoe de klanten van Passend Lezen digitaal gebruik maken van de diensten. Deze meting is in 2017 gestart en zal pas met de jaarrekening van 2018 vergeleken kunnen worden.







- **Maatwerk**

In 2017 is het aantal maatwerkopdrachten ongeveer gelijk gebleven, vergeleken met 2016. Een verklaring hiervoor is dat er een kern van vaste klanten is, die ieder jaar ongeveer hetzelfde aantal bestellingen afneemt.

- **Reliëfwerk**

De gebruikersgroep is iets kleiner geworden. Wel is het aantal aanvragen toegenomen.

### 3. Organisatie

#### 3.1 Algemeen

In 2017 heeft met name de afdeling marketing en communicatie een wijziging ondergaan. Met als vooruitzicht dat Passend Lezen haar bekendheid en bereik drastisch wil vergroten, is de marketingafdeling met 1 medewerker uitgebreid. Alle functies zijn nu geborgd: behoud, werving en online.



Belangrijke speerpunten uit 2016 waren klantgericht en vraaggestuurd werken, beheersbare gestandaardiseerde werk- en technische processen en stabiele veilige onderliggende systemen. Dit heeft in 2017 beslag gekregen en is uitgewerkt. De telefoongesprekken worden verwerkt in zg. cases, zodat iedere medewerker van Klantencontact kan zien wat er eerder met de klant is besproken cq. gemailld. Rapportages houden de prestaties bij en de werkzaamheden en roosters kunnen er op afgestemd worden.

### 3.2 Projecten:

- Website  
In januari is de nieuwe website van Passend Lezen live gegaan. Na de livegang zijn er additieve verbeteringen doorgevoerd, waardoor de zoekfunctie verder is verbeterd, en het leesverleden weer beschikbaar is. De website heeft het certificaat drempelvrij van Stichting Accessibility verworven. Bij de evaluatie bleken er nog veel wensen te zijn voor doorontwikkeling, o.a. op het gebied van informatiebeveiliging als het gaat om de interactie met derde partijen. In 2018 zal er een zogeheten fit-gap analyse plaatsvinden, waarbij wordt beoordeeld of deze website moet worden doorontwikkeld samen met de leverancier, of, met het oog op de toegankelijkheid en de reeds geplande doorontwikkeling door de leverancier, gekozen moet worden voor een nieuw platform in 2019.
- Andere website gerelateerde projecten  
In 2017 zijn de stappen gezet om de collecties van de websites Karaokelezen en Voeljeboekje in de reguliere collectie van Passend Lezen op te nemen. Hoewel de uiteindelijke oplevering door de ketenpartner Dedicon in januari 2018 gepland staat, is het leeuwendeel aan werk hiervoor in 2017 geleverd.
- Geautomatiseerde genrelijst  
Passend Lezen heeft er in 2016 voor gekozen het genrelezen uit te gaan breiden. De technische livegang is in het eerste kwartaal van 2017 opgeleverd, en in kwartaal twee zijn klanten hierover geïnformeerd. Het doel om klanten meer keuze te bieden in selectiecriteria om geautomatiseerd boeken toegestuurd te krijgen, is behaald. De functionaliteit is zo ontworpen dat deze op termijn ontsloten kan worden op de website en in de app, zodat de klant deze desgewenst naar eigen inzicht kan aanpassen.



De geautomatiseerde genreljist heeft ervoor gezorgd dat de handmatige uitleningen voor Klantencontact aanzienlijk gereduceerd zijn. Om het aantal handmatige uitleningen voor Klantencontact tot een minimum te beperken, wordt in 2018 nog een aantal verbeteringen doorgevoerd.

- CRM- en telefoniesysteem



In 2016 is het project CustomRelationsManagement- en telefoniesysteem van start gegaan. De eerste procesherontwerpen en technische koppelingen zijn in november en december 2016 gerealiseerd. In 2017 is een drie-eenheid opgeleverd tussen enerzijds routing van klantcontacten via de verschillende kanalen vanuit het systeem Aloha, en anderzijds het bestaande V-Smart als brondata, aangevuld met kennismanagement en contact registratie vanuit Salesforce. Hierdoor is te meten waar klanten contact over op nemen en of dit vragen, complimenten, verzoeken of klachten betreft. Hiermee heeft Passend Lezen waardevolle informatie over de wensen van klanten.<sup>4</sup> Dit is o.a. ingezet bij de evaluatie van Tekst naar Spraak (de computerstem van Dedicon). In 2018 zal het routingssyteem worden uitgebreid met een WorkForce Management (WFM) systeem ten behoeve van efficiënte en adequate planning voor afdeling Klantencontact.

- Aanwinstenlijst

In 2017 is tevens de Aanwinstenlijst weer beschikbaar gemaakt. Door middel van implementatie van een applicatie in combinatie met een handmatige bewerking kan Passend Lezen haar klanten weer voorzien van de aanwinstenlijsten over de collectie braille en audio in zowel zwartdruk als braille.

- Daisylezer app

De Daisylezer app, die gebruikt wordt door klanten van Passend Lezen, is voorzien van de nodige updates, waaronder de langverwachte toevoeging van elektronische kranten en tijdschriften. In 2018 wordt de app verder ontwikkeld door de leverancier en wordt tevens een pilot voor de omzetting van online nieuwssites naar audio voorbereid met een nieuwe leverancier.

---

<sup>4</sup> zie ook pagina 29



- Voorbereiding privacy wetgeving.  
Er is er een vooronderzoek geweest op het gebied van identificatie- en toegangsmanagement en heeft Passend Lezen meerdere projecten voor 2018 voorbereid die ervoor zorgen dat zij voldoet aan de nieuwste Europese wet- en regelgeving op het gebruik van persoonsinformatie. In 2017 heeft Passend Lezen een Functionaris Gegevensbescherming aangesteld.

### 3.3 Projecten KB

- De Winkel

In 2015 is het project 'De Winkel' van start gegaan. Het doel van dit project is de oplevering van een functioneel ontwerp en een interactie ontwerp van De Digitale Winkel (werktitel). In 2016 is een extra subsidie verleent voor een vervolg. De uiteindelijke oplevering heeft het volgende opgeleverd:

- a. Een functioneel ontwerp met beschrijving van de winkelprocessen.
- b. Een interactie-ontwerp c.q. klikmodel met de beoogde online werking van de Winkel.
- c. Een implementatiebegroting

De uitputting van het project betreft de uren van de projectleider, de in huur van derden, onkosten en het huren van vergaderfaciliteiten.

Opbouw van de kosten

Projectleider/inhuur/onkosten	€ 101.040
Huren vergaderfaciliteiten	€ 1.748
Totaal	€ 102.788

Het eindverslag met de bijbehorende afrekening is in augustus 2017 naar de KB gestuurd.



## 4. Afdelingen:

### 4.1 Klantencontact

Eind kwartaal twee is een externe coach gestart met het coachen van medewerkers Klantencontact en Beheer en Projecten aan de telefoon. De training bestaat uit twee onderdelen: een klassikale en een individuele training.

In de klassikale training worden de gesprekstechnieken besproken. Om de getrainde lesstof goed te laten beklijven is herhaling van de lesstof noodzakelijk. De herhaling van de lesstof wordt in de individuele training per leerbehoefte toegespitst op de medewerker.

Het doel van de klassikale training is dat de individuele medewerker kan bijdragen aan een positieve klantbeleving door écht contact te maken met de klant. Dit doet hij<sup>5</sup> door goed actief te luisteren, zich goed in te leven in de situatie van de klant, de klant het gevoel te geven dat hij/zij gehoord wordt en een uitstekende service te verlenen.

Het doel van de individuele coaching is dat de medewerker zich zelfbewust voelt in zijn handelen naar de klant. De medewerker weet wat zijn sterke punten zijn en zet deze in om zijn doelen te behalen. Daarnaast weet de medewerker welke competenties hij kan verbeteren en wordt hierin ondersteund door de coach. De coaching loopt door in 2018.

In april is het CRM systeem Salesforce geïmplementeerd. Voor de medewerkers Klantencontact houdt dit in dat elk contactmoment (bijvoorbeeld telefonisch of per e-mail) met de klant wordt geregistreerd. In Salesforce is een database opgebouwd met kennisitems van processen en werkinstructies. Medewerkers kunnen de kennisbank raadplegen en op deze manier de werkzaamheden uniform uitvoeren. Het aantal contactmomenten met de klant, dat wordt doorgezet naar de technische helpdesk, is gereduceerd, en het aantal klanten dat in één keer geholpen wordt, is significant gestegen. De kennisbank wordt continu voorzien van nieuwe en juiste informatie.

Tegelijkertijd is ALOHA (telefonie-/e-mailsysteem) ingevoerd. De telefoongesprekken

---

<sup>5</sup> Hier kan ook zij gelezen worden



met de klant worden opgenomen en gebruikt voor trainingsdoeleinden. In ALOHA is een database opgebouwd met e-mailsjablonen.

Door elk contact met de klant op dezelfde manier te registreren, kan eenduidig gemeten worden hoeveel vragen, opmerkingen, klachten en complimenten van klanten binnen komen. Het klachtenmanagement is hiermee goed geborgd.

De medewerkers van de afdeling Klantencontact zijn in 2017 geïnformeerd over de kritische prestatie indicatoren (KPI's), waar in 2018 mee gewerkt gaat worden. KPI's zijn bijvoorbeeld First Contact Resolution, (opgelost met één contact) caseregistratie en afhandeltijd.

## 4.2 Beheer en projecten

De afdeling Beheer en Projecten is het jaar begonnen met de komst van een nieuwe teamleider. Er is dit jaar veel gedaan aan het structureren van de afdeling, bijvoorbeeld door het invoeren van een rooster voor de bezetting van de helpdesk, het maken van verschillende werkafspraken en het uitwerken en documenteren van processen. Ook het wekelijkse werkoverleg is ingevoerd. De samenwerking met de afdelingen Klantencontact en Marketing en Communicatie is geoptimaliseerd, onder andere door het invoeren van een structureel operationeel overleg.

Ook zijn dit jaar verschillende trainingen gevolgd, door de gehele afdeling of een selectie van het team, om aan de eigen ontwikkeling te werken.

Informatiebeveiliging staat hoog op de agenda en hiervoor hebben we als team een training in ISO 27001 (de internationaal bekende norm voor het Information Security Management System) gevolgd.

Met het oog op de toekomst en de behoefte om efficiënter te gaan inroosteren op Klantencontact heeft een aantal medewerkers een training in Planning en forecasting gevolgd.

Verder wordt er aandacht besteed aan de verschillende competenties van de medewerkers en wordt er vooral gewerkt aan het zelfstandig invullen van hun rol. In 2018 zullen we hier zeker weer aandacht aan besteden.



Er is een nieuwe opzet voor de management informatie gemaakt dit jaar. Deze zal continu aan verandering onderhevig blijven, omdat we steeds bezig zijn met het creëren en verbeteren van inzichten op verschillende gebieden.

We hebben een bijdrage geleverd aan een groot aantal projecten, zowel voor interne dienstverlening als die voor onze klanten. Een kleine greep hieruit: Nieuw telefoonsysteem Aloha van Vanad waarvoor het beheer hierop makkelijker en inzichtelijker is gemaakt; het nieuwe CRM systeem, Salesforce, dat is geïmplementeerd inclusief bijbehorende kennisbank, casestructuur en gebruikersprofielen en rollen. Ook is het ticketsysteem Zendesk voor de helpdesk ingericht om communicatie omtrent interne aanvragen en verzoeken gestructureerd te kunnen afhandelen en hier meer inzicht in te verkrijgen. Voor onze klanten hebben we onder andere projecten gedraaid als het vernieuwen van de Online Player waarin nu ook de mogelijkheid tot het lezen van een Karaokeboek is opgenomen en verscheidene updates van de Daisylezer App.

Er is tevens een panel van ruim veertig klanten bijeengebracht om ons te ondersteunen bij verschillende testwerkzaamheden. Het panel is een brede vertegenwoordiging van het klantenbestand waardoor we steeds een goede selectie kunnen maken van testers die we gebruiken bij verschillende projecten. Zo heeft een aantal klanten in het project voor de nieuwe Online Player voor het eerst mee getest en feedback aangeleverd die door het projectteam verder opgepakt kon worden.

#### 4.3 Collectie (Domeinen)

- Uitbreiding collectie

In 2017 is de collectie Vreemde Talen uitgebreid met ruim honderd titels in het Engels, Frans en Duits. Een gedeelte hiervan was in december nog in productie. Gemiddeld worden per week 1-2 reliëfkaarten toegevoegd aan de collectie. De afdeling Klantencontact promoot de reliëfkaarten actief. In 2017 is een eerste aanzet gedaan om reliëfwerk meer onder de aandacht te brengen bij de klant. Passend Lezen en Dedicon gaan hier in 2018 vervolg aan geven.

Braille op verzoek (BROV) zoals Passend Lezen het kende, is vervangen door de pilot BROV. In de pilot wordt elke braillesuggestie van de klant gehonoreerd. Dit houdt in dat ruim 170 brailleboeken als aanvraag geproduceerd zijn. De wens voor



2018 is om de pilot voort te zetten, maar met bepaalde restricties voor de klant (bijvoorbeeld de boekgegevens moeten al opgenomen zijn in de GGC, de catalogus).

In het derde kwartaal is een gedeelte van de collectie gesaneerd. De keuze voor deze titels (ruim 9.700) was in 2015 al gemaakt. Eind 2017 is gewerkt aan een mogelijkheid om de gesaneerde titels aan de klant aan te bieden, als 'archieftitel'. Dit houdt in dat de boeken alleen op Daisy-rom te bestellen zijn. In 2018 wordt dit gerealiseerd. Dit project is gecombineerd met het streambaar maken van de gehele collectie. Alle gesproken boeken (behalve de 'archieftitels') moeten in 2018 te streamen zijn.

De reguliere collectie brailleboeken kan maar op één manier geprint worden (dubbelzijdig met een nietje). Voor de beginnende of minder geoefende braillelezer is de pilot FlexBraille in het vierde kwartaal opgeleverd. Er zijn twintig titels geselecteerd die op elke manier gereproduceerd kunnen worden voor de klant, bijvoorbeeld wel of geen hoofdlettertekens en in een ringband.

In het vierde kwartaal is begonnen met het uitwerken van de verruiming van de criteria van Maatwerk, in samenwerking met Dedicon en de CBB. In hetzelfde project is besproken dat klanten in 2018 boeksuggesties door kunnen geven van studie- en vaktitels uit de collectie van Dedicon.

In 2017 zouden 50 titels geproduceerd worden met een synthetische stem. Deze stem is ontwikkeld door Dedicon. Eind 2017 is ervoor gekozen om te stoppen met het produceren van boeken met deze stem, naar aanleiding van negatieve reacties van klanten.

In 2016 heeft het Fonds XL een schenking gedaan aan Passend Lezen. Hier mee zijn in 2017 vijftien titels opnieuw ingesproken.

- Kranten en tijdschriften

Eind 2017 is de collectie kranten en tijdschriften uitgebreid met vier nieuwe tijdschriften, mede naar aanleiding van de suggesties van klanten. De kranten- en tijdschriftentitels kon worden toegevoegd, omdat enkele tijdschriften ophielden te bestaan of omdat de verschijningsfrequentie van enkele tijdschriften is verminderd.

De bibliografische gegevens van de kranten en tijdschriften zijn, vanwege het verschijnen van de nieuwe website, aangepast in de GGC.





Alle medewerkers Klantencontact zijn ingewerkt om vragen en opmerkingen van klanten met betrekking op kranten en tijdschriften, te beantwoorden, mede dankzij de kennisbank. De specials en abonnementen worden door de medewerkers Klantencontact actief gepromoot.

Als proef zijn in 2017 aan abonnees van Libelle en Elsevier edities gestuurd waarbij een gedeelte van het blad met een synthetische stem is ingesproken. In 2018 wordt dit geëvalueerd.

- Jeugd

De Karaokeboeken en Voelboekjes zijn via de aparte websites (proefportalen) te leen aan klanten die zich hiervoor hebben aangemeld. Dit aanmelden wordt niet geregistreerd in V-Smart (het uitleensysteem). Om deze reden is ervoor gekozen om voorbereidingen te treffen om de collecties te migreren naar de reguliere collectie van Passend Lezen. In 2018 wordt de overheveling gerealiseerd. In 2017 zijn beide collecties uitgebreid.

In 2017 zijn twee nieuwe digitale nieuwsbrieven opgeleverd. De nieuwsbrief wordt, met relevante informatie voor de jeugd, verzonden aan de doelgroep tot en met 12 jaar en aan jongeren van 13 t/m 17 jaar. Doel van de nieuwsbrief is het aantal uitleningen verhogen.

In 2017 zijn de eerste brailleboeken met plaatjes geproduceerd. Eind 2017 werd hard gewerkt om dit ook te reproduceren.

Jaarlijks vindt het informele overleg met de Koninklijke Bibliotheek, Dedicon, Koninklijke Visio, Bartiméus en Onbeperkt Lezen plaats. Het overleg in 2017 heeft ertoe geleid dat een jeugdplan is opgesteld, met doelen voor 2018. In 2017 is gestart met het uitvoeren van het plan, door alle boekjes uit de Junior Informatie reeks (voor groep 5 en 6) te braileren.

In 2017 is de vraag naar Jumboletters vanuit Visio en Bartiméus scholen toegenomen. Naar aanleiding van het jeugdplan (wat uitgevoerd wordt in 2018) wordt deze behoefte nader onderzocht.

De collectie Vreemde Talen is uitgebreid voor de middelbare scholier, met behulp van de informatie op [www.lezenvoordelijst.nl](http://www.lezenvoordelijst.nl) en [www.scholieren.nl](http://www.scholieren.nl).

- Interactie met de klant bij de opbouw van collectie



In 2017 is de aanwinstenlijst opgeleverd. Vanwege de grote aanwas nieuwe titels in de collectie, is ervoor gekozen om de lijst te splitsen: één lijst met titels uitgekomen van januari t/m juni 2016 en één lijst met titels uitgekomen van juli t/m december 2016. De lijsten zijn digitaal, in zwartdruk of in braille te bestellen door de klant.

Door het verschijnen van de nieuwe website, is het voor de klant zichtbaar of een boek is ingesproken met een Nederlandse of Vlaamse tongval of met een synthetische stem.

Klanten van Passend Lezen hebben in 2017 ruim 800 suggesties doorgegeven. Een groot gedeelte hiervan is gehonoreerd en in productie genomen.

In het vierde kwartaal is aan de medewerkers Klantencontact gevraagd mee te denken bij het opnemen van suggesties voor collectievorming. Een van de suggesties is: boeken die nog niet zijn uitgekomen niet als reservering opnemen.

#### 4.4 Marketing en Communicatie

Het afgelopen jaar was een zeer intensief en hectisch jaar voor de afdeling Marketing en Communicatie. De afdeling heeft een complete reorganisatie doorgemaakt (alle functies zijn veranderd) en is uitgebreid met een extra medewerker. Op de afdeling van nu vier personen hebben we te maken gehad met uitval als gevolg van een zwangerschapsverlof, een langdurige uitval door ziekte en hebben we van een medewerker afscheid genomen. Desondanks kijken we terug op een van de meest productieve jaren ooit.

Wat er nu staat is een professionele afdeling die op basis van goed doordachte jaarplannen voor werving en behoud voor 2018 gaat werken aan de vernieuwde groei van de organisatie.

De focus voor wat betreft de externe communicatie heeft in 2017 vooral gelegen op het creëren van een grotere naamsbekendheid en het beter en gericht informeren van onze bestaande lezers. We hebben sterk ingezet op externe presentaties en adverteren. De positieve effecten hiervan hebben we al kunnen merken in de tweede helft van het jaar en vormen de basis voor een verdere groei van de klantenbase in 2018.



#### 4.4.1 Algemeen

Als organisatie legt Passend Lezen komende jaren een sterke focus op een substantieel groter bereik onder de doelgroep en het vergroten van de klantenbinding. De afdeling Marketing en Communicatie is volledig ingericht om deze uitdaging waar te maken.

#### 4.4.2 Uitbouwen van de Marketing en Communicatie middelen

- Website en social media kanalen

In 2017 is gestart met het uitbreiden van de website [www.passendlezen.nl](http://www.passendlezen.nl) met handige tips en tools voor de klanten van Passend Lezen. De sectie 'Hoe het werkt' is uitgebreid en deze wordt in het komen de jaar nog verder uitgebreid met instructievideo's en handleidingen.

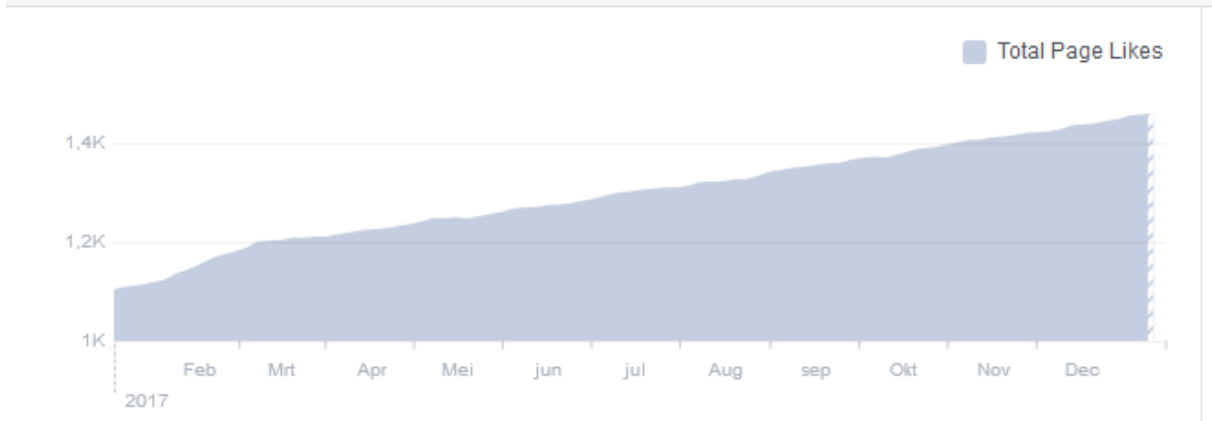


Van de social media kanalen is het bereik flink vergroot in het afgelopen jaar. Door regelmatig interessante informatie te delen is het aantal volgers en likes het afgelopen jaar aanzienlijk toegenomen. Ook is dit jaar voor het eerst getest met adverteren via Facebook en de resultaten geven zeker aanleiding om dit komend jaar verder uit te breiden.

De Facebook pagina heeft inmiddels ruim 1.460 likes en een bereik dat nog vele malen groter is. Het aantal volgers op Twitter is gestegen naar 1.657 op 29 december 2017.



Total Page Likes as of Today: 1.460



- CRM / Salesforce

Het nieuwe CRM systeem Salesforce is bij Marketing en Communicatie in gebruik genomen en zal de afdeling komend jaar ondersteunen in het effectiever inzetten en meten van de communicatiekanalen en -activiteiten.

- Relatiemagazine en nieuwsberichten

Het relatiemagazine Tussen de regels is in 2017 weer 4 maal uitgebracht met interessante achtergrondartikelen, nieuws en tips voor onze doelgroep. Het magazine verschijnt in audio, braille en in zwartdruk. Bijna 15.000 klanten ontvangen een van deze leesvormen en de waardering voor het blad is hoog.

De nieuwsbrief heeft het afgelopen jaar een volledige metamorfose ondergaan. In plaats van een enkele nieuwsbrief die wekelijks verscheen, hebben we nu een gesegmenteerde nieuwsbrief die tweewekelijks verschijnt. De nieuwe nieuwsbrief is per klantgroep opgebouwd en biedt hierdoor nieuws op maat voor de ontvanger. Er zijn nu aparte varianten voor jeugd en volwassenen en ook maken we onderscheid in blinde/slechtziende klanten en klanten met dyslexie of een andere leesbeperking. Immers jongeren hebben andere interesses dan ouderen en blinde klanten willen met name tekstuele informatie die kan worden voorgelezen, terwijl dyslectici juist liever meer beeldende informatie ontvangen. Voor elke nieuwsbrief is een redactieformule ontwikkeld die er ook voor zorgt dat we niet meer alleen zakelijke informatie bieden, maar juist ook inspiratie en tips voor nieuwe titels. De nieuwsbrief



wordt gestuurd naar ca. 4.000 klanten. Komend jaar hopen we, mede door de doorgevoerde verbeteringen, het aantal nieuwsbriefinschrijvingen fors te kunnen verhogen.

- Beurzen en informatiebijeenkomsten

In 2017 zijn we aanwezig geweest op een groot aantal beurzen en informatiebijeenkomsten om zo de bekendheid van Passend Lezen te bevorderen onder onze potentiële doelgroep. We zijn met een stand of een presentatie aanwezig geweest op onder andere de volgende bijeenkomsten: Nationale bibliotheekcongres, Ziezo beurs, Nationale dyslexieconferentie, Maculadag, twee regionale Passend Lezen in de bibliotheek presentaties, tientallen groepsvoorlichtingen bij openbare bibliotheken, Oog café Heerhugowaard, Ouderavond Bartiméus Zeist, Hulpmiddelenbeurs Ermelo, Hulpmiddelenbeurs Zwolle, Liever thuis beurs, .. etc.

We merken dat er zeer veel behoefte bestaat aan inhoudelijke voorlichting bij organisaties die te maken hebben met onze doelgroep. We kunnen op dit moment lang niet alle verzoeken voor presentaties honoreren. Om deze reden gaan we komend jaar een pilot doen met een (part-time) relatiemanager die zich zal gaan richten op ouderenorganisaties, verzorgingshuizen en gemeentes.

#### 4.4.3 Betrekken van bibliotheken bij de dienstverlening van Passend Lezen



In 2017 is de campagne voor [www.bibliotheek.nl/passendlezen](http://www.bibliotheek.nl/passendlezen) verder uitgerold van 40 naar circa 100 bibliotheken. De deelnemers zijn geïnstrueerd en voorzien van promotiematerialen om de nieuwe dienstverlening

bij de doelgroep onder de aandacht te brengen. Hiervoor zijn diverse introductiebijeenkomsten georganiseerd. Het afgelopen jaar hebben we hiervoor een pilot met een relatiemanager bibliotheken gedaan. De relatiemanager heeft ervoor gezorgd dat de deelnemende bibliotheken een plan van aanpak hebben geschreven voor de promotie van de dienst Passend Lezen in de Bibliotheek. Daarnaast heeft de relatiemanager deelnemende bibliotheken bezocht om hen te informeren en te motiveren om de mogelijkheden van aangepast lezen bij de bezoekers van de bibliotheek onder de aandacht te brengen.



In de vernieuwde Airport Bibliotheek op Schiphol zijn ook enkele brailletitels in de collectie opgenomen. (Onderste plank op de foto rechts, plek Zeeland en Brabant)



#### 4.4.4 Cluster 1 onderwijs

De contacten met de cluster 1 scholen van Bartiméus en Visio zijn dit jaar verder aangehaald. Er zijn afspraken gemaakt voor het meer actief promoten van het lidmaatschap van BPL voor Superboek vanuit de scholen. Daarnaast hebben de contacten geleid tot het ontwikkelen van nieuwe informatiematerialen die kunnen worden meegegeven aan ouders van blinde en slechtziende leerlingen. Komend jaar zal Passend Lezen actief betrokken worden bij de door de scholen georganiseerde Leesfeesten voor leerlingen en ouders.

Uiteraard blijven we ook de uitgeleverde Leskisten en Leskoffers voor respectievelijk de scholen en de ambulante begeleiders verder aanvullen en doorontwikkelen. Mede door een sponsoring van Vereniging Onbeperkt Lezen zijn deze leskoffers en -kisten tot stand gekomen en worden jaarlijks herzien en aangevuld met nieuwe producten.





#### 4.4.5 Campagnes

- CPNB campagnes

Evenals voorgaande jaren heeft Passend Lezen in 2017 meegelif op de bekende CPNB campagnes. Voor de campagnes rond de Poëzieweek, de Boekenweek, de Kinderboekenweek en Nederland Leest zijn de specials toegankelijk gemaakt en uitgebracht. Ook konden klanten van Passend Lezen voor het eerst gebruik maken van de mogelijkheid om een dag gratis te reizen op vertoon van de CDspecial van de Boekenweek. Daarnaast hebben we extra boeken opgenomen in de collectie voor de maand van de spiritualiteit, het christelijke Boekenweekgeschenk en de Maand van het spannende boek.

- Adverteren doelgroep ouderen

In het kader van het project seniorenmarketing hebben we advertenties laten ontwikkelen, die gericht zijn op het vergroten van de bekendheid onder de doelgroep ouderen. Deze advertenties hebben we het afgelopen jaar intensief ingezet in diverse op ouderen gerichte magazines en televisiegidsen.



- Behoud campagne



We hebben vastgesteld dat we veel klanten verliezen onder zogenaamde inactieve lezers. We willen onze lezers daarom stimuleren om vaker een boek te lenen en te lezen. We testen onder 1.500 inactieve lezers of we hen weer aan het lezen kunnen krijgen door ze een kaart te sturen met de oproep om weer eens een lekker boek te lezen. Afhankelijk van de resultaten zullen

we deze test in 2018 verder uitrollen.

## 5. Samenwerking

Koninklijke Visio en Bartiméus: In 2017 heeft de ambulante begeleiding van de Koninklijke Visio en Bartiméus leskoffers ontvangen, zodat de dienstverlening van



Passend Lezen binnen het reguliere onderwijs zichtbaar gemaakt wordt. Elke locatie van de ambulante begeleiding heeft een presentatie gehad, waarbij de inhoud van de leskoffer en het gebruik van de dienstverlening van Passend Lezen nogmaals onder de aandacht is gebracht.

Vrijwilligers: Vanuit de KB is de opdracht gekomen om met meerdere partijen een vrijwilligersbeleid op te starten. Ketenpartner CBB heeft het voortouw genomen en heeft een werkdocument opgesteld. Vanuit het werkdocument is feedback geleverd door o.a. Passend Lezen om een compleet beleid op te kunnen zetten. In aanloop hier naartoe heeft Passend Lezen een interactieve sessie gehouden met de bestaande vrijwilligers en hen input laten geven over kansen en mogelijkheden voor de toekomst. Eind 2017 heeft de CBB een projectleider aangesteld en is het project van start gegaan.

Samenwerking binnen de keten: De samenwerking met de ketenpartners is in 2017 geëvalueerd. Dit heeft geleid tot het maken van nieuwe afspraken en verschillende niveaus van samenwerken: elkaar informeren, elkaar betrekken of gezamenlijk optrekken. Zowel op uitvoerend, als op tactisch en strategisch niveau. Projecten worden, waar mogelijk, in gezamenlijkheid opgepakt.

Er is structureel overleg tussen het team van Beheer & Projecten bij Passend Lezen en hun collega's bij Dedicon en de CBB. De manager Dienstverlening heeft structureel overleg met de manager ICT bij Dedicon en er is een gezamenlijk keten Project Portfolio dat een maal per maand plaatsvindt. Op directieniveau is dit geregeld met het directieoverleg en het samenwerkingsoverleg.

Op basis van nieuwe inzichten is eind 2017 besloten om de mogelijkheden van een nieuw bibliotheekstelsel te gaan onderzoeken. Mede door de nieuwe privacywetgeving zullen onderdelen van de huidige automatisering binnen de keten losgekoppeld moeten gaan worden. Dit geeft ook voor Dedicon en de CBB nieuwe kansen voor het inrichten van hun systemen.

De coördinator Domeinen heeft regelmatig contact met het productiebureau bij de ketenpartner.

Interne samenwerking: Het MT bestaat uit de directie, de managers, de teamleiders en de coördinator Domeinen. Hierdoor is er goede uitwisseling en afstemming tussen de verschillende afdelingen. Ook buiten het MT zijn er structurele overleggen op





operationeel niveau. De lijnen zijn kort en informatie wordt op regelmatige basis uitgewisseld.



## 6. Resultaat 2017

	(begroting) 2018	2017	2016
<b><u>Baten</u></b>			
Contributie	510.000	519.276	531.777
Contributie vooruitbetaald huidig jaar		138.942-	132.024-
Contributie vooruitbetaald vorig jaar		132.024	
Subsidies (incl ICT)	1.610.000	1.613.600	1.630.571
Diverse baten	24.500	77.513	232.399
Specifieke dienstverlening			2.930
Vrijwillige Bijdragen	60.000	236.397	193.722
<b><u>Totale baten</u></b>	<b>2.204.500</b>	<b>2.439.868</b>	<b>2.459.375</b>
<b><u>Lasten</u></b>			
Bestuur en organisatie	146.300	170.792	161.357
Huisvesting	151.850	145.491	153.337
Personeel	1.370.450	1.401.176	1.265.253
Administratie	127.000	82.758	95.186
Transportkosten	10.000	8.957	11.352
Automatisering	359.900	355.976	337.689
Collectiebeleid en media	4000	9.182	265-
Spec. Kosten	35.000	16.832	29.505
Overige kosten		436.129	273.621
<b><u>Totale lasten</u></b>	<b>2.204.500</b>	<b>2.627.293</b>	<b>2.327.035</b>
<b><u>Bedrijfsresultaat</u></b>	<b>0</b>	<b>187.425-</b>	<b>132.340</b>



<u>Resultaatbestemming</u>	2018	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Toevoeging algemene reserve		704	16.982
Onttrekking bestemmingsreserve huisvesting		0	1.743--
Toevoeging bestemmingsreserve projecten		0	223.817
Onttrekking bestemmingsreserve projecten		295.701-	273.628-
Onttrekking bestemmingsreserve klantcontact		0	1000-
Onttrekking bestemmingsreserve M&C		5.429-	22.088-
Toevoeging bestemmingsreserve extra titels jeugd			35.000
Onttrekking bestemmingsreserve extra titels jeugd		35.000-	
Toevoeging bestemmingsreserve release website 1.1			50.000



Onttrekking bestemmingsreserve release website 1.1		50.000-	
Toevoeging bestemmingsreserve module Salesforce			50.000
Onttrekking bestemmingsreserve module Salesforce		50.000-	
Toevoeging bestemmingsreserve klantbehoud			55.000
Onttrekking bestemmingsreserve klantbehoud		0	
Toevoeging bestemmingsreserve klantencontact		60.000	
Toevoeging bestemmingsreserve nieuw ILS		108.000	
Toevoeging bestemmingsreserve marketingtools		80.000	
Resultaatbestemming		187.425-	132.340
Resultaat boekjaar na bestemming		0	0



PL maakt voor het verlenen van diverse diensten gebruik van vrijwilligers. Zij krijgen hiervoor geen salaris, wel een vergoeding voor de gemaakte kosten (zoals telefoonkosten).

De inkomsten van de vrijwillige bijdragen 2017 zijn o.a. besteed aan:

- Tien nieuwe voel je boekjes (tastboekjes voor de allerjongsten)
- Apparatuur en software voor het maken van instructiefilmpje voor de klanten
- Het houden van een pilot waarbij via een website het nieuws vier keer per dag wordt aangeboden. Deze pilot zal met maximaal 100 klanten getest gaan worden.
- Een tool waarmee de nieuwsbrieven nog beter op de subdoelgroepen kan worden afgestemd
- Medefinanciering van de Een Audio Collectie, het samenvoegen van de audiotitels van Passend Lezen en Luisterpunt (België)

## 7. Vooruitzichten 2018

De marketingplannen werving en behoud worden in de volle breedte uitgerold. Door verloop op de afdeling Klantencontact worden functies efficiënter ingevuld en kunnen door het vertrek van medewerkers drie nieuwe mensen worden aangenomen. Hierdoor ontstaat meer armslag en slagkracht, die nodig zijn voor de marketingcampagnes.

Met de ontkoppeling van Dedicon en de CBB uit het bibliotheekstelsel ontstaat voor Passend Lezen de mogelijkheid om zich opnieuw te oriënteren. De huidige website wordt in 2019 drastisch technisch herzien door de leverancier. Dit geeft ook weer nieuwe kansen.

Met het aanstellen van een Functionaris Gegevensbescherming in 2017 zijn de eerste stappen gezet om Passend Lezen compliant te krijgen voor de nieuwe wetgeving die van kracht wordt op 25 mei 2018.

Door de ratificatie van de EU van het verdrag van Marrakesh en daarmee de aanpassing van de wet voor 12 oktober 2018, komen meer anderstalige titels voor onze klanten beschikbaar. Dedicon, de CBB en BPL zijn door OCW aangewezen als toegelaten entiteit: Een toegelaten entiteit die is gevestigd in een lidstaat mag een



exemplaar in toegankelijke vorm van een werk of ander materiaal dat is vervaardigd overeenkomstig de krachtens Richtlijn (EU) 2017/1564 goedgekeurde nationale wetgeving, distribueren, mededelen of beschikbaar stellen aan begunstigden of aan een toegelaten entiteit die gevestigd is in een derde land dat partij is bij het Verdrag van Marrakesh.

## 8. Rapportage klantmeldingen<sup>6</sup>

In 2017 is door de implementatie van het CRM-systeem ook de klachtenrapportage veranderd. Nu ieder contact wordt vastgelegd is er een onderscheid tussen formele klachten en reguliere klachten. Onder een reguliere klacht wordt verstaan een contact met een klant waarin is aangegeven door de klant dat iets (tijdelijk) niet naar behoren werkt of als onhandig is ervaren. Formele klachten zijn van generieke aard betreffende de dienstverlening en/of gericht aan de directie of via derden ingestuurd.

Top 10 totaal

Onderwerp	Deelonderwerp	Totaal
Collectie	Boek uitlenen	7.921
Lidmaatschap	Service call gecontroleerd	3.600
Collectie	Daisy boeken	2.659
Collectie	Kranten en tijdschriften abonnement	1911
Nieuwsbrieven en campagnes	Specials	1769
Lidmaatschap	Uitschrijven	1.647
Lidmaatschap	Service call geen contact	1450
Website	Wachtwoord	1277
Klantgegevens	Wijzigen adres/e-mailgegevens	998
Lidmaatschap	Dienst PL in OB (AGB)	785

<sup>6</sup> De rapportage is van 1 juli tot en met 31 december 2017. Deze rapportage is niet over het eerste halfjaar beschikbaar.



### Top 10 verzoeken

Onderwerp	Deelonderwerp	verzoek totaal
Collectie	Boek uitlenen	7812
Lidmaatschap	Service call gecontroleerd	3585
Collectie	Daisy boeken	2370
Collectie	Kranten en tijdschriften abonnement	1822
Nieuwsbrieven en campagnes	Specials	1741
Lidmaatschap	Uitschrijven	1628
Lidmaatschap	Service call geen contact	1450
Website	Wachtwoord	1254
Klantgegevens	Wijzigen adres/e-mailgegevens	966
Lidmaatschap	Service call uitgeschreven niet bereikt	757

### Top 10 vragen

Onderwerp	Deelonderwerp	vraag totaal
Financieel	Vrijwillige bijdrage	215
Collectie	Daisy boeken	211
Apparaten en systemen	App	179
Algemeen	Algemeen dienstverlening	123
Collectie	Boek terugsturen	84
Collectie	Boek uitlenen	83
Collectie	Streaming boeken	76
Website	Boeken bestellen	75
Financieel	Contributie betaling	70
Klantgegevens	Nog geen lid/wil informatie	70

### Top 10 klachten

Onderwerp	Deelonderwerp	klacht totaal
Apparaten en systemen	App	124
Financieel	Vrijwillige bijdrage	96
Collectie	EKT	96
Collectie	Streaming boeken	62
Collectie	Genrelezers	61



Collectie	Daisy boeken	57
Collectie	Boek defect	56
Collectie	Braille boeken	45
Collectie	Tekst naar spraak	42
Apparaten en systemen	Webbox	34

#### Top 10 complimenten

Onderwerp	Deelonderwerp	compliment totaal
Algemeen	Algemeen dienstverlening	24
Collectie	Daisy boeken	13
Apparaten en systemen	App	10
Algemeen	Compliment	7
Nieuwsbrieven en campagnes	Tussen de regels	4
Algemeen	Overige	4
Financieel	Vrijwillige bijdrage	3
Collectie	Genrelezers	3
Collectie	Boek uitlenen	3
Nieuwsbrieven en campagnes	Specials	3

#### Top 10 meldingen

Onderwerp	Deelonderwerp	melding totaal
Financieel	Vrijwillige bijdrage	51
Lidmaatschap	Dienst PL in OB (AGB)	17
Algemeen	Overige	12
Collectie	EKT	10
Collectie	Daisy boeken	8
Apparaten en systemen	App	7
Collectie	Boek terugsturen	7
Collectie	Boek defect	6
Collectie	Boek niet ontvangen	6
Algemeen	Algemeen dienstverlening	5





## 9. Raad van Toezicht

In 2017 heeft de Raad van Toezicht onder meer gesproken dan wel besluiten genomen over de volgende onderwerpen:

- De jaarrekening en jaarverslag 2016
- De begroting en jaarplan 2018
- Periodieke financiële en managementinformatie, vorm en inhoud
- De invulling van de governance afspraken in het kader van de certificering
- Het eigen functioneren
- Beleidskader KB
- Herijken intentieverklaring met de ketenpartners
- Start procedure twee nieuwe RvT leden en sollicitatiegesprekken

In 2017 bestond de Raad van Toezicht uit de volgende leden:

mr. P. J. Biesheuvel, voorzitter

Mw. M.J. Allin, lid

drs.ing. R. Stricker, lid

F.R.B. Elders, lid

Mw.drs. M. Pondman, lid

De leden van de Raad van Toezicht ontvingen een vergoeding voor hun werkzaamheden.

De leden van de Raad van Toezicht bekleedden in 2017 een aantal nevenfuncties. Er is geconstateerd dat er geen sprake is van tegenstrijdige belangen. Het betreft de volgende nevenfuncties:

mr. P. J. Biesheuvel, voorzitter

- Voorzitter Overlegorgaan Infrastructuur en Milieu
- Voorzitter Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid
- Voorzitter Commissie Naleving CAO Uitzendwezen
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Keurmerk Private Lease



drs.ing. R. Stricker, lid:

- Directeur-eigenaar Stripes Consultancy BV
- Lid Raad van Commissarissen Prinses Maxima Centrum voor Kinderoncologie
- Penningmeester Stichting Biblionef

Mw. M.J. Allin, lid:

- Bestuurssecretaris Vereniging Onbeperkt Lezen
- Bestuurslid MaculaFonds
- Onbezoldigd medewerker Oogvereniging
- Lid Cliëntenpanel Stichting InZicht

F.R.B. Elders, lid:

- Voorzitter Stichting Force te Leidschendam

Mw. drs. M. Pondman, lid

- Zakelijk directeur RKD, Nederlands instituut voor Kunstgeschiedenis

Directeur-Bestuurder

Mw. I. Reijntjes MBA

Zij bekleedt de volgende nevenfuncties:

- Voorzitter Stichting Activiteiten Netwerk van Directeuren
- Lid/penningmeester/secretaris bestuur branchevereniging Vereniging Openbare Bibliotheken

Er is geen sprake van tegenstrijdige belangen.

Den Haag, februari 2018

Irmgard Reijntjes, directeur-bestuurder



## Bijlage 1

### Kengetallen Bibliotheekservice Passend Lezen 2016-2017

	2016	2017
<b>Totaal klanten</b>	<b>37.553</b>	<b>38.060</b>
Personen	36.889	37.208
Instellingen	664	852
<b>Leesbeperking</b>	2016	2017
ADHD	102	329
afasie	188	215
analfabeet	14	10
Blind	2.068	1.979
Dyslectisch	17.141	17.576
Lichamelijk	668	720
Overig	3.456	3.524
Slechtziend	14.025	13.523
Verstandelijk	174	184
<b>Leeftijd</b>		
Jeugd t/m 17jr	14.995	16.561
Volw 18-64jr	9.981	8.812
Senior 65 e.o.	12.671	11.835
<b>Collectie boeken*</b>		
Braille interlinie	95	100
Braille tekst	15.222	15.916
Daisy <sup>7</sup>	74.893	67.644
Hybride	0	69
Jumboletter	205	256
<b>Totaal</b>	<b>90.415</b>	<b>83.985</b>
<b>*Waarvan</b>		
Hoorcolleges	137	148

<sup>7</sup> Saneren ruim 9.700 titels



	2016	2017
<b>Collectie K&amp;T</b>		
Braille tekst	84	81
Daisy CD	281	272
<b>Totaal</b>	<b>365</b>	<b>353</b>

	2016	2017
<b>Uitleningen boeken*</b>		
Audio streaming	380.775	429.654
Braille interlinie	308	315
Braille tekst	5.687	5.170
Daisy CD	840.238	731.855
Hybride	1	81
Jumboletter	1.674	2.659
Karaokelezen	546	902
Voeljeboekjes	29	28
<b>Totaal</b>	<b>1.229.258</b>	<b>1.170.664</b>

**\*Waarvan:**

Uitleningen hoorcolleges		
audio streaming	2.870	2.884
Daisy CD	1.458	2.084
uitleningen hoorspelen		
audio streaming	7.726	9.858
Daisy CD	9.260	9.006

	2016	2017
<b>Uitleningen K&amp;T</b>		
Audio CD	7.430	6.868
Audio streaming	127.574	200.493
Bij CBB		612
Braille	21.007	17.071
Daisy CD	222.039	226.625
Bij CBB	17.243	16.664
Groot Letter	3.716	4.165
<b>Totaal</b>	<b>399.099</b>	<b>472.498</b>

<b>Totaal aantal uitleningen</b>	<b>1.628.267</b>	<b>1.643.162</b>
----------------------------------	------------------	------------------



	2016	2017
<b>Reliëf</b>		
Unieke aanvragers	187	155
Reproducties	568	599
Nieuwe kaarten		89
<b>Maatwerk</b>		
<b>Totaal productie</b>		
<b>Pagina's</b>		24.158
<b>Minuten</b>		12.882
Braille reproductie		56.616
Audio reproductie (Daisy)	258	365
Grootletter reproductie	40	80
Digitaal reproductie	8	963
Unieke aanvragers		158
<b>Online distributie</b>		
<b>Website (20 feb/31 dec)</b>		
Paginaweergaven		2.192.978
Sessies		529.190
Gebruikers		216.225
<b>Player (4 sept/31 dec)</b>		
Paginaweergaven		38.672
Sessies		27.049
Gebruikers		5.347
<b>APP (10 april/31 dec)</b>		
Paginaweergaven		6.061.247
Sessies		1.310.496
Gebruikers		29.033

