



Bibliotheekservice

Passend Lezen

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
2. 2018 in getallen	5
2.1 Klanten	5
2.2 Uitleningen	6
3. Organisatie	13
3.1 Algemeen	13
3.2 Projecten	13
3.3 Projecten KB	13
4. Afdelingen	14
4.1 Klantencontact	14
4.2 Beheer en Projecten	15
4.3 Domeinen	17
4.4 Marketing en Communicatie	18
5. Interne en externe stakeholders	22
6. Resultaat 2018	24
7. Vooruitzichten 2019	27
8. Rapportage klantmeldingen	28
9. Raad van Toezicht	32
Bijlage 1	
Cijfers 2017-2018	34
Jaarrekening 2018	38



Voorwoord

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

Artikel 3¹

“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 27 februari 2019.

¹ 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.²

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 2018 hebben plaatsgevonden vloeien voort uit de opdracht die Passend Lezen heeft voor mensen met een leesbeperking.

Een selectie uit deze activiteiten

- Implementatie update/upgrade V smart
- Vergroten van het aantal leden door diverse marketingacties
- Uitvoeren van een Klanttevredenheidsonderzoek
- Uitvoering geven aan Algemene Verordening Gegevensbescherming
- Vergroten van de naamsbekendheid
- Werken met relatiemanagers voor de Dienst Passend Lezen en Ouderen

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 2018 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 droegen ook bij aan het verbeteren van de dienstverlening.

Gesteld kan worden dat alle activiteiten bijdroegen aan de realisatie van het jaarplan 2018 en daarmee aan het realiseren van de doelstellingen van Passend Lezen en de KB. De organisatie voerde in 2018 geen activiteiten uit die geen verband hielden met de genoemde doelstellingen.

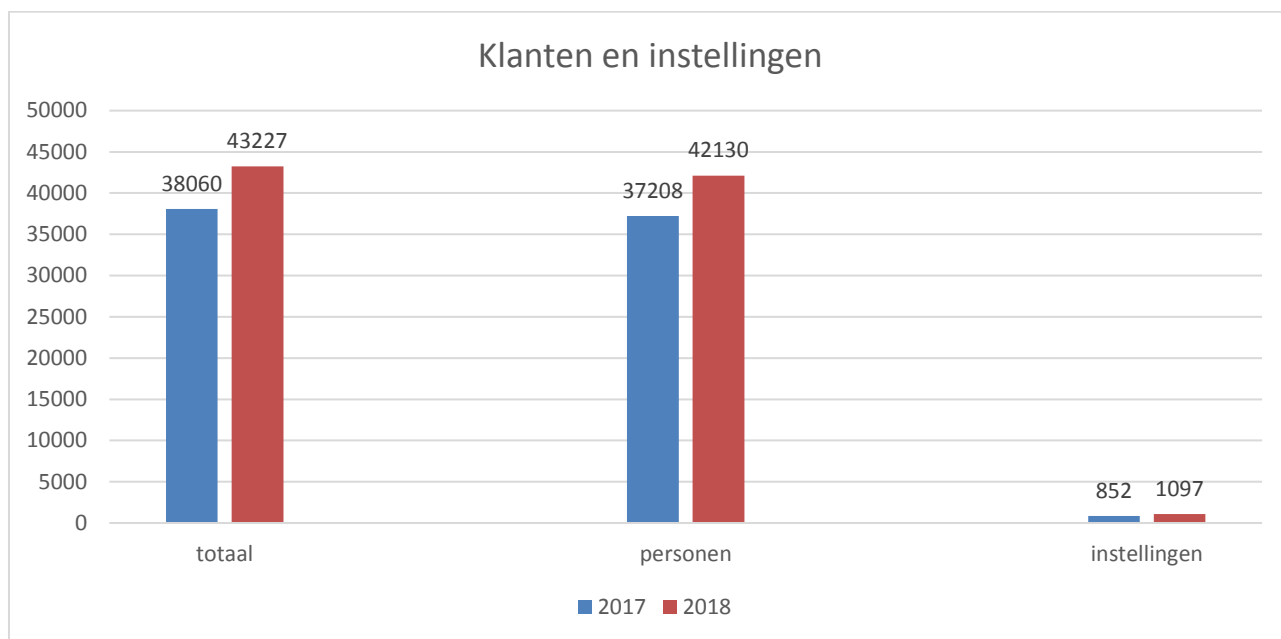
² Elizabeth Hardwick, 1916-2007



2. 2018 in getallen³

2.1 Klanten

In 2018 is door de campagnemarketeers behoud en werving veel aandacht besteed aan het behouden van de bestaande klanten en het werven van nieuwe klanten. Dit heeft geresulteerd in een forse stijging van nieuwe klanten.



4922 klanten en 245 instellingen hebben zich aangemeld als lid in 2018.

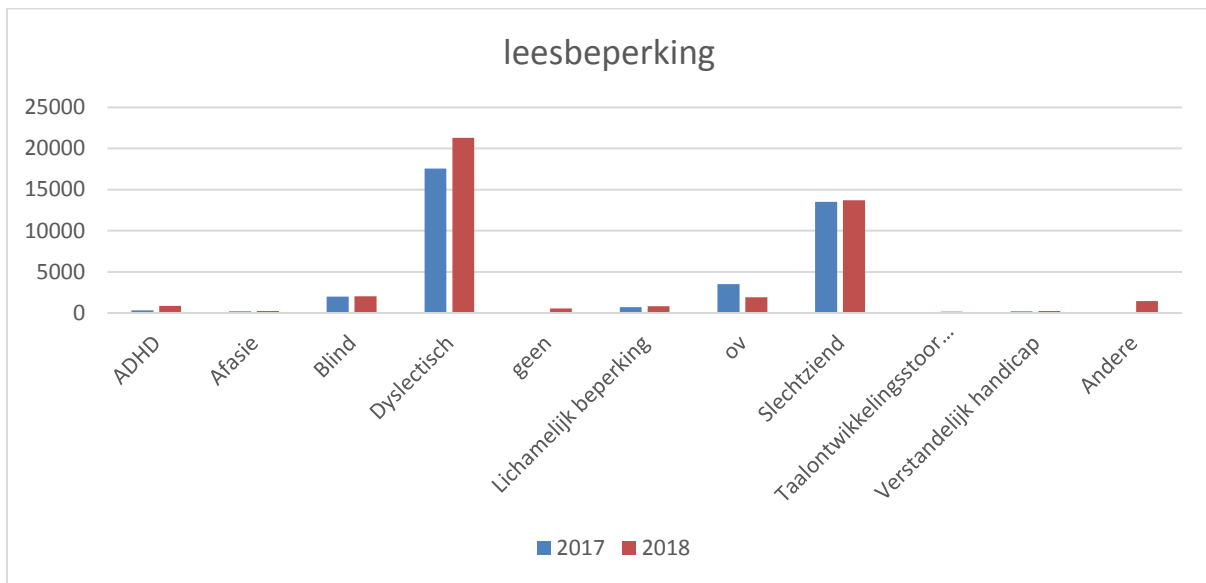
De relatiemanagers hebben zich voornamelijk bezig gehouden met: openbare bibliotheken en instellingen (verpleeg- en verzorgingshuizen, revalidatie) mede hierdoor is ook het aantal instellingen gestegen.

De grootste stijging is in de leeftijdscategorie 0 t/m 17 jaar met als voornaamste leesbeperking dyslectie (3908). In de leeftijd 18 t/m 64 is een stijging van bijna 1000 leden

³ Voor alle cijfers, zie bijlage 1 blz. 34



Leesbeperking



2.2 Uitleningen

Er is weer sprake van een toename van het aantal boekenuitleningen via streaming. Ten opzichte van 2017 is er ruim 17% 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 10 % gedaald ten opzichte van 2017. Het totaal aantal uitleningen van boeken, kranten en tijdschriften is weer gestegen

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 liefde, familie en thrillers. Bij non fictie wordt geschiedenis, geneeskunde en gezondheidszorg, godsdienst en land- en volkenkunde het meest uitgeleend.

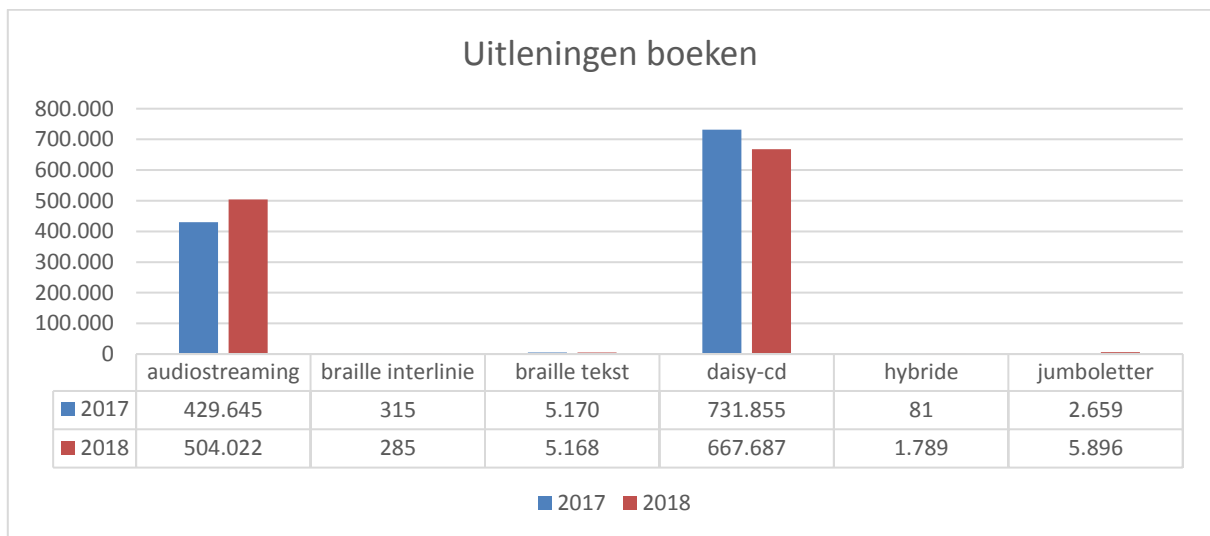


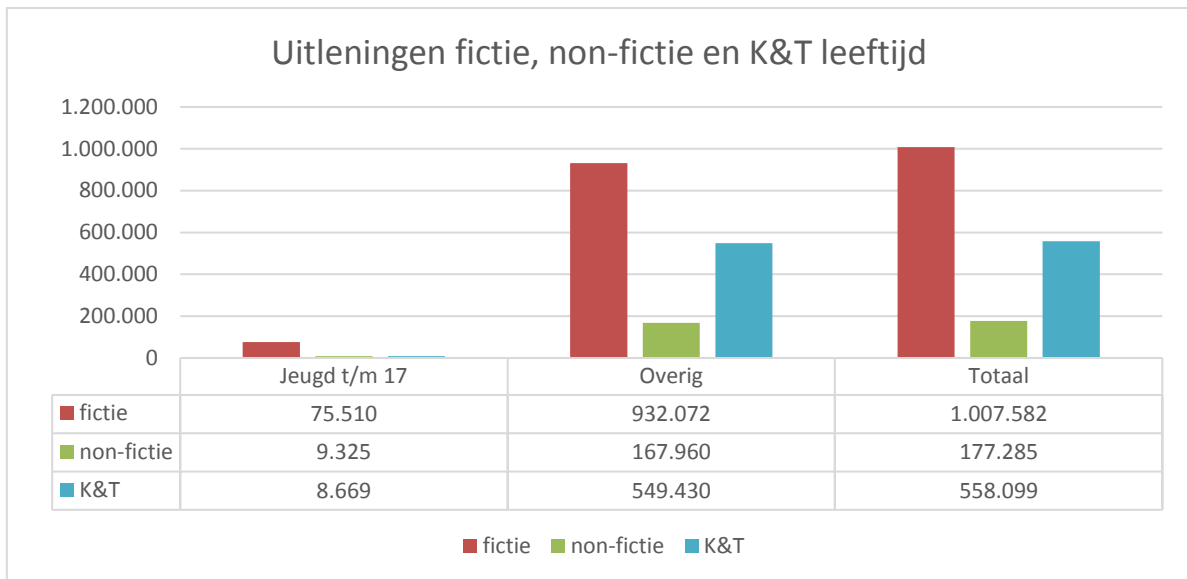


(Foto van man met oortjes)

De verhouding van het aantal uitleningen van de collectie door de jeugd tot en met 17 jaar is fictie 89% en non-fictie 11%.

Bij de volwassenen is de verhouding fictie 84,7% en non fictie 15,3%.





De verhouding uitleningen jeugd tot en met 17 jaar en vanaf 18 jaar is 5% en 95%

- Brailleboeken



(Foto van braillepagina met lezende vinger)

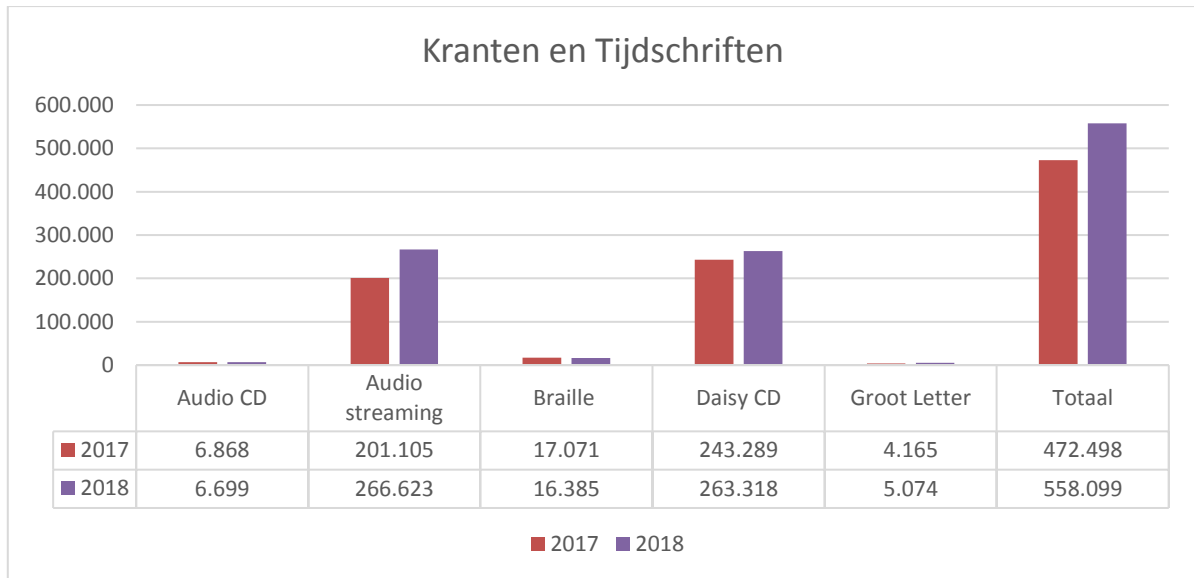
Het aantal uitgeleende brailleboeken voor jeugd en volwassenen is ten opzichte van 2017 gelijk gebleven.



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

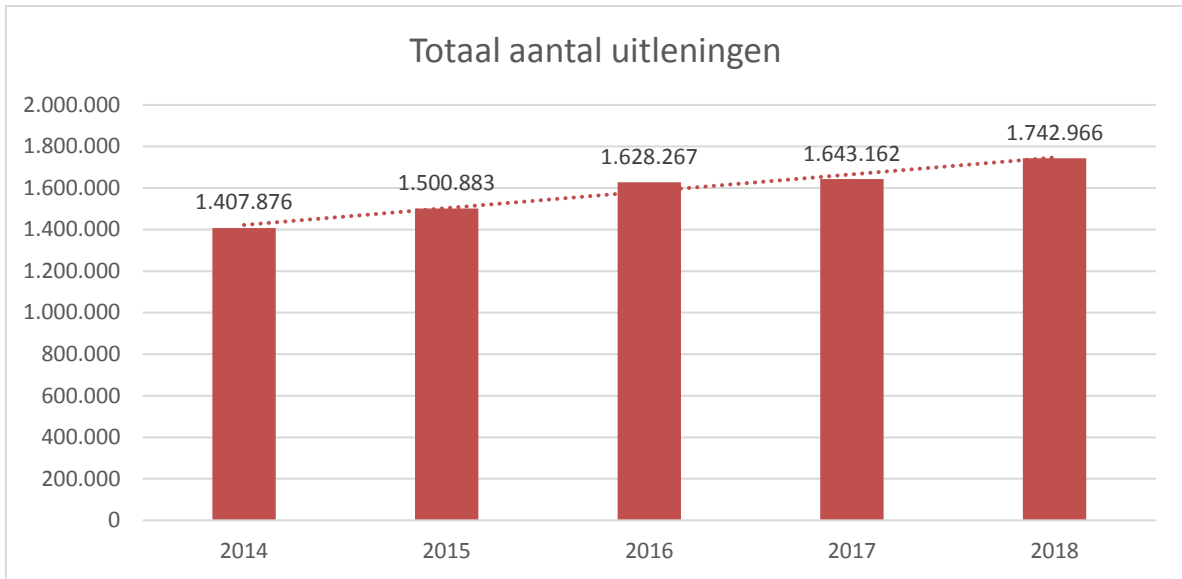
- Kranten en tijdschriften

Het gratis gebruik van het lezen van kranten en tijdschriften is met de invoering van de contributie aanzienlijk toegenomen. Ten opzichte van 2017 is het aantal uitleningen weer met 18% gestegen. Met name het streamen is populair.

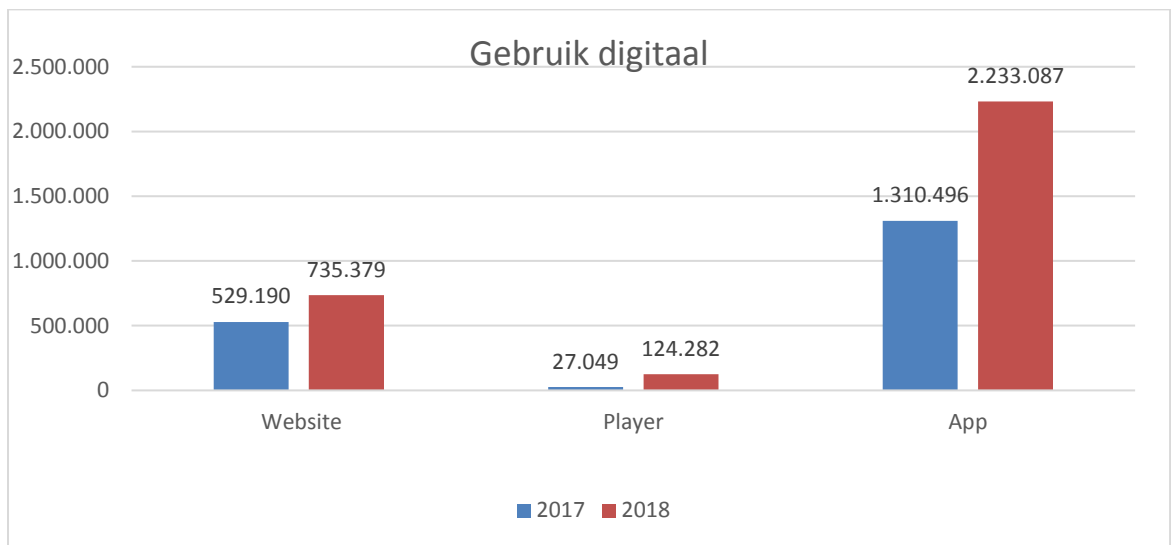


Passend Lezen kan zich ook in 2018 weer verheugen op de toename van het totaal aantal uitleningen.



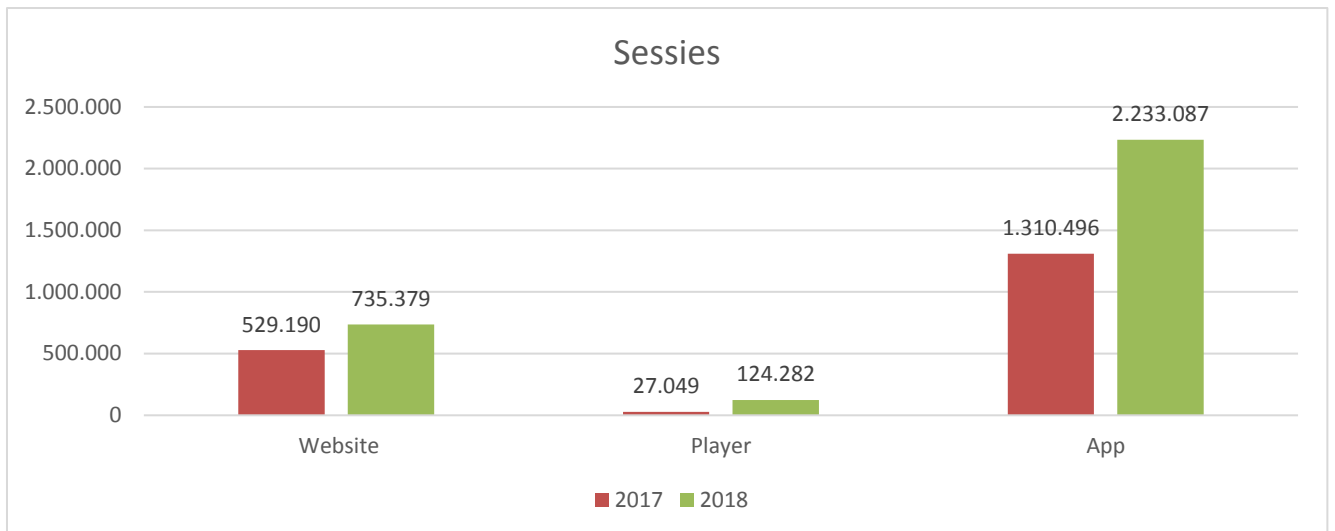


- Digitaal gebruik



Duidelijk is te zien dat het digitaal gebruik toeneemt. Het betreft hier geen unieke bezoekers. Onderstaande tabel geeft aan om hoeveel sessies het gaat.





- **Maatwerk**

In 2018 is het aantal maatwerkopdrachten toegenomen met 34%. Hiervoor is in 2018 extra promotie gedaan.

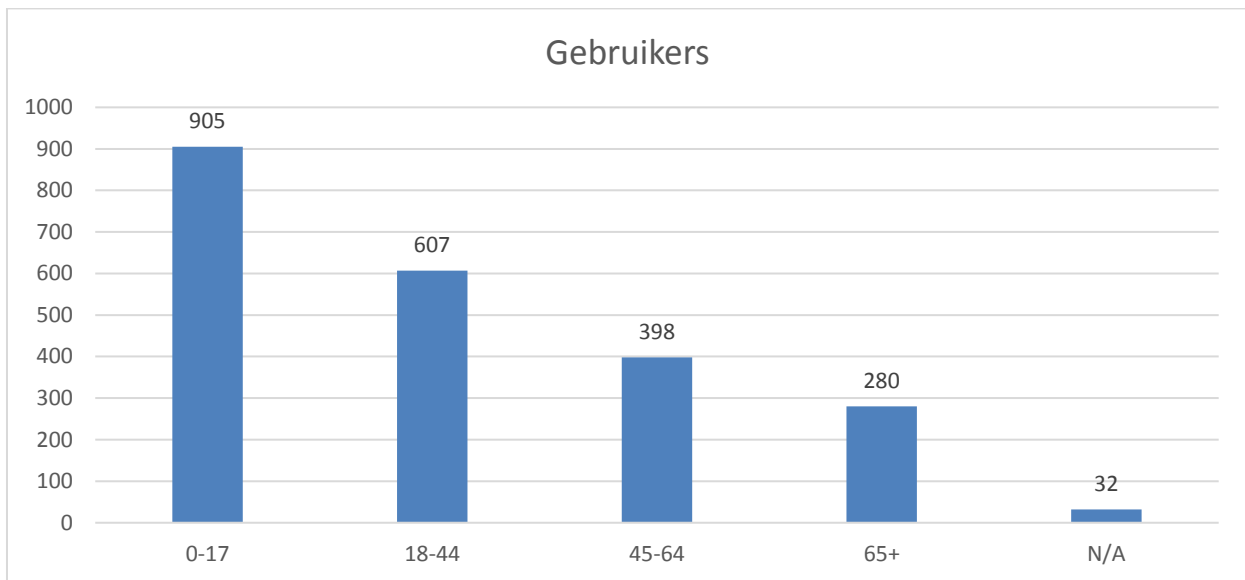
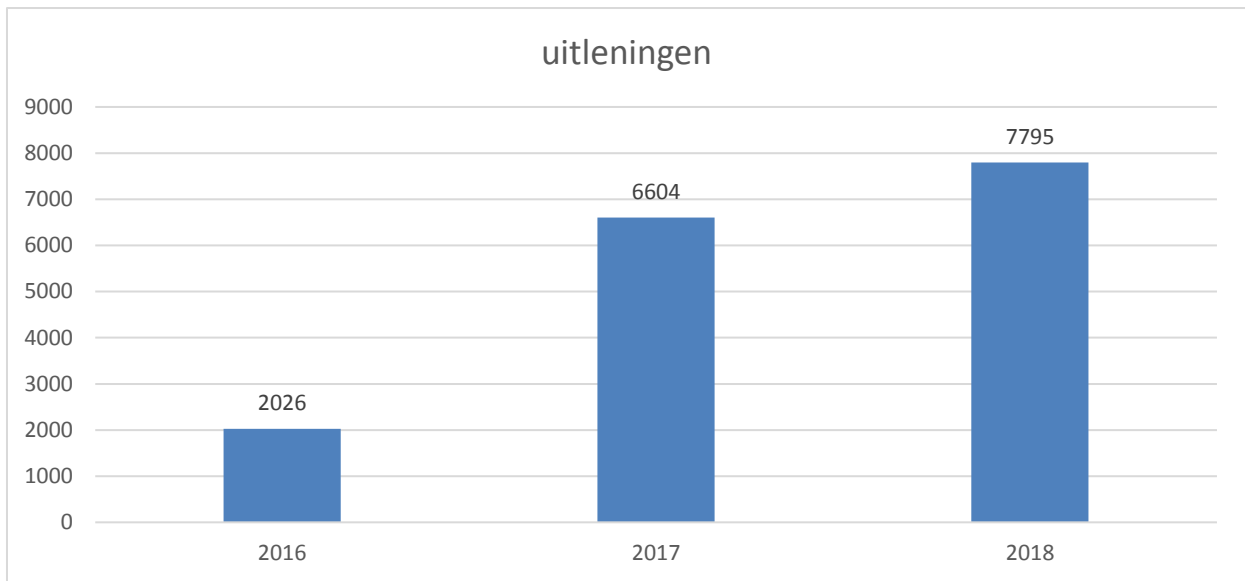
- **Reliëfwerk**

Het aantal unieke aanvragers is in 2018 met bijna 60% toegenomen, het aantal opdrachten met bijna 50%. Dit is te verklaren door de promotie die hiervoor is gemaakt.

- **Dienst Passend Lezen in de Openbare Bibliotheek**

Ruim 100 Openbare Bibliotheken bieden hun klanten (meet een leesbeperking) de mogelijkheid gebruik te maken van de Dienst Passend Lezen. De relatiemanager heeft in 2018 vele contacten gelegd en deze goed onderhouden.





3. Organisatie

3.1 Algemeen

Na het vertrek van de manager Dienstverlening heeft BPL per 1 juli 2018 een nieuwe organisatiestructuur met functiehuis gekregen.

De teamleiders zijn teammanager geworden en er is een nieuwe afdeling bijgekomen: Domeinen. Ook zijn er nieuwe functies ontstaan, die beter aansluiten bij de ambities die Passend Lezen heeft.

Diverse processen zijn geautomatiseerd en geoptimaliseerd.

In 2018 werkten 27 vaste medewerkers bij Passen lezen (22,6 FTE), aangevuld met twee relatiemanagers (totaal 32 uur) en een externe helpdeskmedewerker (24uur).

3.2 Projecten:

Upgrade/update Vsmart
Pradsam (nieuwsscraping)
Pilot S&V maatwerk
Jeugdplan/uitbreiding jeugdcollectie
Braille op verzoek.

3.3 Projecten KB

- **Tasttasjes**
Dit project zal eind mei 2019 worden afgerond en de aanvraag tot vaststelling wordt meegenomen in het jaarverslag van 2019.
- **Vorbereidingsfase Beheer ILS door BPL**
Dit project zal uiterlijk 1 juli 2019 zijn afgerond en de aanvraag tot vaststelling wordt meegenomen in het jaarverslag van 2019.
- **Relatiemanager ouderen**
Dit project loopt tot 1 maart 2019 en de aanvraag tot vaststelling wordt meegenomen in het jaarverslag van 2019.
- **Dienst Passend Lezen in de Openbare bibliotheek**
Dit project loopt tot 1 maart 2019. De aanvraag tot vaststelling wordt meegenomen in het jaarverslag van 2019.



- Diverse processen zijn geautomatiseerd
- Toegankelijkheid: Requirements en testscenario's
Dit project wordt in de loop van 2019 afgerond en de aanvraag tot vaststelling wordt meegenomen in het jaarverslag van 2019.
 - Roadmap ILS
De Project Start Architecture (PSA) is inmiddels opgeleverd. Dit project wordt in de loop van 2019 afgerond en de aanvraag tot vaststelling wordt meegenomen in het jaarverslag van 2019.
 - Design Authority
Dit project wordt in de loop van 2019 afgerond en de aanvraag tot vaststelling wordt meegenomen in het jaarverslag van 2019.
 - Privacy toestemming klanten Passend Lezen
Dit project wordt in het eerste kwartaal van 2019 afgerond en de aanvraag tot vaststelling wordt meegenomen in het jaarverslag van 2019.

4. Afdelingen

4.1 Klantencontact

Ook in 2018 stond het professionaliseren van de afdeling centraal. De medewerkers werken nu meer dan een jaar met het nieuwe telefonie/e-mail systeem en CRM-systeem. In de afgelopen periode zijn er aanpassingen doorgevoerd in de systemen om het nog gebruiksvriendelijker te maken. De kennisbank in het CRM-systeem wordt dagelijks gevuld met nieuwe en actuele informatie. Doordat cases worden gelogd van de contactmomenten met klanten, is op simpele wijze terug te zoeken waar de klant eerder contact over heeft opgenomen en wat voor acties daaruit zijn voortgevloeid. Dit werkt zowel voor de medewerkers als voor de klanten prettig..

In juni 2018 heeft er een verschuiving plaatsgevonden in huidige en nieuwe functies binnen verschillende afdelingen. De Teamleider van afdeling Klantencontact is Teammanager geworden, daarnaast is een senior uit het huidige team van afdeling Klantencontact aangesteld. Operationele taken kunnen nu sneller opgepakt worden. Ook is er een splitsing geweest van medewerkers die voor zowel afdeling Klantencontact als voor de afdeling Domeinen werkzaamheden uitvoerden. Hierdoor is het inroosteren vergemakkelijkt en kan er efficiënter worden ingepland. De nieuwe structuur moet uiteindelijk bijdragen aan het optimaliseren van de wachttijden aan de telefoon. Het vooruit kijken, planning, juiste



inroosting n.a.v. piek- en daldagen/tijden is nog in ontwikkeling en zal in 2019 ingevoerd worden.

De externe coach, die in 2017 gestart is met het coachen van de medewerkers Klantencontact en Beheer & Projecten, was ook actief in 2018. Een aantal met name telefoongesprekken per maand werd door de coach gemonitord, waarna feedback werd gegeven om de kwaliteit van gesprekken te verbeteren.. In het tweede deel van 2018 is het kwaliteitsmonitoringsformulier gerealiseerd. Naast de individuele gesprekken vonden er ook kalibraties plaats, waarbij medewerkers met elkaar gevoerde telefoongesprekken analyseerden en elkaar feedback gaven om zo met elkaar uniformiteit te creëren. 'Service+one' (iets extra's aanbieden tijdens een telefoongesprek) is een belangrijk onderdeel tijdens het telefoongesprek. De afdeling Domeinen voedt afdeling Klantencontact met input om bepaalde producten aan te bieden bij de klant, zoals (nieuwe of bestaande) kranten en tijdschriften en specials.

In het laatste kwartaal van 2018 hebben de medewerkers, samen met de medewerkers van afdeling Domeinen, de workshop Schriftelijk Communiceren gevolgd. Het doel hiervan was om de huidige klantcommunicatie onder de loep te nemen, om uiteindelijk de schriftelijke communicatie, binnen de stijl van de organisatie, te verbeteren. De wijze van communiceren aan de telefoon en e-mail moet bij elkaar aansluiten. In 2019 worden de e-mailsjablonen, met behulp van de kennis uit de training, geoptimaliseerd.

Er heeft veel afdeling overstijgende kennisuitwisseling plaatsgevonden. Afdeling Beheer & Projecten heeft de klantencontactmedewerkers getraind in verschillende technische apparaten. In samenwerking met afdeling Beheer & Projecten is Robbie Robot gebouwd. De Robot handelt cases af die zijn gebaseerd op repeterend werk met een recht toe recht aan proces, waardoor de medewerkers zich meer kunnen focussen op het daadwerkelijke contact met de klant.

Ook is dit kwartaal gestart met de privacy-uitvraag bij alle klanten. Klanten kunnen wel of geen toestemming geven voor het gebruik van hun niet-herleidbare persoonsgegevens aan onze ketenpartners voor onderzoeken en analyses, de deskresearch . Klanten hebben hiervoor een (braille)brief of e-mail ontvangen. In 2019 wordt de uitvraag afgerond.

4.2 Beheer & Projecten

Ook op de afdeling B&P hebben in 2018 wijzigingen plaatsgevonden.. Er is onder andere weer de nodige aandacht geweest voor persoonlijke groei en training. Vrijwel de hele afdeling heeft de Lean Six Sigma training (Yellow belt) doorlopen, er is persoonlijke coaching



op gesprekstechnieken geweest en er is een training voor de gehele afdeling georganiseerd over communicatie vanuit B&P richting organisatie en klant.

Per juli 2018 zijn verschillende functies hernoemd en is een nieuwe rol geïntroduceerd. De functie Medewerker Beheer & Projecten werd Functioneel Beheerder en we hebben er een Business Intelligence & Work Force Management Specialist (BI & WFM) bij. De Teamleider is Teammanager geworden met een uitbreiding van taken en verantwoordelijkheden. Helaas heeft de zoektocht naar een Senior Functioneel beheerder, die operationele taken van de Teammanager zou moeten overnemen, geen aanvulling voor het team opgeleverd. Gedurende de tweede helft van het jaar is er een tijdelijke kracht voor de Helpdesk bijgekomen om te kunnen onderzoeken of dat een juiste verschuiving van taken kan teweegbrengen.

De nadruk van de nieuwe rol, BI & WFM Specialist lag vanaf de start in augustus 2018 op het instellen en vormgeven van de nieuwe planningstool voor de afdeling Klantencontact. Ook is deze medewerker bezig geweest met het uitdenken van een nieuwe manier van het opleveren van (interne) rapportages. Dit zal in 2019 beide verder vorm gegeven worden.

Verschillende projecten hebben met ondersteuning van de afdeling B&P hun livegang gehad in 2018. Zowel ketenprojecten als interne projecten zijn dit jaar ondersteund door onze Functioneel beheerders. Het BPL testpanel, dat bestaat uit klanten van Passend Lezen met verschillende leesbeperkingen, is meerdere malen verzocht om mee te testen. Bijvoorbeeld bij de nieuwe versie van de Daisylezer App waarin spraakherkenning werd geïntroduceerd. Dit heeft waardevolle feedback opgeleverd.

We hebben een update en upgrade van ons Bibliotheekstelsel, Website en bijbehorende rapportagetool succesvol weten te realiseren en hebben daarbij veel geleerd en kennis opgedaan voor een volgend traject, waarbij een intern testtraject nodig is.

Ook is de afdeling dit jaar gestart met de introductie van Robotic Process Automation (RPA). Robbie Robot is onze virtuele administratieve medewerker van de afdeling Klantencontact. Robbie voert twee verschillende administratieve processen uit, die nu niet meer door medewerkers van de afdeling Klantencontact hoeven te worden verwerkt. Hij werkt snel en secuur. In 2019 zal Robbie Robot nog verder worden uitgebreid met andere processen om afdeling Klantencontact te ondersteunen en de mate van administratief werk te verlichten, waardoor de focus van deze afdeling nog meer op de service voor de klant kan worden gericht.

Er worden verschillende acties ondernomen om de informatiebeveiliging onder de aandacht te brengen van alle medewerkers. In het eerste half jaar is een plenaire sessie



georganiseerd voor het hele bedrijf om kennis te maken met dit onderwerp. Gedurende het jaar hebben er verschillende acties en informatie uitwisselingen plaatsgevonden. Met behulp van de Functionaris Gegevensbescherming is een planning uitgestippeld om in 2019 verder te werken aan de bewustwording en het kennisniveau van alle medewerkers van BPL op het gebied van informatiebeveiliging.

4.3 Domeinen

Domeinen is een nieuwe afdeling sinds juni 2018. Dit betekent dat het geen versnipperde taken meer zijn, verdeeld onder de van medewerkers KC, maar dat Domeinen een aparte afdeling is geworden. Deze organisatorische wijziging heeft ervoor gezorgd dat de afdeling Domeinen zich meer geprofileerd heeft binnen de organisatie en verbinding heeft gezocht met andere afdelingen. Dit is, vooral, gebeurd in samenwerking met KC. KC werkt als klantenservice met service plus one. Op aangeven van de medewerkers Domeinen kunnen de medewerkers KC ook de 'pareltjes' van de collectie aan de klant aanbieden. De afdeling Domeinen is daarom in 2018 begonnen met het aanbieden van zogenoemde Spotlighttijdschriften en Themaweken.

Voor de update van de website is de afdeling Domeinen druk bezig geweest met testen en het opleveren van bevindingen/meldingen. Niet alleen de update van de website was reden om te testen en meldingen op te leveren, ook de nieuwe productvormen hebben voor veel testwerk gezorgd. Denk hierbij aan de oplevering van de karaokeboeken en de voelboekjes, die begin 2019 opgeleverd moeten worden.

In 2018 is vooral aandacht besteed aan het verhogen van het aantal abonnees van de verschillende kranten en tijdschriften. In de tweede helft van 2018 zijn verschillende tijdschriften aangeboden door KC, als service plus one. BPL wil eerst de verschillende kranten en tijdschriften promoten, die in de gevarenszone komen of zijn gekomen. Wanneer blijkt dat de betreffende tijdschriften, ook na promotie, niet goed (genoeg) afgenomen worden, op basis van de nota sanering, worden verschillende uitgaven in 2019 gesaneerd.

De producenten krijgen een x-bedrag voor het produceren van de verschillende tijdschriften. Ervaring leert dat klanten erg gehecht zijn aan hun abonnement, dus BPL wil wel een goed alternatief hebben, voordat we een tijdschrift saneren.

De medewerkers Domeinen zijn dagelijks bezig met het vormen van een vraaggerichte collectie boeken. In 2018 zijn bijna 900 boeksuggesties van klanten binnen gekomen. Het grootste deel van deze suggesties is gehonoreerd.



De afdeling Domeinen is ook druk bezig geweest met het uitvoeren van verschillende projecten die opgevoerd waren door Dedicon, met name de projecten:

1. Pilot S&V Maatwerk
2. Jeugdplan / Uitbreiding jeugdcollectie
3. Braille op verzoek

4.4 Marketing en Communicatie

De afdeling Marketing en Communicatie heeft dit jaar sterk ingezet op planmatig werken. Vanuit een heldere marktanalyse en doelstellingen zijn jaarplannen opgesteld voor het werven van nieuwe klanten en het behouden van bestaande klanten. Alle campagnes en andere communicatie activiteiten zijn op elkaar afgestemd met behulp van een communicatiekalender. Deze planmatige werkwijze heeft gezorgd voor een heldere focus en een goede balans tussen wervende activiteiten en nieuwe ontwikkelingen voor bestaande klanten.

De afdeling heeft drie nieuwe medewerkers mogen begroeten die elk nieuwe kennis en energie in het team hebben ingebracht. De professionaliteit van de afdeling is hiermee nog verder vergroot. Dat zien we inmiddels ook duidelijk terug in de resultaten. Zo vierden we in september onze 40.000e klant en aan het eind van het jaar is BPL uitgekomen op ca. 43.000 klanten. Hiermee realiseren we een recordgroei van ca. 5.000 klanten ten opzichte van eind 2017.

4.4.1 Marketing en Communicatie middelen

- Persona's en Customer Journey

Passend Lezen is er voor iedereen met een leesbeperking: jong en oud, blind, slechtziend en dyslectisch. Elke groep heeft zo zijn eigen behoeften en mogelijkheden. Uiteraard willen wij zo goed mogelijk rekening houden met de behoeften van al onze klanten. Met behulp van onderzoek en diepte interviews hebben we beschrijvingen (typeringen) ontwikkeld van onze diverse doelgroepen. Dit zijn zogenaamde persona's. Deze persona's helpen ons om onze bestaande en toekomstige dienstverlening en communicatie zo in te richten dat deze toegankelijk is en plezierig werkt voor alle doelgroepen.

- Folders

Het aanbod van Passend Lezen is groot en heel divers. Collecties in diverse leesvormen die je op meerdere manieren kunt ontvangen en via verschillende apparaten kunt lezen. Dat is



fijn omdat we zo voor iedereen iets hebben dat aansluit bij de behoefte. Maar voor een nieuwe klant is dit soms een beetje overweldigend. Zeker voor ouderen die vaak wat minder digitaal vaardig zijn, is gevoelde complexiteit een drempel om lid te worden. Daarom hebben we speciaal voor deze doelgroep een nieuwe informatiefolder laten ontwikkelen die overzichtelijk de stappen en mogelijkheden in kaart brengt om de complexiteit te reduceren. Omdat de nieuwe opzet zo goed is bevallen hebben we inmiddels ook de Superboekfolder voor de jeugd vernieuwd volgens deze opzet.

- Website

De informatie op de website willen we ook zo helder en overzichtelijk mogelijk houden. Om voor onze diverse communicatiedoelgroepen de juiste informatie te blijven bieden zonder dat de complexiteit toeneemt, werken we sinds dit jaar met zogenaamde doelgroep pagina's. Dit zijn thematische pagina's speciaal ingericht met informatie voor een specifieke doelgroep. Inmiddels zijn er aparte pagina's voor bibliotheken en voor zorginstellingen. Daarnaast ontwikkelen we sinds kort landingspagina's die aansluiten bij een specifieke campagne. Komende jaar gaan we dit verder testen en door ontwikkelen. Voor bestaande klanten werken we aan betere online ondersteuning in de vorm van handleidingen en instructievideo's.

- Relatiemagazine en nieuwsberichten

Ook dit jaar is ons audiomagazine Tussen de Regels weer vier maal verschenen met nieuws, interessante artikelen, interviews en tips. De gedrukte variant van het magazine heeft een nieuwe overzichtelijke vormgeving gekregen en heeft kleur. De bestellijsten zijn verbeterd en apart beschikbaar in audio en braille. De ingevulde bestellijsten kunnen nu ook kosteloos worden teruggestuurd door gebruik te maken van een antwoordnummer.

De tweewekelijkse nieuwsbrief is dit jaar nog verder geoptimaliseerd en gesegmenteerd. Inmiddels zijn de nieuwsbrieven voor de dyslectische lezers meer voorzien van beeld terwijl de nieuwsbrieven voor de blinde en slechtziende lezers juist volledig op toegankelijkheid en tekst gericht zijn. Qua inhoud is meer de focus komen te liggen op inspiratie en boekentips.

- Adverteren

Net als afgelopen jaar hebben we weer gericht geadverteerd in bladen voor de doelgroep ouderen. Er zijn advertenties geplaatst in o.a. de volgende media:

- 50+ Magazine
- Themabijlage Randstedelijke Telegraaf
- Magazine KBO-PCOB
- TV Krant en TrosKompas
- Zien (oogfonds)



- ONS (KBO Brabant)
- Radar+
- Seniorenwijzer

- Social Media

Het bereik via social media is afgelopen jaar sterk gegroeid. Door te werken met een content kalender plaatsen we nu consequent twee nieuwswaardige of inspirerende berichten per dag. Dit wordt zeer gewaardeerd en dat zien we terug in de reacties op onze posts. Het aantal volgers op Facebook is mede hierdoor in een jaar tijd meer dan verdubbeld.

- Beurzen en informatiebijeenkomsten

Het afgelopen jaar zijn we weer aanwezig geweest op diverse beurzen en bijeenkomsten. Er is een grote vraag naar inhoudelijke voorlichting en presentaties. Dit jaar zijn we hiervoor met een stand aanwezig geweest op een aantal goed bezochte beurzen:

- ZieZo-Beurs
- Nationale Bibliotheekcongres
- Dyslexie Conferentie
- Liever Thuis Beurs

Om tegemoet te kunnen komen aan de grote vraag naar presentaties en inhoudelijke ondersteuning heeft BPL vanaf 2019 structureel een relatiemanager mogen aannemen. Om het bereik van onze presentaties nog verder uit te breiden hebben we dit jaar ook 2 maal een webinar georganiseerd. Het eerste voor de doelgroep bibliotheekmedewerkers en de tweede voor het onderwijs. De webinars zijn erg goed bezocht en dit zullen we komend jaar dan ook zeker gaan voortzetten.

4.4.2 CRM / Salesforce

Dankzij de inzet van ons nieuwe CRM systeem hebben we eerder en beter in beeld hoe het gaat met onze werving- en behoud doelstellingen. Dit maakt het mogelijk om scherper te sturen op resultaat. Door deze cijfers intern te delen worden we als organisatie meer resultaatbewust.

Dit jaar hebben we onze CRM tools uitgebreid met marketing modules (Salesforce Marketing Cloud en Formsuite) die het mogelijk maken om nog gericht met onze (potentiele) klanten te communiceren. Komend jaar gaan we deze middelen inzetten om via deels geautomatiseerde processen de communicatie met onze klanten nog beter te maken.



4.4.3 Bibliotheken, verzorgingshuizen en instellingen

Zoals aangegeven heeft Passend Lezen per maart 2019 een relatiemanager in dienst. Deze medewerker zal intensief contacten gaan leggen en onderhouden met andere organisaties die toegang hebben tot onze doelgroep. Via samenwerking willen we de toegang tot onze dienstverlening laagdrempeliger maken en ons bereik onder de doelgroep vergroten.

Met de doelgroep bibliotheken zijn deze contacten het afgelopen jaar al intensief onderhouden. Dit werkt goed en we zien dat we steeds vaker onder de aandacht worden gebracht. Verzorgingshuizen en andere, op ouderen gerichte, instellingen gaan we ook structureel van informatie voorzien. Doel is om daar ook openingen te creëren voor onze relatiemanager.

Een mooie samenwerking dat afgelopen jaar is ontstaan is de koppeling met de jeugdbibliotheek. Vanuit de pagina's met boeken voor de lijst op school worden inmiddels verwijzingen gegeven naar toegankelijke varianten op de website van Passend Lezen.

Naar aanleiding van samenwerkingsoverleg met Visio en Bartimèus is afgelopen jaar een initiatief uitgewerkt voor een tasje met informatie over tast en braille voor ouders van blinde kinderen. Alle ouders die in aanraking komen met de revalidatie van Visio en Bartimèus kunnen gratis een tasje aanvragen met een voelboekje en informatie over leren lezen met je handen.

4.4.4 Cluster 1 onderwijs

Voor Cluster 1 scholen is afgelopen jaar een speciaal promotiekrantje ontwikkeld in samenwerking met de Vereniging Onbeperkt Lezen. Dit krantje met leuke leestips is verspreid onder alle Visio- en Bartimèus scholen in grote letter en in braille.

4.4.5 Campagnes

Ook dit jaar hebben we weer een aantal grote campagnes georganiseerd.

- Campagne Lezen voor je lijst

Fysieke mailing met posters en boekenleggers naar alle voortgezet onderwijsscholen van Nederland

Speciale pagina met aanbod voor de lijst op de website van Passend Lezen

Online en Social Media

Advertenties



- Campagne Senioren
Fysieke en digitale mailing naar ca. 5.600 huizen en instellingen
Online en Social Media
Advertenties

- Campagne patiëntenverenigingen
Mailing naar 26 patiëntenverenigingen

- Mailing inactieve klanten
Fysieke activeringsmailing naar klanten die 3 maanden inactief zijn

5 Interne en externe stakeholders

5.1 Externe stakeholders

Koninklijke Visio en Bartiméus: Zie hoofdstuk 4.

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. In 2018 is een eenvoudige website gelanceerd waarop potentiële vrijwilligers zich kunnen aanmelden. In vier regio's zullen de eerste vrijwilligers van start gaan.

Samenwerking binnen de keten:

De samenwerking met de ketenpartners is in 2017 geëvalueerd. Dit heeft in 2018 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 teams van Beheer & Projecten en Domeinen bij Passend Lezen en hun collega's bij Dedicon en de CBB. Er is een gezamenlijk keten Project Portfolio dat een maal per maand plaatsvindt. Op directieniveau is dit geregeld met het directieoverleg en het samenwerkingsoverleg.



In 2018 is begonnen met de projecten 'CBB en Dedicon uit V smart' en 'het in eigen beheer nemen van het bibliotheekstelsel V smart' door Passend Lezen. De migratie zal half 2019 plaatsvinden.

Lezersraad

BPL heeft ook in 2018 geregeld vergaderd met de Lezersraad. Hierin worden o.a. het jaarplan, het jaarverslag en de lopende zaken van BPL besproken. Tevens komen de lopende projecten aan de orde. De Lezersraad voorziet de KB en Passend Lezen gevraagd en ongevraagd van advies. In 2018 is gevraagd advies uitgebracht op de collectienota en de jaarplannen 2018 en 2019.

5.2 Interne stakeholders

Interne samenwerking: Het MT bestaat uit de directie, en de (team)managers. 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.

Met de Raad van toezicht wordt vier maal per jaar vergaderd, met de KB vindt gedurende het jaar kwartaaloverleg plaats.



6. Resultaat 2018

	(begroting) 2019	2018	2017
<u>Baten</u>			
Contributie	530.000		519.276
Contributie vooruitbetaald huidig jaar			138.942-
Contributie vooruitbetaald vorig jaar			132.024
Subsidies (incl ICT)	1.710.250		1.613.600
Diverse baten	26.500		77.513
Specifieke dienstverlening Vrijwillige Bijdragen	60.000		236.397
<u>Totale baten</u>	2.326.750		2.439.868
<u>Lasten</u>			
Bestuur en organisatie	141.300		170.792
Huisvesting	154.550		145.491
Personeel	1.514.750		1.401.176
Administratie	112.500		82.758
Transportkosten	15.000		8.957
Automatisering	369.400		355.976
Collectiebeleid en media	4000		9.182
Spec. Kosten	15.000		168.832
Overige kosten			436.129
<u>Totale lasten</u>	2.326.500		2.627.293
<u>Bedrijfsresultaat</u>	250		187.425-



<u>Resultaatbestemming</u>	<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>
Toevoeging algemene reserve			704
Toevoeging bestemmingsreserve projecten			0
Onttrekking bestemmingsreserve projecten			295.701-
Onttrekking bestemmingsreserve M&C			5.429-
Toevoeging bestemmingsreserve extra titels jeugd			
Onttrekking bestemmingsreserve extra titels jeugd			35.000-
Onttrekking bestemmingsreserve release website 1.1			50.000-
Onttrekking bestemmingsreserve module Salesforce			50.000-
Toevoeging bestemmingsreserve klantencontact			60.000



Onttrekking bestemmingsreserve klantencontact			
Toevoeging bestemmingsreserve nieuw ILS			108.000
Onttrekking bestemmingsreserve nieuw ILS			
Toevoeging bestemmingsreserve marketingtools			80.000
Onttrekking bestemmingsreserve marketingtools			
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 2018 worden besteed aan:

- Medefinanciering van de Een Audio Collectie, het samenvoegen van de audiotitels van Passend Lezen en Luisterpunt (België)
- Extra voelboekjes
- Karaokeboeken voor basisschooljeugd
- Chatfunctie op de website
- Automatisch invullen contact/inschrijfformulier



7. Vooruitzichten 2019

Belangrijkste item voor 2019 zal zijn de migratie van het bibliotheekstelsel V-smart naar BPL. Dedicon zal uiterlijk per 1 juli het beheer van het systeem overdragen aan Passend Lezen. Hierdoor heeft BPL de regie over het systeem en is in control wat betreft updates en wijzigingen. Tevens zullen de CBB en Dedicon geen gebruik meer maken van V-Smart.

Ook marketing zal weer een grote rol spelen: ambitie is om eind 2019 52.000 klanten te hebben. Een grote landelijke campagne in de tweede helft van het jaar zal daarin een belangrijke bijdrage leveren.

Door het verdrag van Marrakesh zullen de aanvragen voor titels uit het buitenland gaan toenemen. De eerste tekenen wijzen erop dat dit een zeer gewenste dienst gaat worden voor de klant.

Mede door gesubsidieerde projecten vanuit de KB en uitvoering te geven aan de eigen bestemmingsreserves zal BPL zich verder kunnen professionaliseren.

De financiële positie van BPL is gezond en vormt geen risico.



8. Rapportage klantmeldingen

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	16949
Toestemming delen met derden		7376
Collectie	Specials	7164
Lidmaatschap	Service call gecontroleerd	4735
Klantgegevens	Privacy	2318
Collectie	Daisy boeken	2273
Kranten en Tijdschriften	K-T abo	1901
Financieel	Automatische incasso (machtigingskaart)	1726
Collectie	Wensenlijst	1668
Collectie	Boek innemen	1482



Top 10 verzoeken

Onderwerp	Deelonderwerp	Totaal
Collectie	Boek uitlenen	16664
	Toestemming delen met derden	7376
Collectie	Specials	5289
Lidmaatschap	Service call gecontroleerd	4734
Klantgegevens	Privacy	2278
Collectie	Daisy boeken	1718
Financieel	Automatische incasso (machtigingskaart)	1642
Collectie	Wensenlijst	1597
Kranten en Tijdschriften	K-T abo	1429
Collectie	Boek innemen	1422

Top 10 vragen

Onderwerp	Deelonderwerp	Totaal
Collectie	Daisy boeken	373
Algemeen	Algemene info dienstverlening	353
Collectie	Boek terugsturen	193
Collectie	Boek onderweg?	189
Collectie	Boek uitlenen	156
Financieel	Openstaand bedrag /blokkade	123
Algemeen	Overige	118
Financieel	Contributie betaling	115
Collectie	Streaming boeken	109
Collectie	Braille boeken	104



Top 10 klachten

Onderwerp	Deelonderwerp	Totaal
Collectie	Boek defect	158
Algemeen	Telefonische bereikbaarheid	73
Collectie	Boek niet ontvangen	57
Collectie	Daisy boeken	51
Kranten en Tijdschriften	K&T EKT	39
Collectie	Genretool	35
Collectie	K&T EKT	27
Apparaten en systemen	App	25
Collectie	Streaming boeken	25
Collectie	Tekst naar spraak	25

Top 10 complimenten

Onderwerp	Deelonderwerp	Totaal
Algemeen	Algemene info dienstverlening	88
Collectie	Daisy boeken	45
Collectie	Specials	34
Collectie	Voorlezer stem	20
Algemeen	Overige	14
Collectie	Boek uitlenen	13
Algemeen	Algemeen dienstverlening	12
Collectie	Reliefwerk	6
Collectie	Maatwerk	5
Collectie	Streaming boeken	5



Top 10 meldingen

Onderwerp	Deelonderwerp	Totaal
Kranten en Tijdschriften	K&T EKT	180
Collectie	Boek niet ontvangen	135
Collectie	Boek defect	95
Collectie	Daisy boeken	81
Apparaten en systemen	App	77
Collectie	Boek uitlenen	65
Kranten en Tijdschriften	K&T streaming	51
Collectie	Streaming boeken	47
Collectie	Braille boeken	45
Algemeen	Overige	44



9. Raad van Toezicht

In 2018 heeft de Raad van Toezicht onder meer gesproken dan wel besluiten genomen over de volgende onderwerpen:

- De jaarrekening en jaarverslag 2017
- De begroting en jaarplan 2019
- Periodieke financiële en managementinformatie, vorm en inhoud
- De invulling van de governance afspraken in het kader van de certificering
- Het eigen functioneren
- Benoemen twee nieuwe RvT leden
- Privacy beleid
- Nieuwe Governance code cultuur

In 2018 bestond de Raad van Toezicht uit de volgende leden:

mr. P. J. Biesheuvel, voorzitter

Mw. Ö. Ermek, lid

drs.ing. R. Stricker, lid

L. Dijk, lid

Mw.drs. M. Pondman, lid

F.R.B. Elders, lid, afgetreden per 1 maart 2018

Mw. M.J. Allin, lid afgetreden per 1 mei 2018

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

De leden van de Raad van Toezicht bekleedden in 2018 een aantal (neven)functies. Er is geconstateerd dat er geen sprake is van tegenstrijdige belangen. Het betreft de volgende nevenfuncties:

De heer mr. P. J. Biesheuvel, voorzitter

- Voorzitter Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving
- Voorzitter Stichting Wetenschappelijk Onderzoek Verkeersveiligheid, tot /m april 2018
- Voorzitter Commissie Naleving CAO Uitzendwezen
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Keurmerk Private Lease



De heer drs.ing. R. Stricker, lid:

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

Mw. drs. M. Pondman, plaatsvervangend voorzitter

- Directeur, Nederlands instituut voor Kunstgeschiedenis

Mw. Ö. Ermek-Gümüs, lid

- Programmabegeleider ProDemos
- Lid Cliëntenraad Erasmus MC
- Lid Raad van Toezicht Stichting IJsselwijs, beëindigd in 2018

De heer mr.drs. L. Dijk, lid

- Senior arbeidsjurist Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Secretaris Wachtgeldstichting NLBB.
- Commissaris Vereniging van Eigenaren
- Lid braillewergroep kwaliteit Vereniging Onbeperkt Lezen.

Directeur-Bestuurder

Mw. I. Reijntjes MBA

- Secretaris International Fellowship of Motorcycling Rotarians Chapter NL (IFMR-NL)

Er is geen sprake van tegenstrijdige belangen.

Den Haag, februari 2019

Irmgard Reijntjes, directeur-bestuurder



Bijlage 1 Cijfers 2017-2018

	2017	2018
Totaal klanten	38.060	43.227
Personen	37.208	42.130
Instellingen	852	1.097
Leesbeperking	2017	2018
ADHD	329	866
afasie	215	238
Blind	1.979	2.022
Dyslectisch	17.576	21.304
Lichamelijk	720	824
Overig	3.524	1.901
Slechtziend	13.523	13.704
Verstandelijk	184	241
Taalontw.stoornis		157
Anders		1.460
Geen		569
Leeftijd	2017	2018
Jeugd t/m 17jr	16.561	20.469
Volw 18-64jr	8.812	9.717
senior 65 e.o.	11.835	
65-79		5.190
80+		6.697
Anders		1.213
Collectie boeken*	2017	2018
Braille interlinie	100	192
Braille tekst	15.916	16.772
Daisy	67.644	68.872
Hybride	69	110
Jumboletter	256	480
Totaal	83.985	86.426



Reliëf	2017	2018
Unieke aanvragers	155	386
Reproducties	599	714
Nieuwe kaarten	89	136

Maatwerk		
Totaal opdrachten	695	930
braille	477	527
audio	208	373
grootletter	2	26
digitaal	8	4
Unieke aanvragers	158	

Online distributie	2017	2018
Website		
Paginaweergaven	2.192.978	2.717.082
Sessies	529.190	735.379
Gebruikers	216.225	333.241
pagina's per sessie		3,69
gem. sessieduur		0.04:17

Player		
Paginaweergaven	38.672	180.427
Sessies	27.049	124.282
Gebruikers	5.347	16.959
pagina's per sessie		1,45
gem. sessieduur		0.02:24

APP		
Schermweergaven	6.061.247	9.688.273
Sessies	1.310.496	2.233.087
Gebruikers	29.033	38.510
Schermen per sessie		4,34
Gem. sessieduur		0.08:39



Dienst Passend Lezen	2017	2018
Uitleningen	6.604	7.795
Gebruikers		
0-17		905
18-44		607
45-64		398
65+		280
N/A		32
Totaal		2.222

