



Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
2. 2019 in getallen	5
2.1 Klanten	5
2.2 Uitleningen	7
3. Organisatie	14
3.1 Algemeen	14
3.2 Projecten	14
3.3 Projecten KB	14
4. Afdelingen	16
4.1 Klantencontact	16
4.2 Beheer en Projecten	19
4.3 Domeinen	21
4.4 Marketing en Communicatie	25
5. Interne en externe stakeholders	29
6. Resultaat 2019	30
7. Vooruitzichten 2020	33
8. Rapportage klantmeldingen	34
9. Raad van Toezicht	37
Bijlage 1 Cijfers 2018-2019	39
Jaarrekening 2019	43



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 ten 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.

Visie

Als lezen niet vanzelfsprekend is, is Passend Lezen de oplossing: een gewone bibliotheek met veel persoonlijke aandacht. We stellen de klant in staat om zelfstandig 24/7 toegankelijke bibliotheekdiensten te gebruiken in de gewenste passende leesvorm. Bibliotheekservice Passend Lezen maakt inclusiviteit waar.

Kernwoorden: Inclusiviteit, gewone bibliotheek, persoonlijke aandacht, passend.

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 en is gebaseerd op het Beleidskader Aangepast lezen 2019-2022 van de Koninklijke Bibliotheek (KB). De jaarrekening is opgesteld door de directeur-bestuurder en is volgens richtlijn RJ 640 uitgevoerd.

Aldus vastgesteld door het MT en goedgekeurd in de vergadering van de Raad van Toezicht op 26 februari 2020.

¹ Statuten 8 december 2015



1. Inleiding

'Een leven zonder boeken is onleefbaar'²

Deze quote sluit mooi aan bij de doelstelling 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 2019 hebben plaatsgevonden, vloeien voort uit de opdracht die Passend Lezen heeft voor mensen met een leesbeperking.

Een selectie uit deze activiteiten:

- Migratie V-smart van Dedicon naar BPL
- Vergroten van het aantal leden door diverse marketingacties
- Uitvoeren van een medewerkerstevredenheidsonderzoek
- Uitvoering van een bekendheidsonderzoek (0 meting voor de campagne in 2020)
- Contributieafhandeling in eigen beheer genomen
- Samenvoegen van de audiocollecties van Passend Lezen en Luisterpunt
- Verbeteren van de navigatiestructuur van de website

Een organisatie wordt gevormd door en met alle medewerkers. Iedereen, medewerker of vrijwilliger, heeft op zijn of haar manier bijgedragen aan het succes van BPL. De resultaten die in 2019 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 bij aan het verbeteren van de dienstverlening.

Gesteld kan worden dat alle activiteiten bijdroegen aan de realisatie van het jaarplan 2019 en daarmee aan het realiseren van de doelstellingen van Passend Lezen en de KB. De organisatie voerde in 2019 geen activiteiten uit die geen verband hielden met de genoemde doelstellingen.

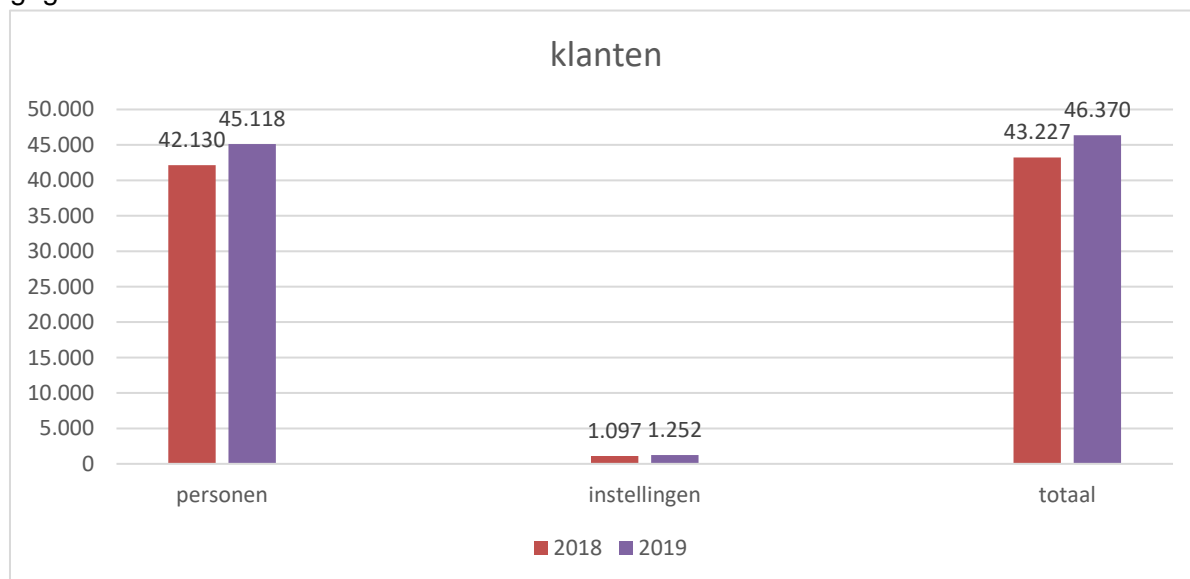
² Erasmus



2. 2019 in getallen³

2.1 Klanten

Door zeer actief en gericht promotieactiviteiten uit te voeren, is in 2019 het ledenaantal fors gegroeid.

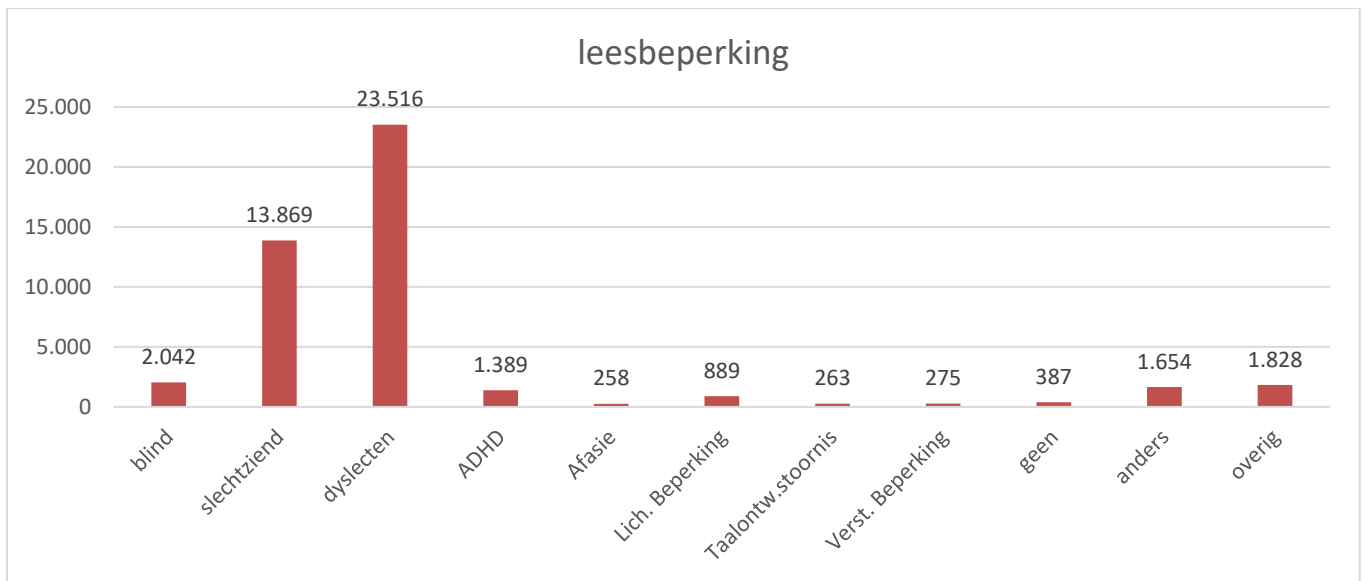


9988 klanten zijn in 2019 geworven/ingeschreven en 7060 klanten zijn afgefallen door diverse redenen. De totale netto groei ten opzichte van 2018 is in 2019 3143 nieuw ingeschreven klanten (personen en instellingen). De leeftijdscategorie 0 tot en met 17 jaar is ook dit jaar weer het hardst gestegen. Door een opschoonactie (langer dan 6 maanden niet betaald na diverse herinneringen) is de aanwas bij de betalende leden minder gestegen ten opzichte van 2018.

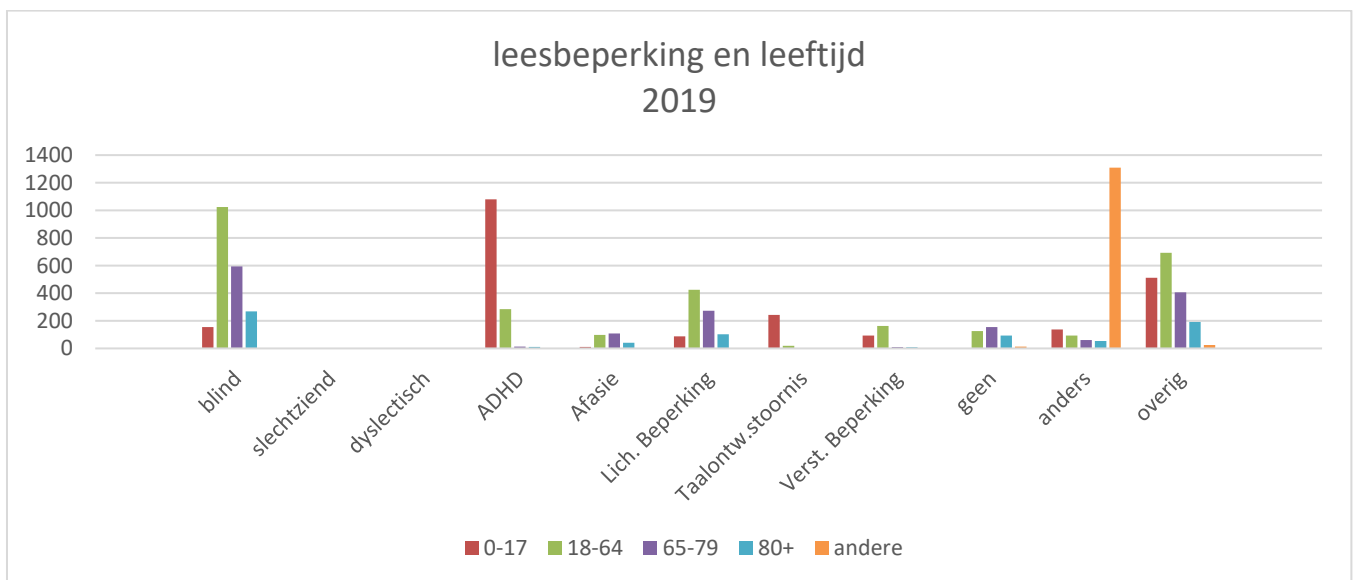
De blinde en slechtziende gebruikersgroep is zeer stabiel, de groep dyslecten stijgt nog ieder jaar. De laatstgenoemde voorziet in 7% van het totaal aantal uitleningen.

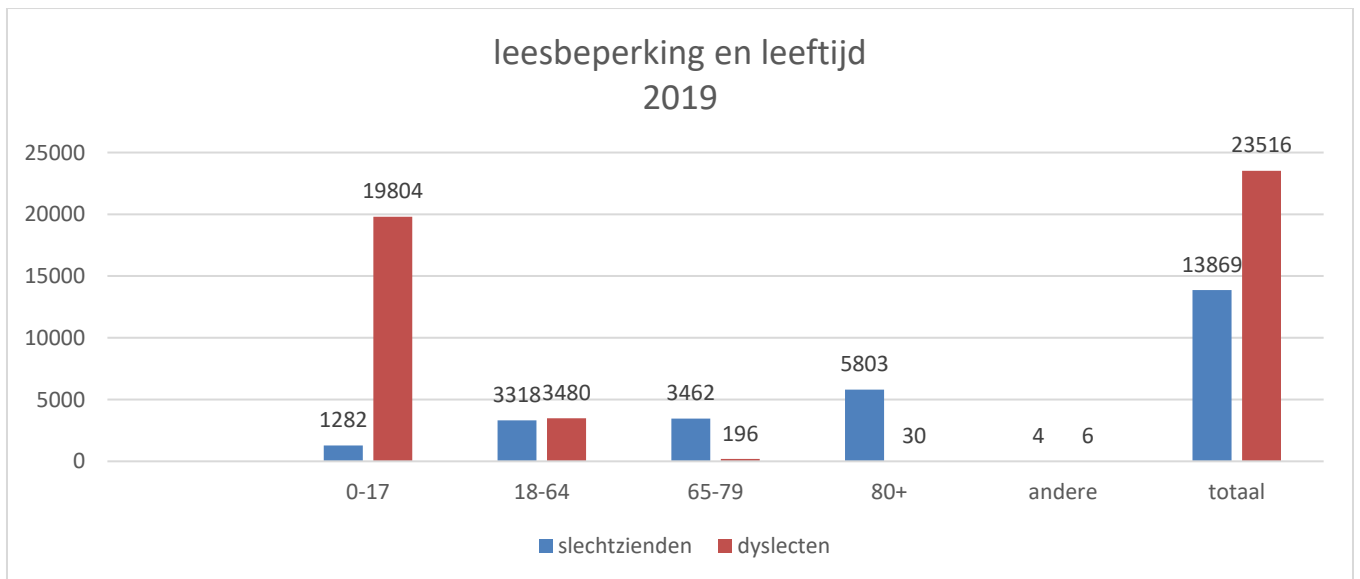
³ Voor alle cijfers, zie bijlage 1 blz. 39





Leesbeperking en leeftijd: voor de leesbaarheid zijn de slechthzienden en dyslecten in een aparte tabel vermeld, onder deze tabel.





2.2 Uitleningen

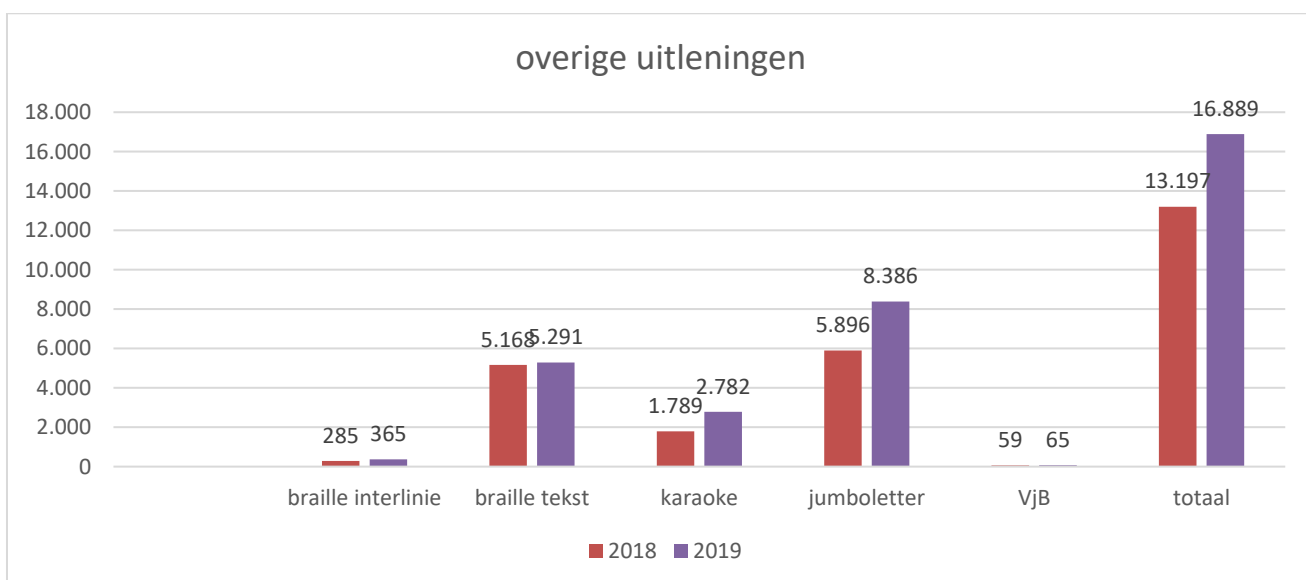
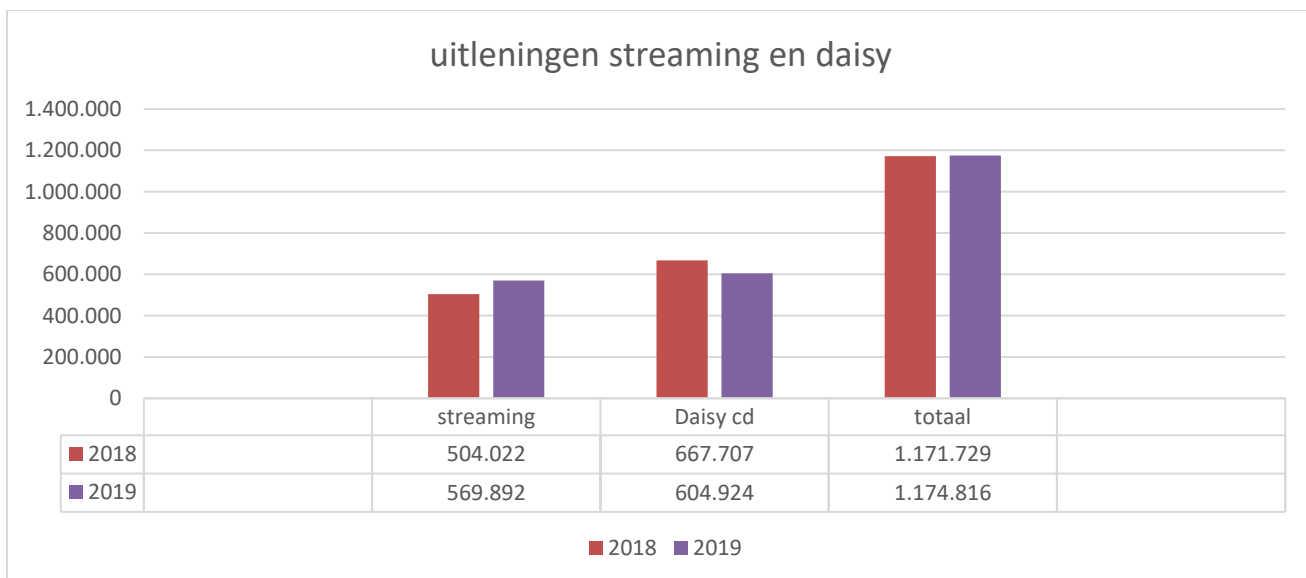
De verhouding streaming en fysieke materialen die uitgeleend worden, is in 2019 verder opgelopen naar 49,5% (40%) respectievelijk 50,5% (60%) Het lenen van Daisy-cd's neemt dan ook nog steeds af. De leesvormen Jumboletter en karaokelezen neemt in populariteit toe.



(Foto van man die luistert met oortjes in.)

Voor de leesbaarheid zijn uitleningen streaming en Daisy boeken en uitleningen overig in twee tabellen geplaatst.

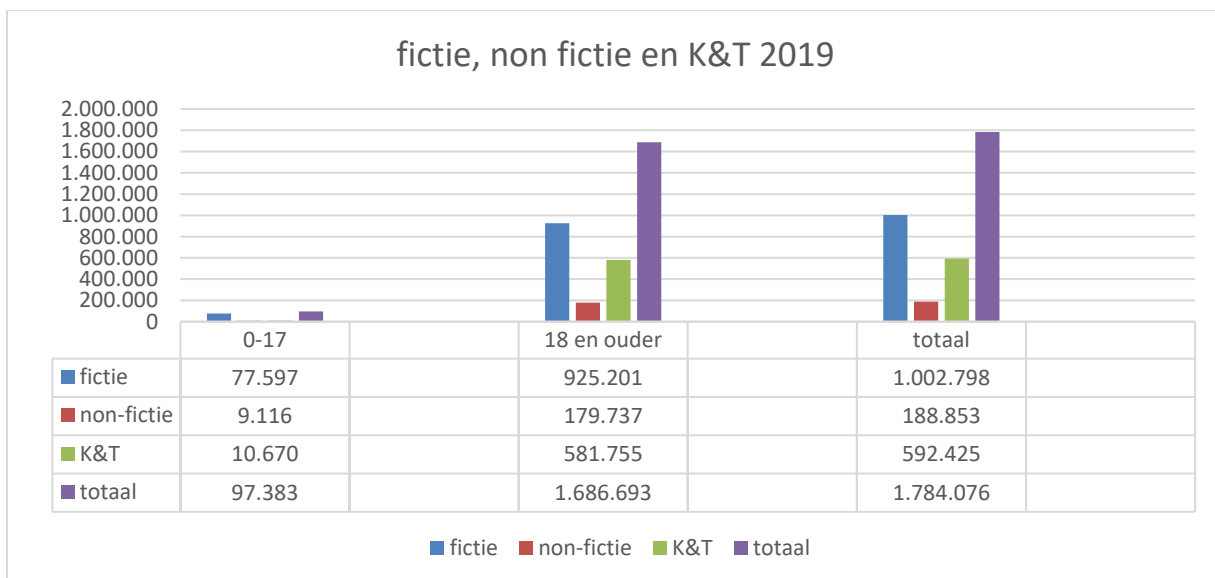




De verhouding van het aantal uitleningen van fictie en non fictie boeken door de jeugd tot en met 17 jaar is ten opzichte van 2018 nagenoeg gelijk gebleven 89,5% (89%) respectievelijk 10,5% (11%)

De verhouding volwassenen versus jeugduitleningen is 89% en 11%.



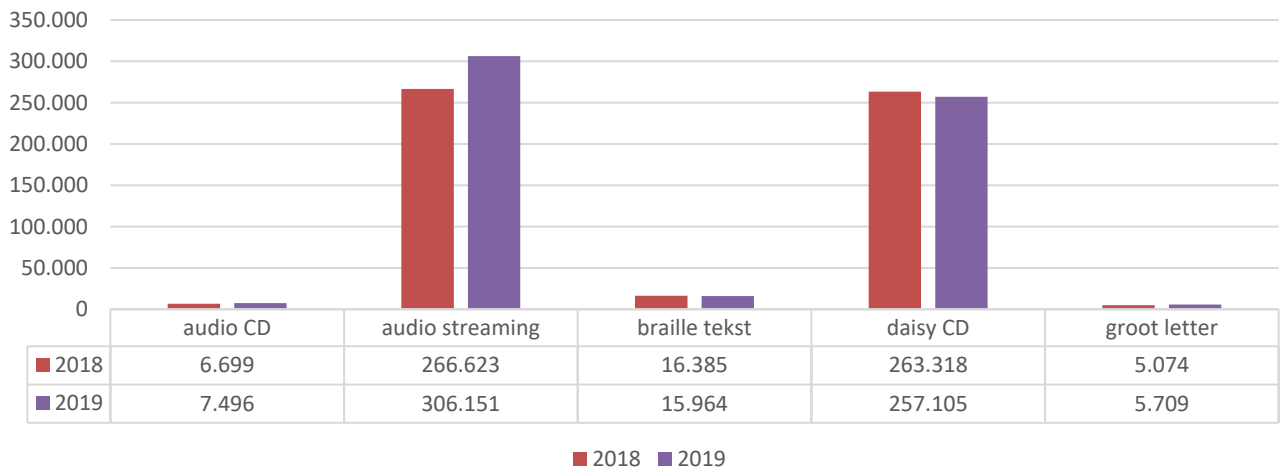


(Foto van braillepagina met lezende vinger.)

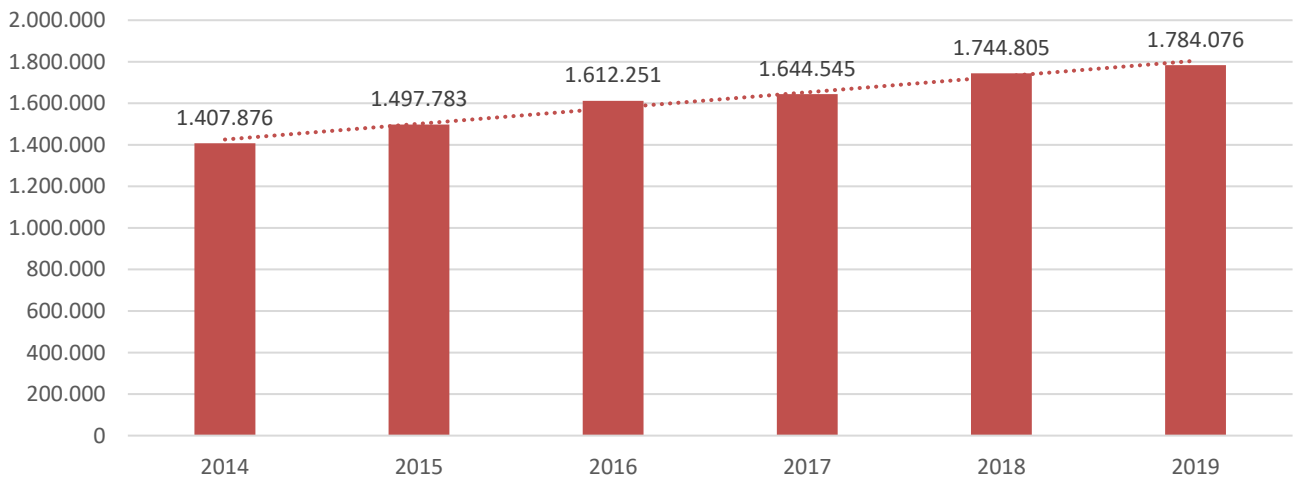
- Kranten en tijdschriften
Het gebruik van kranten en tijdschriften neemt nog steeds toe. Waarbij ook hier streamen de meest populaire vorm is.



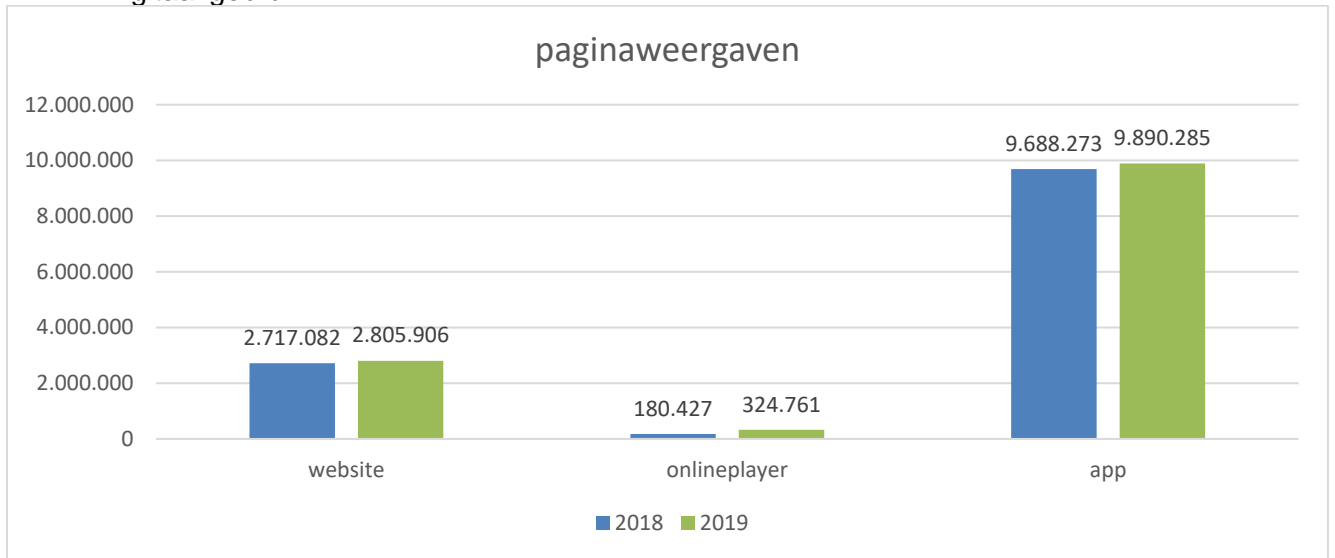
kranten en tijdschriften



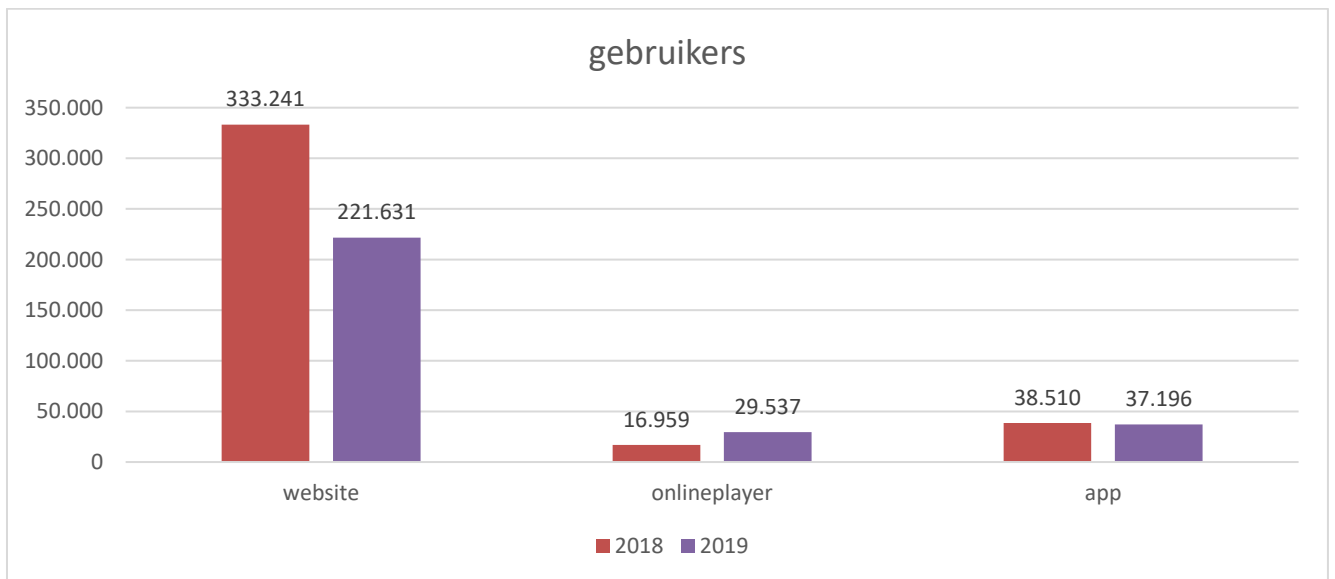
totaal aantal uitleningen



- Digitaal gebruik

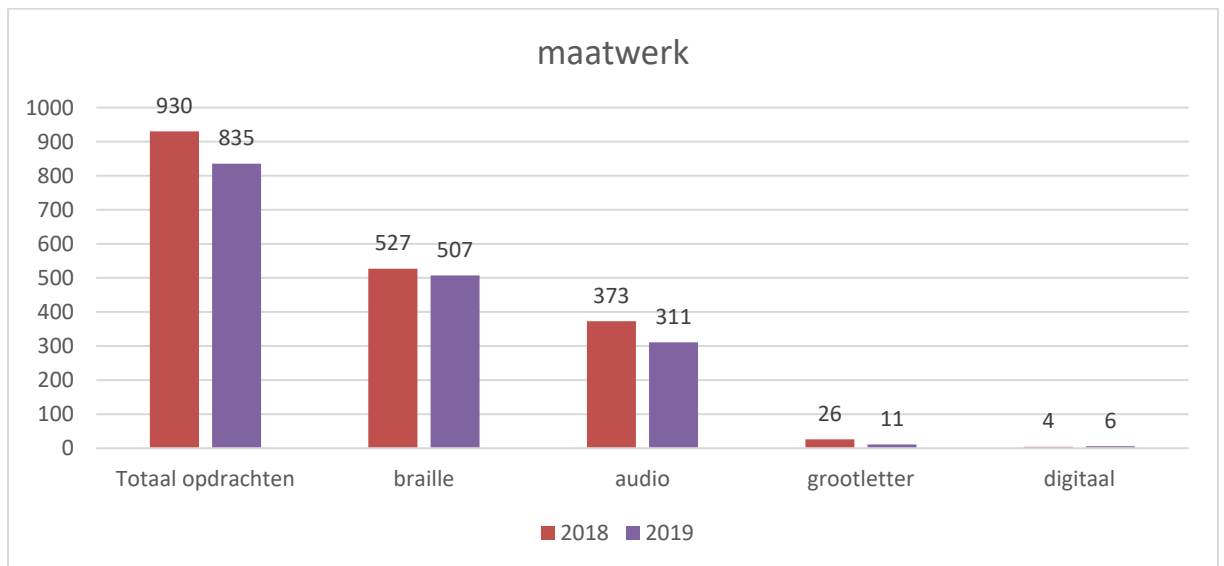


Het aantal gebruikers van de online player is fors toegenomen. Dit zou verklaard kunnen worden door het feit dat de app niet stabiel is en gebruikers andere oplossingen zijn gaan zoeken. Het kunnen ook veel gebruikers zijn die dit eenmalig hebben gedaan en toch weer voor de app hebben gekozen. Het aantal gebruikers van de app is licht gedaald. Er zijn ook klanten die van andere kanalen dan de hierboven genoemden gebruik maken.



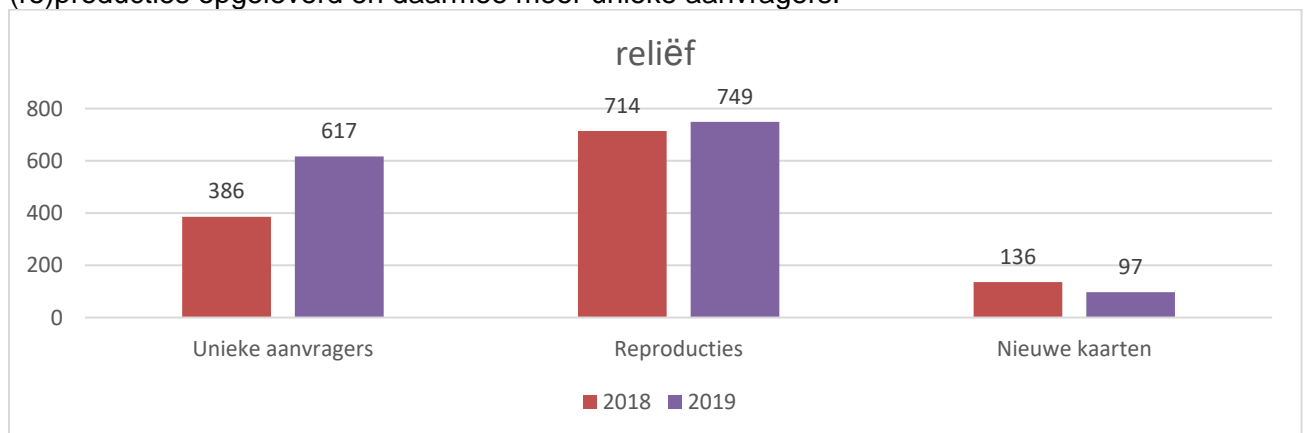
- **Maatwerk**

Voor maatwerk kunnen klanten bijvoorbeeld een gebruiksaanwijzing, een recept of brief om laten zetten naar de gewenste leesvorm.



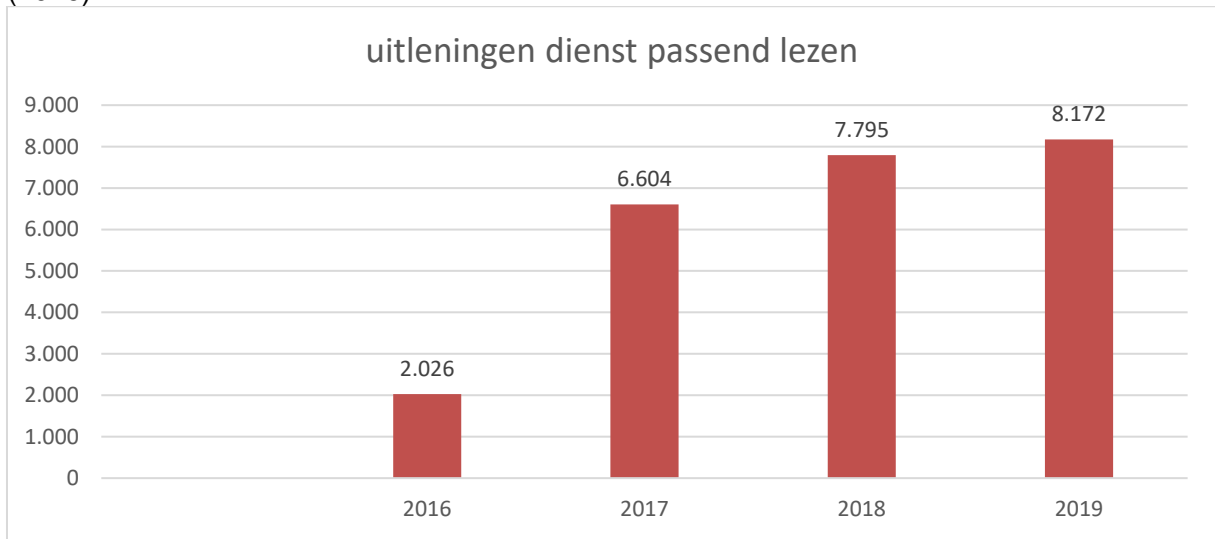
- **Reliëfwerk**

In 2019 is reliëfwerk door klantencontact extra onder de aandacht gebracht met de projecten 'Ontwikkelen themabanden in reliëf' en 'Marktinnovatie Reliëf'. Dit heeft vele extra reliëf (re)producties opgeleverd en daarmee meer unieke aanvragers.



- Dienst Passend Lezen in de Openbare Bibliotheek

Het aantal gebruikers van de dienst Passend Lezen is gestegen van 2222 (2018) naar 3215 (2019)



3. Organisatie

3.1 Algemeen

In 2019 werkten 29 (vaste) medewerkers bij Passend lezen (25,5 FTE) en een externe medewerker klantencontact (18 uur).

De organisatie heeft 4 afdelingen:

- Klantencontact (KC)
- Beheer & Projecten (B&P)
- Domeinen (D)
- Marketing & Communicatie (MarCom)

en wordt ondersteund door het Secretariaat.

Alle afdelingen hebben een (team)manager en de afdelingen Beheer & Projecten en Klantencontact hebben een senior.

3.2 Projecten Passend Lezen

- ILS migratie en opschonen GGC (externe catalogus)
De migratie is afgerond en de overige middelen worden ingezet voor de roadmap.
- Marketingtools
- Collectie
- Klantgemak
- Systeemverbeteringen
- Deskundigheidsbevorderingen

3.3 Projecten KB

- Tasstasjes
Dit project loopt door naar 2020.
- Voorbereidingsfase Beheer ILS door BPL
Dit project is afgerond.
- Relatiemanager ouderen
Dit project is afgerond en is overgegaan in een vaste functie: de relatiemanager.
- Relatiemanager voor de Dienst Passend Lezen in de Openbare Bibliotheek
Dit project is afgerond en is overgegaan in een vaste functie: de relatiemanager.
- Toegankelijkheid: Requirements en testscenario's
Dit project wordt in 2020 afgerond.
- Roadmap ILS



Dit project is afgerond.

- Design Authority
Dit project wordt in 2020 afgerond. Dit wordt voortgezet met een werkgroep vanuit de drie ketenpartners.
- Privacy toestemming klanten Passend Lezen
Dit project is afgerond.
- Verbeteringen processen
Dit project wordt in 2020 afgerond.
- Privacy-vinkje
Dit project wordt in 2020 afgerond.
- Landelijke marketingcampagne
Dit project wordt in 2020 afgerond.



4. Afdelingen

4.1 Klantencontact

- Gebruik van producten en diensten bij bestaande klanten is toegenomen

In 2019 is een vervolg gegeven aan het promoten van de verschillende producten en diensten om het gebruik van de collectie te verhogen. De samenwerking met de afdeling MarCom en Domeinen is goed verlopen. De hiervoor genoemde afdelingen hebben met regelmaat input geleverd in de dagstart⁴ van KC, om informatie over de nieuwste producten, specials en campagnes te delen. KC heeft op haar beurt, indien dit paste in het telefoongesprek, het nieuwste product of special aangeboden aan de klant. Dit heeft geresulteerd in hogere aantallen uitleningen van specials.

- Klanttevredenheid is verhoogd t.o.v. 2018

In 2018 is er een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) afgenomen. KC heeft gewerkt aan een aantal verbeterpunten. Waar nodig wordt bijgestuurd en bijgeleerd. In het KTO kwam naar voren dat klanten ontevreden waren over de wachttijden aan de telefoon. De wachttijden waren op bepaalde momenten erg lang, omdat de bezetting erg laag was. Door het structureel toevoegen van een nieuwe medewerker aan het team, is er meer mankracht aan de telefoon en zijn de wachttijden korter geworden. Uit het laatste KTO kwam naar voren dat klanten tevreden zijn over de huidige openingstijden van de telefoon. In het KTO 2020 wordt deze vraag wederom gesteld aan de klant, om waar nodig én mogelijk vervolgacties uit te voeren. Gedurende het jaar heeft er kwaliteitsmonitoring plaatsgevonden op de gesprekstechnieken, met als doel de klanten nog beter te woord te kunnen staan.

Klanten gaven aan ontevreden te zijn over de klachtenafhandeling. De klachtenprocedure is geoptimaliseerd, waarbij er meer focus ligt op het vaker updaten van de klanten over de status van de klacht/melding. In samenwerking met de producent is de doorlooptijd van een klacht/melding gereduceerd. In 2020 wordt gestart met het uitsturen van een evaluatie e-mail naar de klant, nadat een klacht is afgehandeld en gesloten.

- Klantbehoud

In 2019 zijn er, vergeleken met 2018, meer klanten uitgeschreven. Hier zijn verschillende redenen voor. We hebben een grote groep klanten, die al jarenlang niet actief was, uitgeschreven. Daarnaast zijn er, ten opzichte van het jaar ervoor, meer klanten overleden. Tijdens een telefonische uitschrijving, wordt gevraagd aan klanten wat de reden is dat ze zich uitschrijven (indien de klant dit wil delen). Wanneer een klant bijvoorbeeld aangeeft geen interessante boeken te kunnen vinden in de collectie, of niet te weten hoe een boek

⁴ Korte briefing bij de start van de werkdag



afgespeeld kan worden, legt de medewerker zo goed mogelijk uit hoe een klant toch zo optimaal mogelijk gebruik kan maken van onze dienstverlening. In sommige gevallen leidt dit tot een klant die toch lid blijft. In 2020 wordt een presentatie georganiseerd waarbij een expert informatie gaat delen over de verschillende oogziekten, zodat KC zich nog meer kan inleven in de klanten en de behoeften van de klant.

- Klanten zijn voorbereid op de komst van nieuwe technologieën

Nieuwe klanten ontvangen bij hun inschrijving informatie over de manier waarop zij producten en diensten kunnen afnemen. Veel klanten hebben een smartphone of tablet en kunnen via bijvoorbeeld de app boeken bij ons lezen. Wanneer een klant aangeeft wel een dergelijk apparaat te hebben, maar niet te weten hoe hij dit moet aanpakken, begeleidt KC de klant zo goed mogelijk door vaardigheden bij te brengen om een apparaat te bedienen. Als blijkt dat de klant niet genoeg vaardig is, verwijst KC de klant door naar iemand in de omgeving die mogelijk kan helpen of verschillende hulp biedende partijen. Dedicon is gestart met een project om alternatieven te bedenken voor de Daisy-cd. De onderzoeksresultaten van KC, (2018), opgedaan n.a.v. het bevragen van gebruikers van (alleen maar) Daisy-cd's, zijn doorgegeven aan Dedicon.

- Afdeling overstijgende kennisdeling

In 2019 is veelvuldig contact geweest met andere afdelingen. Het bijwonen van de dagelijkse dagstart van KC wordt door zowel de medewerkers van KC als de medewerkers van afdelingen als positief ervaren. Dit is het uitgelezen moment dat er toelichting wordt gegeven op een bepaald onderwerp en hebben KC medewerkers de kans om vragen te stellen. Op structurele basis heeft de Senior KC overlegmomenten met zowel medewerkers van B&P, D. en MarCom met als doel kennisdeling.

- Betaalgemak vergroten

In 2019 is er gebrainstormd over een nieuw contributieproces, waarbij nieuwe en huidige klanten de mogelijkheid krijgen via digitale wijze de contributie te betalen. In 2020 wordt dit proces verder uitgewerkt.

- Hiërarchie matrix vastleggen

B&P heeft de rechten en rollen van KC aangepast naar de wenselijke situatie.

- Werken op basis van prognose en planning

Gedurende het jaar is getracht de forecast en de planning uit een bepaald systeem te extraheren. Helaas is gebleken dat het voor de grootte van KC niet realistisch is om een dergelijk systeem te gebruiken voor de forecast en de planning. Er vindt met regelmaat afstemming plaats over aankomende activiteiten, zoals campagnes, wat leidt tot meer contactmomenten. Door een duidelijke jaarplanning, is inzichtelijk wat de piek- en



dalmomenten zijn in het jaar en wanneer de bezetting van KC optimaal is en er geen andere activiteiten spelen. In 2019 is er een nieuwe medewerker gestart in het team. Het structureel toevoegen van FTE heeft een positieve uitwerking op de dienstverlening.

Gedurende het jaar zijn er trainingen gegeven over de afspeelapparaten, wat heeft geresulteerd in een reductie van telefoongesprekken naar de Helpdesk. Dit is een verbetering van de klantbeleving. In de kwaliteitsmonitoring van de gesprekken zijn standaarden opgenomen, waarop een medewerker positief of negatief scoort. Op basis van de score wordt er op groeps- of individueel niveau aandacht besteed aan de telefoongesprekken.

- Optimale logstructuur in Salesforce

Salesforce wordt intensief gebruikt door KC (104.039 cases in 2019). In de afgelopen jaren is het aantal hoofd- en deelonderwerpen, waaronder elk contactmoment met de klant gelogd wordt, gegroeid. Dit komt veelal door nieuwe producten en diensten die aan de dienstverlening zijn toegevoegd. Eind 2019 is een start gemaakt met de herstructurering van de hoofd- en deelonderwerpen, welke begin 2020 wordt geïmplementeerd.

- Waar mogelijk zijn processen geautomatiseerd

In 2019 zijn er geen nieuwe processen geautomatiseerd. Dit heeft te maken met de inrichting en afhankelijkheden van de huidige processen. Voordat een proces (deels) geautomatiseerd kan worden, moet het basisproces optimaal zijn. Daar wordt in 2020 verbetering in gebracht.

- 24/7 bereikbaarheid (digitaal) buiten openingstijden,
- bestellingen mogelijk maken
- Verruimde/gewijzigde openingsuren

Uit het KTO 2018 is gebleken dat klanten tevreden zijn over de openingstijden van de telefoon. In 2019 is een start gemaakt met het uitwerken van een telefonische toepassing om opdrachten via de stem van de klant uit te laten voeren, waarbij klanten buiten openingstijden boeken kunnen gaan bestellen. In 2020 krijgt dit project een vervolg.

- Afdeling Klantencontact verzorgt webcare

In 2019 is gestart met het bijbrengen van de vereisten om webcare bij KC te implementeren. In de zoektocht naar een potentiële partij, is het project on hold gezet en krijgt een vervolg in 2020. Het aantal contactmomenten dat via social media binnenkomt is voor MarCom nog steeds realiseerbaar om af te handelen.



4.2 Beheer & Projecten

- Klanten zijn voorbereid op de komst van nieuwe technologieën
Ontwikkelingen in de Daisylezer-app zijn voorbereid om via deze weg direct te kunnen communiceren met gebruikers van de app om ze o.a. op de hoogte te kunnen houden van verdere app ontwikkelingen. Helaas is het in 2019 nog niet gelukt deze aanpassingen te implementeren doordat dit jaar door de ontwikkelaar problemen werden ervaren in het updaten van de app. De nieuwe update staat voor begin 2020 op de agenda, nadat samen met klanten goed getest is. In 2019 is B&P, samen met andere afdelingen, bezig geweest met het in kaart brengen van de verschillende klantprocessen. Hierdoor is er ook een eigenaar toegewezen en is er beter zicht op het proces, waardoor verbeteringen doorvoeren beter zal gaan.

- Afdeling overstijgende kennisdeling
Er zijn gedurende het hele jaar verschillende trainingen gehouden en gepland door B&P voor KC (bijvoorbeeld over het gebruik van de Victor Reader Stream en de Webbox).

- Efficiënt ingerichte documentatie
Door de processen te documenteren en na te denken over hoe dat op een handige manier kan gebeuren is er in 2019 een plan gemaakt om alle documentatie beter te gaan inrichten en niet alleen de documentatie van de afdeling Beheer & Projecten. In 2020 zal deze nieuwe inrichting van de documentatie van BPL vorm krijgen.

- Hiërarchie matrix is vastgelegd
De eerste stappen om een volledige hiërarchie matrix op te kunnen stellen zijn in 2019 gezet. Helaas hebben we de matrix nog niet volledig af kunnen ronden dit jaar. In de eerste helft van 2020 wordt de matrix alsnog afgerond.

- Werken op basis van prognose en planning, flexibele en efficiënte roostering, flexibele en efficiënte inzetbaarheid
In de tweede helft van 2019 zijn we tot de conclusie gekomen dat de tool die we hiervoor aan het inrichten waren niet voldoende aan onze wensen en eisen aangepast kon worden. Onze medewerker WFM (Work Force Management) is in overleg met KC bezig een andere oplossing in te richten die beter aansluit op de wensen en behoeften van KC.

- Interne processen B&P geoptimaliseerd
Namens B&P is er dit jaar een enquête gehouden onder alle collega's om de tevredenheid van de dienstverlening van onze afdeling te meten. Hier zijn belangrijke inzichten uit naar voren gekomen en deze zijn besproken met het team en gedeeld met de hele organisatie. We zien deze eerste resultaten als een nulmeting. De eerste verbeteringen in onze processen zijn aangebracht. In 2020 blijven we hier verder aan werken en houden we nog



twee maal een enquête om te toetsen of de dienstverlening ook daadwerkelijk is verbeterd voor onze collega's. Op intranet houden we een pagina bij om onze communicatie hierover naar de hele organisatie gestructureerd aan te bieden.

- Optimale logstructuur in Salesforce

Eind 2019 is door de afdeling KC een start gemaakt met de herstructurering van de hoofd- en deelonderwerpen. Afdeling B&P heeft hieraan een bijdrage geleverd en voert begin 2020 de wijzigingen in het systeem door.

- Proactieve constatering van verstoringen door middel van monitoring

De afdeling B&P is in 2019 druk geweest de eerste stappen voor monitoring te zetten. Zo is er een dashboard ontworpen waarop de status van onze dienstverlening op weergegeven wordt. Er is een groot scherm opgehangen in de kamer van B&P waarop dit dashboard wordt weergegeven. De eerste (klant)processen (in de vorm van testcases) zijn geautomatiseerd. In 2020 worden deze, naast geautomatiseerde testen, ook ingezet als monitoring van de belangrijkste functionaliteiten binnen onze dienstverlening.

- Waar mogelijk zijn processen geautomatiseerd

In de tweede helft van 2019 is er opvolging gegeven aan het verder in kaart brengen van onze processen en het documenteren hiervan. Hierdoor wordt duidelijk welke processen een aanpassing behoeven alvorens ze geautomatiseerd kunnen worden. Dit heeft er toe geleid dat er geen processen toegevoegd zijn aan de geautomatiseerde processen in 2019.

De ontwikkeling voor het geautomatiseerd testen van onze belangrijkste taken en testcases om de impact van een release op de resources van de organisatie in 2020 te kunnen gaan beperken, heeft een vliegende start gemaakt in 2019. In 2020 kunnen deze geautomatiseerde processen voor monitoring ingezet gaan worden.

- 24/7 bereikbaarheid (digitaal)

De afdeling B&P heeft In 2019 ondersteuning geboden aan het uitwerken van een telefonische toepassing om opdrachten via de stem van de klant uit te laten voeren, waarbij klanten buiten openingstijden boeken kunnen gaan bestellen. In 2020 krijgt dit project een vervolg

- Afdeling Klantencontact verzorgt webcare

In 2019 is gestart met het bijbrengen van de vereisten om webcare bij KC te implementeren de afdeling B&P heeft hieraan een bijdrage geleverd. In de zoektocht naar een potentiële partij, is het project on hold gezet en krijgt een vervolg in 2020.



- Bestelmogelijkheden van verschillende producten in meerdere kanalen is gelijkgetrokken

Doordat de focus in 2019 voor de app lag op het stabiel krijgen van de huidige versie is het niet mogelijk gebleken nieuwe functionaliteiten toe te voegen aan de huidige app. Deze wensen worden in 2020 wel meegenomen in de zoektocht naar een nieuwe app.

- Geoptimaliseerde kwartaalcijfers inclusief analyse en prognose

De opgeleverde kwartaalcijfers in 2019 zijn nog volgens de oude methode gedaan. Wel is er gewerkt aan het inrichten van verschillende dashboards waardoor vanaf Q1 2020 de kwartaalcijfers een andere inrichting/opmaak kunnen krijgen. Er is voor gekozen niet halverwege het jaar de oplevering van de kwartaalcijfers aan te passen.

- Werken onder architectuur

In 2019 is BPL gestart, na de migratie van V-smart, met het gestructureerd releasen van aanpassingen in onze techniek. We werken volgens een releaseplanning. Onderdeel van deze planning is om alle wijzigingen op voorhand te bespreken met het 'Architecture Board' om te kunnen toetsen of de wijziging de architectuur volgen.

4.3 Domeinen

- Gebruik van producten en diensten bij bestaande klanten is toegenomen

In 2019 is verder gegaan met het promoten van de verschillende producten en diensten om het gebruik van de collectie te verhogen. Dit is op verschillende manieren uitgevoerd:

- Domeinen heeft veel input geleverd aan MarCom voor het delen van informatie over de producten van BPL via de digitale nieuwsberichten en social media.
- In de eerste helft van 2019 is groot ingezet op de zogenoemde Themaweken. KC wordt geïnformeerd over de verschillende specials die uitkomen en wekelijks verschijnt een overzicht met boeken die nieuw zijn verschenen op Intranet. De verschillende reliëfproducten waren een succes.

- Afdeling overstijgende kennisdeling

In 2019 is KC op verschillende manieren geïnformeerd over de diverse producten en diensten: via e-mail of de dagstart. Ook is elke twee weken overleg tussen D, KC en MarCom. Hierin worden de verschillende afdelingen geïnformeerd over de actuele zaken en (nieuwe) producten.

In Salesforce zijn structureel oplossingen toegevoegd en bijgewerkt.



- Goed werkend Elektronische Kranten en Tijdschriften (EKT)

Het gebruik van EKT is inzichtelijker sinds de overzichten door Dedicon geleverd worden. Voor wat betreft de behoefte van de klant die gebruik maakt van de EKT: in Q1 van 2020 wordt de (online) vragenlijst aan EKT gebruikers toegestuurd.

- Reliëfwerk kan geautomatiseerd aangeboden worden

In 2019 is de hele collectie reliëfkaarten in het archief beoordeeld op bruikbaarheid. Naar aanleiding hiervan wordt besloten wat gesaneerd wordt in 2020. De oudere kaarten van een stad kunnen gesaneerd worden, wanneer er nieuwe kaarten van dezelfde omgeving zijn gemaakt. In de zomer van 2019 zijn de huidige productie en reproductieprocessen bij BPL inzichtelijk gemaakt.

- Productietermijn staat los van het claimmoment van de titel

In 2019 is inzichtelijk gemaakt hoe het proces eruit moet gaan zien. Dedicon heeft meegewerkt aan het inzichtelijk maken. Doel is om in oktober 2020 het proces gerealiseerd te hebben. Dit geeft BPL de mogelijkheid om nog niet uitgebrachte titels te claimen voor productie.

- Juiste filtermogelijkheden voor verschillende productvormen &
- Rubrieken voor kranten en tijdschriften teruggebracht op de website

Om de juiste filtermogelijkheden in te kunnen stellen door de klant, is het eerst van belang dat de informatie bij de boeken in de catalogus opgeschoond en correct is. Dit heeft in de tweede helft van 2019 plaatsgevonden.

Duidelijk is dat schonen alleen niet voldoende is. Dit geldt bijvoorbeeld voor het aangeven of een boek wel/geen illustraties heeft en welke uitvoering het product betreft. Dit is in 2019 inzichtelijk gemaakt en moet 2020 opgeleverd worden.

- Klantonderzoek kranten en tijdschriften (K&T)

Het klantonderzoek over K&T en EKT in samenwerking met MarCom is nog niet uitgevoerd. Gekozen is om de verschillende onderwerpen te splitsen. Eind 2019 is de vragenlijst voor gebruikers audio K&T opgeleverd. Deze wordt, na correcties, in januari 2020 opgestuurd aan verschillende K&T gebruikers van audio, braille en grootletter varianten. De planning is om het klantonderzoek voor de EKT gebruikers en de jeugdklanten van BPL daarna te verzenden.

- Bestelmogelijkheden van verschillende producten in meerdere kanalen is gelijkgetrokken

Dit doel is niet gehaald. De focus op de app in 2019 lag op het stabiliseren van het gebruik van de app.



- EAC

Alle boeken die in het kader van EAC (Eén audio collectie voor België en Nederland) toegevoegd moesten worden aan de collectie, zijn toegevoegd. Ook zijn de overzichten van de boeken van BPL geleverd aan Luisterpunt (LP).

Wanneer dit proces gestart of afgerond is, worden afspraken voor het vervolg gemaakt.

- Accessible Book Consortium (ABC)

Het ABC platform is opgeleverd om de klant als pilot, in het kader van het Verdrag van Marrakesh, direct in de digitale catalogus te laten zoeken naar boeken in andere talen. De pilot loopt momenteel nog. Het doel is om de pilot in 2020 uit te rollen tot onderdeel van de reguliere dienstverlening van BPL.

- Digitale aanwinstenlijst

Deze is opgeleverd.

- Uitbreiding collectie

De collectie is, naast de reguliere aantallen, uitgebreid met:

- Karaokeboeken voor kinderen op de basisschool
- Engelse titels voor kinderen die met Engels beginnen
- Audiotijdschriften
- EKT titels
- Twee hoorspelen zijn in productie (oplevering in 2020)
- Enkele titels voor collectie Voeljeboekje

- De Archiefcollectie

De archiefomgeving (incomplete series, slechte kwaliteit audio) is opgeleverd begin 2019. Het is, sinds eind 2019, ook mogelijk om boeken van de reguliere collectie te verplaatsen naar het archief.

- Dienst Voeljeboekje

De dienst Voeljeboekje is eind 2018 opgeleverd en in 2019 live gegaan voor de klanten van BPL. De jeugd met een visuele beperking is geïnformeerd over het product. Een klein deel van de jeugd maakt momenteel gebruik van de dienst.

- EKT in de Online Player

Vanwege de prioritering voor de app is de start van dit project uitgeschoven naar 2020.



- Genrelezen automatiseren voor streamingklanten BPL

In 2019 is dit project gestart en uitgebreid met fase 1. Fase 1 houdt in dat de huidige indeling van de genretool anders ingericht wordt in het bibliotheekstelsel. De uitvoering van fase 1 staat gepland voor 2020. Wanneer fase 1 is afgerond, kan gewerkt worden aan het automatisch aanbieden van streamingboeken aan de klant.

- Braille gepersonaliseerd bestellen

Dit project heeft in 2019 meer vorm gekregen. De specificaties zijn op papier gezet en worden nu verwerkt bij de leverancier van het bibliotheekstelsel.

- Een bibliotheek voor cluster 1 t.b.v. uitvoering Jeugdplan 2017-2018

Dit project is in 2019 opgestart. Met BPL is besproken hoe BPL de invulling en uitvoering van dit project ziet. Het adviesrapport wordt begin 2020 opgeleverd door Dedicon.

- Opzetten uitleendienst digitale tekst-jeugdboeken

Het projectplan is in 2018 geschreven. Eind 2019 heeft de KB akkoord gegeven voor de uitvoering. Het doel van dit project is om digitale tekstboeken aan de jeugd van BPL aan te kunnen bieden.

- Ontwikkelen themabanden in reliëf

In 2019 is het project Ontwikkelen themabanden in reliëf opgestart. Eind 2019 zijn twee tekeningenbanden opgeleverd: de Notre Dame en de beeldschermen. Eind 2019 zijn de klanten telefonisch benaderd over hun ervaring met de tekeningenbanden en naar hun interesse voor een mogelijke vervolg.

- Marktinnovatie Reliëf

In 2019 is dit project gestart en zo goed als afgerond. Het resulteerde in een cursus reliëf lezen en een proefabonnement op reliëftekeningen. Begin 2020 wordt duidelijk in hoeverre dit project een vervolg krijgt en of het geïmplementeerd kan worden in de reguliere dienstverlening.

- Jeugdbeeldboeken

Het Jeugdplan 2017-2018 resulteerde in een aantal nieuwe jeugdtitels, die zeer beeldend waren. In 2019 zijn enkele jeugdboeken op verschillende manieren gebrailleerd en omgezet als jumboletter. De uitkomsten van een behoefteonderzoek hebben geresulteerd in een aanvraag voor omzetting van meer titels bij de KB.

- Samenleesboekjes

Het onderzoek naar de behoefte van zogeheten samenleesboekjes is in 2019 gestart.



- Geïllustreerde boeken multimodaal toegankelijk maken

Dit houdt in dat het product tekst, afbeeldingen met beeldbeschrijving en audio bevat, waarbij audio en tekst zijn opgelijnd. Het project is in 2019 gestart. Dedicon gaat enkele boeken omzetten en tijdens de productie beoordelen hoe een boek op de meest optimale manier omgezet kan worden.

- Redactietijdschrift gedrukte boeken

In 2019 is een start gemaakt voor dit project. Het doel is om mensen met een visuele beperking, die niet tot slecht gebruik (kunnen) maken van internet, te informeren over de boeken die uitkomen in Nederland. Het doel is de klanten hierover te informeren en hen de mogelijkheid te geven zich te abonneren op dit tijdschrift.

4.4 Marketing & Communicatie

In het jaar 2019 lag de focus voor de afdeling Marketing & Communicatie op het bestendigen en optimaliseren van het planmatig werken. We geloven dat consistentie in de communicatie en continuïteit in onze wervings- en behoud activiteiten op de lange termijn leidt tot meer groei en een betere klantbeleving. Niet steeds het wiel opnieuw uitvinden maar wel continu optimaliseren.

Dat deze aanpak werkt, blijkt wel uit het feit dat we ten opzichte van 1 januari 2019 gegroeid zijn met ca. 3.200 klanten naar een recordaantal van 46.370 klanten.

Daarnaast hebben we dit jaar veel tijd en energie gestoken in de voorbereiding van een grote landelijke bekendheid- en wervingscampagne onder de doelgroep ouderen. Deze campagne gaat in maart 2020 van start .

Alle medewerkers hebben inmiddels de training Lean Six Sigma Yellow Belt gevolgd of zijn hiermee bezig. Daarnaast hebben individuele medewerkers cursussen gevolgd die aansluiten bij hun specifieke functie. Per 1 december is er een tijdelijke kracht (0,44 FTE) voor extra ondersteuning van de online marketing activiteiten gestart. We hebben gemerkt dat er op online gebied nog veel ruimte voor verbetering ligt.

4.4.1 Marketing & Communicatie middelen

- Website

In 2019 hebben we gewerkt aan het verbeteren van de gebruikersondersteuning op de website. Hiervoor hebben we onder andere een aantal handige instructievideo's toegevoegd. We zien dat deze veel worden bekeken en krijgen hier ook positieve reacties op.



Ook hebben we de navigatiestructuur kritisch bekeken en verbeterd en hebben we de veel gestelde vragen (FAQ) op de website sterk uitgebreid. Deze vernieuwing zal vanaf januari 2020 zichtbaar worden voor de gebruiker.

- Relatiemagazine en nieuwsberichten

Net als de afgelopen jaren is ook dit jaar het magazine Tussen de Regels vier maal verschenen en hebben we iedere twee weken volgens een vaste formule onze nieuwsbrieven verstuurd.

- Social Media

In 2019 is het aantal volgers op social media weer sterk gegroeid zonder dat we hier veel advertentiebudget in hebben gestoken. We merken dat het consistent twee maal per dag posten van interessant nieuws en boekentips goed werkt en wordt gewaardeerd. We hebben Instagram toegevoegd als kanaal (voornamelijk voor de jeugd) en ook daar zien we het aantal volgers sterk toenemen.

- Advertenties

We hebben afgelopen jaar advertenties of bijdragen geplaatst in o.a. de volgende tijdschriften:

- AVRO bode, Televisier, KRO Magazine, NCRV-Gids
- Balans Magazine
- Glossy Bieb Hoevelaken
- MaculaVisie
- Magazine KBO-PCOB
- Magazine ZIEN
- MAX Magazine
- ONS Magazine (KBO-Brabant)
- OOG
- Remedial Teaching
- Senioren Limburg
- Seniorenwijzer
- Themabijlage Ooggezondheid - Groot Randstedelijke Telegraaf
- Vijftig+ Magazine.



- Beurzen en informatiebijeenkomsten

Het afgelopen jaar zijn we weer met een bemande informatiestand aanwezig geweest op diverse beurzen en informatiebijeenkomsten waaronder:

- Ziezo beurs
- Bibliotheekcongres
- Dyslexieconferentie
- Maculadag
- Zorgtotaal 2019 vakbeurs.

We hebben dit jaar ook weer een goed bezocht webinar gegeven, dit keer voor zorgprofessionals.

- Tasttasje

In samenwerking met Koninklijke Visio, de Koninklijke Bibliotheek en Boekstart heeft Passend Lezen een kennismakingspakket ontwikkeld voor de allerjongste kinderen met een visuele beperking. Hiermee kunnen ouders samen met hun kind op een leuke manier kennis maken met voelbare plaatjes, de eerste brailleletters en korte zinnestjes in braille. Het tasje is gratis aan te vragen en bevat onder andere een voelboekje voor (zeer) jonge kinderen en informatie en voorbeelden voor het stimuleren van de tastvaardigheden van het kind.

4.4.2 CRM / Salesforce

Op het gebied van CRM hebben we dit jaar weer een mooie slag gemaakt. We hebben diverse dashboards verbeterd en nieuwe dashboards ontwikkeld zodat we sneller en beter inzicht hebben in de resultaten van onze marketing activiteiten. Daarnaast hebben we het systeem beter ingericht voor het bijhouden van prospects en voor het vastleggen van de relaties en de bezoeksverslagen van de relatiemanager.

4.4.3 Relatiemanager

Sinds 2019 hebben we een vaste relatiemanager. Dit heeft BPL in staat gesteld om veel presentaties in het land te geven en om structureel te werken aan samenwerking met o.a. bibliotheken, belangenorganisaties, zorginstellingen en onderwijs. Dit is een proces geweest van veel zaaien en testen welke activiteiten goed voor ons werken. Inmiddels zien we de effecten van deze inspanningen ook duidelijk terug in de resultaten. We zijn aanwezig op steeds meer plekken waar onze doelgroep zich bevindt en het aantal aanmeldingen, die direct of indirect aan deze activiteiten kan worden toegewezen, stijgt.



We hebben in 2019 een aparte nieuwsbrief voor bibliotheek-, zorg- en onderwijsprofessionals geïntroduceerd met inmiddels al meer dan 120 inschrijvingen van professionals die helpen Passend Lezen te promoten.

4.4.4 Campagnes

In 2019 hebben we weer een aantal grote campagnes georganiseerd.

Campagne Lezen voor je lijst

- Mailing naar Voortgezet Onderwijs scholen

Campagne Superboek

- Mailing naar Basisscholen

Inactiviteit campagne

- Mailing naar inactieve klanten

Campagne zorgprofessionals

- Mailing naar zorgorganisaties



5. Interne en externe stakeholders

5.1 Externe stakeholders

- Binnen de keten:

Op directieniveau hebben de directeuren 1 x in de 6 weken samenwerkingsoverleg. Projecten worden, waar mogelijk, in gezamenlijkheid opgepakt.

Er is structureel overleg tussen het teams van Beheer & Projecten, Klantencontact en Domeinen bij Passend Lezen en hun collega's bij Dedicon en de CBB. Er is een gezamenlijk keten Project Portfolio dat eenmaal 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 heeft in juli 2019 plaatsgevonden.

- Lezersraad:

BPL heeft ook in 2019 regelmatig vergaderd met de Lezersraad. Hierin worden o.a. het jaarplan, het jaarverslag en de lopende zaken van BPL en de Voorziening besproken. Tevens komen de lopende projecten aan de orde. De Lezersraad voorziet de KB en Passend Lezen gevraagd en ongevraagd van advies. In 2019 is gevraagd advies uitgebracht op het jaarplan 2020.

- Vereniging Onbeperkt Lezen (VOL):

VOL heeft een donatie gedaan voor het opnieuw produceren van de reeks 'In de ban van de ring'. Tevens heeft VOL de uitgave van het Superboek krantje, wat naar cluster 1 scholen is gegaan, volledig gefinancierd.

5.2 Interne stakeholders

- Interne samenwerking:

Het MT bestaat uit de directie, en de (team)managers. Hierdoor is er goede uitwisseling van informatie en afstemming tussen de verschillende afdelingen. Buiten het MT zijn er structurele overleggen op operationeel niveau. De lijnen zijn kort en informatie wordt op regelmatige basis uitgewisseld. De personeelsbijeenkomsten zijn vier keer per jaar. Met de Raad van Toezicht wordt viermaal per jaar vergaderd, met de KB vindt gedurende het jaar kwartaaloverleg plaats.



6. Resultaat 2019

	(begroting) 2020	2019	2018
<u>Baten</u>			
Contributie	560.000	548.217	538.432
Contributie vooruitbetaald lopend jaar		177.482-	121.083-
Contributie vooruitbetaald vorig jaar		121.083	138.942
Subsidies (incl. ICT)	1.717.000	1.750.131	1.610.000
Diverse baten	26.500	98.025	128.263
Specifieke dienstverlening			3.675
Vrijwillige Bijdragen	60.000	174.040	176.247
<u>Totale baten</u>	2.363.500	2.514.014	2.456.617
<u>Lasten</u>			
Bestuur en organisatie	155.300	137.119	155.178
Huisvesting	168.200	156.696	146.052
Personeel	1.610.200	1.521.814	1.356.073
Administratie	112.000	79.307	79.523
Transportkosten	15.000	10.797	11.078
Automatisering	293.800	351.973	355.320
Collectiebeleid en media	4000	1.164	344-
Spec. Kosten	5.000	23.346	42.041
Overige kosten		150.107	250.407
<u>Totale lasten</u>	2.363.500	2.432.323	2.395.328
<u>Bedrijfsresultaat</u>	0	81.691	61.289



<u>Resultaatbestemming</u>	2020	2019	<u>2018</u>
Toevoeging algemene reserve		0	0
Toevoeging bestemmingsreserve projecten			1.498
Onttrekking bestemmingsreserve projecten		12.815-	82.295-
Toevoeging bestemmingsreserve nieuw ILS			45.000
Onttrekking bestemmingsreserve nieuw ILS		81.730-	2.755-
Onttrekking bestemmingsreserve marketingtools		3.150-	50.159-
Toevoeging bestemmingsreserve collectie			50.000
Onttrekking bestemmingsreserve collectie		0 ⁵	
Toevoegen bestemmingsreserve klantgemak			100.000
Onttrekking bestemmingsreserve klantgemak		17.330-	
Toevoeging bestemmingsreserve klantgemak <ul style="list-style-type: none"> - Extra filters op de website - Datakwaliteit persoonsgegevens/klantprofielen verbeteren en verrijken - Beheer profielen (selfservice voor de klant) 		87.241	
Toevoegen bestemmingsreserve systeemverbeteringen			75.000
Onttrekking bestemmingsreserve systeemverbeteringen		30.741-	
Toevoegen bestemmingsreserve systeemverbeteringen		143.989	

⁵ In 2019 zijn er offertes ontvangen en geaccordeerd voor totaal € 35.000,- Deze producten worden in 2020 geleverd.



<ul style="list-style-type: none"> - Telefonesysteem vervangen - Sharepointachtig systeem voor documentdeling - Project EvE met Google home - Vervangen maatwerktool - Bestellen van specials automatiseren - Herinrichting V-smart 			
Toevoegen bestemmingsreserve deskundigheidsbevordering			40.000
Onttrekking bestemmingsreserve deskundigheidsbevordering		3.772-	
Resultaatboekjaar		81.691	61.289
Resultaat boekjaar na bestemming		0	0

BPL maakt voor het verlenen van diverse diensten gebruik van vrijwilligers. Zij krijgen hiervoor geen salaris, wel een vergoeding voor de gemaakte kosten.

De vrijwillige bijdrage van dit jaar wordt voor een deel gebruikt voor aanvullingen op de collectie, zoals de aanschaf van extra nieuwe titels in verschillende leesvormen (bijvoorbeeld nieuwe reliëfkaarten en audioboeken). Een ander deel wordt gebruikt om functies en (digitale) hulpmiddelen te ontwikkelen die klanten kunnen inzetten ter ondersteuning bij het gebruik van de dienstverlening van Passend Lezen. Ook wordt in samenwerking met de CBB een hoorspel uitgegeven.



7. Vooruitzichten 2020

In het eerste kwartaal van 2020 wordt een grote landelijke campagne uitgerold: met als doel meer naamsbekendheid en het aantrekken van meer klanten in de doelgroep ouderen. Het streven is 4000 nieuwe klanten.

Nu BPL zelf het bibliotheekstelsel beheert, is meer grip op het verbeteren van processen. Hiervoor is een roadmap ontwikkeld die aangeeft welke wijzigingen en in welke volgorde deze doorgevoerd moet worden. Het betreft hier een enorme verbetering van de datakwaliteit, de systemen en meer functionaliteiten waarbij de klant zelf veel meer kan regelen.

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

Top 10 totaal

Aantal	Onderwerp	Deelonderwerp
25410	Toestemming delen met derden	
12499	Collectie	Boek uitlenen
8671	Collectie	Specials
7822	Klantgegevens	Privacy
5292	Collectie	Daisy boeken
4564	Lidmaatschap	Service call gecontroleerd
		Automatische incasso
3932	Financieel	(machtigingskaart)
2014	Klantgegevens	Wijzigen NAW-gegevens
2009	Collectie	Streaming boeken
1905	Collectie	Boek innemen

Top 10 Vragen

Aantal	Onderwerp	Deelonderwerp
300	Algemeen	Algemene info dienstverlening
288	Collectie	Daisy boeken
284	Financieel	Contributie
235	Collectie	Boek onderweg?
141	Collectie	Boek terugsturen
105	Collectie	Jumboletter
99	Apparaten en systemen	App
99	Collectie	Streaming boeken
94	Collectie	Boek uitlenen
93	Algemeen	Overige

Top 10 Complimenten

Aantal	Onderwerp	Deelonderwerp
122	Algemeen	Algemene info dienstverlening
39	Collectie	Daisy boeken
30	Collectie	Voorlezer stem
27	Algemeen	Overige
19	Collectie	Boek uitlenen



18 Collectie	Reliëfwerk
15 Collectie	Specials
5 Collectie	Streaming boeken
5 Nieuwsbrieven en campagnes	Tussen de regels
3 Collectie	Reliëfwerk proefabonnement

Top 10 Aanbiedingen

Aantal	Onderwerp	
3764	Collectie	Specials
256	Collectie	Reliëfwerk
230	Kranten en Tijdschriften	K-T abo
84	Collectie	Boek uitlenen
82	Nieuwsbrieven en campagnes	Tweewekelijkse nieuwsberichten
65	Collectie	Streaming boeken
34	Collectie	Reliëfwerk tekeningenbanden
33	Nieuwsbrieven en campagnes	Tussen de regels
32	Collectie	Daisy boeken
20	Collectie	Karaokelezen

Top 10 Verzoeken

Aantal	Onderwerp	Deelonderwerp
25410	Toestemming delen met derden	
12255	Collectie	Boek uitlenen
7786	Klantgegevens	Privacy
4833	Collectie	Specials
4813	Collectie	Daisy boeken
4551	Lidmaatschap	Service call gecontroleerd Automatische incasso
3819	Financieel	(machtigingskaart)
1833	Collectie	Boek innemen
1808	Collectie	Streaming boeken
1752	Klantgegevens	Wijzigen NAW-gegevens



Top 10 Meldingen

Aantal	Onderwerp	Deelonderwerp
221	Klantgegevens	Wijzigen NAW-gegevens
202	Collectie	Boek defect
128	Financieel	Contributie
118	Collectie	Jumboletter
117	Collectie	Boek niet ontvangen
101	Collectie	Daisy boeken
98	Apparaten en systemen	App
98	Kranten en Tijdschriften	K&T EKT
90	Algemeen	Verbinding verbroken
		Uitschrijven; verhuisd of adres
73	Lidmaatschap	onbekend

Top 10 Klachten

Aantal	Onderwerp	Deelonderwerp
48	Algemeen	Telefonische bereikbaarheid
31	Apparaten en systemen	App
31	Collectie	Boek defect
19	Collectie	Daisy boeken
18	Collectie	Braille boeken
14	Collectie	Boek niet ontvangen
13	Collectie	Genretool
11	Collectie	Voorlezer stem
11	Kranten en Tijdschriften	K&T EKT
10	Algemeen	Overige

Klachten:

2017	1425
2018	729
2019	301



9. Raad van Toezicht

In 2019 heeft de Raad van Toezicht onder meer gesproken dan wel besluiten genomen over de volgende onderwerpen:

- De jaarrekening en jaarverslag 2018
- 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 2019 bestond de Raad van Toezicht uit de volgende leden:

- mr. P.J. Biesheuvel, voorzitter
- drs.ing. R. Stricker, lid
- Mw.drs. M. Pondman, lid en plaatsvervangend voorzitter
- Mw. drs. Ö. Ermek-Gümüş, lid
- mr.drs. L. Dijk, lid,

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 Commissie Naleving CAO Uitzendwezen
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Keurmerk Private Lease
- Voorzitter bestuur Stichting Eindhovense kwaliteitstaxi
- Voorzitter bestuur van de Stichting Taxibelang Haaglanden
- Lid bestuur CCHO, fonds voor opleiding en ondernemerschap

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

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



Mevrouw drs. M. Pondman, plaatsvervangend voorzitter

- Directeur, Nederlands instituut voor Kunstgeschiedenis

Mevrouw drs. Ö. Ernek-Gümüş, lid

- Programmabegeleider ProDemos
- Lid Cliëntenraad Erasmus MC
- Lid Raad van Toezicht Stichting Kinderpostzegels
- Bestuurslid vereniging Oog in Oog

De heer mr.drs. L. Dijk, lid

- Senior arbeidsjurist Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Secretaris Wachtgeldstichting NLBB
- Lid braillewerkgroep kwaliteit Vereniging Onbeperkt Lezen
- Voorzitter Raad van Advies Stichting Bartiméus Fonds

Mevrouw I. Reijntjes MBA

Directeur-bestuurder

Nevenfunctie:

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

Er is geen sprake van tegenstrijdige belangen.

Den Haag, februari 2020

Irmgard Reijntjes, directeur-bestuurder



Bijlage 1 cijfers 2018-2019

	2018	2019
Totaal klanten	43.227	46.370
Personen	42.130	45.118
Instellingen	1.097	1.252
Leesbeperking		
Blind	2.022	2.042
Slechtziend	13.704	13.869
Dyslectisch	21.304	23.516
Lichamelijke beperking	824	889
Verstandelijke beperking	241	275
Taalontwikkelingsstoornis	157	263
Afasie	238	258
ADHD	866	1.389
Overig	3.361	1.828
Geen	569	378
Anders		1.654
Totaal	43.286	46.370
Leeftijd		
Jeugd t/m 17 jaar	20.469	23.405
Volwassenen 18-64 jaar	9.717	9.724
65-79 jaar	5.190	5.279
80+	6.697	6.604
Anders	1.213	1.358
Totaal	43.286	46.370
Collectie boeken*		
Braille interlinie	192	223
Braille tekst	16.772	17.928
Daisy	68.872	81.813 **
Karaoke	110	228
Jumboletter	480	717
Voeljeboekje		305
Totaal	86.426	101.214



	2018	2019
*Waarvan		
Hoorcolleges	158	169
Hoorspelen	1.014	1.017

** inclusief collectie archief

Collectie kranten en tijdschriften*

Braille tekst	81	46
Audio	261	145
EKT		74
Groot Letter		27
Overig		8
Totaal aantal titels*	342	300

*Oudere K & T specials zijn opgeschoond

Uitleningen boeken*

Audio streaming	504.022	569.892
Braille interlinie	285	365
Braille tekst	5.168	5.291
Daisy CD	667.707	604.924
Jumboletter	5.896	8.386
Karaokelezen	1.789	2.782
Voeljeboekje	59	65
Totaal	1.184.926	1.191.651

*Waarvan

Uitleningen hoorcolleges

Audio streaming	2.798	2.375
Daisy CD	2.027	1.771

Uitleningen hoorspelen

Audio streaming	7.333	9.330
Daisy CD	6.367	5.243

Uitleningen kranten en tijdschriften*

Audio CD	6.699	7.496
Audio streaming	266.623	306.151
Braille	16.385	15.964



	2018	2019
Daisy CD	263.318	257.105
Groot Letter	5.074	5.709
Totaal	558.099	592.425
*Waarvan:		
Specials		2.662
Campagne CPNB		4.651
Totaal aantal uitleningen	1.743.025	1.784.076
Reliëf		
Unieke aanvragers	386	617
Reproducties	714	749
Nieuwe kaarten	136	97
Maatwerk		
Totaal opdrachten	930	835
Braille	527	507
Audio	373	311
Groot letter	26	11
Digitaal	4	6
Online		
Website		
Paginaweergaven	2.717.082	2.805.906
Sessies	735.379	685.779
Gebruikers	333.241	221.631
Pagina's per sessie	3,69	4,09
Gemiddelde sessieduur	00:02:24	00:04:54
Player		
Paginaweergaven	180.427	324.761
Sessies	124.282	223.247
Gebruikers	16.959	29.537
Pagina's per sessie	1,45	1,46



	2018	2019
Gemiddelde sessieduur	00:02:24	00:02:33

APP

Schermschermweergaven	9.688.273	9.890.285
Sessies	2.233.087	2.256.586
Gebruikers	38.510	37.196
Schermen per sessie	4,34	4,38
Gemiddelde sessieduur	00:08:39	00:08:55

Dienst Passend lezen

Uitleningen	7.795	8.172
Gebruikers	2.222	3.215

