Reactie van Irmgard Reijntjes (27 november 2018)

1.

Bibliotheekservice Passend Lezen (BPL) heeft in zijn mailbericht van 16 oktober jl. de Lezersraad (Passend Lezen) verzocht te adviseren over haar jaarplan voor 2019. De Raad voldoet bij deze graag aan dat verzoek.

De Raad stelt vast dat ook dit jaarplan, net als het jaarplan voor 2018, een termijn bestrijkt van 2 jaar.

Reactie BPL:

Het jaarplan op zich is voor een jaar. Echter de acties die ingezet worden laten zich niet altijd in een jaar ‘persen’. Daarmee wordt een vloeiende lijn ingezet die in een volgend jaar kan doorlopen en verder worden uitgewerkt.

2.

Het jaarplan 2019 geeft op duidelijke wijze de structuur van de organisatie van BPL weer. De eerste drie paragraven zijn inleidend. In de paragraven 4 tot en met 7 wordt op overzichtelijke wijze een beschrijving gegeven van de werkzaamheden van de verschillende afdelingen. Die beschrijvingen laten goed zien welke afdeling wat doet. De Lezersraad merkt op dat in zijn algemeenheid het jaarplan volstaat met aandacht voor allerlei organisatieprocessen die efficiënt moeten zijn. Hoewel de Lezersraad het belang hiervan zeker niet ontkent, moet het geen doel op zich worden. Het gaat vooral om deskundige, gemotiveerde en betrokken medewerkers, die juist uitgedaagd worden creatief te handelen als die efficiënte processen ineens niet blijken te werken of te voldoen.

Reactie BPL:

Uiteraard zijn deskundige en gemotiveerde medewerkers van groot belang. Door de groei van het aantal klanten en de wens om de klanten goed en snel te kunnen helpen, zijn efficiënte processen noodzakelijk. Vooralsnog wordt het gebruik van de afdeling Klantencontact groter, maar is er nog geen toename mogelijk van het aantal FTE. Door de processen zo slim mogelijk in te richten, levert dit een win/win situatie op voor de medewerkers en de klant. BPL wil de techniek voor zich laten werken.

De hier bedoelde herstructurering van de organisatie van BPL is in de loop van 2018 reeds gerealiseerd. De Raad krijgt de indruk dat in 2019 overlopend naar 2020 voornamelijk sprake is van een consolidering en voortzetting van in 2018 ingezet beleid.

Bijlage 1, over de acties en resultaten en bijlage 2 met een uitgewerkte begroting, zoals in de inhoudsopgave staan vermeld, ontbreken bij het aan de Raad ter advisering voorgelegde jaarplan. Door het ontbreken van bijlagen heeft de advisering door de Raad een beperkte strekking gekregen. Informatie over een concrete uitwerking van de plannen in 2019 ontbreekt immers.

Het is de Raad dan ook niet duidelijk wat in welk kwartaal gerealiseerd zal zijn.

Reactie BPL:

Alle acties, activiteiten en resultaten worden ook in de tekst genoemd, zij het wat uitgebreider.

Het is een bewuste keuze om bijlage 1 en 2 niet mee te sturen.

Acties en resultaten zijn voor intern gebruik, zodat de afdelingen weten wat er van het concreet verwacht wordt. Uiteindelijk dienen alle resultaten in december 2019 te zijn gerealiseerd. Een kwartaal vermelden zou verwachtingen kunnen scheppen. De uitgewerkte begroting is ook voor intern gebruik en voor de KB van belang.

3.

De inleidende paragraaf geeft de Raad aanleiding tot het maken van de volgende opmerkingen:

* Met instemming leest de Raad dat BPL de mogelijkheid overweegt tot avond- en zaterdagopenstellingen zodat de telefonische bereikbaarheid van BPL verruimd wordt. Zoals BPL dit ook aangeeft is dit met name van belang voor de lezers die minder digitaal vaardig zijn.
* Ook wordt er verwezen naar de notitie ‘verantwoordelijkheden en taken BPL, CBB en Dedicon’. Deze notitie handelt over de samenwerking in de Keten. De Raad wordt graag over deze notitie, onder overlegging van een exemplaar, geïnformeerd.
* BPL vermeldt in de inleiding dat met derde partijen buiten de keten in zee gegaan kan worden. Deze opmerking heeft bij de Lezersraad de vraag naar de bedoeling daarvan doen rijzen en welke andere partijen BPL in het vizier heeft.

Reactie BPL:

Ad 2.De notitie over hoe de de samenwerking binnen de keten is geregeld is vertrouwelijk. Deze is wel met de KB gedeeld. Het betreft veelal inhoudelijke zaken waarbij de verantwoordelijkheid, de mate van samenwerking of mate van elkaar informeren is geformaliseerd.

Ad 3. Om ook met (commerciële) marktpartijen te kunnen samenwerken buiten de keten. Gebleken is dat al veel ‘op de markt’ verkrijgbaar is, hierdoor hoeft de keten niet zelf het wiel uit te vinden. De pilot wat betreft het newsscraping is gedaan met Pradsam (evaluatie volgt nog). Verder heeft BPL geen partijen op het oog maar wil wel deze ruimte hebben.

4.

Het jaarplan vermeldt, net als in eerdere jaren, dat BPL lezers zal faciliteren en stimuleren om kennis met elkaar te delen en elkaar te steunen. Omdat de ICT-omgeving van het lezen met een visuele leesbeperking permanent aan verandering onderhevig is, is het voornemen van BPL zoals hiervoor staat vermeld, essentieel voor een goede dienstverlening. De Raad dringt er op aan dat BPL komend jaar dit voornemen concreet vorm geeft. Tot nu toe is er immers voor wat betreft dit faciliteren en steunen weinig zichtbaar geworden.

5.

Het uitbreiden van het aantal lezers ziet BPL terecht als een belangrijke doelstelling. Uit eigen ervaring meent de Raad te mogen opmerken dat als ontspanning, lezen of studeren, een zeer aangename tijdsbesteding is, hetgeen temeer geldt als andere mogelijkheden van tijdbesteding vanwege de visuele beperking zijn komen te vervallen.

Voor wat betreft de groei van het aantal lezers van BPL komt deze ambitie op twee plaatsen in het Jaarplan ter sprake, te weten in paragraaf 4 ‘Klantencontact’ en in par 7.1. ‘Campagnes werving’.

Naar de mening van de Raad zijn beide passages niet met elkaar in overeenstemming. De Raad wil dan ook in overweging geven beide passages op elkaar af te stemmen .

Reactie BPL

Graag nadere toelichting.

6.

in paragraaf 7.1 staat verder te lezen dat de communicatie in 2019 uitgebreid wordt naar mediatheken en organisaties gericht op dyslexie, TOS (taal en ontwikkelingsstoornis), ADHD enzovoort.

Gelet op de auteursrechtelijke gevolgen dient sinds jaar en dag een duidelijk onderscheid gemaakt te worden tussen personen met een leesbeperking enerzijds en personen met een laaggeletterden anderzijds.

Ter voorkoming van misverstanden dient BPL duidelijk aan te geven of de beperkingen TOS en ADHD onder de definitie leesbeperking vallen zoals is bedoeld in het verdrag van Marrakesh.

Reactie BPL:

BPL wil nogmaals benadrukken dat die dienstverlening niet ingezet zal worden voor laaggeletterden. Wel kan BPL de diensten inzetten voor mensen met een fysieke, motorische of cognitieve beperking.

Een deel van de definitie (Marrakesh) luidt:

* met een waarnemings- of andere leesbeperking waardoor de persoon niet in staat is in wezenlijk dezelfde mate als een persoon zonder een dergelijke beperking gedrukte werken te lezen; of
* die anderszins, ten gevolge van een fysieke beperking, niet in staat is een boek vast te houden of te hanteren, dan wel scherp te zien of zijn ogen te bewegen in een mate die gewoonlijk voor het lezen noodzakelijk wordt geacht;

7.

Per 31 januari 2017 is de nota gebruikersinbreng Aangepast Lezen, formeel tot stand gekomen. Met instemming heeft de Raad dan ook in de inleidende paragraaf gelezen dat BPL zich gaat inzetten om meer en beter te gaan samenwerken met belangenorganisaties en anderen. Uit de verdere tekst van het jaarplan blijkt dat BPL met name het oog heeft op VOL en de Oogvereniging.

De Raad als zodanig is geen belangenorganisatie. Ingevolge het Reglement Lezersraad Aangepast Lezen (zie artikel 1 begripsbepalingen) is de Raad voor wat betreft het Aangepast Lezen zowel het adviesorgaan van de KB als ook van BPL. De Raad betreurt het dan ook dat in de aan de Raad voorgelegde tekst met bijlagen de Raad in het geheel niet is terug te vinden. Voor het jaar 2018 is een jaaragenda gebruikersinbreng overgelegd. De Raad ziet graag een dergelijke agenda ook voor 2019 tegemoet.

Nb.: In een mailbericht van BPL van 1 november jl. staat te lezen dat de Raad wel genoemd wordt in de niet ter advisering aan de Raad overgelegde bijlage 1.

Daar wordt gezegd dat dat er regelmatig structureel overleg en advisering en met en van de Lezersraad plaatsvindt.

Reactie BPL:

Het is niet de bedoeling geweest daar een misverstand over te creëren. De LR is geen belangenorganisatie en wordt ook niet hieronder egschaard.

Het overleg met de Lezersraad is structureel en vastgelegd in het vergaderschema van de Lezersraad. In het jaarplan worden nieuwe activiteiten besproken, geen structurele activiteiten. In het jaarverslag zal uiteraard wel een paragraaf komen over de activiteiten die met de Lezersraad hebben plaatsgevonden, zoals de gevraagde en ongevraagde adviezen.

De jaaragenda voor 2019 wordt opgesteld voor de reguliere vergaderingen en staat los van het jaarplan 2019. Het is goed om daar in de eerste reguliere vergadering aandacht aan te besteden.

8

In het advies van de Raad over het jaarplan voor 2018 is veel aandacht besteed aan de ICT van BPL. Tijdens het overleg van de Raad met BPL en de KB op 9 mei 2018 is van de kant van BPL medegedeeld dat de leverancier van de website van BPL heeft aangekondigd dat over een jaar een nieuwe release doorgevoerd gaat worden en dus alles anders gaat worden. BPL onderzoekt nu of ze met deze leverancier verder wil gaan of dat er een overstap naar een nieuwe leverancier nodig is en er dus een nieuwe website komt. Van de kant van BPL is aangegeven dat na de keuze van een nieuwe leverancier en programmatuur de Raad ingeschakeld wordt.

Ervan uitgaande dat er binnen BPL met betrekking tot de ICT de nodige activiteiten plaatsvinden, blijkt daarvan weinig uit het jaarplan. Ook al vinden deze activiteiten plaats onder de motorkap, zoals dat wel genoemd wordt, hebben deze activiteiten wel degelijk effect op de dienstverlening naar de lezers toe. Daarbij kan gedacht worden aan de stabiliteit van het downloaden als zodanig en een gelijke functionaliteit voor cd lezers en streamlezers.

De Raad ziet in een reactie op dit advies graag nadere uitleg.

Reactie BPL:

Een mogelijke overstap naar een nieuwe leverancier vraag veel en goede voorbereiding. Op 13 november jl heeft een grote upgrade plaatsgevonden. Dit was een stap die eerst gezet diende te worden om verder te kunnen. Het is juist van belang dat met deze activiteiten de dienstverlening verbeterd wordt en dan zodanig dat de klant er ‘geen last van heeft’. Het betrof veelal verbeteringen die als wens nog stonden bij de overgang naar de nieuwe website (januari 2017). Tevens zijn en noodzakelijke AVG maatregelen doorgevoerd. Een overstap naar een mogelijk nieuwe leverancier is de komende twee tot drie jaar nog niet aan de orde. Wel worden op de achtergrond opties onderzocht: systemen worden met elkaar vergeleken op basis van bepaalde eisen. Dit is nog in een beginstadium.

9.

Met instemming leest de Raad dat BPL voornemens is diverse landingspagina’s voor verschillende groepen gebruikers in te stellen. De Raad wil hier nogmaals in herinnering roepen dat de twee hoofdgroepen van de lezers van BPL bestaan uit hen die een visuele leesbeperking hebben en hen die geen visuele leesbeperking hebben. De toegankelijkheid en het gebruikersgemak van de site van BPL voor beide hoofdgroepen, loopt sterk uiteen. Uit de aan de Raad overgelegde tekst blijkt niet dat aan de toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid van de site voor de groep lezers met een visuele leesbeperking, in 2019 gewerkt wordt.

Reactie BPL:

Dit mag als vanzelfsprekend worden geacht.

10.

De Raad is verheugd te zien dat er flink geïnvesteerd is in marketing en communicatie. Uit de hoeveelheid tekst die over marketing en communicatie gaat kan opgemerkt worden dat BPL terecht trots mag zijn op die ontwikkeling.

Nb.

​Als slot op dit advies wens ik als aftredend voorzitter van de Lezersraad iedereen te bedanken voor hun inzet: de leden van de Lezersraad, het personeel van BPL, KB, Dedicon en de CBB en last-but-not-least de kritische klant. Samen is er de laatste jaren heel wat gebeurd in de veeleisende wereld van het Aangepast Lezen. Ik hoop dat de dienstverlening Passend Lezen een innovatieve voorloper mag blijven op gebied van het Aangepast Lezen zodat de klant een optimale gebruikerservaring kan beleven.