

Referentie: GA010_dec2015_JaarplanPL2016

7 december 2015

1

Bibliotheekservice Passend Lezen (hierna als PL aangeduid) heeft in zijn mailbericht van 26 november 2015 de Lezersraad (hierna als de Raad aangeduid) advies gevraagd over de samenvatting van het jaarplan 2016 van PL. De Raad voldoet bij deze graag aan dat verzoek. Samenvattingen zijn meestal kort en in algemene bewoordingen gesteld. Dat is voor wat betreft de thans voorliggende samenvatting niet anders. Hoewel de samenvatting van PL compact is, kan de Raad dit uitgangspunt billijken. De Raad zal zich ook tot enkele algemene opmerkingen beperken. De Raad gaat er daarbij wel vanuit dat hij bij de totstandkoming en uitvoering van beleids- en belangrijke uitvoeringsbeslissingen tijdig betrokken wordt. De Raad wil, zoals dat heet, de vinger aan de pols houden.

2.

In 2016 wil PL een aanzet geven tot het in 2018 bereiken van nader aangegeven doelen. In aansluiting op de strategische meerjaren visie van de Koninklijke Bibliotheek, en rekening houdend met de gemeenschappelijke ambities door PL, Dedicon en CBB, gezamenlijk neergelegd in het ambitiedocument aangepast lezen in 2025, zal PL een meerjarenbeleidsplan opstellen. In het jaarplan 2016 worden de doelen voor het komend jaar in speerpunten vertaald.

3.

De technologische ontwikkelingen ziet de Raad met instemming tegemoet.

Te noemen zijn:

- het permanent streven de website van PL klantvriendelijker te maken;
- Het ontwikkelen van een digitaal winkelconcept;
- Het naar elkaar toe doen groeien van daisylezer/audiolenenapp en website;
- Het feit dat PL nadrukkelijk rekening wil houden met de ouderendoelgroep voor zover zij moeite hebben de digitale ontwikkelingen bij te houden. Met instemming leest de Raad verder dat onderzocht wordt of players en apps kunnen worden ingesteld na gelang de leesbeperking. De Raad neemt aan dat het hier gaat om enerzijds dyslectici en anderzijds visueel lees beperkten, en enerzijds blinden en anderzijds slechtzienden.

De Raad mist in de samenvatting de doorontwikkeling van de elektronische kranten en tijdschriften en dringt PL er op aan hier in 2016 prioriteit aan te geven.

Reactie PL: Deze ontwikkeling is een uitvloeisel van het dienstverleningsplan 2015 en daarom niet als nieuw meegenomen in het jaarplan 2016. Uiteraard heeft dit dan ook prioriteit in 2016.

4.

Het ligt in de bedoeling van PL dat in de toekomst bij het uitlenen/verstrekken van boeken niet meer de leesvorm, maar de collectie het uitgangspunt is. Dit uitgangspunt brengt de gedachte tot uitdrukking dat alle leesvormen voor personen met een leesbeperking gelijkwaardig zijn. Op deze wijze het uitgangspunt van PL gelezen kan de Raad met dit uitgangspunt van harte instemmen.

Gevraagd advies over samenvatting van het jaarplan 2016.

De Raad merkt nog wel op dat het aantal braillelezers of gebruikers een veelvoud is van het aantal personen dat bij PL ingeschreven staat als braillelezer of –besteller. De Vereniging Onbeperkt Lezen noemt een aantal van 1500 braillelezers.

5.

Het formuleren van het collectiebeleid is in 2016 een extra aandachtspunt. De collectie moet aansluiten bij de behoefte en wensen van de klant. Het ‘on demand’ principe wordt tot op zekere hoogte ook toegepast op de samenstelling van de collectie door voorkeuren van klanten te inventariseren en te honoreren. Extra aandacht krijgt de lectuur voor ouderen en die voor kinderen en jeugd.

Gelet op deze formulering laat PL de kans bestaan dat een klant geconfronteerd kan worden met het feit dat hij een bepaald boek niet kan lezen omdat dat boek niet collectiewaardig wordt beoordeeld en derhalve niet in een aangepaste leesvorm omgezet zal worden. Deze consequentie doet afbreuk aan de door PL zelf gepropageerde zelfstandige en gelijkwaardige participatie en zelfredzaamheid van visueel lees beperkten in de samenleving. (zie doel 1 en de missie van PL.)

PL miskent hiermee zijn monopolypositie ten aanzien van lectuur in aangepaste vorm voor personen met een leesbeperking. De Raad heeft hierover reeds eerder geschreven in zijn ongevraagd advies van 18 mei 2015 over het collectie beleid Aangepast Lezen van boeken met referentie OA005_mei_2015 onder de punten 12 en 13.

De Raad heeft ter zake niet gepleit om meer budget voor dit doel. Het gaat er om dat slechts een beperkt gedeelte van het thans beschikbare budget te reserveren voor het omzetten van boeken in een aangepaste leesvorm als een gebruiker met een leesbeperking een boek wil lezen, hoewel dat boek buiten de criteria valt die PL hanteert voor het omzetten van een boek, in een aangepaste leesvorm.

Ook adviseert de Raad om de structuur van de collectie grondig onder de loep te nemen.

Reactie PL: Ik verwijs hierbij naar het antwoord bij A3 van de brief van de KB van 8 september 2015 met als kenmerk 2015-0041. PL en de KB zullen overleggen welke mogelijkheden hiervoor ingezet kunnen worden.

6.

PL gaat zijn organisatie herstructureren zodat een proactief, meer klantgericht beleid mogelijk is. Te noemen is een verbetering van de klachtenregistratie en –beheer. Een en ander heeft ten doel de serviceverlening, zoals dat in het jaarplan genoemd wordt, te fine tunen.

Van oudsher is de doelgroep voor zover deze uit personen met een visuele leesbeperking bestaat, bij het aangepast lezen betrokken. Het gaat om bestuurders en personeelsleden met een visuele beperking en om contacten met de diverse belangenorganisaties. De rijke historie van het aangepast lezen laat dit zien. Personen met een visuele leesbeperking hebben, noodgedwongen, zou men kunnen zeggen, een specifieke deskundigheid die een voorziening voor aangepast lezen niet kan missen. De Raad begrijpt dat hij slechts van een samenvatting van het jaarplan 2016 heeft kunnen kennisnemen. Hij heeft over het hiervoor bedoelde aspect echter onvoldoende aangetroffen.

Reactie PL: Via de Lezersraad en andere externe contacten zal Passend Lezen steeds voeling houden met de specifieke wensen en eisen van de doelgroep. Dit kan door middel van het leespanel, speciaal samengestelde klantgroep voor testen (zoals de website) enz.

7.

**Gevraagd advies over samenvatting van het
jaarplan 2016.**

De Raad geeft in overweging een systeem in te voeren waarbij de tevredenheid van de gebruikers van PL permanent wordt geëvalueerd en efficiënt gebruik te maken van bijv. klantenpanels.

Reactie PL: Passend Lezen zal dit zeker meenemen in haar beleidsplan 2017-2019

8.

Binnen het aangepast lezen is veel in ontwikkeling. De Raad ziet het tot zijn taak en met name vanuit het gebruikersperspectief deze ontwikkelingen kritisch te volgen en van commentaar te voorzien. De Raad hecht er aan te benadrukken dat hij tevreden is over de voorzieningen in het algemeen en in het bijzonder passend lezen.

Reactie PL: Het doet Passend Lezen genoeg dit te lezen. De voorziening zal wel meegenomen worden in de ontwikkelingen, zowel technologisch als organisatorisch. De Lezersraad zal hier steeds bij betrokken worden.