1.

Bibliotheekservice Passend Lezen (BPL) heeft in zijn mailbericht van 4 december 2017 de Lezersraad (Raad) verzocht een advies uit te brengen over het jaarplan van BPL voor 2018.

De Raad voldoet bij deze graag aan dat verzoek.

In de inleidende paragraaf is overigens sprake van een termijn van de komende twee jaar waarin zal worden ingezet op, daarna volgt een opsomming. De Raad vraagt zich af waarom er wordt gesproken over een termijn van 2 jaar.

Reactie BPL:

BPL volgt het beleidskader van de KB. Deze loopt nog t/m 2018 met een uitloop naar 2019. De uitdagingen waar BPL voor staat, zullen niet in één maar in twee jaar vorm gegeven kunnen worden.

2.

Met instemming heeft de Raad in het jaarplan 2018 gelezen dat de afdeling Marketing en Communicatie in 2017 is versterkt en omgevormd naar een proactieve marketingafdeling. Met name zal BPL de aandacht richten op senioren en jongeren. Met het oog op het seniorenbeleid is het, zoals ook terecht in het jaarplan naar voren komt, van essentieel belang dat de telefonische dienstverlening van BPL de volle aandacht blijft krijgen. Zo staat bijvoorbeeld in par. 4, eerste tekstblok te lezen dat de minder digitaal vaardige klanten altijd rechtstreeks telefonisch terecht kunnen bij de afdeling klantencontact. De kundige medewerkers kunnen de klanten helpen met zoeken en vinden en hen inhoudelijk adviseren over de collectie, aldus het jaarplan. De digitale vaardigheid binnen de doelgroep, voor zover die bestaat uit personen met een visuele leesbeperking, loopt heel sterk uiteen.

3.

De tweedeling tussen het werven van nieuwe lezers en het behoud van reeds ingeschreven lezers is, zo meent de Raad, een zinvolle werkverdeling. Het werven van nieuwe lezers en het behouden van reeds ingeschreven lezers vergt immers een uiteenlopende  aanpak.

4.

In de inleiding van het jaarplan is te lezen dat 2018 met name in het teken zal staan van groei van het aantal klanten. In par. 4, eerste tekstblok, wordt als groeiambitie voor 2018  vijftig procent ten opzichte van het aantal per 1 januari 2015 ingeschreven lezers, genoemd. Het hier bedoelde aantal wordt echter niet vermeld zodat een percentage van vijftig weinig zeggend is. Uit de begroting blijkt voorts dat voor 2018 aan contributies 510.000 euro aan inkomsten wordt verwacht. Dit is het zelfde bedrag dat voor 2017 als contributie inkomsten was begroot.

De Raad onderschrijft van harte de ambitie van BPL het aantal lezers uit te breiden.

In juni 2014 is onder verantwoordelijkheid van het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken het rapport: ‘Als het ‘echt’ niet anders kan’ uitgebracht.

De Raad vraagt in de reactie op het thans uit te brengen advies concreet aan te geven van welke groeiverwachting in 2018 ten opzichte van 2017 wordt uitgegaan. De Raad vraagt daarbij tevens in te gaan op het hiervoor bedoelde rapport. Dat rapport geeft immers een duidelijke beschrijving van de problemen die BPL kan tegenkomen bij het streven het aantal lezers uit te breiden.

Reactie BPL:

De titelpagina van het beleidskader van de KB geeft dit aan.

Op basis van het aantal betalende leden van een vorig jaar kan een prognose gemaakt worden voor het jaar erop. De werving- en behoudcampagnes zijn in het vierde kwartaal van 2017 pas van start gegaan. Op basis van het ledenaantal van 2017 is voor 2018 nog enige voorzichtigheid betracht, ondanks de ambitie om flink te groeien. Niet behaalde en wel begrote inkomsten hebben effect op het resultaat. In 2017 is al een lichte stijging te zien van het aantal betalende leden.

Op naamsbekendheid en gebruik is groots ingezet. Vele kanalen zijn gebruikt om BPL onder de aandacht te brengen van onze potentiele klanten: Max magazine, 50+ magazine, Troskompas enz. Het inzetten van twee relatiemanager, een voor de dienst Passend Lezen en een voor de ondersteuning van de ouderen en aanpalende groepen ( zie ook punt 7) geeft een positief beeld van het verspreiden van info over BPL. Daarbij worden ook de diensten en producten op een positieve wijze onder de aandacht gebracht. Al met al veel meer M&C ten opzichte van 2014.

5.

Voor wat betreft het behoud van reeds ingeschreven lezers heeft de  Raad met instemming gelezen dat BPL komend jaar wil zorgen voor meer en betere online ondersteuning van gebruikers (zie par. 4.2.). Lezers met een visuele leesbeperking hebben het meest aan een telefonisch informatiepunt, handleidingen en een platform waar gebruikers ervaringen en tips kunnen uitwisselen. Ook elders in het jaarplan komt het idee naar voren dat er onder de doelgoep veel nuttige informatie beschikbaar is en dat BPL voor zich een faciliterende rol weggelegd ziet om een informatie-uitwisseling binnen de lezerskring te bevorderen. In het jaarplan voor 2017 stond deze gedachte overigens ook al verwoord. De Raad verneemt graag hoe BPL in 2018 deze zienswijze verder zal uitwerken. Het betreft hier immers bij uitstek een aangelegenheid waar lezers van BPL veel baat bij kunnen hebben.

De ontwikkelingen op het terrein van de ICT gaan heel snel. De routine die een lezer met een visuele leesbeperking zich de ene dag door veel oefening eigen heeft gemaakt, kan na enige tijd weer verouderd zijn.

Reactie van BPL:

In het jaarplan is op diverse pagina’s bij de acties concreet aangegeven hoe dit vorm wordt gegeven:

Pagina 17 bij strategie

Pagina 19

Pagina 20 2e blok

Pagina 21

Pagina 22 1e blok

Pagina 24 2e blok.

6.

Om bij BPL ingeschreven lezers te behouden,  is het van belang hen steeds te prikkelen en uit te dagen te blijven lezen. De Raad heeft in punt 5 van zijn advies van 29 augustus 2017 met kenmerk GA017\_Augustus2017\_Collectienota\_3 over de presentatie van de collectie een aantal suggesties gedaan om ingeschreven lezers te verleiden te blijven lezen.  De Raad vraagt naast wat in het jaarplan daarover al vermeld staat, in de reactie aan te geven welke van deze suggesties in het komend jaar gerealiseerd kunnen worden.

Reactie BPL:

Alleen de suggesties die benoemd zijn in het jaarplan kunnen worden gerealiseerd. De overige suggesties zijn wegens technische of personele beperkingen nu nog niet te realiseren. Ook Marcel Heinkens neemt de adviezen van de LR uit deel 3 van de collectie mee in zijn marketingactiviteiten. (notulen LR 1 november 2017.

7.

Het is de Raad opgevallen dat op enkele plaatsen in het jaarplan de term ‘primaire doelgroep’ wordt gehanteerd. Dit geldt ook voor de term ‘aanpalende doelgroepen’. Nu de Raad deze termen in teksten van BPL niet eerder heeft aangetroffen verdient het aanbeveling in de reactie op dit advies het gebruik van deze termen toe te lichten, waarbij het met name gaat om de beleidsconsequenties van het verschil in terminologie.

Reactie BPL:

De primaire doelgroep: blinden slechtzienden en dyslecten

De aanpalende doelgroep: mantelzorgers, zorginstellingen en andere organisaties die met o.a. ouderen werken.

Op beurzen merkt BPL steeds vaker dat er grote behoefte is aan informatie over de voorziening door juist mensen en instellingen die zich rondom onze doelgroep bewegen. BPL verlegt niet haar werkterrein met de producten en diensten, wel de informatieverstrekking over de producten en diensten.

8.

In het jaarplan (zie par.4., eerste alinea) komt een passage voor over de relatie tussen BPL en het openbaar bibliotheekwerk in het algemeen. Het gaat daarbij onder meer over het bestrijden van laaggeletterdheid en het voorkomen van taalachterstanden.

In de tijd dat de regie over het aangepast lezen nog bij het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken berustte, werd er scherp  op toegezien dat er geen verwarring kon ontstaan tussen laaggeletterdheid enerzijds en het hebben van een leesbeperking anderzijds. Laaggeletterdheid of het hebben van een taalachterstand is geen leesbeperking. Het onderscheid was destijds van belang voor de geldstroom/subsidiering en auteursrechtelijke aspecten. De Raad vraagt, zeker nu de samenwerking tussen BPL en het gewone openbare bibliotheekwerk nauwer is dan destijds, hoe gewaarborgd is dat er geen verwarring ontstaat tussen beide categorieën lezers.

Reactie BPL:

Het hebben van een leesbeperking kan leiden tot laaggeletterdheid en het hebben van een taalachterstand. Met de samenwerking met de Bibliotheek op School komen kinderen (van de doelgroep) vanaf vier jaar al in aanraking met de mogelijkheden van BPL via de schoolbibliotheek. De openbare bibliotheek is hier nauw bij betrokken. Het gaat nadrukkelijk (nog) niet om volwassenen die laaggeletterd zijn.

9.

Per 31 januari 2017 is de nota gebruikersinbreng Aangepast Lezen formeel tot stand gekomen. in par. 4.3 van het jaarplan 2018 wordt er melding van gemaakt dat ook in 2018 een klanttevredenheidsonderzoek zal worden gehouden zodat de ontwikkeling van de klant tevredenheid gemeten kan worden. De Raad onderschrijft het belang, zoals ook is aangekondigd, dat dit onderzoek deels telefonisch zal plaatsvinden. Ook zullen er tenminste twee gebruikersonderzoeken via inschakeling van het leespanel worden uitgevoerd.

Vanwege het specifieke karakter van het lezersbestand van BPL is het van  groot  belang de gebruikersinbreng te stimuleren en te activeren. Dat gaat verder dan wat BPL nu al doet, zoals openstaan voor wensen en behoeften van klanten en de klanttevredenheid meten. Bij de reeks zoals die in par. 1 voorkomt: gericht op de klant, gedacht vanuit de klant en ter verbetering  van de dienstverlening aan de klant, mist de Raad ‘samen’ met de klant.

Gebruikersinbreng dient niet alleen plaats te vinden ter afronding van een project maar is ook noodzakelijk aan het begin en tijdens een project. Een adequate gebruikersinbreng is onontbeerlijk voor het realiseren van een excellente dienstverlening.

De Raad vraagt BPL in een reactie op dit advies aan te geven hoe in 2018 de hiervoor bedoelde nota over de gebruikersinbreng toegepast zal worden.

Reactie BPL:

Met veel activiteiten van M&C wordt info bij de klant opgehaald (leespanel of een rechtstreekse enquête) , of de suggesties gebruikt die BPL via klantencontact binnenkrijgt. Dit wordt ook gezien als gebruikersinbreng. De nota gebruikers inbreng volgt een eigen traject. Daarin wordt juist de inbreng van klanten bij projecten en nieuwe producten gewaarborgd.

10.

In par. 3 van het jaarplan voor 2017 is sprake van het bouwen van een portaal voor mensen met een leesbeperking. Via dat portaal zouden in beginsel alle producten en diensten voor de doelgroep vindbaar zijn.

In de eerste zin van par. 3 van het thans ter advisering voorliggend jaarplan staat te lezen dat bij de implementatie van de nieuwe website in 2017 duidelijk is gebleken dat het ICT-landschap aan vernieuwing toe is. Gebleken is dat er operationele knelpunten zijn. Het voor 2018 beschreven voorgenomen ICT-beleid lijkt, zo meent de Raad, in het geheel niet aan te sluiten bij het voor 2017 beoogde ICT-beleid. Het zogenaamde portaal, ook wel winkel genoemd, is helemaal uit beeld verdwenen.

Het zinsdeel in par. 3 luidende: (dat het ICT-landschap, dat vanuit de keten bestuurd wordt,) doet bij de Raad de vraag naar de verantwoordelijkheid voor de ICT-aspecten van het aangepast lezen als zodanig, rijzen.

Kennelijk zijn er met betrekking tot de ICT-aspecten van het aangepast lezen/passend lezen nog de nodige veranderingen te verwachten die wellicht niet onmiddellijk voor de lezer merkbaar zullen zijn. De Raad onderschrijft de noodzaak tot grondige vernieuwing van bestaande systemen. De huidige infrastructuur is te broos waardoor de dienstverlener weinig updates beschikbaar kan stellen voor de lezer. Het zijn de zichtbare vernieuwingen in de systemen die leiden tot het behoud van lezers. Met klem vraagt de Raad gedegen rekening te houden met de wens van de lezer. Hier verwacht de Raad een serieuze inspanning van het management. Zowel de technologische voortgang als de lezer van deze tijd onderstreept nogmaals de noodzaak tot vernieuwing. De Raad wil graag in 2018 gesprekspartner blijven met betrekking tot toekomstige ICT projecten en innovaties.

Reactie BPL:

In overleg met de KB is het project de winkel op een tweede plan komen te staan. Noodzakelijke wijzigingen in de ICT infrastructuur, de datakwaliteit en de nieuwe wet op de privacy vragen om een ander traject.

11.

De centrale taak van BPL is het beheer, en alles wat daarmee samenhangt van een collectie boeken, kranten en tijdschriften ten behoeve van personen met een leesbeperking.

In het afgelopen jaar is door alle betrokkenen hard gewerkt om de collectie weer substantieel uit te breiden.

In het bijzonder dienen de stappen voorwaarts ten aanzien van de collectie braille genoemd te worden zoals ‘braille op verzoek’ en braille voor de beginnende braillelezer. De Raad verheugt zich over die stappen.

In het  jaarplan van BPL mag een passage over de collectie niet ontbreken. De Raad begrijpt dat dit wellicht samenhangt met de collectienota die bijna afgerond is. De Raad vraagt dan ook in de reactie op dit advies een inhoudelijke koppeling met het collectiebeleid te leggen. Vanwege het belang voor de lezers met een leesbeperking mag ook een passage over het saneringsbeleid in 2018 niet ontbreken.

Reactie BPL:

Collectie en sanering zijn expliciet belegt in de collectienota en is langer termijn beleid. In het jaarplan komt de collectie op pagina 31 2e blok aan de orde.

12.

De Raad ziet het tot zijn taak en met name uit het gebruikers-lezersperspectief de beleidsontwikkeling bij BPL kritisch te volgen.

Kritische opmerkingen doen overigens niet af aan de waardering die de Raad voor BPL en in feite voor zijn medewerkers, heeft.

In zijn advies over het jaarplan 2017 heeft de Raad naar het stipje op de  horizon verwezen.

Wie in een boekhandel of lokale bibliotheek komt of op een tafel bij een vriend of bekende een boek ziet liggen zou niet nieuwsgierig worden naar de inhoud ervan. Waar zou het boek toch over gaan of wat staat er vandaag of dit weekend in de krant of tijdschrift.

Met app of player komt het perspectief dichterbij dat, na even het desbetreffende boek streamen of downloaden, een eerste kennismaking mogelijk is. De Raad wil er aan bijdragen dat zo een stipje komend jaar voor lezers met een leesbeperking, weer wat weer wat dichterbij komt.

Reactie BPL:

BPL bedankt de Lezersraad voor zijn advies. Het beleid van BPL vloeit voort uit het meerjarenbeleid van de KB en wordt door BPL verwoord in jaarplannen. Deze worden jaarlijks met een begroting ingediend bij de KB. Het toekennen van de instellingssubsidie op basis van het jaarplan en de begroting impliceert dat de KB zich kan vinden in het beleid van BPL.

18 januari 2018/6 februari 2018