

Reglement Lezersraad Aangepast Lezen

Koninklijke Bibliotheek

Inhoud

Reglement Lezersraad Aangepast Lezen	4
1. Begripsbepalingen.....	4
2. Doel van de Raad	5
3. Samenstelling en omvang Raad	5
4. Het einde van het lidmaatschap van de Raad	5
5. De voorzitter van de Raad.....	6
6. Rechten van de Raad.....	6
7. Werkwijze raad	7
8. Communicatie.....	7
9. Jaarverslag en evaluatie van de Raad.....	8
10. Facilitering van de Raad.....	8
11. Goedkeuring Reglement	8
Bijlage: Nota Gebruikersinbreng Aangepast Lezen	9

Ter inleiding

Met de inwerkingtreding van de Wet stelsel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob)¹, op 1 januari 2015, is het verzorgen van een bibliotheekvoorziening van noodzakelijk omgezette werken voor personen met een handicap (Aangepast Lezen) toegevoegd aan het takenpakket van de Koninklijke Bibliotheek (KB). In de memorie van toelichting wordt hierover gezegd:

“Tot slot krijgt de KB de taak een bibliotheekvoorziening voor personen met een leeshandicap te verzorgen. Deze bijzondere voorziening overstijgt het lokale niveau en wordt al jaren op nationaal niveau uitgevoerd. De feitelijke uitvoering vindt momenteel plaats door de Stichting Aangepast Lezen², in samenwerking met stichting Dedicon en de CBB³, maar de KB zal deze voorziening aansturen en coördineren. Omdat deze voorziening voor een specifieke doelgroep is bestemd en de werken niet beschikbaar zijn voor personen zonder leesbeperking, valt deze bibliotheekvoorziening niet binnen het netwerk. Zij is een bijzondere voorziening die wel tot het openbare bibliotheekwezen in Nederland als geheel behoort.”

Aangepast Lezen streeft er naar dat mensen met een leesbeperking volwaardig kunnen participeren in maatschappelijk en cultureel opzicht. Hiertoe wordt de bibliotheekvoorziening voor mensen met een leesbeperking, waarin boeken, kranten en tijdschriften toegankelijk in een aangepaste leesvorm (audiolezen, braillelezen, letterlezen, combilezen) worden aangeboden, onderhouden en verbeterd in nauwe samenspraak met de klant. Daarnaast wordt binnen Aangepast Lezen samengewerkt met andere organisaties in en buiten het bibliotheekwezen om de participatie en zelfredzaamheid van mensen met een leesbeperking te vergroten.

Aangepast Lezen is de centrale en enige brede collectie van algemene werken voor mensen met een leesbeperking. De dienstverlening wordt uitgevoerd door Bibliotheekservice Passend Lezen (BPL).

De KB en BPL onderkennen het grote belang van gebruikersinbreng en ervaringsdeskundigheid voor de bibliotheekvoorziening Aangepast Lezen en stellen advisering door en goede samenwerking met een Lezersraad zoals in dit reglement omschreven zeer op prijs.

In het [beleidskader Aangepast Lezen](#) van de KB worden visie en doelstellingen verder uitgewerkt.

¹ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2014-470.html>

² N.B. op 19 oktober heeft Stichting Aangepast Lezen haar naam gewijzigd in stichting Bibliotheekservice Passend Lezen (Passend Lezen).

³ Christelijke Bibliotheek voor Blinden en Slechthzienden.

De Koninklijke Bibliotheek stelt het volgende reglement vast:

Reglement Lezersraad Aangepast Lezen

1. Begripsbepalingen

1.1. In dit reglement wordt verstaan onder:

KB: de Koninklijke Bibliotheek, handelend in de hoedanigheid van regievoerder over en eindverantwoordelijke voor de bibliotheekvoorziening voor personen met een leesbeperking (Aangepast Lezen).

BPL: de Stichting Bibliotheekservice Passend Lezen;

Lezer: een persoon met een leesbeperking, volgens de definitie van Marrakesh, die als zodanig bij BPL of een openbare bibliotheek staat ingeschreven;

Raad: de uit Lezers samengestelde Raad ten behoeve van de advisering van de KB en BPL over het aangepast lezen;

Schriftelijk: de integraal omgezette zwartdrukttekst of materiaal naar braille, naar gesproken leesvorm, naar digitale leesvorm en naar grootletterdruk, zodat ieder individueel lid van de Raad de desbetreffende tekst kan lezen in een aangepaste leesvorm.

2. Doel van de Raad

2.1. De Raad is het bij deze door de KB ingestelde adviesorgaan van de KB en BPL wat betreft het aangepast lezen.

3. Samenstelling en omvang Raad

3.1. De leden van de Raad vervullen hun taken en bevoegdheden op persoonlijke titel. Zij worden benoemd door de KB op voordracht van de voorzitter van de Lezersraad. De Oogvereniging en Vereniging Onbeperkt Lezen dragen ieder ook 1 lid voor.

3.2. De Raad bestaat uit minimaal zes en maximaal negen leden.

3.3. Bij het vervullen van een tussentijdse vacature wordt overleg gepleegd met de Raad over het profiel van de opvolger. Wanneer een vacature ontstaat door het vertrek van een lid dat is aangewezen door één van de belangenverenigingen wordt de betreffende vereniging verzocht opnieuw een voordracht te doen, rekening houdend met het profiel dat de raad heeft vastgesteld.

3.3. Van benoeming zijn uitgesloten:

- a. Leden van de Raden van Toezicht respectievelijk besturen en/of directie van de KB, BPL en andere uitvoerende partijen Aangepast Lezen;
- b. Een ieder die krachtens arbeidsovereenkomst of anderszins verbonden is aan de KB, BPL of andere uitvoerende partijen Aangepast Lezen.

3.4. De KB benoemt de leden en de voorzitter voor een periode van drie jaar. Eenmaal kan herbenoeming plaatsvinden voor eveneens een periode van drie jaar. Een benoemings- of herbenoemingsbesluit wordt op schrift gesteld en aan het betrokken lid toegezonden. De Raad ontvangt een afschrift van het besluit.

3.5. De Raad houdt een rooster van aftreden bij. Het rooster wordt zodanig opgesteld dat niet in enig jaar de Raad als geheel zal aftreden.

4. Het einde van het lidmaatschap van de Raad

4.1. Het lidmaatschap van de Raad eindigt door:

- Verlopen van de termijn, waarvoor op grond van artikel 3.6. het lid werd benoemd dan wel herbenoemd.
- Schriftelijke mededeling aan de KB door een lid, dat zijn lidmaatschap van de Raad wenst te beëindigen.
- Besluit van de KB op een schriftelijk en met redenen omkleed verzoek van een meerderheid van de Raad. De Raad kan hiertoe overgaan in het geval naar het oordeel van de overige leden van de Raad een lid niet functioneert of handelt in strijd met de belangen van de Raad. Het Lid op wie het verzoek van toepassing is, is totdat de KB op het verzoek heeft besloten, geschorst van al zijn rechten. De KB zal de Raad een nadere toelichting vragen. Het geschorste lid wordt in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze aan de KB kenbaar te maken.

5. De voorzitter van de Raad

5.1. De Raad benoemt uit het midden van de Raad een voorzitter en een vicevoorzitter.

5.2. Met medeweten en instemming van de Raad kan de KB de voorzitter en/of de vicevoorzitter van hun functie ontheffen, indien deze hun taken niet naar behoren weten te vervullen of door langdurige afwezigheid niet in staat zijn hun taken waar te nemen.

5.3. Artikel 4 is van overeenkomstige toepassing.

5.4. De voorzitter kan de Raad vertegenwoordigen. Bij ontstentenis van de voorzitter, treedt de vicevoorzitter in zijn plaats.

6. Rechten van de Raad

6.1. De Raad adviseert de KB en BPL gevraagd en ongevraagd, waaronder begrepen is het vragen van informatie en toelichting alsmede het stellen van concrete vragen betreffende het aangepast lezen.

De KB en BPL verstrekken informatie schriftelijk en/of mondeling. Op verzoek van de Raad wordt mondeling verstrekte informatie eveneens in schriftelijke vorm beschikbaar gesteld, tenzij de aard van de informatie zich naar het oordeel van de KB of BPL daartegen verzet.

6.2. De KB en BPL nemen niet eerder ingrijpende beleidsbeslissingen m.b.t. de dienstverlening, als onderstaand in lid 6.3. en 6.4. genoemd, dan nadat de Raad gedurende zes weken na schriftelijke toezending de gelegenheid heeft gehad over die beleidsbeslissing een gevraagd advies uit te brengen.

6.3. Beleidsbesluiten van de KB en/of BPL worden voorafgaand aan de Raad ter advisering voorgelegd, wanneer zij betrekking hebben op:

- Veranderingen in de dienstverlening en het productenaanbod, inclusief het te voeren collectiebeleid;
- Randvoorwaarden van de dienstverlening die directe consequenties hebben voor de lezers.

6.4. Beleidsbesluiten van BPL worden voorafgaand aan de Raad ter advisering voorgelegd, wanneer zij betrekking hebben op:

- Beleid ten aanzien van de kwaliteitsbewaking en ontwikkeling van de dienstverlening; BPL zal de Raad ten minste één maal per kwartaal over de aard en afhandeling van klachten informeren;
- Beleid ten aanzien van de rechten van de lezers zoals dat in het uitleenreglement tot uiting komt;
- Beleid ten aanzien van de voorlichting aan lezers;
- Periodiek verslag van de bevindingen van de klantenpanels van BPL Lezen.

6.5. De Raad adviseert op de onder 6.3 en 6.4 genoemde onderwerpen schriftelijk en binnen zes weken na ontvangst van de stukken. Ook de overige door de Raad uitgebrachte adviezen worden schriftelijk uitgebracht. Adviezen van de Raad zijn niet bindend.

6.6. De KB en BPL betrekken de Raad eigener beweging en periodiek bij de ontwikkelingen op het terrein van het aangepast lezen. De KB en BPL leggen de Raad in ieder geval ter bespreking en informatie voor:

- De jaarverslagen van de KB en BPL;

- Een door BPL per kwartaal opgesteld overzicht van de ontwikkelingen op het terrein van het aangepast lezen (het zogenaamd stand van zaken document);
- Een door de KB per kwartaal opgesteld overzicht van de ontwikkelingen op het terrein van het aangepast lezen voor zover door de KB gesubsidieerd. (het zogenaamde stand van zaken document);
- Per kwartaal een overzicht klantmeldingen (BPL);
- Een door BPL opgesteld overzicht over de toepassing van de notitie gebruikersinbreng van 31 januari 2017 alsmede de inbreng zelf.

6.7. De KB respectievelijk BPL doet van een besluit inzake een onderwerp waarover de Raad schriftelijk advies heeft uitgebracht, schriftelijk en voor zover er van het advies wordt afgeweken onder opgave van redenen, mededeling aan de Raad. Alleen in uitzonderingsgevallen mag de reactietermijn de zes weken te boven gaan. Uitstel moet met redenen worden omkleed.

7. Werkwijze raad

7.1. De Raad vergadert ten minste zes maal per jaar of zoveel vaker als de Raad dat noodzakelijk acht. In bijzondere gevallen kunnen de KB, de voorzitter of ten minste drie leden een extra vergadering bijeen roepen, ook zonder aanwezigheid van de KB of BPL.

7.2. De vaste vertegenwoordiger van de KB en BPL worden voor een deel van iedere vergadering van de Raad uitgenodigd. Zij laten zich zo nodig bijstaan door medewerkers van de KB, Dedicon en/of de BPL. Zij kunnen bij afwezigheid een vertegenwoordiger aanwijzen.

7.3. De leden van de Raad ontvangen twee weken voor de vergadering een oproep voorzien van een onder verantwoordelijkheid van de voorzitter opgesteld agendavoorstel alsmede de vergaderstukken. Deze oproep met bijbehorende stukken wordt gelijktijdig ook aan de KB en BPL gestuurd. KB en BPL worden tijdig in de gelegenheid gesteld agendapunten in te brengen.

7.4. Van elke vergadering worden notulen gemaakt. Deze worden zo spoedig mogelijk na de vergadering op schrift gezet en door de voorzitter vastgesteld. De vastgestelde notulen worden aan de leden van de Raad, de KB en BP toegezonden en tijdens de eerstvolgende vergadering goedgekeurd.

8. Communicatie

8.1. Door de KB of BPL verstrekte informatie is openbaar tenzij is aangegeven dat zij uitsluitend ter vertrouwelijke kennisgeving is gegeven. De leden van de Raad zijn gehouden tot geheimhouding tegenover derden van alles wat zij in hun hoedanigheid van lid van de Raad vernemen en waarvan zij het vertrouwelijk karakter hadden kunnen begrijpen. De geheimhoudingsplicht duurt voort bij het einde van het lidmaatschap van de Raad.

8.2. Er vindt regelmatig communicatie plaats vanuit de Raad naar de lezers en v.v. De Raad maakt hiervoor gebruik van de kanalen van BPL.

9. Jaarverslag en evaluatie van de Raad

9.1. De Raad publiceert vóór 1 mei van ieder jaar een verslag over het voorafgaande jaar.

9.2. De Raad draagt zorg voor een jaarlijkse evaluatie van zijn eigen functioneren, zowel onderling als ten opzichte van de KB en BPL. De uitkomsten van de evaluatie en de daaruit voortkomende afspraken worden schriftelijk vastgelegd. De evaluatie kan aanleiding zijn tot het opstellen van extra aandachtspunten.

9.3. De KB en BPL dienen in de gelegenheid gesteld te worden input voor de evaluatie te leveren. De evaluatievergadering kan gecombineerd worden met een van de 6 reguliere vergaderingen van de Raad.

10. Facilitering van de Raad

10.1. Uiterlijk in januari stelt de Raad zijn jaarwerkplan plus begroting vast en bespreekt met de KB de beschikbare middelen. Voor bijzondere activiteiten die niet zijn opgenomen in het werkplan, kan de Raad aanvullende middelen vragen.

10.2. De KB biedt een onkostenregeling (reiskostenvergoeding en bescheiden vergoeding voor aanwezigheid bij overleg/vergadering voor de leden van de Raad.

10.3. De KB stelt voor gemiddeld 20 uur per maand een ambtelijk secretaris aan ter ondersteuning van de Raad. De ambtelijk secretaris maakt geen deel uit van de Raad.

10.4. Voor de communicatie met de lezers en het publiceren door de Raad van stukken, wordt gebruik gemaakt van een eigen onderdeel op de website van de BPL waardoor brede toegankelijkheid wordt gegarandeerd.

11. Goedkeuring Reglement

11.1. Dit reglement treedt in werking op per 1 januari 2018 en is geldig t/m 2020. Tussentijdse wijzigingen in dit reglement worden vastgesteld door de KB, in overleg met de Raad en betrokken partijen.

Aldus vastgesteld te Den Haag op 1 januari 2018

Namens de KB,



Heleen van Manen

Senior Beleidsadviseur

Bijlage: Nota Gebruikersinbreng Aangepast Lezen

Vastgesteld 15-2-2017

1. Inleiding

Doel van deze nota is het bieden van een overzicht van de huidige gebruikersinbreng binnen Aangepast Lezen. Tegelijkertijd is het het startpunt voor inbedding van deze inbreng in (de uitvoering van) het beleid van BPL en in de Projectuitvoering. Dit document is tot stand gekomen in samenwerking met Bibliotheekservice Passend Lezen (BPL), Koninklijke Bibliotheek (KB) en de Lezersraad (LR).

Ministerie en Kamer hebben uitdrukkelijk uitgesproken dat zij grote waarde hechten aan een sterke inbreng van de kant van de lezers van Aangepast Lezen. De KB en BPL onderkennen evenzeer het grote belang van lezersinbreng en ervaringsdeskundigheid voor de voorziening, zowel als het gaat om de vanouds bekende dienstverlening, de snel op elkaar volgende innovaties en de bijzondere positie van Aangepast Lezen in de algemene bibliotheken, als om de uitbreiding die het stelsel van Openbare Bibliotheken daaraan wil geven. Alles natuurlijk ten aanzien van beleid en activiteiten binnen het taakbereik van de KB.

Alles is erop gericht de gebruikers van de producten voor Aangepast Lezen zo goed mogelijk te bedienen. De gebruikers moeten invloed kunnen uitoefenen op zowel het beleid als de uitvoering daarvan.

Er is dan ook sprake van gebruikersinbreng op twee niveaus:

1. een strategisch niveau, waarbij de LR (met een representatieve vertegenwoordiging van klanten die gebruik maken van BPL) betrokken is als een bestuurlijke constructie, waarin een zo breed mogelijk en daarmee gelegitimeerd draagvlak wordt verkregen voor inhoud en vormgeving van Aangepast Lezen als nationaal gesubsidieerde voorziening met gemeenschapsgeld. De LR is ingesteld door de Koninklijke Bibliotheek en geeft aan de KB en BPL gevraagd en ongevraagd (beleids)advies. Indien het (on)gevraagde advies het nodig maakt, zullen de KB en BPL ook overleg hebben met de ketenpartners bij het beantwoorden van de gestelde vragen. De LR heeft haar reguliere vergaderingen, vastgesteld op jaarbasis
2. een operationeel niveau, Testgroep en leespanel, waarbij in wisselende samenstellingen van gebruikers per onderwerp of thema zoveel mogelijk recht wordt gedaan aan de beschikbare gebruikersdeskundigheid en profielen van gebruikersdiversiteit binnen de klantdoelgroep van BPL.

Andere mogelijkheden van gebruikersinbreng:

- Informeel Overleg met Belangenverenigingen zoals Vereniging Onbepaald Lezen, de Oogvereniging enz.
- Meldingen en klachten van en via BPL
- Speciale (tijdelijke) overleggen/projectgroepen

Visie BPL

Bij BPL zijn drie uitgangspunten als kernprincipes leidend bij de operationalisering van de gebruikersinbreng als concrete vertaling van de missie en visie van BPL.

1. Het eerste en meest basale uitgangspunt is het kernprincipe van co creatie (**Co-creatie** is een vorm van samenwerking, waarbij deelnemende partijen invloed hebben op het proces en het resultaat van dit proces, zoals een plan, advies of product) in dienstverlening en productie. Gegeven het feit, dat BPL binnen de keten van Aangepast Lezen als centraal punt de dienstverlenende organisatie is waar alle klanten van BPL staan ingeschreven en worden bediend, is gebruikersinbreng een belangrijke voorwaarde. Zonder gebruikersinbreng kan BPL het principe van co creatie niet uitvoeren. Niemand beter dan de klanten van BPL weten wat Aangepast Lezen is. Uit deze gebruikersinbreng is de afgelopen

jaren een vernieuwde en innovatieve dienstverlening en productie van BPL ontstaan (met dank aan alle betrokken partijen binnen de keten van Aangepast Lezen).

2. Het tweede en op het eerste principe gebaseerde uitgangspunt is, dat de KB en BPL er naar streven in strategie en beleid, dienstverlening en aanbod te bevorderen, dat binnen de reguliere kanalen voor lectuur en informatie steeds meer content beschikbaar komt en toegankelijkheid wordt gemaakt voor de doelgroep van BPL en dat de klant steeds minder afhankelijk wordt van de lectuur- en informatievoorziening binnen de keten van Aangepast Lezen en uit het totaalaanbod zelf kan kiezen: het principe van zelfbepaling. Mede op basis van dit tweede kernprincipe dient een klant binnen de huidige keten van Aangepast Lezen niet alleen steeds meer invloed te krijgen op de collectie, maar moet een klant zelf ook kunnen kiezen of hij persoonlijk via een medewerker, of zichzelf via een device of via de online catalogus bedient. Daarbij komt ook de keuze van de klant in het vizier voor meerdere vormen van distributie en afspeelmogelijkheden: van streaming en downloads tot het ideaal van een nationaal bestand van alle verkrijgbare digitale content.
3. Tot slot het derde uitgangspunt, dat de synthese vormt van de eerste twee principes: co creatie en zelfbepaling: het kernprincipe van vraagsturing. Via dit principe wil de keten zoveel mogelijk innovaties bedenken, ontwikkelen en toepassen. die aansluiten op de maat en mogelijkheden van de klant van BPL, die steeds meer zelf bepaalt wat hij leent, bij wie hij leent, hoe hij leent, waar hij leent en wanneer hij leent.

2. Overzicht invulling gebruikersinbreng Aangepast Lezen

2.1 LR

Wat is de LR

De LR is een gezamenlijk orgaan van de Koninklijke Bibliotheek en Bibliotheekservice Passend Lezen. De LR adviseert over de dienstverlening Aangepast Lezen. De leden van de LR zijn allen lezer bij BPL en nemen, eenmaal benoemd, op persoonlijke titel zitting in de Raad. Zij onderhouden actief contact met de doelgroep. Als geheel zal de LR zich niet richten op de belangen van een individuele lezer.

De KB, BPL en de LR moeten elkaar serieus nemen bij de meningsvorming en vroegtijdig betrekken bij de te nemen besluiten, rekening houdend met ieders verantwoordelijkheid.

Wat doet de LR

De Raad heeft als doel actief en (ervarings)kundig bij te dragen aan het borgen en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan mensen met een leesbeperking voor zover dit binnen het taakbereik van de KB en BPL ligt. Het in standhouden en waar mogelijk uitbreiden van een passend aanbod van lectuur en informatie staat daarbij centraal. De Raad adviseert de KB en BPL gevraagd en ongevraagd over alle zaken die de dienstverlening Aangepast Lezen betreffen.

De taakomschrijving van de LR is geformaliseerd in het reglement LR.

2.2 Testgroep

Wat is de testgroep?

De testgroep van BPL wordt gevormd door een selecte groep klanten. De testgroep helpt en adviseert BPL hoofdzakelijk bij het verbeteren van zijn digitale dienstverlening.

Bij het samenstellen van de testgroep is er voor gezorgd dat de steeds breder wordende doelgroep zo goed mogelijk vertegenwoordigd is. Een technische of een ICT gerelateerde achtergrond is daarbij (absoluut) niet noodzakelijk.

De leden van de testgroep doen op geheel vrijwillige basis mee. Komt een verzoek ongelegen of spreekt het niet aan, dan kan en hoeft er (absoluut) niet meegedaan te worden.

De leden kunnen zichzelf voor de testgroep bij BPL aanmelden, maar BPL kan een enkele keer ook zelf leden benaderen.

Wat doet de testgroep?

Hoofdzakelijk gaat het hierbij om het testen van innovatieve producten en diensten, of onderdelen daarvan. Deze kunnen van BPL, Dedicon of CBB afkomstig zijn. Sleutelwoorden daarbij zijn: toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Voorbeelden zijn het testen van (vernieuwde) applicaties zoals de Daisylezer app, de online player, de XML-player, XML-producten, synthetische spraak, (delen van) de website en/of online catalogus van BPL etc. Per project of nieuw product zal standaard worden meegenomen of het opportuun is de testgroep er bij te betrekken.

Daarnaast worden de leden van de testgroep regelmatig om zijn/haar mening gevraagd over de richting in bepaalde ontwikkelingen.

Jaarlijks wordt er vanuit BPL een bijeenkomst met de testgroep georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst wordt onder andere de laatste stand van zaken besproken m.b.t. de wensen ter verbetering of innovatie van de digitale dienstverlening en de toekomstige ontwikkelingen op het terrein van innovatie.

De testgroep kan hiermee BPL adviseren en kan de LR via BPL advies aan het testpanel vragen.

2.3 Leespanel

Wat is het leespanel

Het Leespanel is een initiatief van CBB, Dedicon en BPL, mede mogelijk gemaakt door de KB. Het Leespanel is een online onderzoek panel waaraan lezers van BPL vrijwillig deelnemen. De deelnemer heeft ten aanzien van het onderzoek panel geen verplichtingen.

Wat doet het Leespanel

Via het Leespanel kan BPL, of een van de andere ketenpartners, op een eenvoudige manier onderzoek doen naar gebruikerswensen met 1 of 2 korte vragen. Na registratie op de website www.leespanel.nl krijgt de klant enkele malen per jaar via email een link naar een online vragenlijst opgestuurd.

2.4 Informeel Overleg

Wat is het Informeel Overleg

Naast de LR is met ingang van 2012 een Informeel Overleg ingesteld met onder meer de belangenorganisaties Vereniging Onbeperkt Lezen (VOL) en Oogvereniging. Dit overleg heeft een informeel karakter. Bij dit overleg zijn verschillende deelnemers betrokken, naar gelang het thema. De LR wijst een waarnemer aan voor dit overleg.

Wat doet het Informeel Overleg

Twee keer per jaar wordt hier in breder verband gesproken over de ontwikkelingen op het gebied van de leetuurvoorziening. Hier kunnen bijvoorbeeld nieuwe ontwikkelingen besproken worden of brainstormsessies plaatsvinden.

Het informeel overleg is vooral ook bedoeld om dubbel werk te voorkomen en ideeën over innovatie in beeld te krijgen en eventueel nader vorm te geven. Aan dit overleg is geen beslissingsstatus gekoppeld en kunnen geen rechten ontleend worden.

2.5 Meldingen en klachten van en via BPL

Klanten van BPL kunnen klachten en opmerkingen melden bij de klantenservice. De procedure wordt omschreven in de algemene voorwaarden van BPL.

BPL houdt deze bij en worden per kwartaal met de LR besproken. Op basis van terugkerende meldingen en klachten kunnen ook wijzigingen aangebracht worden in beleid of procedure.

LR: de kwaliteits- en prestatievoorschriften van de dienstverlening van BPL staan beschreven in de bijlage bij de Certificeringsnormen Aangepast Lezen.

2.6 Speciale (tijdelijke) overleggen/projectgroepen

De KB of BPL kunnen besluiten tot het instellen van een speciaal (tijdelijk) overleg rondom een thema of project.

Een voorbeeld hiervan is de Avi-brailleprojectgroep, die na realisatie van het project Avi-brailleboekjes op wens van alle deelnemers is omgezet in een jaarlijks overleg over aangepaste lectuur voor kinderen met een visuele beperking in het primair onderwijs.

2.7 Overige inbreng lezers

Op verschillende manieren worden de lezers verder bij de dienstverlening betrokken:

- Boekbeoordelingen en Aanvraag boeken - zie Collectienota.
- Klanttevredenheidsonderzoeken - zie Certificeringsnormen en jaarkalender.
- Gebruikersinbreng innovatieve projecten - opgenomen in standaardformat Projecten.