Graag geeft de Lezersraad een reactie op de drie aanbevelingen die Dedicon naar aanleiding van een onderzoek naar uitfasering van de Daisy cd’s heeft gedaan.

**Aanbeveling 1:**

Uit de ervaringen in Australië kunnen we leren dat de overgang goed voorbereid moet worden en lange tijd van tevoren (minimaal 1 jaar) herhaaldelijk moet worden gecommuniceerd. Vision Australia (VA) heeft de afbouw in één keer doorgevoerd en raadt dit ook aan, vooral in verband met het kostenaspect als je 2 systemen in de lucht moet houden. Voorafgaand en tijdens de overgang moet er veel aandacht zijn voor de begeleiding van lezers die moeite hebben met de overgang. Als de klant de stap naar online niet kan of wil maken, dan moet er tenminste één betrouwbaar en werkend alternatief zijn. Voor VA was dat de Envoy Connect. In Australië hebben ze ervaren dat de vraag naar ondersteuning groot was, maar ook snel afneemt.

Gezien de (te) trage afbouw van de vraag naar cd’s en de beschikbaarheid van tenminste één betrouwbaar alternatief, willen we ervoor pleiten dat we in de keten een datum kiezen waarop we gestopt willen zijn met cd-leveringen (bijvoorbeeld 1 januari 2025) en vanaf nu het traject naar dat moment en het te benutten alternatief gaan voorbereiden.

**Reactie van de Lezersraad:**

De Lezersraad (Raad) vindt het een goed plan om vooraf een datum vast te stellen (1-1-2025) waarop de aanvraag naar cd’s definitief stopt.

De Raad is van mening, en onderstreept daarmee ook de reactie van de KB, dat het van belang is om te kijken naar de werkelijke cijfers van de afname van de vraag naar cd’s. Hoeveel gebruikers zijn er nog in de komende jaren tot 1 januari 2025 te verwachten.

Zo vindt de Raad enerzijds dat het in 2020 achterhaald is om een oplossing te ontwikkelen gebaseerd op fysieke distributie (bijvoorbeeld het heen en weer sturen van USB sticks), anderzijds is de Raad er zich van bewust dat het voor ouderen met een visuele beperking, die niet digitaal vaardig zijn, lastig kan zijn om over te schakelen naar streaming of downloaden en pleit voor een laagdrempelige oplossing. De Webbox zou een alternatief kunnen zijn maar kost nog altijd € 7,50 per maand en niet iedereen kan die kosten opbrengen. Ook zou men rekening dienen te houden met de inzet van de mantelzorger.

Een eventuele aanpak zou kunnen zijn om zo snel mogelijk een traject in te zetten om huidige en nieuwe aanmeldingen van de Daisyspeler in de komende jaren om te scholen naar het gebruik van de Daisy-app.

Ook vindt de Raad dat qua techniek maximaal ingezet zou dienen te worden op de ontwikkeling/aanschaf van een streaming-based device. Qua bediening net zo eenvoudig als de huidige Daisyspeler. Eventueel met voice based bediening als optie.

Ook vraagt de Raad zich af waarom het gezien wordt als een Nederlands probleem en veronderstelt dat meerdere landen hiermee te maken hebben. Een Europese aanpak zou dan wellicht op zijn plaats zijn. Dit opent de deuren in Brussel, waar subsidie kan worden verkregen voor pan-Europese innovatieprojecten en garandeert een bredere basis voor de toekomst.

Tot slot vraagt de Raad, los van het gekozen pad, gedurende deze transitie aandacht voor de vergoeding door de zorgverzekeraars van de Daisyspeler(5-jarige afschrijving) en aandacht voor een goede begeleiding tijdens deze transitie. Ook adviseert de Raad om naar good practices te kijken over de grenzen en noemt daarbij Engeland (Bijvoorbeeld: Gratis Orbit20 brailleleesregel waarbij het boek op het apparaat zelf opgeslagen kan worden).

**Aanbeveling 2:**

Uit het onderzoek komt naar voren dat de Google Home als alternatief voor een Daisyspeler met CD voor de minder digitaal-vaardige lezer niet geschikt is, hoewel spraakbediening wel gewaardeerd wordt. De Envoy Connect is wel een geschikt alternatief, mits we een simpele manier vinden om de bestanden op het apparaat te zetten.

Als vervolg op dit project adviseren we om op basis van de opgehaalde gebruikerswensen een aantal apparaten te selecteren die voldoen aan de wensen. Op basis van de lijst kan de meest laagdrempelige dienstverlening naar de klant voor de distributie van bestanden verder worden uitgewerkt en uiteindelijk een keuze worden gemaakt.

**Reactie van de Lezersraad:**

In het onderzoeksrapport betreffende de onderzoeken in het Loo Erf en de Vlasborg wordt geconcludeerd dat het alternatief Google Home niet goed bruikbaar is voor digibeten. Geconcludeerd is dat er naar een eenvoudig (offline) alternatief moet worden gezocht. Daarbij is het noodzakelijk dat de boeken op een eenvoudige wijze op het geselecteerde apparaat kan worden geplaatst. In Australië blijkt de Envoy Connect aan deze voorwaarden te voldoen. Het is de Raad niet duidelijk of dit apparaat een mogelijkheid zou kunnen zijn voor de Nederlandse markt. Het lijkt de Raad wel een mogelijk geschikt alternatief vanwege de eenvoud en de lage kostprijs. Alternatieven voor de Nederlandse markt zijn mogelijk de Orion Webbox en de Milestone.

In Engeland biedt men de mogelijkheid om via een flashdrive/USB stick boeken te leveren i.p.v. een Daisy cd. Deze USB sticks worden gratis heen en weer gestuurd met de post (Royal Mail). Het scheelt vernietiging van bergen cd's (milieu en kosten). USB sticks kunnen vaak hergebruikt worden. De Daisy speler moet wel voorzien zijn van een USB poort. USB sticks voor Daisy boeken zijn goedkoop in de aankoop (gaat nog net niet per kilogram). Opgelet dient te worden voor overdracht van computervirussen.

Resumerend: Er dient gezocht te worden naar een toekomst bestendige oplossing vooruitlopend op technische ontwikkelingen.

**Aanbeveling 3:**

Daarnaast adviseren we om de oplossing voor de Google Home verder uit te werken, maar dan gericht op de meer digitaal-vaardige lezer. In het project “Voice user interfaces” (KB-innovatie 2020) wordt al onderzocht hoe een gesproken dialoog het beste opgezet kan worden. Dat onderzoek kan gebruik maken van de resultaten uit dit rapport.

**Reactie van de Lezersraad:**

De Raad is het in principe eens met de gedane aanbeveling maar ziet ook enkele haken en ogen.

* De Raad vraagt zich onder andere af waarom ingezet wordt op Google Home terwijl de klanten van BPL veelal met Apple apparatuur werken. Waarom wordt er geen Apple Homepod/Homekit in het onderzoek meegenomen?
* Ook ziet de Raad een probleem met de communicatie door middel van spraak (uitspraak namen van auteurs, titels).
* Verschillende smart speakers ondersteunen niet het offline beluisteren en dus is de gebruiker afhankelijk van een goed werkende internetverbinding.
* Privacy problematiek met Google. Zowel Google als Siri luisteren mee om van de spraak te leren. Bij het lezen van een boek op de IPhone breekt Siri wel eens in.
* Het dient vermeden te worden dat bij een gevonden alternatief het onderhoud na een aantal jaren stopt.
* De Raad vindt het van belang om eindgebruikers in een vroeg stadium van het proces naar de oplossing, in te schakelen.