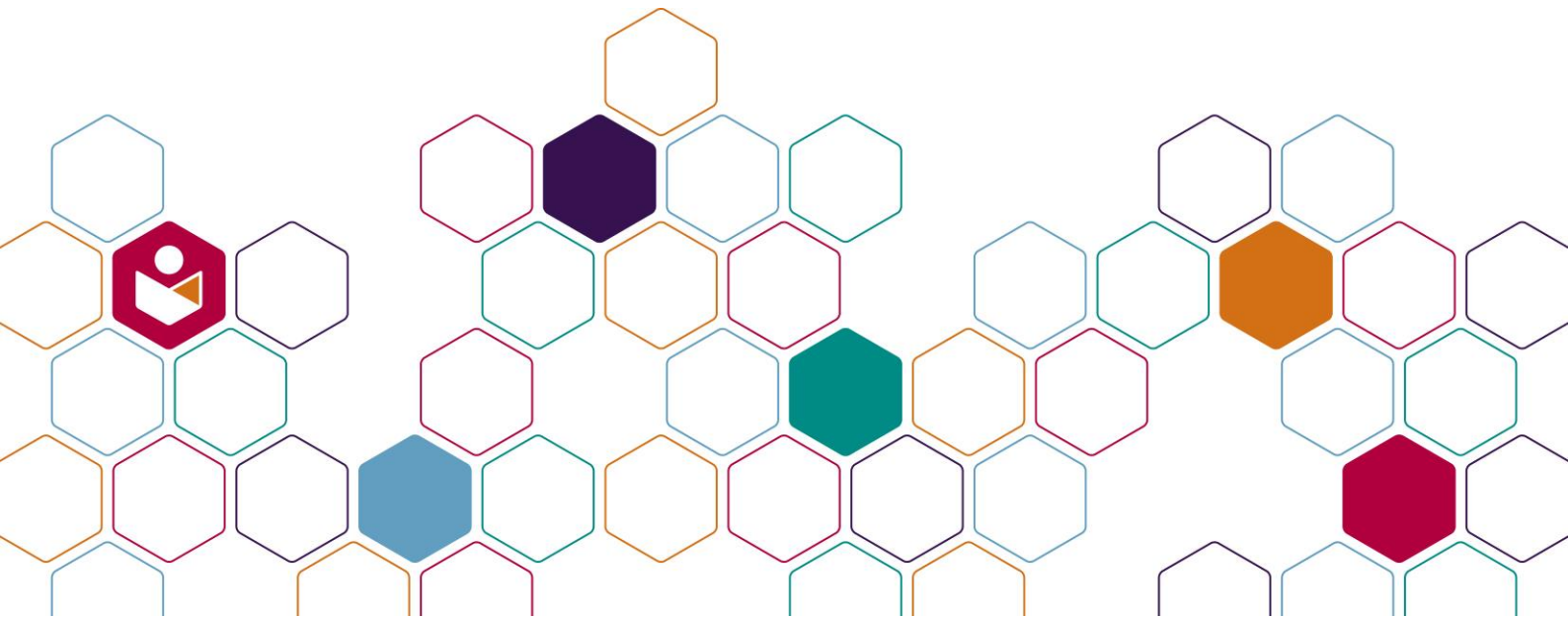




Bibliotheekservice
Passend Lezen

Bestuursverslag en jaarrekening 2022

Bibliotheekservice Passend Lezen





Voorwoord

Bibliotheekservice Passend Lezen, statutair gevestigd te Den Haag, kent de volgende doelstellingen:

Artikel 3¹

1. De Stichting heeft ten doel het klantgericht leveren van hoogwaardige en passende diensten en producten aan haar klanten, te weten mensen met een leesbeperking, die voor het tot zich nemen van informatie zijn aangewezen op alternatieve diensten en producten en al hetgeen met vorenstaande verband houdt of daartoe bevorderlijk kan zijn, alles in de ruimste zin van het woord.
2. De Stichting stelt zich ten doel om binnen haar mogelijkheden de toegankelijkheid van informatie en media voor mensen met een leesbeperking verder te vergroten.
3. De Stichting streeft ernaar zo veel mogelijk mensen met een leesbeperking te bedienen en maakt daarbij gebruik van de beschikbare technologische mogelijkheden.
4. De Stichting streeft ernaar om als onderdeel van het stelsel van Nederlandse openbare bibliotheken haar dienstverlening ook geïntegreerd in het aanbod van de openbare bibliotheken aan te bieden.

Visie

Als lezen niet vanzelfsprekend is, is Passend Lezen de oplossing: een gewone bibliotheek met veel persoonlijke aandacht. We stellen de klant in staat om zelfstandig 24/7 toegankelijke bibliotheekdiensten te gebruiken in de gewenste passende leesvorm. Bibliotheekservice Passend Lezen maakt inclusiviteit waar. Kernwaarden: Betrouwbaar, betrokken, duidelijkheid, samenwerken, vertrouwen.

In meer maatschappelijke termen geformuleerd is het doel van Passend Lezen de participatie van mensen met een leesbeperking nog verder te vergroten. Het beleid van de organisatie is vastgelegd in onder andere het jaarplan en is gebaseerd op het Beleidskader Aangepast lezen 2023-2026 van de Nationale Bibliotheek (KB). Passend Lezen verzorgt het klantencontact, de selectie van titels voor de collectie, de toegankelijkheid van deze collectie via haar website en catalogi en de digitale infrastructuur van de front office. De jaarrekening is opgesteld door de directeur-bestuurder en is volgens richtlijn RJ 640 uitgevoerd.

Aldus vastgesteld door het MT op 7 februari 2023 en goedgekeurd in de vergadering van de Raad van Toezicht op 1 maart 2023.

¹ Herzienne statuten 29 oktober 2021



Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	1
2 2022 in getallen	3
2.1 Klanten	3
2.2 Uitleningen boeken	6
2.3 Collectie	10
2.4 Digitaal gebruik	11
2.5 Maatwerk en reliëfwerk	13
3 Organisatie	16
3.1 Algemeen	16
3.2 Bestemmingsreserves Passend Lezen	16
3.3 Projecten door de KB gesubsidieerd	16
3.4 Informatiebeveiliging	17
4 Afdelingen	19
4.1 Klantencontact	19
4.2 Beheer & Projecten	20
4.3 Collectie	22
4.4 Marketing & Communicatie	23
5 Interne en externe stakeholders	28
5.1 Interne stakeholders	28
5.2 Externe stakeholders	28
6 Resultaat 2022	30
6.1 Staat van baten en lasten 2021 en 2022 en begroting 2023	30
7 Vooruitzichten 2023	33
8 Internationaal / IFLA	33
9 Rapportage klantmeldingen	34
10 Verslag Raad van Toezicht	37
Bijlage A: Cijfers 2021-2022	40



1 Inleiding

“Ik stel mij het paradijs voor in de vorm van een bibliotheek.”²

Geregeld krijgt de afdeling Klantencontact een mail of opmerking over de uitgebreide collectie van Passend Lezen. Onze klanten zijn zeer tevreden over de keuzemogelijkheden.

De pandemie heeft ook in 2022 zijn weerslag gehad op Passend Lezen. In de eerste helft van het jaar werd, op advies van de overheid, veelal thuisgewerkt door de medewerkers. Nadat de maatregelen werden versoepeld of werden afgeschaft, werd het beleid vastgesteld om twee of drie dagen op kantoor te werken. Hiermee werden ook de onderlinge sociale contacten tussen de medewerkers weer aangehaald. De klanten hebben geen hinder ondervonden van het thuiswerken, wat tot grote tevredenheid heeft geleid binnen onze doelgroep. Werk en privé zijn ook goed in balans.

In 2022 is de nieuwe app van Passend Lezen live gegaan. Er zijn bijna 8000 gebruikers. Ook is het eerste deel van de nieuwe website live gegaan. Klanten kunnen nu zelf hun persoonlijke gegevens wijzigen zonder tussenkomst van de afdeling Klantencontact. Hierdoor kan deze afdeling meer tijd besteden aan andere telefoongesprekken of administratieve werkzaamheden.

Op vrijdag 30 september vierde Bibliotheekservice Passend Lezen op feestelijke wijze haar 15-jarig jubileum tijdens de ZieZo-beurs in Utrecht. In aanwezigheid van klanten en partners van Passend Lezen ontving Tweede Kamerlid de heer Daan de Kort, zelf slechtziend, 15 boeken die 15 jaar geleden in de collectie beschikbaar kwamen. Deze overhandiging markeerde het bestaan van de voorziening in de huidige vorm en waar Passend Lezen voor staat: het toegankelijk maken van lectuur voor mensen met een leesbeperking.

Een organisatie wordt gevormd door en met alle medewerkers. Iedereen, medewerker of vrijwilliger, heeft op zijn of haar manier bijgedragen aan het succes van Passend Lezen. De resultaten die in 2022 zijn geboekt, konden ook gerealiseerd worden door samenwerking met de KB, de CBB en Dedicon. De gevraagde en ongevraagde adviezen van de Lezersraad droegen bij aan het verbeteren van de dienstverlening.

Gesteld kan worden dat alle activiteiten bijdroegen aan de realisatie van het jaarplan 2022 en daarmee aan het realiseren van de doelstellingen van Passend Lezen³ en

² Jorge Luis Borges, Argentijnse schrijver en dichter 1899-1986

³ Herzienne statuten 29 oktober 2021 artikel 3



Bibliotheekservice

Passend Lezen

de KB⁴. De organisatie voerde in 2021 geen activiteiten uit die geen verband hielden met de genoemde doelstellingen.

Den Haag, 1 maart 2023

Irmgard Reijntjes MBA, directeur-bestuurder

⁴ Beleidskader Aangepast Lezen 2023-2026 pagina 7



2 2022 in getallen⁵

2.1 Klanten

2022 was in alle opzichten een bijzonder jaar. Daar waar 2020 nagenoeg 'op slot' zat in verband met de pandemie, 2021 alweer wat meer open was, werd na januari 2022 geleidelijk de versoepeling ingezet. Dit ging in fases en was alles na 19 april weer 'vrij'.

Onze klanten hebben in 2022 goed gebruik gemaakt van de voorziening. Toch is een daling te constateren ten opzichte van 2020 (1.925.467 uitleningen) en 2021 (1.898.775 uitleningen). Dit wordt verder uitgewerkt in hoofdstuk 2.2. Belangrijkste conclusie is hier dat in 2020 en 2021 de lockdowns een grote rol hebben gespeeld, waarbij men meer is gaan lezen.

In 2022 hebben zich 11.532 leden/instellingen aangemeld. 10.555 zijn definitief ingeschreven. De netto groei in 2022 is 284. Het nettoresultaat is het aantal aanmeldingen minus het aantal verloren/afgemelde leden. Redenen kunnen zijn: 18 geworden en wil geen lid meer zijn, overleden, niet kunnen bereiken voor controle, geen geldige leesbeperking, niet meer betaald enz.

Ieder jaar wordt in juli/augustus een opschoonactie gedaan om lang niet betalende klanten na diverse herinneringen, uit te schrijven. In 2022 waren dit rond de 2000 klanten.

Het aantal instellingen dat zich aanmeldt groeit gestaag van 1.422 naar 1.483.

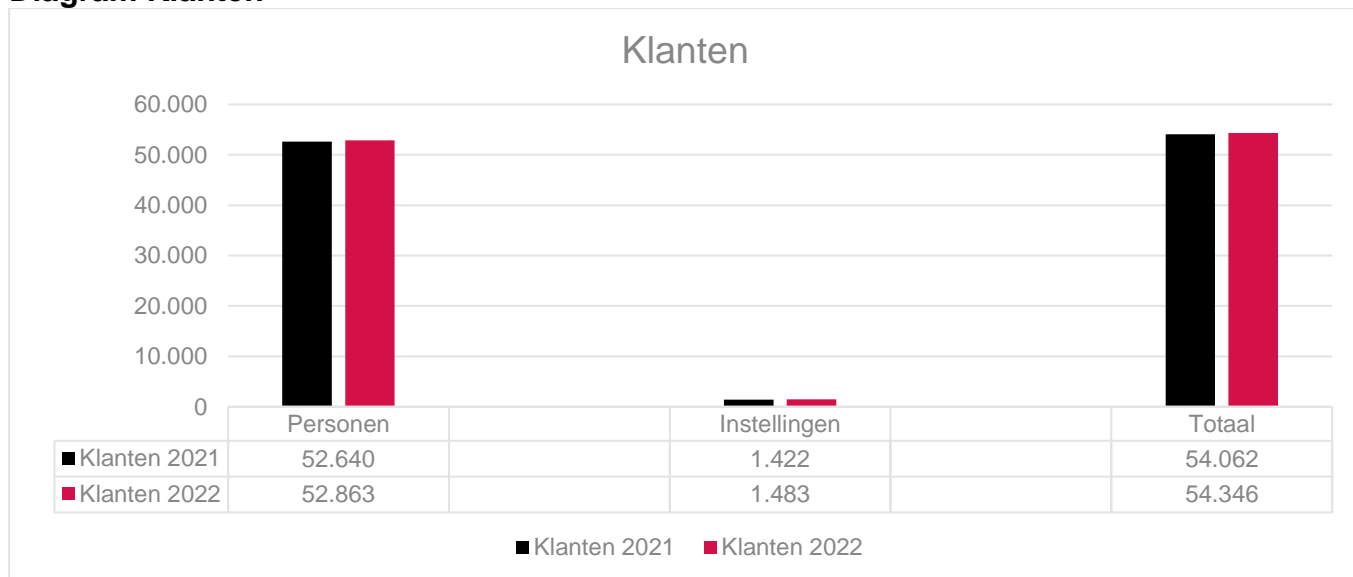
Totaal aantal klanten in 2022 is 54.346, dit was in 2021 54.062.

In verband met het plaatsen van diagrammen kan zich onder aan de pagina een leeg stuk bevinden omdat het diagram niet meer op dezelfde pagina past.

⁵ Voor alle cijfers, zie bijlage A op pagina 40



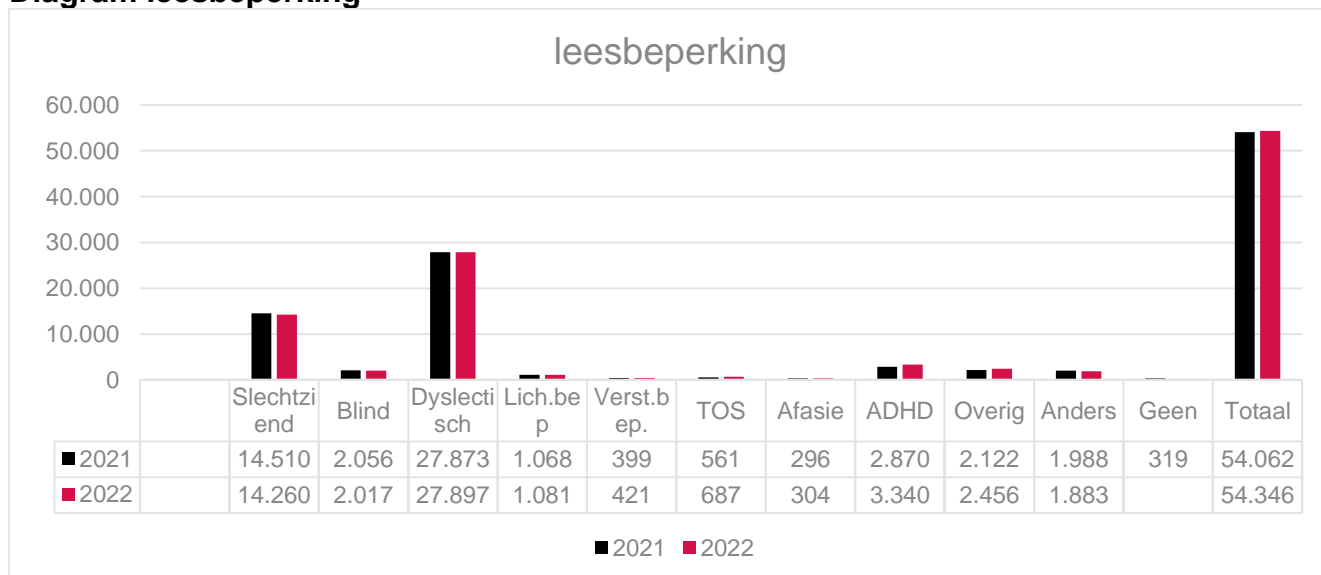
Diagram Klanten



2.1.1 Leesbeperking

De klanten met de leesbeperking dyslexie en slechtziendheid vormen de grootste groep: respectievelijk 27.897 en 14.260. Het aantal blinde klanten is licht gedaald van 2.056 naar 2.017.

Diagram leesbeperking



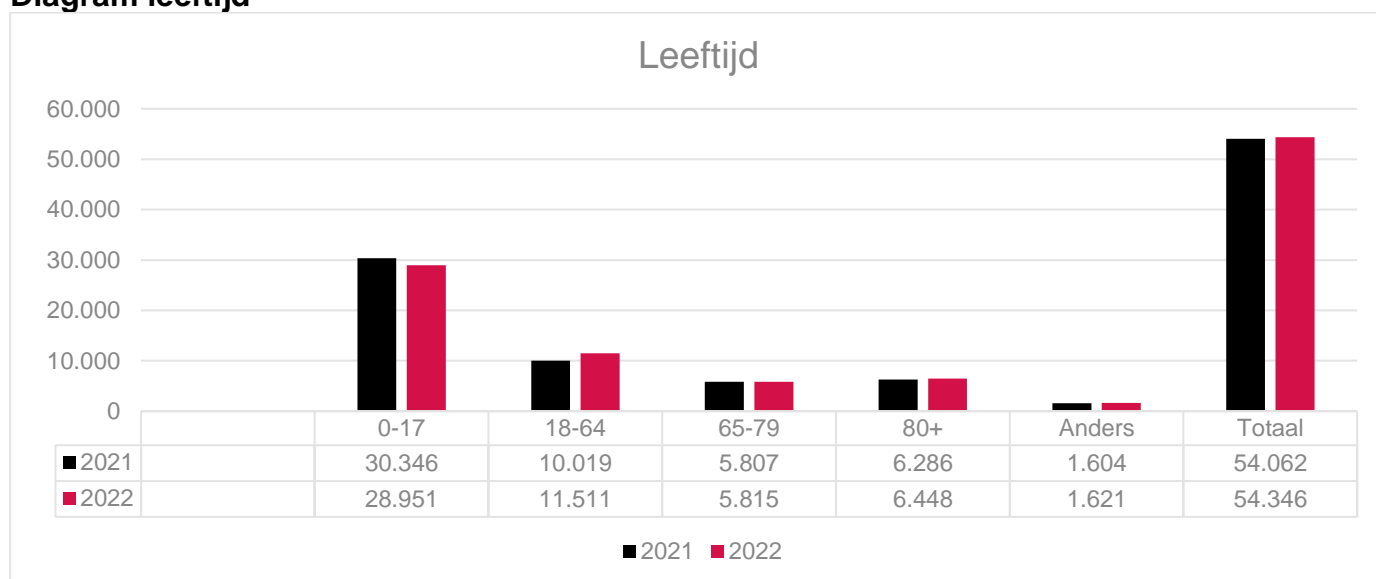


2.1.2 Leeftijd

Het aantal klanten tot en met 17 jaar laat voor het eerst een daling zien van 30.346 in 2021 naar 28.951 in 2022. De grootste groep waaruit deze daling voortkomt zijn de dyslecten: van 24.555 in 2021 naar 23.005 in 2022. De groep 18 tot 64 laat juist een stijging zien van 10.019 in 2021 naar 11.511, een stijging van 1.492. Dit is ook de leeftijdscategorie waar extra aandacht aan is besteed.

Ook de 80+ groep is met 162 licht gestegen.

Diagram leeftijd



2.1.3 Leeftijd en leesbeperking

Vanwege de leesbaarheid zijn 'slechtziend' en 'dyslexie' met leeftijd in een diagram gezet en is er een tweede diagram met 'overige leesbeperkingen' en 'leeftijd'.

De leesbeperking dyslexie is in de categorie 0-17 jaar het grootst, 23.005, de leesbeperking slechtziend is het grootst bij 80+, 5.592.



Diagram leeftijd en leesbeperking dyslexie en slechtziend

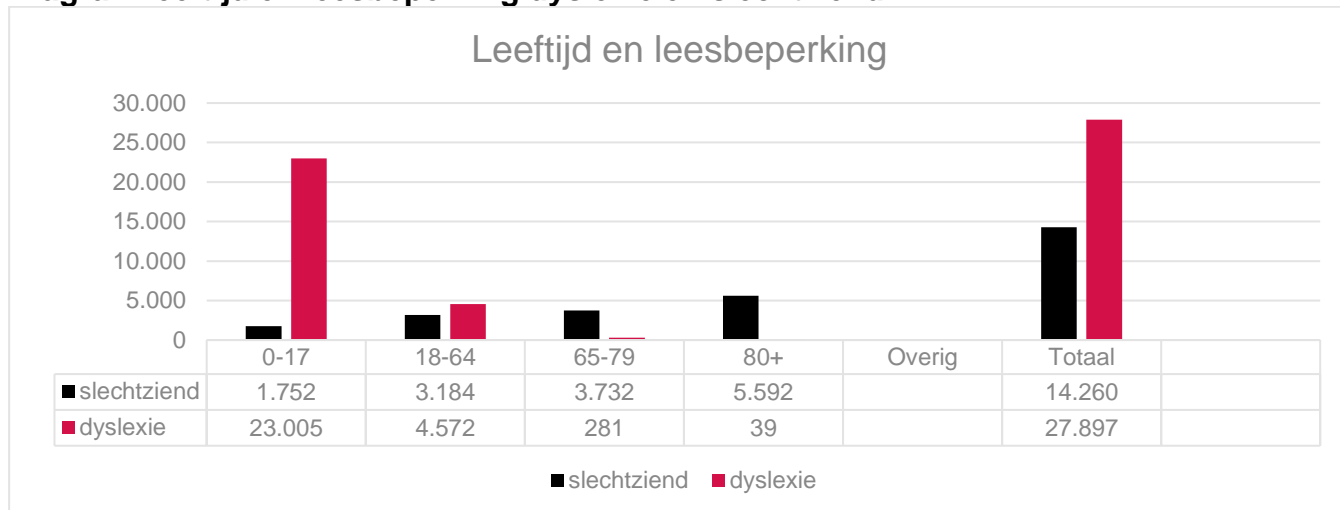
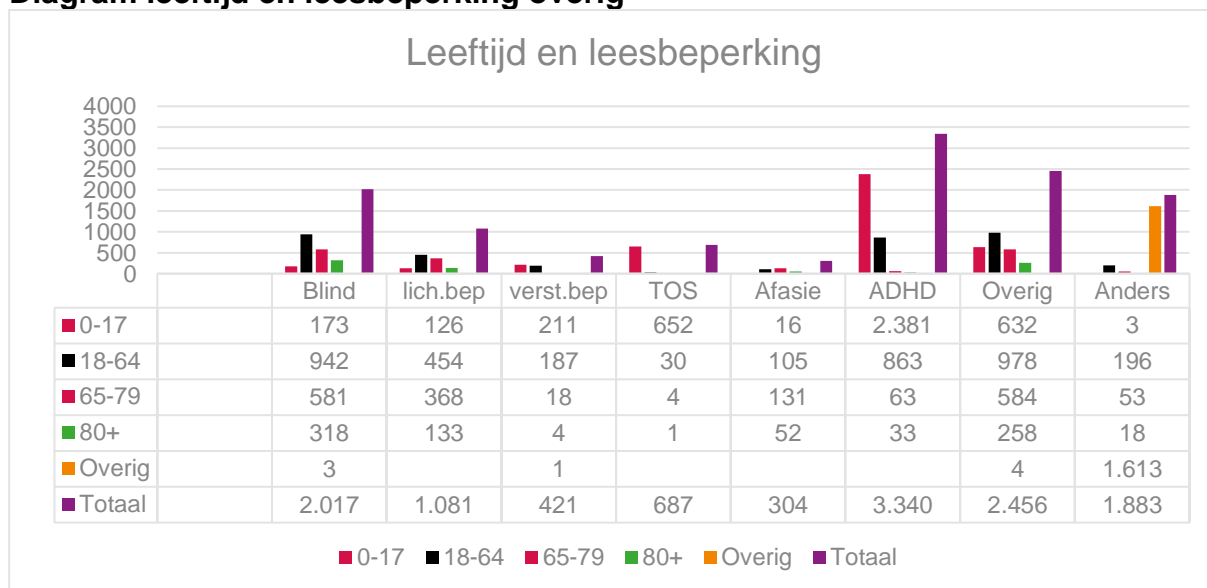


Diagram leeftijd en leesbeperking overig



2.2 Uitleningen boeken

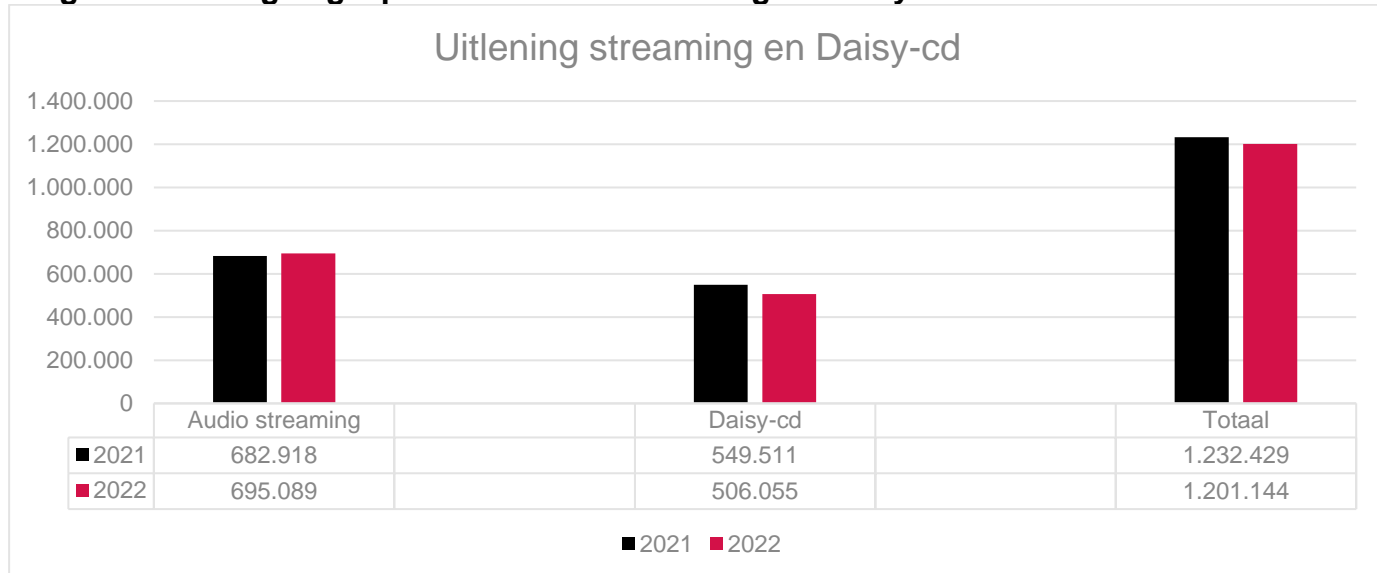
Voor de leesbaarheid zijn uitleningen ‘gesproken boeken streaming’ en ‘gesproken boeken Daisy-cd’ en ‘uitleningen overig’ in twee diagrammen geplaatst.

2.2.1 Gesproken boeken streaming en Daisy-cd

Ook dit jaar is het aantal streaming uitleningen gestegen van 682.918 naar 695.089. Het aantal uitleningen met Daisy-cd's is gedaald van 549.511 in 2021 naar 506.055 in 2022, een daling van 43.456. In 2020 was dit nog 606.863.



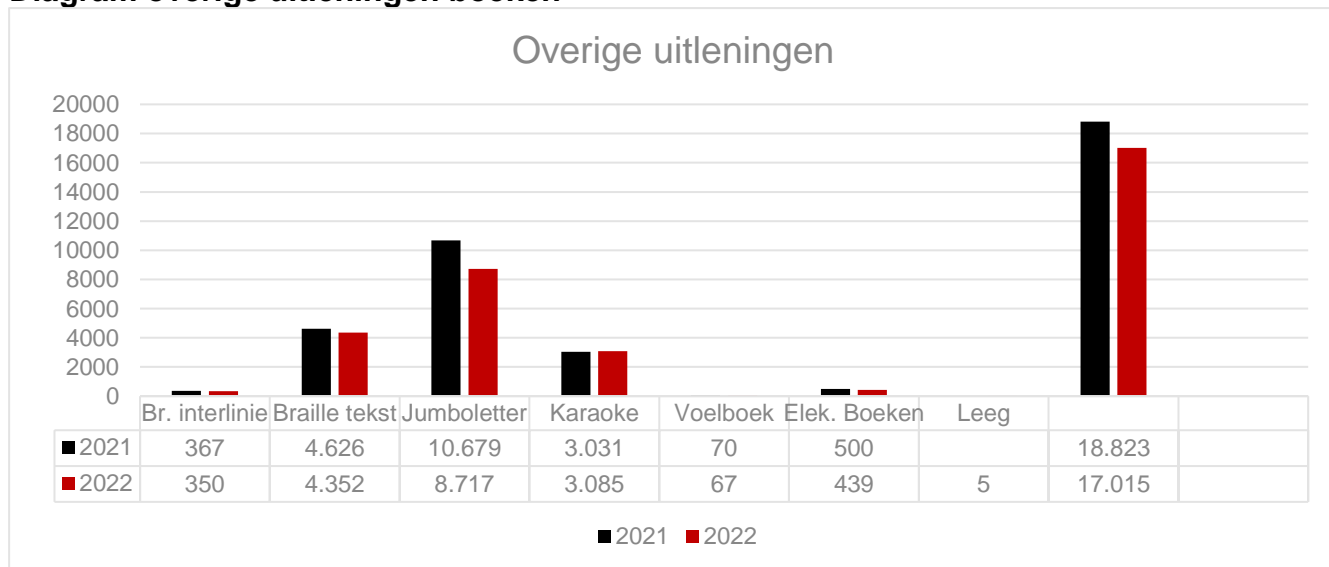
Diagram uitleningen gesproken boeken streaming en Daisy-cd



2.2.2 Overige uitleningen boeken

Bij de overige uitleningen worden brailleboeken (4.352) en Jumboletterboeken (8.717) het meest uitgeleend.

Diagram overige uitleningen boeken



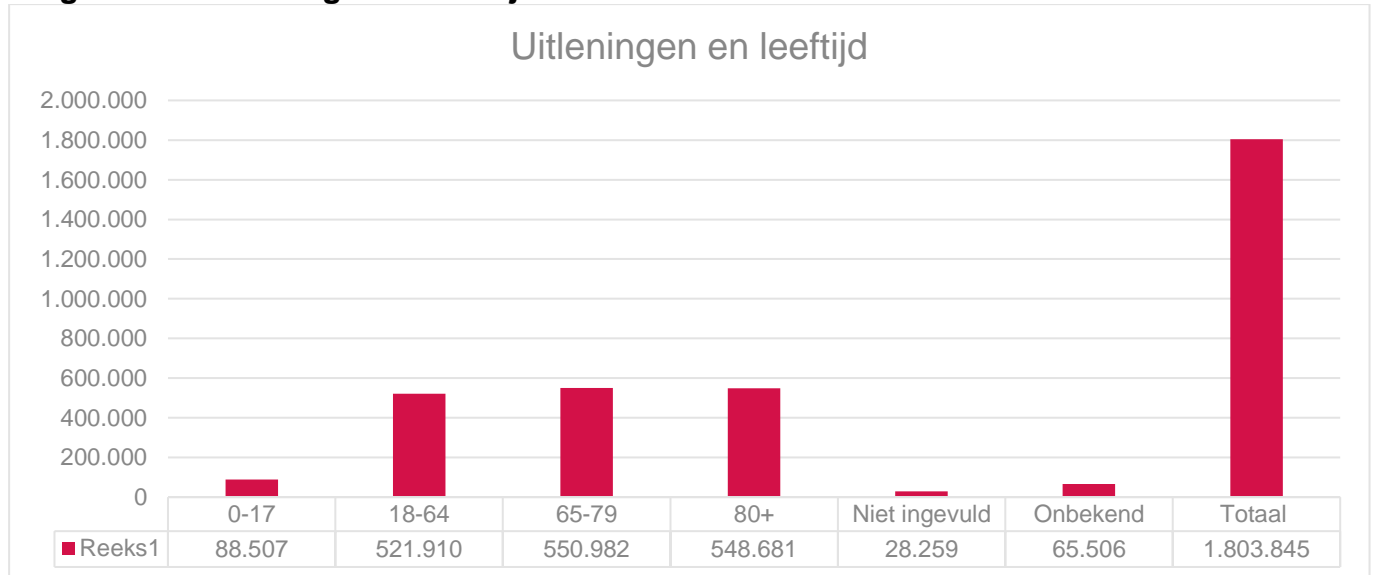
Thrillers (191.121) en familieromans (154.418) worden het meest uitgeleend. Op gepaste afstand volgen liefdesromans (103.186) en detectives (90.399) en de overige genres.

2.2.3 Alle uitleningen en leeftijd

De leeftijdsgroepen 65-79 en 80+ lenen de meeste materialen, respectievelijk 550.982 en 548.681.



Diagram alle uitleningen en leeftijd

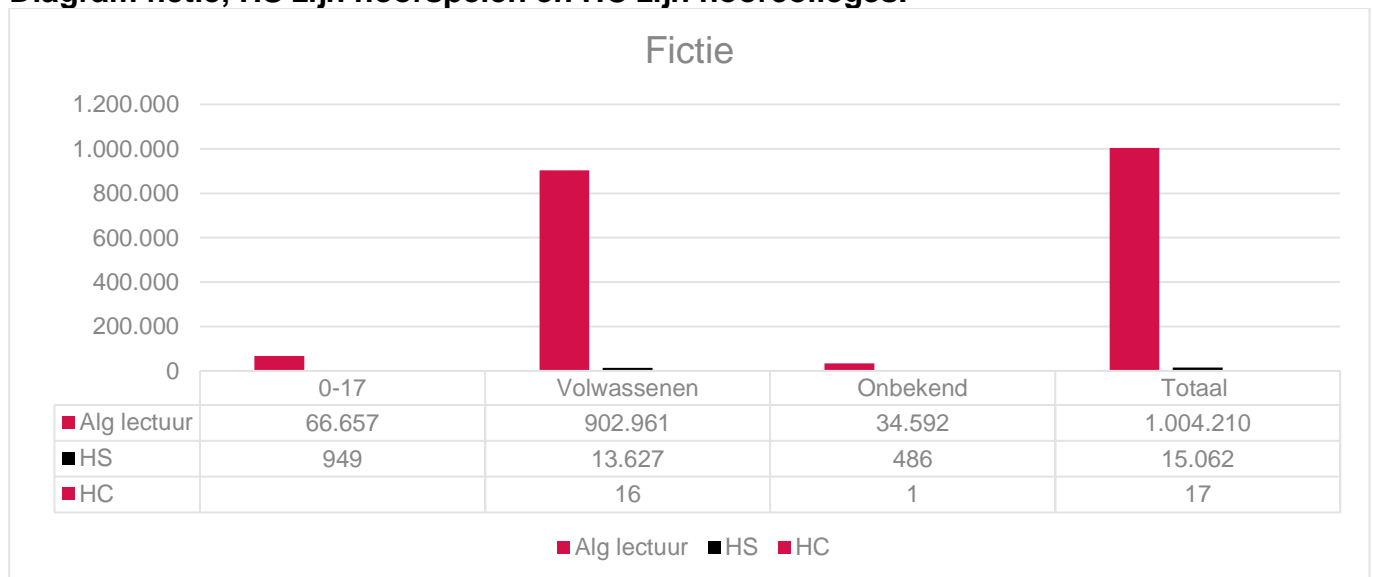


2.2.4 Fictie, non fictie versus leeftijd

Fictie

Volwassenen lenen het meest fictie, 902.961, jeugd tot en met 17 jaar 66.657. Hoorspelen zijn ook populair bij volwassenen, 13.627 uitleningen.

Diagram fictie, HS zijn hoorspelen en HC zijn hoorcolleges.



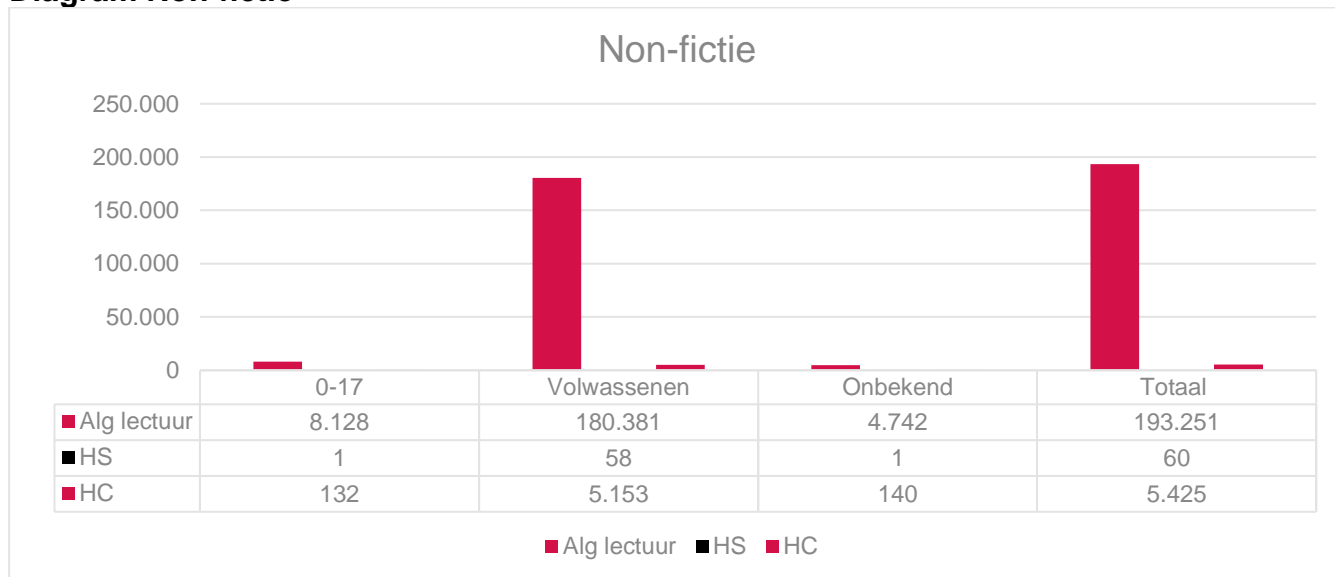
Non-fictie

Non-fictie wordt door beide leeftijdsgroepen veel minder geleend, 0 tot en met 17 jaar 8.128 en volwassenen 180.381. Hoorcolleges zijn 5.153 keer uitgeleend door



Volwassenen.

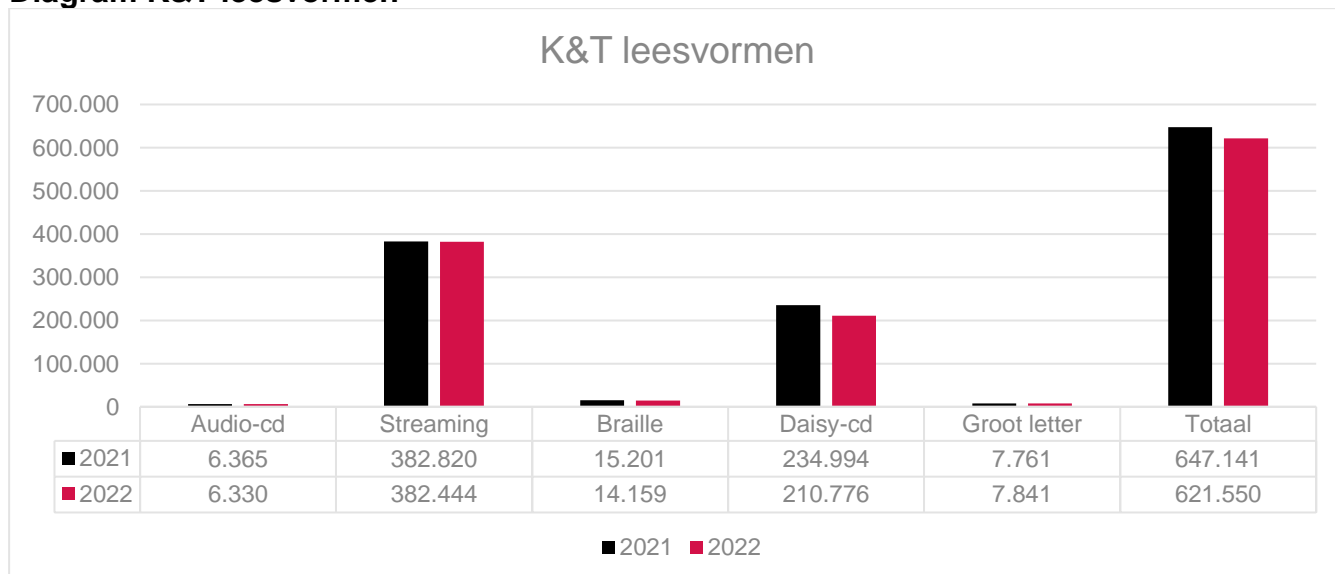
Diagram Non-fictie



2.2.5 Kranten en Tijdschriften leesvormen

Met name in de jaren 2020 (625.037) en 2021 (647.141) is het aantal uitgeleende kranten en tijdschriften fors toegenomen. Dit zakt nu weer naar een normaal niveau van 621.550 in 2022. Deze uitleningen zijn onderverdeeld in jeugd (12.621), volwassenen (573.132) en verzonden Daisy-cd edities door de CBB (35.797). De verzonden streaming edities van de CBB zijn niet in dit overzicht meegenomen omdat deze in 2022 niet vanuit het bibliotheekstelsel verzonden zijn.

Diagram K&T leesvormen

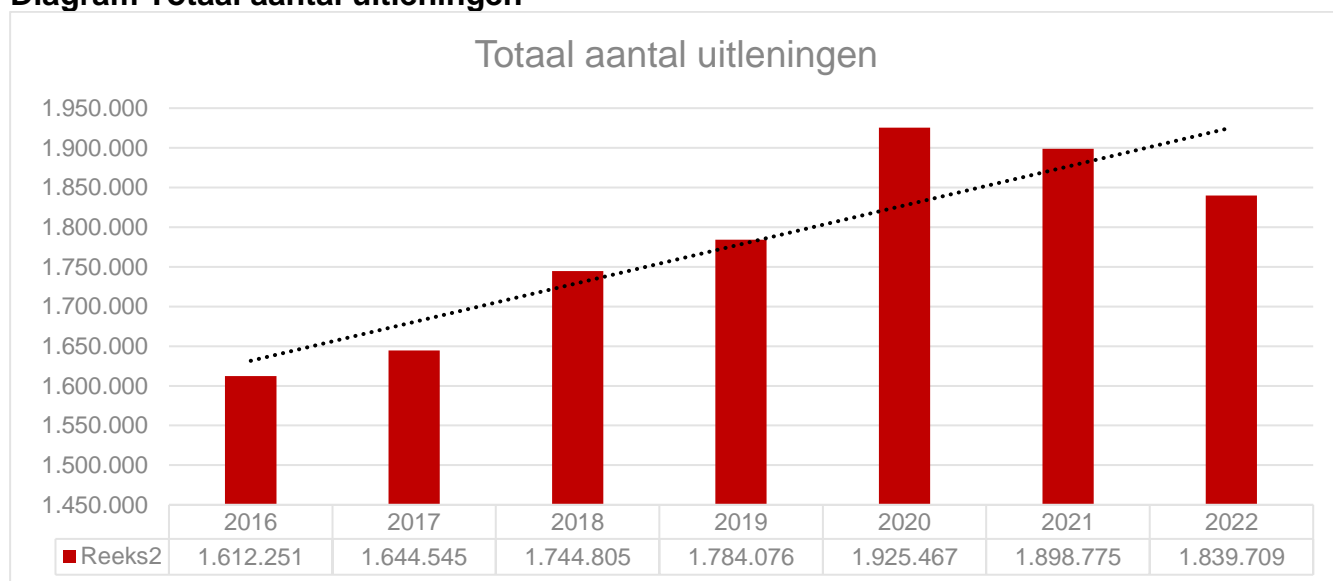




2.2.6 Totaal aantal uitleningen

Zoals al eerder aangegeven in de paragraaf Klanten zijn 2020 en 2021 uitzonderlijke jaren wat betreft de uitleningen. Als de vergelijking met een gewoon jaar wordt gemaakt, in dit geval 2019, is er nog steeds sprake van een stijging: 1.784.076 (2019) versus 1.839.709 (2022), een stijging van 55.633 (3,1%)

Diagram Totaal aantal uitleningen



In 2022 zijn 3.130 anderstalige exemplaren geleend van ABC Global Book Service (ABC), het totaal aantal over meerdere jaren is 12.363.

Volledigheidshalve: in 2022 zijn 13 themakisten aangevraagd.

2.3 Collectie

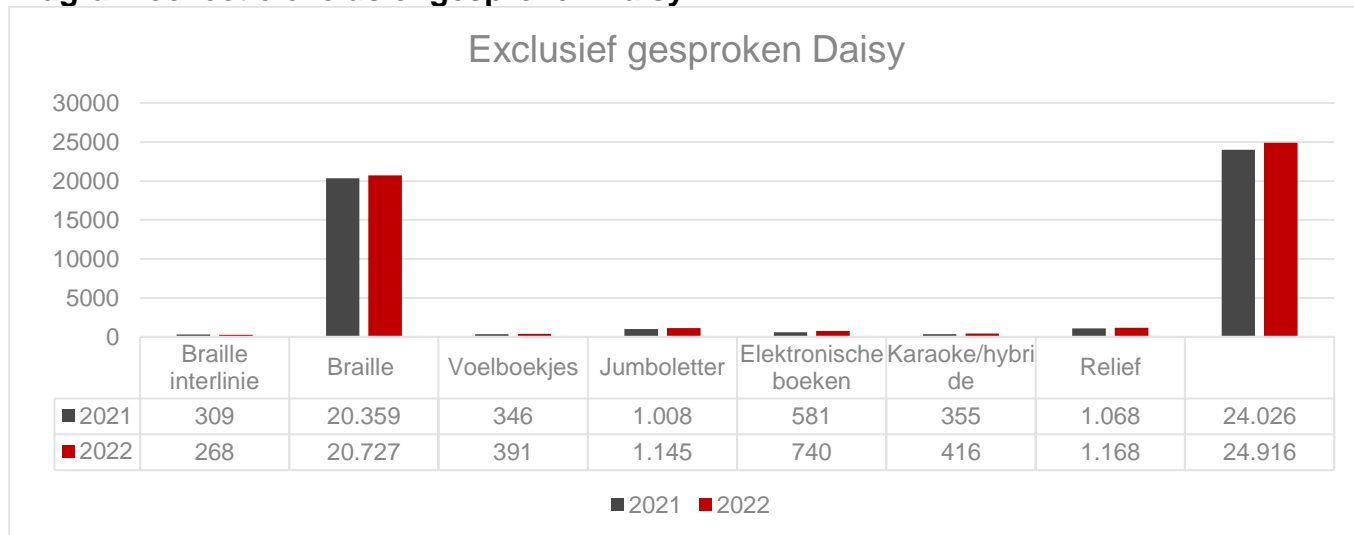
In verband met de leesbaarheid is de collectie verdeeld over twee diagrammen: 'collectie exclusief gesproken Daisy' en alleen 'Daisy-cd'.

In bijlage A op pagina 40 wordt deze uitsplitsing in cijfers getoond.

De collectie brailletitels is in 2022 20.788.

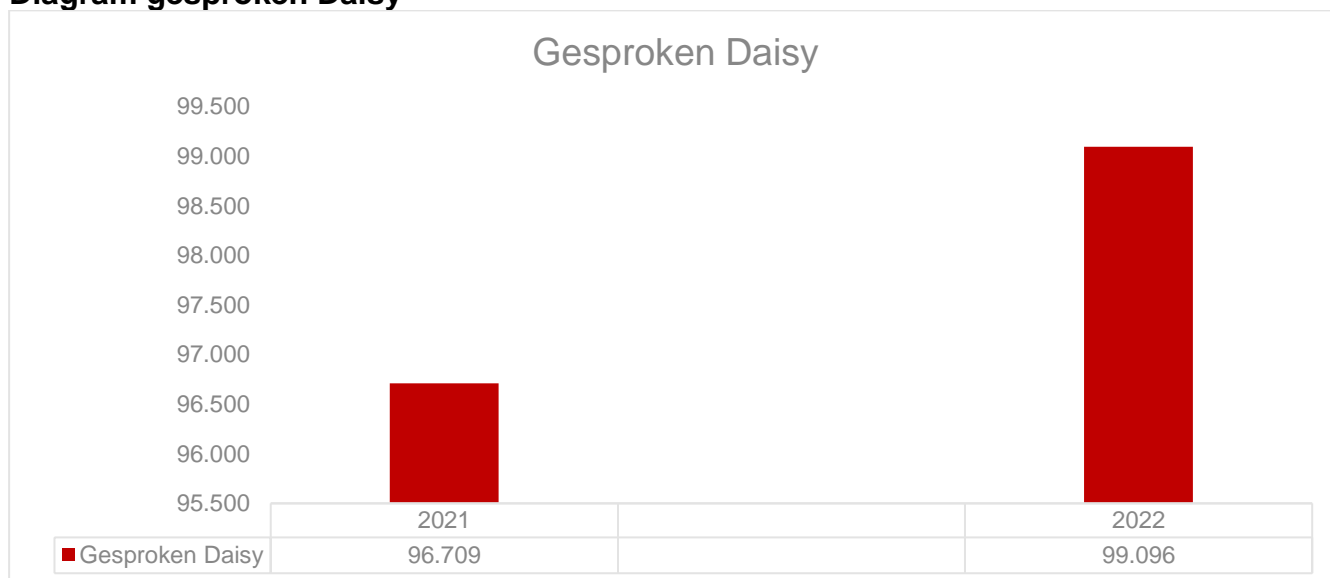


Diagram collectie exclusief gesproken Daisy



De collectie gesproken Daisy boeken (inclusief HS en HC) is in 2022 99.096.

Diagram gesproken Daisy



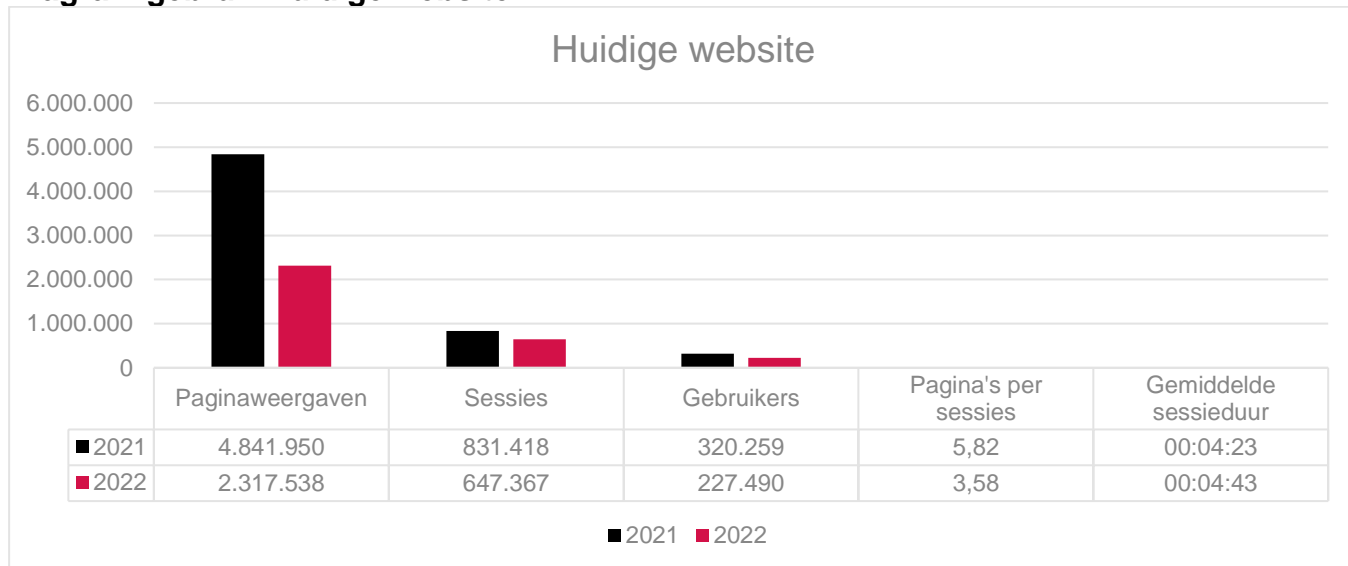
2.4 Digitaal gebruik

2.4.1 Huidige website

Het aantal gebruikers van de website in 2021 (320.259) was significant groter dan in 2022 (227.490). In 2022 heeft Google de wijze van meting aangepast in verband met wet- en regelgeving.



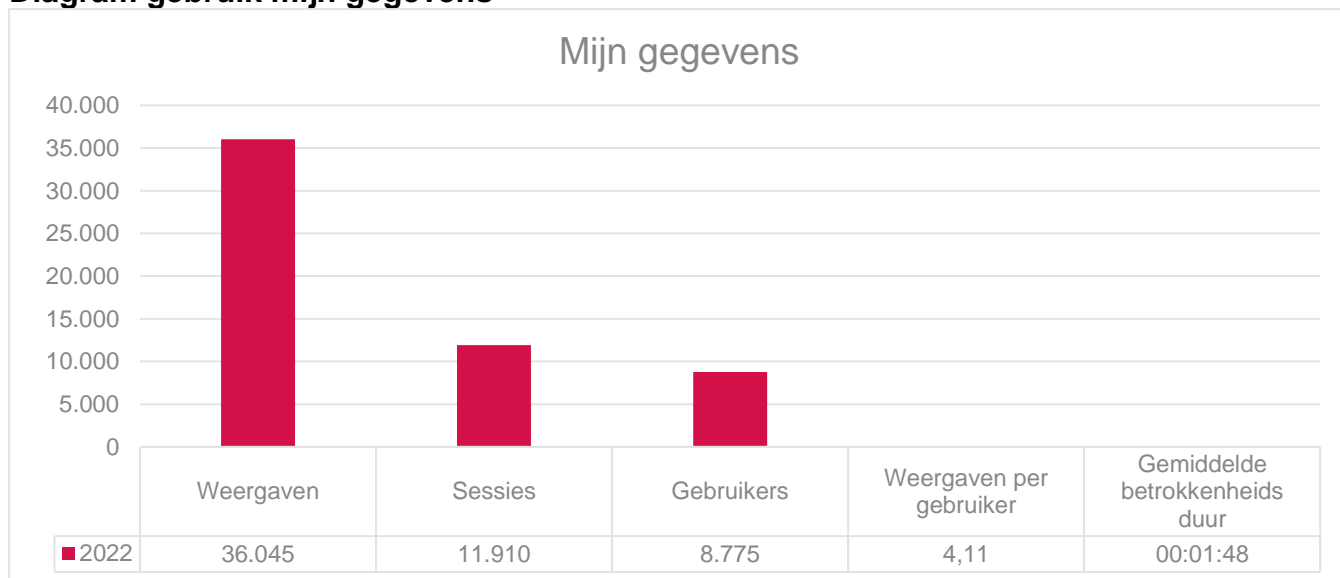
Diagram gebruik huidige website



2.4.2 Nieuwe website deel mijn gegevens

Steeds meer klanten raken vertrouwd met de nieuwe website. In 2022 waren dit 8.775 gebruikers.

Diagram gebruik mijn gegevens

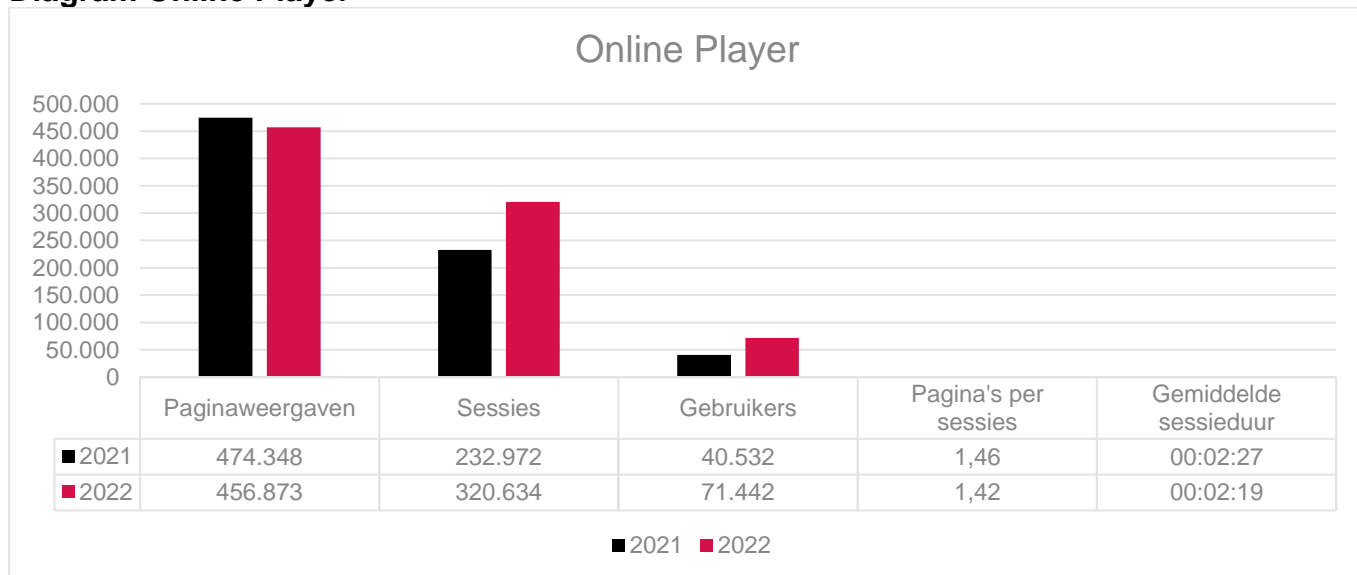


2.4.3 Online Player

Het gebruik van de OLP is wel sterk toegenomen, 40.532 in 2021 en 71.442 in 2022.



Diagram Online Player

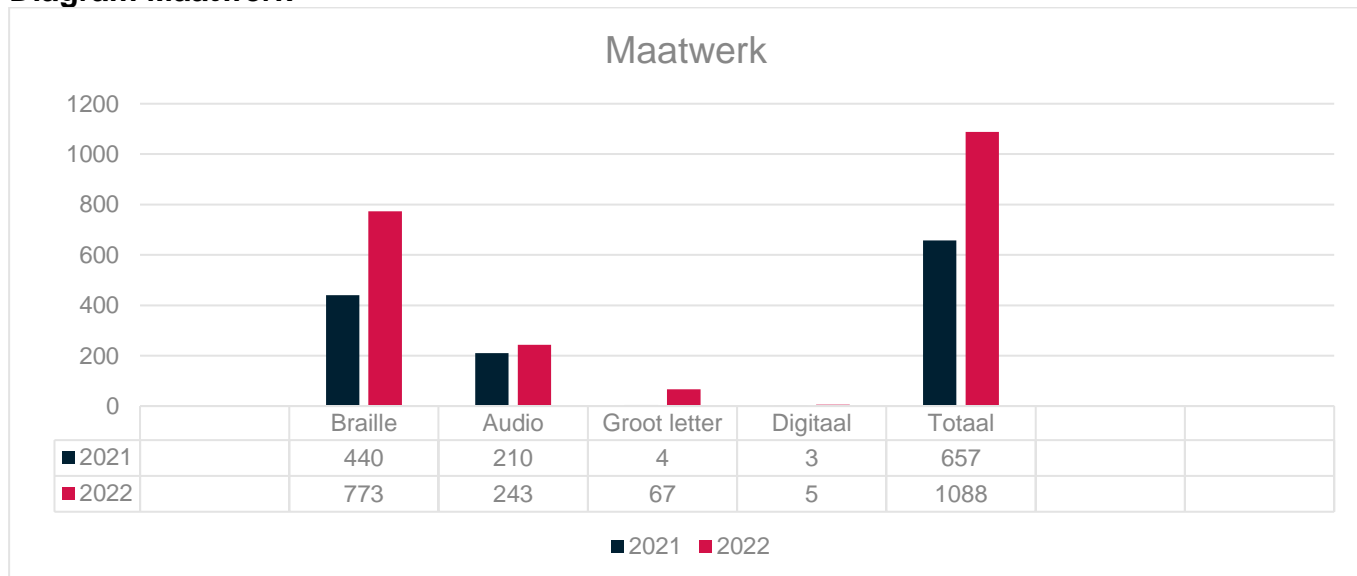


2.5 Maatwerk en reliëfwerk

2.5.1 Maatwerk

Het aantal maatwerkopdrachten is in braille en grootletter aanzienlijk gestegen van respectievelijk 440 (2021) naar 773 (2022) en van 4 (2021) naar 67 (2022). De stijging van braille was in 2021 ook al merkbaar.

Diagram Maatwerk

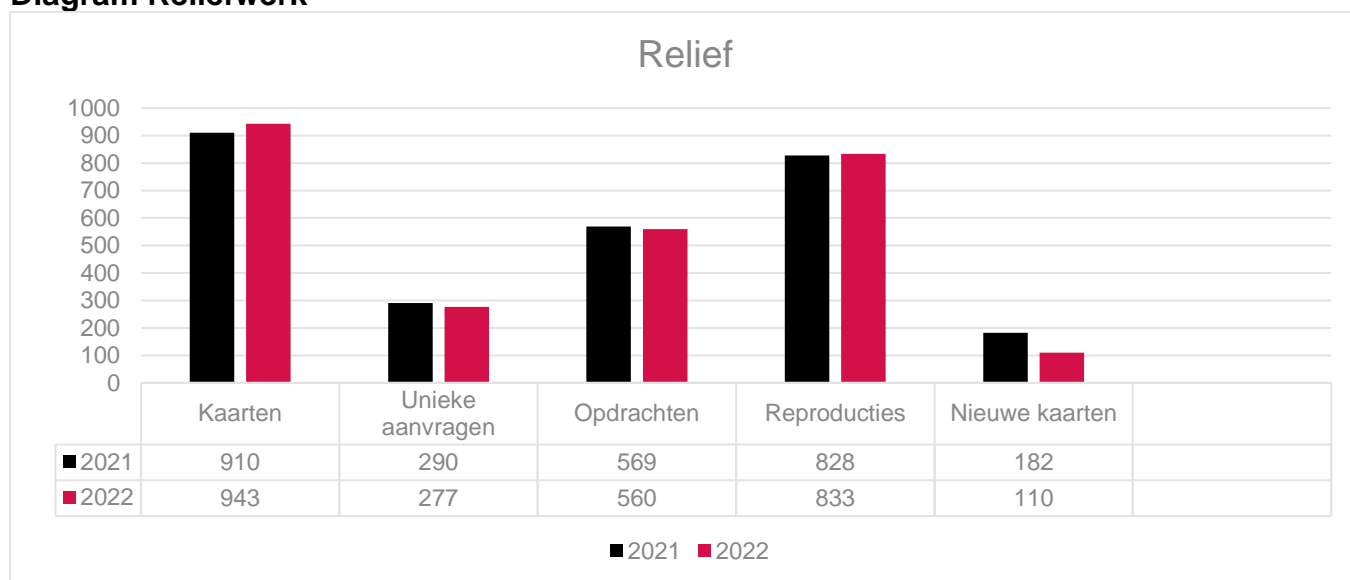




2.5.2 Reliëfwerk

Het aantal unieke aanvragen is in 2022 licht gedaald van 290 naar 277.

Diagram Reliëfwerk



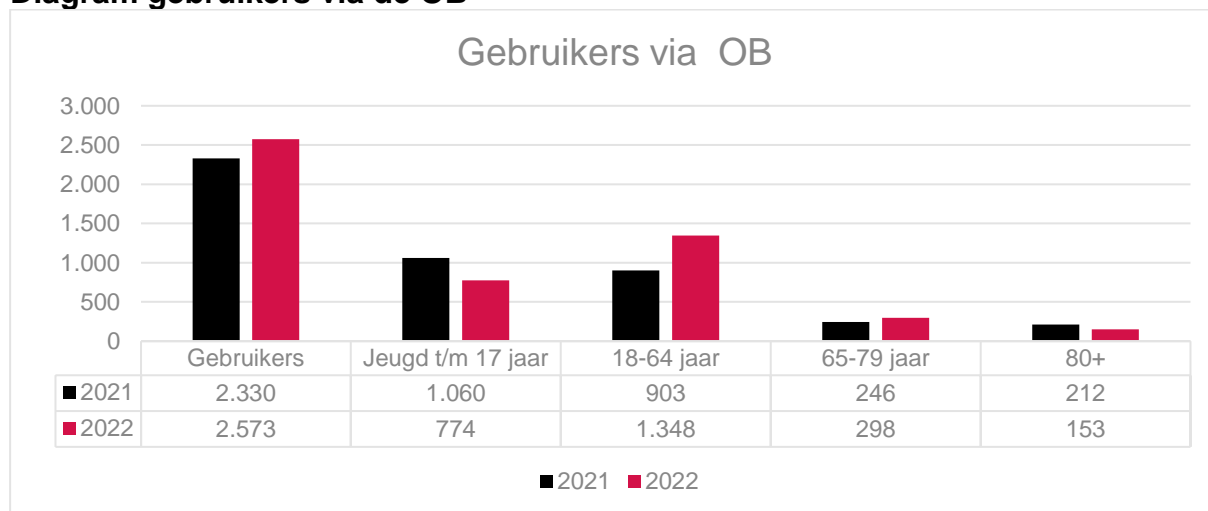
2.5.3 Passend Lezen via de Openbare Bibliotheek

Gebruikers

Het aantal leden via de Openbare Bibliotheek is gestegen van 2.330 in 2021 naar 2.573 in 2022.

Leden van de Openbare Bibliotheek kunnen via hun lidmaatschap van de bibliotheek kennis maken met Passend Lezen.

Diagram gebruikers via de OB

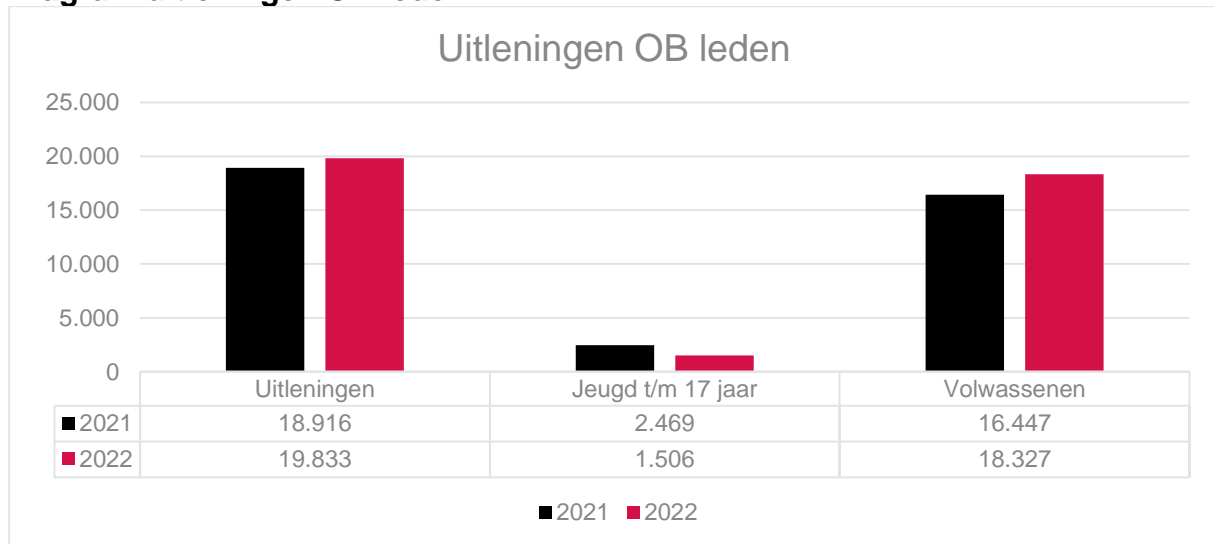




Uitleningen

Het aantal streaming uitleningen door OB leden stijgt nog steeds van 16.447 in 2021 naar 18.327 in 2022.

Diagram uitleningen OB leden





3 Organisatie

3.1 Algemeen

In 2022 werkten 34 (vaste) medewerkers bij Passend lezen (29,38 FTE). De organisatie heeft 4 afdelingen:

- Klantencontact (KC)
- Beheer & Projecten (B&P)
- Collectie
- Marketing & Communicatie (MarCom)

en wordt ondersteund door het Secretariaat.

Alle afdelingen hebben een teammanager en de afdelingen B&P en KC hebben een senior. Na de pandemie is hybride werken standaard geworden. Medewerkers werken 2 of 3 dagen op kantoor, afhankelijk van het aantal uren dat men werkt.

3.2 Bestemmingsreserves Passend Lezen

- Chatfunctie Klantencontact
gerealiseerd op de nieuwe website
- Cloudmigratie kantoorautomatisering
In 2022 voorbereid en wordt in q1 van 2023 geïmplementeerd
- Sprints voor optimaliseren van Salesforce
Iedere drie weken vindt een sprint plaats
- Chatfunctie Klantencontact
Is afgerond en beschikbaar op de nieuwe website
- Nieuwe website andere manier van inloggen
Wordt in 2023 geïmplementeerd.
- Salesforce optimalisatie
- Passend Lezen als werkgever op de kaart zetten
Strategie is opgeleverd en wordt uitgevoerd.
- AAA website
Een ongoing proces
- Beheer leesprofiel en financieel profiel
- Eve (Eerste Virtuele Assistent)
- Hybride digitale werkomgeving

3.3 Projecten door de KB gesubsidieerd

- Privacy vinkje binnen de nieuwe website is afgerond
- Abonnementen en specials via de website te bestellen
Mede door afhankelijkheden van leveranciers en andere projecten is dit project slechts voor een deel klaar en wordt in 2023 verder uitgerold.



- Betaalfunctionaliteit in selfservice
De functionaliteiten komen in q1 van 2023 beschikbaar, mede door de afschaffing van de acceptgirokaarten.
- Bestelbericht voor maatwerk
Het nieuwe proces wordt in de eerste maanden van 2023 in gebruik genomen.
- Proef en cadeauabbonnementen
Eisen en wensen worden in kaart gebracht.
De leverancier van het bibliotheekstelsel is gevraagd een prijsindicatie en een planning af te geven. Dit wordt, indien akkoord, op de nieuwe website geïmplementeerd.
- Samenleescollectie en de themakisten
De daadwerkelijk implementatie wordt gerealiseerd zodra ProCeed (fase 1) is afgerond. Op dit moment worden de materialen handmatig uitgeleend.

3.4 Informatiebeveiliging

Passend Lezen heeft informatiebeveiliging hoog in het vaandel staan en neemt preventieve maatregelen om de veiligheid te waarborgen. In 2022 heeft Passend Lezen verschillende activiteiten omtrent informatiebeveiliging georganiseerd. Voorbeelden van activiteiten in het kader van informatiebeveiliging in 2022 waren:

- Het algemene informatiebeveiligingsbeleid is geüpdatet en aangepast conform de Plan Do Check Act-cyclus.
- Gedurende het jaar zijn twee campagnes uitgevoerd waarin aandacht werd gevraagd voor het opschonen van de mailboxes en de documentatie die is opgeslagen in de gedeelde organisatiemappen.
- Per 1 december 2022 is het AVG register waar Passend Lezen online gegevens registreerde over de informatiebeveiliging, opgeheven. De informatie is daarom geëxporteerd naar een nieuw cloud platform en opgeslagen voor verder gebruik.
- Het Configuration Management Database (CMDB) is ingericht en in gebruik genomen voor het opslaan, beheren en administreren van contracten, SLA-documentatie en verwerkersovereenkomsten. Door dit centraal te regelen ligt de verantwoordelijkheid breder in de organisatie en is het niet van één persoon afhankelijk. Bovendien biedt het op deze manier meer inzicht.
- Vier jaar na het opstellen van het document met een overzicht en beoordeling van alle Passend Lezen processen en daarbij gebruikte systemen, zijn dit jaar alle wijzigingen en updates tot nu toe, verwerkt. Dit document is tevens doorgenomen met alle leveranciers en stakeholders en hierna vastgesteld.



- Gedurende het jaar is er, voor de bewustwording van alle medewerkers, viermaal een phishing campagne uitgevoerd. De partner die de phishing campagnes voor ons uitvoert, rapporteert hoe de medewerkers hebben gereageerd op de phishing e-mail. Het onderwerp van de campagnes wordt zoveel mogelijk toegespitst op de actualiteit, zodat het de medewerkers ook aanspreekt. De terugkoppeling van de phishing campagnes wordt met alle medewerkers gedeeld tijdens de personeelsbijeenkomsten en in een artikel op de intranet pagina.

Naast bovengenoemde activiteiten is er een vaste structuur ingericht voor informatiebeveiliging. Maandelijks vindt overleg plaats met de Functionaris Gegevensbescherming (FG) en Passend Lezen, waarin onder andere openstaande actiepunten worden besproken. Gedurende het jaar worden plannen gemaakt voor het op peil houden van het beveiligingsbewustzijn van de medewerkers. De medewerkers hebben in 2022 een e-learning over informatiebeveiliging gevolgd.



4 Afdelingen

4.1 Klantencontact

Afdeling KC heeft in 2022 weer volop ingezet voor een optimale klantbeleving waarbij klantgerichtheid en deskundigheid voorop stonden. Diverse (opfris)trainingen hebben plaatsgevonden om nieuwe of bestaande kennis over te brengen en met elkaar te delen. De nieuwe app van Passend Lezen is hier een voorbeeld van, waar de medewerkers zich de nieuwe look en feel eigen hebben gemaakt. Om als team nog beter te kunnen functioneren, hebben feedbacksessies plaatsgevonden met alle teamleden. Onder begeleiding van een externe coach hebben de medewerkers geleerd constructief feedback te geven en te ontvangen. De sessies dragen bij aan de professionele ontwikkeling van het team. Ook het teambuildingsuitje was een prettige manier om medewerkers op een gemakkelijke wijze met elkaar te verbinden.

Er is veel tijd en energie gestoken in het verbeteren van de werkprocessen, vooral op het gebied van Salesforce Service Cloud, het CRM-systeem. De continue ontwikkeling wordt op Agile-wijze aangepakt. Het optimaliseren van de processen leidt tot efficiënter werken, duidelijkheid tussen de medewerkers en andere afdelingen en dit ondersteunt uiteindelijk het doel om de klant nog beter en sneller van dienst te kunnen zijn.

Er is gestart met de voorbereidingen van de financiële integratie, waarbij de online, offline en terugkerende betalingen beheert gaan worden via een nieuw systeem. Dit systeem wordt geïntegreerd in de Salesforce Service Cloud. In 2023 wordt de nieuwe werkwijze in gebruik genomen, waarna het voor klanten ook gemakkelijker wordt om hun contributie te voldoen.

De acceptgiro verdwijnt in 2023. Hiervan zijn de klanten in 2022 van op de hoogte gebracht. Ook is de klant op de hoogte gebracht van de contributieverhoging (van 30 euro naar 31,50 euro) per 1 januari 2023.

Er is veel focus geweest op de 'service+one' tijdens de telefoongesprekken met klanten. Door het aanbieden van specials, de (streaming) genretool, kranten & tijdschriften etc., raken klanten bekend met de diversiteit van producten en diensten. Dit werpt zijn vruchten af. Het aantal gebruikers van de streaming genretool is gestegen en ook het aantal uitleningen vanuit die genretool is gestegen.

Een nieuw communicatiekanaal is toegevoegd: de livechat op de nieuwe website. De chat biedt klanten de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier contact op te nemen. Op deze manier wordt het klantgemak verhoogd. Ook zijn voorbereidende werkzaamheden gedaan om ervoor te zorgen dat de persoonlijke berichten (DM's) via Facebook bij KC afgehandeld kunnen worden (en niet meer door afdeling



MarCom). In 2023 gaat KC daadwerkelijk de afhandeling van dit communicatiekanaal in gebruik nemen.

Naar aanleiding van het laatste Klanttevredenheidsonderzoek uit 2021 heeft KC ingezoomd op het klachten- en meldingenproces (van defecte boeken of andere mankementen in een product) en worden, waar mogelijk, verbeteringen doorgevoerd. Uit feedback van klanten blijkt dat zij over het algemeen tevreden zijn over hoe hun melding/klacht wordt opgepakt, geüpdatet en afgehandeld.

4.2 Beheer & Projecten

De afdeling B&P draagt zorg voor de (technische) beschikbaarheid en stabiliteit van de producten en diensten binnen onze dienstverlening. Incident- en veranderingmanagement zijn twee belangrijke taken van de afdeling om de dienstverlening mogelijk te houden en maken. Tweedelijns-support wordt aan de eindklanten geleverd wanneer het om technische vraagstukken gaat. Naast de werkzaamheden die bijdragen aan de dienstverlening van Passend Lezen, draagt de afdeling zorg voor het gebruik door de hele organisatie van de eigen werkomgeving. Hierbij behoort de cloud omgeving en het ondersteunen en onderhouden van de hardware en software die nodig zijn voor de dagelijkse werkzaamheden van alle Passend Lezen-medewerkers (zowel thuis als op kantoor).

De meeste systemen worden afgenomen bij leveranciers. Het onderhouden van de relaties met deze leveranciers is een taak van B&P. Hierbij behoren ook de incident-, probleem- en changemanagementprocessen bij elk van deze leveranciers en bijbehorende releaseprocessen. De medewerkers van de afdeling nemen deel aan verschillende projecten en initiatieven vanuit de hele organisatie, als ook vanuit de keten.

4.2.1 Team

In 2022 is het team versterkt met twee Helpdeskmedewerkers. Dit zorgt ervoor dat de afdeling nu bestaat uit drie Helpdeskmedewerkers, één Functioneel Beheerder en één Senior Functioneel Beheerder. Eind 2022 is er gezocht naar een Projectleider en aangenomen per januari 2023, om de hele organisatie te ondersteunen met de vele projecten.

Het target van het team dit jaar was samenwerking. Dit is één van de kernwaarden van Passend Lezen en daarom een mooi thema om in 2022 mee aan de slag te gaan. We hebben dit target vorm en uitwerking gegeven door een aantal activiteiten te organiseren en ondernemen:

- Teamuitje: in mei hebben we een gezellige activiteit ondernomen en een hapje en drankje met elkaar genuttigd.
- Serious gaming: een spel wordt ingezet om gedrag binnen het team naar de oppervlakte te laten komen om het te herkennen en te kunnen analyseren, met als doel nodige verbeteringen te kunnen afspreken.



- Hack-a-thon sessies: dit zijn sessies die het eens per kwartaal mogelijk maken om gezamenlijk bepaalde vraagstukken op te kunnen pakken.
- Gezellig samenzijn buiten kantoor om: we zijn naar buiten gegaan om een spel te spelen en te picknicken.
- Teamdag waarvoor de DISC-methodiek is gebruikt om de eigenschappen van het team inzichtelijk te maken. Dit vergoot het onderling begrip waardoor samenwerken beter gaat.
- Gezamenlijk volgen van een training 'Online samenwerken'.

Deze activiteiten hebben bijgedragen aan het versterken van de samenwerking binnen en buiten het team, ten behoeve van het verbeteren van de dienstverlening van onze afdeling.

4.2.2 Focus op de ontwikkeling van de dienstverlening

Zoals elk jaar heeft de afdeling B&P weer twee maal een enquête binnen de organisatie uitgezet om feedback op te halen over het functioneren van de dienstverlening. Na elke enquête analyseert het team samen de feedback en worden verbeterpunten afgesproken. De uitslag en de voorgenomen verbeteringen zijn gedeeld met de organisatie. De tweede enquête sluiten we af met een prachtig rapportcijfers dat wij van onze collega's hebben gekregen: 7,9! Hier is de afdeling heel erg trots op. We vinden het ook erg fijn dat steeds meer collega's de moeite nemen onze enquête in te vullen, waardoor wij een goed beeld kunnen vormen van onze sterke punten, maar juist ook van onze verbeterpunten. Naast de verbeterpunten uit de enquête heeft de afdeling een kalibreersessie met de Helpdesk georganiseerd om op die manier de dienstverlening van de Helpdesk met elkaar af te stemmen. Naast de eigen kalibreersessie is de Helpdesk ook aan de slag gegaan met het voorbereiden van een kalibreersessie in samenwerking met KC. Deze zal in Q1 '23 plaatsvinden.

4.2.3 Inrichten van CMDB (Configuration Management Data Base)

Verschillende activiteiten hebben in 2022 plaatsgevonden omtrent de CMDB. Zo is het contractmanagement hierin ingericht en is dit, na enige tijd in gebruik te zijn geweest, ook aangemerkt als te ingewikkeld voor het doel. In overleg met de gebruiker van dit systeem is een mogelijk alternatief besproken dat de afdeling in 2023 gaat inrichten.

Er is ook een inventarisatie geweest van alle hardware binnen de organisatie met als doel deze (nog) beter te administreren waardoor beheer hiervan wordt vergemakkelijkt.

Tevens is er, tijdens één van de Hack-a-thons, een mooie update gedaan voor het rollen en rechten management in de Atlassian systemen die we binnen de organisatie veel gebruiken. Dit draagt bij aan de veiligheid van de informatie die binnen projecten gedeeld wordt.



4.2.4 Automatiseren

In 2022 is weer veel tijd in automatiseren geïnvesteerd. Onder andere om bestaande geautomatiseerde processen te beheren, maar ook om meer processen te automatiseren. Er is een back-up ingeregeld, zodat dit niet bij één persoon belegd is en is de documentatie uitgebreid.

Door de verschillende projecten is door middel van geautomatiseerd testen, het monitoren van dienstverlening en het testen van nieuwe opleveringen vergemakkelijkt.

Er is een portal beschikbaar gekomen voor collega's om ideeën in te dienen voor verdere automatisering, een soort digitale ideeënbus.

4.2.5 Beheren systemen en releaseprocessen

Voor elk systeem dat we in gebruik hebben, beheert B&P het functioneel beheer. Dit betreft het ophalen van behoeftes bij stakeholders, het vertalen en documenteren van wijzigingsverzoeken en het contact met de leverancier om deze verzoeken te verwezenlijken. Wanneer dat gedaan is, wordt het testproces gedraaid en worden de nieuwe opleveringen veilig naar productie gebracht. De grootste systemen waar B&P deze rol heeft is V-smart (leverancier Axiell), Salesforce Service Cloud en sinds eind 2022 ook Salesforce Marketing Cloud (implementatiepartner Vaneigens) en de app van Passend Lezen (leverancier Sensotec).

4.3 Collectie

De collectie van Passend Lezen wordt zorgvuldig samengesteld. De focus van de medewerkers Collectie ligt, net als de afgelopen jaren, op het opbouwen van een representatieve en evenwichtige collectie. Van alle verschillende producten (leesvormen) zijn nieuwe titels toegevoegd.

De collectie wordt deels opgebouwd naar aanleiding van het raadplegen van bronnen, zoals aanschafinformatie en berichtgeving uit de media, maar ook dankzij suggesties van klanten.

In 2022 kwamen ruim 1500 suggesties van klanten en aangesloten organisaties binnen bij Collectie. Het grootste deel hiervan was voor gesproken boeken (ruim 1100). Van deze suggesties is bijna 70% gehonoreerd. Van de suggesties voor brailleboeken (bijna 300) is ruim 90% gehonoreerd.

Door de verandering in de verschijningsfrequentie of het verdwijnen van verschillende tijdschriften, was het mogelijk om de collectie Tijdschriften in 2022 aan te vullen met nieuwe titels. Omdat steeds meer uitgevers hun tijdschriften digitaal aanleveren bij de producent, was het ook mogelijk om de collectie Elektronische Kranten en Tijdschriften (EKT) uit te breiden met vijf nieuwe titels.

De medewerkers Collectie hebben de afdeling MarCom ondersteund in het informeren over de collectie. Denk hierbij aan nieuw uitgekomen titels en producten, maar ook aan minder bekende titels. Dankzij de informatie vanuit Collectie, heeft MarCom via de verschillende communicatiekanalen de klanten kunnen inspireren tot het gebruik van bijvoorbeeld nieuwe titels en specials.



Naast het informeren van de MarCom collega's hebben de medewerkers Collectie de collega's van KC geïnformeerd met informatie over nieuwe titels van onder andere boeken en kranten en tijdschriften. Hierdoor werd het de collega's bij KC mogelijk gemaakt om de klanten tijdens telefonisch contact meer gerichte service+one aan te bieden.

De stijging van het aantal maatwerkopdrachten was vooral terug te zien bij Collectie, waar dit voor meer werk heeft gezorgd. Het proces voor de afhandeling van maatwerk is in 2022 onder de loep genomen en er is een start gemaakt voor het optimaliseren van dit proces, dat in 2023 tot uitvoering wordt gebracht.

Dankzij een legaat zijn meerdere brailletitels opnieuw geproduceerd, om ze toekomstbestendig te maken.

In 2022 is het 'Opnieuw inlezen van klassiekers', dat mogelijk is gemaakt dankzij de vrijwillige bijdrage uit 2021, afgerond.

4.3.1 Nieuwe website

De medewerkers Collectie hebben in 2022 meegewerkt aan (keten)projecten. Het grootste project voor Collectie was de nieuwe website.

Collectie heeft in het project voor de nieuwe website vooral aandacht voor de inrichting van de nieuwe online catalogus en hoe deze zo optimaal mogelijk ingericht kan worden voor de klant. Wensen van klanten, maar ook wensen van de collega's, zijn de afgelopen jaren geïnventariseerd en inzichtelijk gemaakt. In het project voor de nieuwe website wordt beoordeeld hoe de wensen het best vertaald kunnen worden naar de functionele uitvoering. Voor sommige wensen betekent dit bijvoorbeeld het aanvullen van de metadata van de titelinformatie of de exemplaren van de titels.

Naast het project voor de nieuwe website, heeft Collectie een bijdrage geleverd binnen verschillende projecten binnen de organisatie, maar ook binnen de keten. Denk hierbij aan het benaderen van klanten voor het deelnemen aan de workshop Tactiele tekeningen en verschillende onderzoeken.

4.4 Marketing & Communicatie

De afdeling MarCom is verantwoordelijk voor het werven van nieuwe klanten en het behouden van bestaande klanten. Daarnaast neemt de afdeling deel in interne- en ketenprojecten en zorgen de collega's voor een optimale communicatie richting (toekomstige) klanten.

In 2022 is het eerste onderdeel van de nieuwe website live gegaan. Met 'Mijn gegevens' kunnen klanten zelf inzien welke gegevens van hen bekend zijn bij



Passend Lezen en kunnen zij hier ook zelf aanpassingen in doen. Onderdelen die in deze eerste livegang zijn opgeleverd:

- Lidmaatschap: informatie over het lidmaatschap van de klant zoals het lenersnummer, de einddatum van het lidmaatschap en wat je bij Passend Lezen kunt lenen.
- Persoonlijke gegevens: de persoonlijke gegevens die bij Passend Lezen bekend zijn. Het adres, e-mailadres en telefoonnummer zijn aan te passen door de klant zelf.
- Wijzig wachtwoord: hier kan het wachtwoord gewijzigd worden.
- Tijdelijk adres: als een klant tijdelijk van adres verandert, kan dat hier aangegeven worden.
- Voorkeuren onderzoek: Passend Lezen verstuurt met enige regelmaat onderzoeken naar klanten (soms uit naam van een ketenpartner). De klant kan hiervoor zelf toestemming geven, of deze intrekken.

In februari is de nieuwe app van Passend Lezen opgeleverd. Vanwege (het gebrek aan) stabiliteit in de Daisylezer-app, was het doel voor 2022 om deze voor het eind van het jaar uit te faseren. Van februari tot en met begin oktober waren zowel de Daisylezer-app als de app van Passend Lezen naast elkaar in gebruik.

Om de klanten van Passend Lezen kennis te laten maken met, en over te laten stappen naar, de nieuwe app van Passend Lezen is in september de communicatiecampagne verstuurd aan alle klanten en partners.

Sinds 3 oktober is de Daisylezer-app helemaal uitgefaseerd en kunnen de klanten alleen gebruik maken van de app van Passend Lezen. Dit is ook terug te zien in de cijfers.

In 2022 is regelmatig aandacht besteed aan de Genretool streaming. De Genretool streaming zorgt ervoor dat klanten automatisch, na het inleveren van een streaming boek, een nieuwe titel op hun online Boekenplank ontvangen. Het communiceren over deze mogelijkheid had resultaat. Aan het eind van 2022 maakten ruim 250 klanten gebruik van de tool, ruim een verdubbeling ten opzichte van het begin van 2022.

In kwartaal 1 is een succesvolle campagne van start gegaan voor de jeugd van 17 jaar, die in 2022 18 werden. Het doel van deze campagne was om ze minder snel als klant te verliezen. Over het gehele jaar is terug te zien dat gemiddeld 45% van de jeugdleden lid blijft en overgaat in een betaald lidmaatschap.

Webinars zijn inmiddels een onmisbaar onderdeel van de werkzaamheden van de Relatiemanager. Het is een laagdrempelige manier om contact te maken met de diverse zakelijke doelgroepen. Opvallend is dat bibliotheken/bibliotheek medewerkers toch (ook) graag live contact hebben, vooral als het om wat grotere bibliotheken gaat. Met name voor scholen en begeleiding zijn webinars een goed middel om informatie te delen.



Zo vonden in november en december vanuit jeugdcampagnes webinars plaats voor de doelgroep (speciaal) basisonderwijs en (speciaal) voortgezet onderwijs. Bij het webinar voor (speciaal) basisonderwijs was een recordaantal aanmeldingen en bezoekers.

In 2022 heeft de Business Intelligent specialist (BI) geïnvesteerd in datakwaliteit en correcties uitgevoerd met betrekking tot klantdata en collectiedata. Ook is de informatiebehoefte van de verschillende afdelingen geïnventariseerd en heeft de BI de behoefte inzichtelijk gemaakt met behulp van cijfers in verschillende (online) dashboards.

Er zijn dit jaar tien jeugdambassadeurs geselecteerd en geïnterviewd door Passend Lezen. Ieder van hen vertelt op de pagina www.passendlezen.nl/ambassadeurs over zijn of haar ervaring met het hebben van een leesbeperking en het lidmaatschap bij Passend Lezen. Op social media zijn de ambassadeurs voorgesteld aan onze volgers. Doordat Passend Lezen is gepromoot onder de eigen doelgroep (in dit geval de jeugd), zorgt het voor een weg naar leeftijdsgenoten die Passend Lezen nog niet kennen en/of nog niet lid zijn. Een positief gevolg is dat meer kinderen met een leesbeperking leren dat je kunt lezen wat je wilt in aangepaste vorm.

In Tussen de Regels zijn bijzonder gewilde schrijvers geïnterviewd in het *Schrijversprofiel*: Ronald Giphart, Carry Slee, Joke van Leeuwen en Vincent Bijlo. Daarnaast is de rubriek *Geef mij maar* waarin een klant aan het woord is over zijn favoriete krant of tijdschrift verder uitgebreid. Klanten vertellen nu ook over hun favoriete boek. In de jubileumeditie (december) zijn jeugdklanten aan het woord geweest over wat zij het liefst lezen.

In 2022 heeft Passend Lezen in diverse bladen en online geadverteerd. Het inzetten van betaalde media heeft verschillende doelen. Enerzijds het genereren van (directe) nieuwe inschrijvingen en anderzijds het genereren van naamsbekendheid bij potentiële klanten en intermediairs, maar ook het aansporen tot het aanvragen van informatie of het bezoeken van de website. De uitingen variëren in vorm en formaat omdat zowel print als online wordt ingezet. De uitingen bestaan uit branded content items, nieuwsbrief-items, volledige advertenties en advertorials. Plaatsingen kunnen als losstaande actie worden ingezet of als onderdeel van een campagne.

In 2022 zijn meerdere inschrijvingen direct te herleiden aan een titel waarin is geadverteerd, op basis van de aanmeldredenen. De top 5 aanmeldredenen op basis van titels zijn:

1. Vriendin
2. Maculavisie
3. MaxMagazine
4. PrimaOnderwijs
5. Magazine van KBO-PCOB



4.4.1 Projecten

TastTasjes

Voortvloeiend uit het Jeugdplan 2017/2018 heeft Passend Lezen voor dit project een eenmalige subsidie aangevraagd voor het ontwikkelen en promoten van twee kennismakingstasjes (TastTasjes) voor (ouders van) blinde en slechtziende kinderen. Het doel van deze tasjes is om slechtziende en blinde kinderen (en hun ouders) op jonge leeftijd kennis te laten maken met tastboekjes, braille en de mogelijkheden van Passend Lezen.

In 2022 zijn enkele TastTasjes verzonden aan (nieuwe) jeugdklanten. Met het oog op het verzonden aantal, zijn nog voldoende TastTasjes beschikbaar om te verzenden voor de komende jaren.

In 2022 is dit project afgesloten, omdat het product en het proces opgenomen is in de reguliere dienstverlening van Passend Lezen.

Marketingcampagne Audiolezen (MAL) Senior

In 2015 is een grote landelijke wervingscampagne gehouden voor de dienst Passend Lezen. Deze campagne 'Audiolezen' was succesvol en heeft geleid tot ca. 11.000 nieuwe leden. Dedicon, Passend Lezen en CBB constateerden echter dat de campagne maar tot een beperkte groei heeft geleid bij de doelgroep ouderen. De ervaring uit het project Audiolezen (waarbij vooral radiospots en Google Adwords werden ingezet) heeft ons geleerd dat de doelgroep ouderen zich niet makkelijk tot actie laat bewegen via snelle, vluchtige media. Hit and Run-tactiek werkt niet voldoende. De directe stap van radiospot naar inschrijven op de website blijkt (te) groot. Om deze doelgroep tot conversie te bewegen zijn andere middelen nodig. Om deze reden is er een vervolgproject in het leven geroepen met de werktitel MAL Senior. Bij de start van dit project is de focus gelegd op een beperkt verzorgingsgebied voor de Relatiemanager: de provincies Noord Holland, Zuid Holland en Utrecht. De Relatiemanager heeft binnen dit gebied contacten gelegd met ouderenorganisaties en verzorgingshuizen. Deze bezoeken zorgen ervoor dat binnen de instellingen kennis is over Passend Lezen en dat Passend Lezen wordt gepromoot bij de ouderen zelf. Het geven van inhoudelijke voorlichting is uiteindelijk een belangrijk onderdeel van de taak van de Relatiemanager.

De belangrijkste aanbeveling die uit dit project is gekomen, is om de Relatiemanager in vaste dienst te nemen en de werkzaamheden die hierbij horen een vast onderdeel te laten zijn van de dagelijkse werkzaamheden binnen Passend Lezen. Hieraan is gehoor gegeven, waardoor het project in 2022 officieel afgesloten is.

4.4.2 Samenwerking

In 2022 is samengewerkt met meerdere organisaties, met het doel potentiële klanten informeren over de mogelijkheden van en bij Passend Lezen. Maar ook om ervoor te zorgen dat klanten van Passend Lezen tijdens lopende campagnes bijvoorbeeld gebruik konden maken van de boeken die in het kader van de campagne uitgegeven waren.



Bibliotheekservice

Passend Lezen

Zo is in 2022 samengewerkt met de CPNB, om het mogelijk te maken van de geschenken van de *Boekenweek*, *Kinderboekenweek*, *Boekenweek voor Jongeren*, *Nederland Leest*, *Nederland Leest Junior* en de *4 en 5 mei Lezing* om te zetten in aangepaste vorm.

Ook is samengewerkt met verschillende organisaties in het kader van de *Poëziweek*, *Brabants Boek Present*, *Maand van de Macula*, *Maand van de Filosofie*, *Maand van de Geschiedenis* en de *Nationale Voorleeslunch*.

Daarnaast is, in samenwerking met de Oogvereniging, een webinar georganiseerd in juni in het kader van het boek *Gezien* van Marijke Osinga.

Sinds september 2022 is Passend Lezen aangesloten bij het Volwassenenfonds.



5 Interne en externe stakeholders

5.1 Interne stakeholders

Het MT bestaat uit de directie en de teammanagers. Er is er goede uitwisseling van informatie en afstemming tussen de verschillende afdelingen. Buiten het MT zijn er structurele overleggen op operationeel niveau, zoals de dagstarts en de werkoverleggen. Ook vinden afdeling overstijgende overleggen plaats. De lijnen zijn kort en informatie wordt op regelmatige basis uitgewisseld. De personeelsbijeenkomsten zijn vier keer per jaar. Met de Raad van Toezicht wordt viermaal per jaar vergaderd. Met de KB vindt gedurende het jaar kwartaaloverleg plaats.

5.2 Externe stakeholders

5.2.1 Binnen de keten Aangepast lezen

De directies van Dedicon, CBB en Passend Lezen hebben geregeld samenwerkingsoverleg. Hier worden diverse onderwerpen besproken, de stand van zaken en mogelijk actuele thema's. Projecten worden, waar mogelijk, gezamenlijk opgepakt. De Keten PPB monitort dit en is structureel overleg tussen de teams van Passend Lezen en hun collega's bij Dedicon en CBB.

5.2.2 Lezersraad

De Lezersraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan Passend Lezen en de KB. In 2022 is de Lezersraad gevraagd advies te geven over de wijzigingen van de uitleenvoorwaarden en over het offline lezen van de EKT, in verband met het komende uitfasen van de XML reader. Tijdens de vergaderingen het gehele jaar komen diverse onderwerpen aan de orde. Jaarlijks in juni wordt advies gevraagd over het jaarplan van Passend Lezen en de projecten voor het jaar erop. Twee maal per jaar worden uitgebreide cijfers geleverd en per kwartaal een top tien van klantmeldingen.

In de twee themabijeenkomsten worden onderwerpen verder uitgediept. In mei was dat reliëf en in oktober braille.

5.2.3 Vereniging Onbeperkt Lezen (VOL)

Passend Lezen en VOL hebben op regelmatige basis overleg met elkaar.

In 2022 is de *Kinderboekenweekkrant* omgezet in braille en grootletter. Alle boeken die in aangepaste vorm beschikbaar waren bij Passend Lezen (op het moment van controle), zijn aangevuld met de boeknummers uit de catalogus door de medewerkers Collectie. Bij boeken die, op het moment van controle, in productie waren, is dit ook aangegeven.

Dankzij de financiële bijdrage van Vereniging Onbeperkt Lezen was het mogelijk om de *Kinderboekenweekkrant* breder te verspreiden en kon, per cluster 1 schoollocatie,



Bibliotheekservice

Passend Lezen

maximaal 20 exemplaren in braille en maximaal 20 exemplaren in grootletter
aangevraagd worden.

Ambulante begeleiders konden ook enkele exemplaren per leesvorm aanvragen voor
de leerlingen in het regulier onderwijs.

Daarnaast is aan alle jeugdleden die in 2022 een brailleboek voor de jeugd hadden
besteld, de *Kinderboekenweekkrant* in braille toegestuurd.



6 Resultaat 2022

6.1 Staat van baten en lasten 2021 en 2022 en begroting 2023

	2023	2022	2021
<u>Baten</u>			
Contributie	650.000	587.395	604.877
Contributie vooruitbetaald lopend jaar		210.233-	210.447-
Contributie vooruitbetaald vorig jaar		210.447	208.046
Subsidies (incl. ICT)	2.100.000	2.122.192	1.944.114
Diverse baten	27.500	365.113	25.659
Specifieke dienstverlening			
Vrijwillige Bijdragen	60.000	150.482	158.773
Totale baten	2.837.500	3.225.396	2.731.022
<u>Lasten</u>			
Bestuur en organisatie	154.800	160.995	136.267
Huisvesting	178.330	162.255	161.957
Personeel	1.980.320	1.870.787	1.718.750
Administratie	128.000	117.084	99.551
Transportkosten	12.000	3.647	7.907
Automatisering	409.000	438.706	278.398
Collectiebeleid en media	4.000	68.589	824-
Spec. Kosten	5.000	3.439	2.953
Overige kosten		261.202	391.287
Totale lasten	2.871.450	3.086.704	2.796.246

Het resultaat van het boekjaar 2022 is € 138.692,- Dit komt grotendeels door het feit dat de KB eind december nog een compensatie van ruim € 96.000,- heeft verstrekt voor loon en prijs. Tevens is een aantal projecten vanuit de innovatiesubsidie nog niet afgerond en gaan de subsidiebedragen door naar 2023, zoals ook besproken met de controller van de KB.

2022 stond ook in het teken van een aantal (hele grote) legaten en erfenissen van klanten in totaal ruim € 346.000,-. Om te voorkomen dat dit zou resulteren in een



enorm overschot is in overleg met de Raad van Toezicht besloten dit direct in 2022 te bestemmen aan o.a.:

- Klantmigratie V-smart naar Salesforce
- Opnieuw braileren van boeken
- Optimaliseren van Salesforce
- Start cloudmigratie kantoorautomatisering
- Chatfunctie op de nieuwe website

De bestemmingsreserve Systeemverbeteringen is aangesproken voor het continu optimaliseren van Salesforce in sprints van drie weken, in samenwerking met andere partijen.

De overige bestemmingsreserves zijn niet belast.

Voorstel voor het bestemming resultaat boekjaar 2022

Resultaat CAO onderhandelingen	€ 75.000
Doorlopende projecten KB 2022	€ 50.000
Mailing over nieuwe betaalwijzen (Klantgemak)	€ 13.692
Cloudmigratie kantoor	€ 53.574

	2021	onttrekking	toevoeging	2022
Algemene reserve	777.364			777.365
ILS	170.145			170.145
Collectie	3.497	-3.497		0
Klantgemak	157.060		13.615	170.675
Systeemverbeteringen	166.628	-50.000	50.000	166.628
CAO			75.000	75.000
Cloudmigratie kantoor			53.574	53.574
		-53.497	192.189	
Eigen vermogen	1.274.695			1.413.387

	€
Resultaat boekjaar voor resultaatbestemming	138.692
Te bestemmen resultaat 2022	138.692
Dotatie naar bestemmingsfondsen	138.692
Resultaat 2022 na resultaatbestemming	0

Passend Lezen maakt voor het verlenen van diverse diensten, zoals het testen, gebruik van een vrijwillig testpanel. Zij krijgen hiervoor geen salaris, eventueel een vergoeding voor de gemaakte kosten.



De vrijwillige bijdrage van dit jaar is voor een deel gebruikt voor aanvullingen op de collectie, zoals de aanschaf van extra nieuwe titels in verschillende leesvormen. Een ander deel wordt gebruikt om functies en systeemverbeteringen te ontwikkelen die klanten en medewerkers kunnen inzetten ter ondersteuning bij het gebruik van de dienstverlening van Passend Lezen. De legaten en schenkingen zijn ook ingezet om boeken opnieuw in te lezen. Dit laatste is nodig om bijvoorbeeld een serie door één voorlezer in te laten lezen of om de serie compleet digitaal aan te kunnen bieden.



7 Vooruitzichten 2023

Passend Lezen kan de dienstverlening aan de klanten onverminderd blijven aanbieden op het niveau van voor de pandemie, zowel via werken op kantoor als thuis. De balans werken en privé voor medewerkers is beter gewaarborgd door deze verdeling. De wettelijke verankering van een voorziening voor mensen met een leesbeperking geeft zekerheid door de professionaliteit waarmee Passend Lezen haar taken en opdracht uitoefent.

De komst van een projectleider in 2023 geeft meer rust en overzicht. De coördinatie is daarmee ook veiliggesteld. De projecten van de afgelopen jaren kunnen hierdoor worden afgerond en kan in 2023 het begin gemaakt worden aan de nieuwe roadmap 2024-2026.

De financiële positie van Passend Lezen is gezond en vormt geen risico.

8 Internationaal / IFLA

Passend Lezen is lid van de IFLA, the International Federation of Library Associations and Institutions⁶. Jaarlijks wordt wereldwijd een congres georganiseerd, afwisselend in Europa en buiten Europa, the World Library and Information Congress. Deze was in 2022 in Dublin, Ierland. Passend Lezen is lid van de Standing Committee Libraries for the Printdisabled (LPD). Deze heeft 18 leden uit 17 verschillende landen. De missie: The mission of the IFLA LPD is to advocate for library services that are equitable and accessible for any person with a print disability.

⁶ In 2007 opgericht ter bevordering van internationale ondersteuning, samenwerking, uitwisseling van informatie, onderwijs, onderzoek en ontwikkeling in het kader van de bibliotheek- en informatiedienstensector in het algemeen.



9 Rapportage klantmeldingen

Een vergelijking met een vorig jaar is niet te maken. Dit heeft te maken met het feit dat de onderwerpen die in de top 10 komen per kwartaal anders zijn.

Soort	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal
Verzoek	Collectie	Bestelling	14841
Verzoek	Lidmaatschap	Uitschrijven	6856
Verzoek	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	3068
Verzoek	Collectie	Specials	2365
Verzoek	Collectie	Suggestie	1665
Verzoek	Collectie	Innemen	1429
Verzoek	Financieel	Automatische incasso (machtigingskaart)	1362
Verzoek	Apparaten en systemen	App	1336
Verzoek	Klantgegevens	Wijzigen NAW-gegevens	1265
Verzoek	Lidmaatschap	Uitschrijven; overleden	1139

Soort	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal
Vraag	Apparaten en systemen	App	267
Vraag	Collectie	Bestelling	193
Vraag	Financieel	Contributie	153
Vraag	Collectie	Overig	132
Vraag	Algemeen	Algemene info dienstverlening	122
Vraag	Apparaten en systemen	App - Inloggen	95
Vraag	Collectie	Onderweg	89
Vraag	Apparaten en systemen	Daisy-speler	88
Vraag	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	83
Vraag	Collectie	Terugsturen	75

Soort	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal
Aanbieding	Collectie	Specials	3272
Aanbieding	Collectie	Bestelling	735
Aanbieding	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	706
Aanbieding	Collectie	Genretool	224
Aanbieding	Marketing en Communicatie	Nieuwsbrief	180
Aanbieding	Marketing en Communicatie	Tussen de Regels	129
Aanbieding	Marketing en Communicatie	Tweewekelijkse nieuwsbrief	117



Aanbieding	Apparaten en systemen	App	69
	Collectie: Kranten en		
Aanbieding	Tijdschriften	Proefnummer	65
Aanbieding	Collectie	Suggestie	29

Soort	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal
Compliment	Collectie	Bestelling	41
Compliment	Algemeen	Klantencontact	30
Compliment	Algemeen	Algemene info dienstverlening	22
Compliment	Collectie	Voorlezer stem	22
Compliment	Algemeen	Overig	15
Compliment	Apparaten en systemen	App	13
Compliment	Collectie	Overig	13
Compliment	Marketing en Communicatie	Tussen de Regels	7
Compliment	Collectie	Specials	7
Compliment	Algemeen	Wachtmuziekje	4

Soort	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal
Klacht	Apparaten en systemen	App	69
Klacht	Algemeen	Bereikbaarheid	32
Klacht	Collectie	Defect	28
	Collectie: Kranten en		
Klacht	Tijdschriften	Niet ontvangen	26
Klacht	Collectie	Voorlezer stem	25
Klacht	Apparaten en systemen	App - Inloggen	21
Klacht	Apparaten en systemen	Storing	20
Klacht	Apparaten en systemen	App - Boekenplank	18
	Collectie: Kranten en		
Klacht	Tijdschriften	Abonnement	13
Klacht	Apparaten en systemen	Victor Reader Stream	12

Soort	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal
Melding	Lidmaatschap	Service call gecontroleerd	9371
Melding	Lidmaatschap	Service call geen contact	1531
Melding	Lidmaatschap	Service call uitgeschreven niet bereikt	991
Melding	PL via OB	PL via OB gecontroleerd	350
Melding	Apparaten en systemen	App	341
Melding	Apparaten en systemen	Storing	258
Melding	Collectie	Status nieuw	213



Melding	Lidmaatschap	Service call afgewezen i.v.m. geen leesbeperking	153
Melding	Financieel	Contributie	151
Melding	Collectie	Defect	143

Soort	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal
Tip	Apparaten en systemen	App	62
Tip	Apparaten en systemen	App - Boekenplank	5
Tip	Collectie	Voorlezer stem	4
Tip	Financieel	Contributie	3
Tip	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Overig	3
Tip	Collectie	Specials	3
Tip	Collectie	Bestelling	2
Tip	Website	Overig	2
Tip	Website	Eerder geleend	2
Tip	Marketing en Communicatie	Tussen de Regels	2



10 Verslag Raad van Toezicht

De Stichting wordt sinds 8 december 2015 bestuurd volgens het Raad van Toezicht (RvT) model.

De Stichting onderschrijft de Principes en Best practice bepalingen van het RvT model zoals beschreven in de Code Cultural Governance ⁷(CCG) en past deze toe. De RvT houdt zich aan de 8 principes en past deze toe.

De voorbereidende werkzaamheden vindt door de bestuurder plaats, de RvT heeft een toezichthoudende rol.

Op basis van de aangeleverde informatie vanuit de bestuurder en vanuit andere bronnen moet de RvT kunnen beoordelen dat de voortgang van de organisatie niet in gevaar komt.

Financiële risico's zoals stopzetten van de subsidie is minimaal. Het is wettelijk bepaald dat er is voorziening dient te zijn voor noodzakelijk omzetten van werken voor mensen met een leesbeperking. De algemene reserve kan tegenvallers opvangen indien noodzakelijk. De RvT is door de periodieke financiële verslaglegging goed in staat tijdig mogelijke risico's te signaleren.

In 2022 heeft de RvT vier maal vergaderd en onder meer gesproken dan wel besluiten genomen over de volgende onderwerpen:

- Jaarrekening en jaarverslag 2021
- Begroting en jaarplan 2023
- Periodieke financiële en managementinformatie, vorm en inhoud
- Coronabeleid
- Roadmap Passend Lezen
- Voortgangsgesprek met de directeur 1 maal per jaar
- Benoeming een nieuw lid Raad van Toezicht
- Aftreden van twee Raad van Toezichtleden met diner
- Beleggen
- Beleidskader Aangepast Lezen 2023-2026 van de KB
- Kiezen en benoemen nieuwe voorzitter en vicevoorzitter
- Handboek Raad van Toezicht update
- Voorafgaand aan de decembervergadering een zelfevaluatie met als onderwerpen:
 - o Taken en bevoegdheden directeur en RvT
 - o Cyclus vergaderingen
 - o Handboek RvT

De heer PJ. Biesheuvel is per 1 augustus 2022 afgetreden en de heer R. Stricker is per 24 september 2022 afgetreden. Beiden hebben twee zittingstermijnen volgemaakt.

⁷ www.cultuur-ondernemen.nl



De heer mr. drs. L. Dijk, lid en plaatsvervangend voorzitter, voorzitter per 1 augustus 2022

- Senior arbeidsjurist Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Secretaris Wachtgeldstichting NLBB, per 1 september 2022 vereffenaar
- Lid braillewerkgroep kwaliteit Vereniging Onbeperkt Lezen
- Voorzitter Raad van Advies Stichting Bartiméus Fonds
- Lid Raad van Toezicht Stichting Voorall
- Lid Ledenraad Oogvereniging
- Lid bestuur Stichting Blindenhulp Den Haag

Mevrouw drs. Ö. Ermek-Gümüş, lid, plaatsvervangend voorzitter per 1 oktober 2022

- Programmabegeleider ProDemos
- Lid/plaatsvervangend vicevoorzitter Cliëntenraad Erasmus MC tot en met juli 2022
- Lid Raad van Toezicht Stichting Kinderpostzegels
- Lid Raad van Toezicht Stichting H³O
- Voorzitter Cliëntenraad Herstelzorg Fundis B.V.

Mevrouw F.J.G. van Bohemen, lid

Mevrouw drs. J.C.W.M. van der Pal R.C., lid per 1 december 2022 en portefeuillehouder financiën

- Strategisch financieel adviseur gemeente Amsterdam

Mevrouw drs. H.P.A. Smit, lid

- Directeur Instituut Dans
- Member of the Board of Trustees OCLC Inc.
- Lid Bestuur Het Utrechts Archief namens het Rijk

Mevrouw I. Reijntjes MBA, directeur-bestuurder

- Lid Rotaryclub Schiedam de Veste
- Secretaris International Fellowship of Motorcycling Rotarians Chapter NL (IFMR-NL)
- Bestuurslid Hospice Nieuwe Waterweg Noord (De Margriet) in Vlaardingen

Rooster van aftreden

Leden	L. Dijk	Ö .Ermek	F.J.G. v. Bohemen	H.P.A. Smit	J.C.W.M. v.d. Pal
	1-4-2018	20-6-2018	1-12-2021	1-12-2021	1-10-2022
Herkiesbaar	1-4-2022	20-6-2022	1-12-2025	1-12-2025	1-10-2026
Aftredend	1-4-2026	20-6-2026			



Bibliotheekservice

Passend Lezen

Er is geen sprake van tegenstrijdige belangen of dilemma's.

Den Haag, 1 maart 2023

Mr. drs. Leo Dijk,

Voorzitter



Bijlage A: Cijfers 2021-2022

	2021	2022
Totaal klanten	54.062	54.346
Personen	52.640	52.863
Instellingen	1.422	1.483

Leesbeperking

Blind	2.056	2.017
Slechtziend	14.510	14.260
Dyslectisch	27.873	27.897
Lichamelijke beperking	1.068	1.081
Verstandelijke beperking	399	421
Taalontwikkelingsstoornis	561	687
Afasie	296	304
ADHD	2.870	3.340
Overig	2.122	2.456
Geen	319	
Anders	1.988	1.883
Totaal	54.062	54.346

Leeftijd

Jeugd t/m 17 jaar	30.346	28.951
18-64 jaar	10.019	11.511
65-79 jaar	5.807	5.815
80+	6.286	6.448
Anders	1.604	1.621
Totaal	54.062	54.346

	0-17	18-64	65-79	80+	overig	totaal
Blind	173	942	581	318	3	2.017
Slechtziend	1.752	3.184	3.732	5.592		14.260
Dyslexie	23.005	4.572	281	39		27.897
Lich. Beperking	126	454	368	133		1.081
Verst.beperking	211	187	18	4	1	421
Taalontw.stoornis	652	30	4	1		687
Afasie	16	105	131	52		304
ADHD	2.381	863	63	33		3.340
Overig	632	978	584	258	4	2.456
Geen						
Anders	3	196	53	18	1.613	1.883
Totaal	28.951	11.511	5.815	6.448	1.621	54.346



	2021	2022
Collectie Algemene lectuur		
Braille interlinie	309	268
Braille tekst	20.359	20.727
Daisy	96.709**	97.862
Karaoke	355	416
Jumboletter	1.008	1.145
Voelboek (exemplaren)	346	391
Elektronische boeken	581	740
Totaal	120.938	121.549
Reliëfwerk		1.168
Hoorcolleges	201	213
Hoorspelen	1.029	1.021
** inclusief collectie archief		
Collectie kranten en tijdschriften		
Braille tekst	43	61
Audio	129	190
EKT	98	117
Grootletter	25	29
Totaal aantal exemplaren*	295	397
Collectie Totaal	122.463	124.348
Uitleningen boeken***		
Audio streaming	682.918	695.089
Braille interlinie	367	350
Braille tekst	4.626	4.352
Daisy-cd	549.511	506.055
Jumboletter	10.679	8.717
Karaokelezen	3.031	3.085
Voelboek	70	67
Elektronische boeken	500	439
Leeg		5
Totaal	1.251.634	1.218.159
***Waarvan		
Uitleningen hoorcolleges		
Audio streaming	3.498	4.255
Daisy-cd	1.654	1.187
Uitleningen hoorspelen		
Audio streaming	10.773	11.345
Daisy-cd	4.593	3.777



	2021	2022
Uitleningen kranten en tijdschriften		
Audio-cd	6.365	6.330
Audio streaming	382.820	382.444
Braille	15.201	14.159
Daisy-cd	234.994	210.776
Grootletter	7.761	7.841
Totaal	647.141	621.550
Specials	1.061	1.050
Campagnes	2.586	2.559
Totaal aantal uitleningen	1.898.775	1.839.709
Waarvan:		
Specials		
Podcast		133
Vakantiespecial		64
Mode & Kleding Winter		169
Mode & Kleding Zomer		257
Tour de France 2022		99
Energietransitie		328
Totaal		1.050
Campagnes		
Poëzieweek	318	330
Boekenweek	1.050	985
Kinderboekenweek	136	145
Nederland Leest	959	1.099
Zomerlezen	123	n.v.t.
Totaal	2.586	2.559
Reliëf		
Totaal opdrachten	569	560
Kaarten/opdrachten	910/569	943/560
Unieke aanvragers	290	277
Opdrachten / aanvragers	569/290	560/277
Reproducties	828	833
Nieuwe kaarten	182	110

Maatwerk



	2021	2022
Totaal opdrachten	657	1088
Braille	440	773
Audio	210	243
Groot letter	4	67
Digitaal	3	5
Online		
Website		
Paginaweergaven	4.841.950	2.317.538
Sessies	831.418	647.367
Gebruikers	320.259	227.490
Pagina's per sessie	5,82	3,58
Gemiddelde sessieduur	0:04:23	0:04:43
OnlinePlayer		
Paginaweergaven	474.348	456.873
Sessies	232.972	320.634
Gebruikers	40.532	71.442
Pagina's per sessie	1,46	1,42
Gemiddelde sessieduur	0:02:27	0:02:19
OB leden		
Uitleningen		
Jeugd t/m 17 jaar	18.916	19.833
Volwassenen	2.469	1.506
	16.447	18.327
Gebruikers		
Jeugd t/m 17 jaar	2.330	2.573
18-64 jaar	1.060	774
65-79 jaar	903	1.348
80+	246	298
	212	153
Streaming		19.812
Daisy-cd		21



Tabel met leesbeperking versus leeftijd

Beperking	0-17	18-64	65-79	80+	Overig	Totaal
Blind	1	3	4	2		10
Slechtziend	15	138	150	118		421
Dyslexie	665	792	31	4		1.492
ADHD	58	151	10	1		220
Afasie		7	10	4		21
Verst.bep	2	9	1			12
Lich.bep	3	42	26	4		75
Taalontw.	8	2	1			11
Overig	22	204	65	20		311
Totaal	774	1.348	298	153		2.573



Bibliotheekservice

Passend Lezen

Zuid-Hollandlaan 7
2596 AL Den Haag
Postbus 84010
2508 AA Den Haag

070 338 15 00
info@passendlezen.nl
www.passendlezen.nl

