

Gevraagd Advies over Jaarplan 2017 van Stichting Bibliotheekservice Passend Lezen

Kenmerk: GA014_Januari2017_BPL

29 januari 2017

1.

Bibliotheekservice Passend Lezen (hierna als BPL aangeduid) heeft in zijn mailbericht van 7 december 2016 de Lezersraad (hierna als de Raad aangeduid) verzocht over het Jaarplan 2017 advies uit te brengen. De Raad voldoet bij deze graag aan dat verzoek.

2.

BPL wil nadrukkelijk zoeken naar nieuwe manieren om te voldoen aan wensen van klanten om zichzelf te ontwikkelen, staat in de inleiding van het Jaarplan 2017 te lezen. Dan volgt er een opsomming van deze toekomstige klantwensen en behoeften. BPL verwezenlijkt deze ambitie door onder meer het doen van onderzoek naar klantwensen. Het is de Raad opgevallen dat het 'On Demand Principe' in het Jaarplan 2017 echter niet meer voorkomt. Het jaarplan 2017 maakt de indruk dat de lezer als object beschouwd wordt die van goede en bij hem passende lectuur voorzien dient te worden zonder dat hij daarover mee mag praten.

3.

Het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken, thans de Koninklijke Bibliotheek (hierna als KB aangeduid), heeft in 2012 de Raad ingesteld. In het daarbij behorende Reglement Lezersraad Aangepast Lezen is de Raad als zelfstandig orgaan de bevoegdheid toegekend, op eigen titel het loket Aangepast lezen, daarna Stichting Aangepast Lezen en thans BPL te adviseren. In het jaarplan 2017 komt de Lezersraad/Raad echter niet voor. In dat zelfde reglement krijgt BPL de bevoegdheid klantenpanels in te stellen. Het is de Raad bekend dat BPL in 2016 op beperkte schaal lezers geraadpleegd heeft. In het Jaarplan 2017 wordt op geen enkele wijze aangegeven hoe BPL de gebruikersinbreng in 2017 vorm gaat geven. De enige zin over lezersinbreng luidt: 'welke kennis hebben onze klanten die zij kunnen en willen delen en hoe kan BPL hun kennis omzetten in informatie die wordt ingezet ten gunste van de doelgroep'. De ter 'communicatie' die op diverse plaatsen in de tekst voorkomt is naar de mening van de Raad vaag en multi-interpretabel en in ieder geval niet identiek aan lezers- of gebruikersinbreng.

4.

Met de lezersinbreng wordt beoogd de inbreng van de ervaringsdeskundigheid in het beleid aangaande de lectuurvoorziening voor personen met een leesbeperking, te verzekeren. Niet voor niets staat er in de preambule voorafgaande aan het Reglement Lezersraad Aangepast Lezen: 'Ministerie en Kamer hebben uitdrukkelijk uitgesproken dat zij grote waarde hechten aan een sterke inbreng van de kant van de lezers van deze leesvormen'.

De Raad dringt er dan ook op aan in een antwoord op dit advies het Jaarplan 2017 in de hiervoor bedoelde zin aan te passen.

5.

Gevraagd Advies over Jaarplan 2017 van Stichting Bibliotheekservice Passend Lezen

Kenmerk: GA014_Januari2017_BPL

29 januari 2017

In de samenvatting van het Jaarplan 2016 zoals dat aan de Raad is voorgelegd en waarover de Raad op 7 december 2015 advies heeft uitgebracht staat te lezen:

‘in 2016 zal het MT van BPL gericht werken aan het formuleren van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI’s), die voor de besturing van de organisatie relevant zijn. In toekomstige jaarplannen zullen dan ook concrete prestatie indicatoren genoemd kunnen worden. Gelet op vorige jaarplannen, zal 2016 een overgangsfase zijn, waarin doelen al zo smartmogelijk worden geformuleerd. In het jaarplan 2017 staat te lezen: ‘in 2017 zal het MT van BPL gericht werken met Succes Bepalende Factoren (SFB’s) die voor de organisatie en de klant relevant zijn. In toekomstige jaarplannen zullen dan ook concrete prestatie indicatoren genoemd kunnen worden.

Het thans voorliggend jaarplan 2017 is nog erg abstract geformuleerd, ondanks de uitwerking in bijlage 1.

Het voor 2017 voorgenomen beleid van BPL komt niet goed uit de verf. Dit heeft tot gevolg dat in 2018 ook niet is vast te stellen of het voor 2017 voorgenomen beleid ook is gerealiseerd.

6.

In het Jaarplan 2017 van BPL wordt terecht veel aandacht besteed aan Marketing en Communicatie want om de (potentiele)klant/lezer gaat het immers.

Voorgenomen activiteiten zijn:

- Het laten verrichten van klanttevredenheidsonderzoeken;
- Klantonderzoeken opstarten;
- Het ontwikkelen van een positioneringsdocument;
- Er worden 2 marketeers aangesteld die een communicatieplan opstellen met helder omschreven ‘SMART’ doelstellingen;
- Er komt een wervingscampagne speciaal gericht op ouderen.

De Raad begrijpt, gelet op het karakter van een bibliotheek dat het voor BPL lastig is beleid en doelstellingen te concretiseren. Als compensatie van het gemis aan voldoende concrete beleidsdoelstellingen kan BPL de klachtenrapportage aan de Raad overleggen alsmede informatie verstrekken uit het klanttevredenheidsonderzoek.

7.

Het is de bedoeling van BPL dat de dienstverlening voor mensen met een leesbeperking via een zogenaamd portaal gaat verlopen. De nieuwe website van BPL heeft alle elementen in zich om doorontwikkeld te kunnen worden naar zo’n portaal. Op diverse plaatsen is in het Jaarplan 2017 sprake van het doorontwikkelen van website, app en online marketing. In de aan de Raad voorgelegde tekst van het jaarplan 2017 is nog sprake van het lanceren van de website in 2016. Inmiddels is bekend dat dit streven niet gehaald wordt en dat het 2017 zal zijn als de nieuwe website live gaat. De Raad gaat ervan uit dat in een antwoord op dit advies de laatste stand van zaken vermeld zal worden. De Raad bepleit een doorontwikkeling met een heldere prioriteitstelling waarbij het uitgangspunt gehanteerd dient te worden dat in

Gevraagd Advies over Jaarplan 2017 van Stichting Bibliotheekservice Passend Lezen

Kenmerk: GA014_Januari2017_BPL

29 januari 2017

beginsel nieuwe projecten pas opgestart dienen te worden als lopende problemen en projecten zijn opgelost en afgerond.

Het is (de leden van) de Raad uit eigen ervaring bekend dat er in de afgelopen tijd zich herhaaldelijk storingen in de ICT-systemen hebben voorgedaan en dat lopende projecten steeds weer vertraging oplopen. Een dergelijke gang van zaken doet afbreuk aan de dienstverlening aan de doelgroep.

8.

Nu een afzonderlijke paragraaf in het Jaarplan 2017 waarin de term innovatie in de titel niet voorkomt, is niet meer duidelijk hoe en in welke mate bij BPL de verantwoordelijkheid voor website, app en verdere innovaties belegd is. Een passage hierover mag naar de mening van de Raad in het jaarplan niet ontbreken.

9.

In de begroting staat ook een bedrag als vrijwillige bijdrage vermeld. Uit het Jaarplan 2017 is niet af te leiden waar dit bedrag voor bestemd is. De Raad adviseert daarover iets in het Jaarplan te vermelden. Wetenschap over besteding van dat bedrag kan de lezer stimuleren een vrijwillige bijdrage te doneren.

10.

Binnen het Aangepast Lezen is veel in ontwikkeling. Niemand weet hoe dat stipje op de horizon er uit zal gaan zien. Bovendien is een kenmerk van dat stipje dat het steeds doorschuift. De Raad ziet het tot zijn taak en met name vanuit het gebruikers-/lezersperspectief deze ontwikkelingen kritisch te volgen en van commentaar te voorzien. Een ding staat echter wel vast en dat is dat we ook dit jaar weer van vele in aan aangepaste leesvorm, mooie boeken hebben kunnen genieten die ook nog eens op een uitstekende manier zijn voorgelezen of gebrailleerd. Daar is het de lezer uiteindelijk ook om te doen. De Raad vertrouwt er zonder meer op dat een en ander voor het komend Jaarplan niet anders zal zijn.