



---

**Jaarverslag  
2016  
van  
De Lezersraad  
Aangepast Lezen**

**Het gezamenlijk adviesorgaan  
van  
de Koninklijke Bibliotheek  
en  
de Stichting Bibliotheekservice  
Passend Lezen**

## Inhoudsopgave

Inleiding .....	3
Lezersraad .....	4
Werkzaamheden .....	4
Speerpunten .....	5
Organisatorisch kader .....	5
Collectie .....	5
Braille .....	6
Digitalisering en inclusie .....	7
Kwaliteit .....	7
Achterban .....	7
Slot .....	8
Bijlagen .....	9
Bijlage 1: Overzicht van relevante aan de Lezersraad toegezonden en door de Lezersraad verzonden brieven e.d. ....	9
Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte gevraagde en ongevraagde adviezen en de reacties daarop .....	10

## Inleiding

Sinds 1 oktober 2012 adviseert de Lezersraad (hierna als Raad aangeduid) aanvankelijk het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (hierna als SIOB aangeduid) en met ingang van 1 januari 2015 de Koninklijke Bibliotheek (hierna als KB aangeduid) over het Aangepast Lezen van algemene lectuur. De KB verstrekt de ketenpartners van het Aangepast Lezen de financiën voor het realiseren van deze voorziening. De KB heeft hierbij de regie.

Tevens adviseert de Raad sinds 1 oktober 2012 de Stichting Aangepast Lezen, thans genaamd Stichting Bibliotheekservice Passend Lezen (hierna als BPL aangeduid). BPL vervult de loketfunctie.

Tot de keten van het Aangepast Lezen behoren verder nog de Stichting Dedicon, en de Vereniging Christelijke Blinden Bibliotheek. Ook lokale Openbare Bibliotheken zijn bij het Aangepast Lezen betrokken.

De Raad adviseert de KB en BPL gevraagd en ongevraagd over het Aangepast Lezen en brengt verder al datgene onder de aandacht van de KB en BPL waarvan de Raad dat nuttig acht. Bij deze taakvervulling wordt met name uitgegaan van het perspectief van de gebruiker/lezer met een leesbeperking.

## Lezersraad

De Raad is samengesteld uit lezers die ingeschreven zijn bij BPL. Zij nemen op persoonlijke titel en op basis van eigen ervaring en deskundigheid deel aan de werkzaamheden van de Raad.

Tijdens het verslagjaar hebben Marianne Poppenk en Marijse Pel hun lidmaatschap van de Raad beëindigd. De samenstelling is per 31 december 2016 als volgt:

1. Liesbeth Blankhart;
2. Tonny van Breukelen, vicevoorzitter;
3. Willem Miltenburg;
4. Hubert de Vos;
5. Rik Wouters, voorzitter.

Marijke van der Pas is als ambtelijk secretaris toegevoegd.

Op 1 januari 2017 zijn:

1. Ria Batelaan;
2. Dick Onnink;
3. Jessyca de Wit

lid van de Raad geworden.

## Werkzaamheden

De Raad heeft in het verslagjaar zes maal met de KB en BPL gezamenlijk vergaderd. Acht maal is buiten aanwezigheid van derden vergaderd.

Tijdens zijn vergaderingen bepaalt de Raad zijn zienswijze en wordt het overleg met KB en BPL, dat in de regel na de vergadering van de Raad plaatsvindt, voorbereid. KB en BPL informeren de Raad zowel schriftelijk als mondeling over het door hen te voeren beleid. Medewerkers van Dedicon zijn steeds bereid geweest schriftelijk en/of mondeling informatie te verstrekken. Een overzicht van relevante documenten is in bijlage 1 opgenomen.

Indien daarom wordt gevraagd of als de Raad daartoe aanleiding ziet, wordt een advies uitgebracht waarin de visie van de Raad over een bepaald onderwerp met conclusie, aanbeveling of advies vermeld staat. Een overzicht van de uitgebrachte adviezen is in bijlage 2 opgenomen.

Het overleg met KB en BPL is steeds plezierig en constructief geweest. Het op spontane wijze van gedachten wisselen en elkaar over en weer informeren werd door de Raad zeer op prijs gesteld.

Voor zover het niet bij de hierna te bespreken speerpunten aan de orde komt is tijdens het verslagjaar onder meer nog aandacht besteed aan:

- contributieheffing en de zorg dat lezers die in eerste instantie niet reageerden, te snel zonder extra inspanning van de kant van BPL als lezer werden uitgeschreven;
- certificering en kwaliteitscriteria;
- Aangepast Lezen via de Openbare Bibliotheek;
- de samenloop lidmaatschap van een Openbare Bibliotheek en het ingeschreven zijn bij BPL ;
- de Winkel als portaal in de toekomst voor de dienstverlening Aangepast Lezen;

- klachten registratie/rapportage en start met het CRM-systeem. Met het CRM-systeem wordt een lopend klanttevredenheidsonderzoek mogelijk;
- de brailleversie van 'Tussen de regels';
- vrijwilligers;
- toegankelijkheid E-books

Tijdens zijn laatste vergadering in 2016 heeft de Raad zijn werkzaamheden van dat jaar geëvalueerd. In september van het verslagjaar hebben enkele leden van de Raad een bezoek gebracht aan Luisterpunt in Brussel. Luisterpunt is voor België te vergelijken met BPL in Nederland.

## Speerpunten

### Organisatorisch kader

In 2016 heeft de Raad van alle vier ketenpartners Aangepast Lezen hun Jaarverslag over 2015 mogen ontvangen. De Raad stelt dit zeer op prijs. Met name wil de Raad in dit verband het ontvangen van de jaarverslagen van Dedicon en CBB noemen, omdat de Raad met hen geen directe adviesrelatie heeft. De relatie loopt indirect via de KB.

Het jaarverslag van de KB leest de Raad in samenhang met documenten van de KB die op het Aangepast Lezen betrekking hebben zoals:

- het meerjarig beleidsplan 2013-2016 van 16 juli 2012, afkomstig van toen nog SIOB;
- het beleidskader 2017-2020 Aangepast Lezen, waarover de Raad op 15 januari 2017 heeft geadviseerd (GA015);
- de op het Aangepast Lezen betrekking hebbende Kamerstukken;
- overzichten van de stand van zaken.

Het jaarverslag van BPL leest de Raad in samenhang met:

- het Jaarplan 2016 respectievelijk 2017. Over het jaarplan 2016 heeft de Raad op 24 mei geadviseerd (GA013) en over het Jaarplan 2017 op 14 januari 2017 (GA014);
- overzichten van de stand van zaken.

Verder oriënteert de Raad zich op het Ambitiedocument 2025 (De wereld van Aangepast Lezen in 2015). Op deze wijze ontstaat een kader aan de hand waarvan de Raad een beeld krijgt van het beleid in het verleden en hoe dat beleid zich in de toekomst zal ontwikkelen.

## Collectie

In de reactie van 8 september 2015 op het advies van de Raad over het collectiebeleid, geeft de KB aan dat het streven er op gericht is om voor eind 2015 een nieuwe Collectienota gereed te hebben. Een concept ervan zal aan de Raad ter advisering worden voorgelegd. In het verslagjaar heeft de Raad echter geen concept collectienota mogen ontvangen.

Onbeantwoord blijft dan ook de principiële vraag of een persoon met een visuele leesbeperking het recht heeft algemene lectuur in een van de Aangepaste Leesvormen te lezen ook al meent BPL dat het desbetreffende boek niet voldoet aan een van de criteria om in de collectie op te nemen.

In het 'concept Beleidskader 2017 – 2020 Aangepast Lezen' dat door de KB aan de Raad ter advisering is voorgelegd, wordt opgemerkt dat het VN-verdrag inzake rechten van personen met een handicap (geldig vanaf juli 2016) landen verplicht mensen met een handicap volwaardig te laten deelnemen aan de samenleving. Toegang tot informatie is een onderdeel daarvan. Het gedachtegoed van dit verdrag wordt verankerd in de Nederlandse wetgeving (wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte). Uit het VN-verdrag en Nederlandse wetgeving vloeit naar de mening van de Raad voort dat ook personen met een visuele leesbeperking aanspraak kunnen maken – een en ander binnen redelijke grenzen – op een gelijke behandeling als personen zonder een leesbeperking tot lectuur. Vorenstaande uitgangspunt krijgt nog extra betekenis door het van regeringszijde benadrukken van de participatiemaatschappij waar we in leven en waarvan personen met een visuele leesbeperking volledig deel van willen uitmaken (inclusie gedachte).

De Raad heeft met instemming gelezen en ervaren dat de hoorcolleges in de collectie zijn opgenomen. Het is al enige jaren een wens van lezers die geen student of beroepsbeoefenaar zijn, toch bij Dedicon boeken te kunnen aanvragen (OA002). Deze wens is weer een stap dichterbij realisatie gekomen. Zie het memo van 7 december 2016 waarvan de Raad kennis heeft gekregen en waarin over dit onderwerp een pilot wordt aangekondigd, dat in 2017 van start zal gaan.

## Braille

Tijdens het verslagjaar is veel aandacht aan het brailleschrift besteed (OA012). Het informeel overleg dat op 21 maart 2016 plaatsvond is over het brailleschrift gegaan. Van de kant van de KB is medegedeeld dat niet op het budget voor brailleurwerk zal worden gekort. Door de opkomst van het audioluizen heeft zich een betekenisverschuiving van het brailleschrift voorgedaan. De Raad betreurt het dat er een onderzoek naar braille is gedaan toegespitst op het ter beschikking stellen van brailleboeken door BPL, zonder daarbij het gebruik van het brailleschrift in een breder kader te plaatsen. Het rapport waarin dat onderzoek wordt beschreven heeft de titel: 'Waar is de braillelezer?'. Om het belang en het gebruik van het brailleschrift te illustreren verwijst de Raad naar zijn advies over dit onderwerp (OA012). Het belang van het brailleschrift is absoluut niet verminderd.

De Raad heeft geadviseerd op korte termijn maximale vraagsturing bij de collectievorming van boeken in braille in te voeren. Ook tijdens het informeel overleg is door de aanwezigen voor meer vraagsturing gepleit. In het antwoord van 25 juli 2016 op het advies van de Raad wordt aangegeven dat het voornemen bestaat om een pilotproject op te starten waarin de vraagsturing bij de vorming van de braillecollectie centraal staat. De Raad en de deelnemers aan dit informeel overleg zullen bij de uitwerking van het project worden betrokken.

Het stemt de Raad positief dat er financiën ter beschikking zijn gesteld om de start van een brailleautoriteit te organiseren. Zie het advies van de Raad van 12 mei 2016 (OA012)

Inmiddels heeft in januari 2017 een eerste oriënterende bijeenkomst in Roosendaal plaatsgevonden.

---

## Digitalisering en inclusie

De Raad heeft tot zijn spijt moeten ervaren dat ook het verslagjaar 2016 voor wat betreft de nieuwe website van BPL en een update van Elektronische Kranten en Tijdschriften het een tijd van afwachten is geweest. Na herhaalde malen uitstel in 2016 is op 23 januari 2017 de nieuwe website live gegaan. Dit geldt niet voor de update van Elektronische Kranten en Tijdschriften.

Na het live gaan van de website bleek deze op een behoorlijk aantal punten nog voor verbetering vatbaar. Bij de lancering van de nieuwe site is er onvoldoende rekening mee gehouden dat het voor lezers met een visuele leesbeperking veel moeilijker is om te schakelen naar een nieuwe site dan voor personen zonder die leesbeperking. Van de kant van BPL is aangegeven dat er hard gewerkt wordt om de gebleken misslagen te corrigeren.

De Raad heeft op 31 januari 2017 geadviseerd per direct de ervaringen van de eindgebruikers te peilen door middel van het inschakelen van het Leespanel. In de reactie van BPL van 27 februari 2017 wordt toegezegd om in de tweede helft van maart 2017 een enquête uit te zetten onder de gebruikers van de nieuwe website.

Ook deden zich tijdens het verslagjaar enige hinderlijke ICT storingen voor. In de overleggen met KB en BPL is de ICT/digitalisering in het algemeen voortdurend onderwerp van gesprek geweest. De Raad heeft op 24 mei geadviseerd over het Projectenplan 2016 (GA013). Op 18 juli 2016 is een reactie daarop van BPL ontvangen. Ook zijn diverse innovatieprojecten besproken. Als voorbeeld noemt de Raad de zogenaamde 'Winkel'. Hiermee wordt een allesomvattende toegang van de doelgroep tot de dienstverlening bedoeld.

De Raad heeft geen enkel bezwaar tegen vooruit kijken en staat open voor nieuwe ontwikkelingen. De advieslijn van de Raad is echter steeds geweest prioriteit toe te kennen aan de website en de update van de Elektronische Kranten en Tijdschriften app/player en het voorkomen en oplossen van storingen voordat, behoudens bijzondere omstandigheden, nieuwe projecten worden opgestart. Op de eerste plaats heeft de lezer met een leesbeperking er belang bij dat de huidige dienstverlening adequaat en storingsvrij verloopt.

De Raad heeft zich ook laten informeren over de (on)mogelijkheden van de Epub2/3 standaard.

## Kwaliteit

Kwaliteit is een speerpunt met een geheel eigen karakter. De eis van kwaliteit is immer een aspect van alle speerpunten. Juist vanwege dit eigen karakter en het grote belang ervan heeft de Raad de kwaliteit van de dienstverlening in de ruimste zin van het woord tot een afzonderlijk speerpunt gemaakt. Met name is hierbij van belang dat een voortdurende klanttevredenheidsonderzoek opgestart wordt, hetgeen na de invoering van de CRM-systeem mogelijk wordt. Tevens heeft de Raad in het verslagjaar het belang benadrukt van een goede registratie van klachten en meldingen en een correcte terugkoppeling hiervan naar de klant van BPL.

## Achterban

De Raad is mede bedoeld, zo blijkt uit haar totstandkomingsgeschiedenis, om de inbreng van de lezers van Aangepast Lezen vorm te geven. Het publiceren van relevante informatie zoals dit verslag en

adviezen ziet de Raad als een vorm van informatieverstrekking aan de achterban. De Raad wil de achterban stimuleren daarop te reageren. De Raad is te bereiken via het e-mailadres: [lezersraad@kb.nl](mailto:lezersraad@kb.nl) Op de website: [www.passendlezen.nl/iguana/www.main.cls?surl=over/lezersraad#column2](http://www.passendlezen.nl/iguana/www.main.cls?surl=over/lezersraad#column2) staan de publicaties zoals adviezen en jaarverslagen van de Raad. De Raad heeft recentelijk diverse waardevolle reacties uit de achterban mogen ontvangen.

In het verslagjaar heeft er onder leiding van de KB op 21 maart en op 19 december informeel overleg plaatsgevonden waarbij de Raad als waarnemer aanwezig was. Ook is overleg geweest met Vereniging Onbeperkt Lezen en Oogvereniging.

De Raad heeft in zijn advies over de projecten 2016 (GA013) geadviseerd per project concreet aan te geven hoe de gebruikers effectief worden ingeschakeld bij de realisatie ervan. Blijkens de reactie op het advies wordt dit advies van de Raad wel onderschreven.

In het verslagjaar 2016 is door KB, BPL en de Raad hard gewerkt aan de totstandkoming van de notitie over de gebruikersinbreng.

## Slot

Binnen het Aangepast Lezen is veel in ontwikkeling. Waar die ontwikkelingen uiteindelijk precies toe zullen leiden, zal de toekomst leren. De Raad ziet het tot zijn taak en met name vanuit het gebruikers/lezersperspectief de komende ontwikkelingen kritisch te volgen en van commentaar te voorzien. Dit zijn de website en Elektronische Kranten en Tijdschriften app/player. Wat we zeker weten is dat de medewerkers in de keten van het Aangepast Lezen, bij KB, BPL, Dedicon en CBB hard en met betrokkenheid bij de doelgroep, hebben gewerkt om de dienstverlening aan mensen met een leesbeperking te realiseren en verder uit te bouwen. De Raad is hen daarvoor zeer erkentelijk.

Ook weten we zeker dat dit verslagjaar weer vele mooie boeken in een aangepaste leesvorm zijn omgezet en aan de collectie zijn toegevoegd.



## Bijlagen

### Bijlage 1: Overzicht van relevante aan de Lezersraad toegezonden en door de Lezersraad verzonden brieven e.d.

#### Aan de Lezersraad toegezonden

Datum	Onderwerp	Ontv. van
Januari 2016	KB projecten 2016, eerste concretisering	Dedicon
03-03-2016	Projecten 2016 van Dedicon	Dedicon
17-05-2016	Organogram BPL	BPL
15-06-2016	Passend lezen via de Openbare bibliotheken live met 40 bibliotheken	BPL
15-06-2016	Gebruikersinbreng Aangepast Lezen, werkdocument	BPL
16-06-2016	Jaarverslag CBB	CBB
21-06-2016	Resultaten leden enquête digitaal	VOB
23-06-2016	Initiële Business Case EAC. Een audiocollectie	BPL/LPBelgië
23-06-2016	Jaarrekening 2015 Dedicon	Dedicon
11-07-2016	Kwaliteitscriteria voor Aangepast Lezen 1.1	KB/SIOB
03-08-2016	Reactie op advies over braille (OA012)	KB
16-08-2016	Reactie op advies Projecten 2016 (GA013)	BPL
Augustus 2016	Klachtenrapportage 1 <sup>e</sup> kwartaal 2016	BPL
Augustus 2016	Klachtenrapportage 2 <sup>e</sup> kwartaal 2016	BPL
14-09-2016	Fiche 6: Richting en verordening Leeshandicaptenverdrag	KB (Marrakesh)
19-09-2016	Jaarverslag 2015 KB	KB
26-09-2016	Normen Aangepast Lezen derde ronde	KB
27-09-2016	Project spraak gestuurde Daisylezer app, een samenvatting	Dedicon
27-09-2016	Update EKT en TnS	Dedicon
04-10-2016	Project beeldherkenning	Dedicon
04-10-2016	Project braille autoriteit	Dedicon
05-10-2016	Projectvoorstel Toegankelijkheid e-Bookdiensten	Dedicon
19-10-2016	Kwaliteit Appendix criteria	KB
06-11-2016	Hoofdstuk Aangepast Lezen in Collectieplan KB concept	KB
09-12-2016	Beleidskader 2017 – 2018 Aangepast Lezen KB	KB
December 2016	Klachtenrapportage 3 <sup>e</sup> kwartaal 2016	BPL
December 2016	Interactie ontwerp 'De Winkel' versie 0,5	Gordon Vink
07-02-2017	Verslag van overleg jeugdlectuur op 01-12-2016	KB
07-03-2017	Verslag informeel overleg op 19-12-2016	KB

## Door de Lezersraad verzonden

Datum	onderwerp	Naar
10-02-2016	Jaarverslag 2015 Lezersraad	BPL, KB, CBB Dedicon, VOL Oogver.
01-04-2016	Samenwerking met VOL en Oogvereniging en positie LR	VOL en
18-05-2016	Braille advies (OA012)	KB
20-05-2016	Projecten 2016 advies (GA013)	BPL Oogver.
2016	Beantwoorden vragen via <a href="mailto:lezersraad@kb.nl">lezersraad@kb.nl</a>	diversen

## Bijlage 2: Overzicht uitgebrachte gevraagde en ongevraagde adviezen en de reacties daarop

Datum	Onderwerp	Naar
18-05-2016	Braille advies (OA012)	KB
20-05-2016	Projecten 2016 advies (GA013)	BPL
		Van
03-08-2016	Reactie op advies over braille (OA012)	KB
16-08-2016	Reactie op advies Projecten 2016 (GA013)	BPL

### Kort na de jaarwisseling zijn er nog drie adviezen uitgebracht te weten:

1. GA014      Gevraagd advies Jaarplan 2017 (BPL), 8 januari 2017
2. GA015      Gevraagd advies beleid KB 2017 – 2020, 8 januari 2017
3. OA016      Ongevraagd advies website BPL, 31 januari 2017