

**Lustrumverslag
2013 – 2017
van de
Lezersraad aangepast lezen**

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



Inhoud

| | |
|---|----|
| Inleiding | 4 |
| Taken en verantwoordelijkheden ketenpartners aangepast lezen | 4 |
| Jaarverslag 2017 Lezersraad | 4 |
| Doelgroep | 4 |
| Lezersraad | 5 |
| Doelstelling Lezersraad | 5 |
| Samenstelling Lezersraad | 5 |
| Overleg | 5 |
| Advisering | 6 |
| Reglement | 6 |
| Speerpunten | 6 |
| Collectie gesproken boek | 6 |
| Beleidskader Aangepast Lezen | 6 |
| Collectienota | 7 |
| Samenstelling collectie | 7 |
| Sanering | 7 |
| Jeugd en senioren | 8 |
| Studie en vak lectuur | 8 |
| Kranten, tijdschriften, hoorcolleges en -spelen | 9 |
| Synthetische stem | 9 |
| Braille | 9 |
| Braille-autoriteit | 9 |
| Braille op verzoek en FlexBraille | 10 |
| Digitalisering en inclusie | 10 |
| Nieuwe website van BPL | 10 |
| ICT-landschap | 11 |
| ePUB2 en ePUB3 | 11 |
| Kranten en tijdschriften | 11 |
| Kwaliteit | 11 |
| Klachtenregistratie | 11 |
| Klanttevredenheidsonderzoek | 12 |
| Achterban | 12 |
| Gebruikersinbreng | 12 |



| | |
|---|-----------|
| Transparant naar de achterban..... | 12 |
| Lonkend perspectief | 13 |
| Blijk van waardering | 13 |
| Bijlage 1, een overzicht van relevante ontvangen en verzonden documenten in 2017 | 14 |
| Bijlage 2, een overzicht van de uitgebrachte adviezen in 2017 | 16 |
| Bijlage 3, een overzicht van de uitgebrachte adviezen vóór 2017 | 17 |

Inleiding

De Lezersraad (Raad) is voor wat betreft het aangepast lezen van algemene lectuur, het gezamenlijk adviesorgaan van de Koninklijke Bibliotheek (KB) en de Stichting Bibliotheekservice Passend Lezen (BPL).

De Raad is op 1 juli 2012 als gezamenlijk adviesorgaan van het Sectorinstituut Openbare Bibliotheken (SIOB) en de Stichting Loket Aangepast Lezen, ingesteld. Tijdens de startbijeenkomst op 31 oktober van dat jaar is de Raad als zodanig als opvolger van de Gebruikersraad door de directeur van het SIOB geïnstalleerd.

Per 1 januari 2015 is het SIOB en daarmee het aangepast lezen krachtens de wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen bij de KB ondergebracht. De Stichting loket Aangepast Lezen heet vanaf 1 oktober 2015 'Stichting Bibliotheekservice Passend Lezen'.

Taken en verantwoordelijkheden ketenpartners aangepast lezen

Voor zover het de algemene lectuurvoorziening van het aangepast lezen betreft, verstrekt de KB de ketenpartners te weten BPL, de Stichting Dedicon en de Vereniging Christelijk Blinden Bibliotheek voor blinden en slechtzienden (CBB) financiële middelen en voert de regie over de besteding van deze gelden. De KB is eindverantwoordelijk voor de dienstverlening aan mensen met een leesbeperking. Deze dienstverlening is opgedragen aan de ketenpartners. BPL draagt zorg voor het klantencontact, de selectie van titels voor de collectie en de toegankelijkheid tot de collectie via haar website en de catalogi. In opdracht van BPL produceren, reproduceren en distribueren Dedicon en de CBB het aangepaste materiaal.

Ook aan de lokale openbare bibliotheken is in het kader van de wet Stelsel Openbare Bibliotheekvoorzieningen ten behoeve van de dienstverlening aan mensen met een leesbeperking, een taak toebedeeld.

Jaarverslag 2017 Lezersraad

Omdat de Raad inmiddels 5 jaar functioneert is het jaarverslag over 2017 geïntegreerd in het voorliggend lustrumverslag waarin over de gehele periode van 31 oktober 2012 tot en met 31 december 2017 verslag wordt gedaan.

Doelgroep

De doelgroep van het aangepast lezen bestaat primair uit blinden en slechtzienden. Ook personen met een andere leesbeperking dan de visuele kunnen baat hebben bij deze voorziening. In dit verband zijn te noemen dyslectici en mensen die niet zonder hulpmiddelen een gedrukte tekst tot zich kunnen nemen.

Lezersraad

Doelstelling Lezersraad

De Raad heeft als doel actief en deskundig bij te dragen aan het borgen en waar mogelijk verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening aan mensen met een leesbeperking. De Raad adviseert de KB en BPL gevraagd en ongevraagd over alle aangelegenheden die het aangepast lezen aangaan. Verder brengt de Raad al datgene bij de KB en BPL ter sprake waarvan zij dat in het kader van haar taakvervulling nuttig of nodig vindt. Het perspectief van de lezer met een leesbeperking is daarbij uitgangspunt.

Samenstelling Lezersraad

De Raad bestaat uit bij BPL ingeschreven lezers. De Raad is zoveel mogelijk representatief voor de doelgroep samengesteld. De leden nemen op persoonlijke titel en op basis van eigen ervaring en deskundigheid deel aan de werkzaamheden van de Raad.

Rik Wouters is vanaf 15 mei 2013 voorzitter van de Raad.

Per 31 december 2017 heeft Tonny van Breukelen haar werkzaamheden beëindigd.

De Raad is al diegene die in de lustrumperiode in de Raad actief zijn geweest zeer erkentelijk.

Per 1 januari 2018 is de Raad als volgt samengesteld:

Rik Wouters, voorzitter;

Dick Onnink, vicevoorzitter;

Liesbeth Blankhart;

Hubert de Vos;

Willem Miltenburg;

Jessica de Wit;

Ria Batelaan.

Marijke van der Pas is als ambtelijk secretaris aan de Raad toegevoegd.

Vanwege het aflopen van de zittingstermijn van de voorzitter en enkele raadsleden zullen er in 2018 diverse vacatures ontstaan.

Overleg

De Raad heeft in 2017 vijf maal met de KB en BPL overleg gehad. Twee maal is buiten aanwezigheid van derden vergaderd.

De KB en BPL informeren de Raad zowel schriftelijk als mondeling over het door hen te voeren beleid. Medewerkers van Dedicon en de CBB zijn steeds bereid geweest schriftelijk en/of mondeling informatie te verstrekken. Een overzicht van de in 2017 relevante ontvangen en verzonden documenten is in bijlage 1 opgenomen.

Tijdens zijn vergaderingen bepaalt de Raad zijn zienswijze en wordt het overleg met de KB en BPL voorbereid. Het overleg met de KB en BPL is steeds plezierig en constructief geweest. Op spontane wijze is tijdens de lustrumperiode over een reeks van onderwerpen informatie verstrekt en van gedachten gewisseld. In 2017 is in het bijzonder veel tijd van het overleg besteed aan de toegankelijkheid van de nieuwe website van BPL voor met name lezers met

een visuele leesbeperking. Tevens hebben de collectie van de bibliotheek en de gebruikersinbreng veel aandacht gevraagd.

Advisering

Indien daarom wordt gevraagd of als de Raad daartoe aanleiding ziet wordt een advies uitgebracht waarin de zienswijze van de Raad over een bepaald onderwerp met conclusie en aanbeveling verwoord staat. Een overzicht van de in 2017 uitgebrachte adviezen is in bijlage 2 opgenomen. Alle tijdens de lustrumperiode uitgebrachte adviezen met reactie daarop van de kant van de KB en/of BPL zijn te vinden op de website van BPL onder de kop 'Over Passend lezen' 'Lezersraad'.

De Raad is een adviesorgaan naast vele anderen die samen het beleid binnen de keten van het aangepast lezen, respectievelijk het beleid van BPL bepaalt of beïnvloedt.

De Raad heeft tijdens de lustrumperiode de overtuiging behouden dat het noodzakelijk is keer op keer het lezersperspectief van mensen met een (visuele) leesbeperking naar voren te moeten brengen. De Raad spreekt de hoop uit dat in de toekomst de advisering en de reactie daarop meer het karakter van een dialoog zal gaan krijgen.

Reglement

De Raad functioneert op basis van het Reglement Lezersraad Aangepast Lezen. De KB heeft in 2017 een nieuw reglement vastgesteld waarvoor de Raad inbreng heeft geleverd. Dit reglement is per 1 januari 2018 in werking getreden.

Het reglement is te vinden op de website van BPL onder de kop 'Over Passend lezen' 'Lezersraad'.

Speerpunten

Gedurende de lustrumperiode hebben zich enkele speerpunten of aandachtsvelden uitgekristalliseerd. Deze speerpunten structureren de werkzaamheden van de Raad. Zij komen dan ook in beginsel tijdens het overleg met de KB en BPL en in alle vergaderingen van de Raad op de een of andere manier aan de orde.

Collectie gesproken boek

De Raad is verheugd dat de afgelopen 5 jaar de collectie gesproken boeken ieder jaar weer met een flink aantal titels kon worden uitgebreid. In 2013 was de aanwas 2.116, in 2014 1.470, in 2015 3.137 in 2016 1.939 en tenslotte in 2017 3.281. Hoewel smaken over stemtype en voorleesstijl kunnen verschillen, meent de Raad op basis van eigen ervaring te kunnen zeggen dat de gesproken boeken aan hoge kwaliteitseisen voldoen. Dat geldt ook voor wat betreft de samenstelling van de collectie. BPL mag trots zijn op zijn collectie.

Beleidskader Aangepast Lezen

De eerste verantwoordelijkheid van BPL is de vorming en het beheer van een collectie boeken in een aangepaste leesvorm alsmede het in een aangepaste leesvorm beschikbaar stellen van kranten en tijdschriften. BPL voert in beginsel beleid op basis van een collectienota. Het beleid van BPL komt tot stand binnen de door de KB gestelde grenzen die vermeld staan in het

beleidskader Aangepast Lezen 2017-2020. De Raad heeft op 15 januari 2017 over een concept van dit beleidskader advies uitgebracht.

Collectienota

In zijn advies van 18 mei 2015 heeft de Raad er op aangedrongen de collectienota uit 2011 te herzien ten einde te komen tot een meer transparant collectiebeleid.

In de voorbije periode is hard gewerkt aan het tot stand brengen van een nieuwe collectienota. Op 18 april 2017 is ter advisering een concept collectienota aan de Raad voorgelegd.

De Raad heeft vervolgens een tweetal adviezen uitgebracht, te weten: op 31 mei 2017 en op 29 augustus 2017.

Tevens heeft de Raad op 8 mei 2017 een advies uitgebracht over de samenstelling van het lezersbestand van BPL met als passende titel 'Wie is de lezer van BPL?'

Van de kant van BPL is tijdens het overleg van 1 november 2017 medegedeeld dat BPL zijn lezersbestand in diverse categorieën heeft onderverdeeld om hiermee zijn marketingcommunicatie aan te passen. Inmiddels is in januari 2018 de nieuwe nota over het collectiebeleid, beleidsterrein aangepast lezen 2018 – 2020, verschenen.

Samenstelling collectie

Voor wat betreft de samenstelling van de collectie meent de Raad te mogen stellen dat vele lezers vrijwel steeds iets naar hun gading in de collectie zullen vinden. Vaak blijkt een titel welke de publieke aandacht trekt bij navraag al in productie genomen te zijn.

Het hiervoor gestelde neemt echter niet weg dat een lezer met een leesbeperking te horen kan krijgen dat een bepaalde titel niet in een aangepaste leesvorm zal worden omgezet omdat BPL de desbetreffende titel niet collectiewaardig oordeelt. In de adviezen over de collectie heeft de Raad beargumenteerd dat iemand met een leesbeperking, in beginsel binnen de grenzen van de redelijkheid, ieder boek moet kunnen lezen waarvan hij kennis wil nemen. Wat iemand wil lezen mag uiteindelijk niet afhankelijk zijn van het oordeel van BPL. De Raad ziet zich voor dit standpunt ook gesteund door het op 1 juli 2016 van kracht geworden VN-verdrag inzake rechten van personen met een handicap. Naar de mening van de Raad komt uit de nieuwe collectienota duidelijk de strekking naar voren dat steeds meer aansluiting wordt gezocht bij de behoefte en wensen van de individuele lezer. De Raad spreekt de hoop uit dat uiteindelijk iedere lezer met een visuele leesbeperking ieder boek kan lezen.

Sanering

Het verschil van inzicht tussen BPL enerzijds en de Raad anderzijds over sanering van de collectie is in 2017 nog niet tot een bevredigende afronding gekomen. Anders dan BPL, meent de Raad dat eenmaal ingesproken titels, mits zij aan minimale kwaliteitseisen voldoen, voor lezers met een leesbeperking beschikbaar en vindbaar moeten blijven, ook al is een dergelijke titel gedurende een lange tijd niet uitgeleend. Voor verdere argumentatie verwijst de Raad naar zijn advies van 7 december 2015. In de collectienota van januari 2018 paragraaf 3.1 staat onder meer het volgende te lezen: 'De gesaneerde titels zullen niet verwijderd of vernietigd worden. Gebruikers kunnen de gesaneerde titels via een speciale aanduiding op de website (bijvoorbeeld een 'archiefknop') bekijken en alsnog bestellen'. Inmiddels is de Raad gebleken

dat het nog niet mogelijk is titels te bekijken en te bestellen. Evenmin is duidelijk op welke termijn dit wel gerealiseerd zal zijn.

Jeugd en senioren

Vanaf het begin heeft de Raad zich ingezet voor het lezen door kinderen en jongeren met een leesbeperking. Het projectplan (doelgroep kinderen en jongeren) is een van de eerste documenten geweest die ter bespreking aan de Raad is voorgelegd. Op de afgelopen 5 jaar terugkijkend kan gezegd worden dat er voor de jeugd heel wat is bereikt.

Te noemen zijn.

- Superboek: Bij Superboek vind je de meest actuele titels in gesproken vorm, in braille of Jumboletter voor alle jeugdleeftijden.
- Jumboletter: Kinderboeken met een grote letter in zwart-wit print. Het formaat is A4 en de lettergrootte is .24. De regelafstand is groter en vormgeving is bewust rustig gehouden. Een aantal boeken zijn geïllustreerd. Jumboletters zijn speciaal gemaakt voor (zeer) slechtziende kinderen van 6 tot 14 jaar om thuis en op school te oefenen met technisch lezen.
- AVI boekjes: Voor de beginnende braillelezer zijn er braille A boekjes, verdeeld naar de AVI leesniveaus.
- Karaokelezen: Met Karaokelezen krijg je op verschillende manieren ondersteuning bij het lezen. De ondersteuning bestaat uit een karaokebalkje dat meeloopt met de tekst die tegelijkertijd wordt voorgelezen door een menselijke stem. Je kunt zien waar je op de bladzijde bent als het boek wordt voorgelezen. Daarnaast kun je de snelheid en de lettergrootte naar wens aanpassen.
- Voelboekjes: een prentenboek met voelbare plaatjes. De tekst van het verhaal staat in grote letters geschreven en is vaak in braille gedrukt. Zo kunnen slechtziende en blinde kinderen ook van een prentenboek genieten. En ouders met een visuele beperking kunnen hun kind(eren) voorlezen.

Blijkens het jaarplan voor 2017 en dat voor 2018 van BPL is terecht, zo meent de Raad, thans ook extra aandacht voor de groep senioren.

Studie en vak lectuur

De afgrenzing tussen algemene lectuur enerzijds en vak-, studielectuur en schoolboeken anderzijds loopt in elkaar over. Algemene lectuur wordt vaak als studiemateriaal gebruikt en studiemateriaal kan vaak ook als algemene lectuur aangemerkt worden. De gekunsteld aandoende scheiding is op historische gronden verklaarbaar. De lezer van BPL heeft er belang bij van dit historisch gegroeide onderscheid geen hinder te ondervinden.

Met name doen zich twee probleemsituaties voor:

1. Een ouder of andere volwassene met een leesbeperking die kinderen zonder leesbeperking wil helpen bij het maken of overhoren van huiswerk kan geen aanspraak maken op het lenen van studie of schoolboeken in een aangepaste leesvorm. Zie het advies van de Raad van juni 2014.
2. Iemand die is afgestudeerd en die geen beroep of vak uitoefent kan geen aanspraak maken op vakliteratuur in een aangepaste leesvorm ook al wil hij op de hoogte blijven van de ontwikkelingen op zijn vakgebied.

Zie het advies van de Raad van juni 2014.

Er is in 2015 afgesproken dat BPL als pilot gedurende 2 jaar per jaar 200 titels uit de studie en vak collectie als algemene lectuur in zijn collectie kan opnemen.

De Raad was verheugd om in een overleg met de KB en BPL op 7 juni 2017 te horen dat de blinde ouders/verzorgers schoolboeken kunnen aanvragen om hun (ziende) kinderen met huiswerk te begeleiden. In het volgende overleg van 20 september is medegedeeld dat een pilot project in 2018 van start zal gaan waarbij het mogelijk gemaakt zal worden dat lezers van BPL in de collectie van Dedicon boeken op kunnen zoeken die ze als ingeschrevene van BPL kunnen lenen.

Kranten, tijdschriften, hoorcolleges en -spelen

Tijdens de lustrumperiode zijn steeds meer kranten en tijdschriften in een aangepaste leesvorm beschikbaar gekomen. Ook is de integratie van hoorcolleges en hoorspelen in de collectie een verrijking van de collectie.

Synthetische stem

Een groot verschil met 5 jaar geleden is het beschikbaar komen van de synthetische stem voor het produceren van gesproken/audio boeken om bijvoorbeeld snel een boek beschikbaar te krijgen of om een titel voor een individuele lezer te produceren.

De Raad stelt zich op het standpunt dat lang niet alle teksten geschikt zijn om met synthetische stem te lezen. Het overgrote deel van de doelgroep geeft verre de voorkeur aan met natuurlijke stem ingelezen boeken maar in bijzondere omstandigheden kan het gebruik maken van de synthetische stem een uitkomst bieden.

Braille

Het brailleschrift is de leesvorm die personen met een visuele leesbeperking in staat stelt zonder tussenkomst van een derde van een tekst kennis te nemen. In zijn advies van 24 mei 2016 is uitvoerig ingegaan op het belang van het brailleschrift en de ontwikkeling van het brailleschrift voor personen met een visuele leesbeperking. Ter voorkoming van een misverstand heeft de Raad met klem moeten benadrukken dat de groep braillelezers een veel ruimere categorie personen is dan de groep lezers die algemene lectuur in braille bij BPL leent. Dit misverstand dreigde te ontstaan door het onderzoek 'Waar is de braillelezer' van juni 2015.

Braille-autoriteit

In de afgelopen jaren is hard gewerkt om de kwaliteit van het brailleschrift te verbeteren. Op 12 december 2017 is te Brussel de Braille-autoriteit van start gegaan. De Braille-autoriteit is een onafhankelijke instantie die waakt over de kwaliteit van het brailleschrift in de ruimste zin van het woord. De Raad is blij met deze ontwikkeling. De Raad heeft het belang van de onafhankelijkheid regelmatig in zijn gezamenlijke overleggen met de KB en BPL besproken.

Braille op verzoek en FlexBraille

Het verheugt de Raad dat gehoor is gegeven aan de wens van braillelezers, onafhankelijk van een voorafgaande selectie door BPL, zelf te mogen aangeven welke titels zij in braille willen lezen (braille op verzoek). De wens van de braillelezers wordt op deze manier leidend!

Een andere vooruitgang is het in 2018 van start gaan van de pilot 'FlexBraille' waarbij een beperkt aantal titels voor beginnende braille-lezers in een aangepaste braillevorm beschikbaar komt.

De Raad ziet het tot zijn taak het belang van het brailleschrift bij de KB en BPL onder de aandacht te brengen en te houden ook al is de groep van braillelezers in de wereld van cijfers en getallen beperkt van omvang.

Digitalisering en inclusie

De toepassing van ICT-technologie of de digitalisering van de dienstverlening aan mensen met een leesbeperking heeft in de verslagperiode een stormachtige ontwikkeling doorgemaakt. Vergelijk de huidige situatie maar eens met die van 5 jaar geleden. Die ontwikkeling biedt kansen maar roept ook zorgen op. De Raad heeft zich diverse malen over ICT-aangelegenheden uitgelaten zoals in de adviezen van 31 januari 2017 en 8 mei 2017. De Raad juicht de nieuw ontwikkelingen toe maar vraagt tevens de belangen van diegenen die de aansluiting bij deze nieuwe ontwikkeling dreigen te verliezen of al verloren hebben, niet uit het oog te verliezen. Met instemming heeft de Raad in het jaarplan van BPL voor 2018 gelezen dat de telefonische dienstverlening van BPL de volle aandacht blijft krijgen. De minder digitaal vaardige 'klanten' kunnen altijd rechtstreeks telefonisch terecht bij de afdeling klantencontact, aldus het jaarplan van BPL voor 2018.

Nieuwe website van BPL

Na enkele jaren voorbereiding is op 23 januari 2017 de vernieuwde website live gegaan. Op 31 januari 2017 heeft de Raad over de website kritisch geadviseerd.

In het afgelopen jaar is een principiële verschil van inzicht tussen BPL en de Raad gebleken over beantwoording van de vraag hoe personen met een visuele leesbeperking een beeldscherm uitlezen. Een persoon met een visuele leesbeperking maakt gebruik van een brailleleesregel die meestal uit 40 cellen of plaatsen voor het weergeven van karakters bestaat om het beeldscherm stap voor stap te lezen. Het kan ook zijn dat een persoon met een visuele leesbeperking het beeldscherm regel voor regel laat voorlezen. Veelal zal het gaan om een combinatie van brailleleesregel en auditieve informatie. Vanuit het detail wordt zo het totaaloverzicht van het beeldscherm opgebouwd. De lezer zonder een visuele leesbeperking overziet in een oogopslag het totale beeldscherm en kan zich vervolgens concentreren op de informatie waarom het gaat. De lezer met een visuele leesbeperking heeft belang bij het achterwege laten van allerlei overbodige informatie of verfraaiing van de presentatie op het beeldscherm. De lezer zonder visuele leesbeperking heeft juist belang bij allerlei informatie om met behulp daarvan snel geleid te worden naar de plaats op het beeldscherm waarom het gaat. Uiteraard beschikt de lezer met een leesbeperking over een set van navigatietoetsen. Hoe vaardig de lezer met een visuele leesbeperking met de navigatie toetsen kan omgaan en hoe goed de voorstelling van het uit te lezen scherm in zijn hoofd is, de snelheid en gemak

waarmee een ziende een beeldscherm uitleest, haalt hij niet. De Raad meent dan ook dat bij het bouwen van een website van een regel gestuurde kennisname van het beeldscherm uitgegaan dient te worden. Bij het bouwen van de website dient dan ook primair uitgegaan te worden van de lezers met een visuele leesbeperking.

ICT-landschap

De Raad heeft in de lustrumperiode getuige mogen zijn van het zich continu wijzigen van ICT-omstandigheden en mogelijkheden. In het jaarplan van BPL voor 2018 staat dan ook te lezen dat bij de implementatie van de nieuwe website gebleken is dat het ICT-landschap aan vernieuwing toe is. In zijn advies van 18 januari 2018 heeft de Raad daarover geadviseerd. In de lustrumperiode heeft de Raad steeds het standpunt ingenomen: liever iets langzamer, maar wel degelijk! Vanuit het ICT oogpunt een betrouwbare en stabiele dienstverlening zonder de overhaaste nieuwe aanpassingen en vergezichten.

ePUB2 en ePUB3

In de lustrumperiode is in de Raad enige malen het belang van het beschikken over de bronbestanden in ePUB2 en ePUB3 formaat ter sprake gebracht. Op basis van de bronbestanden zou de productie van braille en audioboeken met synthetische stem sterk vereenvoudigd worden. Het beschikbaar krijgen van de bronbestanden ten behoeve van de lezer met een leesbeperking moet voor de doelgroep nog verder tot ontwikkeling komen.

Kranten en tijdschriften

Ettelijke malen is tijdens het overleg met de KB en BPL de voorziening van de elektronische kranten en tijdschriften besproken. De overtuiging dat het XML-leesprogramma verouderd was, was er wel maar het heeft erg lang geduurd voordat het tot een oplossing kwam. Die oplossing kwam er toen in september 2017 het elektronisch lezen van kranten en tijdschriften in de daisylezerapp werd geïntegreerd.

Kwaliteit

De kwaliteit van de dienstverlening van BPL is een aspect dat bijna ten aanzien van alle beleidsonderdelen ter sprake kan komen. Juist vanuit het lezersperspectief is het van belang om versnippering van behandeling van dit onderwerp te voorkomen. De Raad heeft om die reden de kwaliteit een aparte plaats binnen zijn werk toegekend.

Klachtenregistratie

In de lustrum verslag periode heeft de Raad er herhaalde malen op aangedrongen ICT-voorzieningen te treffen om de tevredenheid van de lezers permanent te monitoren door het gesystemiseerd registreren van klachten en meldingen. Inmiddels is een CRM-systeem geïnstalleerd. Het is nu van belang een praktische en overzichtelijke presentatie van de trends te ontwikkelen om aan de hand daarvan beleid te formuleren en voor wat de Raad betreft om van advies te dienen.

De Raad blijft benadrukken dat terugkoppeling naar de lezer met reactie op de klacht of melding van essentieel belang is voor een kwalitatieve dienstverlening.

Klanttevredenheidsonderzoek

In 2014 en in 2017 heeft een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. De zorg van de Raad is dat een dergelijk onderzoek, zoals ook tijdens het laatstgehouden klanttevredenheidsonderzoek het geval was, te veel is gebaseerd op ICT vaardige lezers in het lezerspanel. Het risico bestaat dat slechts digitale vaardige lezers een lijst invullen en daarmee het resultaat van het onderzoek in het geheel niet representatief is voor de totale doelgroep.

Achterban

Mensen met een visuele leesbeperking zijn van oudsher zeer nauw betrokken bij het aangepast lezen. Aan het eind van de 19^{de} eeuw is een brailleerbeweging, gedragen door dames uit de betere kringen, opgang gekomen. Slechts ter illustratie wil de Raad de naam noemen van Gualtherus Johannes Kolff. Hij is een welgesteld Hagenaar die op latere leeftijd blind en doof is geworden en die vanaf 1887 begonnen is privé boeken in braille te laten prikken. Per 1 januari 1891 heeft hij de Nederlandse Braille Bibliotheek opgericht om in eerste instantie zijn privécollectie in onder te brengen en vervolgens de collectie verder uit te bouwen en boeken uit te lenen. Deze stichting kan gezien worden als de voorloper van BPL. Eind 1893 telde de stichting circa 100 braillelezers.

Sindsdien zijn, zowel op bestuurlijk niveau en als medewerker, personen met een visuele leesbeperking bij het aangepast lezen betrokken geweest.

Gebruikersinbreng

Het verheugt de Raad dat op 31 januari 2017 de Nota Gebruikersinbreng Aangepast Lezen tot stand is gekomen. Deze nota bevat een vangnet om de gebruikersinbreng vanuit de doelgroep te borgen.

In die nota komen naast de Raad, onder meer testgroepen, het leespanel, het informeel overleg en de mogelijkheid van het doen van meldingen en het indienen van klachten, aan de orde.

Hoewel hiermee een structuur voor gebruikersinbreng is gerealiseerd, kan naar de mening van de Raad thans nog niet gezegd worden dat daarmee de gebruikersinbreng in de praktijk voldoende tot zijn recht komt.

Transparant naar de achterban

De Raad wil graag de achterban informeren over zijn adviezen en zienswijzen en wil daarbij openstaan voor suggesties en opmerkingen uit de achterban. De adviezen van de Raad en de naar aanleiding daarvan ontvangen reacties van de kant van de KB en BPL zijn op de website van BPL te vinden. Ook staan daar de jaarverslagen. De website van de Raad kunt u vinden op de website van BPL. Op de homepagina scrolt u helemaal naar beneden. Onderaan de website staat een kolom 'Meer Passend Lezen'. U klikt vervolgens 'Over Passend Lezen' aan. In de linker kolom onder 'Meer Passend Lezen' staat de link naar de website van de Lezersraad. Deze is: <https://www.passendlezen.nl/iguana/www.main.cls?url=over/lezersraad#column2>.

Het e-mailadres van de Raad is lezersraad@kb.nl

Regelmatig is er contact met de Oogvereniging en de Vereniging Onbeperkt Lezen.

Ter afsluiting

Lonkend perspectief

Wie, die in een boekhandel of lokale bibliotheek komt, of op een tafel bij een vriend of bekende een boek ziet liggen zou niet nieuwsgierig worden naar de inhoud ervan. Waar zou het boek toch over gaan of wat staat er vandaag of dit weekend in de krant of het tijdschrift? Even een boek op je boekenplank zetten of downloaden en je kunt de preview, flaptekst of inhoudsopgave of desnoods het eerste hoofdstuk lezen en dan weet je wel of het iets is om verder te lezen.

Het is niet alleen een kwestie dat een dergelijke manier van omgaan met lectuur, kranten en tijdschriften van BPL nu technisch kan, maar het moet nu ook een nieuwe manier van omgaan met de lectuur, kranten en tijdschriften uit de collectie worden. Het is een lonkend perspectief het gevoel te hebben met je mobiel in de hand of achter de Webbox of computer of welk apparaat dan ook, aan de leestafel van je eigen bibliotheek te zitten. Dat kan dan zonder de deur uit te moeten!

Blijk van waardering

Ter afsluiting van dit lustrumverslag past nu alleen nog maar als blijk van waardering drie maal hulde uit te spreken voor de KB, BPL en de overige participanten in de keten van het aangepast lezen.

Bijlage 1, een overzicht van relevante ontvangen en verzonden documenten in 2017

Aan de Lezersraad toegezonden

| Datum | Onderwerp | Ontv. van |
|---------------|--|---------------------|
| November 2016 | Ter advisering aan de LR het concept-beleidskader 2017-2020 Aangepast Lezen. | KB |
| 09-12-2016 | Ter advisering aan de LR het Jaarplan 2017 Bibliotheekservice Passend Lezen. | BPL |
| 19-01-2017 | Bevindingen kick-off Braille-autoriteit | Dedicon |
| 03-02-2017 | Stand van zaken lopende projecten | KB, Dedicon |
| 06-02-2017 | Stand van zaken BPL | BPL |
| 10-02-2017 | Lancering nieuwe website van BPL | VOL, Oogverenig. |
| 11-02-2017 | Klachten over nieuwe website BPL | N .v.d. Kolk |
| 13-02-2017 | Reactie op brief van LR over nieuwe website BPL | BPL |
| 15-02-2017 | Nota Gebruikersinbreng van BPL | BPL |
| 27-02-2017 | Release Passen lezen 1.x | BPL |
| 27-02-2017 | Reactie van BPL op ongevraagd advies over de lancering van de nieuwe website van BPL. | BPL |
| Maart 2017 | Marrakesh verdrag, implementatie in de EU | |
| 07-03-2017 | Interactie ontwerp De winkel versie 0.5 | BPL |
| 15-03-2017 | Stand van zaken lopende projecten | KB, Dedicon |
| 22-03-2017 | Samenvatting t.b.v. LR over opleveringen projecten | Dedicon |
| 03-04-2017 | Ter advisering aan de LR het Concept Collectiebeleid Beleidsterrein Aangepast Lezen 2017-2018 van BPL dat is opgesteld door BPL in samenwerking met de KB. | BPL, KB |
| 04-05-2017 | Reactie van BPL op advies van de LR op het Jaarplan 2017 Bibliotheekservice Passend Lezen. | BPL |
| 11-05-2017 | Stand van zaken lopende projecten | KB, Dedicon |
| 23-05-2017 | Mail over afschaffing subsidie aan Dedicon voor schoolboeken voor dyslectici | VOL Dedicon |
| 02-06-2017 | Rapport Klanttevredenheidsonderzoek 2017 | BPL |
| 02-06-2017 | Kwaliteitscriteria Specificaties Aangepast Lezen | KB |
| 03-06-2017 | Reactie van de KB op advies 'Wie is de lezer van BPL?' Uit 2016 van Dedicon | KB |
| 16-06-2017 | Verslag (ppt) van informeel overleg KB | Dedicon |
| 19-06-2017 | Jaarverslag 2016 Dedicon | Dedicon |
| 10-07-2017 | Braille zelfleermethode | KB, Marja G. |
| 10-07-2017 | Onderzoek naar het gebruik van E-books door blinde En slechtziende lezers | Dedicon |
| 12-07-2017 | Berichten over onbeperkt lezen | VOL |
| 13-07-2017 | Gedrukte boeken en werken binnenkort toegankelijker voor blinden en slechtzienden / EU toegankelijkheid | Dedicon |
| 13-07-2017 | Reactie VOL op reglement LR | VOL |
| 17-07-2017 | Stand van zaken en plan van aanpak nieuwe website BPL | BPL |



| | | |
|------------|--|----------------------------|
| 19-07-2017 | Jaarverslag en financieel jaarverslag 2016 CBB | opgevraagd |
| 19-07-2017 | Jaarverslag 2016 Dedicon | opgevraagd |
| 20-08-2017 | Terugkoppeling status project Braille-autoriteit | Stuurgroep Braille aut. |
| 21-08-2017 | Reactie LR (Willem Miltenburg) op reglement LR | LR |
| 15-09-2017 | Stand van zaken projecten 15 september | KB, Dedicon |
| 16-09-2017 | Groslijst voor projecten 2018 | Dedicon |
| 16-10-2017 | Klachtenrapportage derde kwartaal BPL | BPL |
| 31-10-2017 | Stand van zaken lopende projecten | KB, Dedicon |

Door de Lezersraad verzonden

| Datum | onderwerp | Naar |
|--------------|---|---|
| 19-01-2017 | Stuk voor 'Tussen de regels' kwartaal 1 | BPL |
| 29-01-2017 | Gevraagd advies van de LR over concept-beleidskader 2017-2020 Aangepast Lezen. | KB |
| 29-01-2017 | Gevraagd advies van de LR over het Jaarplan 2017 BPL. | BPL cc KB |
| 31-01-2017 | Ongevraagd advies van de LR over de lancering van de nieuwe website van BPL. | BPL cc KB |
| 06-02-2017 | Brief naar BPL met verzoek plan van aanpak Nieuwe website BPL | BPL |
| 06-02-2017 | Brief naar RvT BPL met verzoek plan van aanpak Nieuwe website BPL | RvT BPL |
| 12-04-2017 | Stuk voor 'Tussen de regels' kwartaal 2 | BPL |
| 24-04-2017 | Jaarverslag LR | BPL, KB, CBB VOL, Dedic., Oogver. |
| 08-05-2017 | Ongevraagd advies van de LR 'Wie is de lezer van BPL?' | BPL cc KB |
| 31-05-2017 | Gevraagd deeladvies van de LR over de samenstelling en totstandkoming van de collectie in het kader van het concept Collectiebeleid Beleidsterrein Aangepast Lezen 2017-2018. | BPL cc KB |
| 07-08-2017 | Stuk voor 'Tussen de regels' kwartaal 3 | BPL |
| 29-08-2017 | Gevraagd deeladvies van de LR over de presentatie en communicatie van de collectie in het kader van het concept Collectiebeleid Beleidsterrein Aangepast Lezen 2017-2018. | BPL cc KB |
| 22-09-2017 | Reactie LR op groslijst voor projecten 2018 | Dedicon |

Bijlage 2, een overzicht van de uitgebrachte adviezen in 2017

| Datum | Advies | Aan | Kenmerk |
|--------------|---|------------|--|
| 29-01-2017 | Gevraagd advies over concept-beleidskader 2017-2020 Aangepast Lezen. | KB | GA015_Januari2017_ _beleidskader2017_ 2020 |
| 29-01-2017 | Gevraagd advies over het Jaarplan 2017 BPL. | BPL | GA014_Januari2017_ _Jaarplan2017_BPL |
| 31-01-2017 | Ongevraagd advies over de lancering van de nieuwe website van BPL. | BPL | OA016_Januari2017_ _Nieuwe Website |
| 08-05-2017 | Ongevraagd advies 'Wie is de lezer van BPL?'. | BPL | OA017_8mei_ Collectienota_1 |
| 31-05-2017 | Gevraagd deeladvies van de LR over de samenstelling en totstandkoming van de collectie in het kader van het concept Collectiebeleid Beleidsterrein Aangepast Lezen 2017-2018. | BPL | GA017_mei2017_ Collectienota_2 |
| 29-08-2017 | Gevraagd deeladvies van de LR over de presentatie en communicatie van de collectie in het kader van het concept Collectiebeleid Beleidsterrein Aangepast Lezen 2017-2018. | BPL | GA17_ augustus2017_ Collectienota_3 |



Bijlage 3, een overzicht van de uitgebrachte adviezen vóór 2017

| Datum | Advies | Aan | Kenmerk |
|--------------|---|-----------------|--------------------------------------|
| 2016: | | | |
| 20-05-2016 | gevraagd advies over projecten Dedicon 2016 | KB | GA013_Projecten_20052016 |
| 24-05-2016 | Ongevraagd advies over brailleschrift | BPL | OA012_Braille_24052016 |
| 2015: | | | |
| 02-02-2015 | Gevraagd advies over diepte interview toevoeging elektronische kranten en tijdschriften aan de daisylezer app | SAL, Dedicon | GA006_feb2015_ EKT_Daisyapp |
| 30-04-2015 | invoeren van een contributieheffing voor het Aangepast Lezen | SAL | GA_2015_007_ _Contributie |
| 18-05-2015 | Ongevraagd advies over collectie beleid Aangepast Lezen van boeken | KB, SAL | OA2015_008_ _Collectie |
| 30-09-2015 | Ongevraagd advies over collectiebeleid hoorspelen | SAL | OA009_sept2015_ hoorspelen |
| 07-12-2015 | Gevraagd advies over het Jaarplan 2016 | SAL | SAL GA010_Jaarplan 2016PL_dec2015 |
| 07-12-2015 | Gevraagd advies over Saneringsbeleid van de audiocollectie van Bibliotheekservice Passend Lezen | BPL | GA011_dec2015 SaneringsbeleidPL |
| 2014: | | | |
| 02-04-2014 | Gevraagd advies op het schriftelijk voorstel inzake bijstelling collectiebeleid kranten en tijdschriften en de reactienota die de LR van Stichting Aangepast Lezen ontving n.a.v. een eerste advies uitgebracht op 15 januari 2014. | SAL | GA001_maart2014 |
| juni 2014 | Ongevraagd advies om groep ouders met een leesbeperking toegang te geven tot boeken in aangepaste leesvorm voor PO en VO voor ondersteuning eigen goedziende kinderen. Uitbreiding doelgroep Jumboboek en | | |



| | | | |
|------------|--|----------------------|-----------------|
| Juni 2014 | Voelboekjes | SAL, Dedicon | OA002_juni2014 |
| | Advies voor opheffing scheiding tot enerzijds algemene lectuur en anderzijds studie- en vakliteratuur. | SAL, Dedicon | OA003_juni2014 |
| 20-06-2014 | Gevraagd advies voor het gebruikersonderzoek ten behoeven van programma II | SAL, Dedicon en SIOB | GA004_juni 2014 |
| 08-09-2014 | ongevraagd advies over de technische storing van de automatisch bestellijn | SAL | OA005 |