

Gevraagde reactie op het gevraagd advies over jaarplan 2017 van Bibliotheekservice Passend Lezen, kenmerk GA014_januari2017_BPL.

Op uw advies zal puntsgewijs worden ingegaan.

2. On demand principe/de lezer

Reactie:

Dit is niet losgelaten. Dit is nadrukkelijk in werking gegaan n.a.v. het jaarplan 2016 en komt als zodanig dan ook niet meer benoemd terug in het jaarplan 2017.

In de volgende opmerking:

“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.” herkend BPL zich absoluut niet en wordt dan ook als vreemd beschouwd.

3. Gebruikersinbreng/rol van de Lezersraad

Reactie:

In het jaarplan zijn de volgende stukken opgenomen voor gebruikersinbreng:

Blz 6 jaarplan

In 2017 zullen we *klantonderzoeken opstarten om per klanttype de behoeftes, voorkeuren en knelpunten ten aanzien van onze communicatie en dienstverlening bloot te leggen.*

Blz 12 strategie/actie staan drie punten betreffende gebruikersinbreng

- Opstellen 1 actieplan ledenbehoud uitvoeren eventueel bijsturen en evalueren, *verbeterpunten vorige acties meenemen.*
- Uitvoer KTO door externe partij, *analyseren suggesties en verbeterpunten uitvoeren en borgen*
- Door het jaar heen *servicecalls*, contactbehoud met de klanten

Blz 14 strategie/actie derde streepje

- ophalen juiste informatie binnen en buiten de keten

Blz 15 strategie/actie eerste streepje

- Onderzoek naar klantbeleving van het productaanbod en de geleverde service
- Optimalisatie a.d.h.v. de resultaten.

Blz 22 Processen/actie

Afdeling marketing en communicatie gaat werken volgens een nieuw te ontwikkelen klantcontact strategie met een focus op werving en behoud.

Inmiddels is ook de nota gebruikersinbreng gereed, waarin wordt beschreven welke rol een ieder heeft, ook de rol van de Lezersraad.

De rol van de Lezersraad

Blz 5

Passend Lezen als partner van de openbare bibliotheken *en andere organisaties*.

Passend Lezen levert een belangrijke bijdrage aan het realiseren van verschillende maatschappelijke doelen. Zowel in het gemeentelijk en landelijk beleid van en voor openbare Bibliotheken als met partners als het onderwijs, Bartiméus, Visio en *belangenbehartigers*.

Passend Lezen zal deze de komende jaren steeds meer ten diensten staan van de maatschappelijke doelstellingen met behulp van o.a. de openbare bibliotheek en *andere partners*.

5. Beleid 2017

Reactie:

Per organisatie- en resultaatgebied is opgenomen wat bereikt moet zijn december 2017 bij het kopje actie. In het kopje gerealiseerd is concreet opgenomen welk kwartaal dit gerealiseerd moet zijn. Per actiepunten kan getoetst worden of dit is behaald.

BPL kan het volgende dan ook niet plaatsen:

“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. Concretisering van doelstellingen

Reactie:

Op basis van dit jaarplan zijn beleid en doelstellingen geconcretiseerd in acties en realisatie, zie punt 5.

De volgende alinea is dan ook niet juist gesteld:

“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. “

Per kwartaal zal zoals in de voorgaande jaren gebruikelijk was een rapportage worden overlegd aan de Lezersraad. Met invoering van het nieuwe CRMSysteem in april 2017 zal de eerste nieuwe rapportage van april t/m juni eind juli/begin augustus aan de Lezersraad verstrekt worden. In de vergadering van 7 juni kan dit worden gedemonstreerd.

7. Website

Reactie:

Over de lancering van de website en de gevolgen hiervan is inmiddels ruimschoots gecommuniceerd met de Lezersraad.

8. Innovatie

Reactie:

Via de innovatiegelden die aan Dedicon jaarlijks worden vertrekt, zal BPL nauw betrokken zijn bij innovatie. Dit is in eerste instantie niet een doel van BPL.

9. Vrijwillige bijdrage

Reactie:

Voor 2018 zal dit, indien mogelijk, meegenomen worden in het jaarplan.

10. Stip op de horizon.

Reactie:

De stip op de horizon voor BPL is het beleidskader van de KB. BPL zal haar jaarplannen hierop baseren. E.e.a. ook als besproken met de KB en de Raad van Toezicht.

NB

In een mail van de voorzitter Rik Wouters van 13 december 2016 wordt BPL gecomplimenteerd voor het jaarplan. Dit staat enigszins haaks op het door de Lezersraad gegeven advies.