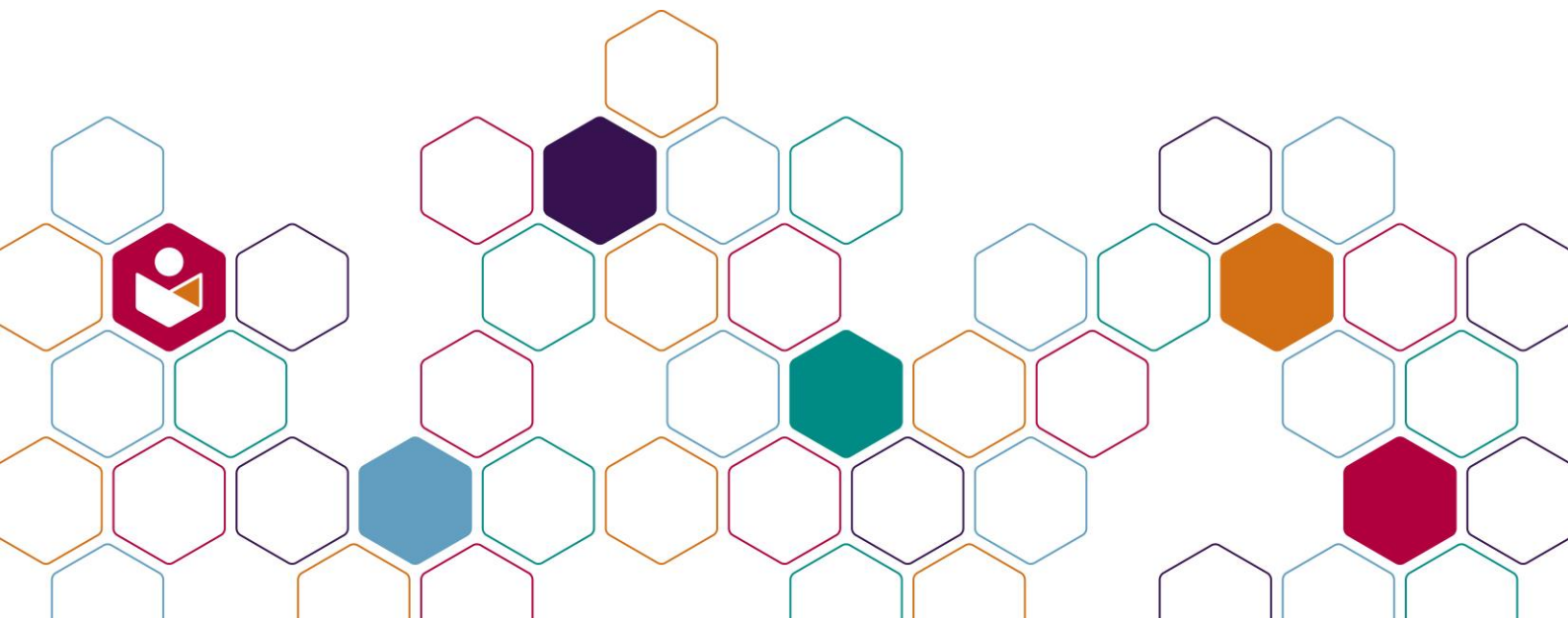




Bibliotheekservice
Passend Lezen

Jaarverslag en jaarrekening 2021

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 2019-2022 van de Koninklijke Bibliotheek (KB). De jaarrekening is opgesteld door de directeur-bestuurder en is volgens richtlijn RJ 640 uitgevoerd.

Aldus vastgesteld door het MT op 25 januari 2022 en goedgekeurd in de vergadering van de Raad van Toezicht op 23 februari 2022.

¹ Herzene statuten 29 oktober 2021



Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1 Inleiding	1
2 2021 in getallen	2
2.1 Klanten	2
2.2 Uitleningen	5
2.3 Collectie	9
2.4 Digitaal gebruik	10
2.5 Maatwerk en reliëfwerk	11
3 Organisatie	15
3.1 Algemeen	15
3.2 Bestemmingsreserves van Passend Lezen van waaruit een scala van projecten wordt gefinancierd	15
3.3 Projecten door de KB gesubsidieerd	15
3.4 Informatiebeveiliging	16
4 Afdelingen	18
4.1 Klantencontact	18
4.2 Beheer & Projecten	19
4.3 Collectie	21
4.4 Marketing & Communicatie	23
5 Interne en externe stakeholders	26
5.1 Externe stakeholders	26
5.2 Interne stakeholders	26
6 Resultaat 2021	27
6.1 Staat van Baten en lasten 2021 en begroting 2022	27
7 Vooruitzichten 2022	29



Bibliotheekservice

Passend Lezen

8	Rapportage klantmeldingen	30
9	Raad van Toezicht	33
	Bijlage 1 Cijfers 2020-2021	35



1 Inleiding

“Bibliotheken zijn de enige plaatsen ter wereld, waar de dwaling rustig naast de waarheid slaapt.”²

Dit citaat sluit mooi aan bij de doelstelling van Bibliotheekservice Passend Lezen: ‘Passend Lezen stelt zich ten doel het toegankelijk(er) maken van informatie en media voor mensen met een leesbeperking, opdat zij op voet van gelijkheid met alle burgers van Nederland toegang hebben tot de wereld van kennis, cultuur en educatie.’

Inclusiviteit is waar Passend Lezen voor staat en we op zeer regelmatige basis als feedback van onze klanten terugkrijgen: zij kunnen de blik op de wereld blijven richten.

Alle activiteiten die in 2021 hebben plaatsgevonden, vloeien voort uit de opdracht die Passend Lezen heeft voor mensen met een leesbeperking.

Een selectie uit deze activiteiten:

- Start bouw van een nieuwe website
- Analyse van Firmground betreffende de nieuwe website
- Start bouw van een hernieuwde app
- Kennisverbetering en -vermeerdering alle medewerkers door trainingen
- Releases worden maandelijks uitgevoerd in plaats van drie maal per jaar
- Werken met Product Owners en volgens scrum/Agile

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 2021 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 2021 en daarmee aan het realiseren van de doelstellingen van Passend Lezen en de KB. De organisatie voerde in 2021 geen activiteiten uit die geen verband hielden met de genoemde doelstellingen.

² Pierre-Claude-Victor Boiste, Franse lexicograaf (1765-1824)



2 2021 in getallen³

2.1 Klanten

Klanten⁴ zijn over het algemeen zeer tevreden over Passend Lezen (8,2 op een 10-puntsschaal). De snelle levering, het ruime aanbod, de goede service en de vriendelijke medewerkers waardeert men het meest aan Passend Lezen. Deze tevredenheid vertaalt zich ook in een zeer hoog aandeel klanten dat Passend Lezen zou aanbevelen, maar liefst zeven op de tien klanten (69%) kan worden geclassificeerd als promotor. Met een aandeel van 5% criticasters komt de Net Promoter Score (NPS)⁵ hiermee uit op +64. Binnen alle groepen zien we een hoge algemene tevredenheid en NPS, al blijven klanten die korter dan één jaar lid zijn en blinden iets achter.

Het belangrijkste verbeterpunt wat naar voren komt is de Daisylezer-app. Hoewel het grootste deel van de klanten tevreden is met de app, zien we ook dat een aanzienlijke groep klanten regelmatig problemen ondervindt. Zij hebben regelmatig storingen waardoor de app (tijdelijk) niet meer werkt en/of geven aan de app gebruiksonvriendelijk of onoverzichtelijk te vinden, waardoor men de gewenste producten niet (altijd) makkelijk kan vinden. Daarnaast vinden sommigen de voorleesstemmen onprettig (accent, intonatie, snelheid) en ervaart een deel van de klanten problemen met de zoekfunctie op de website.

Het aantal leden is ten opzichte van 2020 met net geen 2% gestegen (netto 1.053). Het aantal mensen/instellingen wat zich heeft aangemeld is bijna 12.000. Het nettoresultaat is het aantal aanmeldingen minus het aantal 'verloren/afgemelde' leden. Afmeldredenen zijn o.a. overlijden, geen belangstelling meer, 18 jaar geworden, gezondheidsredenen.

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.

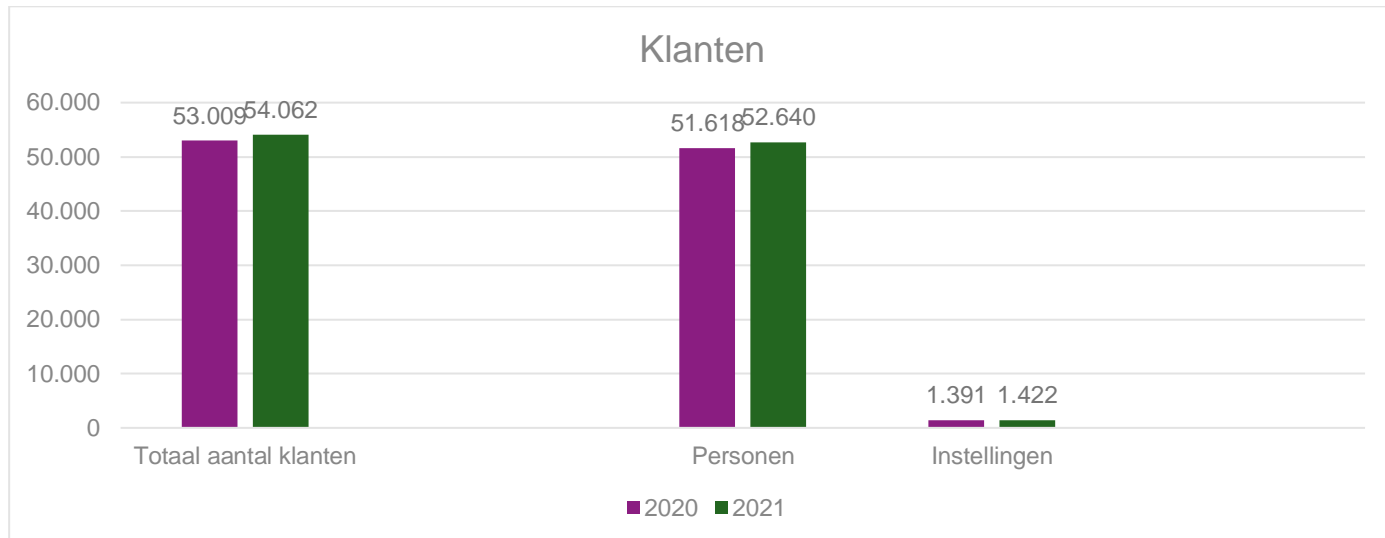
³ Voor alle cijfers, zie bijlage 1 pagina 35

⁴ Klanttevredenheidsonderzoek door Markteffect (tussen 4 december 2020 en 28 januari 2021)

⁵ Net promoter of net promoter score is een managementtool die gebruikt kan worden om de klantloyaliteit te meten. Het is een alternatieve manier om klanttevredenheid te meten



Diagram klanten.

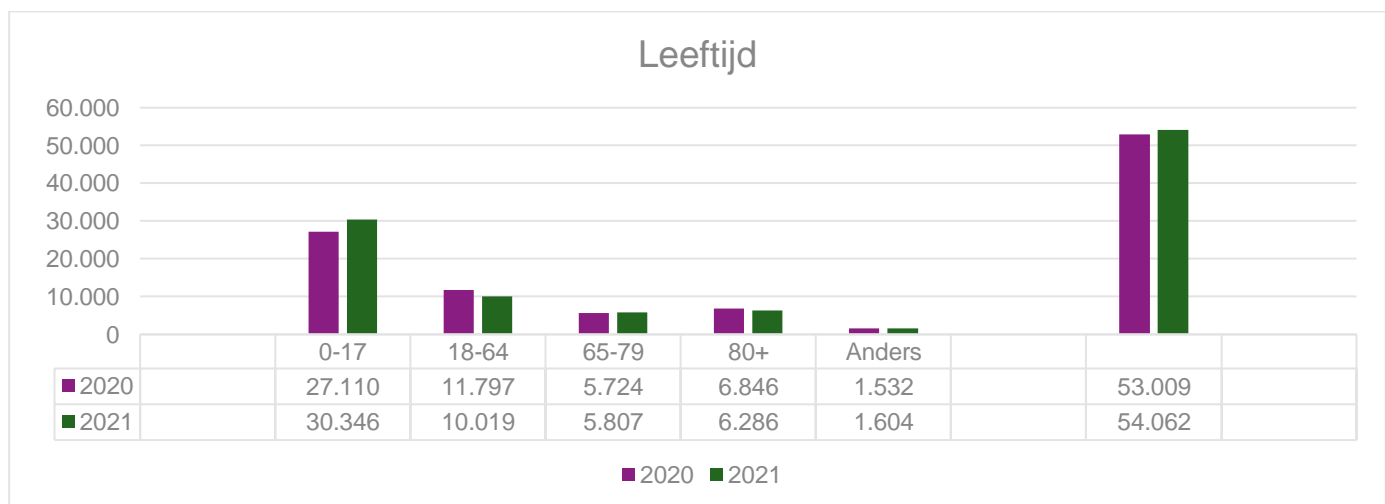


Het effect van de grote landelijke campagne in 2020 is niet meer zichtbaar in 2021. Een andere reden voor de geringe stijging is de jaarlijkse grote opschoonactie in augustus. Leden die langdurig geen gebruik hebben gemaakt van de collectie zijn na diverse herinneringen alsnog uitgeschreven. Dit geldt ook voor leden die na diverse aanmaningen niet meer betaald hebben.

Door de inzet van de Relatiemanager blijft het aantal instellingen wat lid wordt nog steeds stijgen.

De aanhoudende maatregelen naar aanleiding van de pandemie hebben ook zijn weerslag gehad op de geringe groei in 2021. Mogelijkheden om als organisatie fysiek aanwezig te zijn en ons te presenteren zijn geannuleerd. Hierdoor is Passend Lezen minder zichtbaar. Dit proberen we te compenseren door veel te adverteren.

Diagram leeftijd.

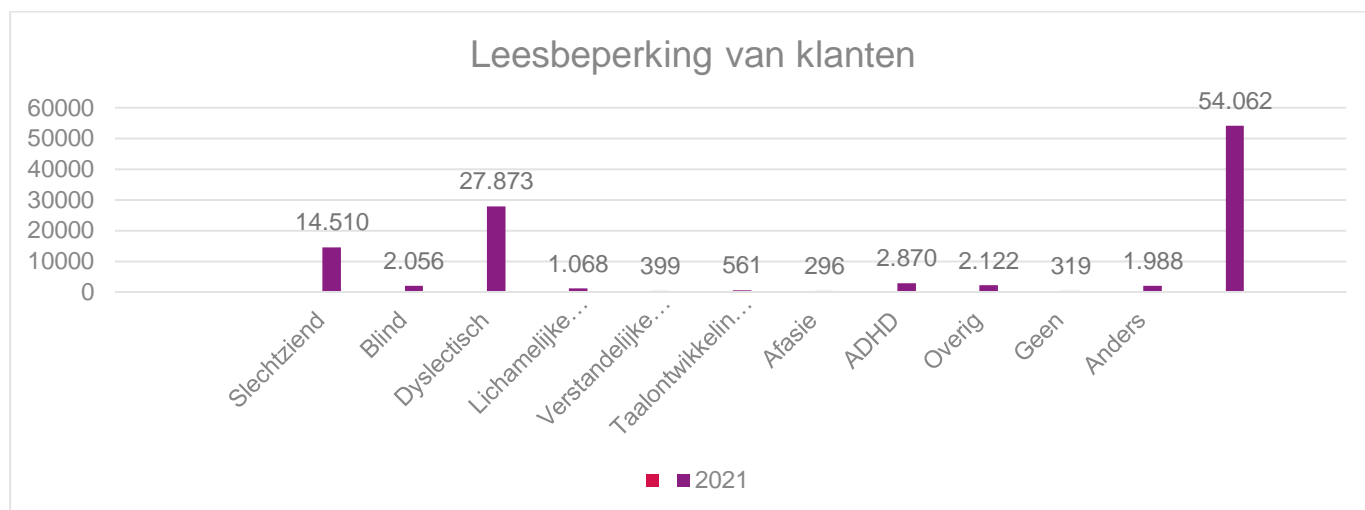




Het aantal klanten in de leeftijdscategorie t/m 17 jaar blijft nog steeds stijgen, echter niet meer zo hard als de voorafgaande jaren. Opvallend is ook de afname van het aantal leden van 80 jaar en ouder. Het aantal leden binnen deze leeftijdscategorie is gedaald met iets meer dan 8%. Dit wordt bevestigd door de afdeling Klantencontact waar veel afmeldingen wegens overlijden binnenkwamen.

Het aantal klanten van 65 jaar en ouder is ruim 25% van het totaal aantal klanten van Passend Lezen en zijn tevens de grootste gebruikers van de collectie. Zij lenen ruim 57% van het totaal aantal uitleningen.

Diagram leesbeperking van klanten.

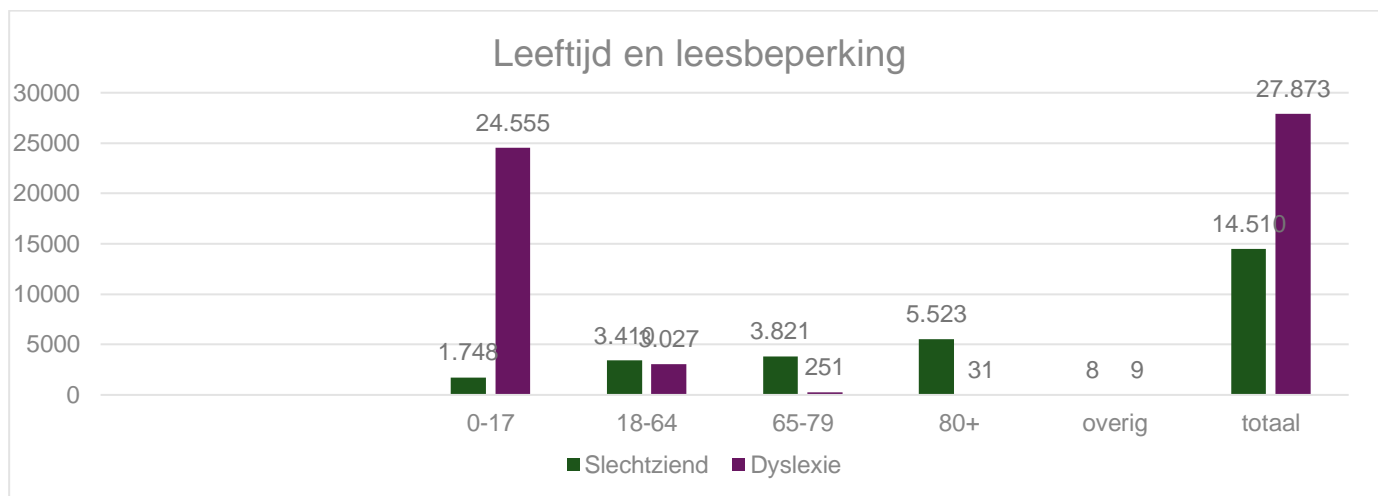


Opvallend is de geringe stijging van het aantal klanten met dyslexie ten opzichte van 2020: 422. In 2020 was de stijging ten opzichte van 2019 nog 3.935, mede door de landelijke campagne. Het verschil tussen het aantal geworven en verloren leden zorgt voor een minieme stijging. In 2022 wordt een campagne opgezet om 17 jarigen, die 18 gaan worden, vast te houden.

Wat ook opvalt is de toename van het aantal klanten met ADHD. In 2021 zijn diverse mailingen naar reguliere scholen gegaan, die meer zijn gelezen dan het jaar ervoor. Wellicht kan de sluiting van de scholen hier een rol in hebben gespeeld, waardoor kinderen thuis kwamen te zitten. Een andere reden kan comorbiditeit zijn, één of meer beperkingen/stoornissen naast de hoofddiagnose, bijvoorbeeld ADHD en dyslexie, waarbij ADHD als aanmeldreden ingevoerd is.

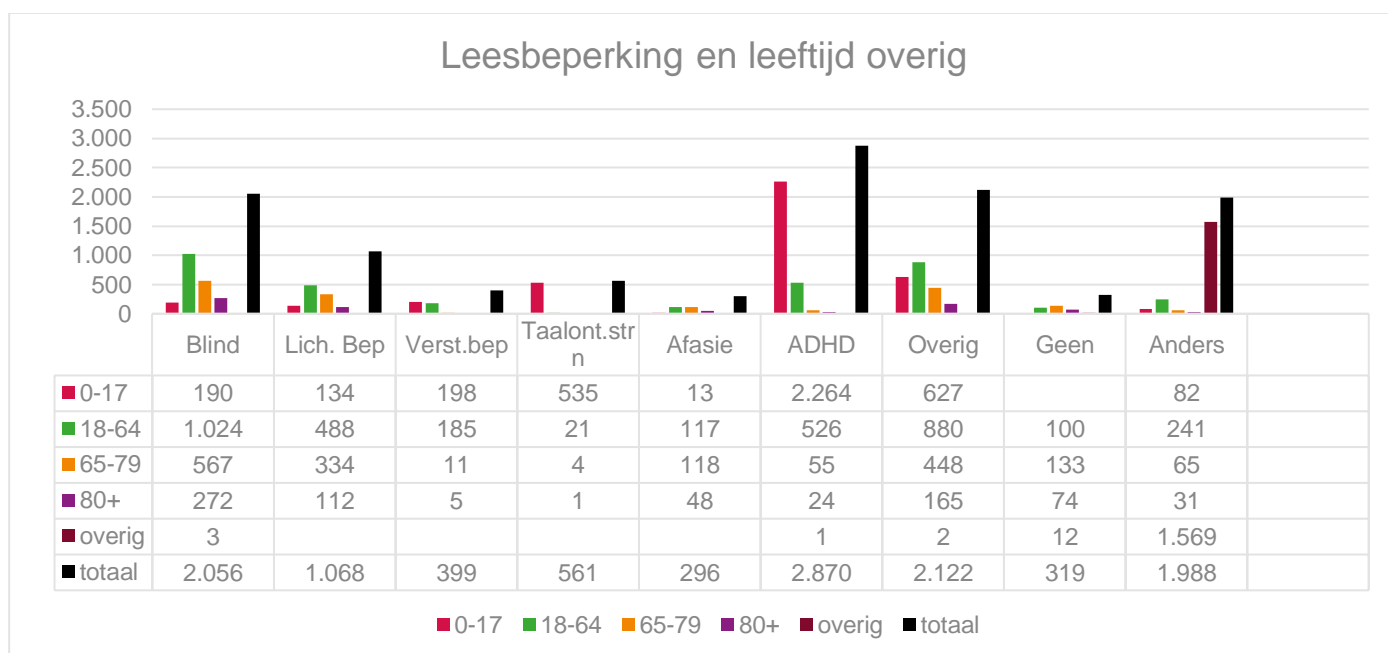
Diagram leesbeperking en leeftijd slechtziend en dyslexie op de volgende pagina.

Vanwege de leesbaarheid zijn de overige leesbeperkingen en leeftijd in een tweede diagram opgenomen.



Slechtziende leden zijn over alle leeftijdsgroepen verspreid met een piek bij 80+, ruim 5500, en is 10% van het totaal aantal leden.

Diagram leesbeperking en leeftijd overig.



Het aantal blinde klanten blijft stabiel en is opvallend genoeg in de leeftijd 0-17 jaar ten opzichte van 2020 met 26 toegenomen. In de overige leeftijdsgroepen is een lichte daling te zien.

2.2 Uitleningen

Het aantal uitleningen in 2021 is licht gedaald met 1,4% (26.692) ten opzichte van 2020. Oorzaak hiervan kan gezocht worden in het feit dat in 2020 de pandemie nieuw was en veel klanten extra boeken wilden hebben. Dit kwam voort uit de gedachte dat er wellicht minder geleverd kon worden.



In 2021 waren er ook meer vrijheden en daar zal volop gebruik van zijn gemaakt waardoor het aantal uitleningen wellicht is gedaald. Wel is te zien dat het aantal gestreamde titels ten opzichte van de fysieke Daisy-cd blijft toenemen. Het aantal streaming uitleningen 682.918 (2020 673.738) is ten opzichte van de Daisy-cd 549.511 (2020 606.863) weer toegenomen.



(Foto van man, die zijn ogen dicht heeft, met koptelefoon op in de speciale Passend Lezenstoel)

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

Diagram uitleningen streaming en Daisy-cd.

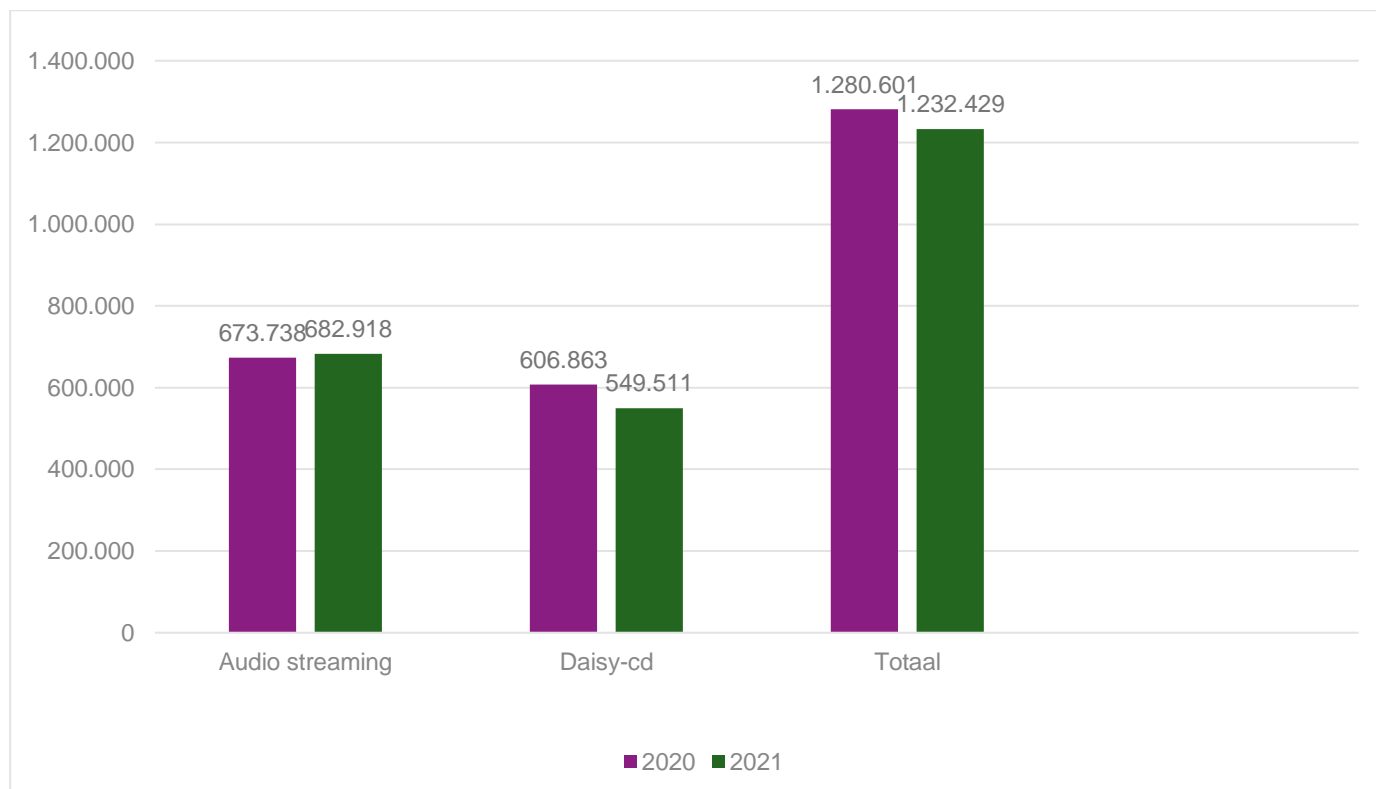
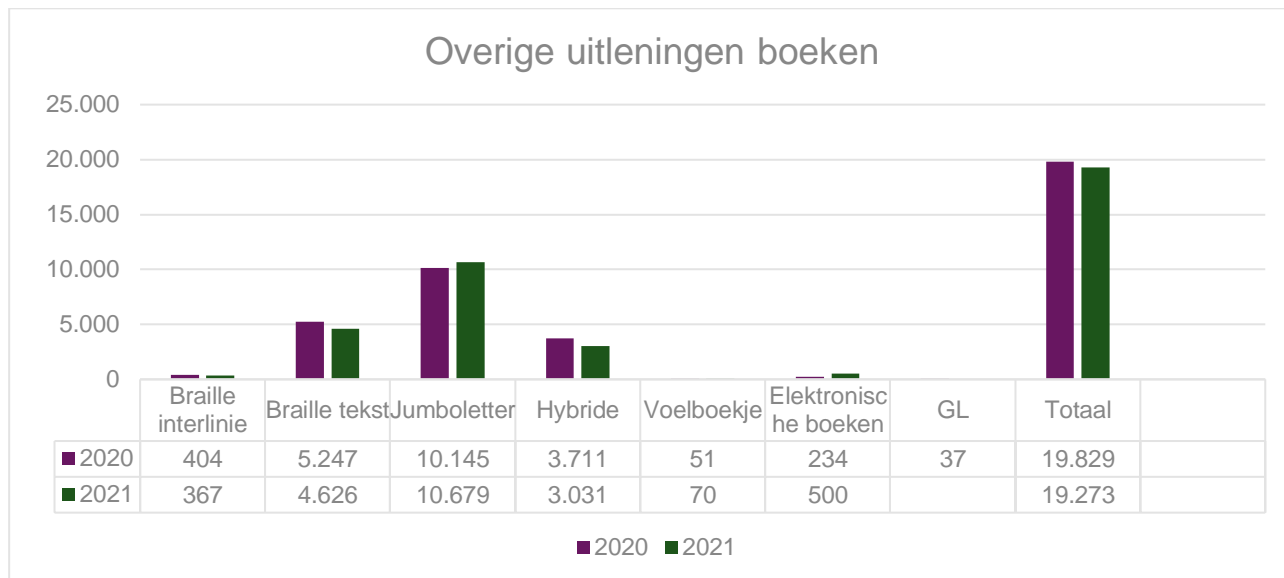




Diagram overige uitleningen boeken.

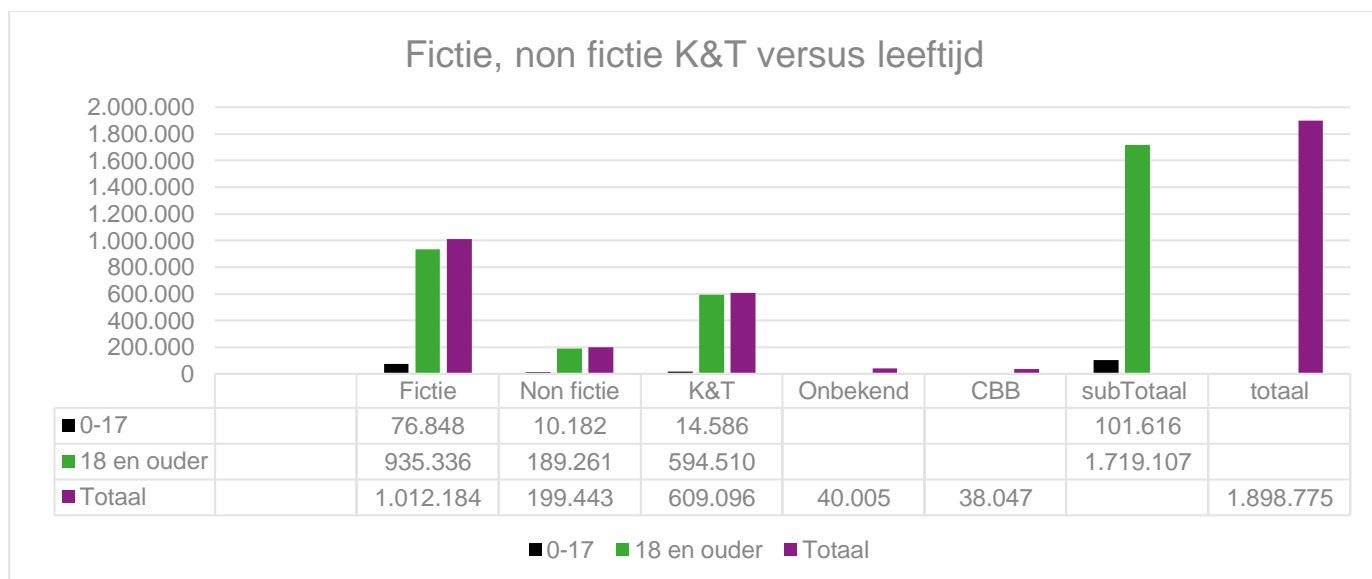


2.2.1 Fictie en non-fictie versus leeftijd

De grootste stijging van het aantal uitleningen is in 2021 het aantal verzonden edities van kranten en tijdschriften.

In 2020 nog 625.037, in 2021 647.143, een verschil van 22.106. Deze stijging is het grootst bij 18 jaar en ouder, maar de jeugd heeft ook meer kranten en tijdschriften geleend.

Diagram fictie, non-fictie, K&T versus leeftijd.

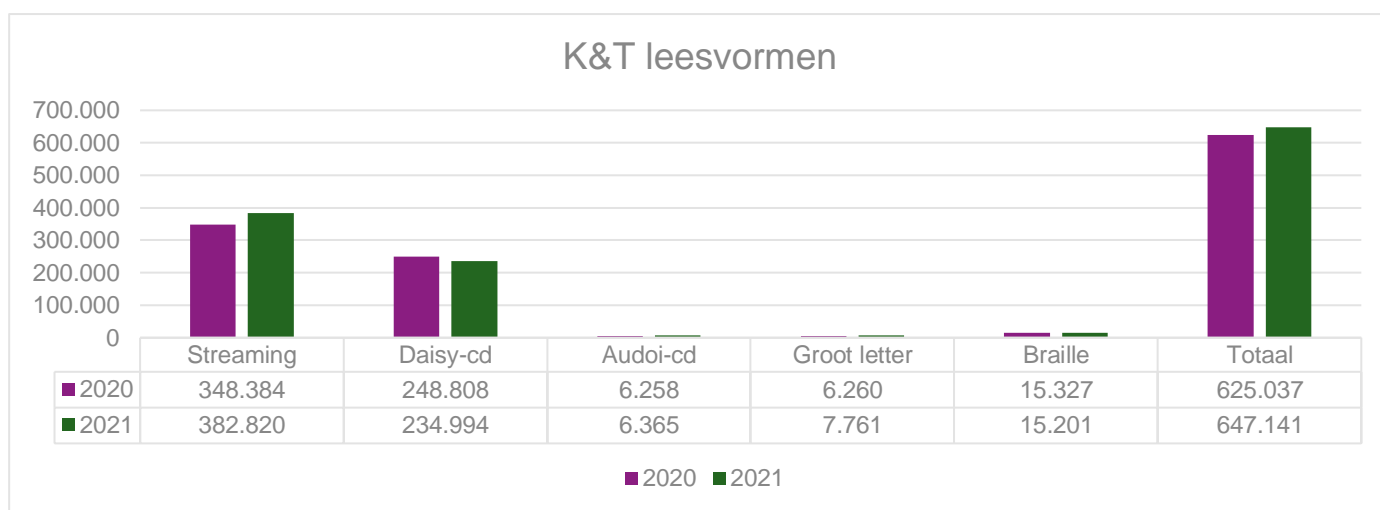




2.2.2 Kranten en tijdschriften leesvormen

Het gebruik van streaming ten opzichte van de Daisy-cd neemt nog steeds toe. Ook is een opvallende stijging te zien van de grootletter leesvorm.

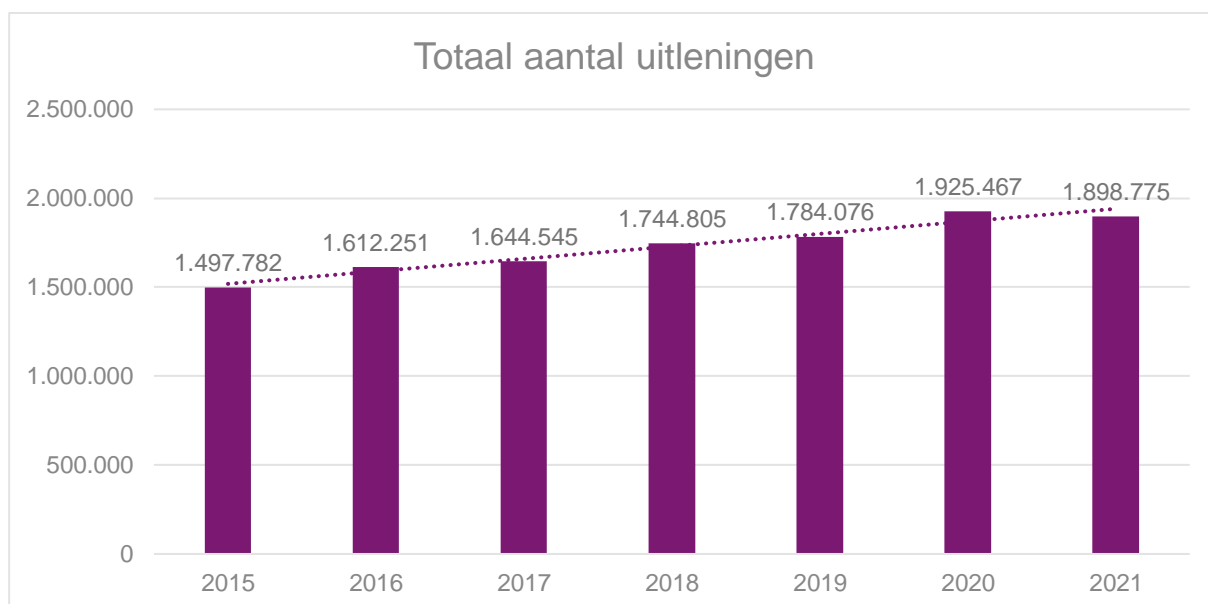
Diagram K&T leesvormen.



2.2.3 Totaal aantal uitleningen

Het totaal aantal uitleningen (boeken en K&T) is ten opzichte van 2020 licht gedaald. Een verklaring hiervoor is reeds in de inleiding van dit hoofdstuk gegeven

Diagram totaal aantal uitleningen.





2.3 Collectie

In verband met de leesbaarheid is de collectie verdeeld over 2 diagrammen: collectie exclusief Daisy-cd (gesproken lectuur) en alleen Daisy-cd.

Diagram collectie exclusief Daisy.

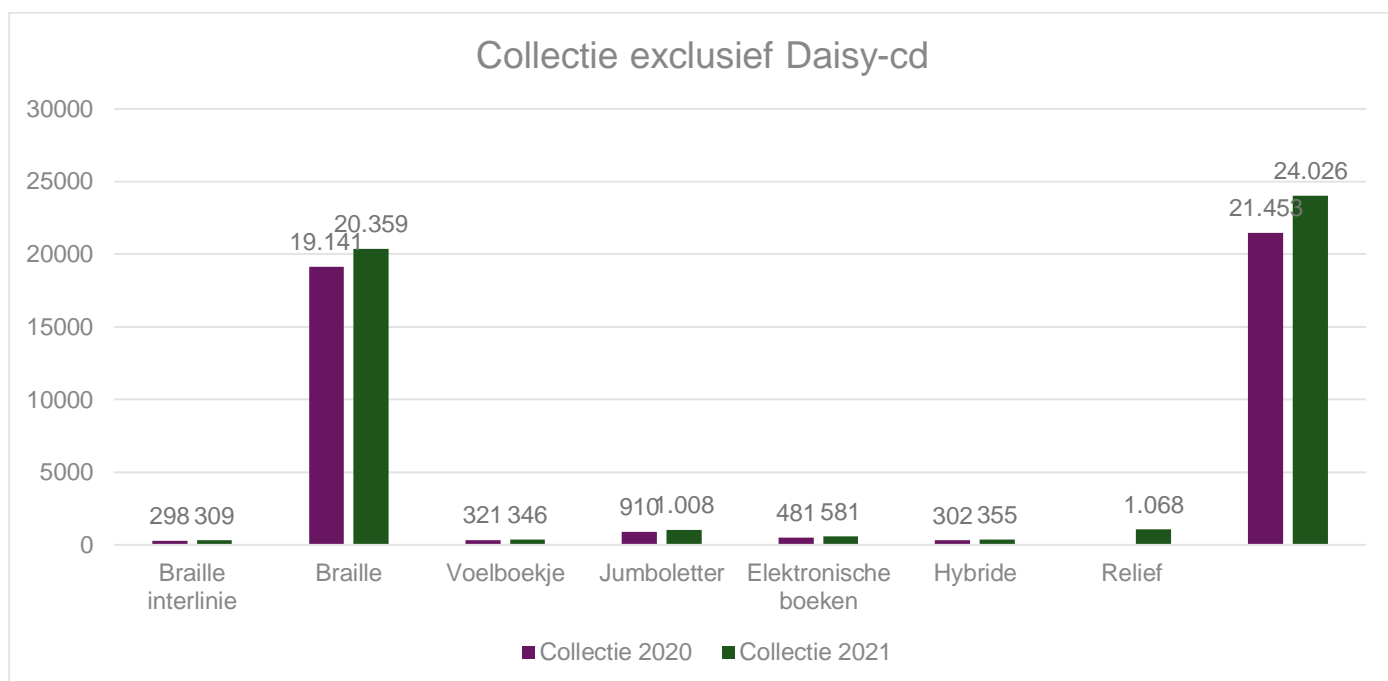
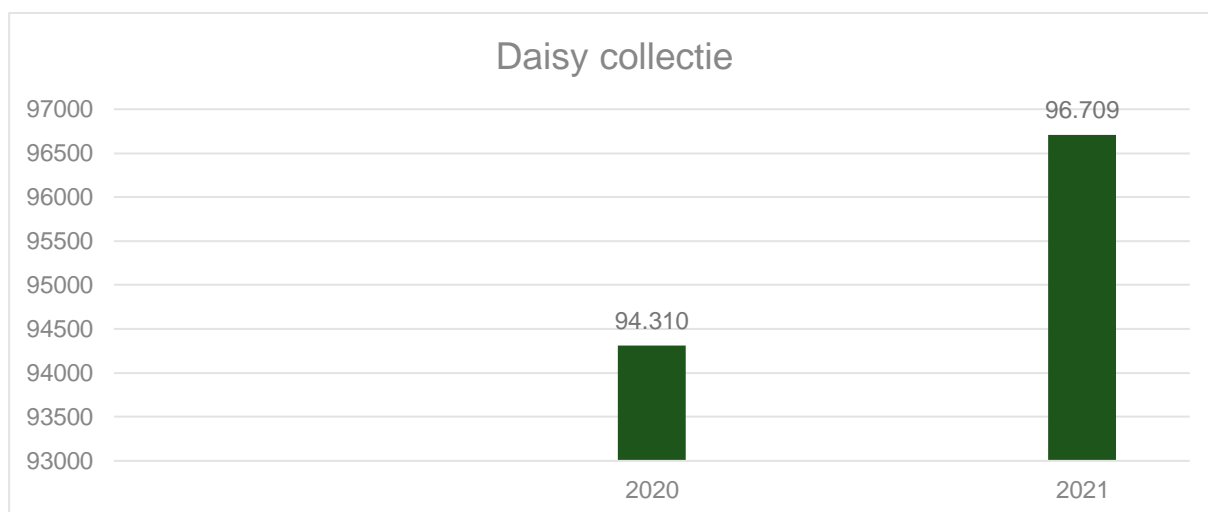


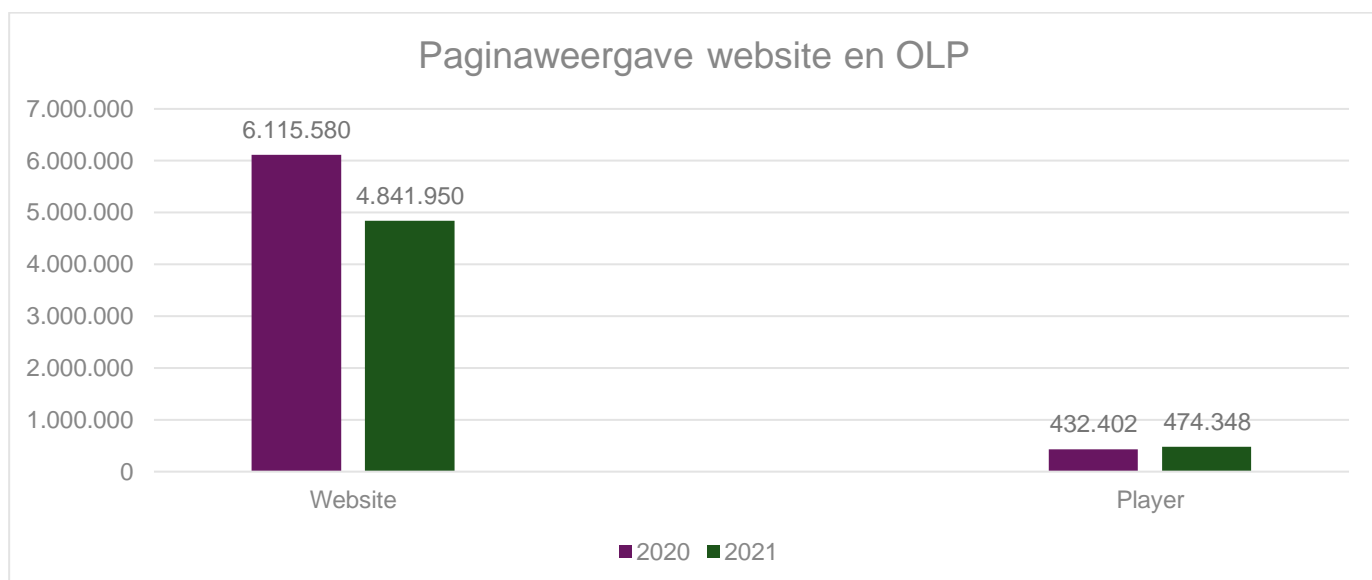
Diagram Daisy collectie.





2.4 Digitaal gebruik

Diagram met paginaweergave website en Online Player (OLP).



Het gebruik van de OLP is fors toegenomen (41.946 ten opzichte van 2020). De verklaring ligt mogelijk in het feit dat men meer aan huis was gebonden. Ook kan in de (on)stabiele werking van de huidige app een verklaring worden gevonden.

Het verminderde gebruik van de website heeft vooralsnog geen logische verklaring.

Diagram gebruikers van de website en de OLP.

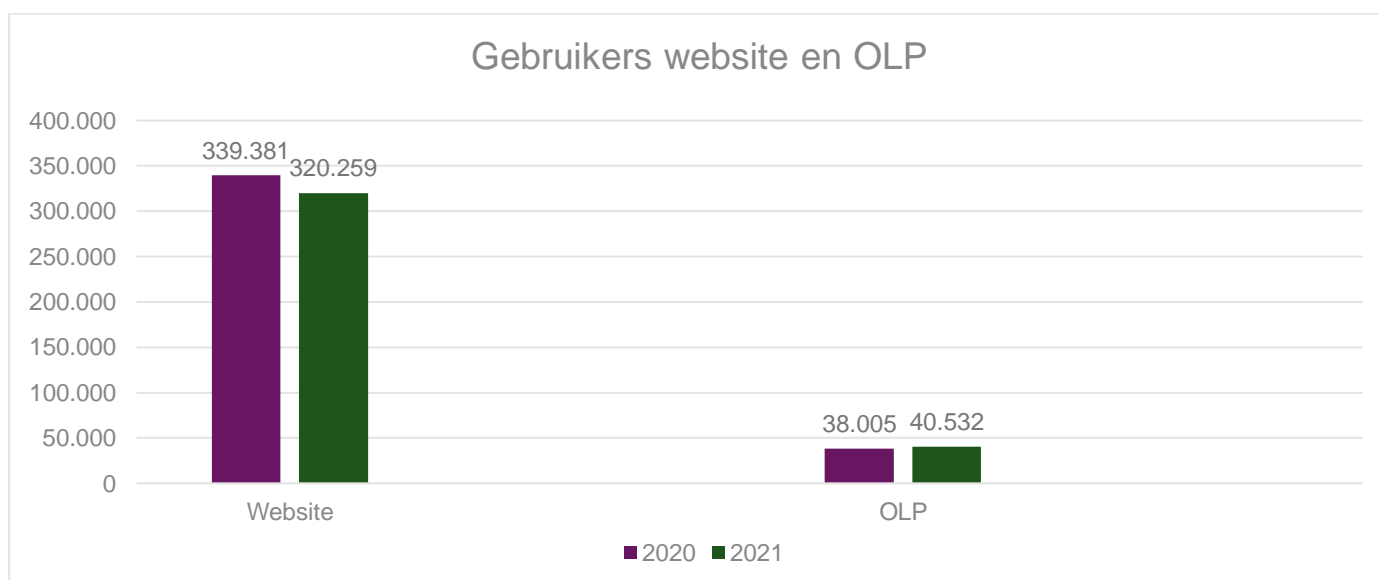
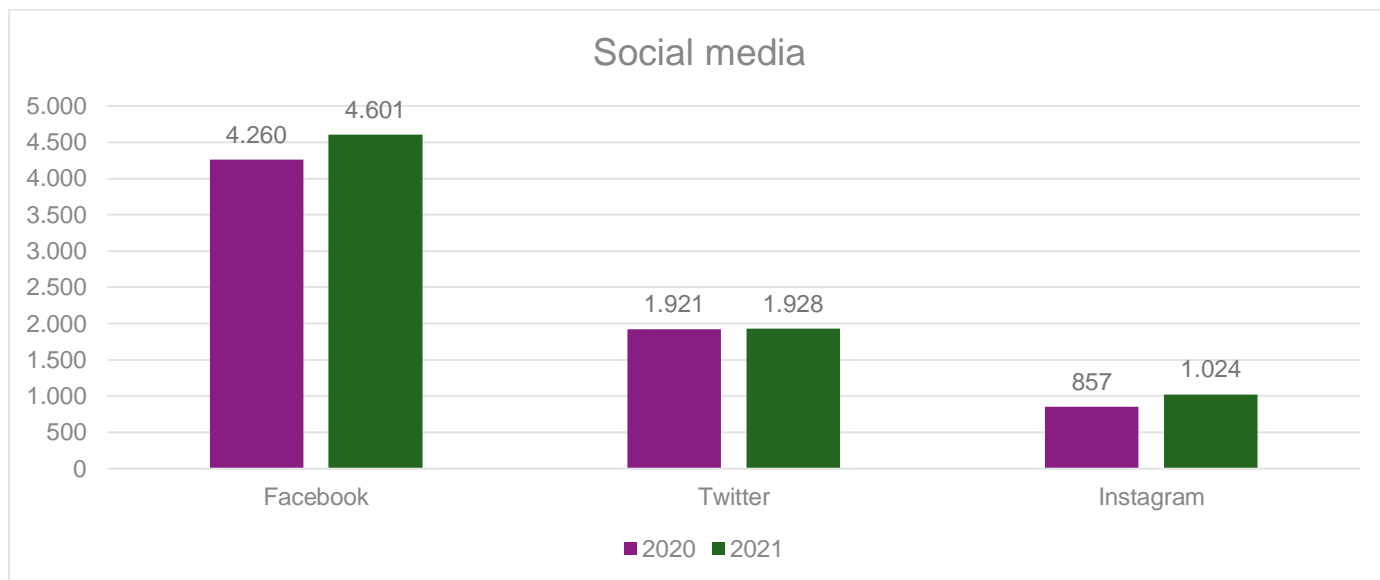




Diagram social media.

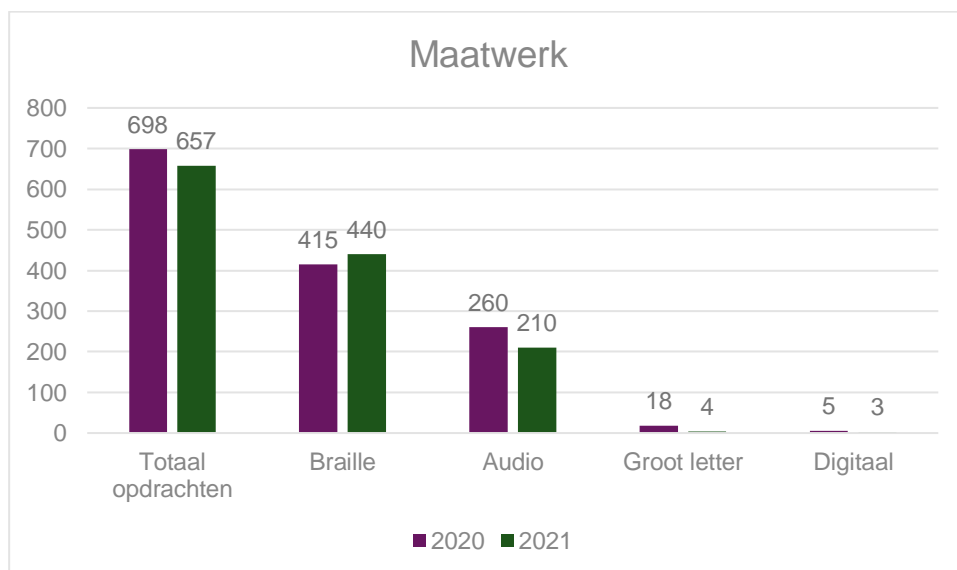


2.5 Maatwerk en reliëfwerk

2.5.1 Maatwerk

Voor maatwerk kunnen klanten bijvoorbeeld een gebruiksaanwijzing, een recept of brief om laten zetten naar de gewenste leesvorm. Hier wordt geregeld aandacht aan besteed in de nieuwsbrieven en Tussen de Regels. Toch loopt het aantal opdrachten terug, 657 (698 in 2020). Een oorzaak kan zijn dat informatie steeds meer digitaal toegankelijk is..

Diagram maatwerk.

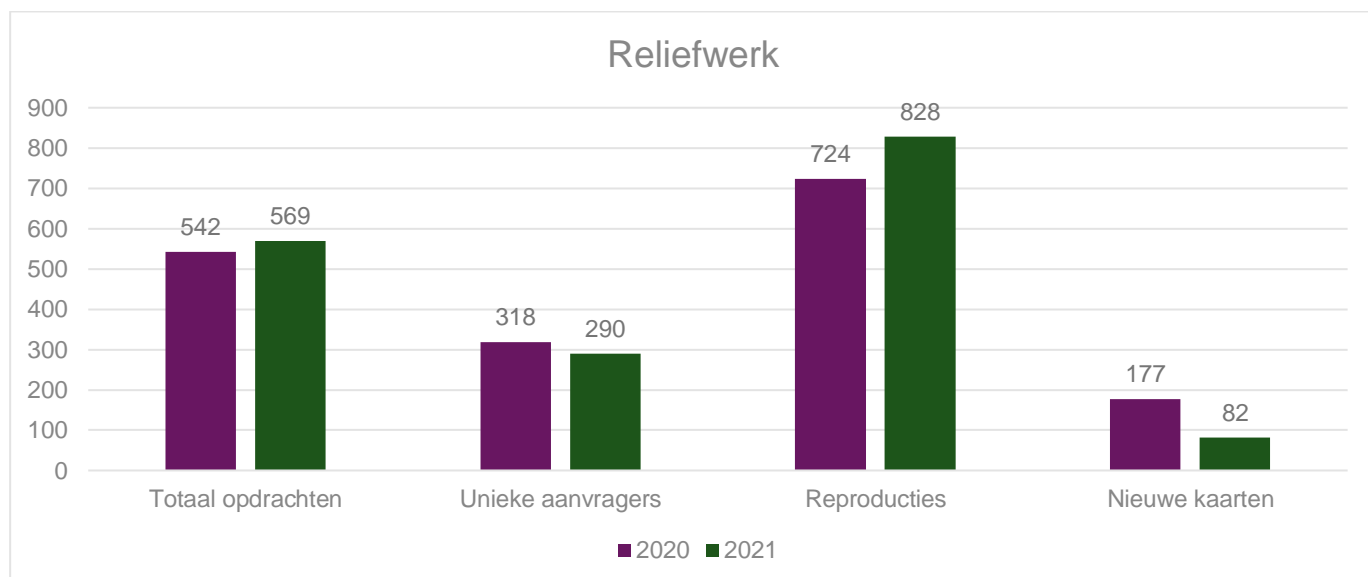




2.5.2 Reliëfwerk

Het totaal aantal opdrachten voor Reliëfwerk is toegenomen (27) even als het aantal reproducties (104). Het aantal unieke aanvragers is gedaald met 28, waarmee er door minder mensen meer is aangevraagd. Het aantal nieuwe productie-opdrachten voor reliëfkaarten is sterk afgenomen (van 177 in 2020 naar 82 in 2021). Dit heeft te maken met de achterstand bij de producties in 2020. Een deel van de producties van gevraagde kaarten in 2020, werd opgeschoven naar 2021. Hierdoor was er minder ruimte voor nieuwe aanvragen in 2021. Ook heeft het te maken met minder klantaanvragen in 2021.

Diagram reliëfwerk.



2.5.3 Leden Openbare Bibliotheek

Het aantal gebruikers en het aantal uitleningen van OB leden is in 2021 toegenomen ten opzichte van 2020. Het aantal gebruikers met 431 en het aantal uitleningen met 5.616. De gebruikers die slechtziend zijn en dyslexie hebben vormen een ruime meerderheid.

Diagram OB leden leesbeperking versus leeftijd op de volgende pagina.

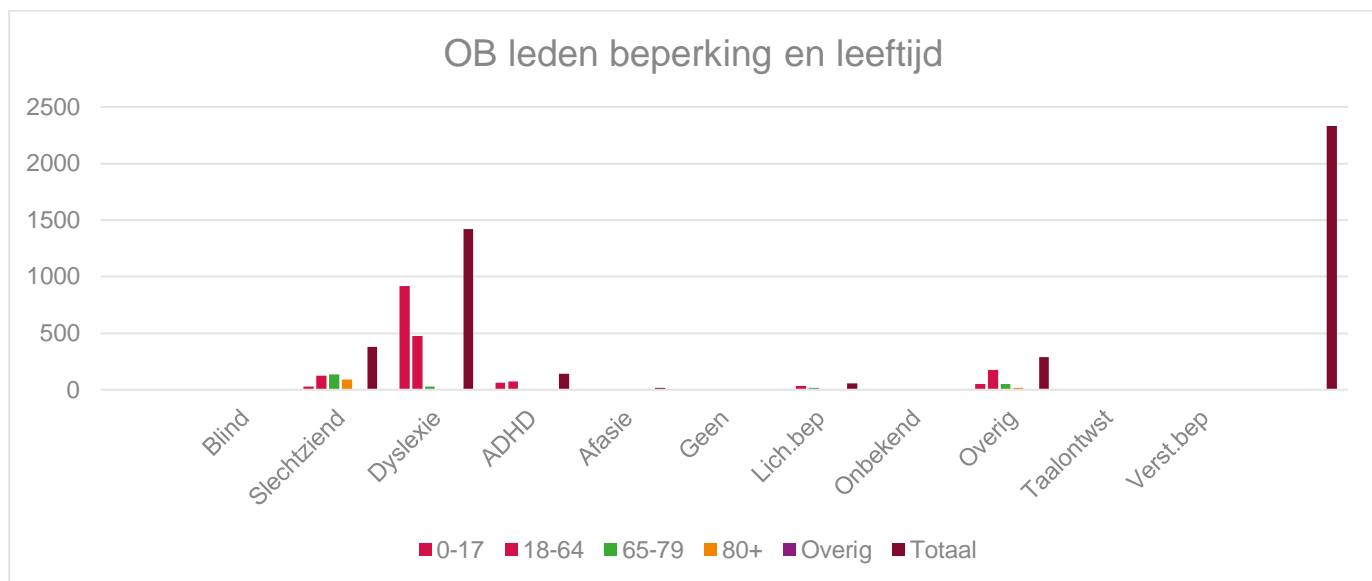


Diagram OB leden.

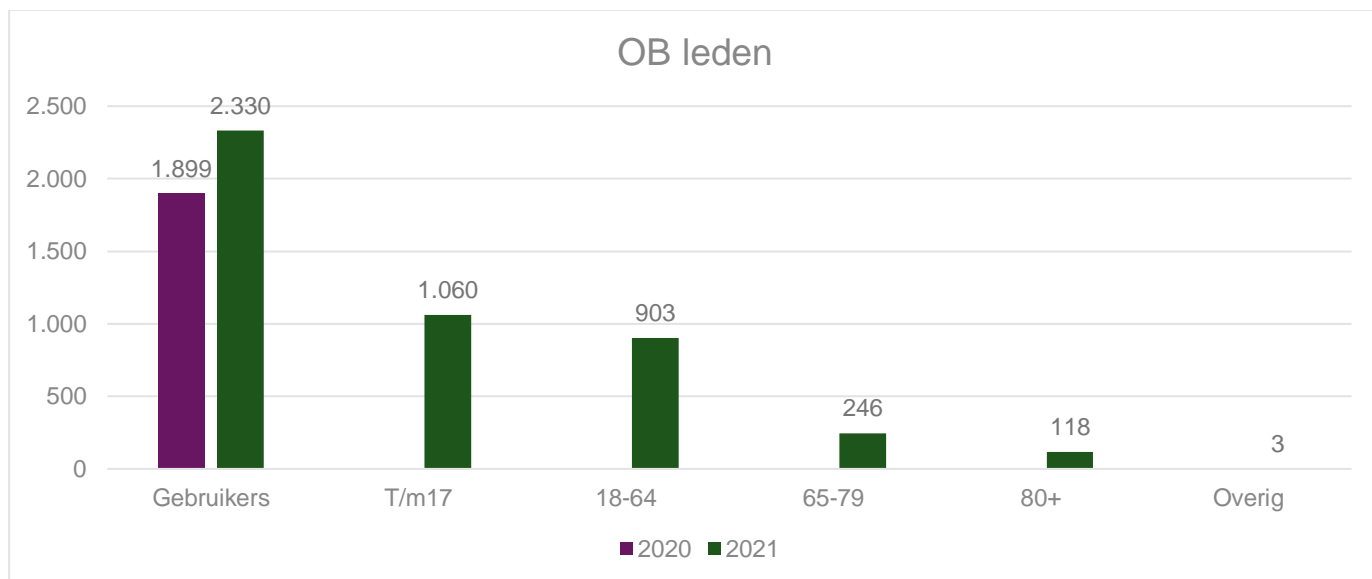
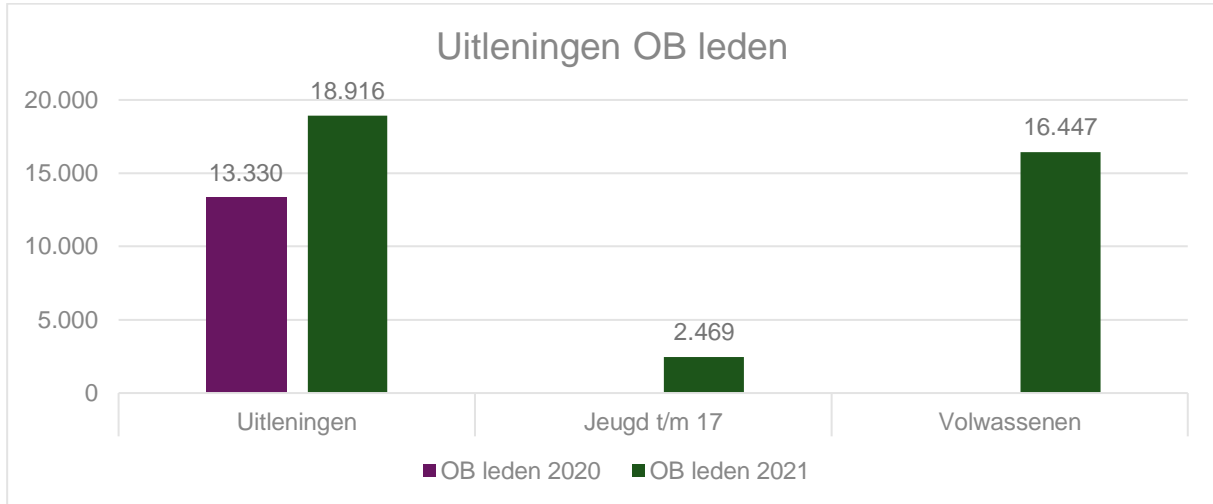




Diagram uitleningen OB leden.





3 Organisatie

3.1 Algemeen

In 2021 werkten 34 (vaste) medewerkers bij Passend lezen (29,7 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 Beheer & Projecten en Klantencontact hebben een senior.

In 2021 heeft een medewerkerstevredenheidsonderzoek⁶ plaatsgevonden. Over het algemeen beoordelen de medewerkers de tevredenheid met Passend Lezen als werkgever met een 8,4 (op een 10 puntsschaal). Alle medewerkers geven aan zich zowel betrokken te voelen bij de organisatie, als trots te zijn om bij Passend Lezen te werken. De medewerkers zijn met name tevreden over de werksfeer en de voorzieningen, zowel op kantoor als de thuiswerkplek. Bijna alle medewerkers verwachten over twee jaar nog bij de organisatie te werken. Alle kernwaarden komen terug in het dagelijkse werk. Dit geldt het meest voor betrokkenheid, betrouwbaarheid en vertrouwen. De eNPS score⁷ is +50 wat zeer ver boven de benchmark van +19 ligt.

3.2 Bestemmingsreserves van Passend Lezen van waaruit een scala van projecten wordt gefinancierd

Zoals:

- Collectie
- Klantgemak (o.a. nieuwe website)
- Systeemverbeteringen
- Deskundigheidsbevordering

3.3 Projecten door de KB gesubsidieerd

- Tasttasjes
Dit project wordt in kwartaal 1 2022 afgerond
- Uitbreiding automatische wenslijst (genretool voor de streaming server)
Dit project is in 2021 afgerond met het opleveren en implementeren van een tool waarbij boeken automatisch op de wenslijst van de klant gezet worden.
- Design Authority (Technische ontkoppeling van processen en systemen Dedicon/CBB)

⁶ Markteffect B.V. december 2021

⁷ De eNPS (Employee Net Promotor Score) is een eenvoudige manier om het enthousiasme van de medewerkers over het bedrijf te meten en erachter te komen welke aspecten je kunt verbeteren.



- Dit project is in 2021 afgerond
- Datakwaliteit persoonsgegevens
Dit project is in 2021 afgerond met het opleveren van opgeschoonde velden in V-smart voor het gebruik van selfservice in de nieuwe website
- Online bereik vergroten
Dit project is in 2021 afgerond met het opleveren van een inventarisatie- en kennisdocument
- Bestellen en stopzetten abonnementen en specials via de website
Dit project is in 2021 in gang gezet en wordt meegenomen met het maken van de nieuwe website
- Abonnementvormen (proef- en cadeau abonnementen)
Dit project geeft inzicht op welke manier de proef- en cadeauabonnementen als automatisch en toekomstbestendig proces geïmplementeerd kunnen worden in de dienstverlening van Passend Lezen, inclusief juridische eisen of beperkingen
- Privacy-vinkje nieuwe website
Dit project loopt in 2022 door
- Toegankelijkheid: Requirements en testscenario's omgezet naar Automatiseren en standaardiseren van testen
Dit project loopt in 2022 door en wordt afgerond in 2022.
- Realisatie betaalfunctionaliteit
Dit project loopt in 2022 door en is gekoppeld aan de nieuwe website
- Mal-senior (marketing met als focus ouderen)
Dit project wordt in kwartaal 1 2022 afgerond

3.4 Informatiebeveiliging

Passend Lezen heeft informatiebeveiliging hoog in het vaandel staan en neemt preventieve maatregelen om de veiligheid te waarborgen. In 2021 heeft Passend Lezen verschillende activiteiten omtrent informatiebeveiliging georganiseerd. Het algemene informatiebeveiligingsbeleid is geüpdatet en aangepast conform de Plan Do Check Act-cyclus. Daarnaast is ook een template vernieuwd met daarin één overzicht van alle Service Level Agreements, verwerkersovereenkomsten, geheimhoudingsverklaringen etc. Hieraan is een datum gekoppeld, zodat duidelijk is wat Passend Lezen met welke partner is aangegaan. Ook staat er wanneer een update is geweest in een van de documenten en is duidelijk in te zien wanneer een document verlopen is.

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 een e-learning over informatiebeveiliging gevolgd.

In maart heeft een datalek-oefening plaatsgevonden, waarbij onder leiding van de FG en met diverse medewerkers samen een casus is opgelost. Na afloop is geëvalueerd in hoeverre Passend Lezen actie moet ondernemen ter verbetering.

In mei is voor de tweede keer voor alle medewerkers de Fit for Privacy-middag georganiseerd. Deze dag hebben we op afstand, online, maar toch samen, beleefd en gewerkt aan onze informatiebeveiliging skills. De middag bestond uit twee activiteiten: Een online escaperoom en een datalek-oefening.



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.

Op de intranet pagina worden ook andere artikelen, polls en nieuwtjes gedeeld die over informatiebeveiliging gaan en is voor de medewerkers terug te vinden welke activiteiten zijn georganiseerd. In verband met de thuiswerksituatie zijn de bewustwordingsposters niet in het kantoor opgehangen.

Naar aanleiding van de in de pers genoemde datalekken met betrekking tot Log4j en Wordpress heeft Passend Lezen extra acties ondernomen om ervoor te zorgen dat daar geen misbruik van kon worden gemaakt.



4 Afdelingen

4.1 Klantencontact

Voor het tweede jaar werkt afdeling KC vrijwel geheel vanuit huis, waarbij de medewerkers zo goed mogelijk worden ondersteund vanuit de organisatie. De medewerkers zijn flexibel en de dienstverlening verloopt naar behoren. Het team heeft aan het begin van het jaar nieuwe medewerkers verwelkomd, die middels hybride vorm zijn ingewerkt. Dit zorgde voor enige uitdagingen, maar uiteindelijk is dit met succes volbracht. De afgelopen jaren heeft afdeling KC hard gewerkt aan de kwaliteit van de gesprekstechnieken met de klanten. Het is merkbaar dat minder cases (bericht naar aanleiding van een e-mail/telefoongesprek van een klant) geëscaleerd zijn naar de Senior en/of Teammanager van de afdeling en/of de Helpdesk. De continue kennisverbreding door kennisdeling met elkaar en aanvoer van andere afdelingen, een zo compleet mogelijke kennisbank om zelfstandig informatie op te zoeken en het thuiswerken, dragen bij aan de zelfstandigheid van de afdeling. De medewerkers volgen op eigen initiatief trainingen via Good Habitz.

De grootste verandering in 2021 bij zowel afdeling KC als ook bij de andere afdelingen is de update van het huidige CRM-systeem, de implementatie van de omnichannel toepassing en een nieuw telefoniesysteem om efficiënter te kunnen werken en de klanten meer contactmogelijkheden aan te bieden. Door de update van het CRM-systeem biedt het ons de mogelijkheden om meer gebruik te maken van de nieuwste Salesforce toepassingen. Na de livegang van de nieuwe systemen zijn, volgens scrum werkwijze, continue nieuwe aanpassingen en verbeteringen toegevoegd op de systemen. In de eerste sprints zijn zaken opgepakt die het meeste impact hadden op de dagelijkse werkzaamheden van de medewerkers. KC is voortdurend bezig om de werkprocessen zo efficiënt mogelijk in te richten. In de latere sprints is een aantal complexere aspecten ontwikkeld die ervoor zorgen dat er een stabiel CRM staat, waarop we in de toekomst kunnen voortborduren om de klanten op een zo klantgerichte wijze kunnen benaderen. In 2022 blijven we continue verbeteringen doorvoeren.

De afhandeling van de e-mails is in grote mate verbeterd. De e-mails worden automatisch gerouteerd naar een beschikbare medewerker, waarna er ook direct een case van wordt aangemaakt. Het aantal handelingen om een e-mail te beantwoorden is gereduceerd. De kennisitems worden met regelmaat bijgewerkt. Er is een slag gemaakt met het inzichtelijk maken van de werkzaamheden in rapportages en dashboards. Deze managementinformatie kan sturing (gaan) geven aan verbeteringen in processen.

Naast de grote verandering van het nieuwe telefonie- en e-mailsysteem heeft KC haar bijdrage geleverd aan andere initiatieven en projecten:

- Het proces omtrent Voelboeken is in 2021 volledig uitgewerkt en ingebed in verschillende systemen. De klanten kunnen door de toepassing van track & trace hun bestelling online volgen.
- Gedurende het jaar zijn er diverse specials, nieuwe tekeningenbanden, reliëfkaarten en andere producten geïntroduceerd. De medewerkers hebben de producten aangeboden in een telefoongesprek met de klant (service + one).



- Het project Streaming Genrelezen is opgeleverd. Hiermee worden boeken automatisch op de wenslijst van de klant geplaatst op basis van opgegeven genres en andere wensen, zonder hier zelf een actie voor te hoeven doen. Deze implementatie zorgt ervoor dat klanten die niet digitaal vaardig zijn op een laagdrempelige manier gebruik kunnen maken van streamingboeken.
- Er zijn doorlopend aanpassingen in het bibliotheekstelsel gedaan ten behoeve van verbeterde datakwaliteit.
- Wijzigingsverzoeken (request for changes) ter verbetering van het bibliotheekstelsel zijn uitgedacht, uitgeschreven en waar mogelijk doorgevoerd.
- Ook is onder andere meegedacht met de nieuwe website, de hernieuwde app en behoud van 18-jarigen.

4.2 Beheer & Projecten

In 2021 heeft de afdeling B&P op personeelsgebied veel veranderingen ondergaan.

Door al deze veranderingen hebben we het kunnen halen van onze doelen op sommige vlakken moeten bijstellen. Wel kunnen we over elk van de door ons gestelde doelen in 2021 een update geven. Daarnaast hebben we een algemene update over de bijdragen van onze afdeling aan de doelen van de Roadmap van Passend Lezen en andere initiatieven of projecten.

- Inzetten digitale documentatieoplossing

Doel: Het inzetten van een digitale documentatieoplossing, zoals via Teams in SharePoint in plaats van een lokale schijf. Dit draagt bij aan het management van de documentatie en het beheer kan belegd worden bij de eigenaren van de documentatie zelf.

Update: Gedurende 2021 werden er plannen opgesteld om in 2022 de Cloud-omgeving te vervangen voor een omgeving die beter in de behoefte van het hybride werken voorziet. Hierdoor zal bij deze migratie ook de documentopslag veranderen.

- Automatiseren van meer testcases

Doel: Deze activiteit draagt bij aan de efficiëntie van de releases van Passend Lezen. Hoe meer geautomatiseerd getest kan worden, hoe sneller het releasen van nieuwe of verbeterde functionaliteiten of processen, met zo min mogelijk impact, kan plaatsvinden.

- Inventariseren en implementeren van te automatiseren processen.

Doel: Dit draagt bij aan de kwaliteit van onze dienstverlening doordat het de andere afdelingen kan ondersteunen in hun dagelijkse werkzaamheden.

Update automatiseren en inventariseren: Het automatiseren heeft een vaste plek gekregen in de werkzaamheden van Functioneel Beheer. Als volgende stap is documentatie opgesteld, zodat kennis gewaarborgd is en het proces werkend blijft.

De FB'er van dit domein neemt deel aan het projectteam voor de nieuwe website, zodat alle testen van de functionaliteiten van de nieuwe website, evenals het controleren van de toegankelijkheid, direct kunnen worden geautomatiseerd.

Dagelijks draait dit script om de Helpdesk te informeren wanneer er een proces niet goed loopt, om een mogelijk incident snel op te kunnen sporen en zo (de duur van) de klantimpact te minimaliseren.



- Nieuwe manier van releases (Agile)

Doel: Inzetten en begeleiden van de omslag van een drietal vaste waterval releases 2 a 3 per jaar naar een 'continuous improvement' manier van releasen door de huidige werkwijze te vervangen voor een Agile werkwijze. Dit draagt bij aan het tempo waarin het mogelijk wordt om verbeteringen en nieuwe functionaliteiten voor onze klanten te realiseren, op een volgorde die gezamenlijk wordt bepaald op basis van prioriteit. Onderdeel hiervoor zal zijn dat een nieuw 'bug tracking' systeem geïmplementeerd moet worden om deze werkwijze te kunnen ondersteunen.

Update: In 2021 is de nieuwe agile werkwijze in gebruik genomen. Het proces zelf wordt ook regelmatig verbeterd naar aanleiding van de ervaring en feedback vanuit de organisatie en de leverancier.

- Enquête B&P

Doel: Om onze dienstverlening ook continue te kunnen blijven beoordelen en verbeteren zullen we net als vorig jaar in 2021 weer twee maal een interne tevredenheid enquête houden en daarop (interne)procesverbeteringen baseren en plannen.

Update: Onze teamdoelstelling van 2021 was dat onze dienstverlening eind 2021 minimaal met een 7.0 beoordeeld moet worden. We hebben uiteindelijk een mooie 7.8 behaald! We gaan hier in 2022 zeker mee door.

- Rapportages trackingsysteem

Doel: Na de implementatie van het nieuwe tracking systeem, zorgen we dit jaar dat onze rapportages uit deze nieuwe tool gehaald kunnen worden en zullen we waar nodig, op basis van de eerste ervaringen met het systeem, onze processen laten aansluiten op het systeem.

Update: De afdeling heeft nu dagelijks een beeld van onze werkvoorraad en de statussen van de tickets die bij ons in behandeling zijn dankzij een dashboard.

- Overige update

Dit jaar hebben we niet alleen aan bovengenoemde zaken gewerkt, maar heeft de afdeling ook een steentje bij kunnen dragen aan verschillende projecten en initiatieven zowel vanuit de keten als intern. Een aantal voorbeelden hiervan is het project voor de hernieuwde app, waar momenteel de feedback vanuit de testers wordt verwerkt en richting de livegang wordt gewerkt. Het vervolgproject voor de vervanging van de Daisy-cd's en het project The Force Awakens, dat ervoor zorgt ons systeem Salesforce zo optimaal mogelijk te gebruiken. Het project nieuwe website, hierboven ook al even de revue gepasseerd, en het project customer journey. Ook de projecten vernieuwen van de OLP, stabiliteit Daisy-lezer app, en het initiatief voor het verbeteren van de datakwaliteit (DREFT) hebben de nodige B&P inzet gehad. Als team hebben we allen aan de competentie eigenaarschap gewerkt door onder andere via Good Habitz trainingen te volgen. Er zijn daarnaast nog verschillende andere trainingen gevolgd, waaronder de Product Owner training door de FB'ers, een ITIL⁸ training en twee BiSL⁹ trainingen.

⁸ Information Technology Infrastructure Library, inrichten van beheerprocessen binnen een ICT afdeling

⁹ Business Information Services Library, raamwerk voor functioneel beheer en informatiemanagement



4.3 Collectie

De afdeling Collectie heeft zich in 2021 opnieuw ingezet om een representatieve, actuele en pluriforme collectie aan de klant te bieden. De collectie is aangevuld met nieuwe gesproken boeken, brailleboeken, elektronische boeken voor de jeugd, reliëfkaarten, Elektronische Kranten & Tijdschriften (EKT) en overige producten.

De medewerkers Collectie hebben opnieuw een grote hoeveelheid suggesties van klanten mogen ontvangen, in totaal 1578 voor de verschillende leesvormen. De meeste suggesties waren voor nieuwe gesproken boeken. Hiervan is 59% gehonoreerd.

Van de suggesties voor brailleboeken is nagenoeg alles (97%) gehonoreerd.

De medewerkers Collectie hebben zich ook bezig gehouden met het afhandelen van maatwerkverzoeken. Denk hierbij aan de vraag om handleidingen en/of medicijnbijsluiters om te zetten in aangepaste vorm. De meeste verzoeken voor maatwerk kwamen voor het omzetten van zwartdruk naar braille.

Om de klant zo goed mogelijk te informeren over de nieuw verschenen producten, hebben de medewerkers Collectie de afdeling MarCom ondersteund in het informeren over de collectie. Dankzij de tips van de medewerkers Collectie, heeft MarCom de klant afwisselende suggesties geboden met tips voor het lezen van nieuwe boeken en de overige collecties.

In 2021 is ook een digitaal klantonderzoek afgenomen bij de abonnees van EKT, met als doel meer inzicht verkrijgen in het gebruik van de EKT en de ervaring van de klant hiermee. De medewerkers Collectie hebben input geleverd voor de vragenlijst en de vragenlijst mondeling afgenomen bij de klanten die moeite hadden met het digitaal invullen van de antwoorden.

Het merendeel van de respondenten is ruim tevreden over de EKT. Er zijn voldoende titels beschikbaar in de EKT-collectie en het gebruik wordt als gemakkelijk en toegankelijk ervaren. Aandachtspunten zijn o.a. meer informatie geven over het gebruik van EKT en uitleg over het gebruik van EKT in de OLP.

De voorbereidingen voor een filtering op EKT in de online catalogus zijn getroffen in 2020. In 2021 is dit gerealiseerd en was het voor de klant mogelijk om in de online catalogus te filteren op EKT. Deze wijziging in de online catalogus was noodzakelijk, omdat de klant via deze filtering altijd een actueel beeld heeft van de collectie en niet afhankelijk is van wat er, handmatig, gevuld werd in de Leeslijst. De Leeslijst met EKT titels is, na oplevering van de filter, opgeheven.

4.3.1 Projecten

De medewerkers Collectie hebben ook in 2021 meegewerkt aan projecten. Hieronder worden de projecten nader uitgewerkt.

- **Eén Audio Collectie**

In 2021 is het project Eén Audio Collectie afgerond. Dit project is een vervolg op Eén Braille Collectie, waarbij de collecties van de Luisterpunt Bibliotheek (Vlaamse bibliotheek voor mensen met een leesbeperking) en Passend Lezen worden uitgewisseld. In 2020 resulteerde dit in een grote toevoeging van nieuwe gesproken boeken (die niet aanwezig zijn in de collectie van Passend Lezen



en in 2021 is het maandelijks uitwisselen van de collectie onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden geworden. Dit project zorgt ervoor dat de klant direct toegang heeft tot de collectie gesproken boeken, ingesproken in het Vlaams en hierdoor meer keuze in titels heeft.

- **Bestellen specials en stopzetten abonnementen via de website**

In 2021 is een start gemaakt met het project 'Bestellen specials en stopzetten abonnementen via de website'. Collectie heeft meegewerkt aan dit project door specificaties aan te leveren van de producten en de wens voor de uitwerking van deze handelingen vanuit het klantperspectief. De werkzaamheden voor dit project zijn nog niet merkbaar voor de klant. Op de nieuwe website wordt het mogelijk om de zelfredzaamheid van de klanten te vergroten door hen deze mogelijkheden te bieden.

- **Vergroot aanbod en gebruik buitenlandse titels**

De medewerkers Collectie zijn betrokken geweest bij het testen van de mogelijkheden in de nieuwe online catalogus van ABC (Accessible Books Consortium) Global Books. Tijdens het testen zijn verschillende handleidingen geschreven en klanten zijn geïnformeerd over deze nieuwe mogelijkheid. De nieuwe online catalogus van ABC maakt het mogelijk dat de klant rechtstreeks de (alleen gesproken) boeken kan downloaden. De klant is hierdoor niet meer afhankelijk van de leverende, buitenlandse bibliotheek maar ook niet meer van Passend Lezen, voor het opnemen van verschillende titels in de collectie. De klant heeft, dankzij dit project, direct toegang gekregen tot de collectie boeken die, dankzij het Verdrag van Marrakesh, gedeeld mogen worden binnen de voorziening bibliotheken voor mensen met een leesbeperking.

- **Samenleescollectie en Themakisten**

De CBB is in 2021 gestart met het produceren van samenleesboeken en themakisten. Themakisten zijn kisten waarbij een titel centraal staat en waar de CBB, producent van aangepaste lectuur, verschillende activiteiten heeft ontwikkeld voor de jeugd met een visuele beperking. De medewerkers Collectie zijn betrokken bij het selecteren van de titels voor de samenleescollectie en bij het samenstellen van de titellijsten voor de themakisten. In het project van de themakisten werkt Collectie ook mee aan het uitlenen van de themakisten. In 2021 zijn de medewerkers Collectie gestart met verzamelen van specificaties, ter voorbereiding op de implementatie die in 2022 van start gaat in samenwerking met de CBB.

- **Cluster 1 schoolbibliotheek**

In het Jeugdplan 2017-2018 is aangegeven dat de keten een behoefteonderzoek wilde houden onder de cluster 1 scholen voor het invullen van een schoolbibliotheek. Dit behoefteonderzoek is in 2019 door Dedicon uitgevoerd. Het onderzoek maakte duidelijk dat de cluster 1 scholen behoefte hebben aan een schoolbibliotheek, die gevuld is met actuele titels, aansluitend op de behoefte van het kind. Dit resulteerde in 2021 in een project waarbij de schoolbibliotheek daadwerkelijk is gevuld. De medewerkers Collectie hebben ervoor gezorgd dat de scholen de juiste overzichten hebben ontvangen met actuele titels in verschillende leesvormen met de juiste informatie. Ook zijn handmatig overzichten gemaakt van de verschillende reeksen Informatieboekjes, zodat de scholen de Informatieboekjes konden uitkiezen, aansluitend op hun behoefte. Het aanbieden van overzichten met nieuw uitgekomen titels in verschillende leesvormen, is sinds eind 2021 onderdeel van de reguliere werkzaamheden.



- **Moderniseren braillecollectie**

Dankzij de technische ontwikkelingen is het mogelijk om onderdelen van de collectie van Passend Lezen op verschillende manieren toe te passen en/of te gebruiken. Zo ook de collectie brailleboeken. Sinds +/- 2006 worden de brailleboeken op een toekomstbestendige manier geproduceerd en is het mogelijk om de bestanden te reproduceren op een andere manier dan regulier braille. Denk hierbij aan het op verzoek enkelzijdig printen of printen met een dubbele regelafstand. Met het project Moderniseren braillecollectie zorgt Dedicon ervoor dat een deel van de oorspronkelijke braillecollectie opnieuw geproduceerd wordt en voldoet aan de huidige standaard. De medewerkers Collectie hebben in dit project bijna 300 brailleboeken geselecteerd, opnieuw in productie gegeven en de oorspronkelijke exemplaren gesaneerd.

- **Tekeningenbanden en vervolg reliëfabonnement**

In 2021 heeft Dedicon nieuwe tekeningenbanden geproduceerd voor de klanten van Passend Lezen. De thema's voor de tekeningenbanden zijn in samenwerking met de medewerkers Collectie afgestemd. Dit geldt ook voor de edities die geleverd zijn in het vervolgproject van het reliëfabonnement waaraan bij de edities een QR-code is toegevoegd, waarmee de klant meer informatie over het onderwerp terug kan lezen.

De medewerkers Collectie hebben er, bij het project van de tekeningenbanden, ook voor gezorgd dat verschillende reliëfgebruikers, klanten van Passend Lezen, deel hebben genomen aan een meeleeegroep die feedback heeft gegeven op zowel de tekeningen als de uitleg bij de tekeningen van de tekeningenbanden.

- **Beeldbeschrijving in K&T**

In 2021 is in 2 periodes aan een aantal K&T edities beeldbeschrijving toegevoegd zodat een advies uitgebracht kon worden over de toegevoegde waarde van beeldbeschrijving in K&T. Collectie heeft hierbij de abonnees benaderd waarbij een telefonisch klantonderzoek is afgenomen.

4.4 Marketing & Communicatie

De afgelopen jaren heeft de afdeling MarCom zich gericht op het neerzetten van een stevige basis door campagnes te ontwikkelen en deze door te ontwikkelen. In 2021 heeft de afdeling MarCom succesvolle campagnes gecontinueerd en aangevuld met nieuwe initiatieven. Dit heeft geresulteerd in het behalen van het gestelde doel voor nieuwe inschrijvingen.

- **Online bereik vergroten**

Het project Online bereik vergroten – Leadgeneratie (het binnenhalen van potentiële klanten) heeft in 2021 gezorgd voor een inventarisatiedocument met de eerdere salesfunnels¹⁰ waar Passend Lezen gebruik van maakte, een plan voor het opschalen van de huidige best practices en de beste voorbeelden uit de bibliotheeksector. Ook is een kennisdocument opgesteld met uitgewerkte (voorbeeld) funnels voor de afdeling MarCom, die gekopieerd kunnen worden voor onder andere toekomstige campagnes.

¹⁰ Een funnel is een marketingmodel dat het proces beschrijft waarbij geïnteresseerden in een product of merk daadwerkelijk klant worden. In de funnel of 'verkooptrichter' wordt de doelgroep verleid tot een aankoop of actie door middel van geautomatiseerde boodschappen die naar hen verstuurd worden.



- **Vrijwillige bijdrage**

Een oproep voor een vrijwillige bijdrage is ook dit jaar weer verstuurd. Dit jaar is voor het eerst gebruik gemaakt van een QR-code op zowel de papieren acceptgiro als de e-mail die klanten ontvingen om hun betaling over te maken. Dit is de eerste stap naar het vergemakkelijken van het digitaliseren van betalingen.

- **Cluster 1 scholen**

In 2021 is veel aandacht besteed aan de cluster 1 scholen, het onderwijs voor kinderen met een visuele beperking. Contacten zijn aangehaald, schoolbibliotheken zijn twee keer gevuld met actuele collecties aangepaste lectuur en de themakisten zijn gerealiseerd en uitgeleverd. Door het afronden van deze succesvolle projecten, is het mogelijk om de schoolbibliotheek vanaf 2022 structureel twee keer per jaar aan te vullen met actuele titels en de themakisten uit te lenen.

Verder stond 2021 in het teken van nieuwe ontwikkelingen, waar de MarCom een grote rol speelde. In 2022 verschijnt de hernieuwde app van Passend Lezen. Hiervoor is in 2021 het communicatieplan opgesteld.

In 2022 wordt de nieuwe website van Passend Lezen stapsgewijs opgeleverd. MarCom heeft in 2021 een leidende rol gepakt bij de voorbereidingen van de nieuwe website, wat gaat resulteren in een toegankelijke website waar zoveel mogelijk rekening wordt gehouden met de wensen van klanten.

4.4.1 Marketing- en communicatiemiddelen

In 2021 heeft MarCom onder andere onderstaande Marketing- en communicatiemiddelen ingezet:

- **Website**

In 2021 is veel aandacht besteed aan het structureel aanbieden van informatie en nieuwsberichten voor de klant. Ook is gewerkt aan het inrichten van nieuwe pagina's op de website. De inspiratie- en specialpagina's zijn hier mooie voorbeelden van, zie bijvoorbeeld www.passendlezen.nl/inspiratie.

- **Tussen de Regels, nieuwsbrieven en webinars**

Van Tussen de Regels, het relatiemagazine van Passend Lezen, zijn in 2021 weer vier mooie edities verschenen. In het Schrijversprofiel kwamen onder andere interviews met Özcan Akyol en Yvonne Keuls aan bod.

In het kader van de Paralympische Spelen is een interview met Rogier Dorsman en Liesette Bruinsma afgenomen. Natuurlijk stond elke editie bol van de nieuw uitgekomen boeken en verschillende campagnes waarvan Passend Lezen de aangepaste editie kon aanbieden aan de klant.

De collega's hebben meer structuur aangebracht in de digitale nieuwsbrieven voor klanten. Door verschillende vaste elementen is de collectie, structureel, breder onder de aandacht gebracht. Het gebruik van de nieuwsbrieven is verder omhoog gegaan in 2021.

De inschrijvingen op de digitale nieuwsbrieven voor relaties is ook significant gestegen in 2021. In deze nieuwsbrieven is veel aandacht besteed aan de webinars, gegeven door de Relatiemanager. Dit resulteerde in aanmeldingen voor elk webinar, die in de tweede helft van 2021 meerdere malen per week zijn gegeven. Dankzij het succes van de webinars, wordt dit medium in 2022 gecontinueerd en verder geprofessionaliseerd.



- **Advertenties**

We hebben in 2021 advertenties of bijdragen geplaatst in fysieke en digitale publicaties. Bijvoorbeeld in de volgende tijdschriften:

Magazine KBO-PCOB

MaxMagazine

Balans Magazine

Seniorenwijzer

PrimaOnderwijs

RTV-gidsen

Maculavisie

- **Beurzen en informatiebijeenkomsten**

2021 gaf Passend Lezen vooral de mogelijkheid om digitaal aanwezig te zijn bij beurzen en/of digitaal presentaties te geven: o.a. de Ziezobeurs, het Bibliotheekcongres en de Nationale Dyslexie Conferentie.

Het was mogelijk om fysiek aanwezig te zijn bij De Veine dagen en bij de boekpresentatie van Boeken in Brabant.

- **Overige campagnes**

Naast meewerken in/aan projecten, meewerken aan de ontwikkeling van de nieuwe website, en de informatievoorziening aan de klant, heeft de afdeling MarCom ook andere campagnes uitgevoerd:

Campagne Lezen voor je lijst

- Digitale mailing naar zorgcoördinatoren en sectiehoofden Nederlands in het voortgezet onderwijs met informatie over de dienstverlening van Passend Lezen en oproep om deel te nemen aan een webinar, gericht op de producten geschikt voor leerlingen in het voortgezet onderwijs.
- Fysieke mailing naar het voortgezet onderwijs met een informatiepakket over Passend Lezen.

Campagne Superboek

- Digitale mailing naar intern begeleiders in het basisonderwijs met informatie over Superboek en oproep om deel te nemen aan een webinar, gericht op de producten geschikt voor leerlingen in het basisonderwijs.
- Fysieke mailing naar het basisonderwijs met een informatiepakket over Passend Lezen.

Inactiviteit campagne

- Mailing naar klanten die al (meer dan) drie maanden geen gebruik gemaakt hebben van de collectie.



5 Interne en externe stakeholders

5.1 Externe stakeholders

5.1.1 Binnen de keten

Op directieniveau hebben de directeuren een maal in de zes weken samenwerkingsoverleg. Mede door de pandemie zijn deze minder frequent geweest. De directeuren hebben onderling wel contact gehouden.

Projecten worden, waar mogelijk, in gezamenlijkheid opgepakt.

Er is structureel overleg tussen de teams van B&P, KC en Collectie en MarCom intern en met hun collega's bij Dedicon en de CBB. Er is een gezamenlijk keten Project Portfolio Board dat eenmaal per maand plaatsvindt. Op directieniveau is dit geregeld met het directieoverleg en het samenwerkingsoverleg.

5.1.2 Lezersraad

Passend Lezen heeft ook in 2021 regelmatig vergaderd met de Lezersraad. Hierin worden onder andere het jaarplan, het jaarverslag en de lopende zaken van Passend Lezen en de Voorziening besproken. Tevens komen de lopende projecten aan de orde. De Lezersraad voorziet de KB en Passend Lezen gevraagd en ongevraagd van advies. In 2021 is vanuit Passend Lezen gevraagd advies uit te brengen op het jaarverslag 2020 en mee te denken met het jaarplan 2022. Waar mogelijk en haalbaar worden adviezen overgenomen door Passend Lezen.

5.1.3 Vereniging Onbeperkt Lezen (VOL)

VOL heeft een donatie gedaan voor het opnieuw produceren van 'Kopstukken van het humanisme' van Jos de Wit (a476677). Dit boek is opgenomen in de collectie.

Ook de hele serie Drakeneiland van Lydia Rood is dankzij VOL omgezet in braille.

5.2 Interne stakeholders

5.2.1 Interne samenwerking

Het MT bestaat uit de directie en de teammanagers. Hierdoor 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.



6 Resultaat 2021

6.1 Staat van Baten en lasten 2021 en begroting 2022

	2022	2021	2020
<u>Baten</u>			
Contributie	630.000	604.877	603.943
Contributie vooruitbetaald lopend jaar		210.447-	208.046-
Contributie vooruitbetaald vorig jaar		208.046	177.482
Subsidies (incl. ICT)	2.026.000	1.944.114	1.753.364
Diverse baten	27.500	25.659	35.238
Specifieke dienstverlening			
Vrijwillige Bijdragen	60.000	158.773	182.066
Totale baten	2.743.500	2.731.022	2.544.047
<u>Lasten</u>			
Bestuur en organisatie	137.800	136.267	135.456
Huisvesting	182.500	161.957	161.756
Personeel	1.853.200	1.718.750	1.744.168
Administratie	108.000	99.551	103.069
Transportkosten	12.000	7.907	9.511
Automatisering	441.000	278.398	265.486
Collectiebeleid en media	4000	824-	825-
Spec. Kosten	5.000	2.953	2.163
Overige kosten		391.287	162.515
Totale lasten	2.743.500	2.796.246	2.583.299
Bedrijfsresultaat	0	65.224-	39.252-



Het resultaat boekjaar ad €65.224 negatief wordt beïnvloed door een hogere inspanning, geleverd aan diverse projecten om de dienstverlening te verbeteren.

In 2021 is voor €383.807 aan projecten besteed, waarvan €100.000 is gefinancierd door de innovatiegeld subsidie van de KB. Het restant ad €283.807 is onttrokken aan de in vorige jaren opgebouwde bestemmingsfondsen.

Hiermee komt het te bestemmen resultaat over 2021 op €218.583 positief.

De Raad van Toezicht heeft besloten dit resultaat toe te voegen aan diverse bestemmingsfondsen.

In onderstaande overzichten is dit verantwoord, waarmee het verloop in de stand van deze fondsen en de Algemene Reserve is te zien. Het Eigen vermogen telt dan op tot €1.274.695,- per ultimo 2021.

	€
Resultaat boekjaar voor resultaat bestemming	-65.224
Dotatie vanuit bestemmingsfondsen	283.807
Te bestemmen resultaat 2021	218.583
Dotatie naar Bestemmingsfondsen	-218.583
Resultaat 2021 na resultaatbestemming	0

Bestemmingsfondsen								
Stand per	Algemene reserve	ILS	Collectie	Klantgemak	Systeem verbeteringen	Deskundigheidsbevordering	Totaal	Eigen Vermogen
31-12-2020	777.830	172.893	13.285	177.486	184.126	14.299	562.089	1.339.918
Onttrekkingen	-465	-33.331	-9.788	-58.426	-167.498	-14.299	-283.807	
Toevoegingen		30.583		38.000	150.000		218.583	
31-12-2021	777.365	170.145	3.497	157.060	166.628	0	496.865	1.274.695

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

De vrijwillige bijdrage van dit jaar wordt voor een deel gebruikt voor aanvullingen op de collectie, zoals de aanschaf van extra nieuwe titels in verschillende. Een ander deel wordt gebruikt om functies en (digitale) hulpmiddelen te ontwikkelen die klanten en medewerkers kunnen inzetten ter ondersteuning bij het gebruik van de dienstverlening van Passend Lezen. De legaten en schenkingen worden ingezet voor een chatfunctie op de nieuwe website en 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 2022

Door de aanhoudende pandemie is een vooruitzicht voor 2022 wat lastiger te maken dan voorgaande jaren. Wat wel vaststaat, is dat Passend Lezen de dienstverlening aan de klanten onverminderd kan blijven aanbieden op het niveau van voor de pandemie. De projecten ervaren wel 'hinder' van de pandemie. De balans werken en privé voor medewerkers met kinderen is een zorgelijke zolang een lockdown en daarmee de sluiting van de scholen een gegeven is. Passend Lezen zet in op het welzijn van medewerkers en hun privé situatie en stelt het behalen van de doelen in het jaarplan 2022 minder centraal. Ook de sociale contacten zijn alleen nog digitaal en wordt naarmate dit langer duurt ook moeilijker om vol te houden.

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



8 Rapportage klantmeldingen

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	2021 Aantal	2020
Verzoek	Collectie	Bestelling	16.505	
Verzoek	Lidmaatschap	Uitschrijven	6.048	
Verzoek	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	4.067	
Verzoek	Collectie	Specials	2.794	
Verzoek	Collectie	Suggestie	1.917	
Verzoek	Klantgegevens	Wijzigen NAW-gegevens	1.618	
Verzoek	Collectie	Innemen	1.614	
Verzoek	Financieel	Automatische incasso (machtigingskaart)	1.556	
Verzoek	Lidmaatschap	Service call gecontroleerd	1.367	
Verzoek	Lidmaatschap	Uitschrijven; overleden	1.114	
			38.600	40.496

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal	2020
Vraag	Collectie	Bestelling	233	
Vraag	Algemeen	Algemene info dienstverlening	154	
Vraag	Financieel	Contributie	138	
Vraag	Collectie	Overig	127	
Vraag	Apparaten en systemen	App	106	
Vraag	Collectie	Onderweg	96	
Vraag	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	91	
Vraag	Collectie	Terugsturen	84	
Vraag	Apparaten en systemen	Daisy-speler	62	
Vraag	Collectie	In productie	53	
			1.144	1.415



Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal	2020
Aanbieding	Collectie	Specials	1.467	
Aanbieding	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	277	
Aanbieding	Collectie	Bestelling	166	
Aanbieding	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Nazenden	53	
Aanbieding	Marketing en Communicatie	Tussen de Regels	40	
Aanbieding	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Proefnummer	30	
Aanbieding	Collectie	Genretool	19	
Aanbieding	Collectie	In productie	16	
Aanbieding	Marketing en Communicatie	Tweewekelijkse nieuwsbrief	10	
Aanbieding	Apparaten en systemen	App	7	
			2.085	3.936

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal	2020
Compliment	Collectie	Bestelling	70	
Compliment	Collectie	Voorlezer stem	48	
Compliment	Algemeen	Overig	32	
Compliment	Algemeen	Klantencontact	29	
Compliment	Algemeen	Algemene info dienstverlening	22	
Compliment	Collectie	Overig	13	
Compliment	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	12	
Compliment	Marketing en Communicatie	Tussen de Regels	9	
Compliment	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Beeldbeschrijving	4	
Compliment	Collectie	Specials	4	
			243	269

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal	2020
Klacht	Algemeen	Bereikbaarheid	125	
Klacht	Collectie	Voorlezer stem	27	
Klacht	Apparaten en systemen	App	25	
Klacht	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Niet ontvangen	24	
Klacht	Collectie	Bestelling	22	
Klacht	Collectie	Defect	16	
Klacht	Collectie	Bezorgklachten	16	
Klacht	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Defect	12	
Klacht	Website	Weergave website	11	
Klacht	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	11	
			289	446



Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal
Melding	Lidmaatschap	Service call gecontroleerd	8.164*
Melding	Lidmaatschap	Service call geen contact	1.333*
Melding	Lidmaatschap	Service call uitgeschreven niet bereikt	861*
Melding	PL via OB	PL via OB gecontroleerd	364*
Melding	Apparaten en systemen	App	149
Melding	Financieel	Contributie	145
Melding	Collectie	Defect	138
Melding	Lidmaatschap	Service call afgewezen i.v.m. geen leesbeperking	133
Melding	Apparaten en systemen	App - Boekenplank	104
Melding	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Niet ontvangen	84
			11.475

*Deze worden sinds februari 2021 opgenomen als melding in plaats van verzoek. Hierdoor is een vergelijking met 2020 niet mogelijk.

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal	2020
Tip	Apparaten en systemen	App	14	
Tip	Algemeen	Testpanel	4	
Tip	Apparaten en systemen	App - Boekenplank	4	
Tip	Marketing en Communicatie	Tussen de Regels	3	
Tip	Apparaten en systemen	Webbox	3	
Tip	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	2	
Tip	Collectie	Overig	2	
Tip	Website	Mijn bieb	2	
Tip	Website	Boeken bestellen	2	
Tip	Collectie	Voorlezer stem	2	
			38	37
			2020	2021
Inkomende telefoongesprekken			54.449	48.232
Uitgaande telefoongesprekken			7.440	7.023
Beantwoord gemiddeld			66 %	67%



9 Raad van Toezicht

In 2021 heeft de Raad van Toezicht onder meer gesproken dan wel besluiten genomen over de volgende onderwerpen:

- Jaarrekening en jaarverslag 2020
- Begroting en jaarplan 2022
- Periodieke financiële en managementinformatie, vorm en inhoud
- Coronabeleid
- Roadmap Passend Lezen
- Voortgangsgesprek met de directeur
- Benoeming twee nieuwe leden Raad van Toezicht
- Beleggen
- Wijzigen statuten (WBTR)

In 2021 bestond de Raad van Toezicht uit de volgende leden:

- Mr. P.J. Biesheuvel, voorzitter
- Drs. ing. R. Stricker, lid
- Mw. drs. Ö. Ermek-Gümüş, lid
- Mr. drs. L. Dijk, lid en plaatsvervangend voorzitter
- Mw. F.J.G. van Bohemen, per 1 december 2021
- Mw. drs. H.P.A. Smit, per 1 december 2021
- Mw. drs. M. Pondman, lid en plaatsvervangend voorzitter. Afgetreden per 1 oktober 2021

De leden van de Raad van Toezicht ontvingen een vergoeding voor hun werkzaamheden. De leden van de Raad van Toezicht bekleedden in 2021 een aantal (neven)functies. Er is geconstateerd dat er geen sprake is van tegenstrijdige belangen. Het betreft de volgende (neven)functies:

De heer mr. P. J. Biesheuvel, voorzitter

- Voorzitter Commissie Naleving CAO Uitzendwezen
- Voorzitter Raad van Toezicht Stichting Keurmerk Private Lease
- Voorzitter bestuur Stichting Eindhovense kwaliteitstaxi
- Voorzitter bestuur van de Stichting Taxibelang Haaglanden
- Lid bestuur CCHO, fonds voor opleiding en ondernemerschap
- Voorzitter Centraal College van Deskundigen TX Keurmerk

De heer drs. ing. R. Stricker, lid:

- Directeur-eigenaar Stripes Consultancy BV
- Lid Raad van Commissarissen Prinses Maxima Centrum voor Kinderoncologie
- Penningmeester Vereniging Oud Hoogoven Medewerkers

Mevrouw drs. Ö. Ermek-Gümüş, lid

- Programmabegeleider ProDemos
- Lid/plaatsvervangend vicevoorzitter Cliëntenraad Erasmus MC
- Lid Raad van Toezicht Stichting Kinderpostzegels



- Bestuurslid/plaatsvervangend voorzitter vereniging OOG in OOG
- Projectleider Patiëntenfederatie (augustus tot december)
- Lid Raad van Toezicht Stichting H³O

De heer mr. drs. L. Dijk, lid en plaatsvervangend voorzitter

- Senior arbeidsjurist Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Secretaris Wachtgeldstichting NLBB
- Lid braillewerggroep kwaliteit Vereniging Onbeperkt Lezen
- Voorzitter Raad van Advies Stichting Bartiméus Fonds
- Lid Raad van Toezicht Stichting Voorall
- Lid Ledenraad Oogvereniging

Mw. F.J.G. van Bohemen

Mevrouw drs. H.P.A. Smit

- Bibliothecaris Universiteit Utrecht
- Member of the Board of Trustees OCLC Inc.
- Voorzitter Raad van Toezicht Bibliotheek ZOUT
- Lid Bestuur Het Utrechts Archief namens het Rijk

Mevrouw I. Reijntjes MBA

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

Er is geen sprake van tegenstrijdige belangen.

Den Haag, 23 februari 2022

Irmgard Reijntjes, directeur-bestuurder



Bijlage 1 Cijfers 2020-2021

	2020	2021
Totaal klanten	53.009	54.062
Personen	51.618	52.640
Instellingen	1.391	1.422

Leesbeperking

Blind	2.093	2.056
Slechtziend	14.628	14.510
Dyslectisch	27.451	27.873
Lichamelijke beperking	1.035	1.068
Verstandelijke beperking	360	399
Taalontwikkelingsstoornis	434	561
Afasie	302	296
ADHD	2.306	2.870
Overig	2.157	2.122
Geen	346	319
Anders	1.897	1.988
Totaal	53.009	54.062

Leeftijd

Jeugd t/m 17 jaar	27.110	30.346
18-64 jaar	11.797	10.019
65-79 jaar	5.724	5.807
80+	6.846	6.286
Anders	1.532	1.604
Totaal	53.009	54.062

	0-17	18-64	65-79	80+	overig	totaal
Blind	190	1.024	567	272	3	2.056
Slechtziend	1.748	3.410	3.821	5.523	8	14.510
Dyslexie	24.555	3.027	251	31	9	27.873
Lich. Beperking	134	488	334	112		1.068
Verst.beperking	198	185	11	5		399
Taalontw.stoornis	535	21	4	1		561
Afasie	13	117	118	48		296
ADHD	2.264	526	55	24	1	2.870
Overig	627	880	448	165	2	2.122
Geen		100	133	74	12	319
Anders	82	241	65	31	1.569	1.998
Totaal	30.346	10.019	5.807	6.286	1.604	54.062



	2020	2021
Collectie boeken*		
Braille interlinie	298	309
Braille tekst	19.141	20.359
Daisy	94.310**	96.709
Karaoke	302	355
Jumboletter	910	1.008
Voelboek (exemplaren)	321	346
Elektronische boeken	481	581
Onbekend	37	
Totaal	115.800	120.938

*Waarvan		
Hoorcolleges	187	201
Hoorspelen	1.028	1.029

** inclusief collectie archief

Collectie kranten en tijdschriften

Braille tekst	42	43
Audio	123	129
EKT	97	98
Grootletter	24	25
Overig		
Totaal aantal exemplaren*	286	295

	2020	2021
Uitleningen boeken***		
Audio streaming	673.738	682.918
Braille interlinie	404	367
Braille tekst	5.247	4.626
Daisy-cd	606.863	549.513
Jumboletter	10.145	10.679
Karaokelezen	3.711	3.031
Voelboek	51	70
Elektronische boeken	234	500
Leeg	37	
Totaal	1.300.430	1.251.634

***Waarvan		
Uitleningen hoorcolleges		
Audio streaming	3.373	3.498
Daisy-cd	1.607	1.654
Uitleningen hoorspelen		
Audio streaming	11.028	10.773
Daisy-cd	6.532	4.593



	2020	2021
Uitleningen kranten en tijdschriften****		
Audio-cd	6.258	6.365
Audio streaming	348.384	382.820
Braille	15.327	15.201
Daisy-cd	248.808	234.994
Grootletter	6.260	7.761
Totaal	625.037	647.141
****Waarvan geschenkexemplaren:		
Specials	3.397	1061
Campagne CPNB	4.200	2586
Deze daling is vooral te verklaren door de verschuiving van Daisy-cd naar streaming.		
Totaal aantal uitleningen	1.925.467	1.898.775
Reliëf		
Totaal opdrachten	542	569
Kaarten/opdrachten	901/542	910/569
Unieke aanvragers	318	290
Opdrachten / aanvragers	542/318	569/290
Reproducties	724	828
Nieuwe kaarten	177	82
Maatwerk		
Totaal opdrachten	698	657
Braille	415	440
Audio	260	210
Groot letter	18	4
Digitaal	5	3
Online		
Website		
Paginaweergaven	6.115.580	4.841.950
Sessies	993.750	831.418
Gebruikers	339.381	320.259
Pagina's per sessie	6,15	5,82
Gemiddelde sessieduur	0:04:28	0:04:23



	2020	2021
OnlinePlayer		
Paginaweergaven	432.402	474.348
Sessies	296.353	232.972
Gebruikers	38.005	40.532
Pagina's per sessie	1,45	1,46
Gemiddelde sessieduur	0:02:31	0:02:27

OB leden

Uitleningen	13.330	18.916
Jeugd t/m 17 jaar		2.469
Volwassenen		16.447

Gebruikers	1.899	2.330
Jeugd t/m 17 jaar		1.060
18-64 jaar		903
65-79 jaar		246
80+		121

Tabel met leesbeperking versus leeftijd.

Beperking	0-17	18-64	65-79	80+	Overig	Totaal
Blind	2	1	3	2		8
Slechtziend	28	123	134	92		377
Dyslexie	915	475	28	3		1421
ADHD	60	74	8			142
Afasie		7	4	4		15
Geen		1				1
Lich.bep	3	36	18	1		58
Onbekend		4			2	6
Overig	48	176	49	16		290
Taalontwst	2	1	1			4
Verst.bep	2	5	1			8
	1060	903	246	1182		2330