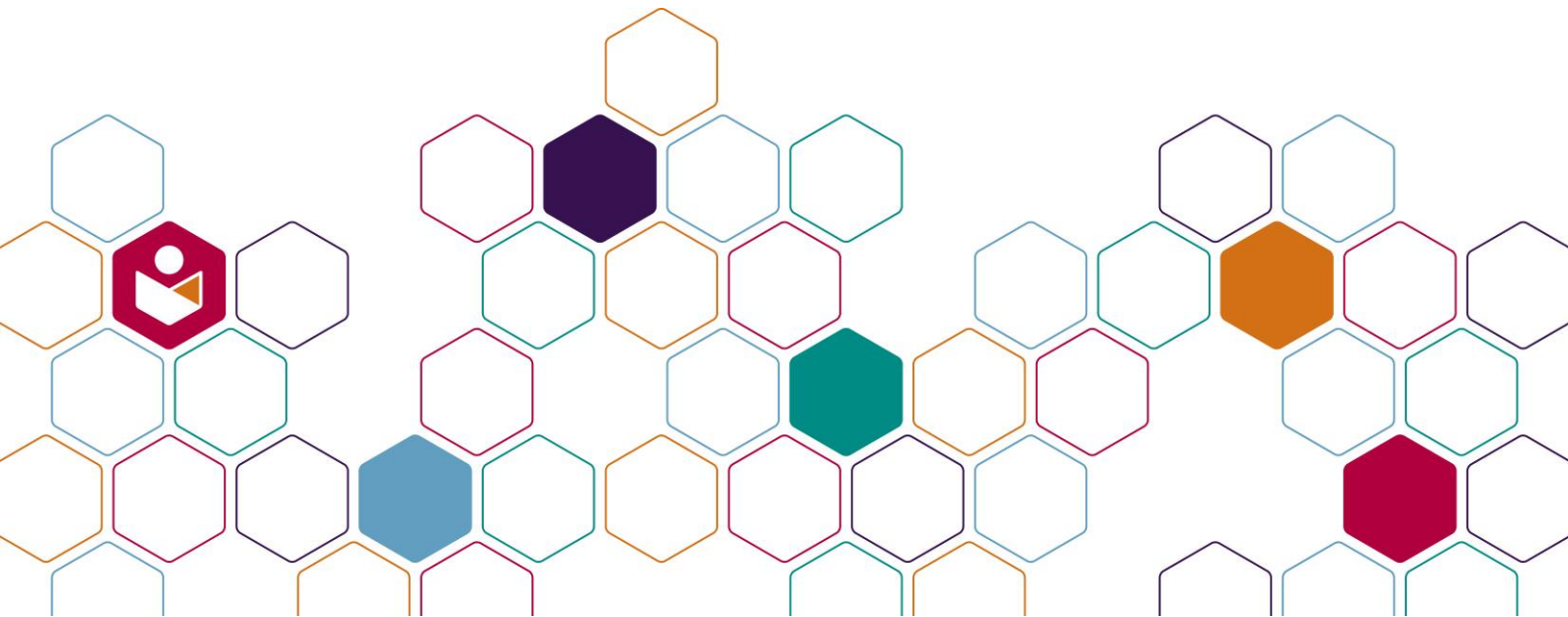




Bibliotheekservice
Passend Lezen

Bestuursverslag en jaarrekening 2023

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 2023-2026 van de Nationale Bibliotheek (KB). Passend Lezen verzorgt het klantencontact, de selectie van titels voor de collectie, de toegankelijkheid van deze collectie via haar website en catalogi en de digitale infrastructuur van de front office. De jaarrekening is opgesteld door de directeur-bestuurder en is volgens richtlijn RJ 640 uitgevoerd.

Aldus vastgesteld door het MT op 6 februari 2024 en goedgekeurd in de vergadering van de Raad van Toezicht op 6 maart 2024.

¹ Herziene statuten 29 oktober 2021



Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
1 2023 in vogelvlucht	1
2 2023 in getallen	3
2.1 Klanten	3
2.2 Uitleningen boeken	6
2.3 Collectie	11
2.4 Digitaal gebruik	12
2.5 Maatwerk en reliëfwerk	13
3 Organisatie	16
3.1 Algemeen	16
3.2 Bestemmingsreserves Passend Lezen	17
3.3 Projecten door de KB gesubsidieerd	17
3.4 Informatiebeveiliging	19
4 Afdelingen	20
4.1 Klantencontact	20
4.2 Beheer & Projecten	21
4.3 Collectie	23
4.4 Marketing & Communicatie	25
5 Interne en externe stakeholders	29
5.1 Interne stakeholders	29
5.2 Externe stakeholders	29
6 Resultaat 2023	30
6.1 Staat van baten en lasten 2022 en 2023 en begroting 2024	30
7 Vooruitzichten 2024	32
7.1 Jaarplan 2024	32
7.2 Klanttevredenheidsonderzoek	32
7.3 Website	32
7.4 Financieel	32
8 Internationaal / IFLA	33
9 Rapportage klantmeldingen	34
10 Verslag Raad van Toezicht	37
Bijlage A: Cijfers 2022-2023	39



1 2023 in vogelvlucht

Citaat: “Als ik niet kan slapen, boek op mijn oren en je valt in slaap, heerlijk.”

Alle citaten in het jaarverslag komen van klanten die meegedaan hebben aan het klanttevredenheidsonderzoek 2023.

2023 was na de Coronapandemie weer een ‘gewoon’ jaar. Toch is er ook weer veel gebeurd en zijn er vele activiteiten, campagnes en projecten gedaan.

In 2023 heeft Passend Lezen onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid. Ten opzichte van het vorige onderzoek in 2021 is de tevredenheid gestegen van gemiddeld een 8,2 naar gemiddeld een 8,5. Een ruime meerderheid van de klanten (86%) beoordeelt Passend Lezen met een 8 of hoger.

Een groot item in 2023 was het verdwijnen van de acceptgirokaart. Voor veel klanten en ook voor de systemen binnen Passend Lezen werd alles op alles gezet om dit zo goed mogelijk te laten verlopen.

In mei is de kantoorautomatisering overgegaan naar Office 365. Het delen van bestanden en het tegelijkertijd werken in een bestand werd zo erg gemakkelijk. Tevens is het intranet vernieuwd: WOPPO (Welkom OP het Portaal van Passend Lezen).

In juni vond het jaarlijkse personeelsuitje plaats. Dit keer was gekozen voor de Efteling. In de ochtend een educatief programma waarin diverse teams opdrachten moesten uitvoeren die gerelateerd waren aan de doelen van Passend Lezen. In de middag was een vrij programma. Het was een zeer geslaagde dag.

Een andere grote verandering was de uitfasering van het XML-leesprogramma. Voor een aantal klanten was de overgang naar de Online Player niet zo vanzelfsprekend. Door tijdige communicatie (een half jaar van tevoren) zijn de XML-gebruikers meegenomen in het overgangsproces.

De medewerkers van Passend Lezen hebben in november een bedrijfsbezoek gebracht aan de Christelijke Blindenbibliotheek (CBB). Dit is door beide partijen als zeer plezierig en interessant ervaren.

Eind 2023 is project ‘Raddus’ gerealiseerd: Alle klantdata zijn gemigreerd van V-smart, het bibliotheekstelsel, naar Salesforce, het CRM-systeem. Hiermee werd een grote stap gezet naar het goed kunnen beheren van alle klant gerelateerde data.

Traditiegetrouw is het jaar afgesloten met een Kerstdiner.



Een organisatie wordt gevormd door en met alle medewerkers. Iedereen heeft bijgedragen aan het succes van Passend Lezen. De resultaten die in 2023 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 2023 en daarmee aan het realiseren van de doelstellingen van Passend Lezen² en de KB³. De organisatie voerde in 2023 geen activiteiten uit die geen verband hielden met de genoemde doelstellingen.

Den Haag, vastgesteld in de MT vergadering van 6 februari 2024
Irmgard Reijntjes MBA, directeur-bestuurder

² Herziene statuten 29 oktober 2021 artikel 3

³ Beleidskader Aangepast Lezen 2023-2026 pagina 7



2 2023 in getallen

2.1 Klanten

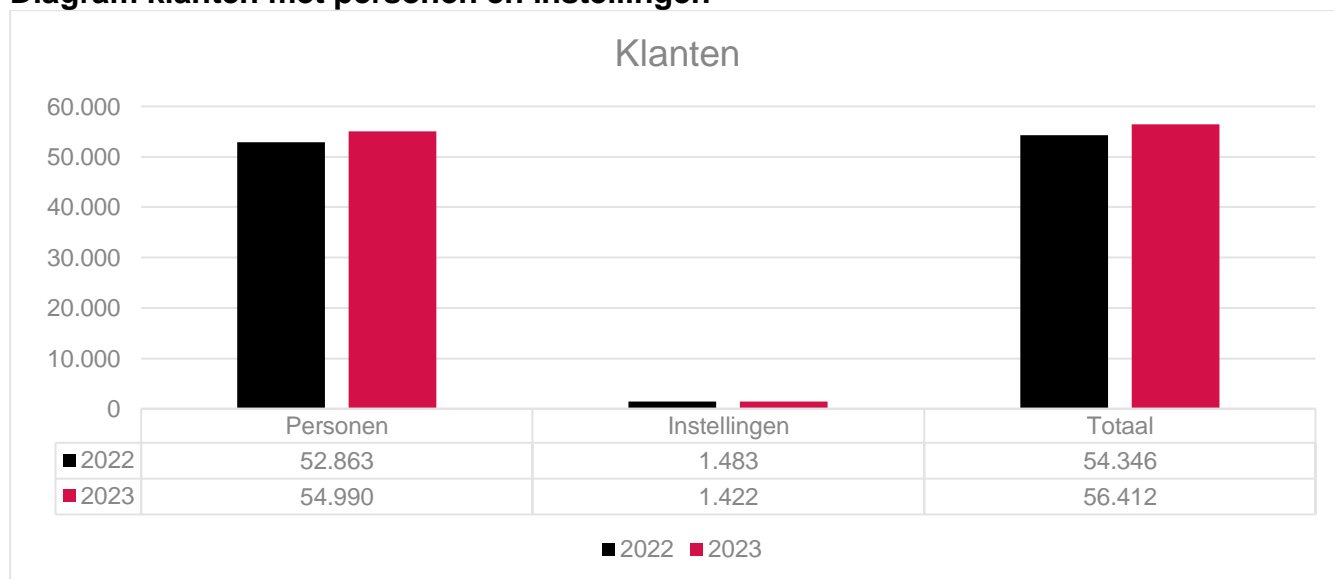
In dit hoofdstuk zijn staafdiagrammen verwerkt. Voorafgaand aan de diagrammen wordt tekstueel en/of cijfermatig de grootste verandering, zoals in de diagrammen te lezen is, beschreven. Alle cijfers zijn terug te vinden in Bijlage A, pagina 39.

Na de moeilijke en bijzondere jaren die achter ons liggen, was 2023 weer een 'gewoon' jaar. Een jaar wat het best te vergelijken is met 2019. In 2019 had Passend Lezen 46.370 klanten, in 2023 56.412, een stijging van meer dan 10.000! De landelijke campagne die plaatsvond in 2020 heeft hier zeker aan bijgedragen.

Ten opzichte van 2022 is het ledenaantal netto met 2.066 gestegen (in 2022 was dit 284), van 54.346 naar 56.412. Hiervan zijn 54.990 personen en 1.422 instellingen/scholen. De klanten via de Openbare Bibliotheek zijn hierin meegenomen.

Opvallend is de stijging van het aantal ingeschreven jeugdleden met 2.252, van 28.951 naar 31.213. Dit heeft ook geresulteerd in een significante stijging van het aantal uitleningen aan de jeugd tot en met 17 jaar (zie 2.2.3).

Diagram klanten met personen en instellingen



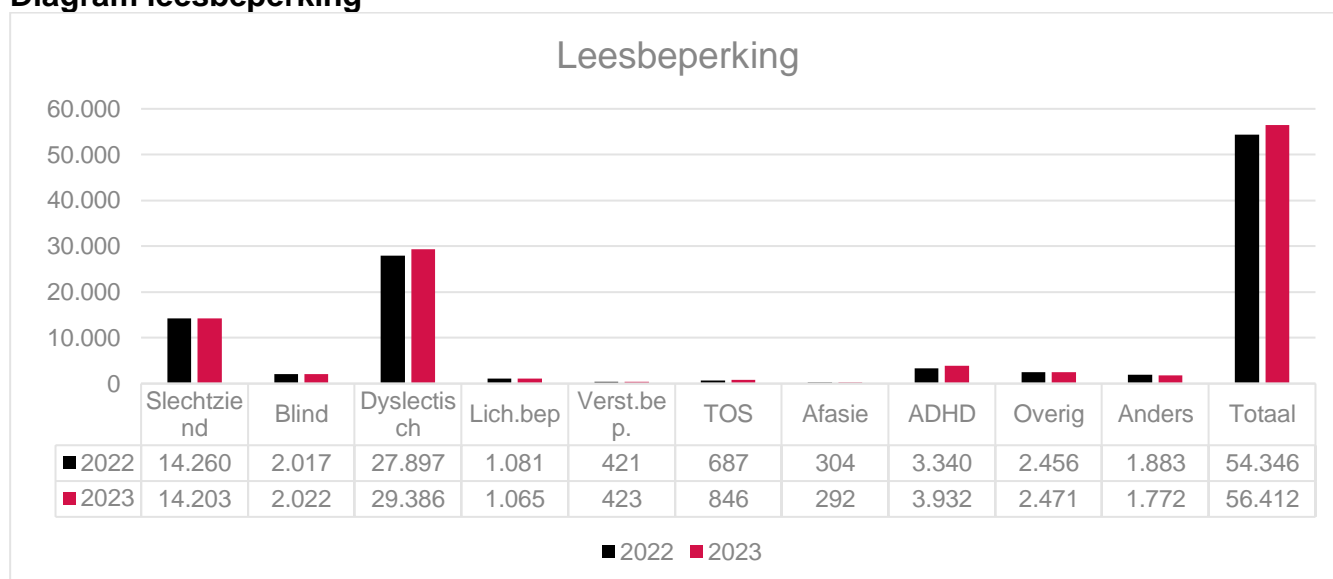


2.1.1 Leesbeperking

Het aantal klanten met een visuele beperking is nagenoeg gelijk gebleven (blind 2022: 2.017, 2023: 2.022 en slechtziend 2022: 14.260, 2023: 14.203).

Het aantal klanten met dyslexie is gestegen van 27.897 naar 29.386, een toename van 1.489. Ook is het aantal klanten (met name jeugd tot 17 jaar) met ADHD gestegen van 3.340 naar 3.932, een stijging van 592.

Diagram leesbeperking



Citaat: “Groot aanbod van gesproken boeken. Goede en persoonlijke klantenservice. Handige app voor luisterboeken. Ik heb wegens dyslexie moeite met lezen. De inhoud van boeken neem ik tot me middels luisterboeken.”

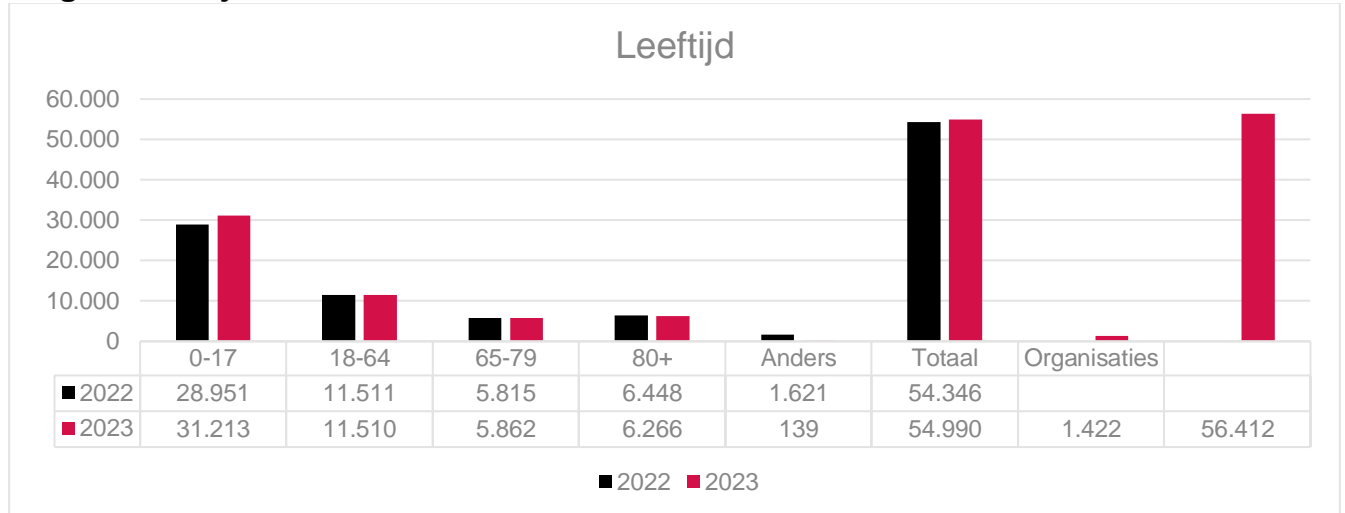
2.1.2 Leeftijd

Zoals al eerder genoemd, is het aantal jeugdleden gestegen met 2.252. Voor een deel heeft dit te maken met inzet op werven van leden door marketingcampagnes en de inzet van de relatiemanager. In hoofdstuk 4.4 Marketing & Communicatie wordt toelichting gegeven op de verschillende campagnes.

Het aantal klanten die 80+ zijn, is afgenomen van 6.448 naar 6.266, een daling van 182. Dit is ook de groep klanten die het meest lenen. De groep 18 tot 64 jaar en 65-79 jaar is redelijk constant gebleven. Het aantal jeugdleden is 56,8% van het totaal aantal personen (54.990), de groep 18-79 jaar is 31,6%, de groep 80+ 11,4% en onbekend 0,3%.



Diagram leeftijd



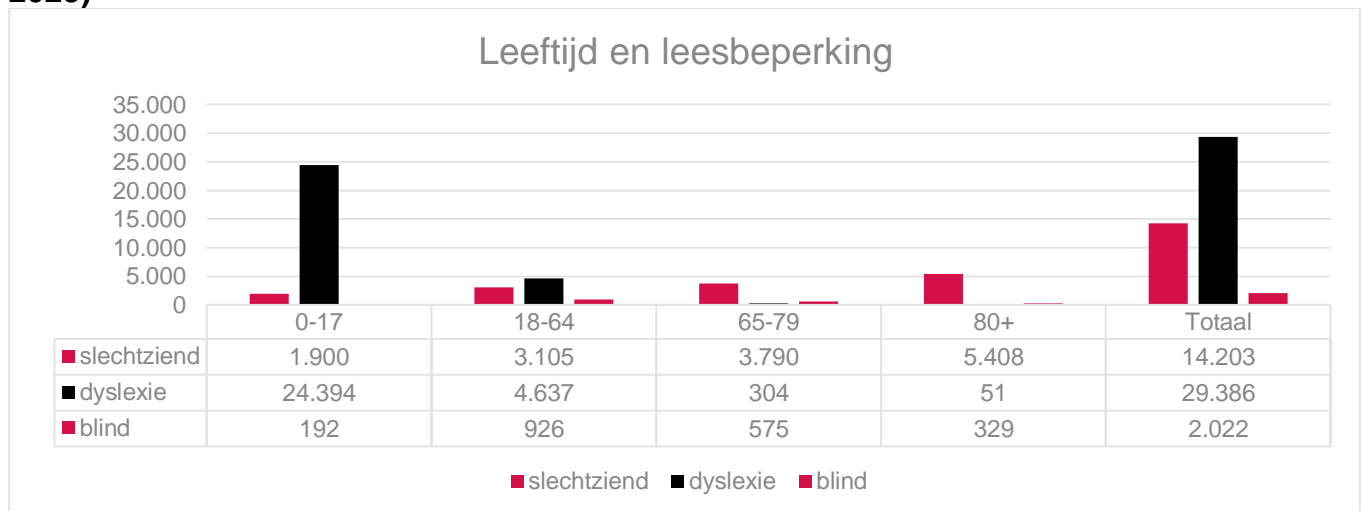
2.1.3 Leeftijd en leesbeperking

Met uitzondering van de groep 0-17 jarigen is het aantal slechtzienden licht afgenomen (2022: 14.260, 2023 14.203).

Binnen de jeugd neemt slechtziendheid toe door myopie. Een van de oorzaken is de tijd die doorgebracht wordt voor een beeldscherm.⁴

Het aantal slechtziende jeugdleden is gestegen van 1.752 (2022) naar 1.900 in 2023, een toename van 148. In 2019 was dit aantal 1.282.

Diagram leesbeperking blind, dyslexie en slechtziend versus leeftijd (alleen 2023)



⁴ <https://www.amsterdamumc.nl/nl/patienteninformatie/myopie-min-glazen-informatie-voor-ouders.htm>



2.2 Uitleeningen boeken

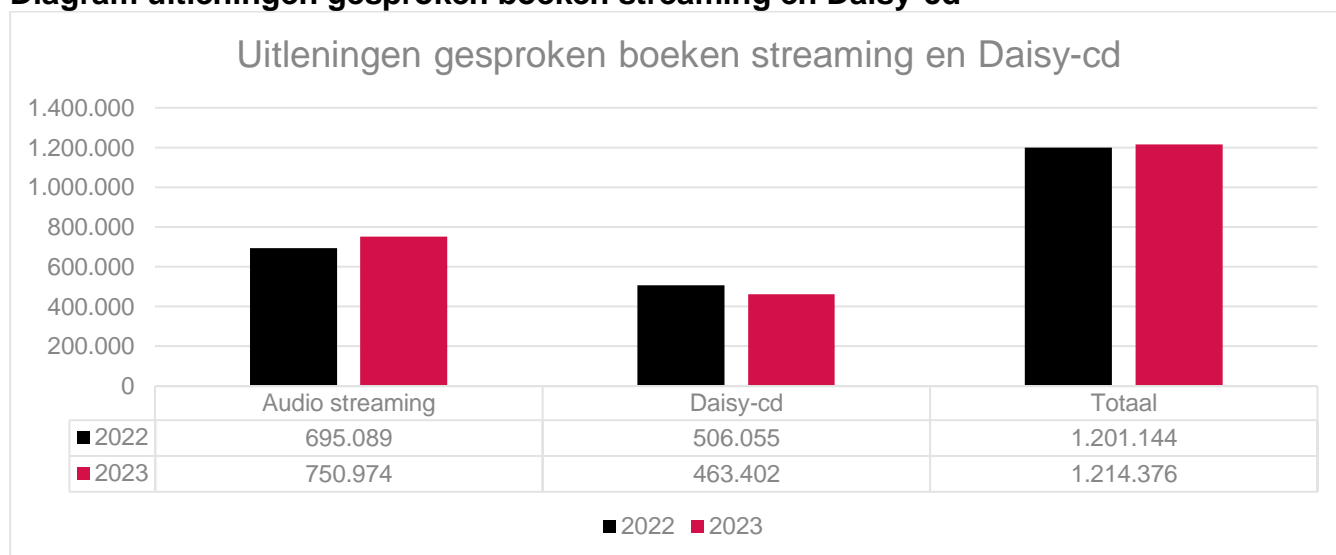
2.2.1 Gesproken boeken streaming en gesproken Daisy-cd

In de lijn der verwachting is het aantal streams weer toegenomen van 695.089 in 2022 naar 750.974 in 2023. Een stijging van 55.885.

Het gebruik van de gesproken Daisy-cd daalt verder van 506.055 in 2022 naar 463.402 in 2023. Een daling van 43.148.

In 2019 was het aantal streams 569.892 en uitgeleende Daisy-cd's 604.924.

Diagram uitleeningen gesproken boeken streaming en Daisy-cd



2.2.2 Uitleeningen boeken overige leesvormen

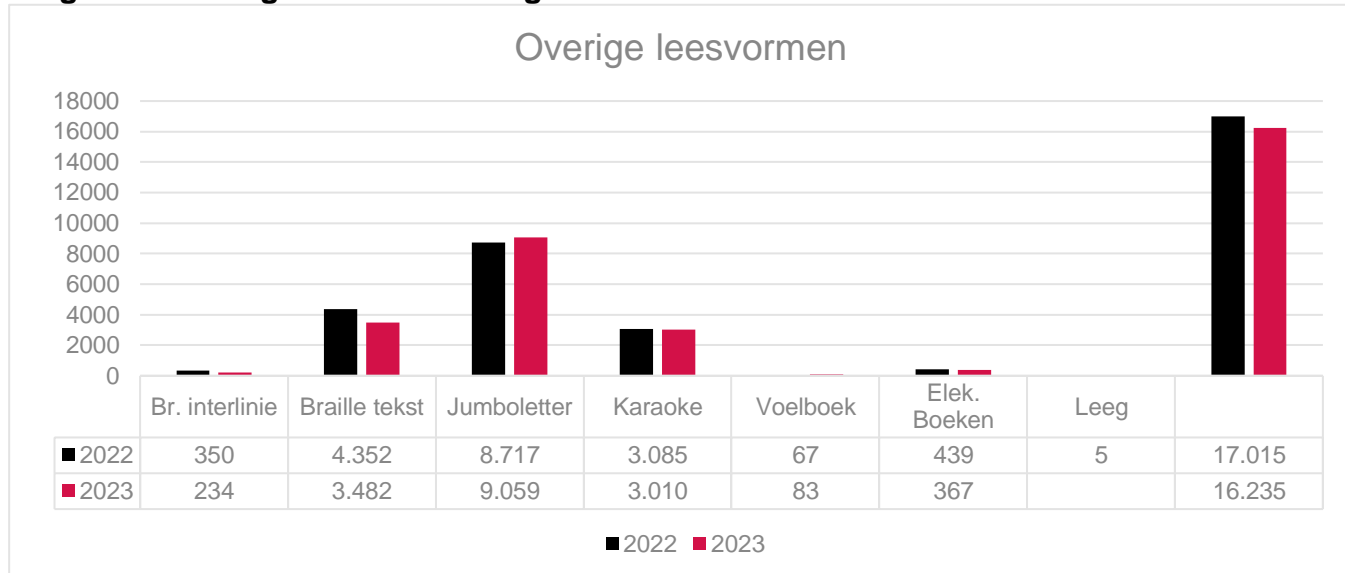
De enige stijging bij de overige leesvormen is bij de Jumboletter, van 8.717 in 2022 naar 9.059 in 2023. Een toename van 342. Dit kan mede veroorzaakt worden door de toename van het aantal (slechtziende) jeugdleden.

Een duidelijke daling is te zien in Braille tekst, van 4.352 in 2022 naar 3.482 in 2023.

In 2019 was dit nog 5.291.



Diagram uitleningen boeken overige leesvormen



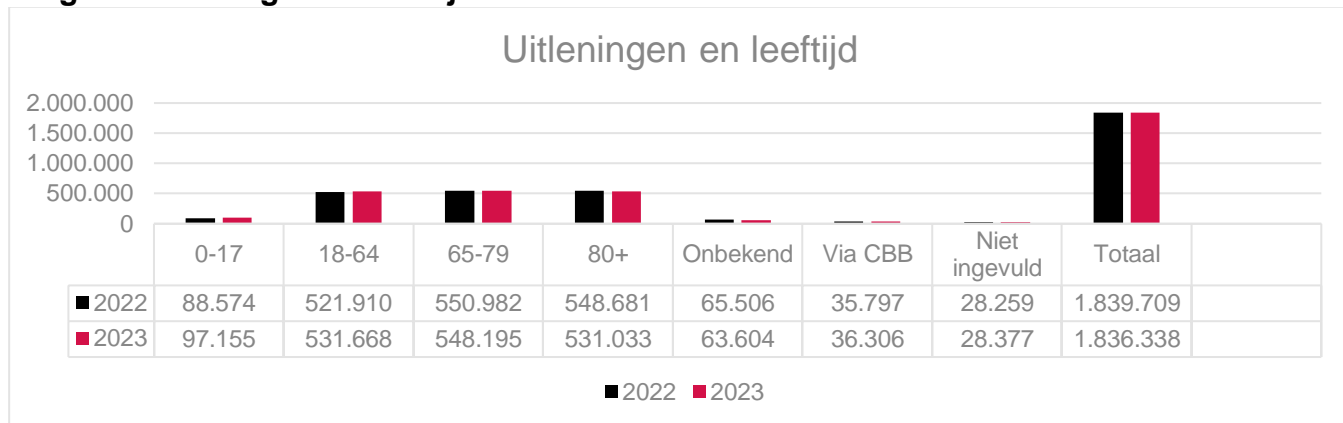
2.2.3 Alle uitleningen en leeftijd

In relatie tot de stijging van het aantal jeugdleden is ook een stijging te zien in het aantal uitleningen. In 2022 88.574 en in 2023 97.155. Een toename van 8.581. Dat is een goede ontwikkeling die zich hopelijk gaat voortzetten. In de leeftijdsgroep 18 tot 64 jaar is het aantal uitleningen toegenomen met 10.000. In de leeftijdsgroep 65 tot 79 jaar is een hele lichte daling en 80+ is het aantal uitleningen met 17.000 afgenomen.

Het percentage van het aantal uitleningen per leeftijdsgroep is als volgt:

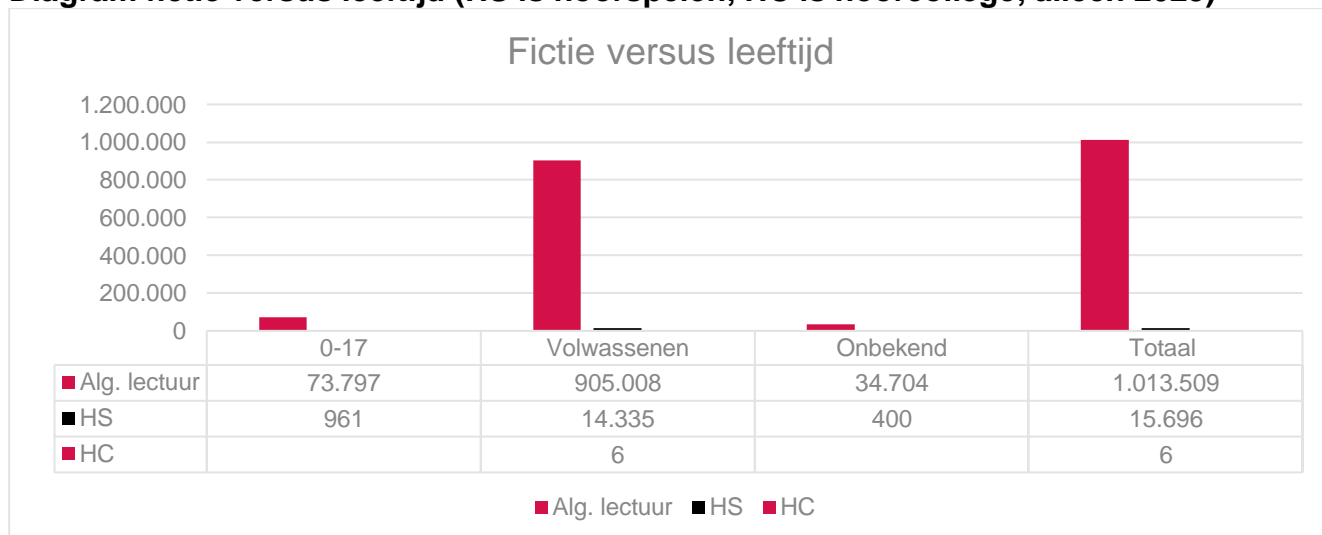
- t/m 17 jaar: 5,3% (31.213)
- 18-64 jaar: 28,9% (11.510)
- 65-79 jaar: 29,8% (5.862)
- 80+: 28,9% (6.266)

Verhoudingsgewijs leest de leeftijdsgroep 65 tot 79 jaar het meest met het minste aantal leden.

**Diagram uitleningen en leeftijd****2.2.4 Fictie, non-fictie versus leeftijd**

Voor volwassenen blijft het lenen van thrillers erg populair. In 2023 zijn 182.534 thrillers uitgeleend, gevolgd door familieromans met 136.223 en liefdesromans 105.262.

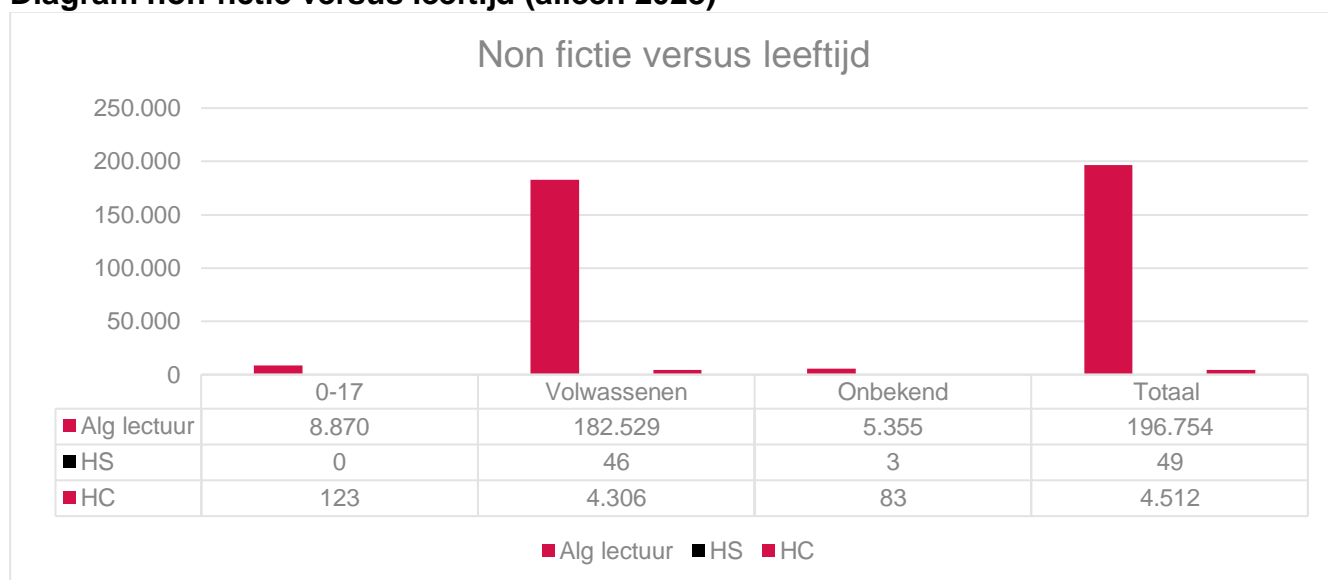
Bij de jeugd zijn avonturen (10.125), historische (6.156) en psychologische (5.803) romans de top 3. In deze psychologische romans gaat het vaak over (puber)problemen. Jeugd en jongeren tot en met 17 jaar hebben 73.797 fictieboeken gelezen, bij de volwassenen is dit 905.008. Ook de hoorspelen zijn goed geleend door volwassenen: 14.335

Diagram fictie versus leeftijd (HS is hoorspelen, HC is hoorcollege, alleen 2023)



De collectie non-fictie wordt door zowel jeugd en jongeren tot en met 17 jaar als volwassenen veel minder gebruikt: 8.870 versus 182.529.

Diagram non-fictie versus leeftijd (alleen 2023)



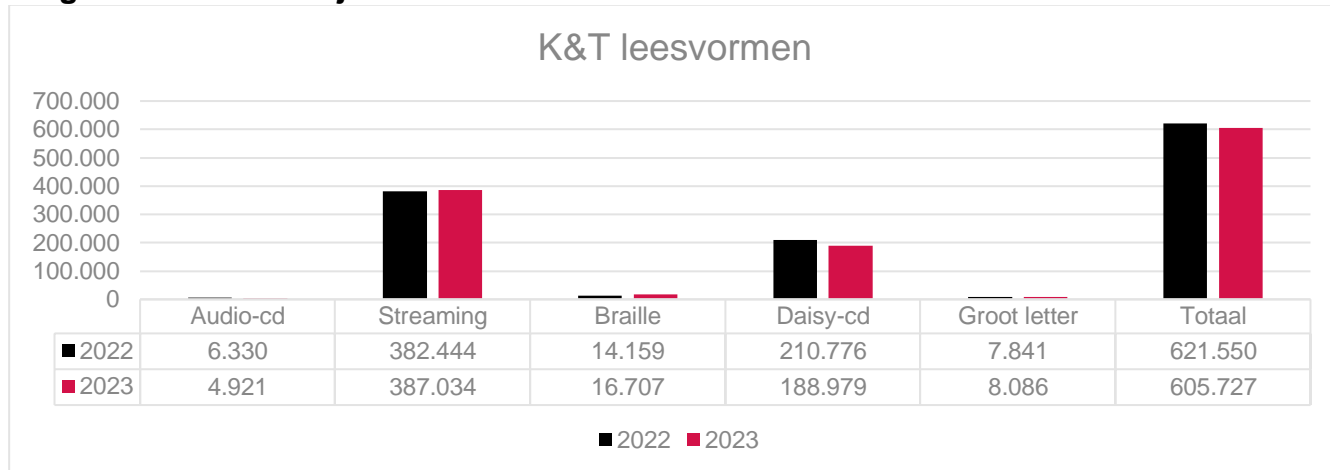
2.2.5 Kranten en Tijdschriften leesvormen en Elektronische Kranten en Tijdschriften (EKT)

Leesvormen

Het aantal uitgeleende edities van kranten en tijdschriften is afgenomen. Van 621.550 in 2022 naar 605.727 in 2023. Een afname van 15.823. Een van de oorzaken kan zijn is dat van sommige tijdschriften de verschijnfrequentie is afgenomen. Soms van 1 keer per maand naar 1 keer per twee maanden, maar ook van maandelijks naar 4 keer per jaar. Wel stijgt het aantal streams van kranten en tijdschriften van 382.444 in 2022 naar 387.034 in 2023. Het aantal Daisy-cd's is afgenomen van 210.776 in 2022 naar 188.979 in 2023.



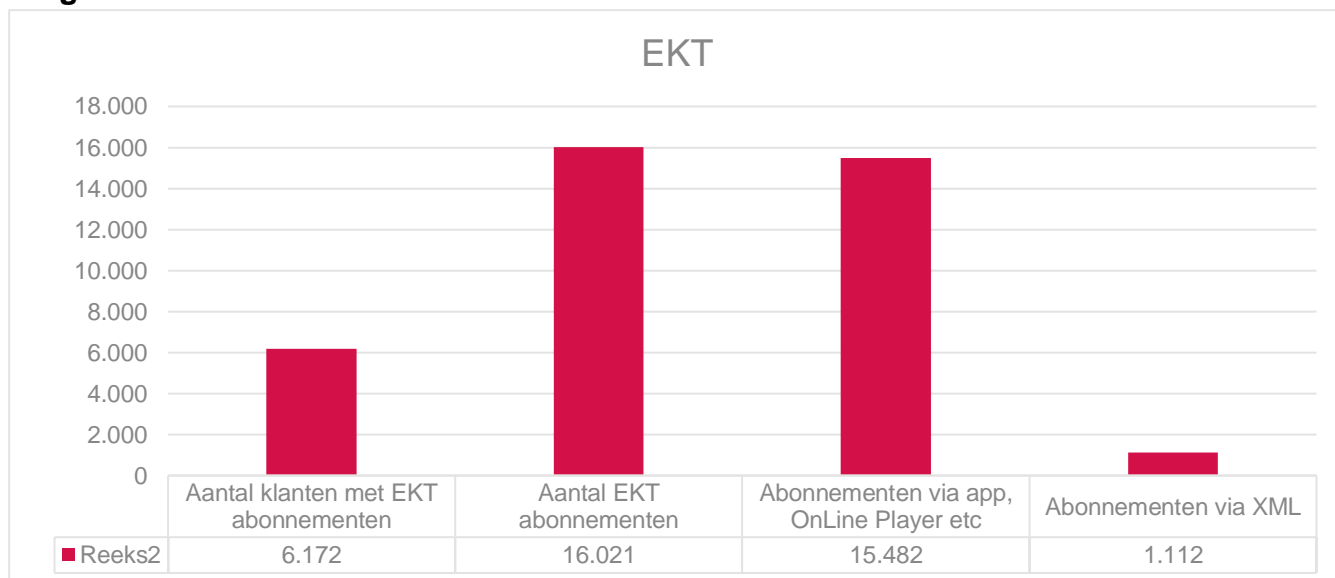
Diagram kranten en tijdschriften leesvormen



EKT (alleen 2023)

Onderstaande diagram geeft het aantal abonnementen van actieve klanten weer, 6.172, van EKT. Klanten kunnen meerdere abonnementen hebben. In totaal zijn er 16.021 abonnementen op de diverse kranten en tijdschriften. Hiervan werden 15.482 abonnementen via de app Passend Lezen, de Online Player en op andere apparaten gelezen en werden 1.112 abonnementen via het XML-leesprogramma gelezen.

Diagram abonnementen EKT



Citaat: “Ik kan iedere week mijn krant online lezen. Dat vind ik prima.”

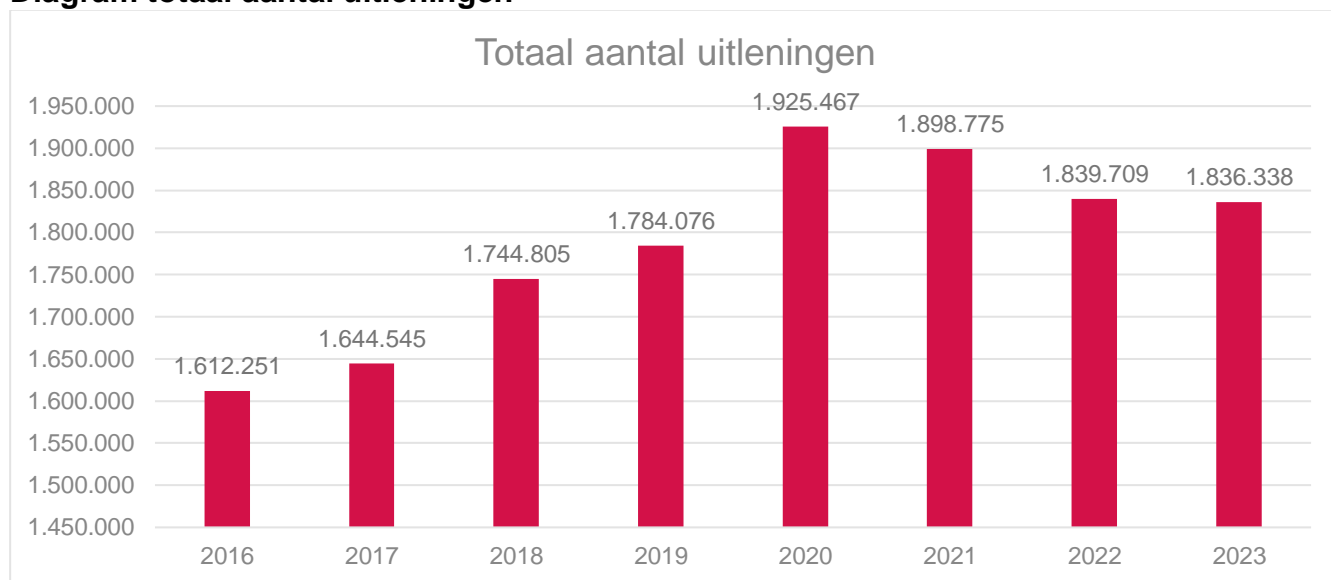
2.2.6 Totaal aantal uitleningen

In 2023 is het totaal aantal uitleningen 1.836.338. Een afname ten opzichte van 2022 van 3.454 ofwel 0,18%. Een van de redenen kan zijn dat van een paar tijdschriften



de verschijningsfrequentie is verminderd. Ook de daling van het aantal leden in de groep 80+, de veellezer, kan hierin meespelen.

Diagram totaal aantal uitleningen

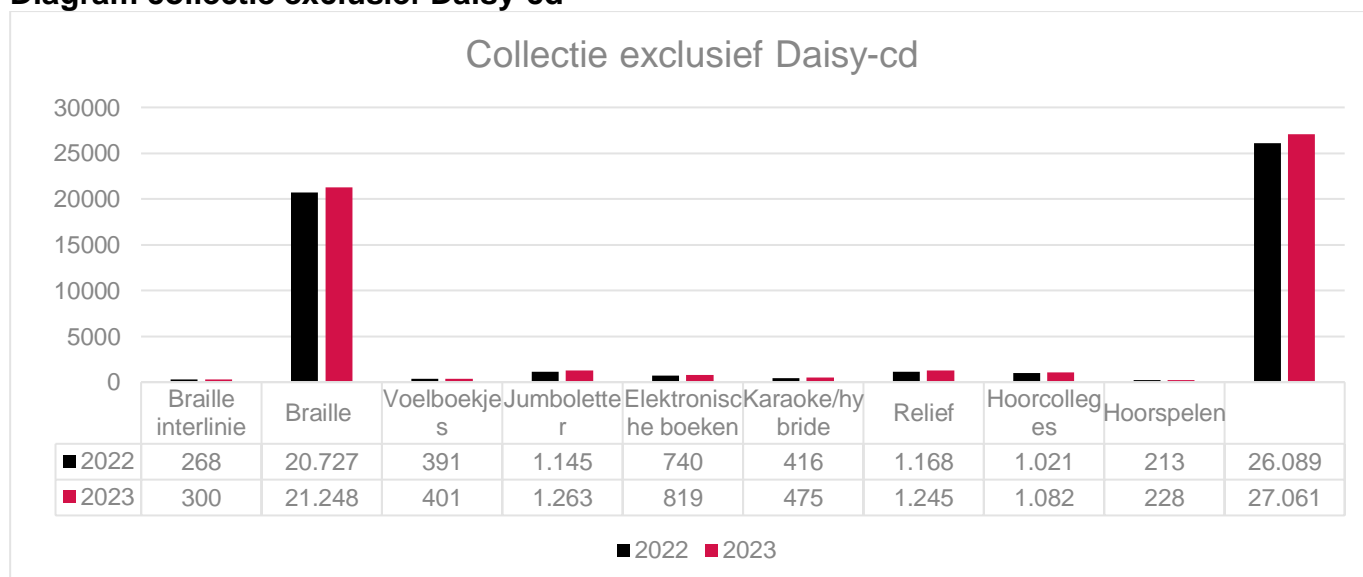


2.3 Collectie

Citaat: “En dat je een verzoek in kunt dienen voor boeken die niet verkrijgbaar zijn bij Passend Lezen.”

De collectie (exclusief gesproken Daisy-cd) is ten opzichte van 2022 toegenomen van 26.089 naar 27.061. Een stijging van 972, verdeeld over de diverse leesvormen.

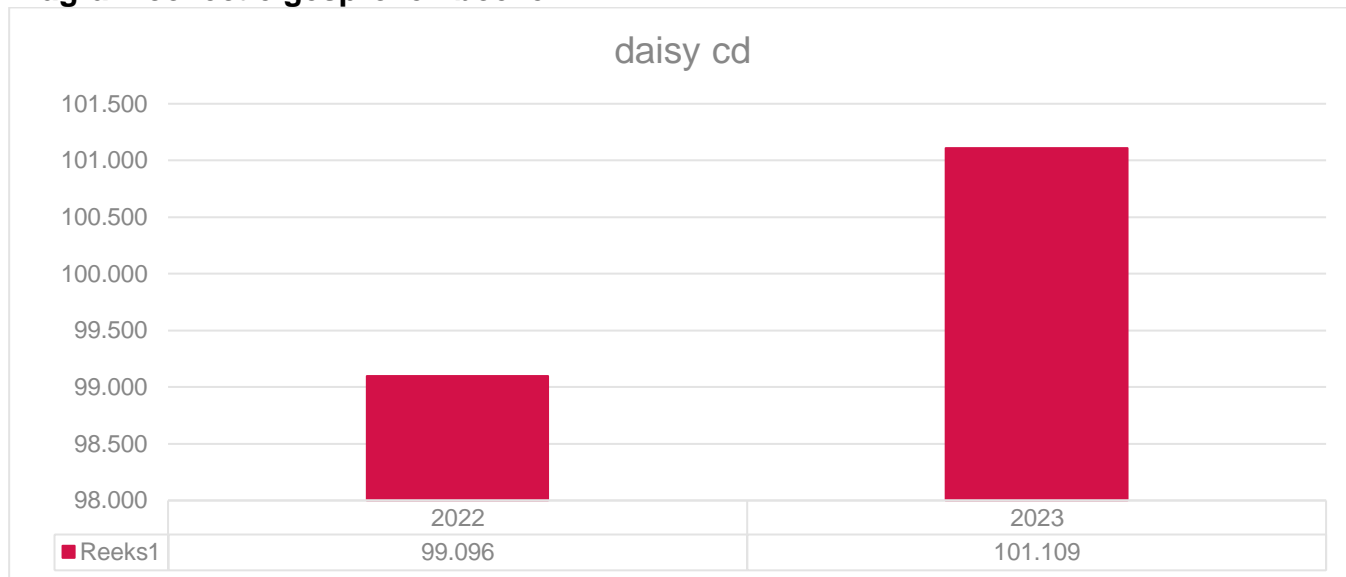
Diagram collectie exclusief Daisy-cd





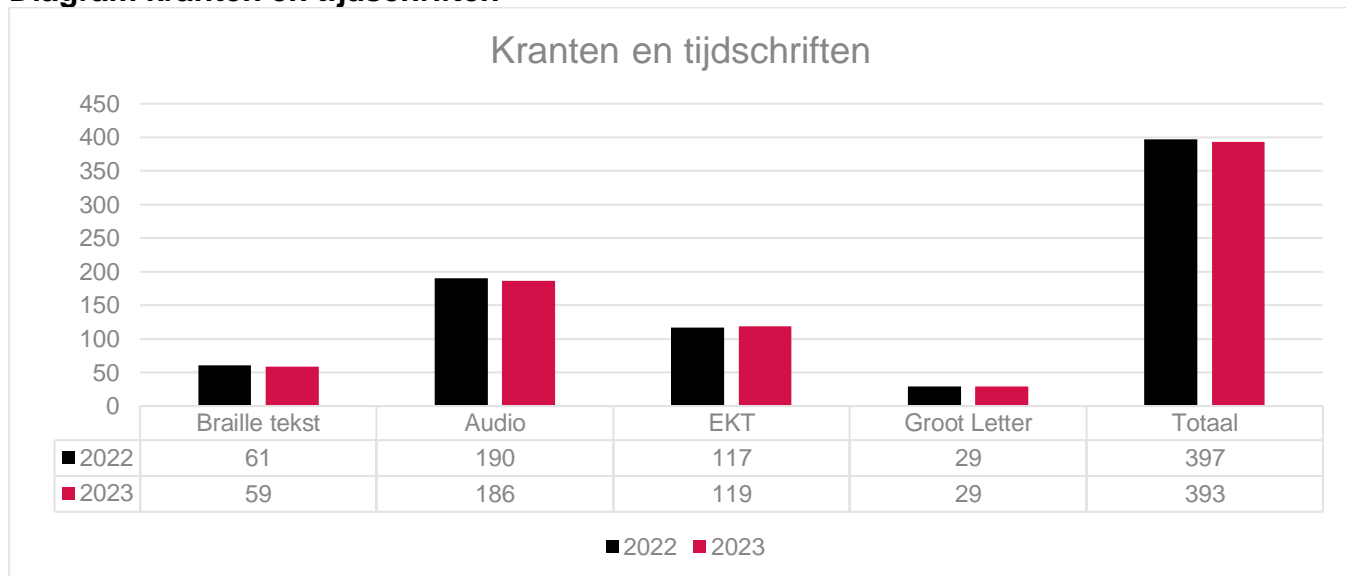
De collectie gesproken Daisy-cd's is gestegen met 2.013 naar 101.109.

Diagram collectie gesproken boeken



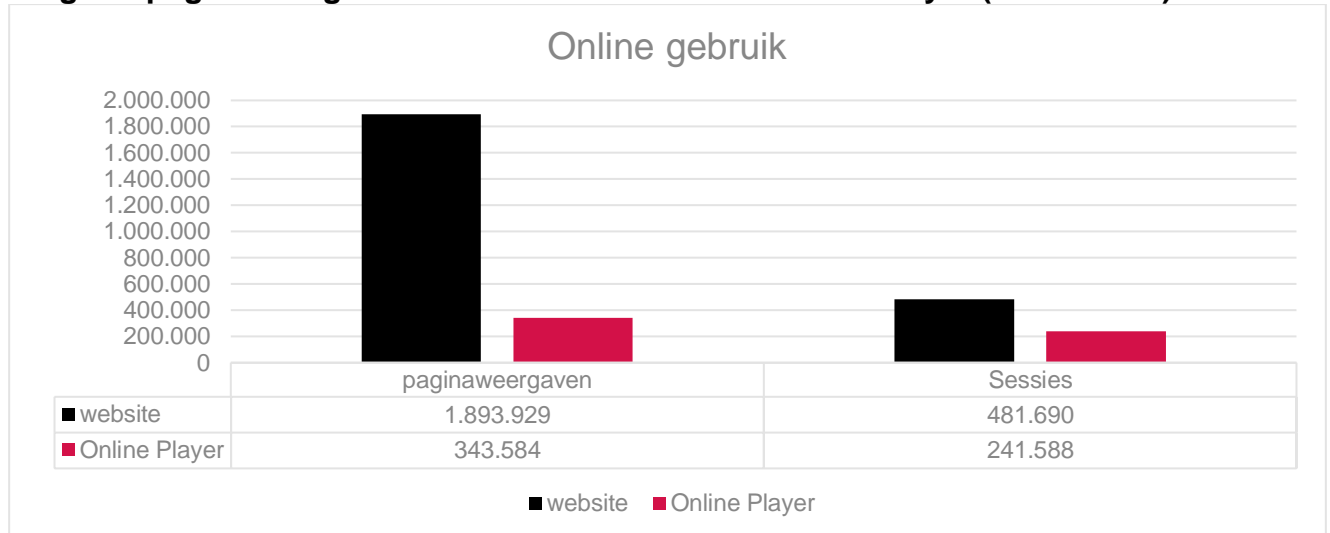
In totaal worden in 2023 kranten en tijdschriften in 4 verschillende leesvormen aangeboden: braille, audio, als EKT en grootletter, in totaal 393 edities.

Diagram kranten en tijdschriften



2.4 Digitaal gebruik

Het gebruik van de website en de Online Player is ten opzichte van 2022 afgenomen. Het gebruik van de app is significant toegenomen. Door verschillende meetmethodes van Google Analytics kunnen cijfers niet goed gecontroleerd worden.

**Diagram paginaweergaven en sessies website en Online Player (alleen 2023)**

Klanten van Passend Lezen maken gebruik van meerdere apparaten. Hierna volgt een opsomming met daaropvolgend het aantal unieke gebruikers:

- Passend Lezen app: 17.850
- Browser: 12.135
- Webbox: 1.880
- VictorReader: 344
- Easyreader: 150
- Plectalk: 85

Een klant kan van meerdere apparaten gebruik maken.

2.5 Maatwerk en reliëfwerk

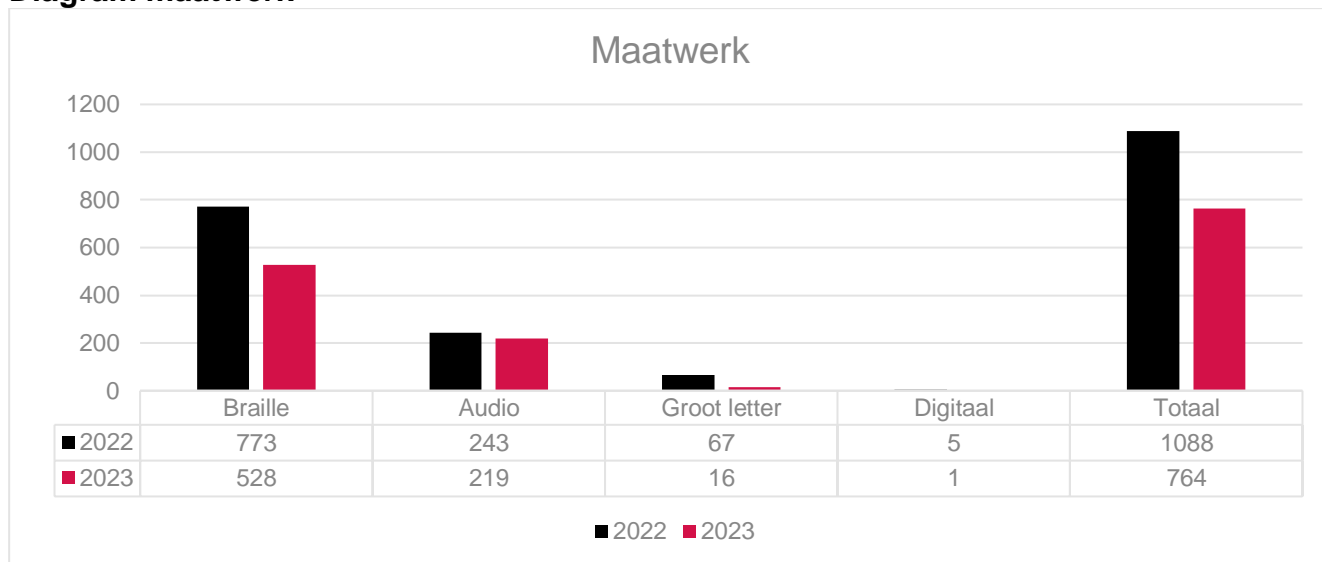
2.5.1 Maatwerk

Citaat: “Ik ben bijzonder blij met maatwerk, want gebruiksaanwijzingen en het maandelijkse kerkblad, worden prima voorgelezen!”

Maatwerk is ten opzichte van 2022 afgenomen. In 2022 waren er 1.088 opdrachten, in 2023 waren dit er 764. Een reden kan zijn dat steeds meer tekst toegankelijk wordt aangeboden.



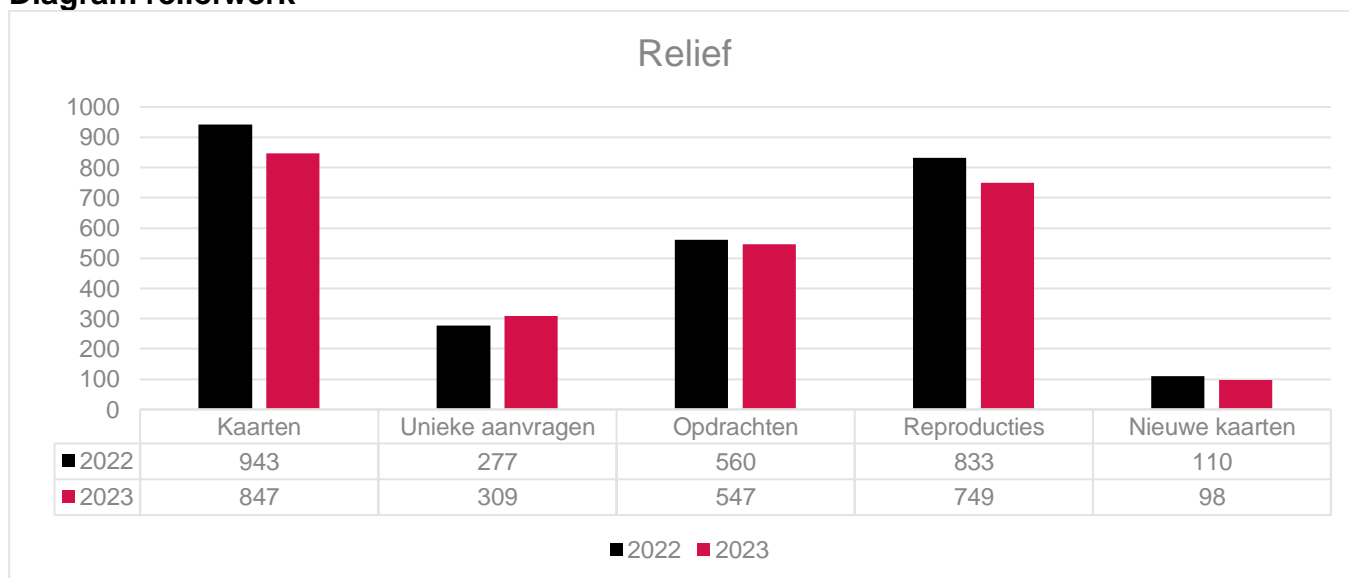
Diagram maatwerk



2.5.2 Reliëfwerk

In 2023 zijn minder kaarten uitgebracht (847 versus 943 in 2022). Wel zijn er meer unieke aanvragen geweest, 309 versus 277.

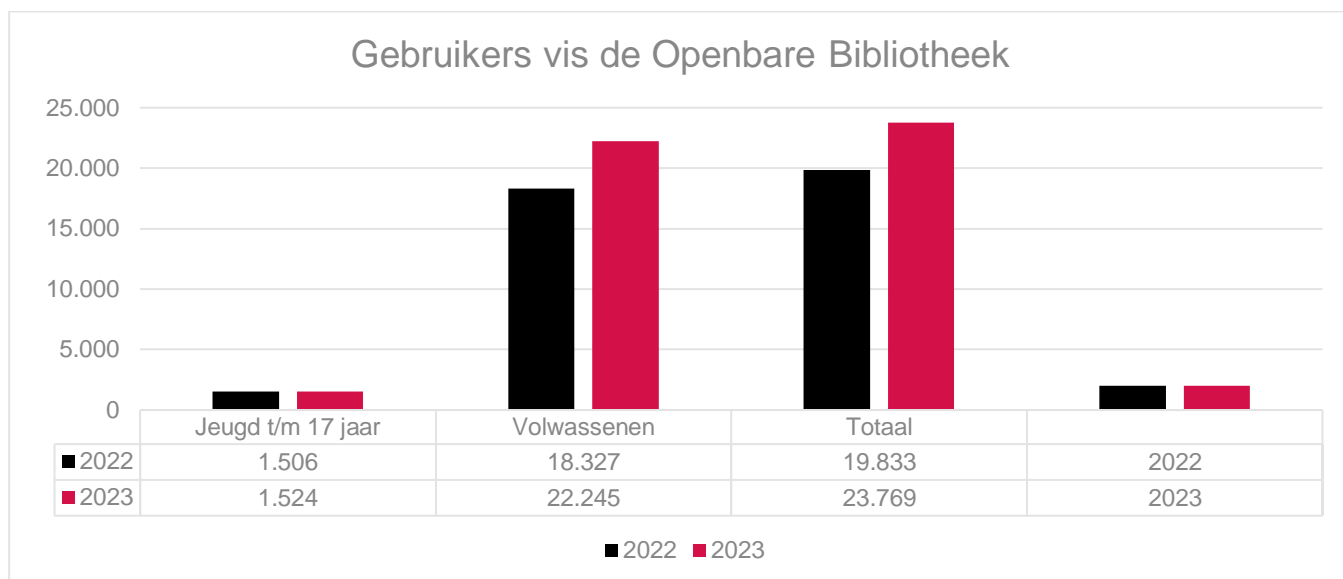
Diagram reliëfwerk



2.5.3 Passend Lezen via de Openbare Bibliotheek

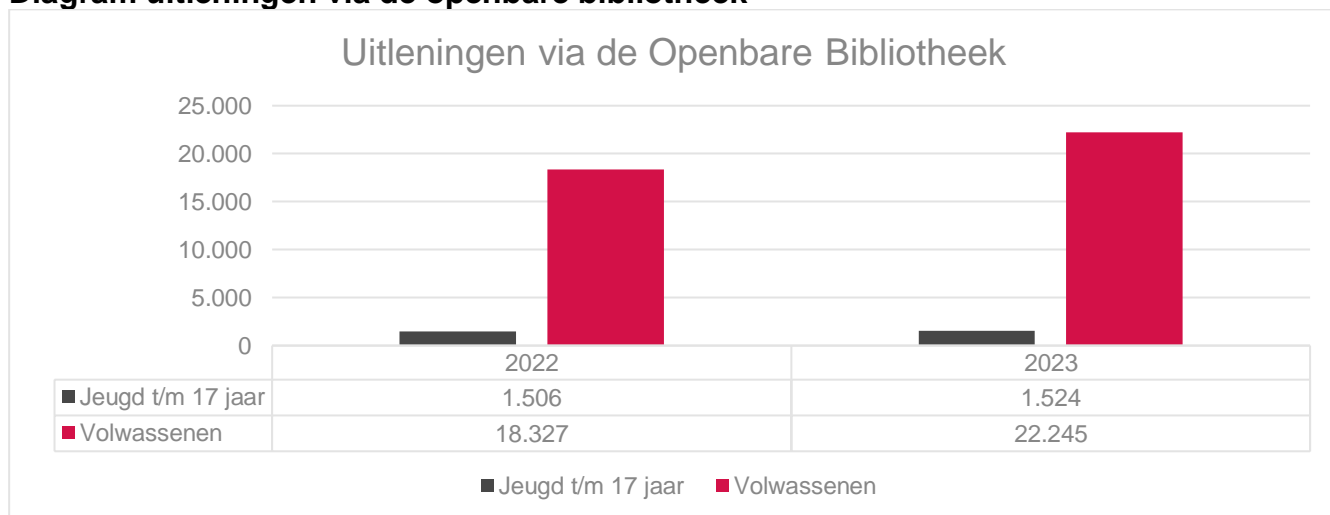
Het aantal klanten dat via de Openbare Bibliotheek ook van Passend Lezen gebruikmaakt is gestegen van 2.573 in 2022 naar 2.789 in 2023.

Diagram gebruikers via de Openbare Bibliotheek



Ook is het aantal uitleningen toegenomen van 19.833 in 2022 naar 23.769 in 2023. Volwassenen zijn de grootste gebruikersgroep.

Diagram uitleningen via de openbare bibliotheek





3 Organisatie

3.1 Algemeen

In 2023 werkten 35 (vaste) medewerkers bij Passend Lezen (29,38 FTE). De gemiddelde leeftijd is 43,28 jaar. 22,8 % is 55 jaar of ouder. Landelijk in de bibliotheekbranche is dit 38% volgens de opgave van het Pensioenfonds Openbare Bibliotheken⁵.

De organisatie heeft 4 afdelingen:

- Klantencontact (KC) met 16 medewerkers
- Beheer & Projecten (B&P) met 7 medewerkers
- Collectie met 3 medewerkers
- Marketing & Communicatie (MarCom) met 6 medewerkers

en wordt ondersteund door het Secretariaat met 2 medewerkers, beiden werken ook deels (24 uur) voor KC.

Alle afdelingen hebben een afdelingsmanager en de afdelingen B&P en KC hebben een senior. Het hybride werken is standaard geworden. Medewerkers werken 2 of 3 dagen op kantoor, afhankelijk van het aantal uren dat men werkt.

Verloop

Dit jaar vertrokken vier mensen bij de afdeling KC. Twee van hen stroomden door naar andere functies in de organisatie door vertrek van medewerkers bij Collectie en B&P. In totaal zes vacatures die alle weer zijn opgevuld. Ook zijn twee medewerkers tijdelijk vervangen vanwege bevallings- en zwangerschapsverlof. Een medewerker was langdurig afwezig en is vervangen door een ZZP'er.

Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage bedroeg 5% (2022 4,4%) en de meldingsfrequentie 1,92 (2022 2,11)

Professionele ontwikkeling van medewerkers

Verschillende e-learnings via GoodHabit⁶

BHV training

DISC training⁷

Master Management, Cultuur en Verandering

⁵ Arbeidsmarkt Openbare Bibliotheken. CAOP, Den Haag oktober 2023

⁶ Met GoodHabitz biedt Passend Lezen de medewerkers het complete pakket voor persoonlijke ontwikkeling.

⁷ Dominantie, Invloed, Stabiliteit en Consciëntieusheid



Master of Business Administration
Data Analyst met Python
Python Programmer
Training Functioneel Beheer
Training professional Scrummaster
Opleiding Collectioneren Module 1
Masterclass Collectioneren
Webinars, congressen en bijeenkomsten over uiteenlopende onderwerpen (o.a. A.I en duurzame inzetbaarheid)
Interne masterclasses en presentaties (voor en door collega's)

3.2 Bestemmingsreserves Passend Lezen

- Chatfunctie Klantencontact
Gerealiseerd op de nieuwe website
- Cloudmigratie kantoorautomatisering, gerealiseerd in q2
- Sprints voor optimaliseren van Salesforce
Iedere drie weken vond een sprint plaats
- Nieuwe website andere manier van inloggen
Wordt in 2024 geïmplementeerd.
- Passend Lezen als werkgever op de kaart zetten
Strategie is opgeleverd en wordt uitgevoerd.
- Beheer leesprofiel en financieel profiel
- Eve (Eerste Virtuele Assistent)
- Hybride digitale werkomgeving

3.3 Projecten door de KB gesubsidieerd

Afgerond:

- Betaalfunctionaliteit in selfservice
De functionaliteiten zijn in q1 van 2023 beschikbaar gekomen, mede door de nationale afschaffing van de acceptgirokaarten. Klanten kunnen betalen via automatische incasso of toegestuurde factuur.
- Bestelbericht voor maatwerk
Het nieuwe proces voor maatwerk is in 2023 geïmplementeerd.
Via een contactformulier op de website van Passend Lezen (achter de login) kan de klant nu zelf direct maatwerk aanvragen. Het maatwerkverzoek kan ook nog steeds via afdeling Klantencontact worden verwerkt. De collega's voeren dit door middel van het nieuwe proces uit. De oude maatwerktool is uitgefaseerd.
- Proef- en cadeauabbonementen
Eisen en wensen zijn in kaart gebracht.
Passend Lezen biedt een proefabonnement aan waarmee een geïnteresseerde met een leesbeperking gedurende 1 maand de collectie kan



uitproberen. Het gebruik is conform de uitleenvoorwaarden voor de digitale producten. Fysieke (jeugd-)producten zijn uitgesloten. Aanvragen van een proefabonnement verloopt primair via de website middels een formulier. Vanwege juridische barrières is het onderzoek naar cadeauabonnementen stopgezet.

Ongoing:

- Abonnementen en specials via de website bestellen
Mede door afhankelijkheden van leveranciers en andere projecten is dit project slechts voor een deel klaar en wordt in 2024 verder uitgerold. De leverancier van het bibliotheekstelsel is gevraagd een prijsindicatie en een planning af te geven. Dit wordt, indien akkoord, op de nieuwe website geïmplementeerd.
- Automatiseren geblokkeerde (OB) klanten
Dit project bevindt zich nu in de testfase met de nieuwe liveomgeving binnen Salesforce en wordt naar verwachting in het eerste half jaar van 2024 afgerond.
- Klantonderzoek communicatiekanalen
Onderzoek en voortschrijdend inzicht heeft ertoe geleid dat nu gefocust wordt op het gebruik van een chatbot. Passend Lezen onderzoekt wat het effect is van een AI chatbot op (potentiële) klanten én op afdeling Klantencontact. Verwacht wordt dat het inzetten van een AI chatbot een significante verlaging in het aantal menselijke klantencontacten teweeg zal brengen, zonder af te doen aan kwaliteit van het contact.
- Digitale brailleboeken
Na invoering kan de (nieuwe) collectie elektronische boeken gelezen worden in zowel de Online Player (OLP) op de website alsook via de app Passend Lezen via bijvoorbeeld schermlees-software of een brailleleesregel. Er is vertraging opgelopen in dit project door onvoorziene, technische uitdagingen (met name goede beveiliging) die zich helaas niet makkelijk laten oplossen. Als tussenoplossing gaat Passend Lezen – in overleg met de KB – beperkt live, oftewel live voor alleen de doelgroepen jeugd blind slechtziend en volwassen blind.
- Onderzoek streaming only abonnement
Momenteel is de behoefte niet (goed) meer merkbaar. Naar aanleiding van wel/niet aansluiten bij het landelijk bibliotheeknetwerk (online bibliotheek) wordt dit project aangepast en kan het zo zijn dat het juist aangepast wordt naar: de behoefte voor het aansluiten op het landelijk netwerk en indirect dus meer betalen zodat je hier gebruik van kunt maken.
- Innovatieve benadering relatiemanagement scholen
De podcast richt zich qua content op duiding en daardoor bewustwording van het feit dat lezen daadwerkelijk een leven lang loont. Dat voorlezen een boost is voor taal en lezen is meermaals bewezen, maar ook na de eerste jaren van het taal- en leesonderwijs kunnen gesproken boeken en voorlezen helpen in het vergroten van woordbegrip en woordenschat.



In samenspraak met het projectteam en het MT is eind oktober 2023 besloten de livegang van de podcastserie en de bijbehorende campagne (podcasts releasen, social campagne en free publicity campagne draaien, etc.) uit te stellen naar januari 2024. Dit mede door dat het maken van de afspraken met betrokkenen niet altijd vlot verliep.

- Samenleescollectie en de themakisten

De daadwerkelijk implementatie wordt gerealiseerd zodra ProCeed (fase 1) is afgerond. Op dit moment worden de themakisten handmatig uitgeleend.

3.4 Informatiebeveiliging

In juni 2023 heeft Passend Lezen een nieuwe Functionaris Gegevensbescherming (FG) gezocht en gevonden. De nieuwe FG heeft reeds ervaring in deze rol bij andere bibliotheken. Er is goed afscheid genomen van de FG die sinds 2017 aan onze organisatie was verbonden.

In 2023 zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Met de nieuwe FG is het proces herzien en afgestemd. De beschikbare documentatie is beoordeeld en nieuwe werkafspraken zijn vastgelegd. Vanaf juli 2023 maakt het proces ook gebruik van het softwareprogramma Jira voor de registratie van actiepunten, aandachtspunten en activiteiten.
- Fit for Privacy-middag is georganiseerd, waarbij alle medewerkers van de organisatie deelnamen aan een middag vol activiteiten over informatiebeveiliging met als doel de bewustwording op peil te houden of waar nodig te verbeteren. Deze middag werd een inspirerende lezing gegeven door een ethische hacker over beveiliging en wat er allemaal op de loer ligt bij het gebruik van persoonsgegevens, phishing en andere vormen van hacken. De lezing werd gevolgd door een 'pub-quiz' waar er in groepen gestreden werd om de meeste vragen over privacy en informatiebeveiliging juist te beantwoorden. De middag is onder het genot van een drankje en hapje afgesloten om met elkaar over de middag na te kunnen praten.
- Ethische hacker voor nieuwe website. Het eerste onderdeel van de nieuwe website, Mijn bieb, is reeds enige tijd live. Hierop is eind 2022 een ethische hacker ingezet om in te kunnen schatten hoe veilig dit onderdeel van de nieuwe website nu echt is. Het rapport was positief en een aantal aanbevelingen is in 2023 doorgevoerd.
- Elk kwartaal heeft er een phishing-campagne plaatsgevonden. Hierbij wordt gebruikgemaakt van een externe partner die e-mails onder de medewerkers verspreid met als doel te toetsen hoe ontvankelijk de medewerkers zijn voor dergelijke situaties. De rapportages werden op de intranetpagina Welkom OP de Passend lezen Portal (WOPPO) gedeeld om terugkoppeling te geven aan de medewerkers en van de voorbeelden te kunnen leren.
- Op WOPPO is een pagina ingericht waar alle informatie en documentatie over informatiebeveiliging goed te vinden is voor alle medewerkers van Passend Lezen. Deze pagina wordt regelmatig aangevuld met interessante artikelen en andere documentatie.



4 Afdelingen

4.1 Klantencontact

Citaat: “Goede en persoonlijke klantenservice.”

4.1.1 Klanttevredenheid

Uit het Klanttevredenheidonderzoek 2023 is gebleken dat klanten over het algemeen zeer tevreden zijn over de klantenservice. Er is een positieve ontwikkeling op te merken in de beoordeling ten opzichte van 2021. De klantvriendelijkheid wordt beoordeeld met een 4.8 op een 5-puntschaal en ook over de deskundigheid van de medewerkers en de openingstijden is men zeer tevreden. Slechts een klein deel van de klanten kan een verbeterpunt noemen, welke veelal betrekking hebben op de wachttijden en de reactiesnelheid. Door het effectief inrichten van werkprocessen wordt gewerkt aan het reduceren van de wachttijden en de reactiesnelheid.

4.1.2 Projecten en processen

Verschillende medewerkers van de afdeling hebben onder andere bijgedragen aan de veranderingen/verbeteringen van de migratie van het CRM-systeem, de inrichting van het contributieproces en het project website. Deze veranderingen zijn succesvol verlopen of zijn nog gaande.

4.1.3 Afdeling en kennisoptimalisatie

Naast systeemveranderingen hebben er ook diverse personele veranderingen plaatsgevonden op de afdeling Klantencontact. Onder andere interne verschuivingen naar andere afdelingen zorgden ervoor dat nieuwe collega's zijn aangetrokken. Een consistent inwerktraject van een aantal weken zorgt ervoor dat de nieuwe medewerkers zo snel mogelijk de basiswerkzaamheden kunnen oppakken en men mee kan draaien in het rooster. Het inwerken van de nieuwe medewerkers in een relatief kort tijdsbestek was erg arbeidsintensief voor de Seniors KC. Door alle wisselingen van nieuwe medewerkers is het belangrijk dat Klantencontact een stabiele basis blijft hebben. Er is een DISC-training georganiseerd voor de medewerkers KC, dat inzicht heeft gegeven in elkaars gedrags- en communicatiestijlen. Kalibreersessies organiseert Klantencontact al geruime tijd en in 2023 heeft de Helpdesk samen met afdeling Klantencontact kalibreersessies georganiseerd. Dit met als doel om vanuit de Helpdesk aan te geven hoe Klantencontact beter (inhoudelijke) cases kan doorzetten. Ook zijn tips gegeven aan de medewerkers Klantencontact om klanten met technische vragen/problemen beter te kunnen helpen. Door de kalibreersessies vindt begripsvorming plaats voor elkaars werk. Beide afdelingen hebben de kalibreersessies als zeer positief ervaren en deze worden dan ook voortgezet in 2024. Ook hebben diverse interne trainingen en externe werkbezoeken plaatsgevonden die eraan hebben bijgedragen dat de medewerkers kennis op hebben gedaan.



4.1.4 Service + one

De service+one blijft tijdens de telefoongesprekken een manier om klanten kennis te laten maken met producten of diensten waar zij mogelijk nog niet bekend mee zijn, zoals het aanbieden van de nieuwste specials/geschenken. Het afgelopen jaar hebben de medewerkers ingezet op het promoten van de Genretool streaming. Bij deze tool worden automatisch streamingboeken, naar aanleiding van opgegeven voorkeursgenres, op de wensenlijst van de klant geplaatst. Deze boeken worden vervolgens automatisch op de digitale boekenplank van de klant geplaatst wanneer een boek verwijderd wordt van de boekenplank. Op deze laagdrempelige manier kunnen klanten streamingboeken lezen en hoeven zij zelf minder handelingen te verrichten om een boek op de boekenplank te krijgen. In 2023 hebben 301 unieke klanten van de Genretool streaming gebruik gemaakt. Dit is een verhoging van bijna 20% ten opzichte van 251 klanten in 2022. Het uitfaseren van de Daisy-cd gaat minder snel dan begin 2023 gedacht was, echter probeert KC de oudere en nieuwe klanten indien nodig uitleg te geven over het streamen van de boeken. Het promoten van de Genretool streaming is hier een onderdeel van.

4.2 Beheer & Projecten

Citaat: “Bij digitale problemen altijd binnen 24 uur een antwoord.”

4.2.1 Team

Het team Beheer & Projecten is sinds januari aangevuld met een Projectleider. Dit is een nieuwe functie binnen Passend Lezen. In eerste instantie met name om de interne projecten van 2023 in goede banen te leiden. De aanstelling van de projectleider heeft bijvoorbeeld voor het project Raddus⁸ al vruchten afgeworpen, aangezien het project binnen budget en binnen de gestelde tijd is opgeleverd (afgezien van een vertraging die werd veroorzaakt door een ander project). In de loop van het jaar werd de projectleider ook steeds meer betrokken bij projecten met de ketenpartners. Vanaf het vierde kwartaal ondersteunt de projectleider de Product Owner bij de coördinerende werkzaamheden ten behoeve van de ontwikkeling en oplevering van de nieuwe website.

Het team heeft half mei afscheid genomen van een Helpdeskmedewerker en een onderbezetting gehad van een kleine drie maanden. Per één augustus is deze vacature ingevuld door een medewerker van de afdeling Klantencontact die de overstap graag maakte.

Er zijn in 2023 verschillende malen, op eigen gelegenheid, activiteiten georganiseerd door het team om elkaar nog beter te leren kennen en de samenwerking verder te bevorderen. Het team gaat graag met elkaar een hapje eten en een drankje drinken. Dit zorgt voor een prettige en laagdrempelige werksfeer onderling.

⁸ Migreren van klantgegevens van V smart naar Salesforce.



De medewerkers hebben onder het mom 'De Helpdesk komt naar je toe' tweemaal een Masterclass opgezet en georganiseerd voor alle collega's van Passend Lezen. De thema's die behandeld werden, zijn Microsoft OneDrive & SharePoint en Jira & Confluence. Deze activiteiten dragen bij aan een beter begrip van deze systemen onder alle medewerkers en het vergroten van de kennis en ervaring met de digitale systemen.

4.2.2 Projectondersteuning

De projectleider heeft verschillende taken waaronder:

- Het opstellen van projectdocumentatie zoals het projectplan, voortgangsrapportages en een end of project report
- Het plannen van het project in de tijd en verdelen van taken
- Inschatten van de impact van het project op andere projecten en op bestaande processen en systemen met behulp van de experts en eigenaren
- Het regelmatig samenbrengen van het projectteam
- Voortgangsbewaking
- Budgetbewaking

Naast de werkzaamheden van de Projectleider, leveren verschillende medewerkers van de afdeling ook een bijdrage aan de projecten van Passend Lezen en/of de keten. Dit doen zij onder andere door:

- Aan te sluiten in de projectteams
- Contacten te onderhouden en overleggen te voeren met leveranciers
- Beheer in systemen uit te voeren
- Testen van nieuwe opleveringen
- Documenteren van handleidingen

In 2023 zijn de medewerkers van de afdeling Beheer & Projecten bij nagenoeg alle projecten van Passend Lezen betrokken geweest.

4.2.3 Inrichten van Configuration Management Data Base (CMDB)

Het CMDB is begin 2023 helemaal ontworpen en ingericht in samenwerking met het Secretariaat. Het systeem geeft de afdeling en het Secretariaat veel inzicht in de aanwezigheid van hardware en diens status. Het systeem wordt beheerd door één van de Helpdeskmedewerkers, maar alle collega's van de afdeling en het Secretariaat werken erin.

4.2.4 Automatiseren

De medewerker die zich met name bezighoudt met automatisering heeft dat ook in 2023 met veel plezier opgepakt. Er is, naast het opstellen van verschillende documentatie over automatisering, een back-up medewerker voor een belangrijk deel van de bestaande automatisering op de afdeling ingewerkt. Dat zorgt voor meer stabiliteit in dit domein. Een bestaand geautomatiseerd proces is dit jaar nog verder geoptimaliseerd, waardoor alle vertraging weggenomen is en het proces nog stabiel draait. Hierdoor wordt werk weggenomen bij de afdeling Klantencontact.



2023 was het jaar waar er wereldwijd veel over de nieuwe AI-tool ChatGPT te doen was. Zo is ook de medewerker automatisering in de mogelijkheden van deze tool gedoken en heeft een voorstel geschreven aan het MT om de tool voor Passend Lezen in te kunnen zetten in 2024. Dit ter ondersteuning van de automatiseringswerkzaamheden en de in house ontwikkeling van diverse systemen. Het is in gezamenlijkheid met de Business Intelligence (BI) medewerker opgepakt en uitgevoerd. Deze samenwerking werd ook gebruikt in het onderzoek naar een AI-chatbot ter ondersteuning van de dienstverlening, dat naar verwachting in Q1 2024 wordt afgerond.

Er zijn in 2023 verschillende losstaande automatiseringsverzoeken opgepakt en afgerond, zowel vanuit de dagelijkse operatie, ad hoc, als vanuit verschillende projecten.

4.2.5 Cloudmigratie

In het tweede kwartaal van 2023 is de migratie van de werkomgeving van Passend Lezen van de private Cloud naar de Microsoft 365 omgeving succesvol afgerond. De migratie is opgezet met veel aandacht voor de acceptatie van de nieuwe werkwijze en de nieuwe omgeving door alle medewerkers. Zo zijn er onder andere workshops georganiseerd waarin de nieuwe werkwijze praktisch uitgelegd werd en er direct geoefend kon worden met het werken op de nieuwe wijze. Ook zijn van alle afdelingen ambassadeurs aangewezen, die als contactpersoon fungeerden voor hun directe collega's bij vragen of problemen. Er is een prijsvraag uitgeschreven voor het bedenken van een goede pakkende naam voor de startpagina die tegelijkertijd de intranetpagina is. De winnende naam is WOPPO geworden. De werkomgeving wordt door Beheer & Projecten blijvend doorontwikkeld en uitgebreid met nieuwe mogelijkheden om het werken voor de collega's zo efficiënt mogelijk te maken en te houden.

4.3 Collectie

Citaat: “De collectievorming, het feit dat goede series en goede auteurs opgenomen worden in de collectie.”

De medewerkers Collectie hebben zich in 2023 beziggehouden met het aanvullen van de collectie die zo goed mogelijk aansluit bij de behoefte van de klant. Er was, naast de selectie van vele bestsellers, ruimte voor klantsuggesties en minder bekende titels.

Extra aandacht was dit jaar voor het aankopen voor buitenlandse titels, voornamelijk in het Engels. Bij de verkoop en uitleningen van zwartdruk boeken, is te zien dat Engelse titels een vlucht nemen. Bij Passend Lezen is deze stijgende lijn nog niet terug te zien in de uitleencijfers, maar de vraag naar boeken in de Engelse taal nam



wel toe. Op deze behoefte is ingespeeld door aan het eind van het jaar (relatief) veel Engelse titels aan te kopen in gesproken vorm.

Citaat: “Dat je suggesties kunt doen voor een gesproken boeken.”

De afdeling Collectie had voor 2023 twee pijlers: kennis delen en het optimaliseren van de collectie informatie.

4.3.1 Kennis delen

De afdeling Collectie heeft op verschillende manieren kennis gedeeld, intern en extern. Intern zijn verschillende presentaties gegeven over Collectie gerelateerde onderwerpen. Ook hebben de collega's tijdens (in)formele overleggen collega's geïnformeerd over nieuwe producten of titels die aansluiten op de actualiteit of een campagne.

De medewerkers Collectie hebben de afdeling Marketing & Communicatie geïnspireerd met titels voor onder andere promotie in de tweewekelijkse nieuwsbrief, verschillende marketingcampagnes en de website.

4.3.2 Optimaliseren van de collectie informatie

De afdeling Collectie is gestart met het opschonen van collectie informatie, met als doel de vindbaarheid voor de klant makkelijker te maken.

De collega's hebben metadata van verschillende titelbeschrijvingen aangevuld en/of opgeschoond, zonder dat cruciale informatie verloren is gegaan.

Bij ongeveer 1.500 verschillende titels die onderdeel van een serie zijn, is de annotatie aangevuld met de serienaam en het deel van de serie. Wanneer een klant een bepaalde serie zoekt, ziet hij in de online catalogus direct of het boek onderdeel van een serie is en zo ja, welk deel van de serie het betreft.

Wanneer Passend Lezen een titel opneemt in de collectie, blijft de titelinformatie hetzelfde. Er worden geen titels verwijderd zonder een alternatief. Van sommige titels, die al tientallen jaren in de collectie zitten, had de aanvullende informatie een update nodig. Daarom is de leeftijds aanduiding bij 3.000 titels nagelopen en bijgesteld en zijn van ruim 3.000 andere titels de genres aangepast.

Daarnaast heeft Collectie verschillende acties ondernomen zodat de BI Specialist de rapportages meer geautomatiseerd kon uitdraaien. Ook hier gold: toen nieuwe producten in het bibliotheekstelsel opgenomen werden, was de keuze voor noteren van informatie op een bepaalde plek logisch. Na jaren van gebruik, en steeds nieuwe producten, blijkt sommige informatie op een andere plek meer logisch. De informatie is niet verloren gegaan, maar is verplaatst binnen de betreffende titelbeschrijving en/of het exemplaar.



4.3.3 Projecten

De medewerkers Collectie hebben meegewerkt aan verschillende projecten, intern en binnen de keten. Het grootste project intern was de nieuwe website. Daarnaast is meegewerkt binnen het project ProCeed, de nieuwe Maatwerktool en de nieuwe collectie Elektronische boeken.

Binnen de keten is onder andere deelgenomen aan de projecten Concepten uitgelegd en Tekst naar Spraak audiotijdschrift.

Naast deelnemen aan ketenprojecten, hebben de medewerkers Collectie deelgenomen aan keten brede overleggen over productie, reliëf, specials, kranten en tijdschriften.

4.4 Marketing & Communicatie

4.4.1 Promotie

2023 was een mooi jaar voor Passend Lezen, wanneer gekeken wordt naar het aantal inschrijvingen en volgers op social media. De hogere cijfers zijn onder andere te danken aan de promotie door de marketeers. In 2023 is de nieuwe social media contentstrategie in werking getreden met als doel om op een herkenbare manier bestaande klanten, potentiële klanten en andere geïnteresseerden te informeren en inspireren via onze social media kanalen. Het aantal volgers op Facebook is in 2023 met bijna 300 gestegen en Instagram heeft er bijna 400 volgers bij gekregen.

Passend Lezen was in 2023 digitaal en op locatie op vele plekken te vinden. De MarCom collega's waren fysiek onder andere aanwezig bij verschillende Oogcafés, meerdere cluster 1 scholen voor leerkrachten en/of ouderavonden, Macula bijeenkomsten en Heel MBO Leest!. Ook heeft Passend Lezen meegedaan aan de Dutch Media Week door deelname aan de podcastuitzending van Radio Gemiva.

Naast beurzen en informatieavonden, was Passend Lezen ook digitaal sterk vertegenwoordigd. Zo heeft de Relatiemanager een take-over gehad op het Platform MS en waren er meerdere online campagnes via social media en andere platforms gericht op verschillende leeftijden.

Succesvolle campagnes van eerdere jaren zijn herhaald. De (digitale en fysieke) mailings richting het regulier en speciaal onderwijs, basis, voortgezet en het mbo hebben veel geïnteresseerden gebracht. Zo zijn duizenden folders aangevraagd en verzonden en waren honderden aanmeldingen voor de verschillende webinars van de Relatiemanager gericht op het inspireren van het (lees)onderwijs. Naast de webinars speciaal voor het onderwijs, zijn maandelijks zes webinars ingepland, waarvan meerderen goed zijn bezocht.

Passend Lezen heeft één of meerdere malen betaald geadverteerd in 17 verschillende titels (bladen). We zijn minimaal drie keer gratis meegenomen in een



printuitgave. Op basis van de oplage/ontvangers van de titels waarin Passend Lezen verschenen is, zijn 2.208.040 personen minimaal 1 keer in aanraking gekomen met een uiting over Passend Lezen. In 2023 zijn meerdere inschrijvingen direct te herleiden aan een titel waarin is geadverteerd, op basis van de aanmeldreden. De top 5 aanmeldredenen op basis van titels zijn:

1. Vriendin
2. Maculavisie
3. MaxMagazine
4. Balans Magazine
5. Balans Nieuwsbrief

Mede dankzij de verschillende communicatie uitingen en promotionele activiteiten, hebben 13.405 personen en/of organisaties zich aangemeld. De netto groei is 2.066: het aantal aanmeldingen minus het aantal verloren/afgemelde leden. Redenen kunnen zijn: 18 geworden en wil geen lid meer zijn, overleden, niet kunnen bereiken voor controle, geen geldige leesbeperking, niet meer betaald enz. Binnen de groep 12 tot 18 jarigen was de aanwas het hoogst, met ruim 5.200 inschrijvingen.

Werving heeft het aanschrijven van het speciaal onderwijs als zeer waardevol gezien. Er kwamen veel vragen, reacties, inschrijvingen, bezoekers van webinars uit voort.

4.4.2 Communicatie

Citaat: “Ik krijg vaak titels door van bekenden en kijk dan op de website of Passend Lezen ze in de collectie heeft en vaak is dat ook zo en dan bestel ik ze. Ook via Tussen de Regels en uit de nieuwsbrief pik ik titels op om ze te bestellen en te gaan lezen. Ik lees elk boek echt helemaal omdat het goede boeken zijn die echt mijn interesse hebben.”

Naast promotie over Passend Lezen, hebben de marketeers zich beziggehouden met communicatie richting de klant.

Enkele keren per week worden nieuwsberichten op de website geplaatst, tweewekelijks wordt de (digitale) nieuwsbrief verzonden en elk kwartaal ontvangen de klanten *Tussen de Regels*. De hoogtepunten uit *Tussen de Regels* waren in 2023 interviews met Loes den Hollander, Lévi Weemoedt, Louise O. Fresco en Wilma Geldof. Daarnaast was veel aandacht voor het uitfaseren van het XML-leesprogramma en hulp bij het overstappen naar alternatieven. Ook is meer inzicht gegeven over het productieproces bij Dedicon en een rapportage gemaakt bij de LPD Satellite meeting.

De tweewekelijkse digitale nieuwsbrieven informeren de abonnees (voornamelijk klanten) en inspireren met bijvoorbeeld nieuw uitgekomen titels. Het aantal abonnees was, begin 2023, maar 10% van het totaal aantal klanten. Dit stond in schril contrast



tot de uitkomsten van het Klanttevredenheidsonderzoek, waarbij 58% van de respondenten aangaf via de nieuwsbrief op de hoogte gehouden wil worden. De voorbereidingen voor de campagne zijn in 2022 afgerond en in 2023 was het tijd voor de nieuwsbriefcampagne. De klanten die de nieuwsbrief nog niet ontvingen zijn verdeeld in verschillende doelgroepen en daarna is, per doelgroep, de klant geïnformeerd over de voordelen van het ontvangen van de nieuwsbrief. Het doel met de campagne was een groei van 10% per doelgroep. Dit doel is ruimschoots gehaald! Het nieuwsbriefbestand is meer dan verdubbeld, ten opzichte van eind 2022 naar een aantal van bijna 11.000 nieuwsbrief abonnees. Aan het eind van het jaar is opnieuw een enquête gehouden onder de (nieuwe) abonnees van de nieuwsbrief. Gemiddeld geven de respondenten de nieuwsbrief een 8! De abonnees zijn vooral enthousiast over de duidelijkheid en de inspiratie voor (nieuwe) boeken.

Naast de terugkerende communicatie uitingen, is ook aandacht geweest voor de (nieuwe) jeugdambassadeurs met filmpjes, op de homepage en in de nieuwsbrieven.

Begin februari is een verjaardagskaart naar de jeugdleden, die in 2023 18 jaar zouden worden, gestuurd om hen te informeren over de overgang naar een betaald lidmaatschap en de voordelen van lid blijven. Door de jeugdleden met een positief bericht te benaderen, was het doel dat 25% van de 18-jarigen betaald lid zo blijven in 2023. Dit doel is behaald. Van de 3.949 aangeschreven klanten is 35% lid gebleven.

Verder zijn de klanten geïnformeerd over het verschijnen van de nieuwe tactiele boeken van nijntje en de mogelijkheden van het lezen van EKT, noodzakelijk na het uifasieren van het XML-leesprogramma.

De collega's van MarCom hebben ook hard gewerkt aan de verdere ontwikkeling van de nieuwe website, samen met collega's van alle afdelingen binnen Passend Lezen.

Dit heeft geresulteerd in een uitputting van budgetten voor werving en behoud. Met dit inzicht zijn de budgetten voor 2024 verhoogd als gevolg van prijsverhogingen en meer vraag naar informatiemateriaal. Dit laatste met name door de inspanningen op het gebied van naamsbekendheid.

4.4.3 Samenwerking

In 2023 is samengewerkt met verschillende soorten organisaties, met het doel (potentiële) klanten te informeren over de mogelijkheden van Passend Lezen en om hen te inspireren tot het bestellen van (nieuwe) producten. En niet onbelangrijk; kenbaar maken dat titels ook in aangepaste vorm beschikbaar zijn, maakt landelijke en regionale literaire campagnes toegankelijk voor iedereen.

Dankzij de samenwerking met de CPNB was het mogelijk om de geschenken en essays van de *Boekenweek*, *Kinderboekenweek*, *Boekenweek van Jongeren*, *Heel Nederland Leest*, *Heel Nederland Leest Junior* en de *4 en 5 mei Lezing* onder



embargo om te zetten in aangepaste vorm voor de start van de campagneperiode. Hierdoor konden de klanten van Passend Lezen de aangepaste versie op hetzelfde moment lezen als mensen die de zwartdruk ontvingen tijdens de campagne.

Daarnaast was het dankzij de organisatoren van de *Poëzieweek*, *Maand van de Filosofie*, *Brabants Boek Present*, *de Nationale Voorleeslunch* en de *Maand van de Geschiedenis*, mogelijk om hun campagneboeken in aangepaste vorm aan te bieden. Daarbij promoten de samenwerkende partijen de toegankelijke versie ook door in hun eigen communicatie Passend Lezen mee te nemen. Denk hierbij aan informatie in persberichten, op de website en op social media kanalen.

Tevens ook tijdens live presentaties in de campagneperiode; tijdens de afsluiting van de *Maand van de Geschiedenis* werd de tactiele tekening van de *Mangium Candelarium* gepresenteerd en uitgelegd door de auteur van het essay, Louise O. Fresco.

De samenwerking met de Macula Vereniging is uitgebreid wat geresulteerd heeft in het verzorgen van inhoudelijke artikelen met boekentips in drie van de vier verschijningen van de *MaculaVisie*, in 2023.

Voor het derde jaar op rij is, voor de campagne *Week van het Nederlands*, de *Taalkrant* toegankelijk gemaakt, in samenwerking met Luisterpuntbibliotheek.

Door het actief promoten van de aangepaste versies van de titels die meedingen aan prijzen van bijvoorbeeld de Jonge Jury of de Kinderjury, zorgen we ervoor dat onze klanten deel kunnen nemen aan deze activiteiten.



5 Interne en externe stakeholders

5.1 Interne stakeholders

Het MT bestaat uit de directie en de teammanagers. Er 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. Een afvaardiging van de RvT neemt eenmaal per jaar deel aan een personeelsbijeenkomst. Met de KB vindt gedurende het jaar kwartaaloverleg plaats.

5.2 Externe stakeholders

5.2.1 Binnen de keten Aangepast lezen

De directies van Dedicon, CBB en Passend Lezen hebben geregeld samenwerkingsoverleg. Hier worden diverse onderwerpen besproken, de stand van zaken en mogelijk actuele thema's. Projecten worden, waar mogelijk, gezamenlijk opgepakt. De Keten PPB monitort dit en is structureel overleg tussen de teams van Passend Lezen en hun collega's bij Dedicon en CBB.

5.2.2 Lezersraad

De Lezersraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan Passend Lezen en de KB. In 2023 heeft de Lezersraad ongevraagd advies gegeven over het gebruik van de instructiefilmpjes. Ook heeft de raad hun gebruikersperspectief met Passend Lezen gedeeld: Het gebruikersperspectief is een blik richting toekomst vanuit de gebruikers. Tijdens de vergaderingen het gehele jaar komen diverse onderwerpen aan de orde. Jaarlijks in juni wordt advies gevraagd over het jaarplan van Passend Lezen en de projecten voor het jaar erop. Tweemaal per jaar worden uitgebreide cijfers geleverd en per kwartaal een top tien van klantmeldingen.

In mei is een themabijeenkomst geweest over rollen en rechten, wetgeving, auteursrecht en andere juridisch gerelateerde onderwerpen.

5.2.3 Vereniging Onbeperkt Lezen (VOL)

Passend Lezen en VOL hebben met enige regelmaat overleg met elkaar.



6 Resultaat 2023

6.1 Staat van baten en lasten 2022 en 2023 en begroting 2024

	2024	2023	2022
<u>Baten</u>			
Contributie	600.000	599.620	587.395
Contributie vooruitbetaald lopend jaar		229.132-	210.233-
Contributie vooruitbetaald vorig jaar		210.233	210.447
Subsidies (incl. ICT)	2.368.700*	2.271.700	2.122.192
Diverse baten	27.500	36.463	365.113
Specifieke dienstverlening		1.724	
Vrijwillige Bijdragen	60.000	133.426	150.482
Totale baten	3.056.200	3.024.034	3.225.396
<u>Lasten</u>			
Bestuur en organisatie	173.800	149.124	160.995
Huisvesting	181.100	179.645	162.255
Personeel	2.105.700	2.053.185	1.870.787
Administratie	127.500	118.544	117.084
Transportkosten	13.000	3.398	3.647
Automatisering	443.500	272.596	438.706
Collectiebeleid en media	4.000	697	68.598
Spec. Kosten	7.500	4.614	3.439
Overige kosten		458.632	261.202
Totale lasten	3.056.100	3.240.435	3.086.704
Resultaat boekjaar voor bestemming		216.401-	138.730

*Inclusief € 171.700 loon-prijscompensatie 2023

Het resultaat voor bestemming het boekjaar 2023 is €216.401,- negatief. Het resultaat na bestemming is € 0. Een aantal projecten vanuit de innovatiesubsidie is nog niet afgerond en gaan de subsidiebedragen door naar 2024, zoals ook besproken met de controller van de



KB. De vrijwillige bijdrage heeft meer opgeleverd dan begroot. De loon-prijscompensatie over 2023 is meegenomen in de begroting 2024 en is geormerkt als vooruit ontvangen bedragen 2024.

De bestemmingsreserves Systeemverbeteringen, Klantgemak en Personeel zijn volledig uitgeput. Na de Cloudmigratie kantoorautomatisering is deze bestemmingsreserve gedaald naar € 1.383.

De bestemmingsreserve ILS (bibliotheekstelsel) is gedaald naar € 44.548.

Voorstel voor het bestemmen van het resultaat boekjaar 2023:

De bestemmingsreserve (BR) KB : de innovatiesubsidie (€100.000,-) van 2023 t.w. € 72.433 is nog niet volledig besteed, de projecten uit het jaarplan 2023 zijn wel in gang gezet maar nog niet afgerond. Dat is geormerkt geld en is daarvoor gereserveerd.

Passend Lezen gebruikt diverse externe systemen: het bibliotheekstelsel, het CRM systeem Salesforce, de kantoorautomatisering etc. De licenties worden betaald uit de instellingssubsidie. Het onderhoud, verbeteringen, wijzigingen, het bouwen van de nieuwe website en de loskoppeling van en anders inrichten van systemen moet met eigen middelen. Daar heeft Passend Lezen de afgelopen jaren veel in kunnen investeren door de legaten, erfenissen en schenkingen. Het is van belang dit te blijven doen in meer of mindere mate.

De bestemmingen zijn destijds ook van een naam voorzien vandaar Klantgemak en Systeemverbeteringen, dat dekt de lading goed. Deze BR bestaan al enige jaren onder die namen. Alles ter verbetering/gemak voor de klant en optimalisering van de systemen. Ook het automatiseren van stukjes dienstverlening, wat anders handmatig gedaan moet worden, zorgt voor minder fouten en meer tijd voor de klant. De bestemmingen komen te goede aan datgene waar Passend Lezen voor staat: een uitstekende en stabiele dienstverlening.

Bestemmingsreserve looprijs	€ 171.700
Toevoeging bestemmingsreserve systeemverbetering	€ 79.557
Toevoeging bestemmingsreserve klantgemak	€ 50.000
Bestemmingsreserve/reservering KB innovatieprojecten	<u>€ 72.433</u>
	€ 373.690

Resultaat boekjaar	
Resultaat voor bestemming	€ 216.401-
Resultaatbestemming	€ 216.401-
Na resultaat bestemming	€ 0



7 Vooruitzichten 2024

7.1 Jaarplan 2024

In het jaarplan 2024 zijn de volgende innovatieprojecten benoemd:

- Zoeken en vinden op voorlezer
Klanten hebben aangegeven behoefte te hebben om meer boeken van eenzelfde voorlezer te kunnen vinden.
- Chatbot
Een chatbot die geautomatiseerd antwoorden kan formuleren op de vragen van klanten
- Doorontwikkeling van de genretool
Het betreft een onderzoek naar de ervaring van de klant en het inventariseren van de mogelijkheden tot doorontwikkeling naar aanleiding van de behoefte.
- Bladmuziek toevoegen als product
Invoeren van bestaande bladmuziek uit de collectie Educatief voor hobbyisten om deze uit te kunnen lenen aan klanten van Passend Lezen

7.2 Klanttevredenheidsonderzoek

Naar aanleiding van het Klanttevredenheidsonderzoek in 2023 heeft 2024 de volgende aandachtspunten:

- Het verbeteren van de zoekfunctie op de website en in de app
- Meer bekendheid geven aan producten en diensten
- Het verrijken van beschikbare informatie over boeken

7.3 Website

Eind kwartaal 1 zal de nieuwe website volledig werkzaam zijn. De website is volledig getest door Swink (voorheen Firm Ground) op toegankelijkheid.

7.4 Financieel

De financiële positie van Passend Lezen is gezond. De algemene reserve is stabiel en mede door de loon- en prijscompensatie is de begroting voor 2024 positief. De bestemmingsreserves zijn nagenoeg uitgeput. De afgelopen jaren heeft Passend Lezen legaten en erfenissen mogen ontvangen. Deze zijn voornamelijk ingezet voor verbetering van de dienstverlening aan de klant. Door de innovatiesubsidie, als onderdeel van de instellingssubsidie, kan Passend Lezen zich blijven ontwikkelen.



8 Internationaal / IFLA

Passend Lezen is lid van de IFLA, the International Federation of Library Associations and Institutions⁹. Halverwege het jaar (deze loopt van augustus tot augustus) wordt een mid-term meeting georganiseerd. In maart vond deze meeting plaats in New Delhi, India. De Libraries serving People with Printdisabilities (LPD) sectie had daar haar business meeting en de meeting voor de Guidelines for Inclusive Library Services for Persons with Print Disabilities. De directeur is lid van deze groep. De week werd afgesloten met een congres waar fysiek en digitaal zo'n 250 personen aan deelnamen: International seminar on improving accessibility to cultural Heritage for persons with Print disabilities in het Indira Gandhi National Centre for the Arts.

Jaarlijks wordt wereldwijd een congres georganiseerd, afwisselend in Europa en buiten Europa, the World Library and Information Congress (WLIC). Deze was in 2023 in Rotterdam, Nederland. Passend Lezen is lid van de Standing Committee LPD. Deze heeft 18 leden uit 17 verschillende landen. De missie: The mission of the IFLA LPD is to advocate for library services that are equitable and accessible for any person with a print disability.

Voorafgaand aan de WLIC in Rotterdam heeft de LPD sectie in samenwerking met Luisterpunt, Dedicon en de KB een 1,5 dag durende satellitemeeting georganiseerd in de Korenbeurs, de bibliotheek in Schiedam. Deze is door ruim vijftig personen bezocht uit 20 verschillende landen. De relatiemanager heeft een presentatie gegeven over de samenwerking met de Openbare Bibliotheken. Alle MT leden waren de eerste dag aanwezig.

In november was in Londen nog een meeting voor de Guidelines groep. Hier is ook kennis gemaakt met de board van het Daisyconsortium.

In de businessmeeting van de LPD in augustus is de directeur-bestuurder van Bibliotheekservice Passend Lezen benoemd tot voorzitter.

⁹ Oppericht ter bevordering van internationale ondersteuning, samenwerking, uitwisseling van informatie, onderwijs, onderzoek en ontwikkeling in het kader van de bibliotheek- en informatiedienstensector in het algemeen.



9 Rapportage klantmeldingen

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Verzoek	Collectie	Bestelling	13882
Verzoek	Lidmaatschap	Uitschrijven	6573
Verzoek	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	3285
Verzoek	Collectie	Specials	2871
Verzoek	Financieel	Incasso fysieke machtiging	1734
Verzoek	Collectie	Suggestie	1444
Verzoek	Collectie	Innemen	1368
Verzoek	Lidmaatschap	Uitschrijven; overleden	1065
Verzoek	Klantgegevens	Wijzigen NAW-gegevens	1033
Verzoek	Collectie	Maatwerk	988

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Vraag	Financieel	Contributie	306
Vraag	Collectie	Bestelling	265
Vraag	Algemeen	Algemene info dienstverlening	224
Vraag	Apparaten en systemen	App	223
Vraag	Collectie	Overig	221
Vraag	Collectie	Onderweg	145
Vraag	Lidmaatschap	Algemene vraag	125
Vraag	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	124
Vraag	Apparaten en systemen	App - Inloggen	123
Vraag	Collectie	In productie	115

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Aanbieding	Collectie	Specials	2425
Aanbieding	Collectie	Bestelling	377
Aanbieding	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	368
Aanbieding	Marketing en Communicatie	Nieuwsbrief	134
Aanbieding	Collectie	Genretool	132
Aanbieding	Marketing en Communicatie	Tussen de Regels	76



Aanbieding	Apparaten en systemen	App	44
Aanbieding	Collectie	Dienst toevoegen	40
Aanbieding	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Proefnummer	39
Aanbieding	Marketing en Communicatie	Promotiemateriaal	28

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Compliment	Algemeen	Algemene info dienstverlening	43
Compliment	Collectie	Voorlezer stem	35
Compliment	Algemeen	Overig	30
Compliment	Algemeen	Klantencontact	24
Compliment	Collectie	Bestelling	20
Compliment	Collectie	Overig	10
Compliment	Apparaten en systemen	App	8
Compliment	Collectie	Specials	7
Compliment	Marketing en Communicatie	Tussen de Regels	6
Compliment	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	6

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Klacht	Apparaten en systemen	App	70
Klacht	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Niet ontvangen	63
Klacht	Collectie	Niet ontvangen	50
Klacht	Collectie	Defect	48
Klacht	Apparaten en systemen	App - Inloggen	36
Klacht	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Uitfasering XML-leesprogramma	34
Klacht	Apparaten en systemen	App - Boekenplank	26
Klacht	Algemeen	Bereikbaarheid	22
Klacht	Collectie	Voorlezer stem	19
Klacht	Apparaten en systemen	Storing	19

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Melding	Lidmaatschap	Service call gecontroleerd	10567
Melding	Lidmaatschap	Service call geen contact	2049



Melding	Lidmaatschap	Service call uitgeschreven niet bereikt	1132
Melding	Lidmaatschap	Post retour ontvangen	393
Melding	Lidmaatschap	Service call afgewezen i.v.m. geen leesbeperking	365
Melding	Apparaten en systemen	App	297
Melding	Financieel	Contributie	292
Melding	PL via OB	PL via OB gecontroleerd	263
Melding	Collectie	Defect	218
Melding	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Niet ontvangen	194

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Tip	Apparaten en systemen	App	40
Tip	Algemeen	Overig	5
Tip	Collectie	Overig	5
Tip	Algemeen	Bereikbaarheid	4
Tip	Financieel	Vrijwillige bijdrage	3
Tip	Algemeen	Wachtmuziekje	3
Tip	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Overig	3
Tip	Collectie	Bestelling	3
Tip	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Defect	2
Tip	Collectie: Kranten en Tijdschriften	App	2



10 Verslag Raad van Toezicht

De Stichting wordt sinds 8 december 2015 bestuurd volgens het Raad van Toezicht (RvT) model.

De Stichting onderschrijft de Principes en Best practice bepalingen van het RvT model zoals beschreven in de Code Cultural Governance ¹⁰(CCG) en past deze toe. De RvT houdt zich aan de 8 principes en past deze toe.

De voorbereidende werkzaamheden vindt door de bestuurder plaats, de RvT heeft een toezichthoudende rol.

Op basis van de aangeleverde informatie vanuit de bestuurder en vanuit andere bronnen moet de RvT kunnen beoordelen dat de voortgang van de organisatie niet in gevaar komt.

Financiële risico's zoals stopzetten van de subsidie is minimaal. Het is wettelijk bepaald dat er een voorziening dient te zijn voor noodzakelijk omzetten van werken voor mensen met een leesbeperking. De algemene reserve kan tegenvallers opvangen indien noodzakelijk. De RvT is door de periodieke financiële verslaglegging goed in staat tijdig mogelijke risico's te signaleren.

In 2023 heeft de RvT viermaal vergaderd en onder meer gesproken dan wel besluiten genomen over de volgende onderwerpen:

- Jaarrekening en jaarverslag 2022
- Begroting en jaarplan 2024
- Periodieke financiële en managementinformatie, vorm en inhoud
- Roadmap Passend Lezen
- Voortgangsgesprek met de directeur 1 maal per jaar
- Voorafgaand aan de decembervergadering een zelfevaluatie, met externe begeleiding, met als onderwerpen:
 - o Taken en bevoegdheden directeur en RvT
 - o Cyclus vergaderingen
 - o Handboek RvT

De heer mr. drs. L. Dijk, voorzitter

- Senior arbeidsjurist Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Lid braillewerkgroep kwaliteit Vereniging Onbeperkt Lezen
- Lid Raad van Toezicht Stichting Voorall
- Lid Ledenraad Oogvereniging, tot 23 maart 2023
- Lid bestuur Stichting Blindenhulp Den Haag, per 1 juli 2023 voorzitter

Mevrouw drs. Ö. Ermek-Gümüş, lid en plaatsvervangend voorzitter

- Rijksconsultant/Plaatsvervangend Hoofd Beleid & Advies, Directie Wetgeving en Juridische Zaken, ministerie van Justitie en Veiligheid

¹⁰ www.cultuur-ondernemen.nl



- Lid Raad van Toezicht Stichting Kinderpostzegels
- Lid Raad van Toezicht Stichting H³O

Mevrouw F.J.G. van Bohemen, lid

Mevrouw drs. J.C.W.M. van der Pal rc

lid per 1 december 2022 en portefeuillehouder financiën

- Strategisch financieel adviseur gemeente Amsterdam
- Secretaris Tesselschade Arbeid Adelt Amsterdam (tot februari 2024)

Mevrouw drs. H.P.A. Smit, lid

- Directeur Instituut Dans
- Member of the Board of Trustees OCLC Inc.
- Lid Bestuur Het Utrechts Archief namens het Rijk

Rooster van aftreden

Leden	L. Dijk	Ö. Ermek	F.G.J. van Bohemen	H.P.A. Smit	J.C.W.M. van der Pal
Aangetreden	1-4-2018	20-6-2018	1-12-2021	1-12-2021	1-10-2022
Herkiesbaar	1-4-2022	20-6-2022	1-12-2025	1-12-2025	1-10-2026
Aftredend	1-4-2026	20-6-2026	1-12-2028	1-12-2028	1-10-2029

Mevrouw I. Reijntjes MBA, directeur-bestuurder

- Lid Rotaryclub Schiedam-de Veste
- Secretaris International Fellowship of Motorcycling Rotarians Chapter NL (IFMR-NL) tot 1 december 2023
- Bestuurslid Hospice Nieuwe Waterweg Noord (De Margriet) in Vlaardingen

Er is geen sprake van tegenstrijdige belangen of dilemma's.

Den Haag, 6 maart 2024

Mr. drs. Leo Dijk,

Voorzitter



Bijlage A: Cijfers 2022-2023

	2022	2023				
Totaal klanten	54.346	56.412				
Personen	52.863	54.990				
Organisaties	1.483	1.422				
Leesbeperking						
Blind	2.017	2.022				
Slechtziend	14.260	14.203				
Dyslectisch	27.897	29.386				
Lichamelijke beperking	1.081	1.065				
Verstandelijke beperking	421	423				
Taalontwikkelingsstoornis	687	846				
Afasie	304	292				
ADHD	3.340	3.932				
Overig	2.456	2.471				
Geen						
Anders	1.883	1.772				
Totaal	54.346	56.412				
Leeftijd						
Jeugd t/m 17 jaar	28.951	31.213				
18-64 jaar	11.511	11.511				
65-79 jaar	5.815	5.863				
80+	6.448	6.266				
Anders	1.621	1.559				
Totaal	54.346	56.412				
Leeftijd en leesbeperking						2023
	0-17	18-64	65-79	80+	overig	totaal
Blind	192	926	575	329		2.022
Slechtziend	1.900	3.105	3.790	5.408		14.203
Dyslexie	24.394	4.637	304	51		29.386
Lich.beperking	127	455	358	125		1.065
Verst.beperking	227	177	14	5		423
Taalontw.stoornis	803	38	4	1		846
Afasie	20	93	128	51		292
ADHD	2.879	954	62	37		3.932
Overig	671	944	598	258		2.471
Geen						
Anders		182	30	1	1.559	1.772
Totaal	31.213	11.511	5.863	6.266	1.559	56.412



	2022	2023
Collectie Algemene lectuur		
Braille interlinie	268	300
Braille tekst	20.727	21.248
Daisy	97.862	101.109
Karaoke	416	475
Jumboletter	1.145	1.263
Voelboek (exemplaren)	391	401
Elektronische boeken	740	819
Reliëfwerk	1.168	1.245
Hoorspelen	213	228
Hoorcolleges	1.021	1.082
Totaal	123.951	128.170
Inclusief collectie archief		
Collectie kranten en tijdschriften		
Braille tekst	61	59
Audio	190	186
EKT	117	119
Grootletter	29	29
Totaal aantal exemplaren*	397	393
Collectie Totaal	124.348	128.563
Uitleningen boeken***		
Audio streaming	695.089	750.974
Braille interlinie	350	234
Braille tekst	4.352	3.482
Daisy-cd	506.055	463.402
	2022	2023
Jumboletter	8.717	9.059
Karaokelezen	3.085	3.010
Voelboek	67	83
Elektronische boeken	439	367
Leeg	5	
Totaal	1.218.159	1.230.611
***Waarvan		
Uitleningen hoorcolleges		
Audio streaming	4.255	3.480
Daisy-cd	1.187	1.038
Uitleningen hoorspelen		
Audio streaming	11.345	11.984



Daisy-cd	3.777	3.761
Uitleningen kranten en tijdschriften		
Audio-cd	6.330	4.921
Audio streaming	382.444	387.034
Braille	14.159	16.707
Daisy-cd	210.776	188.979
Grootletter	7.841	8.086
Totaal	621.550	605.727
Aantal klanten met EKT abonnementen		6.172
Aantal EKT abonnementen		16.021
Abonnementen via app, Online Player etc		15.482
Abonnementen via XML		1.112
Specials	1.050	
Campagnes	2.559	
Totaal aantal uitleningen	1.839.709	1.836.338
Waarvan:		
Specials van de Voorste Kamer		
Podcast	133	
Vakantiespecial	64	
Mode & Kleding Winter	169	210
Mode & Kleding Zomer	257	176
Tour de France 2022	99	
Tour de France 2023		147
Energietransitie	328	
Kookspecial		193
Vermeer		295
Slavernijverleden		154
Totaal	1.050	1.175
Campagnes		
Poëzieweek	330	206
Boekenweek	985	797
Kinderboekenweek	145	
Nederland Leest	1.099	728
Zomerlezen	n.v.t.	791
Totaal	2.559	2.522



	2022	2023
Reliëf		
Totaal opdrachten	560	547
Kaarten/opdrachten	943/560	847/547
Unieke aanvragers	277	309
Opdrachten / aanvragers	560/277	547/309
Reproducties	833	749
Nieuwe kaarten	110	98
Maatwerk		
Totaal opdrachten	1.088	764
Braille	773	528
Audio	243	219
Groot letter	67	16
Digitaal	5	1
Online		
Website		
Paginaweergaven	2.317.538	1.893.929
Sessies	647.367	481.690
Online Player		
Paginaweergaven	456.873	343.584
Sessies	320.634	241.588
Apparaat		
		Unieke gebruikers
Passend Lezen app		17.850
Browser		12.135
Webbox		1.880
VictorReader		344
Easyreader		150
Plectalk		85

Een klant kan van meerdere apparaten gebruik maken.

**Passend Lezen via de Openbare Bibliotheek**

(onderdeel van het totaal aantal klanten en uitleningen van Passend Lezen)

	2022	2023
Uitleningen	19.833	23.769
Jeugd t/m 17 jaar	1.506	1.524
Volwassenen	18.327	22.245
Gebruikers	2.573	2.789
Jeugd t/m 17 jaar	774	674
18-64 jaar	1.348	1.578
65-79 jaar	298	356
80+	153	181
Streaming	19.812	23.769

Tabel met leesbeperking versus leeftijd via de Openbare Bibliotheek

Beperking	0-17	18-64	65-79	80+	Overig	Totaal
Blind	1	2	2	3		8
Slechtziend	10	155	181	143		489
Dyslexie	575	941	39	4		1.559
ADHD	51	188	13	2		254
Afasie		10	12	5		27
Verst.bep	3	11	1			15
Lich.bep	1	52	32	4		89
Taalontw.	12	3	1			16
Overig	21	216	75	20		332
Totaal						2.789



Bibliotheekservice

Passend Lezen



Bibliotheekservice

Passend Lezen

Zuid-Hollandlaan 7
2596 AL Den Haag
Postbus 84010
2508 AA Den Haag

070 338 15 00
info@passendlezen.nl
www.passendlezen.nl

