

## Inhoudsopgave

Voorwoord	3
1. Inleiding	4
2. 2020 in getallen	6
2.1 Klanten	6
2.2 Uitleningen	9
2.3 Collectie	14
2.4 Online gebruik	15
3. Organisatie	18
3.1 Algemeen	18
3.2 Informatiebeveiliging	18
3.3 Bestemmingsreserves	19
3.4 Projecten KB gesubsidieerd	19
4. Afdelingen	20
4.1 Klantencontact	20
4.2 Beheer en Projecten	23
4.3 Domeinen	25
4.4 Marketing en Communicatie	28
4.4.1 Marketing en communicatiemiddelen	28
5. Stakeholders	32
5.1 Externe stakeholders	32
5.2 Interne stakeholders	32
6. Resultaat 2020	33
7. Vooruitzichten 2021	36
8. Rapportage klantmeldingen	37
9. Raad van Toezicht	40
Bijlage 1    Cijfers 2019- 2020	42
Jaarrekening 2020	47



## Voorwoord

Bibliotheekservice Passend Lezen, statutair gevestigd te Den Haag, kent de volgende doelstellingen:

### Artikel 3<sup>1</sup>

“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.

Kernwoorden: Inclusiviteit, gewone bibliotheek, persoonlijke aandacht, passend.

In meer maatschappelijke termen geformuleerd is het doel van de bibliotheekservice 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 en goedgekeurd in de vergadering van de Raad van Toezicht op 3 maart 2020.

---

<sup>1</sup> Statuten 8 december 2015



## 1. Inleiding

'Lezen is denken met het hoofd van een ander in plaats van dat van jezelf'<sup>2</sup>

Hierbij sluit een mail van een klant heel mooi aan:

Hartelijk dank.

Weet dat mijn vader intens genoten heeft van jullie service.

Binnen de beperkte mogelijkheden van steeds slechter zien, hielden jullie luisterboeken zijn blik op de wereld gericht.

Hij kon er altijd met veel passie over vertellen.

Jullie doen goed werk.

Alle goeds.

Deze mail sluit mooi aan bij de doelstelling van Bibliotheekservice Passend Lezen (BPL):

'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 een van de kernwaarden waar BPL voor staat en we op zeer regelmatige basis van onze klanten terugkrijgen: de blik op de wereld kunnen blijven richten.

Alle activiteiten die in 2020 hebben plaatsgevonden, vloeien voort uit de opdracht die Passend Lezen heeft voor mensen met een leesbeperking.

Een selectie uit deze activiteiten:

- Landelijk promotiecampagne
- Analyse van Firmground betreffende de website
- Start automatiseren van testcases
- Elektronische kranten en tijdschriften in de online player
- Vervroegd claimen nieuwe titels (nog voordat deze zijn uitgekomen)
- Redactietijdschrift Boekenblad (over nieuw verschenen titels) i.s.m. de ketenpartners
- Verbeterde datakwaliteit van de klantenkaarten
- Kennisverbetering en -vermeerdering alle medewerkers door trainingen en workshops
- Start vernieuwing van het telefoniesysteem

---

<sup>2</sup> Arthur Schopenhauer, Duits filosoof 1788-1860



In 2020 is de impact van de pandemie beperkt gebleven voor Passend Lezen. Vanaf dag één, na de aankondiging van de lockdown, konden de medewerkers thuiswerken en hebben de klanten geen hinder ondervonden van deze situatie, in tegenstelling tot de openbare bibliotheken die moesten sluiten. BPL heeft vele positieve reacties hierover in ontvangst mogen nemen. Vergaderen in de online tool Teams was in no time heel gewoon en leverde ook veel (reis) tijdwinst op. Werkplekken werden aangepast en de medewerkers stelden zich flexibel op.

De start van de grote landelijke marketingcampagne viel helaas samen met het begin van de eerste lockdown (16 maart). Hierdoor kwam de focus meer te liggen op het rechtsreeks werven van nieuwe klanten via o.a. de televisie. Daarmee vielen de mantelzorgers en zorgpersoneel buiten het bereik van deze focus.

Ondanks of wellicht dankzij de pandemie is BPL trots op het resultaat wat is bereikt met de campagne. Dit alles heeft geresulteerd in meer contacten op met name de afdeling Klantencontact.

Een organisatie wordt gevormd door en met alle medewerkers. Iedereen, medewerker of vrijwilliger, heeft op zijn of haar manier bijgedragen aan het succes van BPL. De resultaten die in 2020 zijn geboekt, zijn ook gerealiseerd 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 2020 en daarmee aan het realiseren van de doelstellingen van Passend Lezen en de KB. De organisatie voerde in 2020 geen activiteiten uit die geen verband hielden met de genoemde doelstellingen.



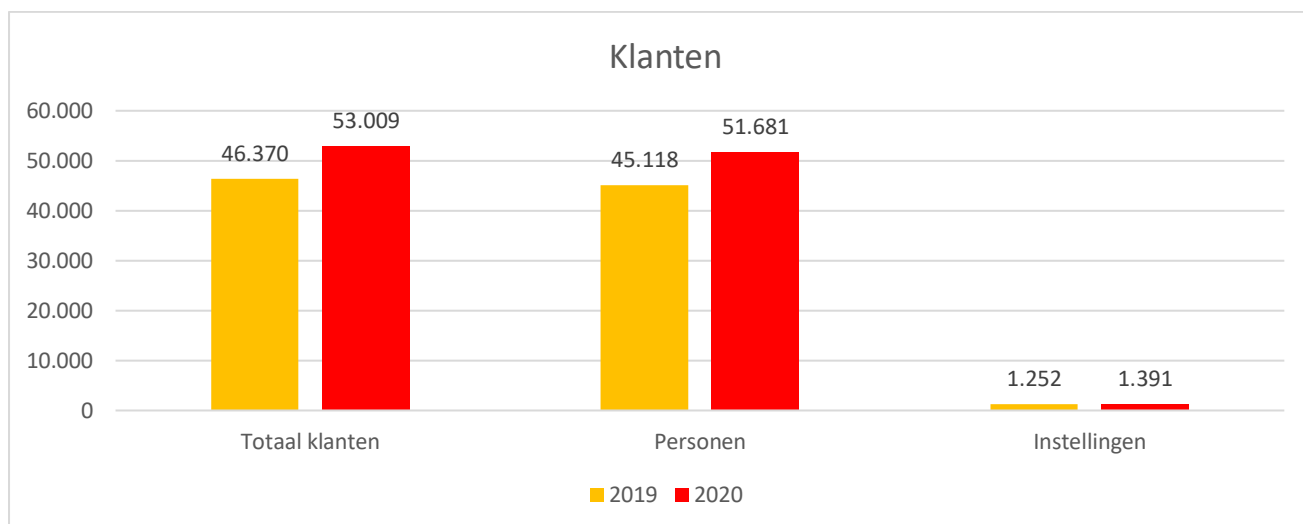
## 2. 2020 in getallen<sup>3</sup>

### 2.1 Klanten

In verband met het plaatsen van grafieken kan zich onder aan de pagina een leeg stuk bevinden omdat de grafiek niet meer op dezelfde pagina past

Door de grote landelijke campagne, gehouden van maart tot en met juni, is het ledental significant gestegen.

Grafiek aantal klanten



Het aantal personen is gestegen met 6.563 (14,5%) en het aantal instellingen met 139 (11,1%). Alle getallen die benoemd worden, met percentages tussen haakjes, zijn afgezet tegen de cijfers van 2019.

Ook andere activiteiten van de afdeling Marketing & Communicatie (M&C) hebben bijgedragen tot de groei en behoud van het ledental. Behoud en werving gaan daarmee hand in hand. Ook voor de bestaande leden wordt goed gezorgd.

De relatiemanager heeft door de pandemie op een andere wijze de werkzaamheden moeten uitvoeren. In plaats van het land in te gaan, werden de bijeenkomsten digitaal georganiseerd. Het grote voordeel bleek dat met seminars veel meer instellingen en/of scholen tegelijkertijd bereikt konden worden. Ook dit heeft geleid tot meer lidmaatschappen van instellingen en scholen (11,1%). Het succes van de afdeling M&C en daarmee voor BPL is nadrukkelijk tot

<sup>3</sup> Voor alle cijfers, zie bijlage 1 blz. 42

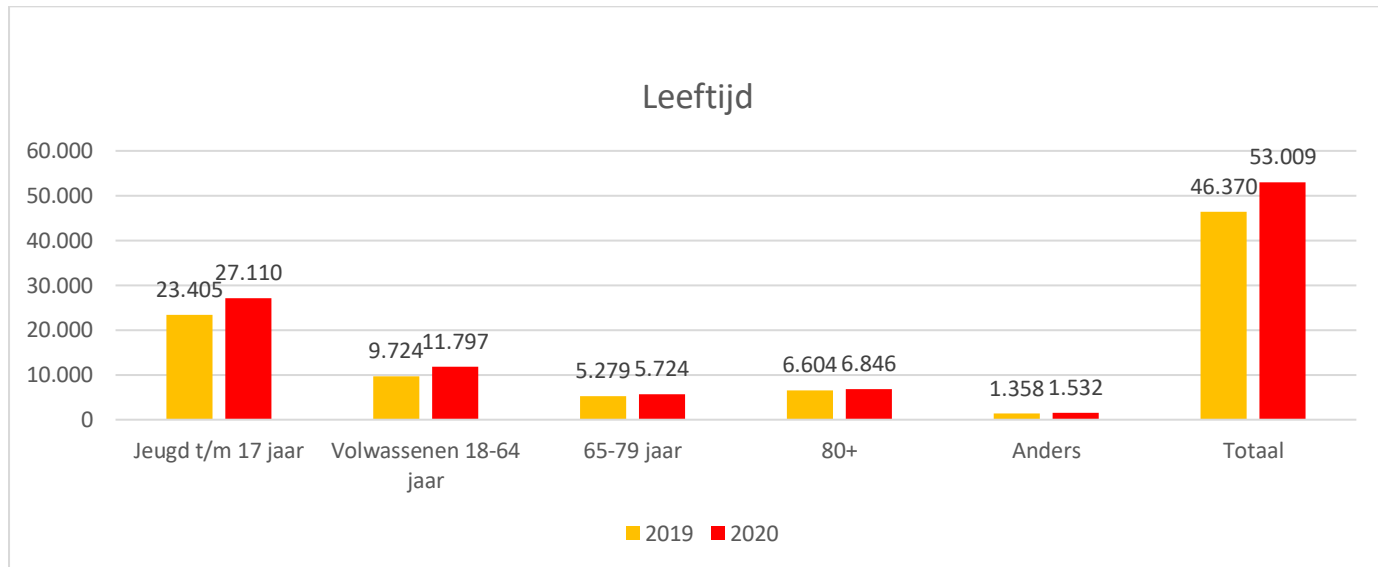


stand gekomen in samenwerking met alle andere afdelingen: Klantencontact, Beheer & Projecten, Domeinen en het secretariaat.

Geconcludeerd kan worden dat 2020 een succesvol jaar is geweest.

Een doel van de landelijke campagne was om meer leden van 60 jaar en ouder te werven. Het klantsegment 65-79 jaar is gegroeid met 455 (8,4%) en het klantsegment 80+ met 242 (3,6%).

### Grafiek leeftijd



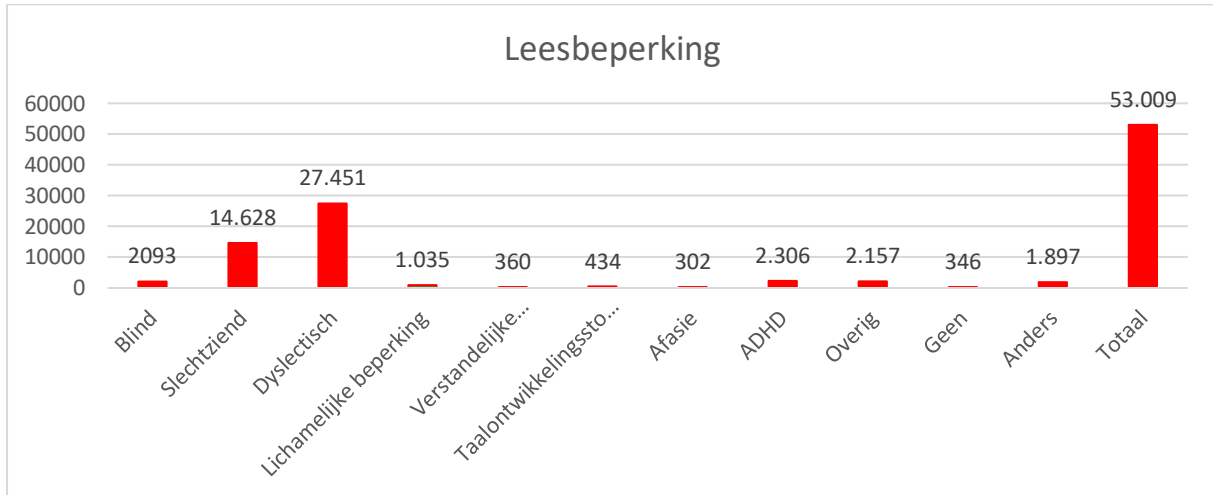
Zoals bij iedere campagne van BPL is gebleken, groeit de groep jeugd tot en met 17 jaar het hardst, 3705 (15,8%) nieuwe leden. Dit geeft aan dat BPL ook voor deze, tot de doelgroep behorende jeugd, het verschil kan maken.

Het klantsegment 80+ (6.846) is 13,6% van het totaal aantal leden, als dit uitgebreid wordt met 65 jaar en ouder (12.570) is dit 25,1% van het aantal leden.

Inherent aan de groei van de jeugd is de groei van het aantal dyslecten dat lid is geworden, 3594 (15,2%). Het aantal slechtziende leden steeg met 759 (5,4%) en het aantal blinde leden met 51 (2,4%).

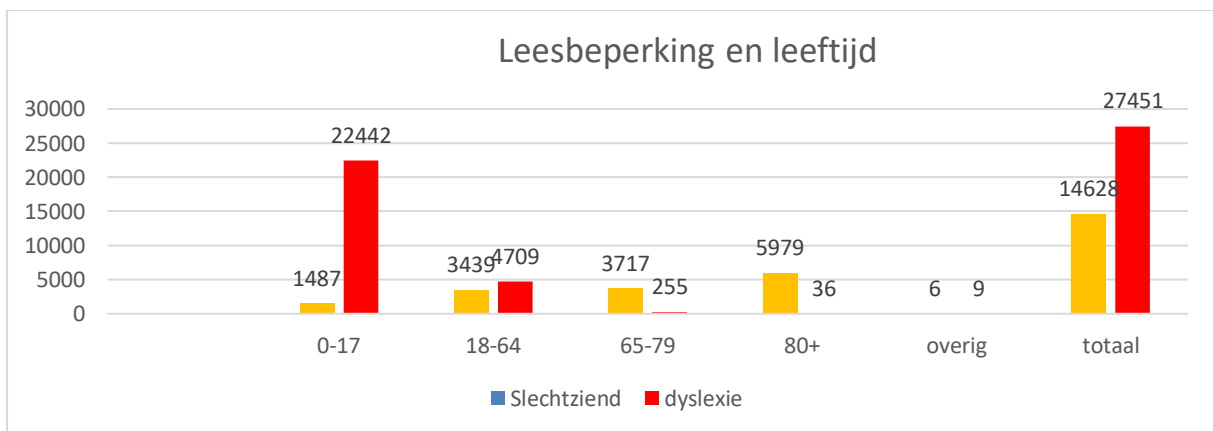


## Grafiek leesbeperking



Wanneer leeftijd en leesbeperking tegen elkaar worden afgezet is te zien dat daarmee de groep dyslecten voornamelijk te vinden is bij de jeugd tot en met 17 jaar. De onderstaande tabellen zijn, voor de leesbaarheid, uitgesplitst naar slechtzienden en dyslecten enerzijds en overige beperkingen anderzijds.

## Grafiek Leesbeperking en leeftijd slechtziend en dyslexie

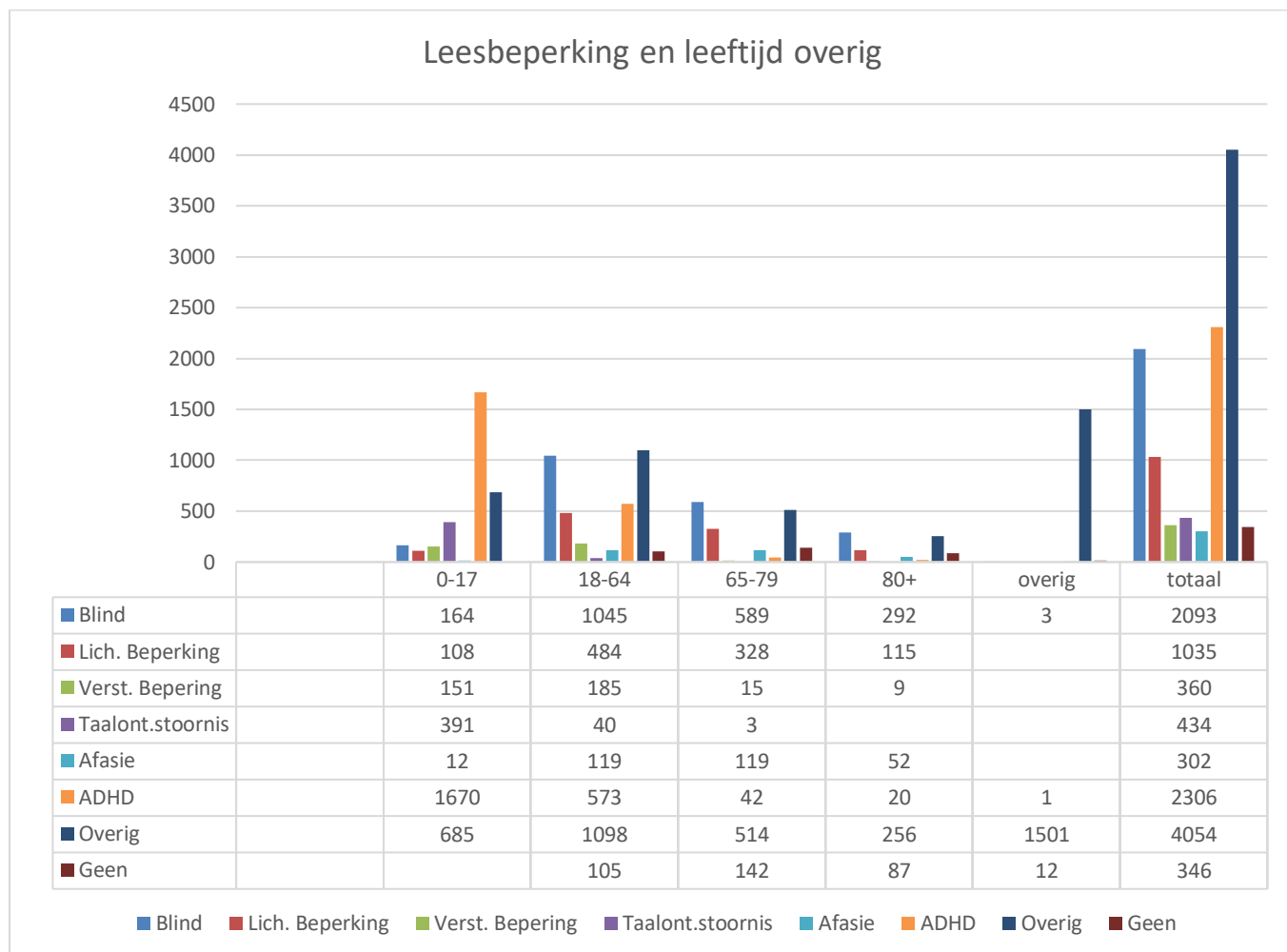


Slechtziende leden zijn over alle leeftijdsgroepen verdeeld, waarbij de piek te zien is bij de 80+ (5979, 11,9% van het totaal aantal leden van BPL). Gerekend vanaf 65 jaar en ouder is 19,3% van de slechtziende leden boven de 65 jaar.



In de tabel met overige leesbeperkingen en leeftijd is de beperking ADHD bij de jeugd tot en met 17 jaar het meest voorkomend. Blinde leden zijn het meest te vinden in de leeftijdscategorie 18 tot 64 jaar (1045). Het totaal aantal blinden (2093) leden bedraagt 4,1% van het totaal aantal leden.

Grafiek leesbeperking en leeftijd overig



## 2.2 Uitleningen

Het aantal streaming uitleningen (boeken, waaronder ook hoorcolleges en hoorspelen, en kranten en tijdschriften) neemt nog steeds toe (16,6%), zie de tabellen hieronder en op de volgende pagina. De Daisy-cd's en braille uitleningen zijn afgenomen (18,2%). De





leesvormen Jumboletter en karaokelezen nemen fors in populariteit toe (respectievelijk met 20,9% en 108%!).

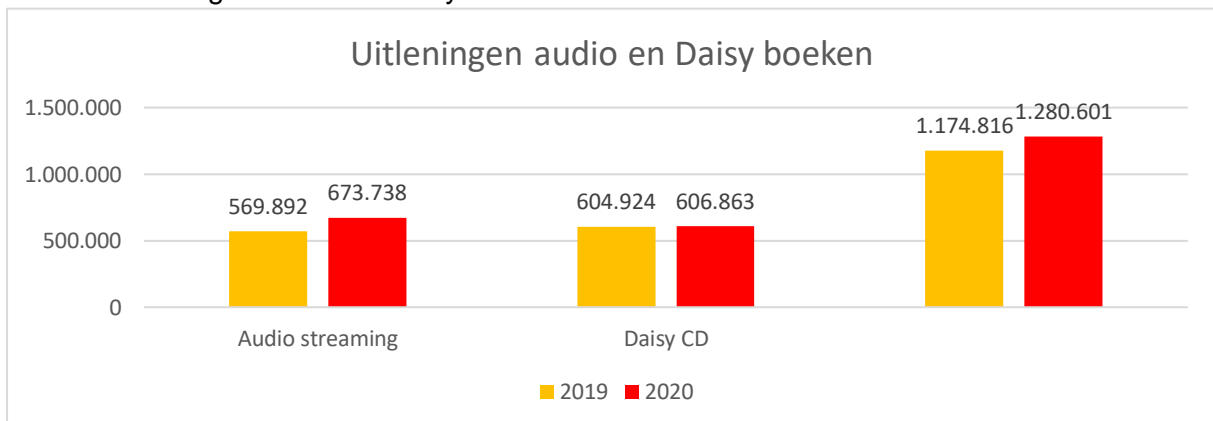
Nieuw zijn de elektronische boeken voor de jeugd. Deze worden geleend en gelezen via de Dolphin Easyreader app. De tekst van deze boeken is te lezen via deze app.



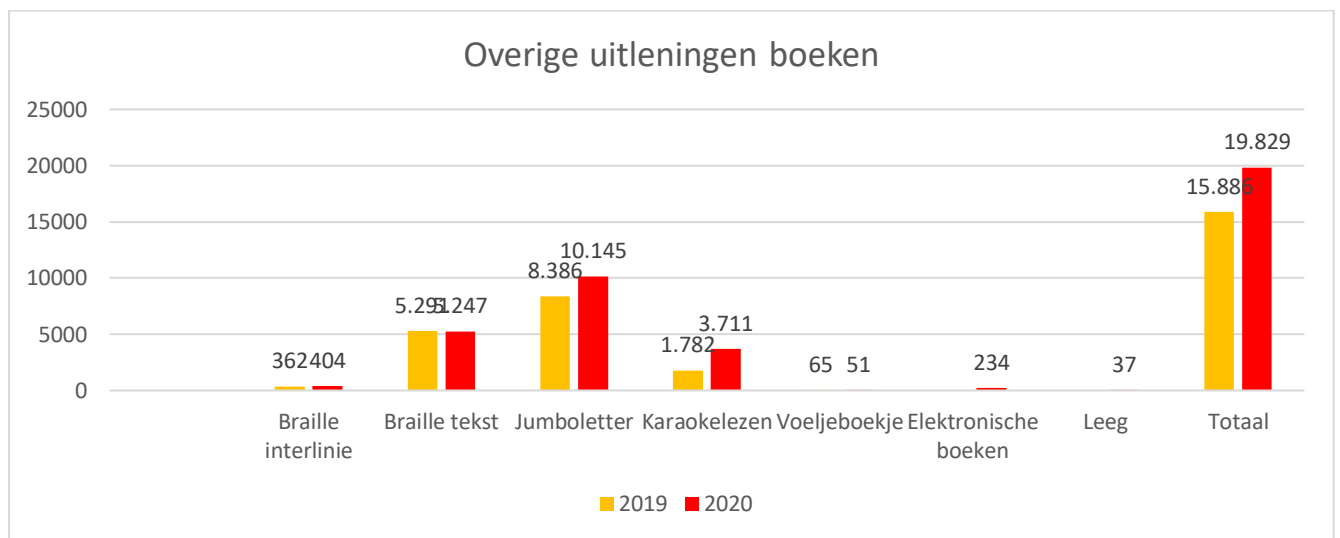
(Foto van man die luistert met oortjes in.)

Voor de leesbaarheid zijn uitleningen streaming en Daisy boeken en uitleningen overig in twee tabellen geplaatst.

Grafiek Uitleningen audio en Daisyboeken



## Grafiek overige uitleningen boeken



- Fictie en non-fictie versus leeftijd (tabel op de volgende pagina)

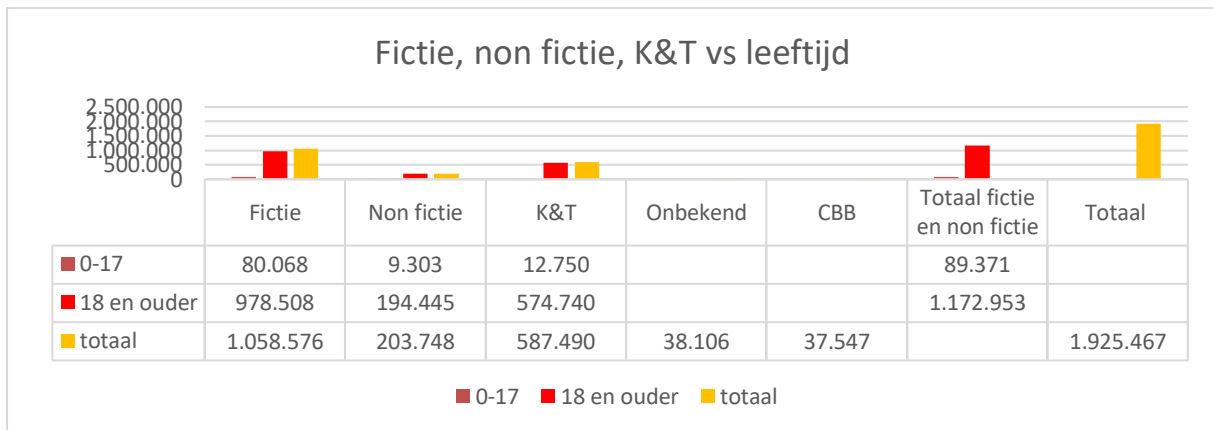
Het aantal fictie en non-fictie uitleningen aan volwassenen (6%) is veel harder gestegen dan aan de jeugd (3%).

In 2019 leenden volwassenen 1.104.938 en in 2020 1.172.953 materialen (exclusief K&T), een stijging van 6% en de jeugd respectievelijk 86.713 en 89.371 materialen, een stijging van 3%.

De verhouding van het aantal uitleningen van fictie en non-fictie boeken door de jeugd tot en met 17 jaar en volwassenen is 7% (10,5% vs. 93% (89,5%).

Grafiek fictie, non-fictie, K&T versus leeftijd





(Foto van braillepagina met lezende vinger.)

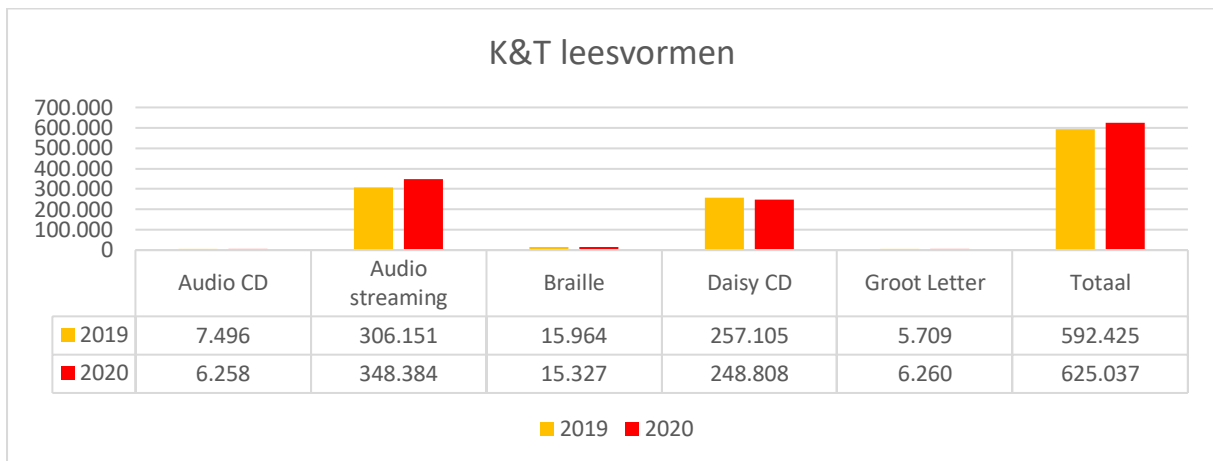
- Kranten en tijdschriften

Het gebruik van kranten en tijdschriften neemt nog steeds toe. Waarbij ook hier streamen de meest populaire vorm is. Dit is toegenomen met 13,7%, het aantal Daisy en audio- cd's is afgenomen met respectievelijk 3% en 16,5%.

Het aantal uitleningen van tijdschriften is toegenomen met 43.282 (7%). Deze stijging komt voor het grootste deel door streaming.

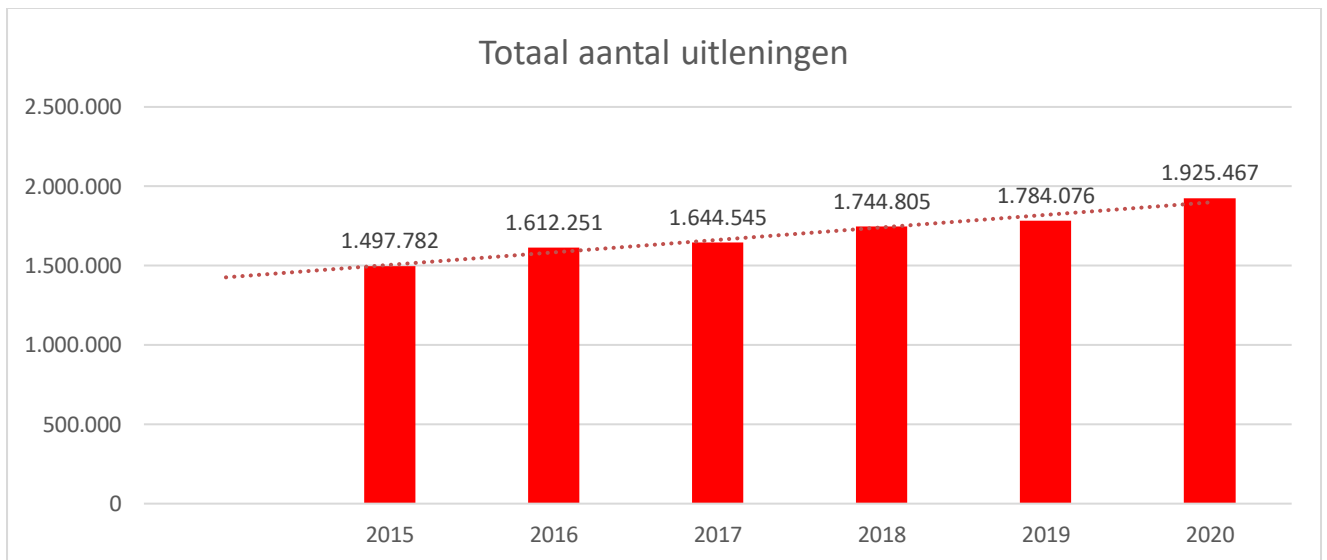


## Grafiek K&T leesvormen



Het totaal aantal uitleningen is met 141.571 gestegen, dit is 7,9% (2018-2019 2,2%), waarbij het aantal streams steeg met 16,6%.

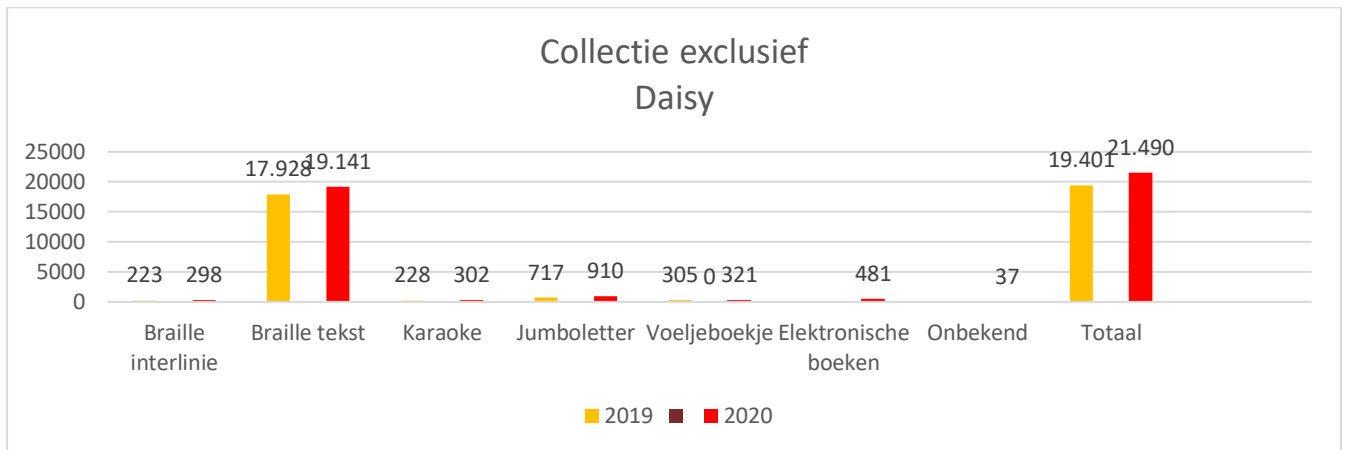
## Grafiek totaal aantal uitleningen



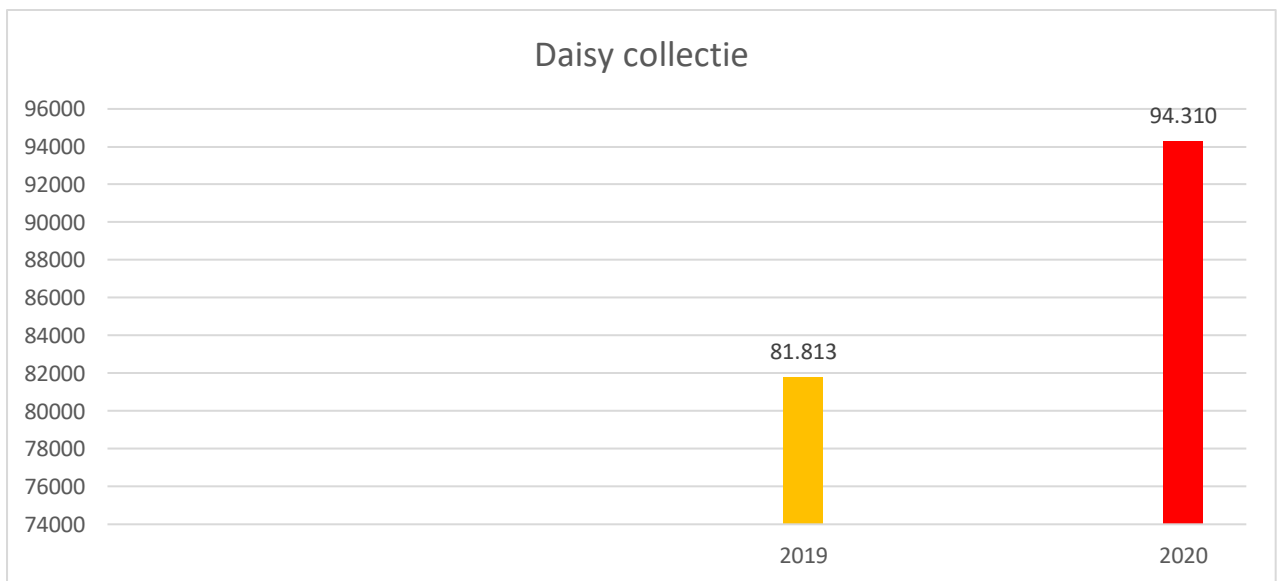
## 2.3 Collectie

In verband met de leesbaarheid is de collectie verdeeld over 2 grafieken: collectie exclusief Daisy en alleen Daisy.

Grafiek collectie exclusief Daisy



Grafiek Daisy collectie

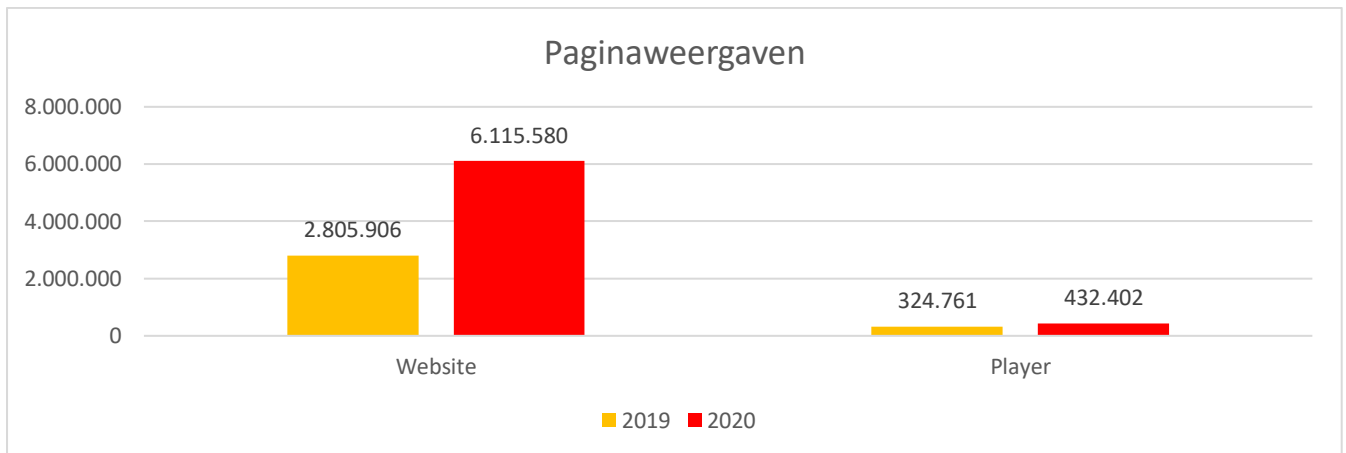


Het grote verschil tussen 2019 en 2020 wordt verklaard door de nu inmiddels actieve archiefkop met titels van mindere kwaliteit.



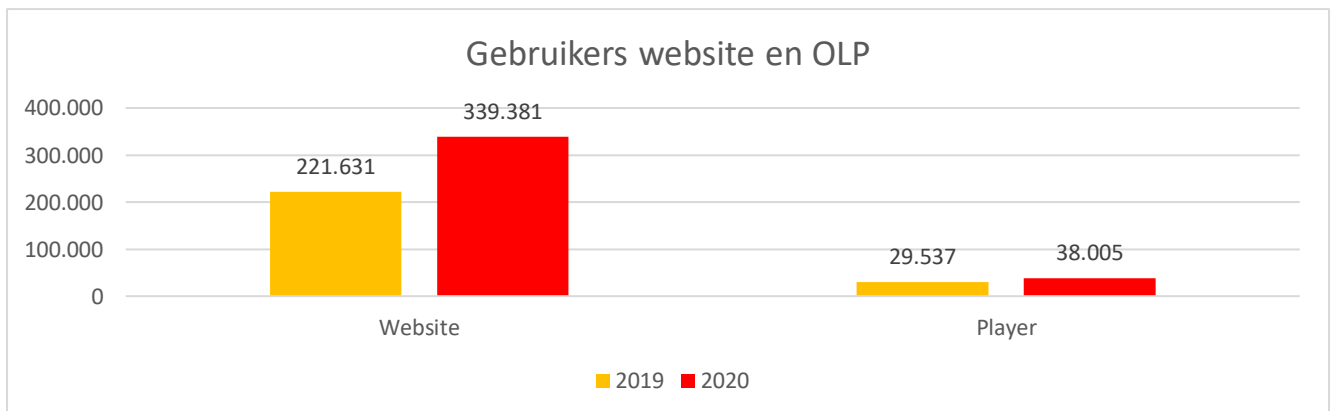
## 2.4 Online gebruik

### Grafiek met paginaweergave



Het aantal gebruikers van de online player is in 2020 ook weer fors toegenomen, 8.468 gebruikers meer (28,6%). Dit zou verklaard kunnen worden door het feit dat de app niet stabiel is en gebruikers andere oplossingen zijn gaan zoeken. Het kunnen ook veel gebruikers zijn die dit eenmalig hebben gedaan en toch weer voor de app hebben gekozen. Ook kan de pandemie hierbij een rol hebben gespeeld, meer mensen zijn thuis en gebruiken hun computer. Het aantal gebruikers van de app is helaas niet te meten, Google heeft deze cijfers niet beschikbaar. Er zijn ook klanten die van andere kanalen dan de hierboven genoemden gebruik maken.

### Grafiek Gebruikers van de website en de OLP

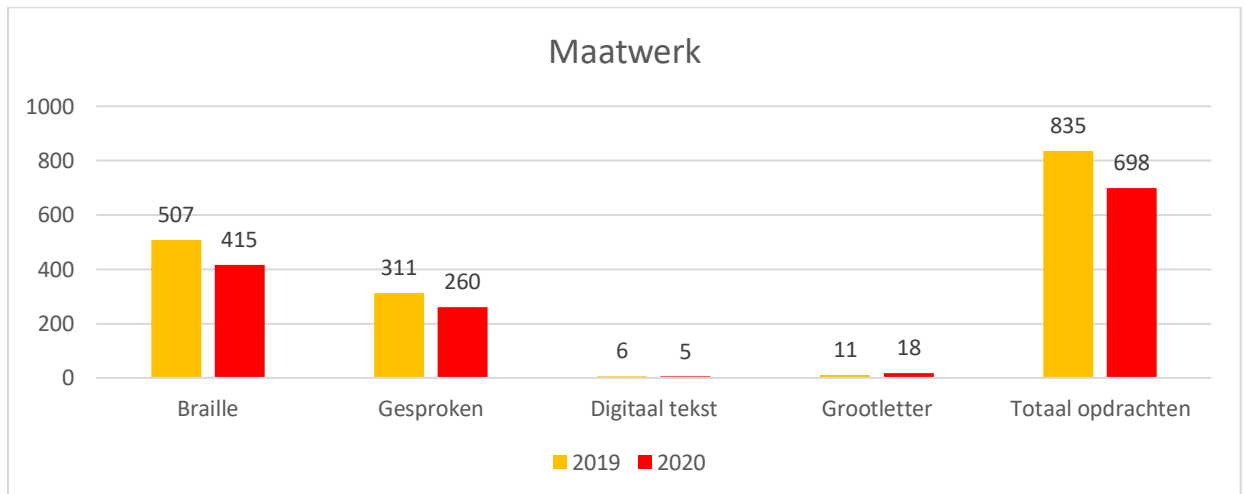


## 4.5 Maatwerk en reliëfwerk

- 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, 698 (835). Een oorzaak kan zijn dat op het gebied van tekst naar spraak steeds meer mogelijk is.

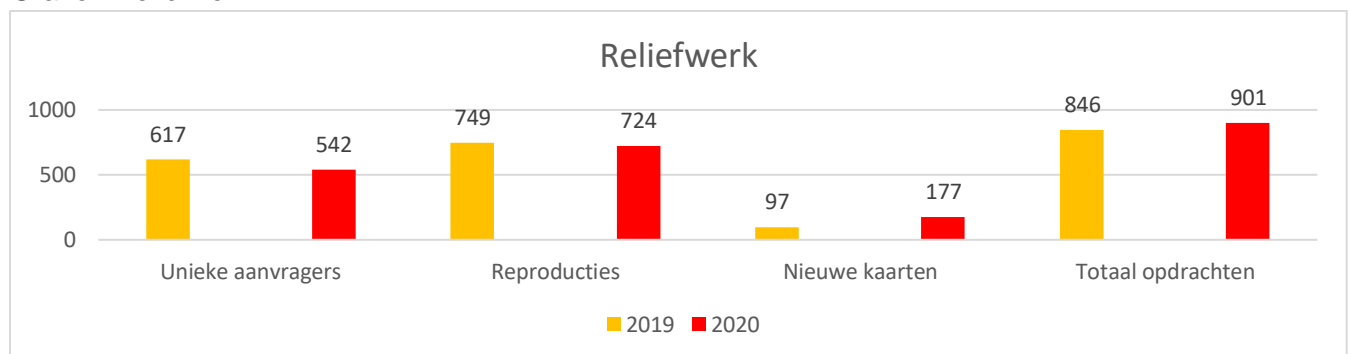
### Grafiek Maatwerk



- Reliëfwerk

In 2020 is door klantencontact extra onder de aandacht gebracht de 'tekeningenbanden in reliëf'. Dit heeft vele extra reliëf (re)producties opgeleverd en daarmee meer unieke aanvragers, 901 (846).

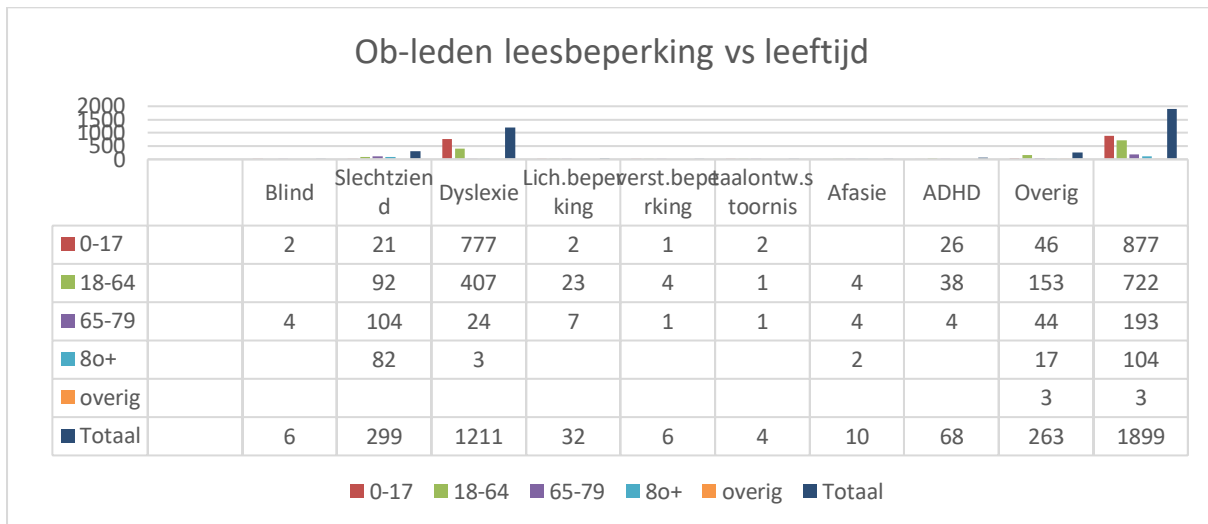
### Grafiek Reliëfwerk



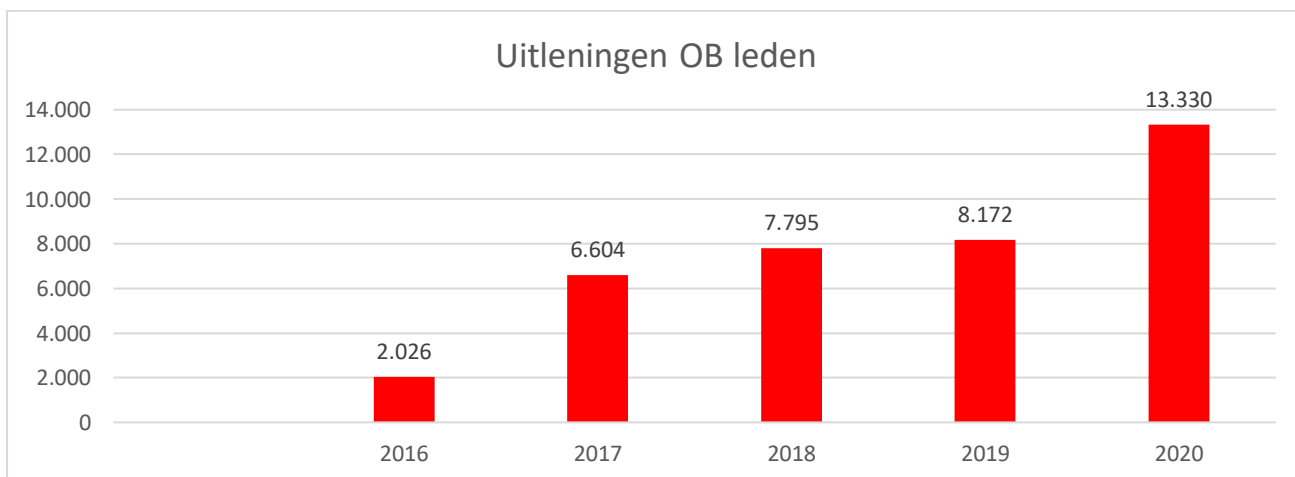
#### 4.6 Dienst Passend Lezen in de Openbare Bibliotheek

Het aantal gebruikers van de dienst Passend Lezen is gedaald ten opzichte van 2019 van 3215 naar 1899. De oorzaak is de ontubbeling (lid OB en BPL).

Grafiek OB leden leesbeperking versus leeftijd



Grafiek uitleningen OB leden





### 3. Organisatie

#### 3.1 Algemeen

In 2020 werkten 33 (vaste) medewerkers bij Passend lezen (27,3 FTE). De organisatie heeft 4 afdelingen:

- Klantencontact (KC)
- Beheer & Projecten (B&P)
- Domeinen (D)
- Marketing & Communicatie (MarCom)

en wordt ondersteund door het secretariaat.

Alle afdelingen hebben een teammanager en de afdelingen Beheer & Projecten en Klantencontact hebben een senior.

#### 3.2 Informatiebeveiliging

BPL heeft informatiebeveiliging hoog in het vaandel staan en neemt preventieve maatregelen om deze beveiliging te waarborgen. In 2020 heeft BPL verschillende activiteiten over informatiebeveiliging georganiseerd.

Maandelijks vindt een overleg plaats met de Functionaris gegevensbescherming en BPL, waarin onder andere openstaande actiepunten worden doorgesproken. Gedurende het jaar worden plannen gemaakt voor het op peil houden van het beveiligingsbewustzijn van de medewerkers.

Begin 2020 is een tweetal datalekken gevonden door BPL. Deze waren beide zonder impact voor onze klanten of partners. De meldingen zijn adequaat opgepakt door de betreffende leverancier en in voldoende mate afgedicht. Op de website is gecommuniceerd over de datalekken.

In 2020 is er, voor de bewustwording van alle medewerkers, driemaal een phishing campagne uitgevoerd. In de tweede helft van 2020 is een nieuwe partner gevonden die deze phishing campagnes voor ons uitvoert en ook 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. Een voorbeeld hiervan is een phishing campagne over het thuiswerken. De terugkoppeling van de phishing campagnes wordt met alle medewerkers gedeeld in de personeelsbijeenkomsten en in een artikel. Dat laatste wordt sinds dit jaar op de nieuw ingerichte informatiebeveiligings-pagina op intranet gedaan. Op deze pagina worden ook andere artikelen en nieuwtjes gedeeld die



over informatiebeveiliging gaan en is er terug te vinden welke activiteiten we hebben georganiseerd.

### 3.3 Bestemmingsreserves

Vanuit de bestemmingsreserves Passend Lezen wordt een scala van projecten gefinancierd.

- Marketingtools
- Roadmap
- Collectie
- ILS (o.a. het bibliotheekstelsel en de website)
- Klantgemak
- Systemverbeteringen
- Deskundigheidsbevordering

### 3.4 Projecten KB gesubsidieerd

- Tasttasjes  
Dit project loopt door in 2021.
- Mal-senior (marketing met als focus ouderen)
- Toegankelijkheid: Requirements en testscenario's  
Dit project loopt door in 2021
- Uitbreiding automatische wenslijst (genretool voor de streamingboeken)  
Dit project wordt in 2021 afgerond
- Design Authority (Technische ontkoppeling van processen en systemen Dedicon/CBB)  
Dit project wordt in 2021 afgerond
- Verbeteringen processen  
Dit project wordt in 2021 afgerond.
- Privacy-vinkje nieuwe website  
Dit project is in 2021 gestart.
- Landelijke marketingcampagne  
Dit project is in 2020 separaat verantwoord en afgerond.



## 4. Afdelingen

### 4.1 Klantencontact

In het jaarplan 2020 heeft Passend Lezen haar jaardoelen aan drie strategische pijlers gekoppeld: klanttevredenheid, stabiliteit en groei. Per afdeling zijn deze pijlers verder uitgewerkt in eigen afdelingsplannen, waarbij de verbinding is gelegd met de andere afdelingen. Het jaar 2020 begon voor KC voortvarend, totdat BPL ineens van de ene op de andere dag in maart vanuit huis moest gaan werken in verband met de pandemie. Door het snelle handelen, de flexibiliteit van de medewerkers en de ondersteuning van afdeling B&P was KC snel goed uitgerust om volledig thuis te werken. De dienstverlening heeft geen moment stilgestaan. Gedurende de thuiswerkperiode heeft de afdeling de nieuwe communicatiemiddelen snel eigen gemaakt en hebben de collega's inlevingsvermogen voor ieders thuissituatie, met name wanneer er kinderen een rol spelen. De meeste klanten hebben gelukkig ook begrip voor de thuiswerksituatie.

Er heeft een verandering plaatsgevonden binnen het team. De Senior KC is in een andere functie aan de slag gegaan bij afdeling B&P en een medewerker uit het team KC is de nieuwe Senior KC geworden. Daarnaast is er ook een medewerker van B&P naar KC gekomen. We hebben ook een medewerker administratieve ondersteuning in het team verwelkomd.

In maart startte de landelijke campagne Ouderen. KC heeft zich goed voorbereid op deze campagne. Er zijn tijdelijke medewerkers aangenomen, die de afdeling hebben ondersteund tijdens de campagneperiode. De campagne en alle werkzaamheden hieromtrent waren goed georganiseerd. Twee tijdelijke medewerkers zijn uiteindelijk in dienst genomen om de afdeling blijvend te versterken.

#### **Klanttevredenheid**

De medewerkers hebben zich dit jaar weer ingezet om de klanten zo goed mogelijk te ondersteunen, alternatieven aan te bieden en de klanten te voorzien van extra's (service + one), zoals specials en reliefskaarten. In samenwerking met MarCom en Domeinen zijn de medewerkers geïnformeerd over welke specials er wanneer en waarover beschikbaar zijn voor de klant. Niet alle klanten ontvangen/lezen de online nieuwsberichten of het kwartaalmagazine Tussen de Regels en zijn niet altijd op de hoogte van de nieuwste producten of diensten. De klanten waarderen het zeer wanneer hen telefonisch iets extra's wordt aangeboden. Het Nederland Leest geschenk van afgelopen november is een recordaantal keren verstuurd. In paragraaf 4.3 is te lezen dat een behoorlijk aantal projecten in 2020 is opgeleverd. Deze projecten zijn geïmplementeerd, zodat uiteindelijk de klant



gebruik kan maken van het nieuwe product of dienst. De medewerkers van de afdeling hebben zich zo goed mogelijk verdiept en meegedacht met hoe alles verwerkt moet worden in de systemen.

Door de frequente telefoniemonitoring en gezamenlijke kalibreersessies (medewerkers geven elkaar feedback naar aanleiding van hun telefoongesprekken) wordt de kwaliteit van het contact met de klant gewaarborgd. Eind 2020 zijn de eerste stappen gezet om een overgang te maken naar een nieuw telefonesysteem, waardoor de medewerkers efficiënter kunnen werken, de mogelijkheid biedt om meer contactmogelijkheden aan te bieden en wordt een verbeterslag gemaakt in de rapportages en dashboards. In 2021 wordt dit project uitgevoerd en geïmplementeerd.

KC heeft een aandeel geleverd in het meedenken met verbeteringen voor de nieuwe website. Een belangrijk onderdeel hiervan is de selfservice. Door selfservice mogelijkheden op de website aan te bieden, kan de klant zelf wijzigingen doorvoeren in het klantaccount in Mijn Bieb en kan KC zich focussen op andere werkzaamheden.

### **Stabiliteit**

Datakwaliteit is zeer belangrijk. Gedurende 2020 zijn aanpassingen in het bibliotheekstelsel gedaan ten behoeve van verbeterde datakwaliteit. Onbelangrijke velden zijn opgeschoond of inactief gemaakt. Het inschrijfformulier wordt in 2021 verbeterd, om ervoor te zorgen dat de datakwaliteit structureel verbetert. De afdeling heeft het hele jaar hard gewerkt om alle kennisitems, handleidingen en werkprocessen die afdeling KC gebruikt te updaten. De andere afdelingen hebben hiervoor ook input geleverd. Door een opgeschoonde en verbeterde structuur is belangrijke informatie sneller terug te vinden.

### **Groei**

Groei betekent ook als afdeling groeien in het structureel verbeteren van interne processen, kwaliteitsverbetering van een product of dienst of verbetering van de kwaliteit van medewerkers met als uiteindelijk doel de klant nog beter te kunnen helpen. Door het thuiswerken worden trainingen voor de medewerkers online gegeven. Een voordeel hiervan is dat de training ook kan worden opgenomen, waardoor het op een later moment nogmaals is terug te luisteren. KC heeft aan de afdeling B&P onderwerpen aangedragen voor de e-learning die door B&P wordt opgezet. Door het ter beschikking stellen van e-learnings kunnen medewerkers zich zelfstandig verdiepen in bepaalde onderwerpen.

Naast trainingen en e-learnings zijn ook het bijwonen van kennissessie van externe partijen belangrijk. Aan het begin van 2020 heeft de afdeling fysiek een presentatie bijgewoond van de Oogvereniging. Door kennis te ontvangen van organisaties die ook betrokken zijn bij



dezelfde doelgroep als BPL, krijgen de medewerkers meer inzicht in de wereld van de doelgroep. Deze kennis passen de collega's toe tijdens het contact met de klant. In verband met pandemie was het dit jaar helaas niet meer mogelijk om fysiek langs te gaan bij andere organisaties. Wanneer dit weer is, worden weer fysieke locaties bezocht.



## 4.2 Beheer & Projecten

De doelen van afdeling B&P hebben dezelfde thema's als het jaarplan van de organisatie. Klanttevredenheid, stabiliteit en groei. Over deze verschillende thema's zijn in 2020 allerlei initiatieven en projecten geweest. Hieronder zijn enkele hoogtepunten toegelicht. Naast de initiatieven en projecten heeft de afdeling B&P een grote rol in het ondersteunen van de andere afdelingen van de organisatie, zowel in de operatie als tijdens het bereiken van de door hen gestelde doelen.

Binnen de afdeling heeft in 2020 een wisseling van personeel plaatsgevonden. De Senior van de afdeling KC is in januari als stagiair functioneel beheer begonnen en is in mei als vaste medewerker op de afdeling verwelkomd.

Vanaf half maart moest ineens door alle medewerkers thuisgewerkt worden. B&P heeft een grote bijdrage geleverd aan het mogelijk maken van deze technische uitdaging. Binnen no time waren de thuiswerkplekken gerealiseerd en is Teams in gebruik genomen door de hele organisatie onder begeleiding van de afdeling B&P.

### **Klanttevredenheid**

Voor het thema klanttevredenheid heeft de afdeling een aantal initiatieven doorlopen in 2020. Door de externe partij Firmground is de website van BPL getoetst op toegankelijkheid volgens de triple A normen. Daarvan is een rapport opgemaakt met de verbeterpunten. Dit rapport is uitvoerig besproken en de verbeterpunten zijn genoteerd en dienen als input voor het project nieuwe website, waarvan in 2020 een pilot is gestart.

De interne klanttevredenheid heeft aandacht gekregen door voor onze collega's, die onze interne klanten zijn, inzichtelijk te maken wat er aan werk staat bij de afdeling. Door middel van een dashboard, waarin verschillende informatie is weergegeven op een scherm op de afdeling, wordt hier meer transparantie in geboden.

Daarnaast heeft de afdeling in 2020 tweemaal een enquête uitgezet om de interne klanttevredenheid te toetsen en feedback te ontvangen op de geboden dienstverlening. Het rapportcijfer is ten opzichte van de nulmeting uit 2019 naar een 7.0 gestegen. De afdeling is vooral trots dat er geen onvoldoendes meer werden gegeven in de laatste enquête van 2020. Een bewijs dat alle geboden inspanningen van de medewerkers, ter verbetering aan de kwaliteit van de dienstverlening, hun vruchten hebben afgeworpen.

### **Stabiliteit**

Voor het thema stabiliteit zijn er ook verschillende initiatieven en projecten geweest in 2020. De eerste stappen zijn gezet om de documentatie van de organisatie georganiseerder in te richten. Daarvoor is de afdeling onder andere druk geweest met het reviewen van de documentatie om vervolgens over te kunnen gaan op het verwijderen van dubbele,



verouderde of afgeschreven documentatie. Hier heeft elke afdeling aan meegewerkt. Daarna is er voor de documentatie van de afdeling een nieuwe mappenstructuur opgezet die niet meer op de gedeelde schijf wordt beheerd, maar voortaan in een online omgeving. Dat brengt voor het gebruik en het beheer tal van voordelen met zich mee. In 2021 zal dit initiatief een vervolg krijgen wanneer de afdeling B&P alle andere afdelingen gaat begeleiden in het overzetten van de mappenstructuur naar de nieuwe omgeving aan de hand van de werkwijze die daarvoor is ontwikkeld.

Er is in 2020 ook weer een aantal processen van de organisatie uitgewerkt en gedocumenteerd.

Er is een overzicht gemaakt van te automatiseren (test)cases en de eerste cases zijn geprogrammeerd. Er is daarvoor een tool gebruikt vanaf de tweede helft van 2020, die veel potentie heeft om ook andere processen te kunnen automatiseren. In 2021 krijgt dit traject veel aandacht, omdat onze ambitie is om geen resources van de andere afdelingen meer te hoeven inzetten voor het testen voor een release. En om deze testen (deels) in te kunnen zetten om de status van onze dienstverlening te kunnen monitoren.

In 2020 heeft een drietal releases plaatsgevonden in nauwe samenwerking met onze leveranciers en ketenpartners. Onze releases hebben minimale impact gehad op onze klanten, waar we erg trots op zijn.

Er is een aantal momenten impact geweest op onze dienstverlening die werd veroorzaakt door updates of verstoringen bij één van onze leveranciers of ketenpartners. Deze momenten zijn helaas nooit helemaal te vermijden en de afdeling blijft zich inzetten om deze impact te minimaliseren. De samenwerking tussen de verschillende partijen tijdens een verstoring werd als prettig ervaren. Ook hebben we naar aanleiding van signalen over de stabiliteit onderlinge afspraken versterkt of uitgebreid om zo snel mogelijk elkaar te informeren over wat er speelt.

## **Groei**

Voor het laatste thema, groei, is ook een aantal verschillende zaken opgepakt door de afdeling.

Alle medewerkers van de afdeling hebben in 2020 de cursus Lean Yellow Belt gevolgd en succesvol afgerond door het behalen van het certificaat. Dit zorgt ervoor dat de hele afdeling voor de verschillende taken en verantwoordelijkheden het Lean denken kan gebruiken en inzetten. Dat is nog eens verder versterkt door binnen de afdeling een scrum-training te organiseren.

In overleg met de afdeling KC zijn thema's uitgekozen waarvoor een e-learning werd ontwikkeld ten behoeve van de groei van de kennis over deze onderwerpen op de afdeling Klantencontact. Nadat deze een laatste review hebben doorlopen, worden deze begin 2021 in gebruik genomen.



Door de groei van het aantal (externe) klanten en daardoor klantcontacten, groeit ook de werkvoorraad van de Helpdesk als onderdeel van de afdeling B&P. Om deze beter inzichtelijk te krijgen, over te kunnen rapporteren en om de verschillende verzoeken beter af te kunnen handelen, heeft de afdeling in de laatste maanden van 2020 een nieuw ticketingsysteem in gebruik genomen. Niet alleen voor het verwerken van deze werkvoorraad, maar ook voor het documenteren en volgen van onze projecten kunnen we deze tool nu gebruiken. Andere afdelingen hebben hierdoor ook beter inzicht op wat er vanuit hen bij afdeling uitstaat en wat de status is van de lopende projecten. Een verbetering van de transparantie van het werk van de afdeling naar de organisatie.

### 4.3 Domeinen

2020 werd een ander jaar dan we hadden kunnen voorzien. In 2020 heeft de afdeling Domeinen zich ingezet om ervoor te zorgen dat het aanbieden van nieuwe titels aan de producenten CBB en Dedicon constante doorgang heeft gehad. De medewerkers bij Domeinen hebben zich aangepast aan de nieuwe situatie van het thuiswerken en zo goed mogelijk aansluiting gezocht, en gevonden, bij de andere afdelingen en de ketenpartners. Hierdoor is het werk doorgegaan zoals we gewend waren.

In 2020 heeft de afdeling Domeinen zich, naast de reguliere werkzaamheden, gericht op verschillende doelen en projecten, afgeleid van het afdelingsplan Domeinen. Het waren doelen die de afdeling zichzelf had gesteld, maar ook projecten waarbij Domeinen betrokken was, binnen Passend Lezen en ook binnen de keten.

De afdeling Domeinen kon de projecten en doelen niet behalen zonder de hulp, ondersteuning, tips, het meedenken en de input van de collega's van BPL en organisaties in de keten. Dankzij de samenwerking in de verschillende projecten, is het gelukt om veel doelen en projecten uit te werken en af te ronden. Dank daarvoor!

- EKT-collectie uitbreiden

In samenwerking met de CBB en Dedicon is gezorgd voor een uitbreiding van de EKT-collectie van BPL. De CBB maakte het mogelijk dat van alle tekstvarianten van kranten en tijdschriften, die door hen geproduceerd worden, ook een EKT-variant geproduceerd is. Dedicon heeft ervoor gezorgd dat deze uitvoeringen in de EKT-collectie aangeboden konden worden aan de klant. Door het project 'EKT in de OLP' is het in 2020 ook mogelijk geworden om EKT via de website (online player) te lezen.

- Proces vervoegd claimen

BPL ontvangt jaarlijks vele honderden suggesties van klanten. Dit zijn ook suggesties voor titels die nog niet uitgekomen zijn. Wanneer het een titel betreft waar meerdere klanten om vragen, is het nu mogelijk om een titel 'in productie' te geven, terwijl de zwartdruk van het boek nog niet verschenen is. De suggesties van de klant kunnen direct afgehandeld worden





en het boek kan (op voorhand) op de wenslijst van de klant geplaatst worden. Dit proces is in samenwerking met Dedicon opgeleverd.

- Klantonderzoek K&T jeugd

Aan de jeugd van BPL is gevraagd naar hun mening over de collectie Kranten & Tijdschriften. De uitkomsten van dit onderzoek hebben weinig betrouwbare resultaten opgeleverd, omdat er maar honderd jeugdklanten meegedaan hebben aan het onderzoek. Toch zijn er verschillende tips en suggesties uit de resultaten gekomen waarmee BPL aan de slag is gegaan. Denk hierbij aan het beter promoten van kranten en tijdschriften voor de jeugd. Voor de nieuwe website en/of app zijn ook verschillende tips uit het onderzoek naar voren gekomen en wordt, waar mogelijk, opgeanticiepeerd.

- Nieuwe website, rol Domeinen

Ter voorbereiding van de nieuwe website, heeft de afdeling Domeinen een bijdrage geleverd aan het project Nieuwe website van BPL. In 2020 heeft dit project zich vooral gericht op het beschrijven van de huidige specificaties en welke onderdelen van de huidige website behouden moeten blijven en/of anders opgeleverd moeten worden. Ook zijn verschillende wensen opgeleverd.

- Filtering online catalogus

Om de klant beter te kunnen laten zoeken en vinden in de online catalogus, is een filter aangebracht waarbij de klant op een meer gerichte manier kranten en tijdschriften kan vinden, die aansluiten op zijn/haar wensen. De kranten en tijdschriften zijn onderverdeeld in verschillende rubrieken. Deze rubrieken zijn in 2020 zichtbaar gemaakt voor de klant.

- Uitwisseling CBB-tijdschriften

In samenwerking met de CBB heeft een uitwisseling van diverse tijdschriften plaatsgevonden. De CBB en BPL hadden de afgelopen jaren dezelfde tijdschriften in de collectie, maar in verschillende leesvormen. Dit zorgde voor verwarring en onduidelijkheid bij de klant. Bij de uitwisseling is ervoor gekozen om de verschillende leesvormen van tijdschriften onder te brengen bij één organisatie. BPL heeft vier tijdschriften in alle leesvormen opgenomen in de collectie en de CBB heeft de leesvormen van twee andere tijdschriften volledig opgenomen in hun collectie en biedt deze tijdschriften vanaf 2021 aan via De Leesbutler.

- Redactietijdschrift: Boekenblad

Het Boekenblad is in 2020 ontwikkeld. Dit tijdschrift wordt door de CBB geproduceerd en was bedoeld als inspiratiebron voor de klant die minder internetvaardig is en, in combinatie met een visuele beperking, minder makkelijk geïnformeerd wordt over de boeken die op de markt verschijnen. Het Boekenblad voorziet hierin door verschillende boekenbijlagen te bundelen en tweewekelijks in braille en grootletter te versturen. De titels die hierin genoemd worden, hoeven niet bij BPL opgenomen te zijn. Het doel van het Boekenblad was om de



klant te enthousiasmeren en op te roepen boeksuggesties te doen. De klanten zijn erg enthousiast over dit product.

- Onderzoek Samenleescollectie

In 2020 heeft een project plaatsgevonden waarbij het doel was te inventariseren of er behoefte was naar een collectie Samenleesboeken. Nog voordat het project daadwerkelijk begonnen was, werd duidelijk dat er behoefte is naar deze collectie en verschoof het doel van het project naar een onderzoek naar de gewenste uitvoering van deze boeken.

- Elektronische boeken voor de jeugd

In het najaar van 2020 is een nieuwe leesvorm voor de jeugd opgeleverd bij BPL: de elektronische boeken. Deze boeken zijn te bestellen bij BPL en via de Dolphin EasyReader app te lezen. De boeken zijn expliciet te leen voor kinderen met een visuele beperking. De afdeling Domeinen heeft zich tijdens het project ingezet voor het tijdig in productie geven van het grote aantal titels en ook met het meedenken van de technische specificaties en het testen van het product. Dit project werd door Dedicon geleid, aangezien zij eigenaar waren van de tijdelijke omgeving van het product. De dienst is overgedragen aan de reguliere dienstverlening binnen de keten.

- Tekeningenbanden

In 2020 werd het project Tekeningenbanden van Dedicon afgerond. Tijdens dit project heeft Dedicon verschillende tekeningenbanden opgeleverd waarbij een bepaald onderwerp of gebouw uitgewerkt werd in meerdere tekeningen in reliëf en gebundeld in een band: de tekeningenband. Domeinen heeft zich tijdens het project ingezet voor het meedenken naar de onderwerpen van de tekeningenbanden, het inrichten in V-smart en het informeren van het product bij Klantencontact. Klantencontact heeft dit product heel enthousiast aangeboden, 'verkocht' aan de klant met de service + one, waardoor dit project een groot succes is geweest en er gretig aftrek was van het aantal banden.

Mede vanwege de afhankelijkheid van projecten 'Nieuwe website BPL' en 'ProCeed' en ook om dubbel werk te voorkomen, was het niet mogelijk om in 2020 de volgende doelen en/of projecten af te ronden:

- Het maatwerkproces te verplaatsen
- Overzicht kranten en tijdschriften in Mijn Abonnementen
- Reliëf proces automatiseren
- Jeugd beeldboeken

Het project Braille gepersonaliseerd is in 2020 gestopt. Dit project bleek niet haalbaar binnen het projectbudget vanwege de verwachte verhoging van de reproductiekosten.



## 4.4 Marketing & Communicatie

In 2020 heeft BPL sterk ingezet op het vergroten van het bereik onder de doelgroep ouderen. De praktijk heeft uitgewezen dat deze doelgroep voor Passend Lezen een moeilijk te bereiken doelgroep is. Hiervoor is een grote landelijke tv-campagne ontwikkeld en uitgevoerd.

Daarnaast houden we vast aan de filosofie 'niet steeds opnieuw het wiel uitvinden' maar doe meer van wat goed werkt'. We zijn doorgegaan met het consistent doorvoeren van onze campagne en communicatiestrategie.

In april communiceerden we de mijlpaal van het doorbreken van de grens van 50.000 geregistreerde klanten.

- Landelijke campagne Ouderen

De landelijke campagne is tot stand gekomen in nauwe samenwerking met een extern team van reclamemakers en een gespecialiseerd mediabureau.

Voor het bereiken van ouderen heeft BPL zich gericht op de ouderen zelf maar vooral ook op de mantelzorgers rondom deze doelgroep. Hierbij is gebruik gemaakt van een tv-spotjes en van advertenties in een aantal door de doelgroep veel gelezen tijdschriften. Daarnaast is online en via social media geadverteerd.

Speciaal voor de campagne is een 0900-nummer geopend en is de homepage van de website aangepast om aan te sluiten bij de campagne.

De timing van de campagne was helaas nogal onfortuinlijk. Precies op het moment dat de campagne live ging, werd de eerste Corona lockdown aangekondigd door de premier. Dat heeft veel aandacht weggenomen van de campagne. Desondanks kan BPL met tevredenheid terugkijken op een goed georganiseerde en geslaagde campagne. Met als resultaat een groot bereik en veel nieuwe inschrijvingen.

### 4.4.1 Marketing en communicatiemiddelen

- Website

De website van Passend Lezen is een tool voor onze klanten. Via de website moeten zij snel en makkelijk toegang hebben tot informatie en onze dienstverlening. Daarnaast is het ook een marketinginstrument dat wordt ingezet voor het bereiken en overtuigen van nieuwe



klanten. We moeten echter concluderen dat de huidige website voor beide doelen niet meer volledig voldoet. Passend Lezen is toe aan een nieuwe website.

Het afgelopen jaar heeft BPL veel tijd moeten investeren om de toegankelijkheid van de website te behouden/verbeteren. Daarnaast zijn er navigatie- en contentverbeteringen doorgevoerd. Ook zijn er nieuwe pagina's ontwikkeld voor een betere informatievoorziening aan nieuwe klanten.

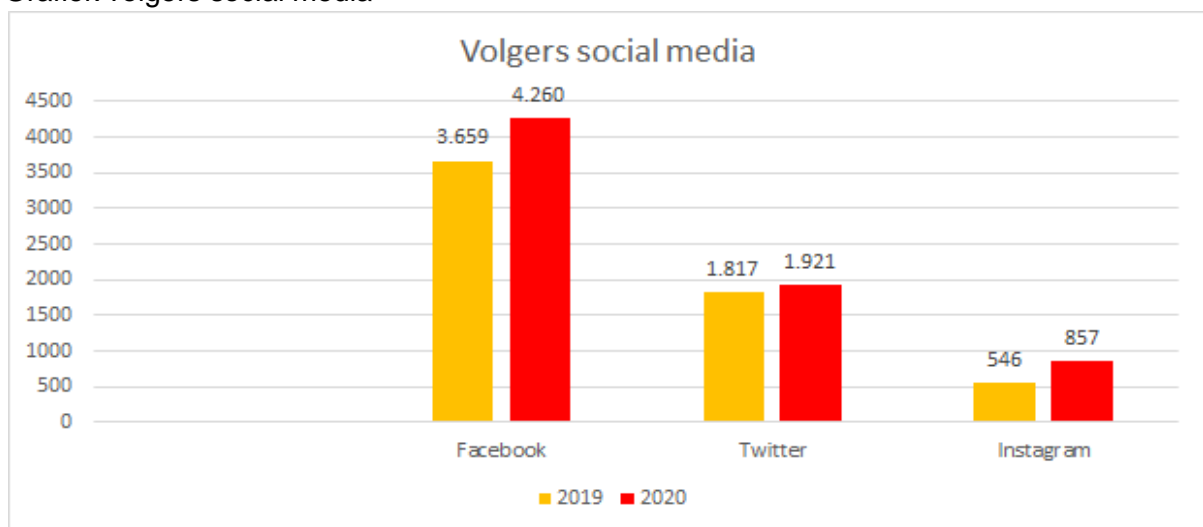
- Relatiemagazine en nieuwsberichten

Net als de afgelopen jaren is ook dit jaar het magazine Tussen de Regels viermaal verschenen en hebben we iedere twee weken volgens een vaste formule onze nieuwsbrieven verstuurd.

- Social Media

In 2020 is het aantal volgers op social media weer sterk gegroeid. Op Facebook hebben we inmiddels 4260 (3659) volgers, op Twitter 1921 (1817) en op Instagram 857 (546). We merken dat het consistent tweemaal per dag posten van interessant nieuws en boekentips goed werkt en wordt gewaardeerd. Daarnaast hebben we Facebookadvertenties ingezet voor het vergroten van ons bereik tijdens de lopende campagnes.

Grafiek volgers social media



- Advertenties

We hebben afgelopen jaar advertenties of bijdragen geplaatst in o.a. de volgende tijdschriften:

- ANBO Magazine
- AVRO bode
- Balans Magazine
- Homeopathie Magazine
- KRO-Magazine
- MaculaVisie
- Magazine KBO-PCOB
- Magazine ZIEN
- MaxMagazine
- Mikrogids
- NCRV-Gids
- Nederlands Dagblad
- PLUS Magazine
- Ranger World
- Seniorenkrant
- Seniorenwijzer
- Televizier
- Themabijlage Telegraaf
- TROS Kompas
- TV Krant
- Vijftig+ Magazine
- Visie
- ZIN

- Beurzen en informatiebijeenkomsten

Het afgelopen jaar zijn nagenoeg alle beurzen door de pandemie komen te vervallen. In plaats hiervan hebben wij sterk ingezet op het online verzorgen van informatieve webinars. We hebben onder andere webinars georganiseerd voor bibliotheken, zorgmedewerkers, leerkrachten, intern begeleiders op scholen en medewerkers van brancheorganisaties. Deze werden naarmate het jaar vorderde steeds beter bezocht. Gemiddeld lag het aantal deelnemers op 50. De webinars werden met name georganiseerd door de relatiemanager.

- Overige campagnes

Naast de grote landelijke campagne hebben we ook dit jaar weer diverse campagnes uitgevoerd.



### Campagne Lezen voor je lijst

- Mailing naar Voortgezet Onderwijs scholen

### Campagne Superboek

- Mailing naar Basisscholen

### Inactiviteit campagne

- Mailing naar inactieve klanten



## 5. Interne en externe stakeholders

### 5.1 Externe stakeholders

- Binnen de keten:

Op directieniveau hebben de directeuren 1 x in de 6 weken samenwerkingsoverleg. Mede door de pandemie hebben deze overleggen minder frequent plaatsgevonden. De directeuren hebben onderling goed contact gehouden.

Projecten worden, waar mogelijk, in gezamenlijkheid opgepakt.

Er is structureel overleg tussen de afdelingen van B&P, KC en Domeinen bij Passend Lezen en hun collega's bij Dedicon en de CBB. Er is een gezamenlijk keten Project Portfolio Board die eenmaal per maand plaatsvindt. Op directieniveau is dit geregeld met het directieoverleg en het samenwerkingsoverleg.

- Lezersraad:

BPL heeft ook in 2020 regelmatig vergaderd met de Lezersraad. Hierin worden onder andere het jaarplan, het jaarverslag en de lopende zaken van BPL 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 2020 is vanuit BPL gevraagd advies uitgebracht op het jaarplan 2021 en het jaarverslag 2019.

- Vereniging Onbeperkt Lezen (VOL):

VOL heeft een donatie gedaan voor het opnieuw produceren van de reeks 'In de ban van de ring' van J.J.R.Tolkien. Twee boeken op verzoek, geheel gefinancierd door VOL (A. Soesman- de twaalf zintuigen en R. Steiner- De bijen) zijn opgenomen in de collectie.

### 5.2 Interne stakeholders

- 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 en afdeling overstijgend niveau. 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 2020

	(begroting) 2021	2020	2019
<u>Baten</u>			
Contributie	600.000	603.943	548.217
Contributie vooruitbetaald lopend jaar		208.046-	177.482-
Contributie vooruitbetaald vorig jaar		177.482	121.083
Subsidies (incl. ICT)	1.900.000	1.753.364	1.750.131
Diverse baten	24.500	35.238	98.025
Specifieke dienstverlening			
Vrijwillige Bijdragen	60.000	182.066	174.040
<b><u>Totale baten</u></b>	<b>2.584.500</b>	<b>2.544.047</b>	<b>2.514.014</b>
<u>Lasten</u>			
Bestuur en organisatie	137.800	135.456	137.119
Huisvesting	176.600	161.756	156.696
Personeel	1.761.700	1.744.168	1.521.814
Administratie	103.000	103.069	79.307
Transportkosten	12.000	9.511	10.797
Automatisering	384.300	265.486	351.973
Collectiebeleid en media	4000	825-	1.164
Spec. Kosten	5.000	2.163	23.346
Overige kosten		162.515	150.107
<b><u>Totale lasten</u></b>	<b>2.584.400</b>	<b>2.583.299</b>	<b>2.432.323</b>
<b><u>Bedrijfsresultaat</u></b>	<b>100</b>	<b>39.252-</b>	<b>81.691</b>





<u>Resultaatbestemming</u>	2021	2020	<u>2019</u>
Toevoeging algemene reserve		0	0
Toevoeging bestemmingsreserve projecten		0	0
Onttrekking bestemmingsreserve projecten		61.540-	12.815-
Toevoeging bestemmingsreserve nieuw ILS		125.277	
Onttrekking bestemmingsreserve nieuw ILS		20.900-	81.730-
Onttrekking bestemmingsreserve marketingtools		30.285-	3.150-
Toevoeging bestemmingsreserve collectie			
Onttrekking bestemmingsreserve collectie		36.715-	
Onttrekking bestemmingsreserve klantgemak		42.425-	17.330-
Toevoeging bestemmingsreserve klantgemak		50.000	87.241
Onttrekking bestemmingsreserve systeemverbeteringen		54.122-	30.741-
Toevoegen bestemmingsreserve systeemverbeteringen		50.000	143.989
Toevoegen bestemmingsreserve deskundigheidsbevordering			
Onttrekking bestemmingsreserve deskundigheidsbevordering		21.928-	3.772-
Correctie		3386	
Resultaatboekjaar		<b>-39.252</b>	<b>81.691</b>
Resultaat boekjaar na bestemming		0	0



BPL maakt voor het verlenen van diverse diensten, zoals het testen, gebruik van vrijwilligers. Zij krijgen hiervoor geen salaris, wel 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 leesvormen (bijvoorbeeld nieuwe reliëfkaarten en audioboeken). 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. Ook wordt een deel gebruikt om boeken opnieuw in te lezen. Dit 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 2021

Door de aanhoudende pandemie is een vooruitzicht voor 2021 wat lastiger te maken dan voorgaande jaren. Wat wel vaststaat, is dat BPL de dienstverlening aan de klanten onverminderd kan aanbieden op het niveau van voor de pandemie. Enige beperking hierin is het verminderd aanbod van nieuwe titels. De producenten ervaren verminderde inzetbaarheid van vrijwilligers door de beperkende maatregelen. De projecten ervaren wel 'hinder' van de pandemie. De balans werken en privé voor medewerkers met kinderen is een zorgelijke zolang de lockdown en daarmee de sluiting van de scholen voortduurt. BPL zet in op het welzijn van medewerkers en hun privé situatie en stelt het behalen van de doelen in het jaarplan 2021 minder centraal. Ook de sociale contacten zijn alleen nog digitaal en wordt naarmate dit langer duurt ook moeilijker om vol te houden. Wanneer het weer toegestaan is om op kantoor te werken, wordt het voor de medewerkers mogelijk om hun werkzaamheden zowel thuis als op kantoor uit te voeren.

De financiële positie van BPL is gezond en vormt geen risico.



## 8. Rapportage klantmeldingen

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal	2019
Verzoek	Collectie	Bestelling Daisy-cd	15620	
Verzoek	Collectie	Specials	5438	
Verzoek	Lidmaatschap	Service call gecontroleerd	5330	
Verzoek	Lidmaatschap	Uitschrijven	2629	
Verzoek	Collectie	Bestelling streaming	2508	
		Automatische incasso		
Verzoek	Financieel	(machtigingskaart)	1974	
Verzoek	Collectie	Innemen	1962	
Verzoek	Klantgegevens	Wijzigen NAW-gegevens	1854	
	Collectie: Kranten en			
Verzoek	Tijdschriften	K&T Abonnement	1781	
Verzoek	Collectie	Bestelling	1400	
			<b>40.496</b>	<b>43.450</b>

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal	
Vraag	Collectie	Onderweg	234	
Vraag	Algemeen	Algemene info dienstverlening	209	
Vraag	Financieel	Contributie	194	
Vraag	Collectie	Bestelling Daisy-cd	170	
Vraag	Collectie	Overig	157	
Vraag	Collectie	Terugsturen	120	
Vraag	Collectie	Bestelling	100	
Vraag	Collectie	Bestelling streaming	93	
Vraag	Collectie	In productie	84	
Vraag	Apparaten en systemen	App	54	
			<b>1.415</b>	<b>1.738</b>

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal
Aanbieding	Collectie	Specials	3485
Aanbieding	Collectie: K&T	K-T Abonnement	153
Aanbieding	Collectie	Bestelling Daisy-cd	83
Aanbieding	Collectie	Reliëfwerk	49
Aanbieding	Collectie	RW Tekeningenbanden	42
Aanbieding	Collectie	Genretool	34



Aanbieding	Collectie	Bestelling streaming	25	
Aanbieding	Collectie	Bestelling	24	
Aanbieding	MarCom	Tussen de Regels	21	
Aanbieding	Collectie: K&T	K&T Streaming	20	
			<b>3936</b>	<b>4600</b>

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal	
Compliment	Algemeen	Algemene info dienstverlening	78	
Compliment	Collectie	Bestelling Daisy-cd	50	
Compliment	Collectie	Voorlezer stem	39	
Compliment	Algemeen	Klantencontact	27	
Compliment	Collectie	Overig	20	
Compliment	Collectie	Specials	19	
Compliment	Algemeen	Overig	15	
Compliment	Collectie	Reliëfwerk	8	
Compliment	Collectie	Bestelling	7	
Compliment	Algemeen	Wachtmuziekje	6	
			<b>269</b>	<b>283</b>

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal	
Klacht	Algemeen	Telefonische bereikbaarheid	285	
Klacht	Collectie	Defect	31	
Klacht	Apparaten en systemen	App	20	
Klacht	Algemeen	Wachtmuziekje	19	
Klacht	Collectie	Genretool	17	
Klacht	Collectie	Bestelling Daisy-cd	16	
Klacht	Collectie	Niet ontvangen	15	
Klacht	Collectie	Voorlezer stem	15	
Klacht	Collectie	Bezorgklachten	15	
Klacht	Algemeen	Algemene info dienstverlening	13	
			<b>446</b>	<b>206</b>

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal	
Melding	Collectie	Defect	261	
Melding	Collectie	Niet ontvangen	175	
Melding	Apparaten en systemen	App	158	
Melding	Apparaten en systemen	App - Boekenplank	144	



2019

Melding	Financieel	Contributie	122	
Melding	Klantgegevens	Wijzigen NAW-gegevens	113	
Melding	Apparaten en systemen	App - Inloggen	102	
Melding	Lidmaatschap	Post retour ontvangen	87	
Melding	Collectie	Bezorgklachten	78	
Melding	Algemeen	Verbinding verbroken	76	
			<b>1316</b>	<b>1173</b>

Type	Onderwerp	Deelonderwerp	Aantal
Tip	Apparaten en systemen	App	9
Tip	Collectie	Voorlezer stem	6
Tip	Algemeen	Telefonische bereikbaarheid	5
Tip	Website	Wensenbeheer	3
Tip	Collectie	Overig	3
Tip	Marcom	Tussen de Regels	3
Tip	Website	Zoekfunctie	2
Tip	Website	Weergave website	2
Tip	Collectie	In productie	2
Tip	Collectie	Serie	2
			<b>37</b>

Klachten:

2017	1.425
2018	729
2019	301
2020	619

De toename van het aantal klachten ten opzichte van 2019 kan gezocht worden in met name de telefonische bereikbaarheid. Daar staat tegenover dat het klantenaantal enorm is gegroeid, wat meer activiteiten genereerd op KC. In 2021 worden twee medewerkers (64u) extra aangenomen op KC.

	2019	2020
Inkomende telefoongesprekken	48.019	54.449
Uitgaande telefoongesprekken	5.872	7.440
Beantwoord gemiddeld	79%	66 %



## 9. Raad van Toezicht

In 2020 heeft de Raad van Toezicht onder meer gesproken dan wel besluiten genomen over de volgende onderwerpen:

- De jaarrekening en jaarverslag 2019
- De begroting en jaarplan 2021
- Periodieke financiële en managementinformatie, vorm en inhoud
- Functieweging directeur bestuurder
- Coronabeleid
- Roadmap BPL
- Kennismakingsgesprek met Heleen van Manen (KBNB) en beleidskader besproken
- Voortgangsgesprek met de directeur

In 2020 bestond de Raad van Toezicht uit de volgende leden:

- mr. P.J. Biesheuvel, voorzitter
- drs.ing. R. Stricker, lid
- Mw.drs. M. Pondman, lid en plaatsvervangend voorzitter
- Mw. drs. Ö. Ermek-Gümüş, lid
- mr.drs. L. Dijk, lid,

De leden van de Raad van Toezicht ontvingen een vergoeding voor hun werkzaamheden. De leden van de Raad van Toezicht bekleedden in 2020 een aantal (neven)functies. Er is geconstateerd dat er geen sprake is van tegenstrijdige belangen. Het betreft de volgende nevenfuncties:

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 Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving (per 1 oktober 2020 beëindigd)

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

- Directeur-eigenaar Stripes Consultancy BV
- Lid Raad van Commissarissen Prinses Maxima Centrum voor Kinderoncologie
- Penningmeester Stichting Biblionef



Mevrouw drs. M. Pondman, plaatsvervangend voorzitter

- Directeur, Nederlands instituut voor Kunstgeschiedenis
- Voorzitter Poetry International
- 

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

De heer mr.drs. L. Dijk, lid

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

Mevrouw I. Reijntjes MBA

Directeur-bestuurder

Nevenfunctie:

- 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, maart 2021

Irmgard Reijntjes, directeur-bestuurder





## Bijlage 1 cijfers 2019-2020

	2019	2020
<b>Totaal klanten</b>	46.370	53.009
Personen	45.118	51.618
Instellingen	1.252	1.391

### Leesbeperking

Blind	2.042	2.093
Slechtziend	13.869	14.628
Dyslectisch	23.516	27.451
Lichamelijke beperking	889	1.035
Verstandelijke beperking	275	360
Taalontwikkelingsstoornis	263	434
Afasie	258	302
ADHD	1.389	2.306
Overig	1.828	2.157
Geen	387	346
Anders	1.654	1.897
<b>Totaal</b>	<b>46.370</b>	<b>53.009</b>

### Leeftijd

Jeugd t/m 17 jaar	23.405	27.110
Volwassenen 18-64 jaar	9.724	11.797
65-79 jaar	5.279	5.724
80+	6.604	6.846
Anders	1.358	1.532
<b>Totaal</b>	<b>46.370</b>	<b>53.009</b>

### Leeftijd/leesbeperking 2020

	0-17	18-64	65-79	80+	overig	totaal
Blind	164	1045	589	292	3	2093
Slechtziend	1487	3439	3717	5979	6	14628
Dyslexie	22442	4709	255	36	9	27451
Lich. Beperking	108	484	328	115		1035
Verst.beperking	151	185	15	9		360
Taalontw.stoornis	391	40	3			434
Afasie	12	119	119	52		302



	0-17	18-64	65-79	80+	overig	totaal
ADHD	1670	573	42	20	1	2306
Overig	685	1098	514	256	1501	4054
Geen		105	142	87	12	346
	<b>27110</b>	<b>11797</b>	<b>5724</b>	<b>6846</b>	<b>1532</b>	<b>53009</b>

	2019	2020
<b>Collectie boeken*</b>		
Braille interlinie	223	298
Braille tekst	17.928	19.141
Daisy	81.813*	94.310**
Karaoke	228	302
Jumboletter	717	910
Voeljeboekje	305	321
Elektronische boeken		481
Onbekend		37
<b>Totaal</b>	<b>101.214</b>	<b>115.800</b>

*Waarvan		
Hoorcolleges	169	187
Hoorspelen	1.017	1.028

\*\* inclusief collectie archief

#### Collectie kranten en tijdschriften\*

Braille tekst	46	42
Audio	145	123
EKT	74	97
Groot Letter	27	24
Overig		
<b>Totaal aantal titels*</b>	<b>300</b>	<b>286</b>

#### Uitleningen boeken\*

Audio streaming	569.892	673.738
Braille interlinie	362	404



	2019	2020
Braille tekst	5.291	5.247
Daisy CD	604.924	606.863
Jumboletter	8.386	10.145
Karaokelezen	1.782	3.711
Voeljeboekje	65	51
Elektronische boeken		234
Leeg		37
<b>Totaal</b>	<b>1.191.705</b>	<b>1.300.430</b>

\*Waarvan

Uitleningen hoorcolleges

Audio streaming	2.375	3.373
-----------------	-------	-------

Daisy CD	1.771	1.607
----------	-------	-------

Uitleningen hoorspelen

Audio streaming	9.330	11.028
-----------------	-------	--------

Daisy CD	5.243	6.532
----------	-------	-------

#### Uitleningen kranten en tijdschriften\*

Audio CD	7.496	6.258
----------	-------	-------

Audio streaming	306.151	348.384
-----------------	---------	---------

Braille	15.964	15.327
---------	--------	--------

Daisy CD	257.105	248.808
----------	---------	---------

Groot Letter	5.709	6.260
--------------	-------	-------

<b>Totaal</b>	<b>592.425</b>	<b>625.037</b>
---------------	----------------	----------------

\*Waarvan geschenkexemplaren:

Specials	2.662	3.397
----------	-------	-------

Campagne CPNB	4.651	4.200
---------------	-------	-------

<b>Totaal aantal uitleningen</b>	<b>1.784.076</b>	<b>1.925.467</b>
----------------------------------	------------------	------------------



	2019	2020
<b>Reliëf</b>		
Totaal opdrachten	846	901
Unieke aanvragers	617	542
Reproducties	749	724
Nieuwe kaarten	97	177
<b>Maatwerk</b>		
Totaal opdrachten	835	698
Braille	507	415
Audio	311	260
Groot letter	11	18
Digitaal	6	5
<b>Online</b>		
<b>Website</b>		
Paginaweergaven	2.805.906	6.115.580
Sessies	685.779	993.750
Gebruikers	221.631	339.381
Pagina's per sessie	4,09	6,15
Gemiddelde sessieduur	00:04:54	0:04:28
<b>Player</b>		
Paginaweergaven	324.761	432.402
Sessies	223.247	296.353
Gebruikers	29.537	38.005
Pagina's per sessie	1,46	1,45
Gemiddelde sessieduur	00:02:33	0:02:31
<b>APP</b>		
Schermweergaven	9.890.285	
Sessies	2.256.586	
Gebruikers	37.196	
Schermen per sessie	4,38	
Gemiddelde sessieduur	00:08:55	



<b>Social media (volgers)</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Facebook	3.659	4.260
Twitter	1.817	1.921
Instagram	546	857
<b>Dienst Passend lezen</b>		
Uitleningen	8.172	13.330
Gebruikers	3.215	1.899

Het aantal leden is in 2020 gedaald. Oorzaak is dat er een ontubbeling heeft plaatsgevonden. Concreet zijn klanten nu maar 1 keer geteld.



