**Inleiding**

Bibliotheekservice Passend Lezen (BPL) heeft in zijn mailbericht van 7 september jl. de Lezersraad (Raad) verzocht op het concept-Jaarplan 2021 te reageren. De Raad doet dat bij deze in de vorm van algemene opmerkingen en suggesties waarin de adviezen zijn verwerkt.

De Raad waardeert het dat het concept-Jaarplan 2021 ter advisering is voorgelegd alvorens het naar de Raad van Toezicht (RvT) te sturen.

De Raad en BPL hebben de gemeenschappelijke doelstelling om de kwaliteit van de dienstverlening van BPL optimaal te houden/maken. De Raad wil graag met dit advies zijn ervaringsdeskundigheid inbrengen om deze gemeenschappelijke doelstelling te realiseren.

De Raad zal enkele, in zijn ogen, belangrijke elementen die niet uit het advies op het Jaarplan 2020 (kenmerk: GA022\_Jaarplan2020\_BPL\_november 2019) zijn opgenomen, herhalen. De Raad waardeert het dat voldaan is aan de suggestie genoemd in het advies op het Jaarplan 2020 om het Jaarplan 2021 meer afdeling georiënteerd op te zetten.

In verband het korte tijdsbestek waarin de Raad dit advies heeft geschreven is alleen ingegaan op de grote hoofdlijnen.

In voorliggend advies zullen eerst algemene opmerkingen genoemd worden. Vervolgens worden thema’s en of aandachtspunten onder de aandacht gebracht die de Raad van belang acht om in het Jaarplan 2021 op te nemen Daarna worden per hoofdstuk enkele opmerkingen gemaakt in de vorm van vragen en/of suggesties.

**Concept-Jaarplan 2021**

**Algemene opmerkingen**

* In de inleiding van het concept-Jaarplan2021 wordt melding gemaakt van de in 2020 opgestelde roadmap 2020-2022. Bij de totstandkoming van deze roadmap zijn, naar de Raad begrijpt, zowel de Raad van Toezicht als de Koninklijke Bibliotheek meegenomen. Ook wordt in de inleiding melding gemaakt van opgestelde jaarplannen per afdeling. De afdelingsplannen en de roadmap zijn niet ter hand gesteld aan de Raad. De Raad is van mening dat zij kennis moet kunnen nemen van deze documenten om zich een juist oordeel te kunnen vormen over het feit of de ontwikkeling van BPL blijft passen binnen de grenzen van het Beleidskader Aangepast Lezen 2019-2022;

Reactie BPL: De jaarplannen van de afdeling zijn interne stukken, die ook niet gedeeld worden met de KB en de RvT. Op basis van deze gedetailleerde plannen kunnen de afdelingen toetsen of ze nog op de juiste planning zitten. Dit jaarplan geeft, op basis van de roadmap, een goed overzicht van de activiteiten voor 2021 op basis waarvan de Lezersraad een advies kan geven: doet BPL de juiste dingen. Alle activiteiten die worden uitgevoerd vloeien voort uit het beleidskader Aangepast Lezen. De roadmap geeft geen verandering van de dienstverlening, wel is opgenomen hoe deze anders dan wel beter ingericht en uitgevoerd kan worden. Dit zijn bestuurlijke beslissingen.

* De Raad is van mening dat hij een adviserende en deskundige bijdrage moet kunnen leveren aan de organisatieontwikkeling van BPL als het gaat om de inhoud en de kwaliteit van de dienstverlening en in dat kader een toegevoegde waarde kan leveren voor de jaarplanning. De Raad veronderstelt dat de directie van BPL deze mening van de Raad deelt. In dit kader verzoekt de Raad de directie van BPL in de komende jaren meer tijd te geven aan de Raad om een advies te geven;

Reactie BPL: Het is van groot belang om in het jaarplan activiteiten op te nemen die in het jaar erop uitgevoerd gaan worden. Hiermee wil BPL oog houden voor ontwikkelingen en daar op kunnen inspelen. Hoe eerder het jaarplan wordt opgeleverd, hoe meer er ‘koffiedik’ kijken plaatsvindt. BPL verzoekt de Lezersraad het tijdpad van de planning voor het jaarplan op de agenda te zetten.

**Ontbrekende thema’s / aandachtspunten**

* De Raad is verrast door het feit dat in het concept-jaarplan 2021 in het geheel geen melding is gemaakt van de onzekerheid in de realisatie van de planning die het gevolg kan zijn van de corona-pandemie en adviseert BPL hier nog de nodige aandacht aan te geven;

Reactie BPL: Met uitzondering van het thuiswerken heeft de pandemie geen significante invloed gehad op BPL. Gelet op de continuïteit van de subsidie voor 2021 is er geen reden om aan te nemen dat dit in 2021 meer invloed zal hebben. Eventuele gevolgen zullen in het jaarverslag van 2020 vermeld worden.

* De Raad is positief gestemd over de wijze waarop BPL de dienstverlening rond Reliëf gaat regelen. Echter mist de Raad de aandacht voor de producten en diensten die BPL levert aan haar gebruikers waaronder de Daisy-Lezer-App. De Raad veronderstelt dat de oorzaak hiervoor is gelegen in het feit dat de ontwikkeling en onderhoud van deze app behoort tot de verantwoordelijkheden van Dedicon. Omdat BPL in dit traject een rol speelt en door zijn cliënten wordt beoordeeld mede op basis van de kwaliteit en performance van deze app, is de Raad van mening dat dit onderwerp in het Jaarplan 2021 thuishoort.

De Raad adviseert per product/dienst de te behalen doelen als concrete resultaten voor 2021 in het Jaarplan op te nemen;

Reactie BPL: De nieuwe app valt onder de verantwoordelijkheid van de KB. Uiteraard is BPL nauw betrokken bij dit project als inbrenger van feedback en input. Vanwege het feit dat dit geen project is van BPL, wordt deze ook niet genoemd in het jaarplan. Wel wordt in het jaarplan opgenomen dat BPL nauw betrokken is bij de nieuwe app.

* De Raad is van mening dat het Jaarplan intern gericht is en mist een blik naar buiten. De Raad adviseert om in 2021 hier aandacht aan te besteden en hierover het nodige op te nemen in het Jaarplan 2021. Bijvoorbeeld hoe BPL wilt omgaan met zijn stakeholders?

Reactie BPL: Het merendeel van de activiteiten is gericht op het toevoegen van klantwaarde, m.a.w. ter verbetering voor de klant. Hiermee kijken we juist erg naar buiten. Uiteraard worden de stakeholders niet vergeten. Hierover brengen we verslag uit in het jaarverslag, zoals ieder jaar. In een jaarplan worden alleen nieuwe activiteiten benoemd.

* In het jaarplan wordt niet gesproken over de gebruikersinbreng. De Raad adviseert om de gebruikersinbreng, conform de notitie van 15 februari 2018, vorm te geven;

Reactie BPL: Juist de notitie Gebruikersinbreng is bedoeld om jaarlijks een update te geven. Het betreft geen nieuwe activiteit en wordt om die reden ook niet meegenomen in een jaarplan. Het is vanzelfsprekend dat er inbreng is van de gebruikers in de projecten, zoals genoemd in de notitie.

* In het Beleidskader Aangepast Lezen 2019-2022 staat dat de KB als uitgangspunt neemt dat de bibliotheekvoorziening Aangepast Lezen exclusief is voor mensen met een leesbeperking, waarbij expliciet genoemd wordt dat de klant met een visuele beperking centraal staat. De Raad kan niet vaststellen of het concept-Jaarplan als basis- of kaderdocument voldoende aansluit bij dit uitgangspunt van het beleidskader van de KB. Het advies is dan ook om het concept-Jaarplan 2021 te toetsen aan het Beleidskader Aangepast Lezen 2019-2022;

Reactie BPL: Uitgangspunt voor het jaarplan is het beleidskader voor de voorziening. Mocht dit jaarplan niet aansluiten bij het kader, dan is het aan de KB om daar een reactie op te geven. Immers, het jaarplan met de begroting worden door de KB goedgekeurd op basis van de aangeleverde informatie.

* In 2020 zouden verbeterpunten gerealiseerd worden naar aanleiding van een onderzoek afkomstig uit het usability en toegankelijkheidsonderzoek van de website van BPL om gecertificeerd te worden voor WCAG 2.2 niveau AAA. De Raad mist in het concept-Jaarplan 2021 een melding over dit onderzoek en is van mening dat dit, daar waar het onderzoek nog niet is afgerond, als lopende activiteit vermeld dient te worden in het Jaarplan 2021.

Reactie BPL: Beide activiteiten worden in 2020 afgerond en worden in het jaarverslag verantwoord.

**3. Afdelingen**

* De Jaarplannen 2020 en 2021 zijn te typeren als een reeks inspanningsverplichtingen maar dit zijn geen resultaatsverplichtingen waarbij concreet te behalen doelen worden geformuleerd. Op grond van wat aan de Raad is overgelegd en na het verstrijken van de jaren waarvoor de Jaarplannen zijn bedoeld is niet goed vast te stellen of de doelstellingen zijn gehaald. De Raad geeft u in overweging om bij het formuleren van de Jaarplannen de techniek van bijv. SMART toe te passen.

Reactie BPL: In de jaarverslagen van de afgelopen jaren wordt toegelicht wat er in ieder jaar aan activiteiten heeft plaatsgevonden n.a.v. het jaarplan. In het jaarverslag 2019 is per activiteit, die in het jaarplan is genoemd, ingegaan op de behaalde doelen.

* De Raad vindt het wenselijk dat de afdelingsplannen zoals genoemd in de inleiding bij het jaarplan als bijlagen bij het jaarplan worden gevoegd. Indien bij dit concept-Jaarplan de afdelingsjaarplannen (die zouden moeten voldoen aan bijvoorbeeld SMART techniek) worden toegevoegd dan kan het nu voorliggende concept-Jaarplan worden gekwalificeerd als een executive summary waarbij voor een juist inzicht nadere informatie opgehaald kan worden uit die bijlagen;
* Opmerkingen over automatisering en ICT staan overal verspreid in het jaarplan.

Het advies is om een concreet hoofdstuk te wijden aan automatisering en ICT waarbij onder andere aandacht besteed wordt aan een verbeterde toegankelijkheid van de website van BPL voor lezers met een visuele leesbeperking.

Reactie BPL: De ICT en/of automatiseringsgerichte activiteiten die met de instellingssubsidie of bestemmingsreserves worden uitgevoerd zijn alle benoemd in hoofdstuk vier. Dit hoofdstuk vat samen wat per afdeling is beschreven.

* Bij de ontwikkeling van de organisatie in 2021 worden taken en verantwoordelijkheden van functionarissen binnen de verschillende afdelingen geraakt. De vraag die opkomt is of de staande organisatie voor wat betreft personeelssamenstelling (aantal, kennisniveau) blijft voldoen. Aanbevolen wordt in het jaarplan aan dit onderwerp aandacht te geven.

Reactie BPL: Een terechte vraag van de Lezersraad. Nu de roadmap een feit is, gaat het MT van BPL zich richten op de structuur van de organisatie. M.a.w. past de huidige structuur nog bij de richting die is gekozen voor de organisatie. Dit zal worden opgenomen in het jaarplan.

**4. Afdeling overstijgende activiteiten**

Bij de afzonderlijke activiteiten worden bedragen genoemd. De Raad adviseert om de bedragen toe te lichten.

Reactie BPL: Deze zullen naar de KB en de RvT toe nader worden toegelicht. De KB heeft deze extra instellingssubsidie toegekend op basis van de roadmap.

**6. Begroting 2021**

Als onderdeel van het concept-Jaarplan 2021 is de begroting gevoegd. Bij deze cijfermatige opstelling ontbreekt een toelichting /onderbouwing.

Reactie BPL: De (uitgebreide) begroting wordt met de RvT (deze moet de begroting goedkeuren) en de KB gedeeld. Zoals de KB heeft aangegeven in de notulen van Lezersraadvergadering van 22 januari 2020 n.a.v. de rolverdeling van de verschillende partijen: “ Adviezen gaan niet over bestuurlijke en financiële zaken”.

**Tot slot**

Vanuit het lezersperspectief blijft de Raad het tot zijn taak beschouwen om BPL deskundig te adviseren. Door het korte tijdsbestek waarin de Raad zijn advies moest formuleren, is de aandacht naar de onderwerpen en thema’s gegaan die de meeste aandacht behoefden. De Raad vraagt in komende jaren meer tijd te krijgen voor het uitbrengen van een advies op het Jaarplan waardoor ook op detailniveau geadviseerd kan worden.

Tot slot wil de Raad zijn grote waardering uitspreken over de dienstverlening van BPL.

Reactie BPL: Dank voor deze grote waardering en BPL heeft met interesse de reactie van de Lezersraad gelezen. De suggesties over de nieuwe app en het toekomstig personeelsbeleid zijn meegenomen in het jaarplan.