**Advies jaarplan BPL 2020**

1.

Bibliotheekservice Passend Lezen (BPL) heeft in zijn mailbericht van 8 oktober jl. de Lezersraad (Raad) verzocht op het jaarplan 2020 te reageren. De Raad doet dat bij deze in de vorm van een advies.

In het mailbericht van BPL staat dat het plan, zoals dat aan de Raad is voorgelegd, naar de Koninklijke Bibliotheek (KB) is verstuurd ter onderbouwing van de subsidieaanvraag voor 2020. De Raad ziet daarin aanleiding om over dit jaarplan tevens een advies aan de KB uit te brengen.

Het jaarplan is, zo blijkt uit het hiervoor bedoelde mailbericht, door de Raad van Toezicht van BPL goedgekeurd. Daarin ziet de Raad aanleiding om zijn visie over het jaarplan aan de Raad van Toezicht kenbaar te maken.

2.

In de inleiding wordt toegelicht waarom de opzet van het jaarplan anders is dan in voorgaande jaren. Er is gekozen voor een niet in detail uitgewerkte versie van het jaarplan. Het jaarplan is, zo begrijpt de Raad, het kader geworden waarbinnen BPL zijn beleid voor 2020 zal ontwikkelen en waarin enkele basisbeslissingen zijn vastgelegd.

3.

Er is gekozen voor een opzet van het jaarplan aan de hand van drie strategische doelen, te weten:

1. klanttevredenheid
2. stabiliteit
3. groei

Per afdeling wordt aangegeven wat de bijdrage van die afdeling is aan het realiseren van de strategische doelen. Voor elke afdeling moet een afdelingsplan met taken, activiteiten, KPI’s en afdelingsdoelen worden vastgesteld.

4.

De gekozen opzet heeft, zo meent de Raad, tot gevolg dat er op drie plaatsen in het jaarplan gekeken moet worden om zicht te krijgen op de totale werkzaamheden per afzonderlijk afdeling. Voor mensen met een visuele leesbeperking is het veel lastiger dan voor mensen zonder visuele leesbeperking om steeds door een tekst te moeten bladeren of scrollen, om de relevante tekstdelen achter elkaar te kunnen lezen. Het advies is dan ook om volgend jaar (2021) weer van een meer traditionele of afdelingsgeoriënteerde indeling van het jaarplan uit te gaan.

5.

Het is een jaarplan op hoofdlijnen, zo wordt gesteld. Dit resulteert, zo constateert de Raad, in een in algemene termen gesteld plan met daarin weinig concrete acties en doelstellingen en zo goed als geen specifieke informatie voor het jaar 2020.

Iedere afdeling schrijft een eigen afdelingsplan waaraan nog gewerkt wordt. Een uitgewerkte begroting die in het plan als bijlage 1 is bijgevoegd, is door de Raad niet ontvangen.

6.

Het jaarplan is te typeren als een reeks inspanningsverplichtingen maar dit zijn geen resultaatsverplichtingen waarbij concreet te behalen doelen worden geformuleerd.

Op grond van wat thans aan de Raad is overgelegd, is moeilijk vast te stellen wat BPL in 2020 zal gaan doen. Na het verstrijken van 2020 is tevens niet goed vast te stellen of BPL aan zijn verplichtingen voor het nabije jaar heeft voldaan.

7.

De Raad adviseert om de jaarplannen van de afzonderlijke afdelingen als bijlage bij het Jaarplan BPL 2020 toe te voegen. Om zijn adviestaak naar behoren te kunnen vervullen, dient de Raad in voldoende mate geïnformeerd te zijn over de gang van zaken bij BPL.

8.

Het Beleidskader aangepast lezen 2019-2022 is het kader waarbinnen BPL, voor zover door de KB gesubsidieerd, zijn diensten aan personen met een leesbeperking verleent. Het jaarplan 2020 van BPL dient dan ook, zo meent de Raad, aan dat beleidskader getoetst te worden.

In het beleidskader aangepast lezen 2019-2022 staat: ‘De KB neemt als uitgangspunt dat de bibliotheekvoorziening Aangepast Lezen exclusief is voor mensen met een leesbeperking, waarbij de klant met een visuele beperking centraal staat.

De dienstverlening van Bibliotheekservice Passend Lezen richt zich daarom op mensen bij wie het gewone lezen niet (meer) gaat. Naast mensen met een visuele beperking (blinden en slechtzienden) kunnen ook dyslectici, mensen met afasie, mensen met een cognitieve beperking of met een motorische beperking gebruik maken van de dienstverlening’.

In de brief van 22 februari 2018 waarin de nieuwe collectienota aan de Raad aangeboden werd, is dezelfde gedachte verwoord. In de brief stond: ‘De kerndoelgroep (mensen met een visuele beperking) is hierbij leidend voor het aanbieden van de beschikbare leesvormen en voor gebruikersinbreng’.

De Raad heeft herhaalde malen aangegeven dat beide hiervoor bedoelde doelgroepen duidelijk van elkaar te onderscheiden subdoelgroepen van het lezersbestand van BPL zijn. In het jaarplan gaat het eigenlijk alleen over de algemene categorie lezers. De Raad meent dat het jaarplan als basis- of kaderdocument onvoldoende aansluit bij het uitgangspunt van het beleidskader van de KB. Het advies is dan ook om in de uitwerking van het jaarplan beter bij het uitgangspunt van het beleidskader van de KB aan te sluiten.

9.

Voor het jaar 2018 stond volgens het jaarplan dat er een procentuele groei van 50% van het klantenbestand werd beoogd op 1 januari 2019 ten opzichte van 1 januari 2015.

Ook in de daaraan voorafgaande jaren was groei van het aantal klanten een belangrijk doel van BPL.

Hoewel in de passages over de afdeling marketing en communicatie een uitvoerig overzicht van activiteiten is opgenomen, ontbreekt een groeiprognose.

In de paragraaf over de afdeling klantencontact staat onder het kopje ‘(strategische) groei’ daarentegen dat groei binnen een organisatie niet uitsluitend hoeft te betekenen dat er meer klanten worden geworven enz.……. Groei kan ook op allerlei andere aspecten van de organisatie betrekking hebben. Naar aanleiding van deze passages is bij de Raad de vraag gerezen wat BPL met groei thans bedoelt. Heeft de doelstelling van klantengroei als zodanig zijn prioriteit verloren? In een basis- of kaderdocument als het jaarplan dient over dit punt duidelijkheid te worden verschaft. Ons advies luidt dan ook om in de uitwerking van het beleid respectievelijk in het jaarplan van de afdeling marketing en communicatie over dit punt duidelijkheid te verschaffen. Tevens zou de Raad de groeiambitie geformuleerd willen zien in de categorie mensen met een visuele beperking en in de categorie zonder deze beperking.

10.

Als het gaat over automatisering of ICT en andere verwante onderwerpen heeft de Raad herhaalde malen aangegeven dat voor de lezers van BPL de interne organisatie (wat er onder de motorkap gebeurt) van indirect belang is. Dat belang betreft de kwaliteit van de dienstverlening. Vanuit dit lezersperspectief heeft de Raad gekeken naar de automatisering- en ICT-passages in het jaarplan.

11.

Vanuit de hiervoor beschreven invalshoek is én blijft de website van BPL voor lezers met een visuele leesbeperking een onderwerp met vele haken en ogen.

Eén en ander wordt door BPL ook erkend zoals uit aantekeningen in een notitie van BPL blijkt.

Daar staat te lezen:

‘Een:

* Navigatiestructuur van de huidige website is verwarrend, niet consistent en niet overzichtelijk
* Niet alle belangrijke onderwerpen zijn direct te bereiken via de homepage
* De navigatie is niet compleet

Doel

* Belangrijke onderwerpen altijd maximaal 1 klik verwijderd
* Hoofdnavigatie bevat de belangrijkste doelen voor de bezoeker
* Consistentie in de navigatie
* Duidelijke en korte navigatiekopjes
* Navigatiekopjes niet te algemeen
* Vermijd vakjargon
* Maximaal 6-8 items in elk menu
* En de klanten ondervinden geen hinder van de aanpassingen

Twee:

Via de KB zal daarna een bedrijf (firm ground) naar onze website kijken: een toegankelijkheidsonderzoek op WCAG 2.1 niveau AAA en een gebruiksvriendelijkheidsonderzoek.

We hebben nu een certificaat op WCAG 2.1 AA niveau’.

12.

Opmerkingen over automatisering en ICT staan overal verspreid in het jaarplan.

Het advies is in een samenhangend geheel opmerkingen over automatisering en ICT bijeen te brengen waarbij de nadruk zou moeten komen te liggen op de aanpassing van de website voor een verbeterde toegankelijkheid voor lezers met een visuele leesbeperking.

13.

In de hiervoor bedoelde aantekeningen staat dat op enig moment via de KB door een bedrijf naar de toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid van de website van BPL gekeken zal worden. De gebruikersinbreng mag in het jaarplan niet ontbreken. In het jaarplan zoals dat nu is opgesteld, is nauwelijks iets terug te vinden over die gebruikersinbreng. Het advies is dan ook om de gebruikersinbreng, conform de notitie van 15 februari 2018, vorm te geven.

14.

Vanuit het lezersperspectief blijft de Raad het tot zijn taak beschouwen om BPL kritisch te volgen. Dit neemt uiteraard niet weg dat de Raad grote waardering heeft voor de dienstverlening van BPL. Dagelijks genieten vele lezers met een leesbeperking van de nooit stagnerende stroom nieuwe boeken en artikelen in een aangepaste leesvorm.

Het is steeds weer een feestje om direct de meest recent in de collectie opgenomen boeken (ter hand) te nemen en om even naar de inhoudsopgave te kijken of het boek wat voor je is. Is het iets dan laat je het op de boekenplank staan of is het niets dan (leg je) verwijder je het weer van je boekenplank.