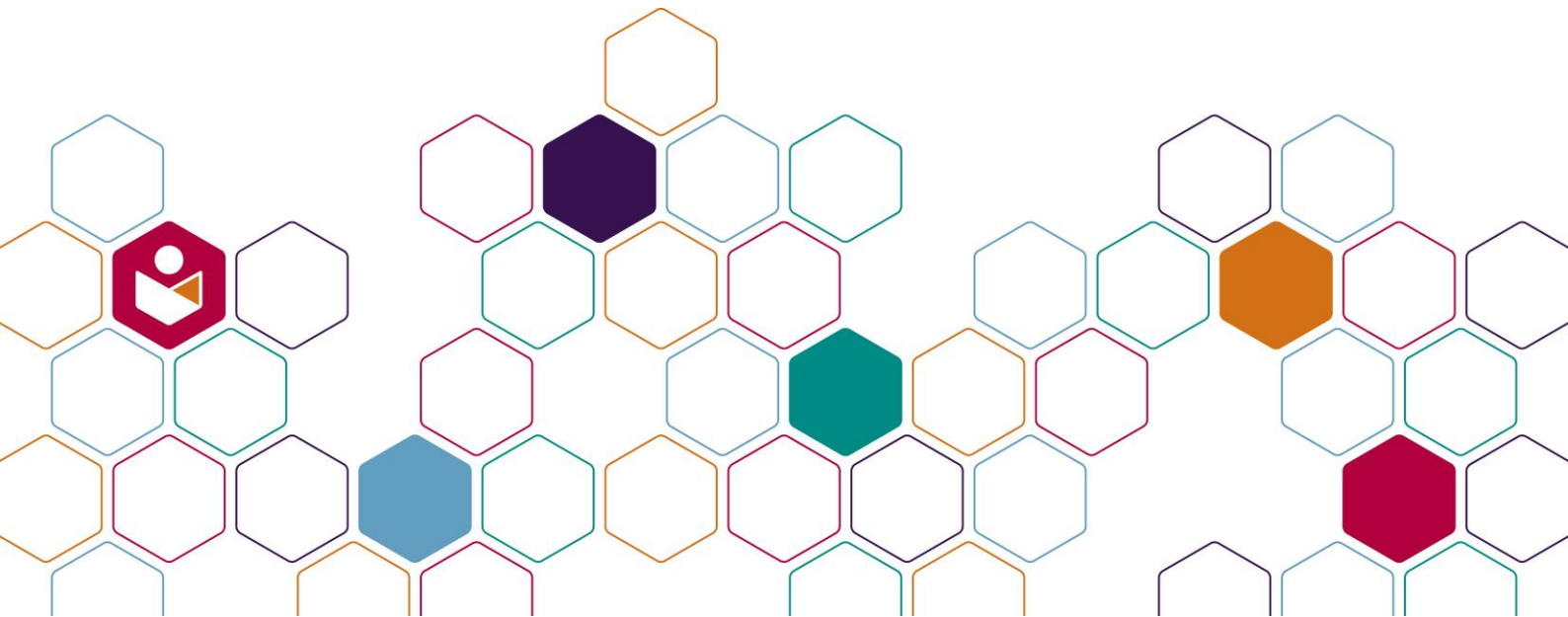




Bibliotheekservice
Passend Lezen

Bestuursverslag en jaarrekening 2025

Bibliotheekservice Passend Lezen





Inhoudsopgave

1	Voorwoord	1
2	2025 in vogelvlucht	2
3	2025 in getallen	4
3.1	Klanten	4
3.1.1	Leesbeperking	5
3.1.2	Leeftijd	5
3.1.3	Leeftijd en leesbeperking	6
3.2	Uitlening boeken	7
3.2.1	Gesproken boeken streaming en gesproken Daisy-cd	7
3.2.2	Uitlening overige leesvormen	7
3.2.3	Uitleningen alle leesvormen (inclusief Elektronische Kranten en Tijdschriften (EKT) en leeftijd	8
3.2.4	Fictie, non-fictie en leeftijd (exclusief kranten en tijdschriften, inclusief hoorspelen en hoorcolleges)	9
3.2.5	Kranten en tijdschriften in diverse leesvormen	10
3.2.6	Totaal aantal uitleningen	11
3.3	Collectie	12
3.3.1	Boeken	12
3.3.2	Kranten en tijdschriften	13
3.4	Reliëf en maatwerk	14
3.4.1	Reliëfkaarten en tekeningen- en begrippenbanden	14
3.4.2	Maatwerk	14
3.5	Digitaal gebruik	15
3.5.1	Website	15
3.5.2	Unieke gebruikers diverse apparaten en/of apps	15
3.6	Passend Lezen via de Openbare Bibliotheek	16
4	Organisatie	17
4.1	Algemeen	17
4.2	Projecten vanuit de bestemmingsreserves Passend Lezen	18
4.3	Projecten vanuit de innovatiesubsidie KB 2025	18
4.3.1	Zoeken en vinden op voorlezer	18
4.3.2	Chatbot	18
4.3.3	Doorontwikkeling genretool	19
4.3.4	Bladmuziek aan de collectie toevoegen	19
4.4	Informatiebeveiliging	19



5	Afdelingen	21
5.1	Klantencontact	21
5.2	Beheer & Projecten	22
	5.2.1 Storingen	22
	5.2.2 Cijfers	23
	5.2.3 Inzet B&P medewerkers	24
5.3	Collectie	25
5.4	Marketing & Communicatie	26
	5.4.1 Werving en de landelijke campagne	26
	5.4.2 Relatiemanagement en Podcast Lezen met je oren	28
	5.4.3 Klantbehoud en communicatie	28
	5.4.4 Online	29
5.5	Business Intelligence	31
	5.5.1 Organisatorische ontwikkeling	31
	5.5.2 Structurele samenwerking en rapportage	31
	5.5.3 Kennisontwikkeling en -deling	31
	5.5.4 Dashboardontwikkeling en -gebruik	31
	5.5.5 BI Portal: centraal aanspreekpunt voor data	31
6	Interne en externe stakeholders	32
6.1	Interne stakeholders	32
6.2	Externe stakeholders	32
	6.2.1 Binnen de Keten Passend Lezen	32
	6.2.2 Buiten de Keten Passend Lezen	32
7	Resultaat 2025	33
7.1	Staat van baten en lasten 2024 en 2025 en begroting 2026	33
8	Vooruitzicht 2026	34
	8.1.1 Financieel	34
	8.1.2 Jaarplan 2026	35
9	Internationaal/IFLA	37
10	Verslag Raad van Toezicht	37



1 Voorwoord

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

Artikel 3

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 Management Team (MT) op 3 februari 2026 en goedgekeurd in de vergadering van de Raad van Toezicht op 4 maart 2026.



2 2025 in vogelvlucht

"Een fantastische proficiat voor de nieuwe website !
Zowel de toegankelijkheid als het gemak van gebruik zijn uitzonderlijk.
Moge alle website in een snelle toekomst zo zijn... Dromen is altijd mogelijk...
Als gevolg is het niet meer nodig mijn N.C.T. fisiek per CD toe te sturen.
Downloaden is zo gemakkelijk geworden!
Nog met oprechte dank !"¹

Quote van een klant over de nieuwe website.

Begin 2025 stond de website weer centraal. Juist de toegankelijkheid was een groot issue en daarmee was zorgvuldigheid geboden.

De Samenleescollectie ging live: Samen een boekje lezen kan lastig zijn als één van de lezers blind of slechtziend is. Samenleesboeken maken dit mogelijk! De boeken bevatten verschillende leesvormen in een: braille, grootletter en audio. De afbeeldingen zijn voelbaar en je kunt de beeldbeschrijving afspelen.

In februari werden er 10.000 Elektronische boeken (digitaal tekstbestand van een boek ook te lezen met een brailleleesregel) toegevoegd aan de collectie.

In maart stond Passend Lezen met Vereniging Onbeperkt Lezen (VOL) voor het College voor de Rechten van de Mens naar aanleiding van het uitfaseren van het XML-leesprogramma van Dedicon. Het is niet tot een uitspraak gekomen. Beide partijen hebben aangegeven in overleg te gaan met elkaar, op zoek naar een goede overlegstructuur.

Per april vertrok een afdelingsmanager. Dat gaf ruimte in de organisatie om nieuwe rollen en taken in te vullen en konden enkele medewerkers doorgroeien.

In mei was het zover: de volledige website is live gegaan. Het leverde niet veel extra klantcontacten op wat betekende dat deze goed is ontvangen door onze klanten.

Deels juni en juli werd het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd. De klanten beoordeelden Passend Lezen met een 8,5! De uitvoerende partij liet weten dat dit uitzonderlijk hoog is en heeft Passend Lezen hiervoor een speciale award uitgereikt. Hier is de organisatie erg trots op.

In de tweede helft van het jaar is de Roadmap 2025-2027 omgezet in een visuele en voelbare praatplaat met ondersteunende audio. In iedere ruimte op kantoor is er een

¹ De quote van de klant is letterlijk overgenomen



plaat beschikbaar en zichtbaar opgehangen. Hiermee blijven de doelen onder de aandacht.

In september heeft de directeur haar pensioendatum in 2026 aangekondigd. Hiermee werd de procedure om een nieuwe directeur te werven in gang gezet.

In september zijn ook de brieven voor de vrijwillige bijdrage verstuurd. Een deel van deze giften gaat gebruikt worden voor het herinspreken van boeken. Ook wordt ingezet op verbeteringen voor de klanten.

In november werd het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uitgevoerd. Een mooie 8,5 was het resultaat waar we met elkaar trots op mogen zijn!

Helaas hebben we in gedurende het jaar met enige regelmaat te kampen gehad met storingen bij externe partijen. Hier wordt constant gewerkt aan verbeteringen.

Door het thuiswerken blijven kantoren regelmatig leeg, wat aanleiding gaf om flexwerken nader te onderzoeken. Hiervoor is een werkplekwerkgroep (WW) opgezet. Als inspiratie zijn twee bezoeken gebracht aan organisaties die al ervaring hebben met flexwerken. In oktober en november zijn op proef tijdelijk twee kantoren met werkplekken gesloten, wat voor veel medewerkers een eerste kennismaking met flexwerken was. De enquête over de pilot kreeg een beoordeling van 6,7. De pilot krijgt een vervolg.

Aan het eind van het jaar werd ook de grote landelijke campagne voor meer naamsbekendheid en het krijgen van meer leden boven de 50, uitgerold. Het gebruik van de AI-stem van Mulisch heeft, mede dankzij de PR-stunt in Haarlem, veel publiciteit gegenereerd. Dat was een groot succes. De campagne heeft ook bijgedragen aan een flinke stijging van het bezoek aan de website. De resultaten zijn aan het eind van het eerste kwartaal van 2026 bekend. Quote van een klant: *"Door te lezen met mijn oren vond ik mijn passie terug."*

De hele organisatie heeft bijgedragen aan het behalen van doelen zoals gesteld in de afdelingsplannen. Mede door de uitkomsten van het KTO en het MTO staat Passend Lezen als een huis!

Traditiegetrouw werd het jaar afgesloten met het Kerstdiner.



3 2025 in getallen

3.1 Klanten

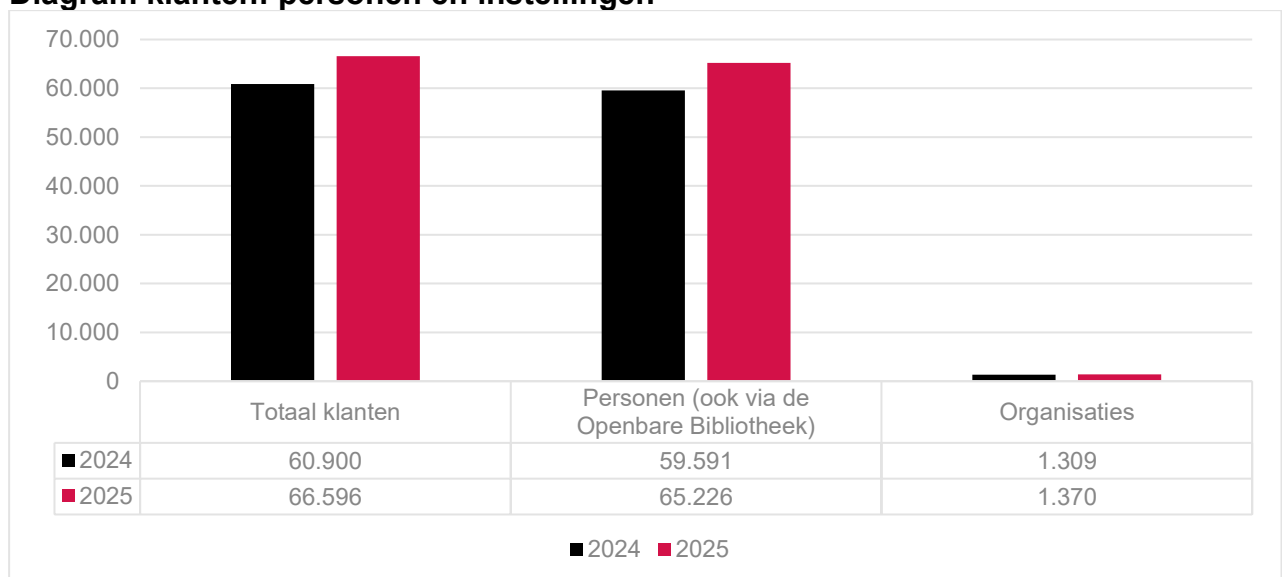
In dit hoofdstuk zijn staafdiagrammen verwerkt. Voorafgaand aan de diagrammen worden tekstueel en/of cijfermatig de grootste veranderingen, zoals in de diagrammen te zien is, uitgelegd. Sommige diagrammen passen niet op dezelfde pagina. Alle cijfers die vermeld worden in de diagrammen zijn terug te vinden in Bijlage A vanaf pagina 42.

De doelstelling voor 2025 was tenminste 15.000 nieuwe inschrijvingen. In 2025 zijn 15.858 inschrijvingen gerealiseerd. Dit is 4,12% meer ten opzichte van 2024.

Ruim 12.234 van de 15.858 hebben de status actief en zijn daadwerkelijk klant geworden. Dit is 77,15% van het aantal gerealiseerd inschrijvingen. Een inschrijving is nog geen lidmaatschap. Mensen kunnen afvallen omdat ze geen of niet de juiste leesbeperking hadden. In q4 van 2024 waren er 4.407 inschrijvingen. In q4 van 2025 5.161. Dit is 17,1% meer. Met een opvallende groei bij ouderen (66+) van 71,4 % in q4 van 2025. De landelijke campagne heeft hier zeker aan bijgedragen.

Ten opzichte van 2024 is het aantal klanten gestegen van 60.900 naar 66.596, een netto toename (lid geworden min uitgeschreven klanten) van 6.596 en 10,8 %. Het aantal personen is gestegen met 5.635, het aantal organisaties is gestegen met 61. Het aantal betalende organisaties is gegroeid van 946 naar 969.

Diagram klanten: personen en instellingen

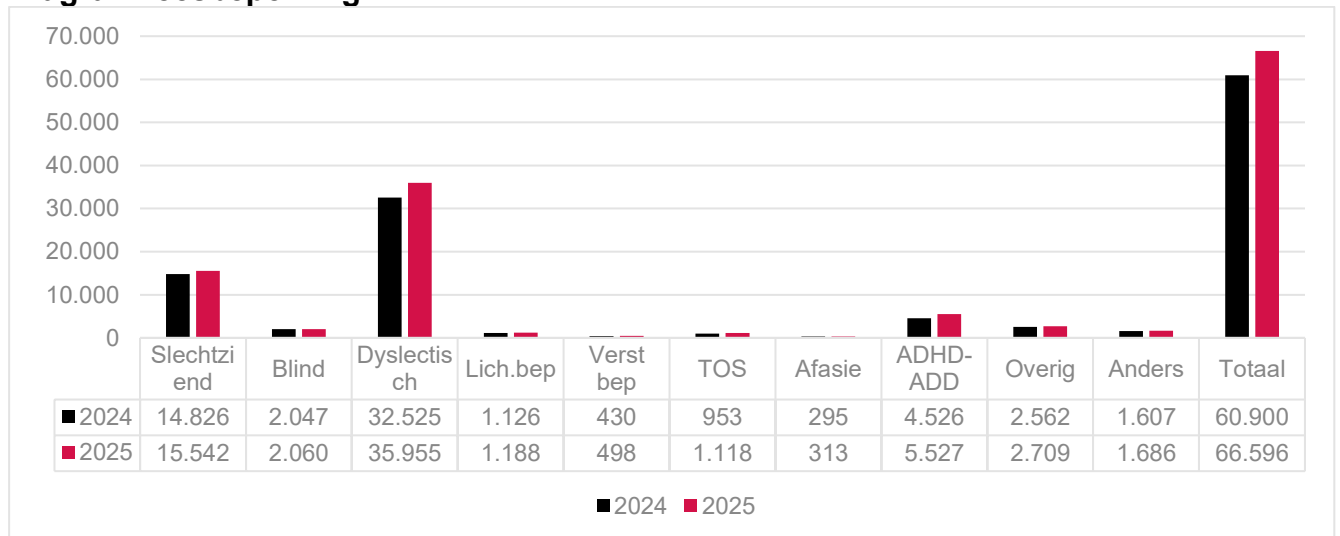




3.1.1 Leesbeperking

Ook dit jaar is een stijging ten opzichte van 2024 te zien bij mensen die slechtziend zijn (713) en mensen met dyslexie (3.430). Een opvallende stijging is te zien bij de subgroep mensen met ADHD/ADD: 1.001 nieuwe klanten.

Diagram leesbeperking



3.1.2 Leeftijd

Voor 2025 is besloten de leeftijdsindeling te wijzigen. De reden hiervoor is dat Passend Lezen meer inzicht wil hebben per leeftijdscategorie door deze te verfijnen. De beide jaren zijn apart weergegeven.

De grootste aanwas in 2025 is binnen de subgroep 0-17 jaar (2.256) en de subgroep 18-35 jaar (2.311).

De subgroep 76 jaar en ouder blijft relatief hoog en bedraagt 8.644. Dit is bijna 13% van het totaal aantal klanten.

Diagram 2024

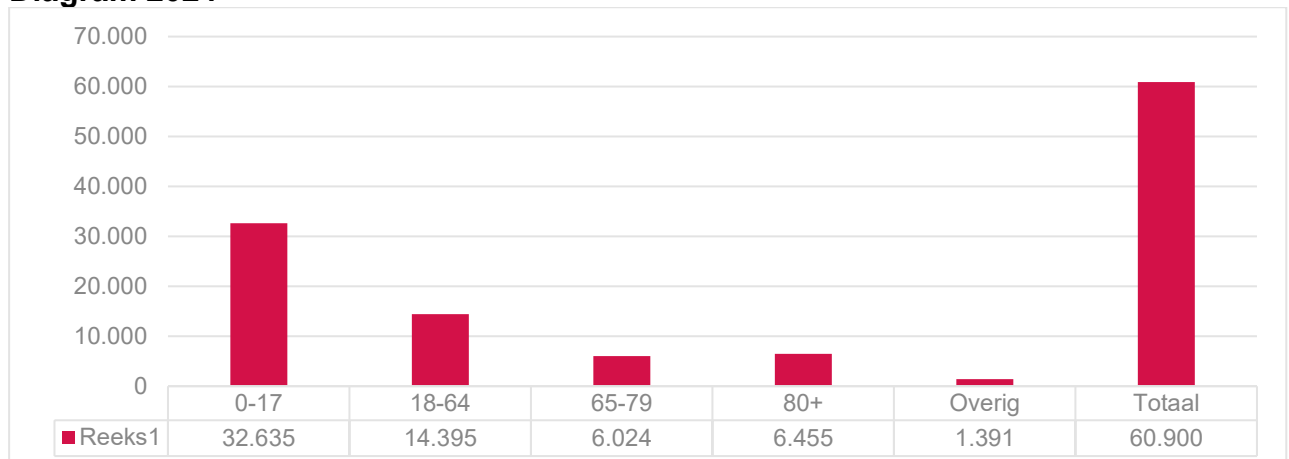
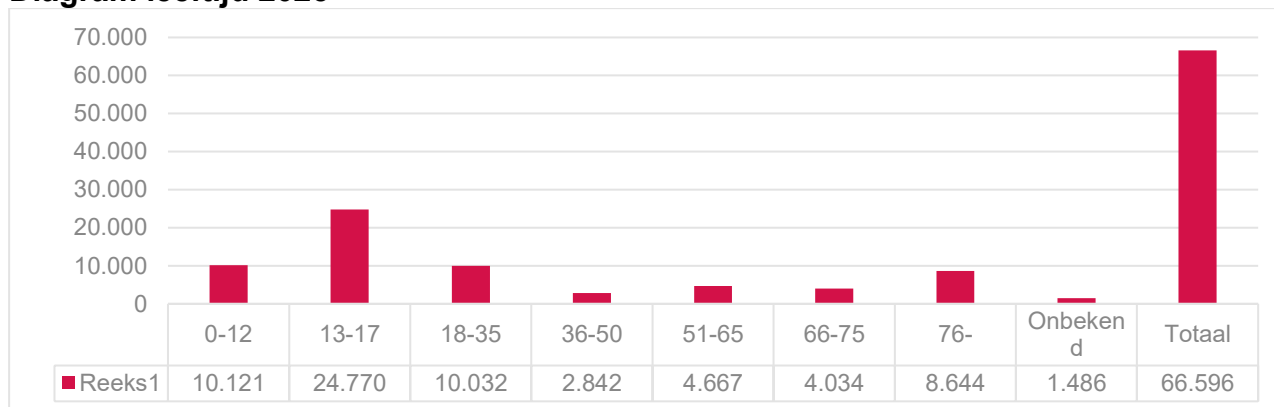




Diagram leeftijd 2025



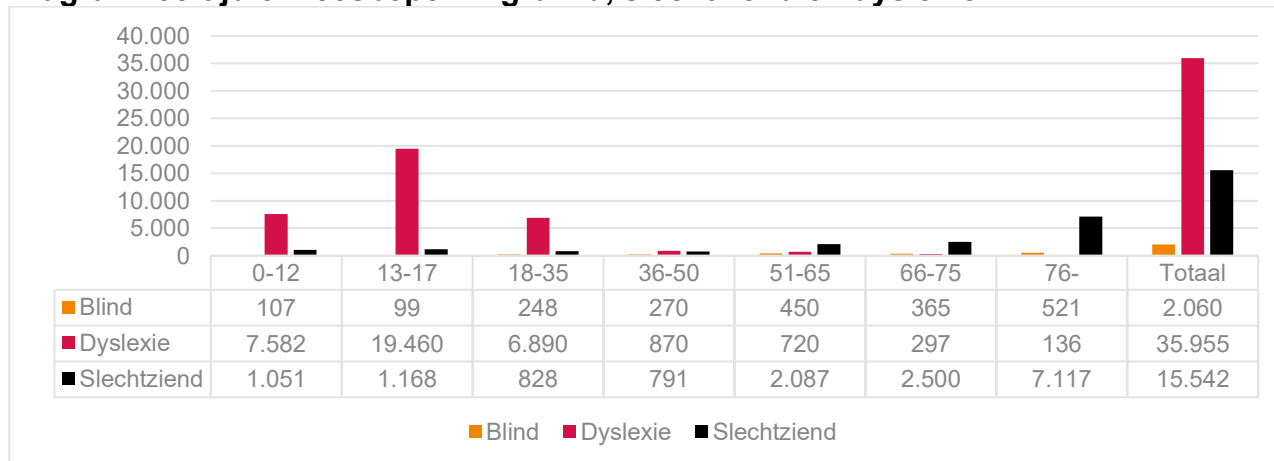
Tabel percentage van het totaal aantal klanten per leeftijdscategorie

Leeftijd	2025 in %
0-12	15,1
13-17	37,2
18-35	15
36-50	4
51-65	7
66-75	6
76+	13
Onbekend	2

3.1.3 Leeftijd en leesbeperking

Een opvallende stijging binnen de subgroep 18 tot 35 jaar met uiteenlopende leesbeperkingen met 2.311. Dat is 35% van de totale groei in 2025. In de subgroep 13 tot 17 jaar is de grootste groep jeugd met dyslexie en dat is 29,2% van het totaal aantal klanten.

Diagram leeftijd en leesbeperking blind, slechtziend en dyslexie



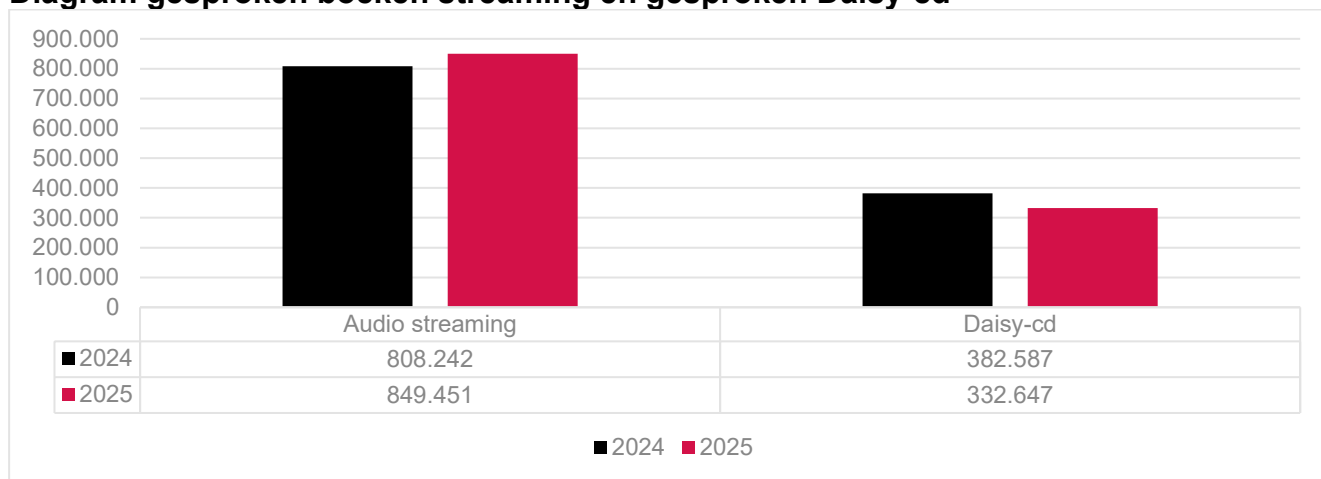


3.2 Uitlening boeken

3.2.1 Gesproken boeken streaming en gesproken Daisy-cd

Hoewel de daling van het aantal uitgeleende Daisy-cd's niet zo groot was als in 2024 (-80.815) nam het aantal uitleningen van de Daisy-cd weer af met 49.940. Streaming daarentegen nam weer toe met 41.209.

Diagram gesproken boeken streaming en gesproken Daisy-cd



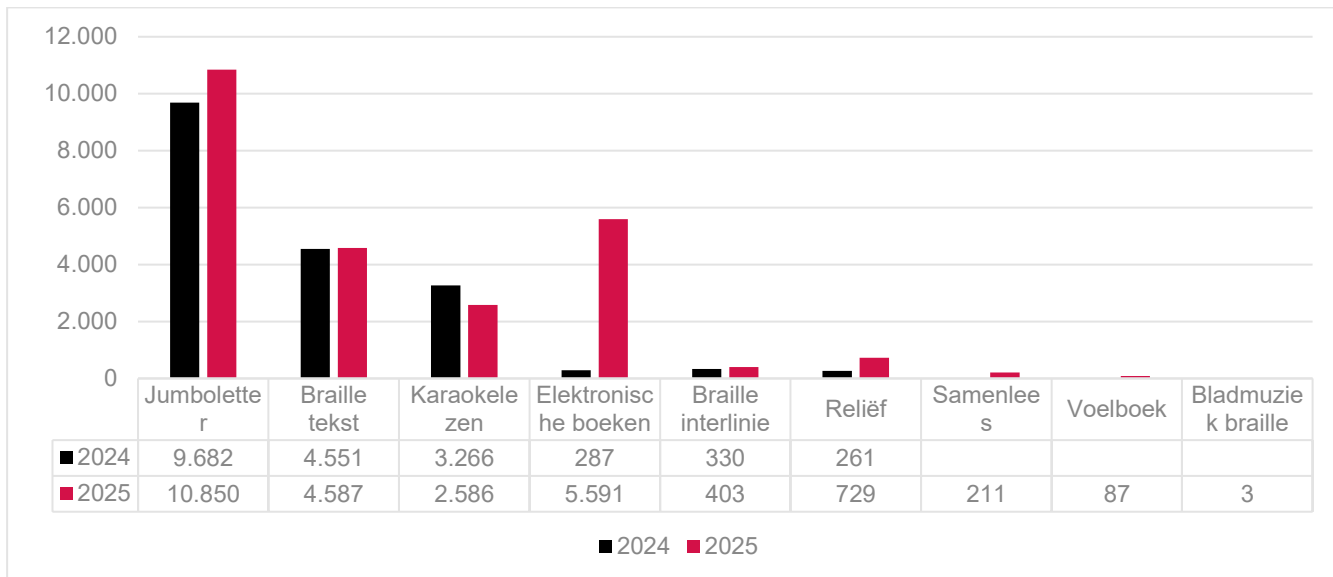
3.2.2 Uitlening overige leesvormen

Wat hier uitspringt is de grote stijging van het aantal uitgeleende Elektronische boeken (5.591) ten opzichte van 2024 (287). In februari werden 10.000 titels toegevoegd. Ook de Jumboletterboeken doen het goed, een stijging van 1.168 uitleningen.

Karaokelezen is met een kwart gedaald, dit kan zijn door het beperkt aantal titels. In 2026 wordt hier extra aandacht aan geschonken.

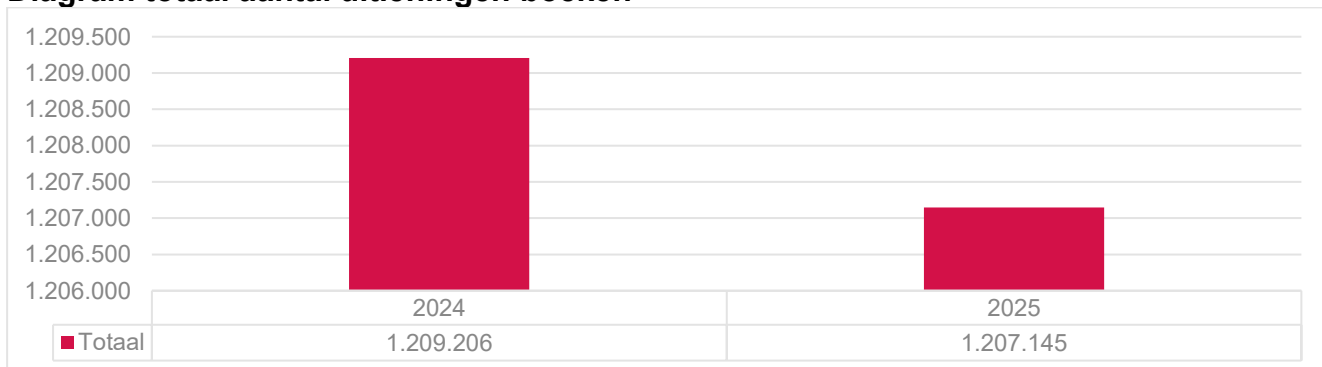
De Samenleescollectie is een nieuw product en wordt ook al goed gevonden (211). Nieuw in de collectie is ook Bladmuziek braille. Dit product is eind 2025 toegevoegd aan de collectie.

Diagram overige leesvormen



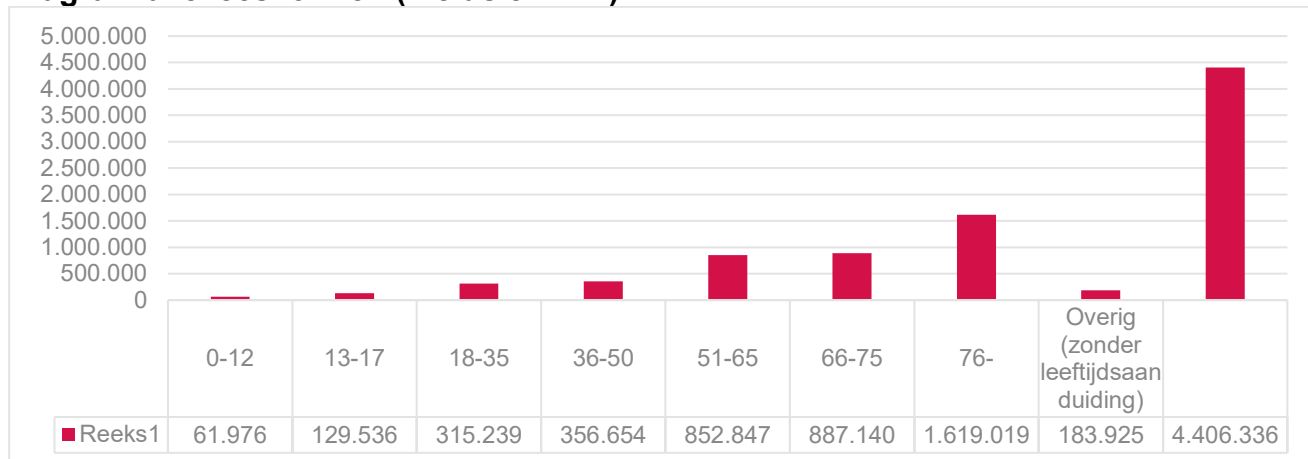
Het totaal aantal uitleningen van boeken in alle leesvormen is 1.207.145 (2024 1.209.206).

Diagram totaal aantal uitleningen boeken



3.2.3 Uitleningen alle leesvormen (inclusief Elektronische Kranten en Tijdschriften (EKT) en leeftijd

Een vergelijking met 2024 is hier niet te maken vanwege de toevoeging van EKT. Duidelijk is wel dat subgroep 76 jaar en ouder de grootverbruikers zijn: 1.619.019 uitleningen, dat is 36,7% van het totaal aantal uitleningen. Het totaal aantal uitleningen is 4.406.336.

**Diagram alle leesvormen (inclusief EKT)****Tabel leeftijd en percentage van het aantal uitleningen**

Leeftijd	2025 in %
0-12	1,4
13-17	2,9
18-35	7,1
36-50	8
51-65	19,3
66-75	20,1
76+	36,7
Overig (organisaties en scholen)	4,1

3.2.4 Fictie, non-fictie en leeftijd (exclusief kranten en tijdschriften, inclusief hoorspelen en hoorcolleges)

Het aantal uitleningen in de subgroep 0-17 jaar blijft stijgen. In 2025 96.371 (2024 88.046) een stijging van 8.325, dit is 9.4%. Dit heeft uiteraard ook een correlatie met de aanwas van klanten binnen deze subgroep. Het totaal aantal uitleningen fictie is ten opzichte van 2024 licht gedaald met 11.904, 1,1%. Dit geldt ook voor de uitleningen non-fictie en leeftijd, 971 minder uitleningen.

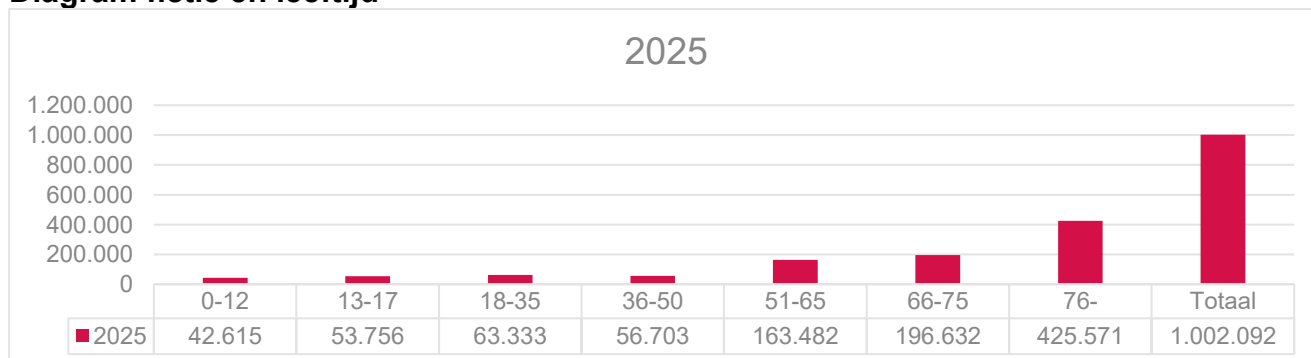
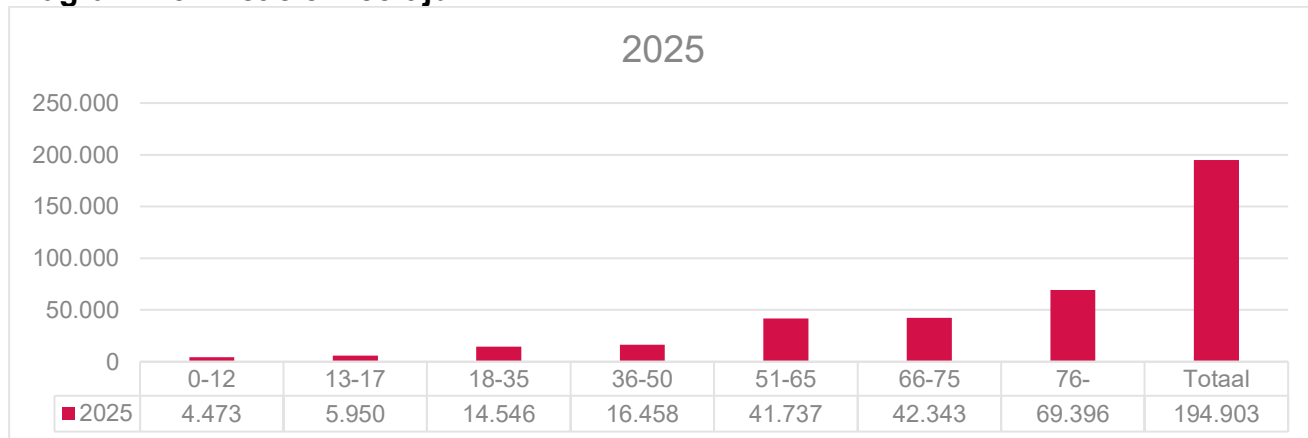
Diagram fictie en leeftijd



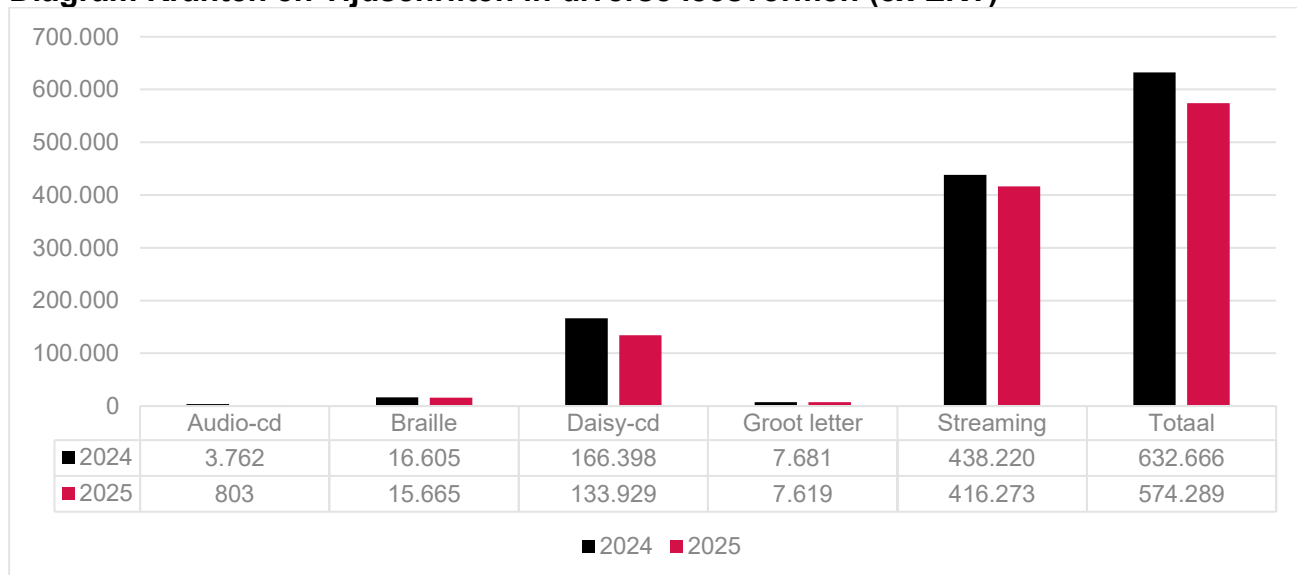
Diagram Non-fictie en leeftijd



3.2.5 Kranten en tijdschriften in diverse leesvormen

Het gebruik van kranten en tijdschriften in diverse leesvormen neemt gestaag af. Met name bij de Daisy-cd's en Audio-cd's. Het toevoegen van de aantallen edities van EKT draagt hieraan bij. In 2025 zijn 2.624.902 edities uitgeleend. Heeft een klant abonnementen op 3 verschillende kranten dan ontvangt de klant al 18 (3 keer 6) edities per week. Dit verklaart het hoge aantal.

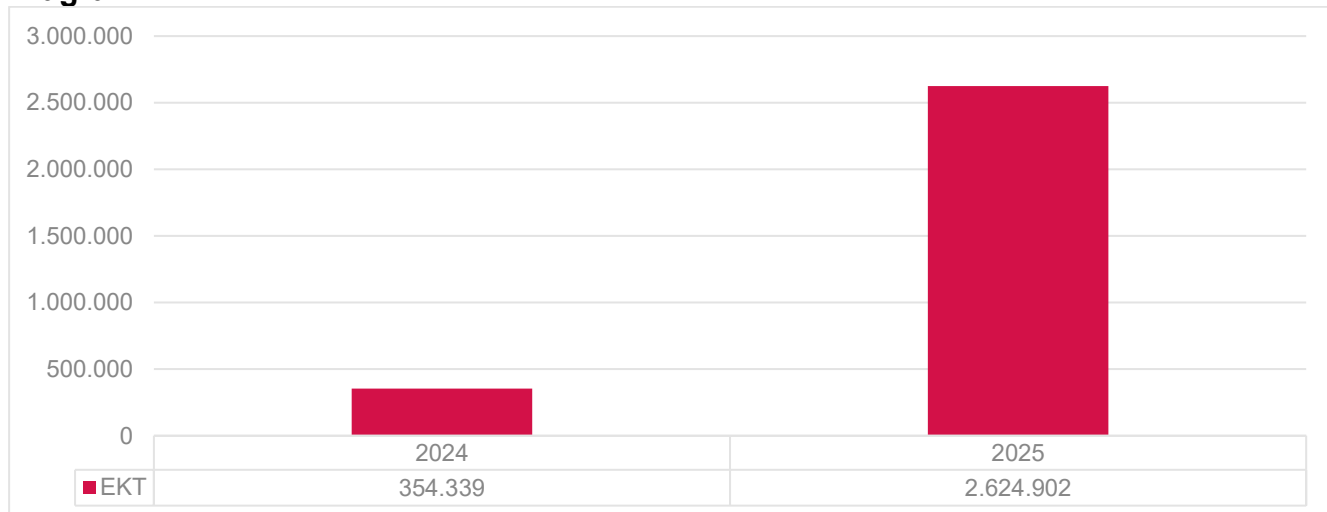
Diagram Kranten en Tijdschriften in diverse leesvormen (ex EKT)



Er zijn 21.019 (2024 20.142) abonnementen op EKT bij 6.203 (2024 5.998) unieke klanten. En klant kan meerdere abonnementen hebben. Conclusie mag zijn dat dit een gewild product is binnen de collectie.



Diagram EKT



3.2.6 Totaal aantal uitleningen

Totaal aantal uitleningen in 2025 is 4.406.336. Dit was in 2024 2.196.211. Sinds (eind) 2024 wordt ook de EKT meegenomen.

Top drie van de meest populaire genres:

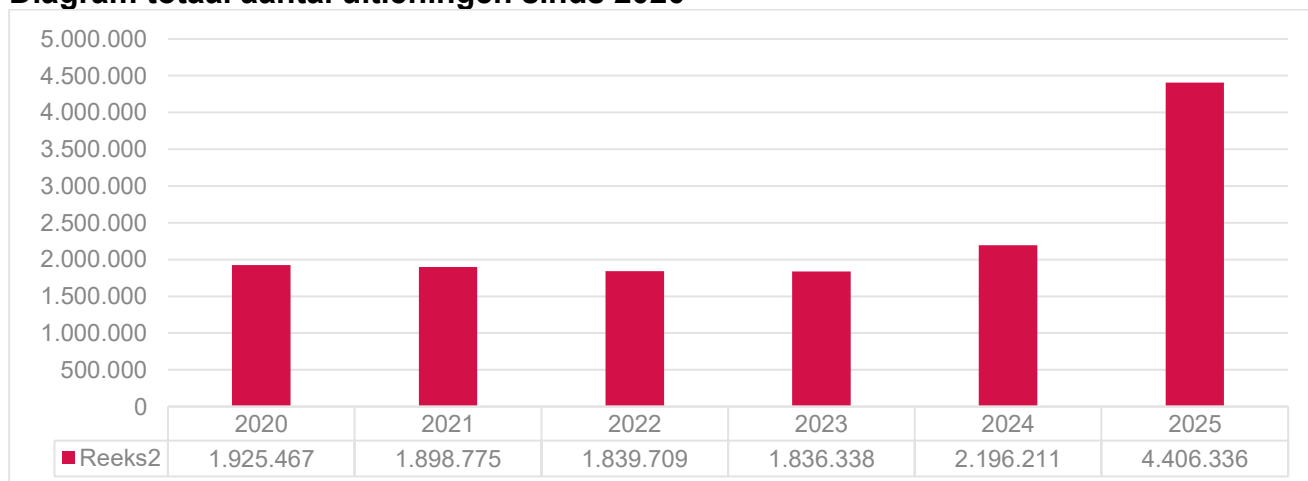
Volwassenen

- Thrillers
- Familieromans
- Liefdesromans

Voor de jeugd

- Avonturenromans
- Historische romans
- Psychologische romans

Diagram totaal aantal uitleningen sinds 2020





3.3 Collectie

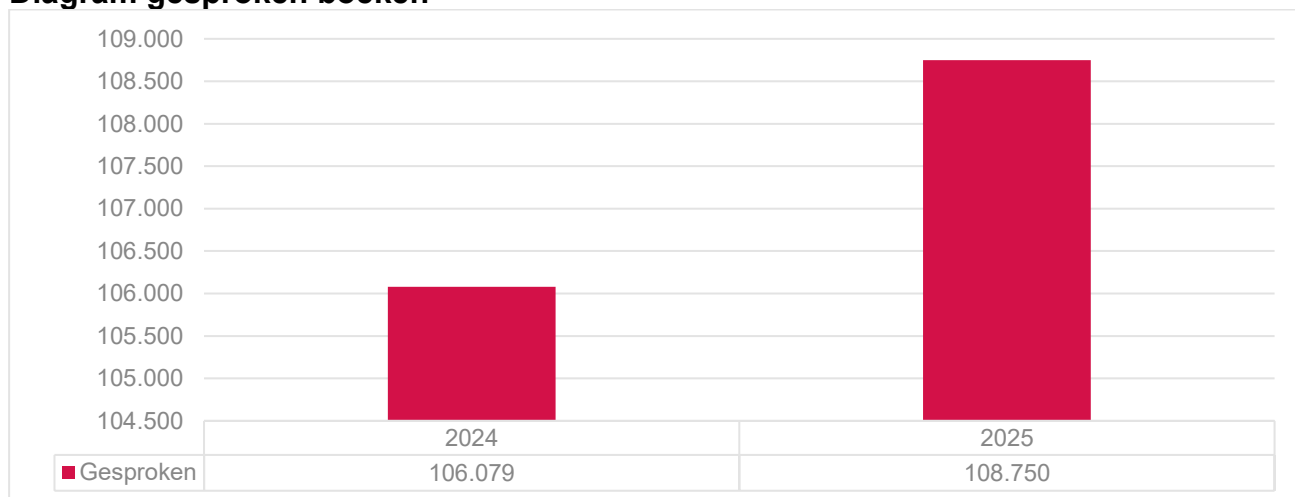
3.3.1 Boeken

De collectie gesproken boeken is toegenomen met netto 2.671 exemplaren ten opzichte van 2024.

De overige leesvormen nemen ook toe maar op bescheidener vlak.

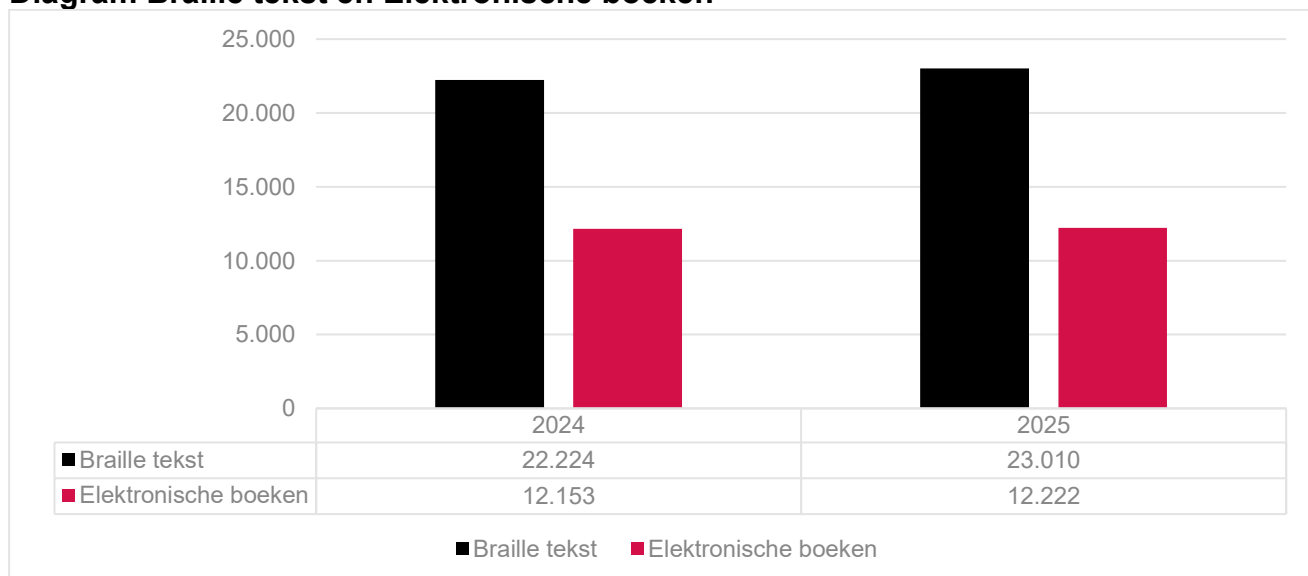
Wel is de Samenleescollectie flink toegenomen met 335 exemplaren.

Diagram gesproken boeken



Het aantal brailletitels is toegenomen met netto 786, het aantal Elektronische boeken met 69.

Diagram Braille tekst en Elektronische boeken

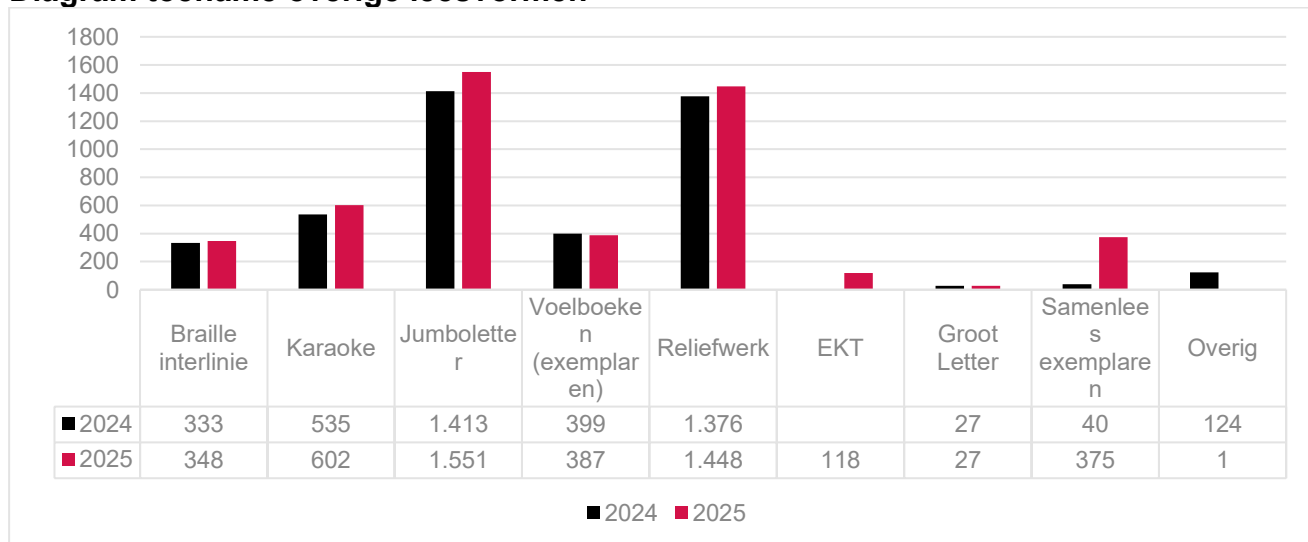




In totaal zijn 2.978 gesproken exemplaren aan de collectie toegevoegd, die op 3 na alle tenminste 1 keer zijn uitgeleend in 2025. Van de braille exemplaren uit productie, 935, zijn er maar 440 tenminste 1 keer geleend.²

Ook is een nieuwe productsoort toegevoegd aan de collectie: Bladmuziek braille.

Diagram toename overige leesvormen

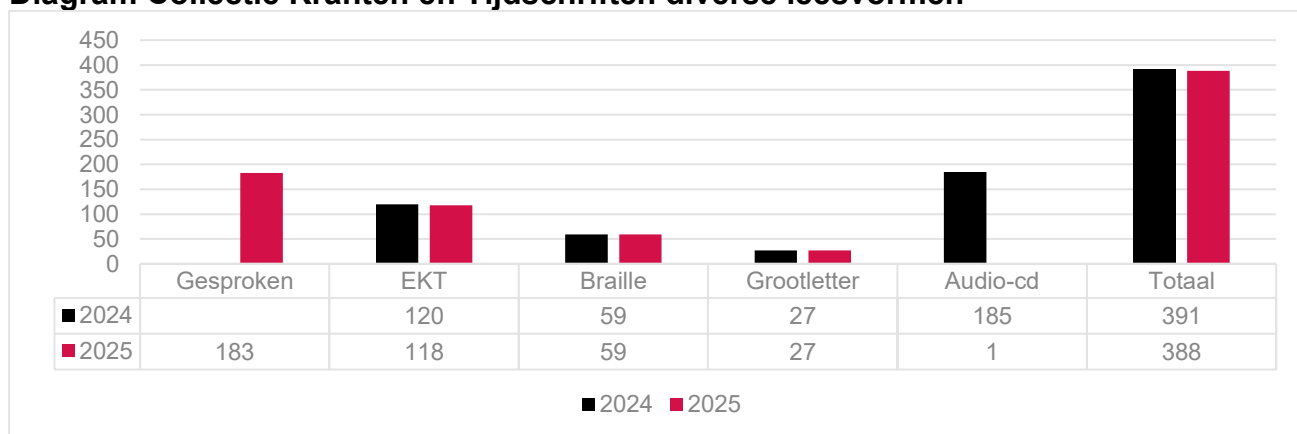


De gehele collectie is gestegen met netto 4.136 exemplaren. (2024 144.703, 2025 148.839)

3.3.2 Kranten en tijdschriften

In 2025 zijn 3 titels afgevallen in de collectie kranten en tijdschriften en bedraagt nu 388 in diverse leesvormen.

Diagram Collectie Kranten en Tijdschriften diverse leesvormen



² Zie verder de tabel op pagina 44

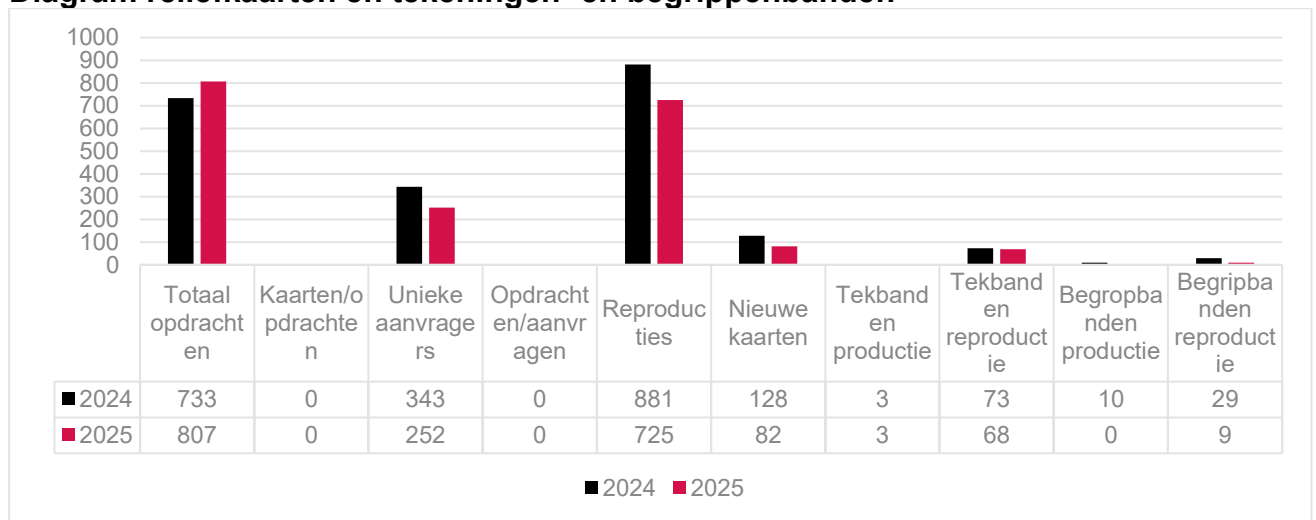


3.4 Reliëf en maatwerk

3.4.1 Reliëfkaarten en tekeningen- en begripbanden

Het totaal aantal opdrachten is gestegen maar unieke aanvragen en reproducties is voor reliëf- en tekeningenbanden flink gedaald. De producent heeft nog steeds een grote bulk aan nieuwe reliëfproducties uit 2024 die moet worden afgerond. Zolang deze bestaande voorraad nog moet worden weggewerkt, heeft het weinig zin om opnieuw grote aantallen nieuwe reliëfproducties in te dienen. Individuele aanvragen worden wel direct gehonoreerd.

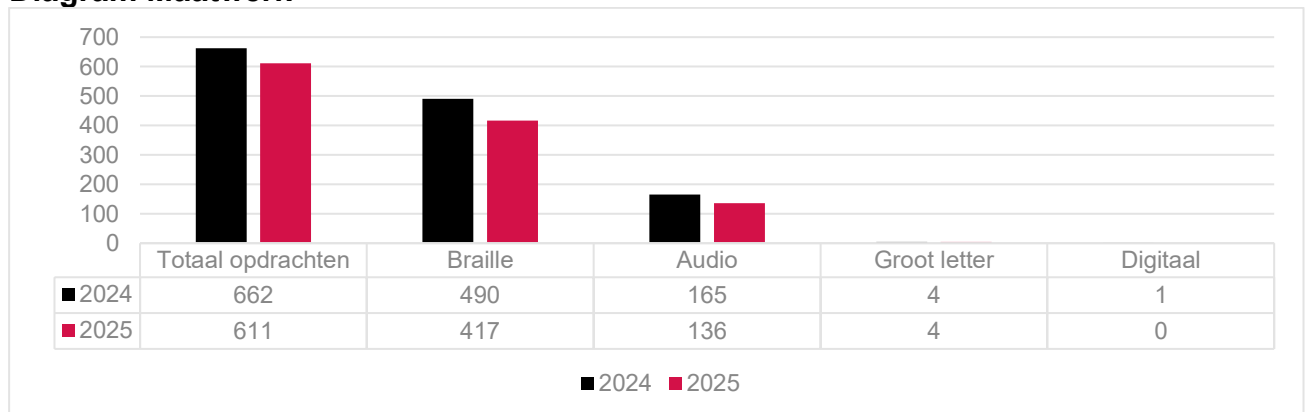
Diagram reliëfkaarten en tekeningen- en begripbanden



3.4.2 Maatwerk

Ook maatwerk is in 2025 een stuk minder dan in 2024, 662 in 2024 en 611 in 2025. Extra promoten in 2026 zal dit weer doen stijgen.

Diagram Maatwerk



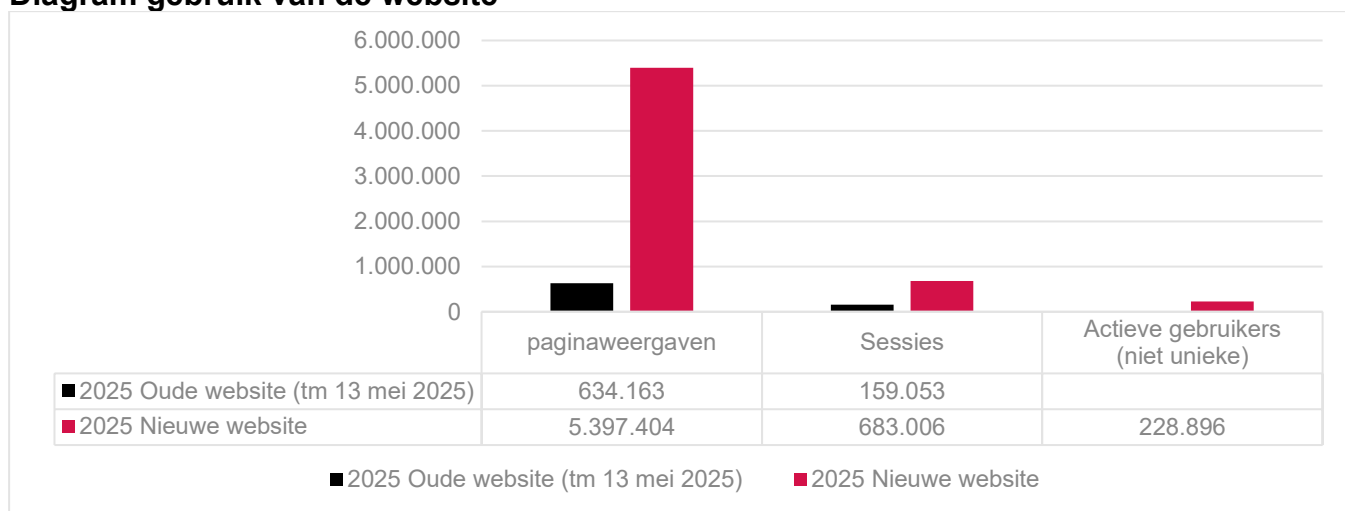


3.5 Digitaal gebruik

3.5.1 Website

Het gebruik van de website heeft een enorme vlucht genomen. Deels doordat de tellingen tot en met 2024 moeilijk waren terug te vinden en deels door de komst van de nieuwe website waarbij het monitoren van het gebruik ook goed is ingeregeld.

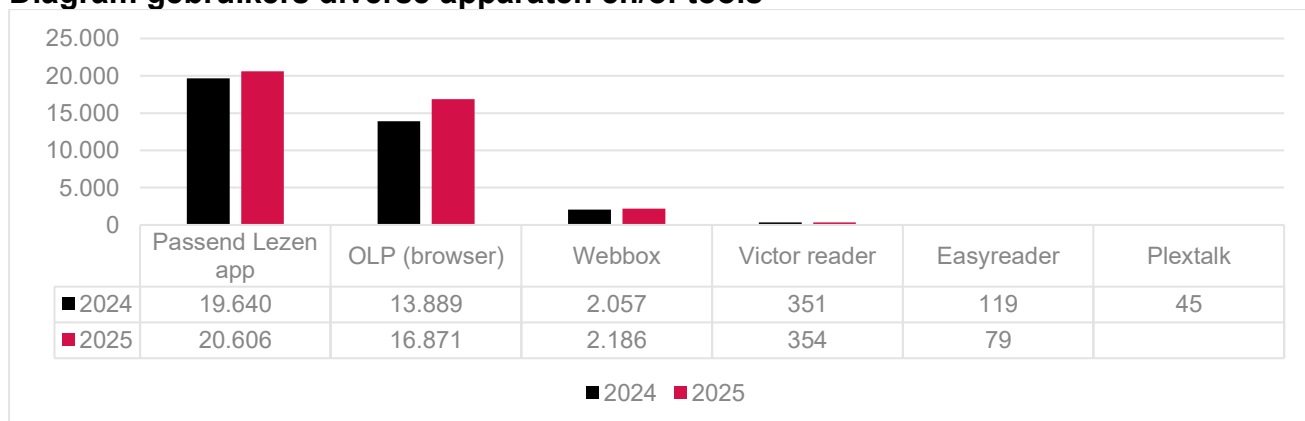
Diagram gebruik van de website



3.5.2 Unieke gebruikers diverse apparaten en/of apps

De Passend Lezen-app heeft 20.606 unieke gebruikers en de Online Player (OLP) 16.871 en zijn daarmee de meest gebruikte tools. Opvallend is dat de jeugd tot en met 17 jaar veel gebruikmaakt van de OLP te weten 0-12 jaar 3.250 klanten en 13-17 jaar 6.258 klanten, 56,4% van het totaal aantal gebruikers van de OLP. Klanten kunnen meerdere apparaten of apps gebruiken. Klanten met de leesbeperkingen dyslexie (8.449) en/of slechthoortheid (3.763) steken erbovenuit met 72,4 %.

Diagram gebruikers diverse apparaten en/of tools

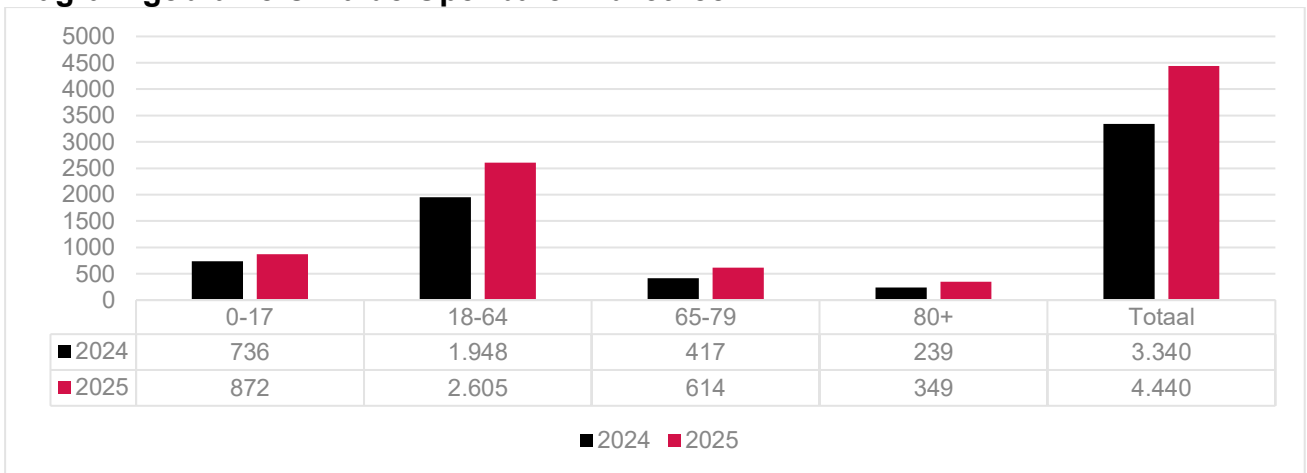




3.6 Passend Lezen via de Openbare Bibliotheek

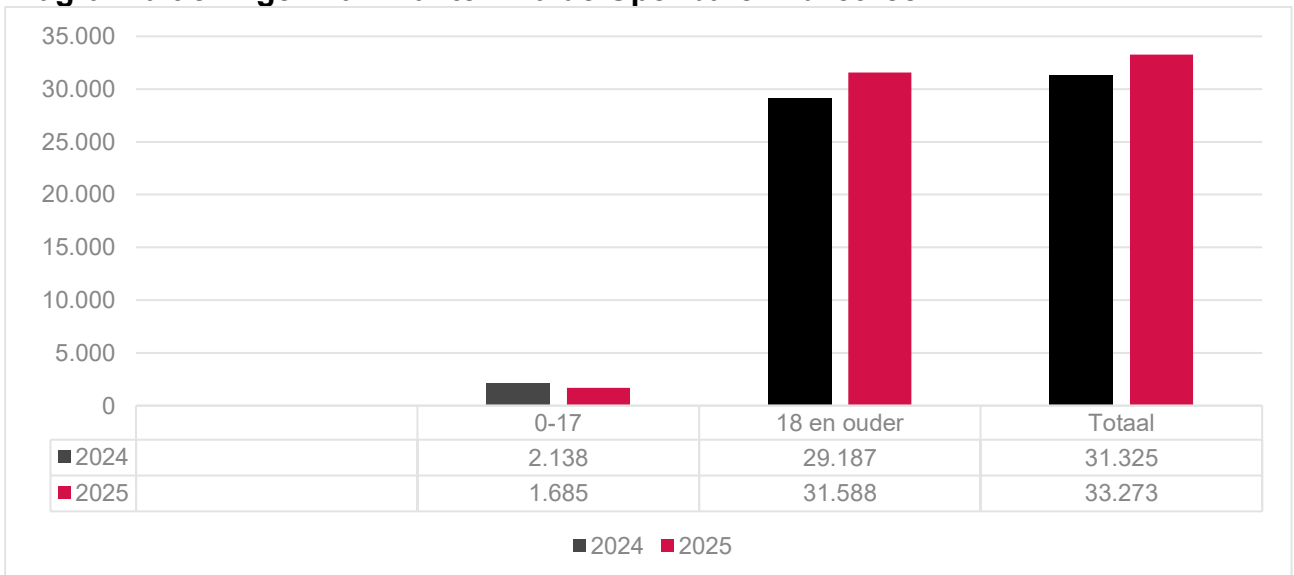
Het aantal klanten wat via de Openbare Bibliotheek gebruikmaakt van Passend lezen is toegenomen van 3.340 naar 4.440.

Diagram gebruikers via de Openbare Bibliotheek



Het aantal uitleningen heeft niet diezelfde vlucht genomen en is met 1.948 toegenomen.

Diagram uitleningen van klanten via de Openbare Bibliotheek





4 Organisatie

4.1 Algemeen

In 2025 had Passend Lezen een gemiddeld aantal dienstverbanden van 34. Op 31 december had Passend Lezen 37 mensen in dienst (33,1 FTE³). De gemiddelde leeftijd is 41,43 jaar (2024 42,69 jaar), 21,6% is 55 jaar of ouder (2024: 25.7%). Vanuit de brancheorganisatie Vereniging Openbare Bibliotheken (VOB) zijn nog geen recente cijfers (2025) bekend.

De organisatie heeft 4 afdelingen:

- Klantencontact (KC) met 16 medewerkers
- Beheer & Projecten (B&P) met 6 medewerkers, waaronder de Business Intelligence (BI) Specialist
- Collectie met 3 medewerkers
- Marketing & Communicatie (M&C) met 6 medewerkers, waaronder de Relatiemanager

De organisatie wordt ondersteund door het Secretariaat met 2 medewerkers, beiden werken ook deels (24 uur) voor KC. De BI specialist bedient de hele organisatie.

Alle afdelingen hebben een afdelingsmanager en de afdelingen B&P, KC en Collectie hebben een senior. Het hybride werken is standaard geworden. Medewerkers werken ten minste twee dagen op kantoor.

Verloop

Dit jaar vertrokken twee mensen bij de afdeling KC. Twee nieuwe medewerkers zijn hiervoor in de plaats gekomen. Een van de vertrokken medewerkers kon doorgroeien naar een andere afdeling.

Per 1 april is de Afdelingsmanager Collectie en M&C uit dienst getreden. Door een herschikking onder de Afdelingsmanagers is er geen externe manager aangenomen. Mede hierdoor is wel een nieuwe Relatiemanager aangenomen. Ook hebben de seniors van KC een herschikking van uren gehad en is een medewerker KC aangenomen.

Ziekteverzuim

Het verzuimpercentage bedroeg 4,28% (2024 5,4%) en de meldingsfrequentie 1,68 (2024:1,82).

³ Hierbij ook extra capaciteit voor de landelijke campagne



Professionele ontwikkeling van medewerkers

Verschillende e-learnings via GoodHabit⁴

BHV training

DISC training⁵

Masterclass Collectioneren

Webinars, congressen en bijeenkomsten over uiteenlopende onderwerpen (o.a. A.I.

Marketing en duurzame inzetbaarheid)

Interne masterclasses en presentaties (voor en door medewerkers)

NLP⁶ training

Strategische Marketing

Leren Leiden (2x)

Start opleiding projectmanagement

4.2 Projecten vanuit de bestemmingsreserves Passend Lezen

- Verbeteren en doorontwikkelen van de website
- Implementatie van verbeteringen van het Customer Relationship Management (CRM) systeem Salesforce
- Passend Lezen pagina in de Website as a Service (WAAS)
Hiermee is de collectie van Passend Lezen is zichtbaar in de online bibliotheek.

4.3 Projecten vanuit de innovatiesubsidie KB 2025

4.3.1 Zoeken en vinden op voorlezer

Al jaren geven klanten aan behoefte te hebben om meer boeken van eenzelfde voorlezer te kunnen vinden.

Doel van dit project is om de klant de mogelijkheid te geven op de website (in de online catalogus) boeken te vinden aan de hand van een aan de voorlezer gekoppelde code. Vanwege de te verrichten werkzaamheden en capaciteit bij een externe partij kan dit project in maart 2026 afgerond worden.

4.3.2 Chatbot

Uit rapportages van onze BI Specialist blijkt dat de afdeling KC veel vragen binnenkrijgt waarvan de informatie voor het antwoord te vinden is op onze website.

⁴ Met GoodHabit^z biedt Passend Lezen de medewerkers het complete pakket voor persoonlijke ontwikkeling.

⁵ Dominantie, Invloed, Stabiliteit en Consciëntieusheid

⁶ Neurolingüistisch pogrammeren, o.a coaching en communicatieverbetering



De chatbot kan geautomatiseerd antwoorden formuleren op de vragen van onze klanten. Dit project voorziet in de implementatie van de tool en alles wat daarbij komt kijken. In februari 2026 wordt de chatbot geïmplementeerd.

4.3.3 Doorontwikkeling genretool

Onderzoeken welke doorontwikkelingen doorgevoerd kunnen worden om ervoor te zorgen dat de (ingelogde) klant zijn voorkeuren tot het automatisch ontvangen van boeken, zelf kan inrichten. Daarnaast onderzoeken wat de ervaring van de klant is met het automatisch ontvangen van boeken op de boekenplank en waar verbeteringen doorgevoerd kunnen worden. Dit project is in maart 2026 afgerond.

4.3.4 Bladmuziek aan de collectie toevoegen

Personen met een visuele beperking die muziek als hobby hebben, hebben geen recht op toegankelijke bladmuziek. Dit project heeft ervoor gezorgd dat hobbyisten gebruik kunnen maken van bestaande bladmuziek. Dit project is in 2025 afgerond.

4.4 Informatiebeveiliging

In 2025 is Passend Lezen doorgegaan met het versterken van informatiebeveiliging en het verhogen van het bewustzijn onder medewerkers. De focus is gelegd op het verder professionaliseren van processen, het verbeteren van de toegankelijkheid van documentatie en het uitvoeren van gerichte activiteiten.

In 2025 zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Afstemming en samenwerking met de Functionaris Gegevensbescherming (FG). De samenwerking met de FG is in 2025 verder geoptimaliseerd. Met de FG zijn de nodige activiteiten en plannen voor het komende jaar afgestemd en ingepland. Dit heeft geleid tot een gerichtere aanpak van informatiebeveiliging en privacy, waarbij de focus ligt op de doorlopende verbetering van processen en het verhogen van de bewustwording binnen de organisatie.
- Artificial Intelligence (AI) is een groter wordend thema. In 2025 is het AI-beleid opgesteld en vastgesteld. Waar nodig werden er nieuwe werkafspraken gemaakt.
- Het wachtwoordbeleid is herzien.
- In 2025 is voor alle medewerkers de tweejaarlijkse 'Fit for Privacy-middag' georganiseerd. Het doel van deze activiteit is om op laagdrempelige wijze de medewerkers bewust te houden/maken van informatiebeveiliging. Dit jaar stond deze in het teken van AI.
- Het jaarlijks terugkerende programma om het informatiebeveiligingsbewustzijn te verhogen, heeft ook in 2025 plaatsgevonden. Nieuwe medewerkers hebben de e-learning Informatiebeveiliging gevolgd. Ook heeft de FG aan nieuwe medewerkers een presentatie gegeven over de inhoud van zijn functie en informatiebeveiliging.



- Alle medewerkers zijn opnieuw uitgedaagd via phishing-campagnes. Deze campagnes worden per kwartaal uitgevoerd om het bewustzijn rondom de gevaren van phishing en social engineering up-to-date te houden. De resultaten zijn gedeeld op de intranet-pagina, zodat medewerkers kunnen leren van de uitkomsten en hun kennis verder kunnen verbeteren.
- Ad hoc en incident gedreven cases: Naar aanleiding van interne signalen is de FG meerdere momenten gevraagd een advies te geven over bepaalde casussen.
- Passend Lezen is in november op de hoogte gebracht van een datalek bij een van de leveranciers. De FG is gevraagd om advies hierover. Het datalek is beoordeeld door de FG en het advies was om geen verdere actie te ondernemen, omdat er geen aannemelijke impact voor Passend Lezen verwacht werd.
- Continuerende bewustwording via intranet. Ook in 2025 werd de intranet-pagina actief gebruikt om medewerkers te voorzien van relevante artikelen, tips en andere informatie over informatiebeveiliging. Deze pagina is het centrale punt waar medewerkers terecht kunnen voor de laatste updates. Door deze proactieve informatievoorziening blijven medewerkers goed geïnformeerd over de voortdurende risico's en best practices op het gebied van privacy en beveiliging. Steeds meer medewerkers zijn zich bewust van de informatiebeveiliging en de medewerkers handelen proactief wanneer zij signaleren dat iets (mogelijk) niet correct gaat.



5 Afdelingen

5.1 Klantencontact

Afdeling Klantencontact vervult ook in 2025 een belangrijke rol als eerste aanspreekpunt voor klanten. Het afgelopen jaar stond in het teken van veranderingen, groei en het verder versterken van de basis van de dienstverlening. Daarbij is voortdurend ingezet op klantgerichtheid, duidelijke communicatie en het bieden van betrouwbare ondersteuning, ook in periodes met extra drukte.

Klantencontact heeft actief meebewogen met nieuwe ontwikkelingen binnen de organisatie. De medewerkers zijn meegenomen in deze ontwikkelingen en in het testen van nieuwe producten en diensten, waaronder de nieuwe website, de chatbot en Bladmuziek. Door kennis, werkafspraken en processen actueel te houden, konden klanten steeds voorzien worden van duidelijke en juiste informatie.

In november is een landelijke campagne gestart met als doel het werven van nieuwe klanten. Deze campagne zorgde voor een toename van nieuwe inschrijvingen en extra contactmomenten. Door een goede voorbereiding en nauwe samenwerking met M&C kon deze extra instroom zorgvuldig worden opgevangen, zonder dat dit ten koste ging van de kwaliteit van het klantcontact. Ter ondersteuning is een tijdelijke medewerker aangetrokken.

Ook intern was 2025 een jaar van beweging. Binnen de afdeling vonden enkele personele wisselingen plaats en zijn nieuwe collega's ingestroomd. Ondanks deze veranderingen is de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd gebleven. De afdeling kenmerkt zich door betrokkenheid, eigenaarschap en een duidelijke taakverdeling, waardoor flexibel kon worden ingespeeld op veranderingen en piekmomenten.

Op het gebied van kwaliteit en samenwerking zijn verdere stappen gezet. Er is structureel aandacht besteed aan de kwaliteit van de klantcommunicatie en voor het eerst is een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder collega's van andere afdelingen. De uitkomsten hiervan waren overwegend positief en bieden waardevolle inzichten om de samenwerking en werkwijze verder te verbeteren.

Terugkijkend kan worden geconcludeerd dat 2025 een jaar was waarin de afdeling Klantencontact, ondanks veranderingen en storingen, haar rol als betrouwbare en klantgerichte frontoffice heeft waargemaakt. De ingezette lijn van samenwerken, blijven verbeteren en aandacht voor kwaliteit vormt een stevige basis voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening in de komende jaren.



Tabel met een overzicht van het aantal cases (contact met de klant dat vastgelegd wordt, is er meerdere keren contact dan is ieder contact een case)), gemiddeld aantal cases per klant, de gemiddelde leeftijd per klant en het totaal aantal inkomende telefoongesprekken

	2023	2024	2025
Aantal cases in Salesforce	62.080	63.759	74.838
Aantal klanten waarvoor een case is aangemaakt in Salesforce	18.811	19.603	30.309
Gemiddeld aantal cases per klant	3,3	3,3	2.47
Gemiddelde leeftijd klant die contact opneemt/waar contact mee wordt opgenomen	53,6	50,5	52,33
Totaal inkomende telefoongesprekken	13.000	17.461	24.637

5.2 Beheer & Projecten

5.2.1 Storingen

In 2025 zijn er veel verstoringen geweest die alle door de Helpdesk zijn opgepakt en zo goed mogelijk zijn afgehandeld. Hierbij komen verschillende werkzaamheden kijken:

- Ontvangen van meldingen vanuit de organisatie, klanten of externe partijen zoals leveranciers.
- Analyseren van de melding door het gemelde probleem proberen te reproduceren.
- Inschatten van de impact van de melding door na te gaan wat de omvang is.
- Melden van het issue bij de verantwoordelijke partij.
- Informeren van de nodige partijen over het issue, intern, maar ook extern.
- Up to date houden van de melding en status, zowel intern als extern.
- Actief bijdragen aan het oplossen van issues door mee te denken, informatie te verschaffen, zoekwerk etc.
- Najagen voor updates over de storingen
- Afmelden van het issue.
- Nazorg.



Door deze verstoringen is veel van het reguliere helpdeskwerk op de tweede plek gekomen, wat ervoor gezorgd heeft dat er een hoge werkdruk werd ervaren door de medewerkers.

Op verschillende niveaus is gewerkt aan het verbeteren van de situatie omtrent de verstoringen. Er is bijvoorbeeld een sessie met Dedicon georganiseerd in Den Haag om de operationele afspraken te verscherpen en de processen van de twee organisaties omtrent verstoringen en releases beter op elkaar te afstemmen. Maar ook op MT- en directieniveau zijn gesprekken gevoerd ter escalatie. Ook is hierbij de KB betrokken. Intern is de communicatie over verstoringen verbeterd door gebruik te maken van een vast format voor storingsmeldingen dat ervoor zorgt dat de gegeven informatie past bij de behoeften van de verschillende afdelingen.

5.2.2 Cijfers

Het jaar 2025 van B&P in cijfers. Dit geeft de groei van het aantal cases en tickets aan, in lijn met de groei van het aantal klanten.

1. Het aantal Salesforce cases, gesloten door een Helpdeskmedewerker. Het grootste aantal cases betreft meldingen over boeken die niet goed uitgeleend worden door een probleem tijdens het proces, wat direct verband houdt met de hierboven genoemde storingsen.

2025 totaal: 168 gesloten cases, 2024 totaal: 197 gesloten cases

Tabel met overzicht van de cases van de helpdesk

Maandelijks Cases Helpdesk								
Month	October		November		December		Total	
Year	Inkomend	Gesloten	Inkomend	Gesloten	Inkomend	Gesloten	Inkomend	Gesloten
2025	51	51	63	62	57	55	171	168
2024	66	66	69	69	62	62	197	197
Total	117	117	132	131	119	117	368	365

2. Het aantal Jira tickets (tool voor het volgen van taken). Hieronder vallen interne verzoeken of vragen en externe meldingen, vragen of verzoeken.

2025 totaal: 1327 tickets gelogd, 2024 totaal: 910 tickets gelogd, 2023 totaal: 653 tickets gelogd.

Tabel met binnengekomen Jira tickets per maand.

**Binnenkomende tickets per maand**

Year	January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December	Total
2025	64	75	158	76	83	101	138	69	170	137	155	101	1327
2024	69	70	53	87	54	69	55	67	98	94	112	82	910
2023	33	36	55	44	75	55	45	45	57	66	88	54	653
Total	166	181	266	207	212	225	238	181	325	297	355	237	2890

3. Waardering van de afdeling wordt op verschillende manieren gemeten.
 - a. Laagdrempelig door na het sluiten van een Jira ticket om feedback en een score tussen 0-5 sterren te vragen. Deze waardering van onze collega's is in 2025 gestegen ten opzichte van 2024!

2025 totaal: 4.7, 2024 totaal: 4.3, 2023 totaal: 4.3

Tabel met beoordelingen per maand**Beoordeling per maand**

Year	January	February	March	April	May	June	July	August	September	October	November	December	Total
2025	4,6		4,7	5,0	4,7	4,7	4,6	4,7	4,8	4,5	4,0	5,0	4,7
2024	3,9	3,3	4,1	5,0	4,8	4,4	4,0	5,0	4,4	4,7	4,5	4,8	4,3
2023	4,8	4,3	4,5	3,8	4,2	4,1	3,0	4,5	4,5	4,5	3,8	3,8	4,3
Total	4,4	4,1	4,5	4,5	4,3	4,3	4,2	4,5	4,5	4,5	4,0	4,1	4,3

- b. De enquête die B&P tweemaal per jaar uitvoert om de interne klanttevredenheid te monitoren en om verbeteringen uit de feedback te destilleren. De eerste enquête is B&P beoordeeld met een 7.65. De tweede enquête is helaas beduidend minder gehoor gegeven aan de herhaalde oproep om B&P feedback te geven. Toch fijn dat de helft van de mensen die de moeite heeft genomen ons beoordelen met een mooie 8.

5.2.3 Inzet B&P medewerkers

B&P is heel trots op de rol die medewerkers hebben gespeeld in 2025 bij verschillende projecten en initiatieven. Zowel geplande zaken als ad-hoc ontstane initiatieven en projecten. Een aantal voorbeelden hiervan is:

- Het mede ontwikkelen van de chatbot in Salesforce. Het zorgt ervoor dat Passend Lezen echt eigenaar is van deze ontwikkeling en daardoor beter zelf kan onderhouden en doorontwikkelen.
- Het organiseren van een Passend Lezen projectendag om de projecten die voor 2026 klaar staan, goed met elkaar door te spreken. Dit zorgt voor een goed beeld van de aanstaande projecten, goede afstemming van de inhoud en de manier waarop de projecten aangepakt worden. Alle betrokken



afdelingen en medewerkers zijn hierin meegenomen en om hun input en expertise gevraagd. Zo weet de organisatie wat er voor 2026 aankomt.

- Het wachtwoordbeleid is voorzien van een update.
- De uitfasering van de oude website is goed verlopen, mede dankzij de inzet van B&P.
- De (technische) uitfasering van het laatste deel van de oude website is in kaart gebracht, over gecommuniceerd en voorbereid bij verschillende leveranciers, zodat deze in 2026 kan plaatsvinden.
- Bijdrage aan de landelijke campagne om de planning en de te nemen stappen in kaart te brengen en M&C hierin begeleiding en ondersteuning te bieden, zodat de campagne een goede start kon maken.
- Opstellen van een incidenten logboek om de vele incidenten en de instabiliteit van de dienstverlening voor het MT in kaart te brengen. Dit is gebruikt bij gesprekken tussen Ketenpartners en KB waarin de instabiliteit aangekaart werd.

5.3 Collectie

In 2025 heeft de afdeling Collectie gewerkt aan het samenstellen en beheren van een collectie die aansluit bij de behoeften van de klant, zowel wat betreft titelkeuze als beschikbare leesvormen. De focus lag op het onderhouden en uitbreiden van de bestaande collectie, waarbij rekening wordt gehouden met de behoeftes van de klanten van Passend Lezen.

In 2025 is aandacht besteed aan het verder professionaliseren van het werken met collectiegegevens. Door onder andere een inspiratiesessie en een training in het gebruik van dashboards is een basis gelegd voor meer datagedreven⁷ werken binnen de afdeling. Ook is gewerkt aan het verduidelijken en stroomlijnen van werkprocessen, onder andere rondom klantsuggesties en verwerking van andere klantverzoeken.

De afdeling Collectie bleef betrokken bij de doorontwikkeling van de nieuwe website. Het doel was om het zoeken en vinden van titels en producten te verbeteren, onder andere door verbeteringen in zoek- en filtermogelijkheden en een duidelijke navigatiestructuur. Zo kunnen klanten eenvoudiger vinden wat zij zoeken en worden ze gestimuleerd nieuwe titels en producten te ontdekken.

Gedurende het jaar zijn verschillende nieuwe initiatieven en projecten voorbereid, opgepakt en/of afgerond. Dit betreft onder andere de projecten Bladmuziek, Zoeken & Vinden op Voorlezer en het Genretool klantonderzoek. Daarnaast is aandacht besteed aan het nieuwe product Samenleescollectie, het optimaliseren van het aanschafproces en het structureel kunnen bestellen van nieuwe Voelboeken. Voor

⁷ Consequent, dagelijks/wekelijks analyseren, beslissen en sturen op basis van (onbewerkte) feiten en data



diverse organisaties is eenmalig een collectie Voelboeken aangeschaft. Ook het uitwerken en introduceren aan klanten van het bestelproces van gepersonaliseerd braille, het samenstellen van een lijst boeken voor herproductie en zijn seriedelen van Elektronische boeken gekoppeld aan elkaar. Het informeren van andere afdelingen over de Collectie is terugkerend en zijn de medewerkers Collectie samen met de Relatiemanager aanwezig geweest bij workshops in het land. Toegankelijkheidsmetadata is in 2025 nog geen prioriteit geweest, maar blijft een aandachtspunt voor de komende jaren. Vooruitkijkend is in 2025 overzicht aangebracht in de planning van projecten voor 2026, onder andere door gezamenlijke afstemming met betrokken afdelingen en Ketenpartners, zodat duidelijk is wat welk project inhoudt en wie van de afdeling erbij betrokken is.

Naast alle ontwikkelingen zijn de reguliere werkzaamheden van de afdeling Collectie onverminderd doorgegaan. Zoals het verzorgen van campagnetitels, aanleveren van titels voor de nieuwsbrieven, het maken van aanwinstenlijsten, bijdragen aan de Tussen de Regels en het voortdurend afstemmen van werkzaamheden met verschillende samenwerkingspartners. Door de inzet van de medewerkers zijn de projecten en reguliere werkzaamheden goed verlopen, waardoor er een goede basis ligt om in 2026 verder te kunnen bouwen.

5.4 Marketing & Communicatie

2025 was een bewogen jaar voor de afdeling M&C vanwege het vertrek van de Afdelingsmanager per 1 april en de wijzigingen die de nieuwe invulling van het team met zich meebracht.

Met de afdeling zijn vanaf de zomer verschillende sessies gehouden om een nieuwe manier van werken met elkaar in te richten. Kritisch kijken naar de werkzaamheden en welke verbeteringen er mogelijk zijn.

Naast de aandacht die er dit jaar was voor vernieuwing op de afdeling, zijn er ook veel mooie resultaten behaald door het team. Het team is heel trots op de landelijke campagne en alle behaalde resultaten en de livegang van de website.

5.4.1 Werving en de landelijke campagne

Landelijke campagne

In samenwerking met creatief bureau en een mediabureau is een mooie cross mediale campagne ontwikkeld. De campagne is er sec op gericht om meer leden te werven en om de bekendheid van Passend Lezen te vergroten bij mensen (en hun omgeving) die te maken krijgen met een verminderd zicht. Voorafgaand aan de campagne is er een naamsbekendheidonderzoek uitgevoerd. In Q1 2026 zal de +1meting plaatsvinden, waarmee het effect van de campagne zichtbaar wordt.

Een bijzonder element van de campagne is de tv- en radiocommercial, waarin een fragment uit *De aanslag* van Harry Mulisch is opgenomen. Voor deze commercial is de stem van Harry Mulisch met behulp van AI nagebootst, zodat hij het fragment als



het ware opnieuw voorleest. De stem van Harry Mulisch is in overleg met zijn nabestaanden gebruikt. Op radio kwam ook schrijver Lex Paleaux aan het woord en voor de uitwerking in print, buitenreclame en online is gebruikgemaakt van vervaging en verschillende bekende titels.

Enkele highlights van de campagne tot nu toe:

PR

Om aandacht te vragen voor blijvend leesplezier, klonk op donderdag 20 november 2025 de stem van Harry Mulisch één dag lang bij zijn standbeeld op de Grote Markt in Haarlem. Met behulp van AI-technologie werd de stem van Harry Mulisch zorgvuldig gereconstrueerd en “las” hij een fragment voor uit zijn beroemde roman 'De Aanslag'. Het evenement leverde veel aandacht op in de media. Zo berichtte verschillende landelijke en regionale titels over het initiatief, niet alleen vanwege de bijzondere techniek, maar vooral vanwege de maatschappelijke betekenis: het onder de aandacht brengen van luisteren naar boeken en het belang van toegankelijk lezen. Passend Lezen heeft het verhaal mogen vertellen in verschillende radio-uitzendingen.

Influencermarketing

Er is een samenwerking geweest met influencer Thijmen Schoorl. Hij werkt in de ouderenzorg en deelt zijn enthousiasme online. Via zijn social media kanalen (Instagram en TikTok) voorziet hij zijn volgers van de 'dagelijkse doses content (met ouderen)'. Voor Passend Lezen maakte hij een video waarin te zien is hoe hij met een bewoner aan de slag gaat met Passend Lezen. Hij laat de bewoner de website van Passend Lezen zien en samen beluisteren ze een magazine en een boek.

Overige wervingsactiviteiten

Waar de landelijke campagne zich richt op de oudere doelgroep, wordt de jongere doelgroep in 2025 niet vergeten. Deze jeugdgroep wordt opgesplitst in twee leeftijdscategorieën, 0-12 jaar en 13-17 jaar. Voor 2025 was het doel om een stijging van inschrijvingen te verwezenlijken van 2% bij beide groepen. Het doel is ruimschoots behaald door 0-12 jaar met 9,59% meer inschrijvingen en voor de categorie 13-17 jaar met 8,07% meer inschrijvingen in 2025.

Samenwerkingen

In 2025 zijn er verschillende samenwerkingen geweest om de bekendheid en bewustwording van Passend Lezen te vergroten. Enkele van deze samenwerkingen zijn:

- Tilt: Brabants Boek Present
- Culturele Apotheek: Nationale Voorleeslunch
- Openluchtmuseum: Maand van de Geschiedenis



- deBuren en Luisterpuntbibliotheek: Week van het Nederlands
- Jonge Jury

5.4.2 Relatiemanagement en Podcast Lezen met je oren

Podcast

Lezen met je oren is de succesvolle podcast voor ouders en professionals in het (lees)onderwijs. In 2025 is er een aantal nieuwe afleveringen bijgekomen die goed beluisterd zijn.

- Januari: aflevering 8 Vivian den Hollander
- Maart: aflevering 9 Jozua Douglas
- April: aflevering 10 Leon Biezeman
- Juni: aflevering 11 Judith Koppens
- December: aflevering 12 Rian Visser

Sinds de start van de podcast zijn er 2.324 unieke luisteraars geweest die minimaal één aflevering hebben geluisterd. 10.222 keer is een aflevering gedownload, dat betekent een gemiddelde van 4.4 downloads per luisteraar. Dit is een sterk signaal van inhoudelijke relevantie en loyaliteit.

Nieuwsbrief en webinars

Door de relatiemanager is er in 2025 elke maand een nieuwsbrief verstuurd naar organisaties. Het aantal abonnees is van 1.027 gestegen naar 1.176 eind 2025. In de tweede helft van 2025 heeft de Relatiemanager 15 webinars gegeven. Een webinar was in samenwerking met Balans. Dit was erg succesvol en trok 87 deelnemers. De andere webinars trekken een wisselend aantal deelnemers variërend van 1 tot 15. Ook zijn er vier webinars aan onderwijsspecialisten gegeven. Twee daarvan waren naar aanleiding van een digitale mailing. Deze twee webinars trokken samen 50 deelnemers. De andere twee webinars waren voor dyslexie/zorgspecialisten en trokken samen 40 deelnemers.

Naast deze digitale vormen van inspiratie en contact, heeft de Relatiemanager ook geregeld presentaties op locatie gegeven. Om de dienstverlening van Passend Lezen onder de aandacht te brengen, zijn in 2025 zes keer een bibliotheek en acht keer een Oogcafé bezocht, van Haren tot Valkenswaard.

5.4.3 Klantbehoud en communicatie

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

Het KTO is dit jaar uitgevoerd in de periode van 10 juni t/m 13 juli. Ruim 1.500 respondenten hebben telefonisch of per e-mail mooie en nuttige feedback gegeven over de dienstverlening van Passend Lezen. Onze klanten beoordelen ons met een 8.5!

**Tussen de Regels (TdR)**

Voor 2025 was het doel het aantal klanten dat TdR streamt via de Passend Lezen-app verhogen met 5%. Dit komt neer op 6.137 streams. Dit aantal is ruimschoots gehaald met 6.965 streams. Een toename van ruim 19%.

Eind 2025 ontvangen nog 3.807 klanten TdR op Daisy-cd. Dit is een afname van 600 klanten. Daarmee is het doel van 440 klanten minder in 2025 die TdR op Daisy-cd ontvangen behaald.

CPNB en andere campagnes vanuit de branche

Sinds de livegang van de nieuwe website kan Passend Lezen veel beter monitoren hoe de landelijke campagnes die de klanten wordt aangeboden, worden ontvangen. Dit jaar stond in het teken van het inzichtelijk maken van de resultaten en daarmee het opbouwen van de inzichten, zodat deze vanaf nu met elkaar vergeleken kunnen worden. Hierdoor leert Passend Lezen hoe de klanten over de campagnes geïnformeerd willen worden en wat ze daaromheen inspireert om te gaan lezen. De campagnes Kinderboekenweek, Maand van de Geschiedenis en Nederland Leest zijn als eerste inzichtelijk gemaakt met behulp van de data uit de nieuwe website.

Nieuw product: Samenleescollectie

In januari is de Samenleescollectie geïntroduceerd. Deze is goed ontvangen en in heel 2025 zijn 157 uitleningen gedaan. Om de nieuwe collectie onder de aandacht te brengen is een informatiepagina op de website ontwikkeld, een informatiekaart die verstuurd is naar 715 jeugdklanten en Cluster 1 scholen en het is meegenomen in de nieuwsbrieven. Ook is er aandacht aan besteed op de socials en op de nieuwsberichten op de website.

Tweewekelijkse nieuwsbrieven

De tweewekelijkse nieuwsbrieven zijn voor vier verschillende doelgroepen uitgestuurd. Het aantal abonnees:

Blind/Slechtziend Volwassenen:	5.250
Blind/Slechtziend Jeugd:	322
Dyslexie Volwassenen:	4.735
Dyslexie Jeugd:	1.470

5.4.4 Online**Nieuwe website**

In 2025 is de nieuwe website verder ontwikkeld en in mei volledig in gebruik genomen. Er is afscheid genomen van de oude website. De klanten zijn tijdig geïnformeerd over de overstap en waar nodig is begeleiding aangeboden om de nieuwe website in gebruik te nemen en te leren kennen. Op de ZiezoBEURS in maart is er elke dag van de beurs een presentatie gegeven om kennis te maken met de nieuwe website. Deze presentatie werd door de Relatiemanager in samenwerking met KC en de Helpdesk georganiseerd. Door deze fijne samenwerking konden gemakkelijk alle klantvragen ter plekke beantwoord worden.



De livegang van de website in mei heeft uiteindelijk weinig klantvragen opgeleverd. Het website team heeft de klantcontacten na livegang extra gemonitord om eventuele problemen snel op te kunnen sporen en feedback te kunnen verwerken. Hieruit kan opgemaakt worden dat de klanten goed geïnformeerd waren en weinig problemen met de nieuwe website ervoeren. Tevens was er een veel gestelde vragen pagina waar klanten gericht informatie konden vinden over de overgang.

Gedurende het jaar is de website verder ontwikkeld met behulp van feedback van klanten. Enkele verbeteringen zijn:

- Doorontwikkeling zoekfunctie
- Sorteren in Mijn bieb
- Exporteren (en e-mailen) mogelijk gemaakt van leenhistorie en zoekresultaten
- Aanpassing op het inschrijfformulier
- Knop Opnieuw bestellen bij een eerder geleende titel weergeven
- Productvorm toevoegen aan bestelknop ten behoeve van toegankelijkheid

Na de livegang zijn er verschillende activiteiten ondernomen om klanten te helpen bij het gebruik van de nieuwe website. Er is een nieuwe handleiding in samenwerking met B&P opgesteld en op de website beschikbaar gemaakt. In de nieuwsbrieven is een categorie 'wegwijs op de website' opgenomen waar steeds een nieuw thema in de schijnwerpers stond.

Socials

De organisatie heeft in 2025 besloten afscheid te nemen van X. Daarom wordt het aantal volgers aan het einde van het jaar niet meer benoemd.

Volgers per kanaal (januari 2025):

Facebook: 5.578

Instagram: 1.798

X: 1.847

LinkedIn: 564

Volgers per kanaal (december 2025)

Facebook: 5.742

Instagram: 2.116

LinkedIn: 632

De beste post van 2025 was een LinkedIn post om te vieren dat Passend Lezen een 8.5 heeft gekregen van de klanten. De post had 1655 impressies en 80 reacties. Dit succes komt direct voort uit de focus van de Relatiemanager op het kanaal LinkedIn.



5.5 Business Intelligence

5.5.1 Organisatorische ontwikkeling

In 2025 heeft de functie van BI Specialist een belangrijke organisatorische verschuiving doorgemaakt. De rol is losgekoppeld van de afdeling M&C en valt nu rechtstreeks onder de Afdelingsmanager ICT & Marketing. Deze herpositionering maakt het mogelijk dat de BI Specialist breder kan opereren binnen de organisatie en met datagedreven werken de organisatie breed kan faciliteren.

5.5.2 Structurele samenwerking en rapportage

De BI Specialist heeft periodiek overleggen geïntroduceerd met verschillende afdelingen waarbij cijfers worden doorgenomen, ontwikkelingen en trends worden gesignaleerd en data gedreven verbetervoorstellen worden gedaan aan proces- en systeemeigenaren. Elk kwartaal worden de kwartaalcijfers aan het MT gepresenteerd, inclusief belangrijkste bevindingen en aanbevelingen voor optimalisatie.

5.5.3 Kennisontwikkeling en -deling

Ter verbreding van kennis en inzichten zijn diverse branche-evenementen bezocht, met bijzondere aandacht voor ontwikkelingen op het gebied van data-analyse en AI. Deze kennis wordt actief gedeeld binnen de organisatie.

Intern zijn meerdere trainingen verzorgd voor verschillende afdelingen, waarbij medewerkers zijn getraind in het gebruik van beschikbare data en dashboards. Dit draagt bij aan een data-bewuste organisatiecultuur.

5.5.4 Dashboardontwikkeling en -gebruik

Dit jaar is gekozen voor een interactieve aanpak bij dashboardontwikkeling, waarbij gestart wordt met een basisversie die vervolgens wordt uitgebreid op basis van de informatiebehoefte en feedback. Meerdere dashboards zijn vernieuwd of nieuw ontwikkeld.

5.5.5 BI Portal: centraal aanspreekpunt voor data

De BI Portal fungeert als centraal aanvraagpunt voor data-analyses, rapportages en dashboardontwikkeling. In 2025 zijn de verzoeken succesvol afgehandeld vanuit verschillende afdelingen binnen de organisatie. De verzoeken variëren van de aanvraag van eenmalige analyses tot structurele rapportages en betreffen onder meer klantgegevens, uitleningen, collectie en klantenservice.

Het maakt de BI Portal tot een waardevol instrument voor data gedreven besluitvorming binnen Passend Lezen.



6 Interne en externe stakeholders

6.1 Interne stakeholders

Het MT bestaat uit de directeur en de afdelingsmanagers. Er is een goede uitwisseling van informatie en afstemming tussen de verschillende afdelingen, de MT-vergaderingen vinden eenmaal per twee weken plaats. Buiten de MT-vergaderingen zijn er structurele overleggen op diverse niveaus, zoals de dagstarts en de werkoverleggen per afdeling. 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 (rvt) wordt gemiddeld 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 en andere overleggen plaats.

6.2 Externe stakeholders

6.2.1 Binnen de Keten Passend Lezen

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

6.2.2 Buiten de Keten Passend Lezen

De Lezersraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan Passend Lezen en de KB. In 2025 heeft de Lezersraad ongevraagd advies gegeven over het gebruik van de voorleesstemmen. Tijdens de vergaderingen het gehele jaar komen diverse onderwerpen aan de orde. Jaarlijks in juni wordt advies gevraagd over de projecten in het jaarplan van Passend Lezen voor het jaar erop. Tweemaal per jaar worden uitgebreide cijfers geleverd en per kwartaal een analyse van de top tien van klantmeldingen.

In april en oktober zijn twee themabijeenkomst geweest. In april heeft Passend Lezen een presentatie gegeven over de diverse aspecten van AI en hoe omgegaan wordt met informatiebeveiliging. In oktober heeft Passend Lezen een presentatie gegeven over de aankomende landelijke campagne.

Incidenteel is er contact met belangenorganisaties als Vereniging Onbeperkt Lezen en de Oogvereniging.



7 Resultaat 2025

7.1 Staat van baten en lasten 2024 en 2025 en begroting 2026

Baten	2024	2025	Begroting 2026
Contributie	630.115	628.405	675.000
Contributie vooruitbetaald lopend jaar	234.921-	232.221-	
Contributie vooruitbetaald vorig jaar	229.132	234.921	
Subsidies	2.196.999	3.260.000	2.777.302
Diverse baten	40.987	98.809	28.000
Vrijwillige bijdrage.	137.932	127.015	60.000
Loon/Prijscompensatie	92.990	67.696	67.696
Totale baten	3.093.235	4.184.625	3.607.998

Lasten	2024	2025	Begroting 2026
Bestuur en organisatie	169.124	891.052	170.250
Huisvesting	174.600	178.421	187.000
Personeel	2.099.662	2.198.053	2.510.600
Administratie	111.786	110.775	124.500
Transportkosten	6.649	8.975	10.000
Automatisering	446.368	445.781	534.000
Collectie en media	1.483	1.754	5.000
Specifieke kosten	3.551	20.014	77.500
Overige kosten	106.803	152.242	
Totale lasten	3.120.026	4.007.067	3.618.850
Verschil	26.791-	177.558	-10.852
Na bestemming	0	0	



8 Vooruitzicht 2026

8.1.1 Financieel

De bijdrage leners en diverse baten zijn meer dan begroot:

Bijdrage leners	
Exploitatie	€ 758.120 (contributie en vrijwillige bijdragen)
Begroot:	€ 680.000
Meer ontvangen	€ 78.120
Diverse baten	
Rente:	€ 19.392 (rente ontvangen van banken in 2025)
Overige diverse baten:	€ 79.417 (schenkingen, legaten)
Totaal	€ 98.809
Totaal extra inkomsten	€176.929

Om projecten in 2026 af te kunnen ronden is op bepaalde posten een onderbesteding geweest. Deze worden als bestemmingsreserve (BR) meegenomen naar 2026. Dit geldt ook voor de looncompensatie.

BR LC	€ 97.952
BR Innovatie KB	€ 37.876
BR Loon	€ 67.696
Totaal	€203.524

De totale onderbesteding van de instellingssubsidie bedraagt € 205.575.

Totale lasten zonder de overige kosten	€ 3.854.825
Totaal begroot	€ 4.060.400
Verschil	€ 205.575

De overige kosten zijn de kosten van de projecten en komen ten laste van de bestemmingsreserves en zijn geen onderdeel van de instellingssubsidie. Hiermee is € 2.051 van de instellingssubsidie niet benut. Dit is verwaarloosbaar.

Door € 248.542 van de bestemmingsreserve aan het resultaat toe te voegen (€ 177.558 + € 248.542) ontstaat een positief resultaat van € 426.100 wat bestemd kan worden zoals hieronder aangegeven.

Het MT heeft gekeken naar de wensen die Passend Lezen heeft in 2026 en ook gekeken naar de kosten van sommige activiteiten in 2025.



Systeemverbeteringen, doorontwikkelen van de website en Salesforce in 2025 nam ruim € 83.000 uit de BR. Passend Lezen wil zeker met de website en Salesforce nog wat slagen maken en de BR aanvullen met € 90.000.

In 2026 wil Passend Lezen de contributiebetaling zoveel mogelijk via de website (e-facturen) laten lopen, postzegels voor papieren versies worden steeds duurder. Dat wordt in 2026 afgerond en vraagt aanpassingen aan de systemen van V Smart en Salesforce, het 'klantenbestand'. Hiervoor wordt € 90.000 bestemd.

Voor de doorontwikkeling van het bibliotheekstelsel (ILS) is een inschatting door de leverancier gedaan (€ 40.000, afgerond € 42.576) voor 2026.

De bedragen worden besteed aan de doorontwikkeling en verbeteren van systemen zowel voor de organisatie als voor de klanten. Technisch gezien is steeds meer mogelijk en dat wil Passend Lezen graag gebruiken als dit het voor de klanten makkelijker maakt.

Onttrekking en toevoeging aan de bestemmingsreserves (voorstel):

Bestemmingsreserve	Onttrekking €	Toevoeging €
Systeemverbeteringen, doorontwikkelen website en Salesforce (CRM)	-83.299	90.000
Loon/prijs 2024	-92.991	
Loon/prijs 2025		67.696
Klantcontact, contributie betaalvoorkeuren, e-facturen, verbeteringen bibliotheekstelsel V-smart	-21.465	90.000
ILS	-36.720	42.576
Innovatie KB	-9.425	37.876
KTO 2025	-4.642	
Landelijke campagne		97.952
Totaal	-248.542	426.100

8.1.2 Jaarplan 2026

- **Podcastserie**

Lezen met je oren – dé podcast van Passend Lezen voor professionals – is een succes! In dit project wil Passend Lezen daarom een nieuwe podcastserie voor een andere doelgroep opzetten. In dit project wil Passend Lezen uitzoeken hoe het audiomagazine TdR geïntegreerd kan worden met een podcastserie.

- **Overhevelen van productcategorieën naar aparte dienstcodes**

Onder de algemene lektuur-dienst (ALT) vallen veel verschillende productcategorieën. Het is nodig om de diverse productcategorieën onder te brengen onder een eigen dienstcode om foutgevoeligheid te verkleinen. Dienstcodes kunnen zo nog beter aan de juiste klant worden toegewezen.



- **Afronden van de implementatie ProCeed 2**

In samenwerking met de Ketenpartners wordt het productiebericht volgens afgestemd berichtenverkeer ingericht.

Bovenstaande projecten worden gefinancierd vanuit de innovatiesubsidie, deze is onderdeel van de instellingssubsidie.

- **Implementatie van de Spelothek (extra subsidie)**

De technische implementatie van Spelothek wordt in dit project verwezenlijkt. Op verzoek van de KB wordt in eerste instantie onderzocht of het proces van uitlenen van spellen laagdrempelig (zonder al te hoge kosten) kan worden geïmplementeerd. Aan de hand van de conclusies wordt een keuze gemaakt hoe dit daadwerkelijk te implementeren is in de dienstverlening van Passend Lezen.



9 Internationaal/IFLA

Passend Lezen is lid van de IFLA, the International Federation of Library Associations and Institutions. Halverwege het jaar (deze loopt van augustus tot augustus) wordt een mid-term meeting georganiseerd. In maart vond deze meeting plaats in Malmö, Zweden. De Libraries serving People with Print Disabilities (LPD) sectie had daar de business meeting en de meeting voor de Guidelines for Inclusive Library Services for Persons with Print Disabilities. De directeur is lid van deze sectie en was tot en met augustus 2025 voorzitter van de LPD-sectie. Ook is zij lid van de Guidelines groep.

Het jaarlijkse congres, IFLA World Library and information Congress (WLIC) vond plaats in Astana, Kazachstan. Vanwege de mensenrechtensituatie hebben de meeste leden van de LPD ervoor gekozen daar niet naar toe te gaan. De eerste business meeting vond online in augustus plaats evenals de tweede meeting in september. Na 8 jaar moest de directeur de sectie verlaten. Vanwege naderend pensioen heeft de directeur ervoor gekozen om niet in een andere sectie zoals de Equitable and Accessible Library Services Section zitting te nemen. Het is van groot belang dat de nieuwe directeur weer plaatsneemt in de LPD-sectie.

Maandelijks is er een meeting geweest voor het opstellen van de Guidelines. Deze zijn nu in de afrondende fase en the guideline wordt begin 2026 opgeleverd. Zolang deze nog niet gepresenteerd is mag de directeur lid blijven van deze werkgroep.

Reflectie: Het was bijzonder om met de LPD-sectie leden te werken. Bevlogen mensen met ieder hun eigen verhaal in hun eigen land. Veel kennis en kunde hebben we met elkaar kunnen delen. Als Nederland mogen we heel trots zijn om wat er is bereikt en wat Passend Lezen haar klanten allemaal kan bieden.

10 Verslag Raad van Toezicht

De Stichting wordt sinds 8 december 2015 bestuurd volgens het rvt model. De Stichting onderschrijft de Principes en Best practice bepalingen van het rvt model zoals beschreven in de Code Cultural Governance ⁸(CCG) en past deze toe. De rvt houdt zich aan de acht principes en past deze toe.

De voorbereidende werkzaamheden t.b.v. toezicht door de rvt worden door de bestuurder uitgevoerd. Op basis van de aangeleverde informatie vanuit de bestuurder en vanuit andere bronnen beoordeelt de rvt de voortgang en risico's voor en van de organisatie.

⁸ www.cultuur-ondernemen.nl



De rvt leden krijgen een vergoeding voor het voorbereiden en bijwonen van vergaderingen. Deze is niet bovenmatig, zie de WNT-verantwoording 2025 in de jaarrekening. In 2025 is de huidige regeling herzien.

De bezoldiging van de directeur-bestuurder is in 2020 getoetst door Leeuwendaal (www.leeuwendaal.nl) en volgt de stijgingen van CAO Openbare Bibliotheken 2024-2026. Zie ook de WNT-verantwoording 2025 in de jaarrekening.

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 leeshandicap. 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. Overige risico's (o.a. brand of diefstal zijn verzekerd) zijn niet aan de orde.

In 2025 heeft de rvt viermaal vergaderd, waaronder ook de zelfevaluatie, en onder meer gesproken dan wel besluiten genomen over de volgende onderwerpen:

- Jaarrekening en jaarverslag 2024
- Begroting en jaarplan 2026
- Aanstellen nieuwe voorzitter
- Periodieke financiële en managementinformatie, vorm en inhoud
 - Per kwartaal worden de kwartaalcijfers met rvt gedeeld en besproken
- Meerjarenroadmap Passend Lezen
- Voortgangsgesprek met de directeur 1 maal per jaar met input van het MT
 - Onderwerpen:
 - Dienstverlening en gebruikers
 - Organisatie Passend Lezen
 - Relatie met rvt
 - Pensioen directeur-bestuurder
 - Zelfevaluatie van de rvt met als onderwerpen:
 - Visie op toezicht en een toetsingskader voor toezicht
 - Functioneren van de rvt
 - De organisatie en dienstverlening van Passend Lezen in relatie tot de gebruikers
 - Vergaderingen van de rvt
 - Handboek rvt
- Procedure aanstellen nieuw rvt lid

Mevrouw drs. Ö. Ernek-Gümüs, tijdelijk voorzitter tot 28 mei 2025

- Rijksconsultant/Plaatsvervangend Hoofd Beleid & Advies, Directie Wetgeving en Juridische Zaken, ministerie van Justitie en Veiligheid
- Lid Raad van Toezicht Stichting Kinderpostzegels
- Lid Raad van Toezicht Stichting H³O



Mevrouw F.J.G. van Bohemen, lid en voorzitter per 28 mei 2025

Mevrouw drs. J.C.W.M. van der Pal rc, lid
Portefeuillehouder financiën

- Strategisch financieel adviseur gemeente Amsterdam

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

Mevrouw G.C.J.M. Vierbergen, lid per 26 februari 2025

De heer E.J. Heijkants, lid per 24 september 2025

- Docent Facility Management, Hogeschool Rotterdam

Mevrouw I. Reijntjes MBA, directeur-bestuurder

- Bestuurslid Hospice Nieuwe Waterweg Noord (De Margriet) in Vlaardingen tot 1 april 2025

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

Den Haag, 4 maart 2026

Mevrouw F.J.G. van Bohemen

Voorzitter



Bijlage A: Cijfers 2024-2025

	2024	2025
Totaal klanten	60.900	66.596
Personen (ook via de Openbare Bibliotheek)	59.591	65.226
Organisaties	1.309	1.370

Leesbeperking	2024	2025
Blind	2.047	2.060
Slechtziend	14.829	15.542
Dyslectisch	32.525	35.955
Lichamelijke beperking	1.126	1.188
Verstandelijke beperking	430	498
Taalontwikkelingsstoornis	953	1.118
Afasie	295	313
ADHD-ADD	4.526	5.527
Overig	2.562	2.709
Anders	1.607	1.686
Totaal	60.900	66.596

2024 Leeftijd

0-17	32.635
18-64	14.395
65-79	6.024
80+	6.455
Overig	1.391
Totaal	60.900

2025 Leeftijd

0-12	10.121
13-17	24.770
18-35	10.032
36-50	2.842
51-65	4.667
66-75	4.034
76+	8.644
Overig	1.486
Totaal	66.596

**Leeftijd en leesbeperking 2025**

	0-12	13-17	18-35	36-50	51-65	66-75	76+	Totaal
Blind	107	99	248	270	450	365	521	2.060
Slechtziend	1.051	1.168	828	791	2.087	2.500	7.117	15.542
Dyslectisch	7.582	19.460	6.890	870	720	297	136	35.955
Lich. Bep.	27	96	94	124	307	277	263	1.188
Verst.bep.	87	192	80	58	58	16	7	498
Taalontw.	469	543	91	5	5	5		1.118
ADHDADD	541	2.722	1.470	398	290	54	52	5.527
Afasie	7	9	10	22	74	96	95	313
NvT			68	52	66	10	4	1.686
Overig	250	481	253	252	610	414	449	2.709
Totaal	10.121	24.770	10.032	2.842	4.667	4.034	8.644	66.596*

*Inclusief 1486 klanten waarbij de leesbeperking niet is ingevuld

Collectie inclusief kranten en tijdschriften	2024	2025
Braille interlinie	333	348
Braille tekst	22.224	23.010
Gesproken	106.079	108.750
Karaoke	535	602
Jumboletter	1.413	1.551
Voelboeken (exemplaren)	399	387
Elektronische boeken	12.153*	12.222
Reliëfwerk	1.376	1.448
EKT		118
Groot Letter	27	27
Samenlees exemplaren	40	375
Overig	124	1
Totaal	144.703	148.839

* Eind 2024 zijn 10.500 titels toegevoegd

Collectie kranten en tijdschriften	2024	2025
Braille tekst	59	59
Audio	185	184
EKT	120	118
Groot letter	27	27
Totaal	391	388

Lectuursoort en aantal exemplaren	2024	2025
Algemene lectuur	141.601	145.577
Reliëf, incl.thema- en begrippenbanden	1.376	1.448



Hoorspelen	1.096	1.096
Kranten en tijdschriften	391	388
Hoorcolleges	239	252
Bladmuziek		78
Totaal	144.703	148.839

Exemplaren uit productie 2025

Productcategorie	Aantal exemplaren*	Aantal geleende exemplaren**	Aantal check outs***	Door aantal klanten
Gesproken	2.978	2.975	286.123	16.499
Braille	935	440	1.143	220
Elektronisch boek	898	419	1.377	930
Jumboletter	148	124	1.117	652
Samenlees	335	120	183	69
Reliëfwerk	94	47	234	136
Karaoke	70	40	130	113
Braille interlinie	21	14	25	16
Totaal	5.479	4.179	290.332	17.379****

*Aantal titels dat is geproduceerd

**Aantal titels dat tenminste 1 keer is geleend

*** Aantal keren dat een titel is uitgeleend

****Een klant kan meerdere producten geleend hebben, dit zijn unieke klanten

Uitleningen boeken	2024	2025
Audio streaming	808.242	849.451
Daisy-cd	382.587	332.647
Jumboletter	9.682	10.850
Braille tekst	4.551*	4.587
Karaokelezen	3.266	2.586
Elektronische boeken	287	5.591
Braille interlinie	330	403
Reliëf	261	729
Samenlees		211
Voelboek		87
Bladmuziek braille		3
Totaal	1.209.206	1.207.145



*Waarvan	2024	2025
Hoorcolleges		
Audio streaming	3.555	3.538
Daisy-cd	895	837
Hoorspelen		
Audio streaming	12.473	11.007
Daisy-cd	3.440	2.823

Uitleningen kranten en tijdschriften	2024	2025
Audio streaming	438.220	416.273
Daisy-cd	166.398	133.929
Braille	16.605	15.665
Groot letter	7.681	7.619
EKT	354.339*	2.624.902
Audio-cd	3.762	803
Totaal	987.005	3.199.191
Uitleningen totaal	2.196.211	4.406.336

* Vanaf begin november 2024 en zijn voor het eerst opgenomen in het jaarverslag

Uitleningen Themakisten	9
--------------------------------	---

Online

Website

	2024	2024	2025	2025
	Huidige website hele jaar	Nieuwe website vanaf 13-11-2024	Oude website (tot en met 13 mei 2025)	Nieuwe website
Paginaweergaven	1.776.334	330.294	634.163	5.397.404
Sessies	432.929	73.058	159.053	683.006

Actieve gebruikers van de website: 228.896

Apparaten

Apparaat/unique gebruikers	2024	2025
Passend Lezen app	19.640	20.606
Online Player (Browser)	13.889	16.871
Webbox	2.057	2.186
Victor reader	351	354
Easyreader	119	79



Plextalk	45	Niet meer bijgehouden
----------	----	-----------------------

Klanten/abbonementen EKT/online/Tekstlezer Passend Lezen	2024	2025
Aantal klanten EKT abonnement	5.998	6.203
Aantal EKT abonnementen	20.142*	21.019*
Abbonementen via app, OLP enz	18.966*	20.343*
Aantal klanten met abonnement via app, Online Player enz	5.890	6.141
Abbonementen via Tekstlezer PL	1.176*	676*
Klanten met abonnement via Tekstlezer PL	108	62
*Een klant kan meerdere abonnementen hebben		

Reliëfkaarten	2024	2025
Totaal opdrachten	733	807
Kaarten/opdrachten	1009/733	807/807
Unieke aanvragers	343	252
Opdrachten/aanvragers	733/343	807/252
Reproducties	881	725
Nieuwe kaarten	128	82
Tekeningen- en Begrippenbanden		
Tekeningenbanden productie	3	3
Tekeningenbanden reproductie	73	68
Begrippenbanden productie	10	0
Begrippenbanden reproductie	29	9

Maatwerk	2024	2025
Totaal opdrachten	662	611
Braille	490	417
Audio	165	136
Groot letter	4	4
Digitaal	1	0

Passend Lezen via de Openbare Bibliotheek	2024	2025
Uitleningen streaming		
0-17	2.138	1.685



18 en ouder	29.187	31.588
Totaal	31.325	
Gebruikers		
0-17	736	872
18-64	1.948	2.605
65-79	417	614
80+	239	349
Totaal	3.340	4.440

Passend Lezen via de Openbare Bibliotheek leeftijd versus leesbeperking 2025

Leesbeperking	0-12	13-17	18-35	36-50	51-64	66-75	76-	Totaal
Blind			3	1		4	7	15
Slechtziend	4	16	54	60	168	201	389	892
Dyslectisch	183	529	1.116	220	168	55	28	2.299
ADHD/ADD	17	77	232	111	98	17	10	562
Lich. Bep.		1	16	23	46	30	26	142
Verst. Bep.	2	5	8	4	5	2	2	28
Taalontw st	5	12	5	1	2	1		26
Afasie			3	3	8	13	10	37
Overig	2	19	96	61	134	73	54	439
Totaal	213	659	1.533	484	629	396	526	4.440



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

