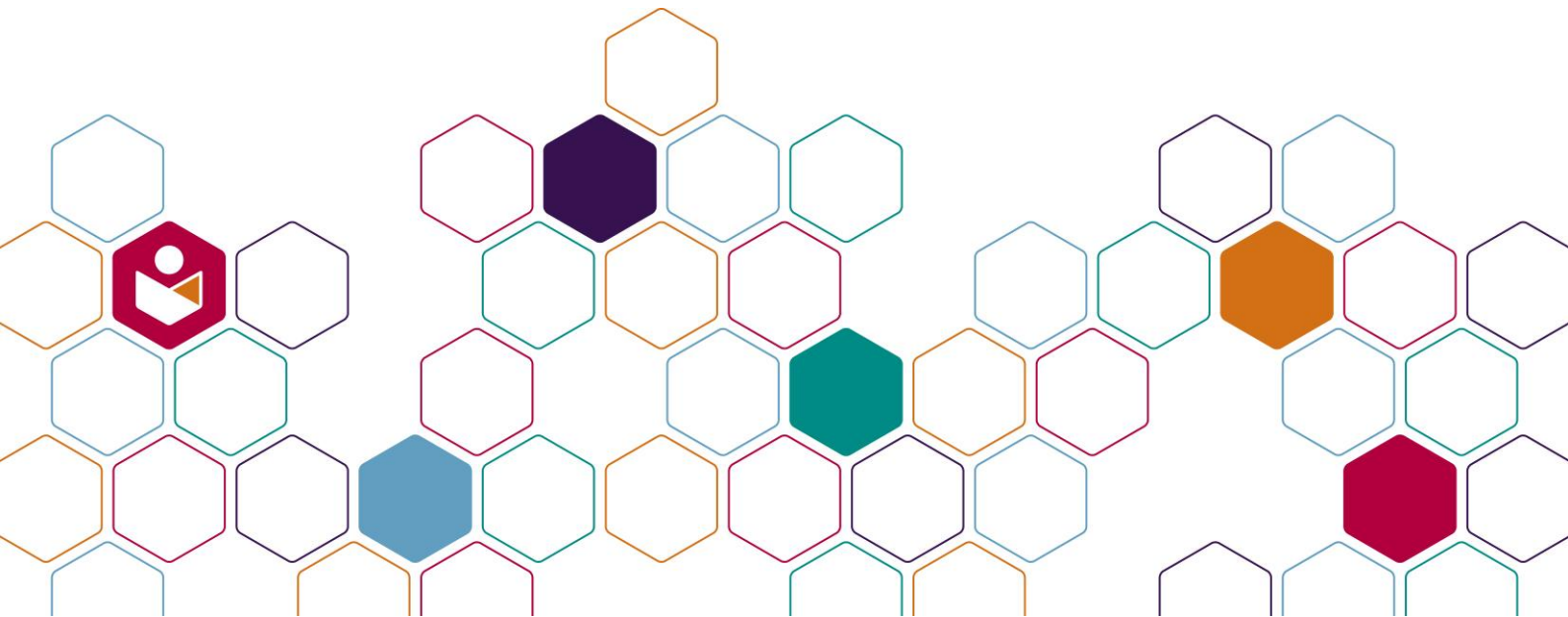




Bibliotheekservice  
**Passend Lezen**

# **Bestuursverslag en jaarrekening 2024**

Bibliotheekservice Passend Lezen





## Inhoudsopgave

---

<b>1</b>	<b>Voorwoord</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>2024 In vogelvlucht</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>2024 in getallen</b>	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>Klanten</b>	<b>4</b>
3.1.1	Leesbeperking	4
3.1.2	Leeftijd	5
3.1.3	Leeftijd en leesbeperking	6
<b>3.2</b>	<b>Uitleningen boeken</b>	<b>6</b>
3.2.1	Gesproken boeken streaming en gesproken Daisy-cd	6
3.2.2	Uitlening overige leesvormen	7
3.2.3	Uitleningen 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 en EKT*	10
3.2.6	Podcasts	11
3.2.7	Totaal aantal uitleningen	11
<b>3.3</b>	<b>Collectie</b>	<b>12</b>
3.3.1	Boeken	12
3.3.2	Kranten en tijdschriften	13
<b>3.4</b>	<b>Reliëf en maatwerk</b>	<b>13</b>
3.4.1	Reliëf	13
3.4.2	Maatwerk	14
<b>3.5</b>	<b>Digitaal gebruik</b>	<b>14</b>
3.5.1	Website	14
3.5.2	Online Player	15
<b>3.6</b>	<b>Passend Lezen via de Openbare Bibliotheek</b>	<b>15</b>
<b>4</b>	<b>Organisatie</b>	<b>17</b>
<b>4.1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>17</b>
<b>4.2</b>	<b>Projecten vanuit de bestemmingsreserves Passend Lezen</b>	<b>18</b>
<b>4.3</b>	<b>Projecten door de KB gesubsidieerd</b>	<b>18</b>
<b>4.4</b>	<b>Informatiebeveiliging</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>Afdelingen</b>	<b>21</b>
<b>5.1</b>	<b>Klantencontact</b>	<b>21</b>



<b>5.2</b>	<b>Beheer &amp; Projecten</b>	<b>22</b>
<b>5.3</b>	<b>Collectie</b>	<b>25</b>
<b>5.4</b>	<b>Marketing &amp; Communicatie</b>	<b>26</b>
5.4.1	Podcast Lezen met je oren!	27
5.4.2	Promotie	27
5.4.3	Communicatie	28
5.4.4	Samenwerking	29
<b>5.5</b>	<b>Klantmeldingen</b>	<b>30</b>
<b>6</b>	<b>Interne en externe stakeholders</b>	<b>33</b>
<b>6.1</b>	<b>Interne stakeholders</b>	<b>33</b>
<b>6.2</b>	<b>Externe stakeholders</b>	<b>33</b>
6.2.1	Binnen de Keten Passend Lezen	33
6.2.2	Lezersraad	33
<b>7</b>	<b>Resultaat 2024</b>	<b>34</b>
7.1	Staat van baten en lasten 2023 en 2024 en begroting 2025	34
<b>8</b>	<b>Vooruitzichten 2025</b>	<b>35</b>
8.1	Financieel	35
8.2	Jaarplan 2025	36
<b>9</b>	<b>Internationaal/IFLA</b>	<b>37</b>
<b>10</b>	<b>Verslag Raad van Toezicht</b>	<b>37</b>
	<b>Bijlage A: Cijfers 2023-2024</b>	<b>40</b>



## 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 MT op 4 februari 2025 en goedgekeurd in de vergadering van de Raad van Toezicht op 26 februari 2025.



## 2 2024 In vogelvlucht

---

2024 begon hectisch naar aanleiding van het uitfaseren van het XML-Leesprogramma. De ondertekenaars van het manifest zochten de media op om hun ongenoegen over dit besluit breed kenbaar te maken. Het geboden alternatief, de Online Player (OLP) was voor de ondertekenaars niet voldoende gelijkwaardig. Eind januari werd bekend dat een alternatief voor het leesprogramma gemaakt kon worden: de Passend Lezen Tekstlezer. Deze is eind februari succesvol live gegaan. Na de eerste livegang is gestart met het ophalen van feedback van gebruikers en is de Tekstlezer gedurende het jaar doorontwikkeld met de meest gewenste verbeteringen.

De eerste aflevering van de podcastserie *Lezen met je oren!* met leesspecialist Mariëlle Urselmann ging live, daarna volgden nog 6 nieuwe afleveringen.

Aan het begin van het jaar (maart) is ProCeed 1 succesvol live gegaan. Dit zorgt voor meer inzicht in het berichtenverkeer tussen de ketenpartners op het gebied van reproducties/distributies (uitleningen).

De eerste strategiedag met de ketenpartners vond plaats in april. De MT leden van de drie organisaties gingen met elkaar in gesprek over de toekomst.

Eind mei was het jaarlijkse personeelsuitje. De locatie dit jaar was de SS Rotterdam. De verschillende teams moesten zich uit een escaperoom zien te redden en werd een rondleiding gegeven op de boot, met name achter de schermen. De dag werd afgesloten met een diner.

In juni werd in stijl afscheid genomen van voorzitter Leo Dijk van Raad van Toezicht.

Halverwege het jaar werd een aanzet gegeven voor mogelijke werkplekverandering nu het hybride werken in de organisatie de standaard is geworden. In 2025 gaat hiervoor een werplekwerkgroep van start.

Het hele jaar heeft in het teken gestaan van de lancering van de nieuwe website. De toegankelijkheid en het gebruikersgemak waren belangrijke aandachtspunten. In samenwerking met Swink heeft Passend Lezen een mooie nieuwe website kunnen opleveren. De geringe feedback heeft Passend Lezen gesterkt in de goede werking van de website. In november was het zover: op 13 november vond de softlaunch plaats van de nieuwe website en we kunnen stellen dat deze goed is ontvangen.

Elektronische Kranten & Tijdschriften (EKT) in V-smart is in november live gegaan. Concreet betekent dit dat de administratie van de abonnementen op Elektronische kranten en tijdschriften nu in het eigen bibliotheekstelsel staat en door Passend



Lezen en de klant te beheren is. Dit geeft nu ook beter inzicht in het gebruik. Het gebruik van edities wordt vanaf 2025 structureel meegenomen in het tonen van de cijfers (per kwartaal en jaarlijks).

Half november was er een vervolg op de strategiedag van april. Vier thema's zijn verder uitgewerkt en in deze sessie gepresenteerd:

- Doelgroepen
- AI
- Inzet expertise
- Collectie

Dit leidde tot een overleg met de KB in januari 2025, voorsortierend op een nieuw beleidskader 2026-2029 van de KB waar de keten in gezamenlijkheid graag een bijdrage aan levert.

Door de werkzaamheden aan de website zijn de projecten van de innovatiesubsidie doorgeschoven naar 2025, met dank aan de KB.

Het jaar werd weer afgesloten met een Kerstdiner.



## 3 2024 in getallen

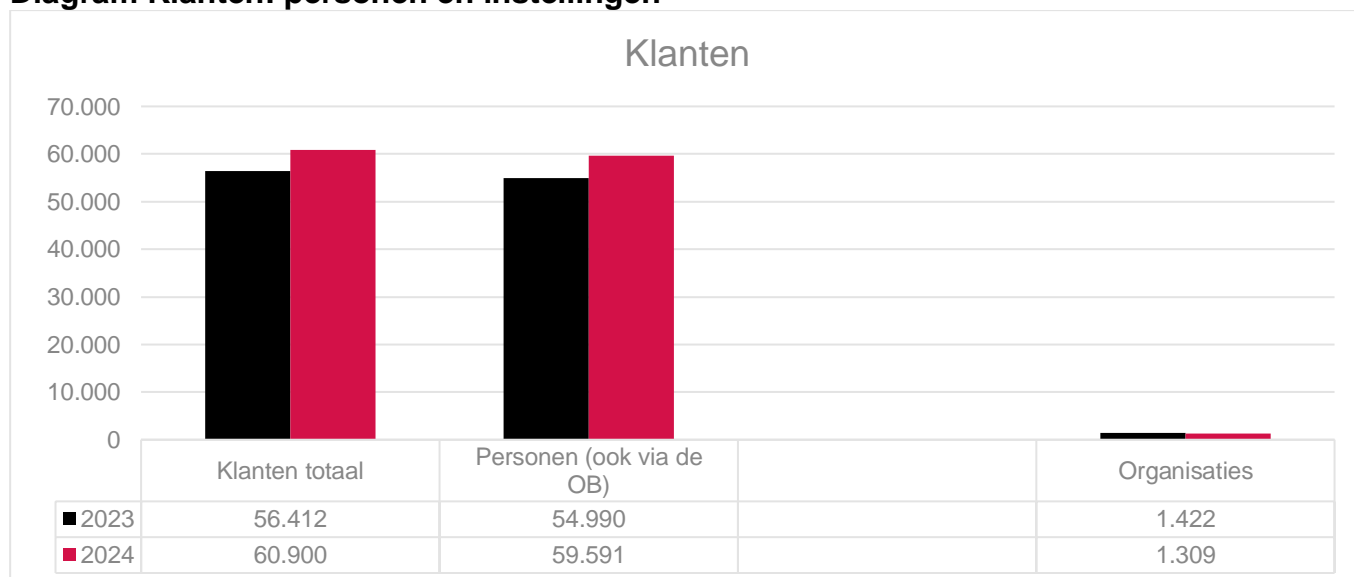
### 3.1 Klanten

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

Doel voor 2024 was het aantal inschrijvingen te vergroten ten opzichte van 2023: van 13.405 naar 14.075. In totaal hebben zich in 2024 15.230 klanten ingeschreven. Dit is een toename van 13,6%. Ingeschreven klanten zijn klanten die zich bij Passend Lezen hebben aangemeld. Na uitschrijvingen, overlijden, niet kunnen bereiken, niet betaald enz. blijft een netto totaal over.

Ten opzichte van 2023 is het aantal klanten gestegen van 56.412 naar 60.900, een netto toename van 4.488. Het aantal personen is gestegen met 4.601, het aantal organisaties is gedaald met 113. De oorzaak hiervan is dat de lijst met organisaties, die gratis gebruik kunnen maken van Passend Lezen zoals openbare bibliotheken, (dubbel ingeschreven of niet actief) is opgeschoond. Betalende organisaties, die lid zijn, is gegroeid van 864 naar 946.

#### Diagram Klanten: personen en instellingen



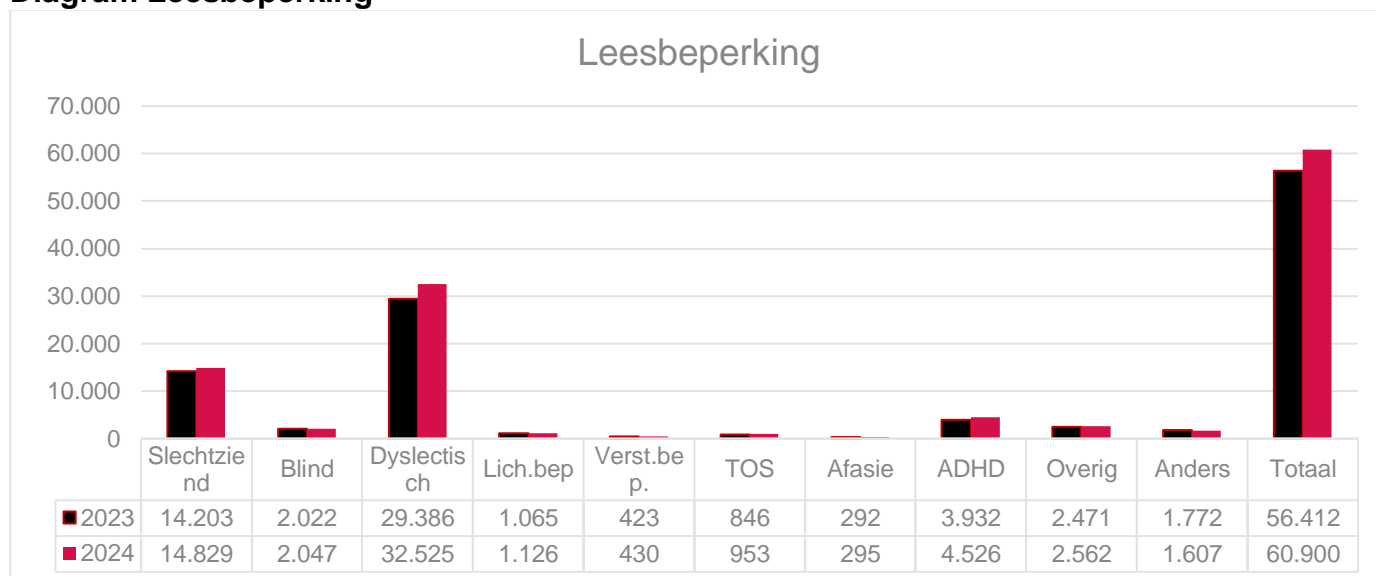
#### 3.1.1 Leesbeperking

Het aantal slechtziende klanten laat een lichte stijging zien van 626. Opvallend is ook weer de stijging van het aantal klanten met dyslexie, 3.139. Mooi is dat dit ook zijn



weerslag heeft op het aantal uitleningen van klanten met dyslexie: 138.652 in 2023 naar 160.074 in 2024. De overige beperkingen blijven redelijk stabiel.

### Diagram Leesbeperking

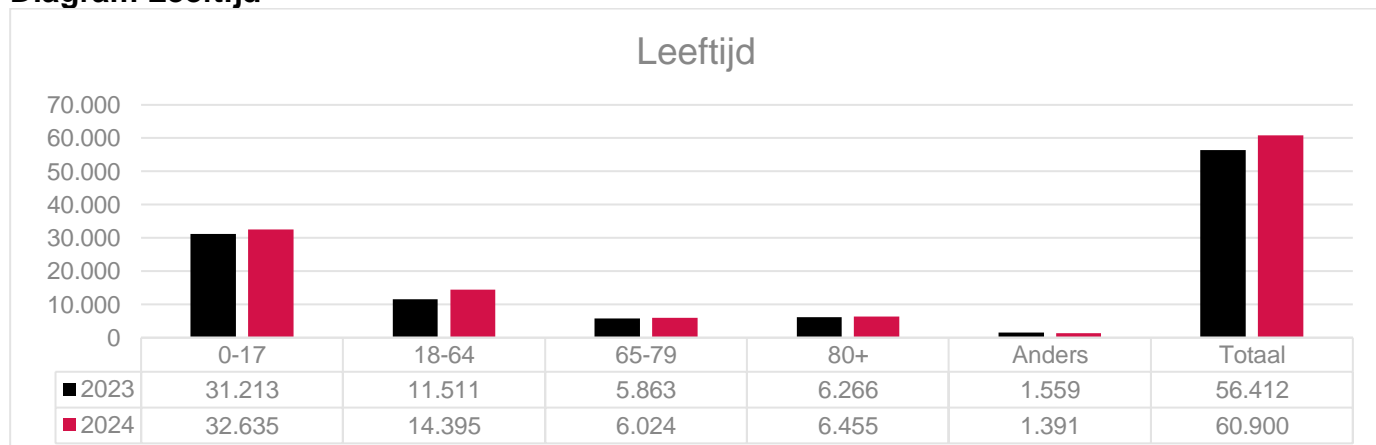


### 3.1.2 Leeftijd

In 2022 en 2023 was de categorie 18 tot 64 redelijk stabiel. In 2024 is er een stijging van 2.884 klanten. Dit is mede de reden van de stijging van het totaal aantal klanten. In 2023 was er een daling van de categorie 80+. Zowel de groep 65-79 als de groep 80+ laten in 2024 weer een stijging zien. Waarbij de groep 80+ groter is dan de groep 65-79.

Percentage per leeftijdscategorie: 0-17 jaar 53,6%, 18-64 23,7%, 65-79 9,9% 80+ 10,6%, anders 0,2%.

### Diagram Leeftijd



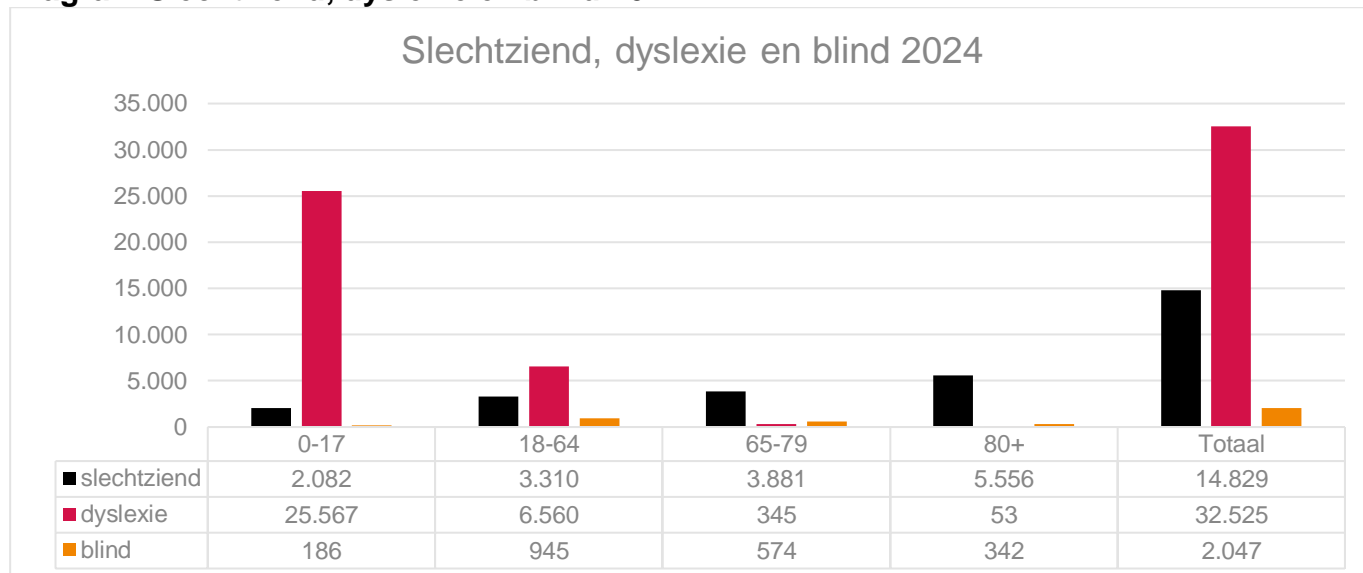


### 3.1.3 Leeftijd en leesbeperking

Hierbij valt de groei van het aantal klanten tussen de 18 en 64 met dyslexie op. In 2023 was het aantal klanten 4.637, in 2024 is dit gestegen naar 6.560. Dit kan het gevolg zijn van het feit dat pas op latere leeftijd dyslexie geconstateerd wordt, 18-jarigen die alsnog betaalde klanten worden en door meer naamsbekendheid men zich aanmeldt bij Passend Lezen.

Bij de overige categorieën zijn geen grote verschillen te zien.

#### Diagram Slechtziend, dyslexie en blind 2024



## 3.2 Uitleningen boeken

### 3.2.1 Gesproken boeken streaming en gesproken Daisy-cd

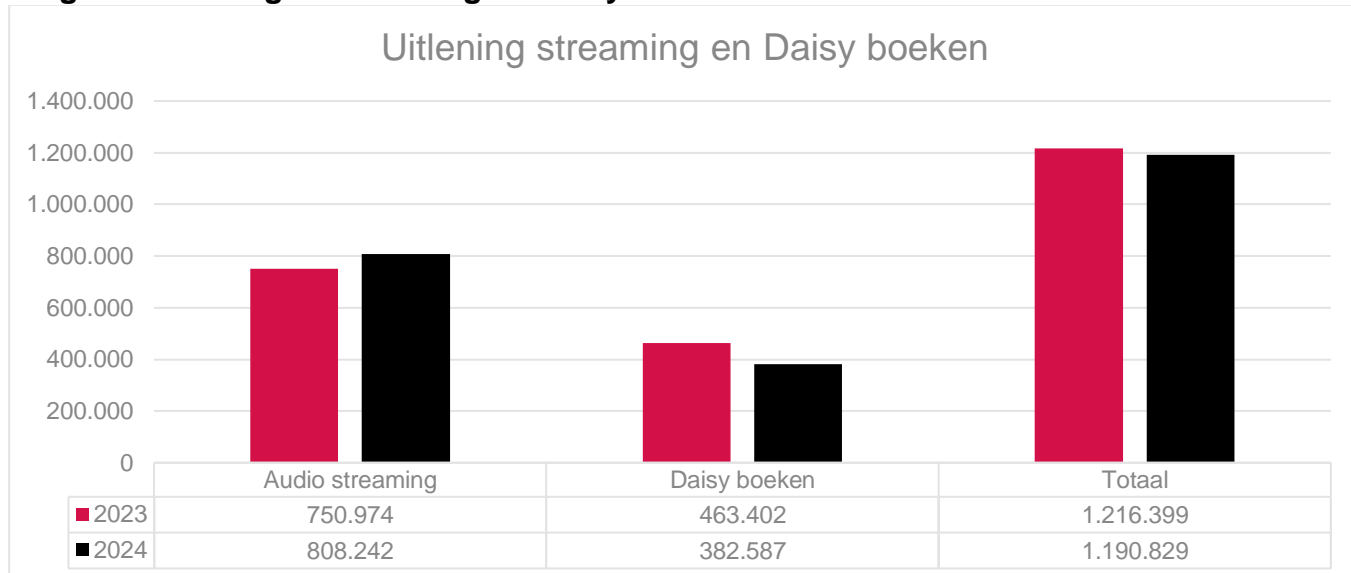
De daling van het aantal Daisy-cd's zet ook in 2024 door, van 463.402 in 2023 naar 382.587 in 2024. Een daling van 80.815. In de voorgaande jaren was deze daling nog niet zo groot ten opzichte van het jaar ervoor: 2021: 57.352, 2022: 43.456, 2023: 43.148.

Streaming neemt ook weer in 2024 toe: met 57.268 (van 750.974 naar 808.242). In 2023 was deze stijging ten opzichte van 2022: 55.885. In 2019 en 2020 was de stijging enorm, om in 2021 en 2022 flink te dalen en nu weer toe te nemen.

De afname van gebruik van Daisy-cd is meer dan de toename van het gebruik van streaming.



### Diagram Uitleningen streaming en Daisy boeken

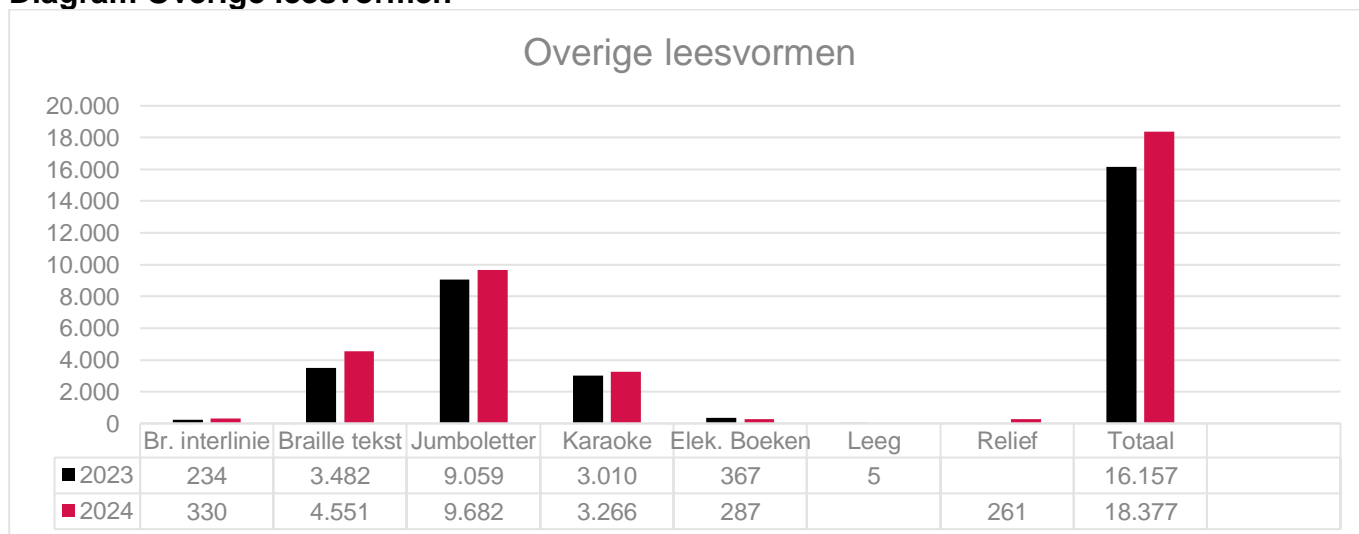


### 3.2.2 Uitlening overige leesvormen

Ogenschijnlijk lijkt het aantal uitleningen van braille en braille interlinie flink te zijn toegenomen. Van 3.482/234 naar 4.551/330. Echter is deze stijging te verklaren door een storing in het bibliotheekstelsel, die opgelost is door titels meerdere malen in te voeren en in delen te verzenden. Hierdoor ontstaat een verkeerd beeld. De getoonde aantallen betreffen hier dan ook het aantal verzendingen, niet het aantal uitleningen per titel.

Positief is de stijging van het aantal Jumboletterboeken van 9.059 naar 9.682. In 2023 werden 83 Voelboeken uitgeleend, in 2024 waren dat er 90.

### Diagram Overige leesvormen

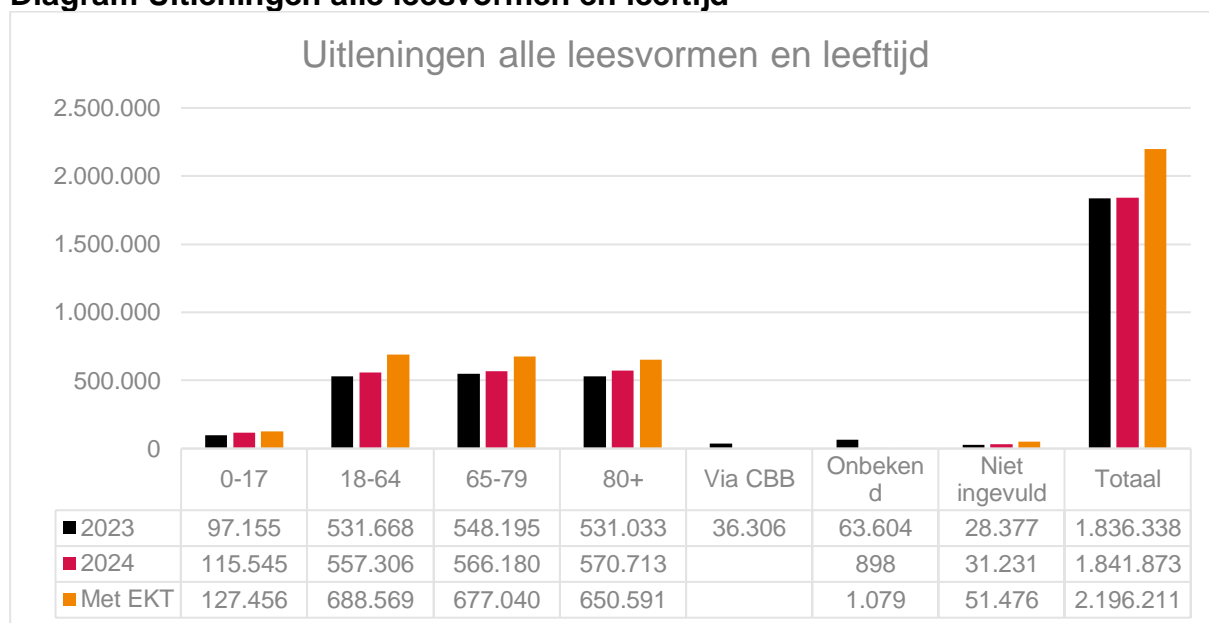




### 3.2.3 Uitleningen en leeftijd

In 2023 was er nog 63.604 onbekende klantdata, dat is nu gereduceerd tot 898. 'Leeftijd niet ingevuld' is gerelateerd aan organisaties. Dit komt doordat het CRM-systeem (i.p.v. het bibliotheeksysteem) eind 2023 leidend is geworden als het gaat om klantdata en in 2024 het resultaat van de verbeterde datakwaliteit is terug te zien. Het lijkt hierdoor dat het aantal uitleningen per leeftijdscategorie is gestegen. Dit beeld is niet correct: de cijfers van 'onbekend' en de 'CBB' zijn nu verwerkt in de cijfers van 2024. Ten opzichte van het totaal aantal uitleningen in 2023 is een plus te zien van 5.534 in 2024.

#### Diagram Uitleningen alle leesvormen en leeftijd



Kijken we naar het totaal aantal uitleningen inclusief EKT, dan is het verschil 359.873 uitleningen. Sinds half november 2024 wordt EKT via het uitleensysteem van Passend Lezen verzonden, deze werden voorafgaande jaren nooit meegeteld) EKT wordt vanaf 2024 meegenomen in de jaarcijfers.

De enorme stijging door EKT is het gevolg van het gebruik van met name kranten. Als een klant geabonneerd is op 3 kranten, krijgt hij wekelijks 18 edities (3 x 6 edities), bij 100 klanten is dit al 1.800 per week. Er zijn 20.142 abonnementen van 5.998 klanten, een klant kan een onbeperkt aantal abonnementen op kranten en tijdschriften hebben.

Percentage van het aantal uitleningen per leeftijdscategorie is als volgt:

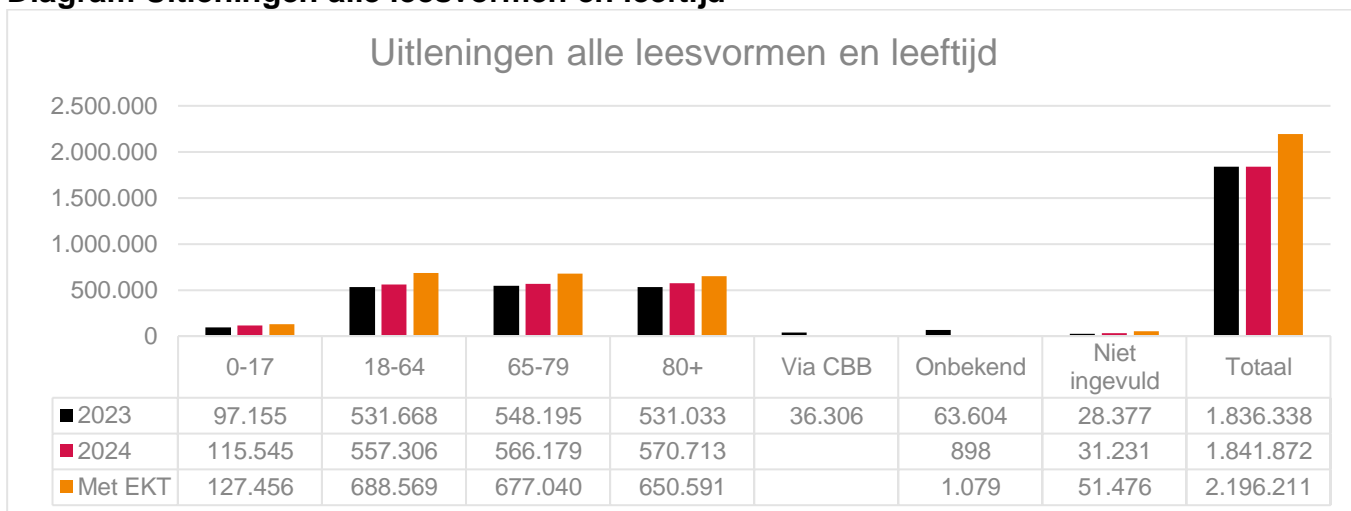
Leeftijd	2023 in %	2024 in %	2024 met EKT in %
0-17	5,3	6,3	5,8
18-64	28,9	30,2	31,4
65-79	29,8	30,7	30,8
80+	28,9	31,0	29,6



Onbekend	3,5	0,04	0,05
Niet ingevuld	1,5	1,7	2,3

Opvallend is dat de leeftijdscategorie van klanten die veel lezen verschoven is van 65 tot 79 jaar naar 18 tot 64 jaar. Het is wel in lijn met de toename van het aantal klanten binnen de leeftijdscategorie 18 tot 64 jaar (2.884). Dit is met name terug te zien in het gebruik van EKT.

### Diagram Uitleningen alle leesvormen en leeftijd



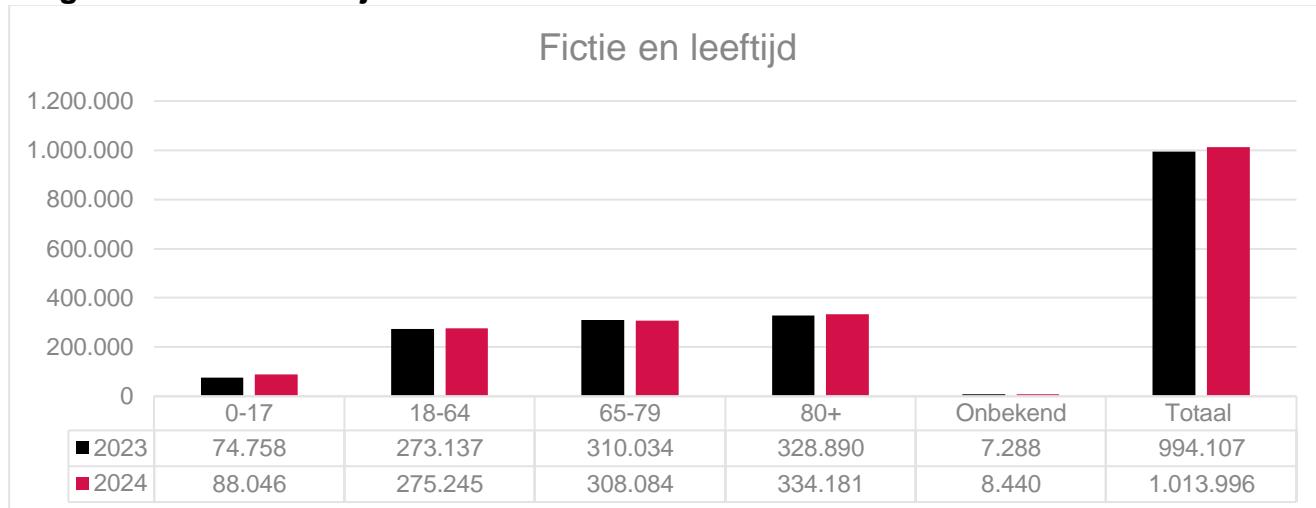
### 3.2.4 Fictie, non-fictie en leeftijd (exclusief kranten en tijdschriften, inclusief hoorspelen en hoorcolleges)

Met de toename van het aantal klanten van 0 tot 17 jaar is ook een toename te zien in het aantal uitleningen van fictie van 74.758 naar 88.046, een toename van 17,7%. Ook een lichte stijging bij de klanten van 80+ van ruim 5000 uitleningen. Ten opzichte van 2023 is in 2024 door alle klanten 2% meer fictie uitgeleend, van 994.107 naar 1.013.996.

Bij volwassenen (18 jaar en ouder) blijft het lenen van de genres thrillers (17,7%), familieromans (12,58%) en liefdesromans (9,29%) nog altijd erg populair. Bij de jeugd van 0 tot 17 jaar worden de avonturenromans (12,9%), de historische romans (8,2%) en de psychologische (puberproblemen) romans (7,1%) het meest uitgeleend.

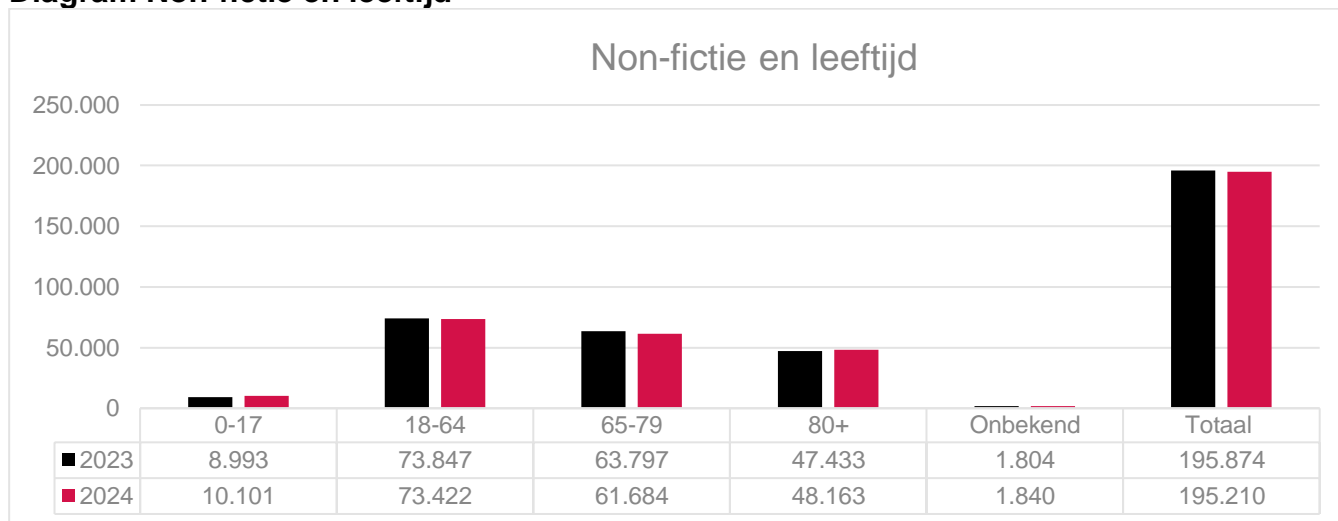


### Diagram Fictie en leeftijd



Ten opzichte van 2023 is het aantal uitleningen non-fictie per leeftijdscategorie minimaal gewijzigd. Van 195.874 in 2023 naar 195.210 in 2024.

### Diagram Non-fictie en leeftijd

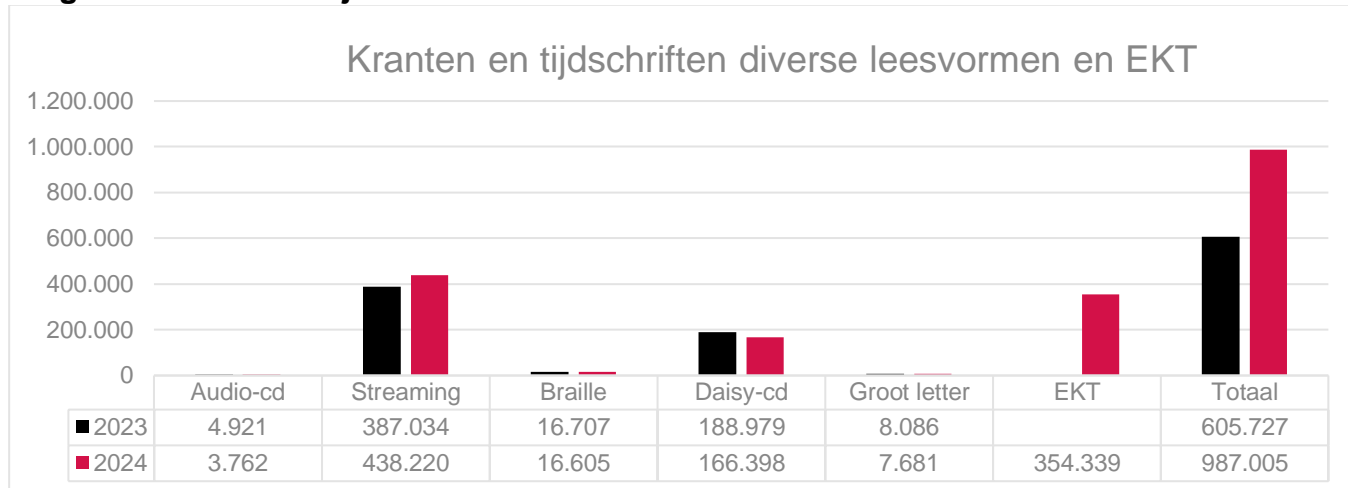


### 3.2.5 Kranten en tijdschriften in diverse leesvormen en EKT\*

Ook bij de kranten en tijdschriften is een daling te zien van het gebruik van cd's. Audio-cd's zakten van 4.921 naar 3.762 en de Daisy-cd's zakten van 188.979 naar 166.398. Het aantal streams nam toe van 387.034 naar 438.220. Dit is in lijn met het uitlenen van gesproken boeken.



### Diagram Kranten en tijdschriften diverse leesvormen en EKT

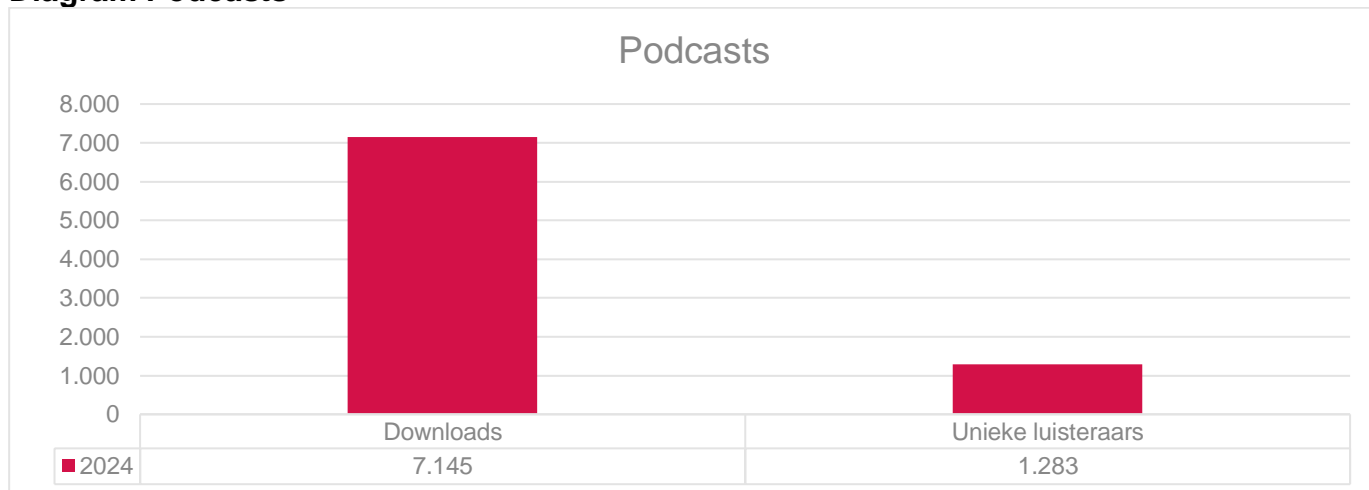


\*EKT sinds 12 november 2024

### 3.2.6 Podcasts

In 2024 zijn zeven afleveringen opgenomen. Voor verdere informatie zie 5.4.1.

### Diagram Podcasts

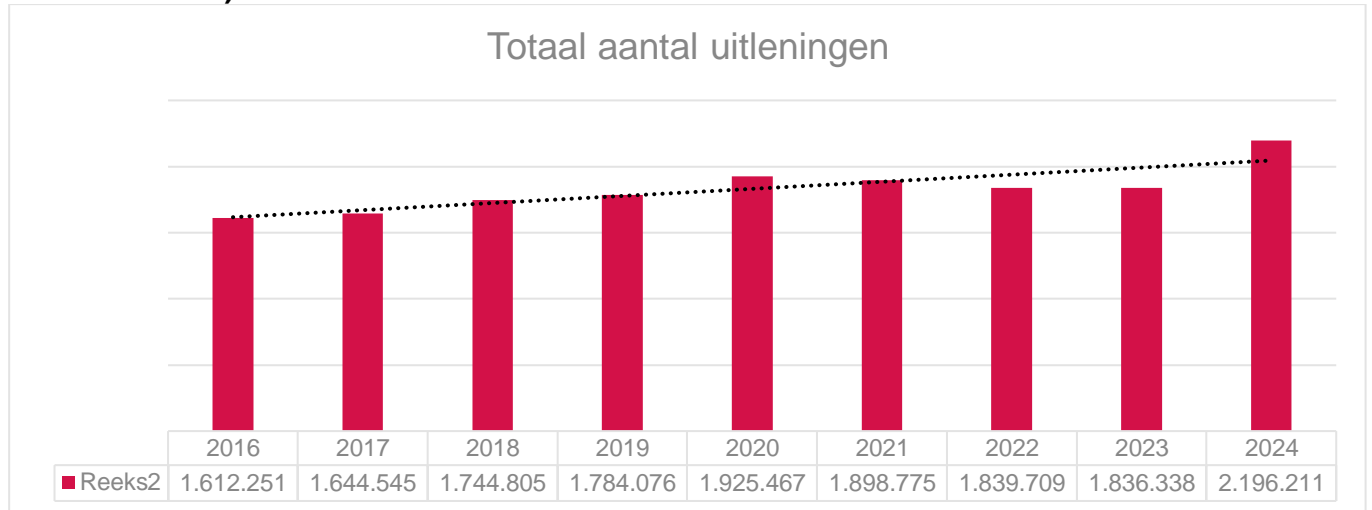


### 3.2.7 Totaal aantal uitleningen

Per 2024 worden de EKT uitleningen meegenomen, zonder EKT is het aantal uitleningen 1.841.872. Vanaf 2024 is het aantal uitleningen inclusief EKT.



**Diagram Totaal aantal uitleningen 2016-2024 (exclusief EKT 1.841.872, inclusief EKT 2.196.211)**

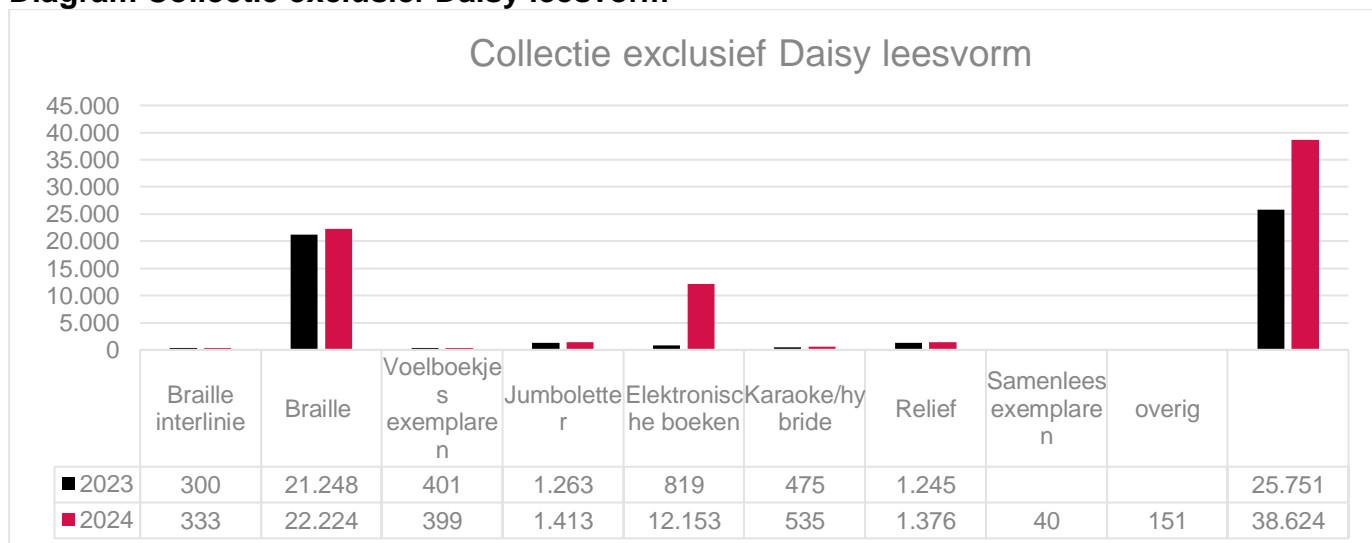


### 3.3 Collectie

#### 3.3.1 Boeken

De collectie is eind 2024 verrijkt met ongeveer 10.500 Elektronische boeken. Dit zijn niet allemaal nieuwe titels. Zonder de toevoeging van deze Elektronische boeken is de collectie toegenomen met 4.769 verschillende leesvormen, waarvan een groot deel beschikbaar is voor uitlening en een klein deel nog in productie is.

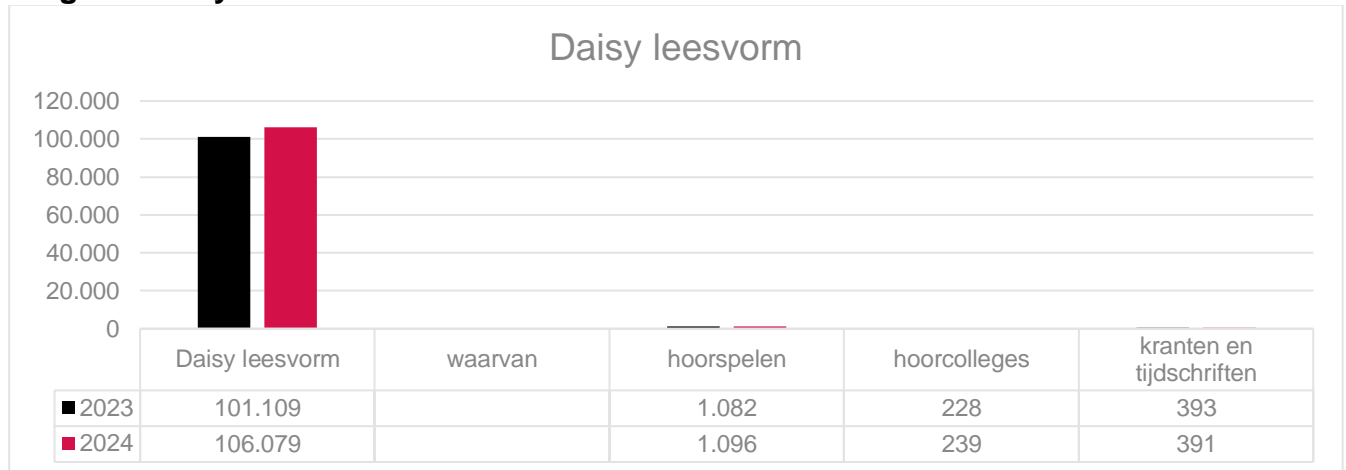
**Diagram Collectie exclusief Daisy leesvorm**



Het aantal materialen in Daisy leesvorm is gestegen met 4.970.



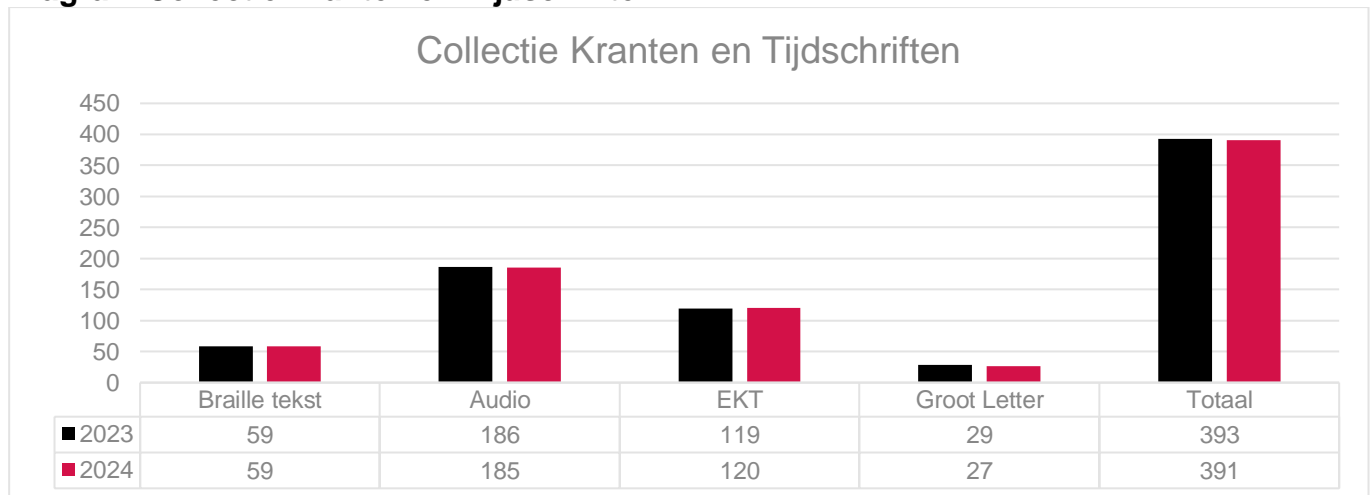
### Diagram Daisy leesvorm



### 3.3.2 Kranten en tijdschriften

Het aantal leesvormen van kranten en tijdschriften is afgenomen met twee. Dit is het gevolg van tijdschriften die gestopt zijn.

### Diagram Collectie Kranten en Tijdschriften



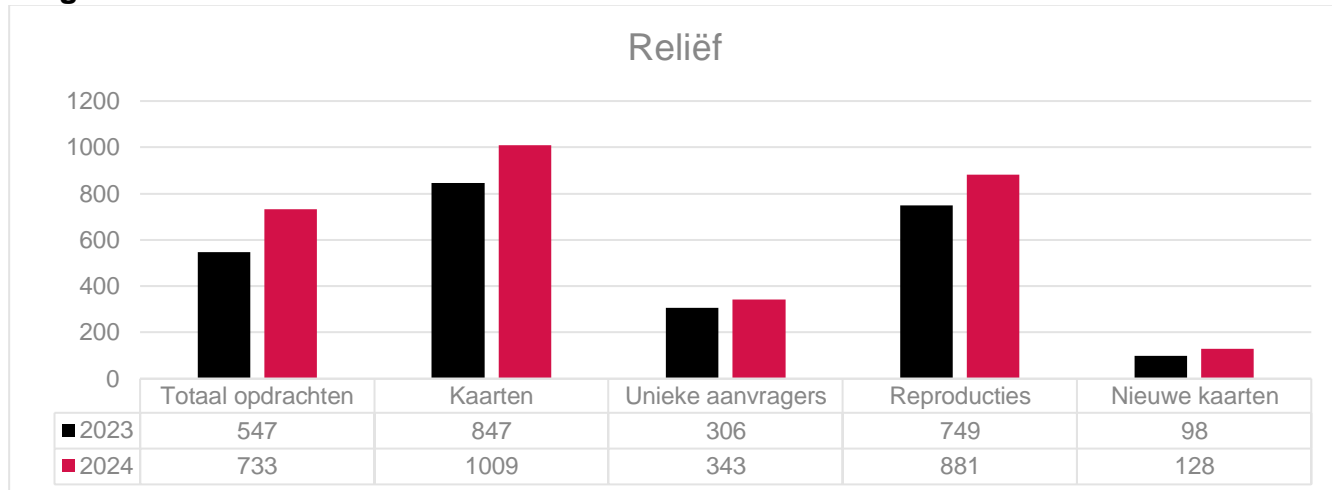
## 3.4 Reliëf en maatwerk

### 3.4.1 Reliëf

Structurele promotie van Reliëfwerk heeft geresulteerd in meer opdrachten van meer klanten: 547 opdrachten in 2023 naar 733 in 2024 en van 306 aanvragers in 2023 naar 343 in 2024.



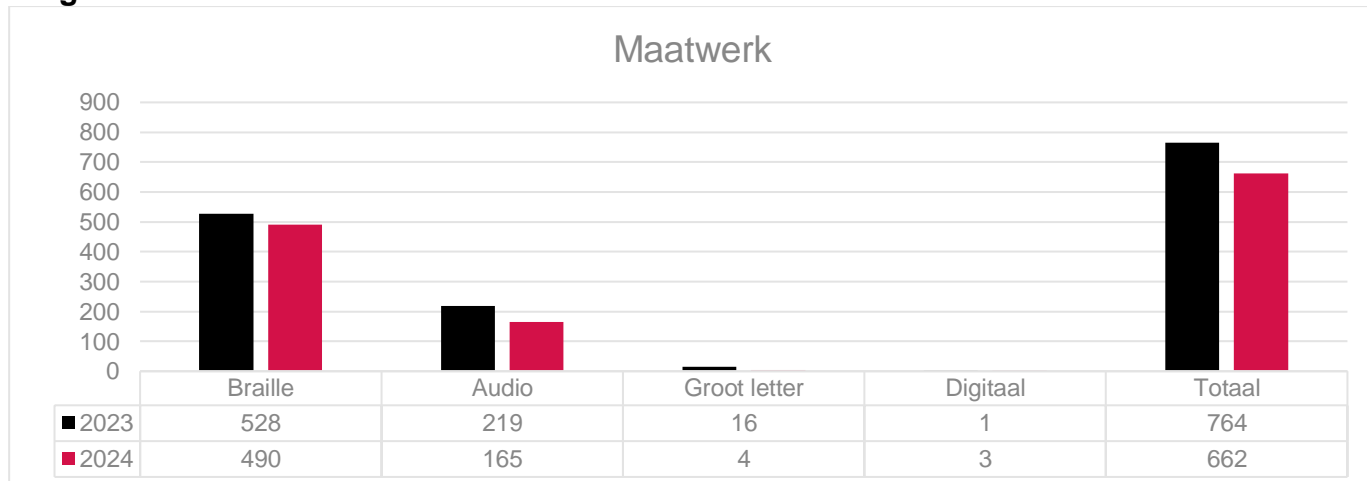
## Diagram Reliëf



### 3.4.2 Maatwerk

Het gebruik van Maatwerk loopt terug van 764 in 2023 naar 662 in 2024. Klanten kunnen bijvoorbeeld recepten of bijsluiters laten omzetten in aangepaste vorm. Passend Lezen blijft dit structureel promoten.

## Diagram Maatwerk



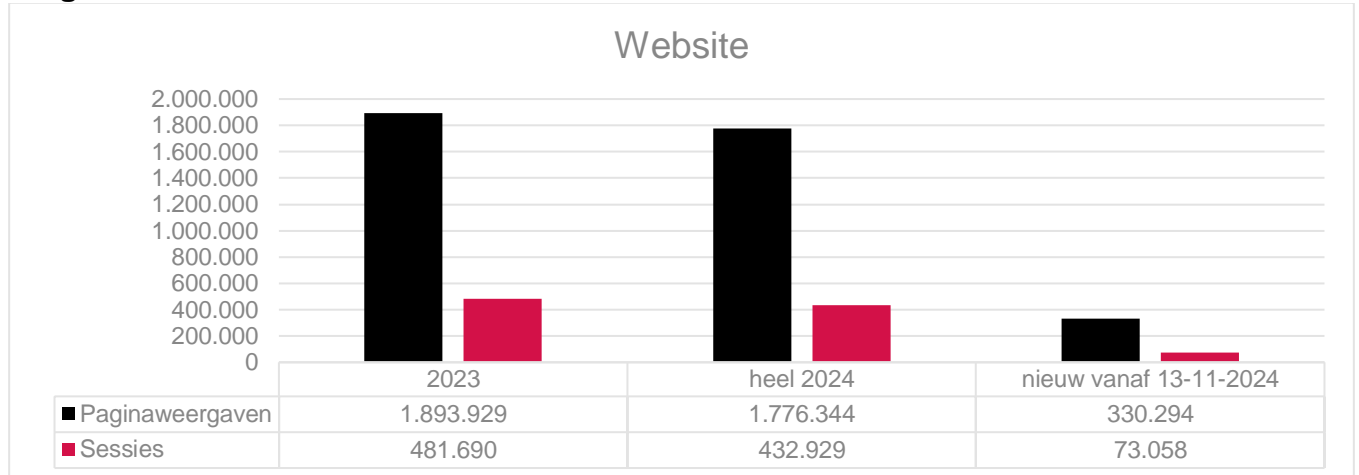
## 3.5 Digitaal gebruik

### 3.5.1 Website

In november 2024 is de nieuwe website deels live gegaan. Cijfers van de huidige website zijn te vinden in de kolom 2023 en 2024. De laatste kolom is vanaf november 2024. Zie verder Bijlage A.



### Diagram Website

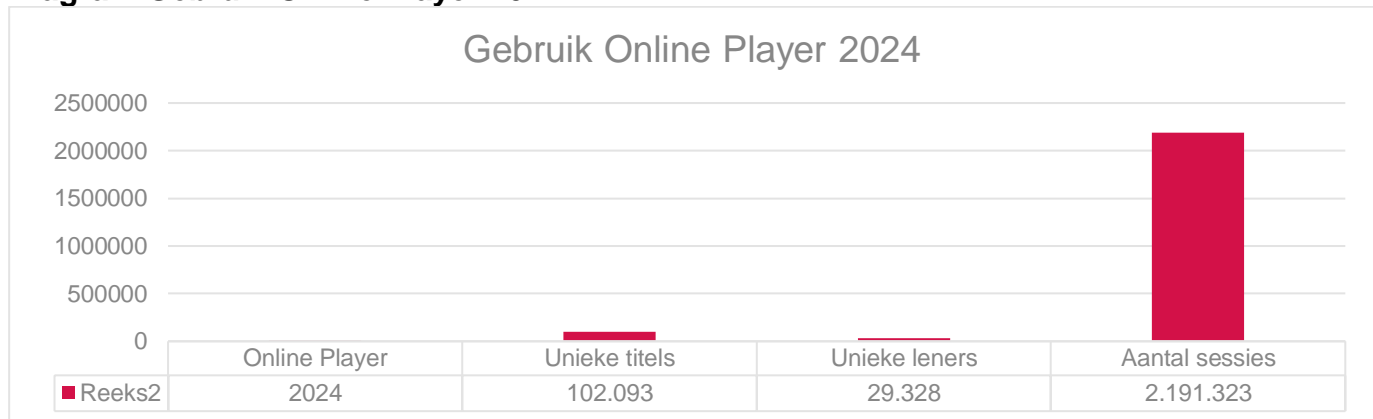


### 3.5.2 Online Player

Het bijhouden van het gebruik van de OLP in 2024 is anders dan in 2023 en de cijfers zijn niet met elkaar te vergelijken.

29.328 unieke klanten waren goed voor 2.191.323 sessies op de OLP.

### Diagram Gebruik Online Player 2024

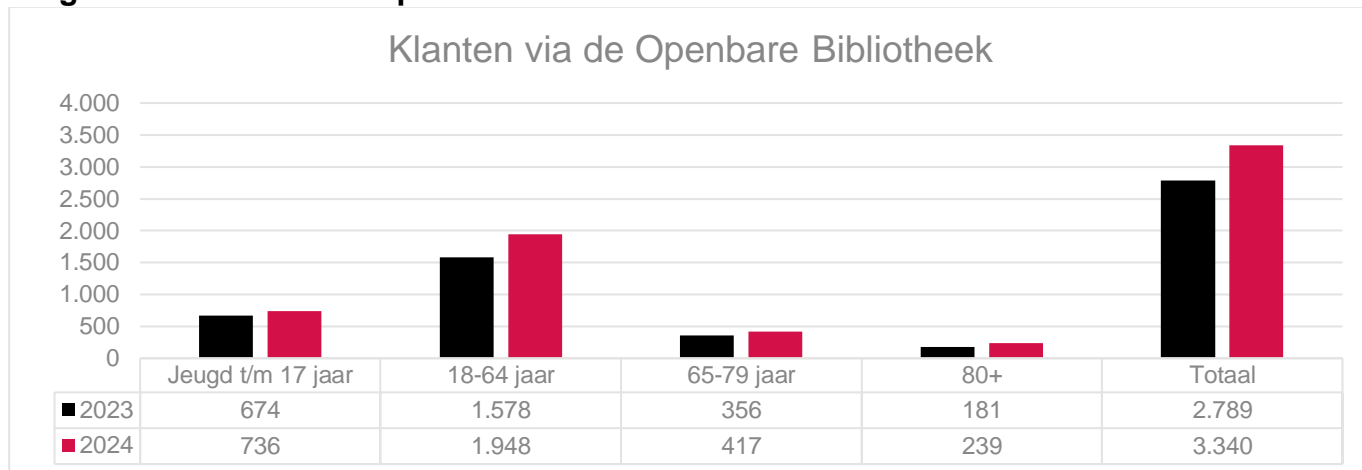


### 3.6 Passend Lezen via de Openbare Bibliotheek

De instroom via de Openbare Bibliotheek blijft ieder jaar toenemen: van 2.789 in 2023 naar 3.340 in 2024. Ook hier is in de leeftijdscategorie 18-64 de grootste stijging, van 1.578 naar 1.948.

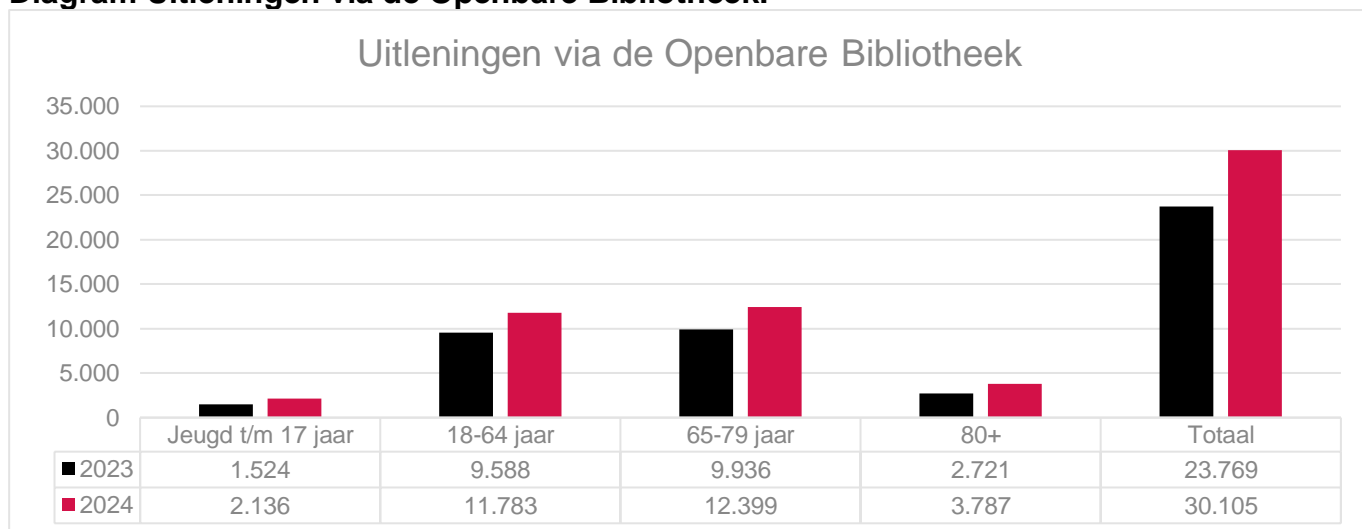


## Diagram Klanten via de Openbare Bibliotheek



Het aantal uitleningen stijgt van 23.769 in 2023 naar 30.105. Een toename van 26,66%. Dit komt mede door een stijging van het aantal klanten van 2.789 in 2023 naar 3.340 in 2024.

## Diagram Uitleningen via de Openbare Bibliotheek.





## 4 Organisatie

---

### 4.1 Algemeen

In 2024 had Passend Lezen een gemiddeld aantal dienstverbanden van 34. Op 31 december had Passend Lezen 35 mensen in dienst (30,73 FTE). De gemiddelde leeftijd is 43,25 jaar (2023: 43,28 jaar). 25,7 % is 55 jaar of ouder (2023: 22,8 %). Landelijk in de bibliotheekbranche is 38% 55 jaar en ouder, volgens de opgave van het Pensioenfonds Openbare Bibliotheken<sup>1</sup>.

De organisatie heeft 4 afdelingen:

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

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

Alle afdelingen hebben een afdelingsmanager en de afdelingen B&P en KC hebben een senior. Het hybride werken is standaard geworden. Medewerkers werken ten minste 2 dagen op kantoor.

#### **Verloop**

Dit jaar vertrokken twee mensen bij de afdeling KC. Twee nieuwe medewerkers zijn hiervoor in de plaats gekomen. Een tijdelijke medewerker van M&C heeft ook tijdelijk op projectmatige basis gewerkt op de afdeling Collectie. Dit contract eindigde in augustus.

#### **Ziekteverzuim**

Het verzuimpercentage bedroeg 5,4% (2023: 5%) en de meldingsfrequentie 1,82 (2023:1,92)

#### **Professionele ontwikkeling van medewerkers**

Verschillende e-learnings via GoodHabit<sup>2</sup>

BHV training

DISC training<sup>3</sup>

Opleiding Functioneel Beheer

Training professional Scrummaster

---

<sup>1</sup> Arbeidsmarkt Openbare Bibliotheken. CAOP, Den Haag oktober 2023

<sup>2</sup> Met GoodHabit biedt Passend Lezen de medewerkers het complete pakket voor persoonlijke ontwikkeling.

<sup>3</sup> Dominantie, Invloed, Stabiliteit en Consciëntieusheid



Master bedrijfskunde (MBA)  
Certificaat Professional Product Owner I (verschillende medewerkers)  
Opleiding Collectioneren Module 1  
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)

## 4.2 Projecten vanuit de bestemmingsreserves Passend Lezen

- Chat Klantencontact  
Gerealiseerd op de nieuwe website
- Sprints voor optimaliseren van Salesforce  
Iedere drie weken vond een sprint plaats
- Beheer leesprofiel en financieel profiel

## 4.3 Projecten door de KB gesubsidieerd

De innovatieprojecten van 2024 zijn doorgeschoven van 2024 naar 2025, zie 8.2.

Lopende projecten met Innovatiesubsidie 2023

- Automatiseren geblokkeerde (OB) klanten  
Dit project bevindt zich nu in de testfase met de nieuwe liveomgeving binnen Salesforce en wordt naar verwachting in het eerste half jaar van 2025 afgerond.
- Klantonderzoek communicatiekanalen  
Onderzoek en voortschrijdend inzicht heeft ertoe geleid dat nu gefocust wordt op het gebruik van een chatbot. Passend Lezen onderzoekt wat het effect is van een AI-chatbot op (potentiële) klanten én op afdeling Klantencontact. Verwacht wordt dat het inzetten van een AI-chatbot een significante verlaging in het aantal menselijke klantencontacten teweeg zal brengen, zonder af te doen aan kwaliteit van het contact. Naar aanleiding van dit onderzoek is een advies uitgebracht aan het MT om in 2025 over te gaan op implementatie van de chatbot. Dat advies heeft het MT aangenomen.
- Onderzoek streaming only abonnement  
Is opgegaan in klantenonderzoek communicatiekanalen (hoe wil de klant dat Passend Lezen met hen communiceert)
- Digitale brailleboeken  
Na invoering kan de (nieuwe) collectie Elektronische boeken gelezen worden in zowel de OLP op de website alsook via de app van Passend Lezen via bijvoorbeeld schermleessoftware of een brailleleesregel.  
Er is vertraging opgelopen in dit project door onvoorziene, technische uitdagingen (met name goede beveiliging) die zich helaas niet makkelijk laten oplossen. Als tussenoplossing gaat Passend Lezen – in overleg met de KB –



beperkt live, oftewel live voor alleen de doelgroepen jeugd blind slechtziend, de oorspronkelijke gebruikers van de vorige collectie elektronische boeken. De boeken voor de eerste doelgroep zijn in 2024 live gegaan en dit project wordt in 2025 afgerond.

- Innovatieve benadering relatiemanagement scholen  
In 2024 zijn 7 afleveringen tot stand gekomen, (zie ook 5.5.1).  
Alle te beluisteren via Spotify en andere platforms voor het afspelen van podcasts.  
In 2025 worden van het restantbedrag van de innovatiesubsidie 2023 (rond de € 15.000) nog enkele afleveringen uitgebracht.
- Samenleescollectie en de themakisten  
De voorbereidingen voor het uitlenen van de samenleescollectie zijn in 2024 afgerond. De livegang is in 2025. Op dit moment worden de themakisten handmatig uitgeleend. In 2024 zijn 7 themakisten uitgeleend.

#### **4.4 Informatiebeveiliging**

In 2024 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 2024 zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Het jaarlijks terugkerende programma om het informatiebeveiligingsbewustzijn te verhogen, heeft ook in 2024 plaatsgevonden. Nieuwe medewerkers hebben de e-learning Informatiebeveiliging gevolgd. Ook heeft de Functionaris Gegevensbescherming (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.
- De verantwoordelijke medewerkers voor de informatiebeveiliging hebben een inspirerende bijeenkomst bijgewoond die door de VOB was georganiseerd over informatiebeveiliging.
- Review en update van documentatie. In 2024 is extra aandacht besteed aan het reviewen en updaten van het Informatiebeveiligingsbeleid. Dit gebeurde in nauwe samenwerking met de FG. Het beleid is grondig herzien om te zorgen voor naleving van de laatste wet- en regelgeving, en waar nodig werden er nieuwe werkafspraken gemaakt. Ook heeft een audit plaatsgevonden waarbij de FG heeft aangegeven dat er geen grote acties hoeven te worden gedaan, Passend Lezen heeft de zaken goed op orde. Er heeft een check plaatsgevonden op de volledigheid van de verwerkersovereenkomsten en of deze up to date zijn.



- Ad hoc en incident gedreven cases: Naar aanleiding van interne signalen is de FG meerdere momenten gevraagd een advies te geven over bepaalde casussen. Hier is accuraat naar gehandeld. Een incident met het verkeerd delen van persoonsgegevens van een sollicitant aan andere sollicitanten is accuraat opgepakt en hier zijn de betrokkenen binnen korte termijn van op de hoogte gesteld.
- Continuerende bewustwording via intranet. Ook in 2024 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.
- Afstemming en samenwerking met de FG. De samenwerking met de FG is in 2024 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.



## 5 Afdelingen

---

### 5.1 Klantencontact

Afdeling Klantencontact (KC) is de frontoffice van de organisatie en speelt een cruciale rol in de klantbeleving. Uit het klanttevredenheidsonderzoek 2023 bleek dat klanten tevreden zijn over de klantvriendelijkheid en deskundigheid van de medewerkers. In 2024 heeft de afdeling zich voortdurend ingezet om deze hoge standaarden te behouden en de klanttevredenheid verder te verbeteren. Het doel was het leveren van een goede klantenservice door empathie te tonen, duidelijk te communiceren en zo correct mogelijke informatie te verstrekken.

Ondanks verschillende storingen in externe systemen en processen, die invloed hadden op de klanttevredenheid en de efficiëntie van de dienstverlening, heeft de afdeling in samenwerking met andere afdelingen zich ingezet om klanten te ondersteunen, problemen op te lossen en hen de nodige informatie te verstrekken.

In 2024 zijn diverse initiatieven opgepakt om de dienstverlening te verbeteren. Een belangrijke stap was de implementatie van het kwaliteitsformulier voor e-mails, waarmee de klantcommunicatie wordt beoordeeld en indien nodig de kwaliteit van het klantcontact kan worden verbeterd. Ook is gewerkt aan het uitbreiden van de betaalmogelijkheden voor het lidmaatschap in de vorm van een digitale factuur in plaats van alleen het kunnen gebruiken van een factuur per post of automatisch incasso. Dit wordt in 2025 geïmplementeerd. Het verbeteren van interne processen, zoals het automatiseren van handmatige handelingen, heeft geleid tot aanzienlijke tijds winst, waardoor medewerkers sneller en efficiënter konden reageren op klantverzoeken.

De procesbeschrijvingen van verschillende werkstromen zijn geüpdatet, waarbij medewerkers zelf verantwoordelijk waren voor het doorvoeren van de veranderingen. Dit heeft niet alleen de kwaliteit van de dienstverlening verhoogd, maar ook de betrokkenheid en het inzicht van medewerkers vergroot.

Gedurende het jaar is gewerkt aan het verbeteren van het (algemene) kennisniveau van de medewerkers, onder andere door interne presentaties, het delen van informatie tijdens dagstarts en werkoverleggen, het ontvangen van informatie van medewerkers van andere afdelingen, het verdiepen in nieuwe producten en diensten, deelname aan beurzen, het updaten van kennisitems en het volgen van verschillende e-learnings. Deze acties hebben bijgedragen aan het inlevingsvermogen in de doelgroep, helpen beter in te spelen op de behoeften van klanten en stellen de medewerkers in staat de klanten van betere informatie te voorzien. Dit zijn waardevolle sessies, zowel voor de persoonlijke ontwikkeling als voor het werk in klantencontact.



De groei van de afdeling werd in 2024 zichtbaar door de huidige uren van een medewerker onder te verdelen in klantencontacturen en Senior KC-uren. Dit maakte een betere taakverdeling mogelijk en gaf de afdeling meer capaciteit voor interne en externe projecten zoals met de ontwikkeling van de nieuwe website. Twee nieuwe medewerkers werden ingewerkt na het vertrek van medewerkers, wat ook ruimte bood voor de herverdeling van taken onder de huidige medewerkers.

Al met al heeft de afdeling KC in 2024 aanzienlijke stappen gezet in het verbeteren van zowel interne processen als klantinteractie. De inzet van medewerkers, de focus op kennisdeling en de continue verbetering van de werkprocessen zijn daarbij van essentieel belang geweest. In 2025 wordt deze lijn voortgezet en blijft de afdeling werken aan een nog betere klantbeleving en efficiëntie.

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

## 5.2 Beheer & Projecten

Voor de afdeling Beheer & Project was 2024 een zeer uitdagend jaar. Het jaar begon met de plotselinge ontwikkeling, testen en releasen van de Passend Lezen Tekstlezer, ter vervanging van het uitgefaseerde XML-Leesprogramma. Dit heeft veel flexibiliteit van de afdeling gevraagd en is dankzij de volledige commitment van meerdere medewerkers op de afdeling, succesvol afgerond. Na de eerste livegang is gestart met het ophalen van feedback van gebruikers over het programma en met de leverancier, de CBB, besproken welke verbeteringen wenselijk en haalbaar zijn. Hier is gedurende het jaar aan ontwikkeld en de meest gewenste verbeteringen werden toegevoegd aan het programma.

De eerste fase van het langlopende ketenproject ProCeed, voor het implementeren van afgestemd berichtenverkeer voor reproductie aanvragen, is in maart succesvol live gegaan. De berichten omtrent bestellingen van klanten worden nu door Passend



Lezen, via onze middleware<sup>4</sup>, aan onze ketenpartners gestuurd. Door deze werkwijze is er veel meer zicht op de afhandeling van de processen en de eventuele fouten die zich daarin kunnen voordoen. Het analyseren van incidenten is hierdoor ook gemakkelijker geworden, omdat we error berichten binnenkrijgen en deze proactief kunnen oppakken en oplossen. Eind 2025 start intern het vervolgproject om in 2026 samen met de keten ook de productieberichten op deze manier te implementeren.

Gedurende het hele jaar is de aandacht voor het websiteproject van grote impact geweest op de afdeling. Verschillende medewerkers hebben hier een waardevolle bijdrage aan geleverd die ervoor gezorgd heeft dat het websiteteam uiteindelijk door kon gaan met de livegang in november. In de zomer van 2024 leek het daar nog niet op. Het websiteteam werd aangevuld om sneller knopen door te hakken en prioriteiten te stellen. Door het idee om de oude website ook nog tijdelijk beschikbaar te houden, zodat onze klanten meer tijd krijgen aan de nieuwe website te kunnen wennen, werd live gaan weer haalbaar. Dit heeft het wel impact gehad op wat de afdeling zelf voor elkaar heeft gekregen. Sommige doelen werden daardoor niet meer haalbaar en projecten zijn doorgeschoven naar 2025.

Naast de Tekstlezer, ProCeed en het websiteproject zijn ook nog de projecten EKT in V-smart en Elektronische boeken live gegaan in 2024, onder leiding van de projectleider en met behulp van medewerkers van B&P, andere afdelingen en de ketenpartners en leveranciers.

Om het werk voor de medewerkers bij Passend Lezen zo effectief en efficiënt mogelijk te laten verlopen, is een aantal processen (verder) geautomatiseerd. Hierdoor is veel handwerk weggenomen bij verschillende afdelingen en is ook de foutgevoeligheid van de processen verlaagd. Het is waardevol dat het team een medewerker heeft die dit kan oppakken en programmeren. Het onderzoek naar een mogelijke AI-chatbot is ook door deze medewerker uitgevoerd, met behulp van medewerkers van andere afdelingen. Dit heeft eind 2024 tot een positief advies geleid aan het MT om een chatbot implementatie goed te keuren voor 2025. Dit gaat de klanten via de website naar verwachting enorm helpen de juiste informatie te vinden.

Naast de projecten en activiteiten die veel impact hebben gehad op de dagelijkse praktijk in 2024, hebben de vele verstoringen van de dienstverlening veel impact gehad op de Helpdeskmedewerkers. Met een onderbezetting in verband met de inzet van één van de helpdeskmedewerkers in het Websiteproject, was dit een uitdaging. Ondanks deze situatie is de organisatie zo goed mogelijk voorzien van updates, work-around en statussen tijdens de incidenten. Er is door het team het hele jaar door aandacht geweest voor de werkzaamheden rond een verstoring, die voor niemand te plannen zijn. Er zijn verbeteringen doorgevoerd in de communicatie

---

<sup>4</sup> Middleware functioneert in feite als een verborgen vertaallaag en maakt communicatie en gegevensbeheer mogelijk voor gedistribueerde toepassingen.



hierover intern. Ook is afstemming met leveranciers over verstoringen en het ontvangen van tijdige updates over incidenten die spelen. Mede dankzij feedback, die wordt ontvangen van de medewerkers intern, de leveranciers en interne reflecties met het team, blijft de afdeling werken aan het verbeteren van de aanpak. In onderstaande tabel is opgenomen met welke stijging de Helpdesk in 2024 te maken heeft gekregen, in acht nemend dat er óók één medewerker minder was om deze tickets en cases af te handelen. De Helpdesk krijgt via twee systemen tickets en cases door om op te pakken. Via Salesforce, waar met name klantverzoeken afgehandeld worden, kreeg de Helpdesk in 2024 503 cases doorgestuurd en in 2023 waren dit er nog 429. In Jira, waar meer algemene meldingen binnen komen, zijn in 2024 3675 tickets aangemeld. In 2023 waren dit er ruim drie keer minder, namelijk 1014. Het is noodzakelijk dat de Helpdesk meer ondersteuning krijgt om de kwaliteit van de dienstverlening voor de interne klanten en de eindklanten te kunnen continueren én daarnaast ook het werkplezier voor de medewerkers is gewaarborgd. De verwachting is dat dit verder zal toenemen in 2025, met name door de geplande landelijke campagne.

Aantal cases	2023	2024
Jira (algemene meldingen)	1014	3675
Salesforce (klantmeldingen)	429	503

Persoonlijke ontwikkeling van de medewerkers van de afdeling en op peil houden van kwaliteit van werkzaamheden zijn erg belangrijk. Door tweemaal per jaar om feedback te vragen doormiddel van een enquête wordt dit mogelijk. Zo ook dit jaar. Het eerste half jaar scoorde de afdeling op target een 7.8 en het tweede half jaar is dat wat gedaald naar een 7.04. Alle feedback die is ontvangen, is heel waardevol voor het team.

In 2024 hebben diverse medewerkers van de afdeling verschillende trainingen, cursussen en opleidingen gevolgd. Naast de hectische dagelijkse praktijk van 2024 hebben de Helpdeskmedewerkers met elkaar en met behulp van de externe coach, gewerkt aan de gesprekskwaliteit. Er is gezamenlijk een plan opgesteld om de coaching op gesprekskwaliteit in 2025 te continueren. De Helpdeskmedewerkers helpen naast elkaar ook andere medewerkers met ontwikkeling, door input te geven over technische klantvragen tijdens de kalibreersessies met KC. De geplande bijeenkomsten (Oogcafé's) waar de Helpdesk kon aanhaken, zijn niet doorgegaan in 2024.

Naast de persoonlijke ontwikkeling en kwaliteitsverbetering van de werkzaamheden heeft het team in 2024 verschillende contacten gehad ten behoeve van een verbeterde samenwerking met leveranciers en ketenpartners. De samenwerking en kennismaking met diverse leveranciers is aangehaald door (fysieke) werkbezoeken.



Dit heeft bijgedragen aan het in kaart brengen van verbeterpunten in de processen en een betere communicatie tussen externe partijen en Passend Lezen.

B&P is ontzettend trots op het bereiken van deze punten in een uitdagend jaar.

### **5.3 Collectie**

In 2024 lag de focus bij Collectie voor het eerst niet hoofdzakelijk op het samenstellen van een optimale collectie. Dankzij de verbeteringen die Passend Lezen intern doorvoert binnen verschillende processen, maar ook de projecten die lopen, waren de werkzaamheden in 2024 verdeeld tussen:

Eenzijds het collectioneren van titels om de collectie aan te vullen met titels die zo goed mogelijk aansluiten op de wensen van klanten.

Anderzijds het deelnemen aan overleggen en projecten, waarbij aan de nieuwe website de meeste aandacht is besteed.

Binnen Collectie zijn, in samenwerking met medewerkers van andere afdelingen, processen verbeterd waardoor handwerk verminderd is en het werk beter te monitoren is.

Daarnaast is onderzoek gedaan naar de behoefte van een fysieke aanwinstenlijst en op welke manier dit proces verbeterd kon worden, waarbij de informatie nog van waarde is voor de klant maar het minder stappen kost om de lijst overzichtelijk aan te kunnen leveren.

In samenwerking met de ketenpartners is gewerkt aan verschillende projecten. Er is onder andere meegewerkt aan het volledig leveren van tijdschriften, waarbij de inhoud van verschillende tijdschriften aangevuld is met artikelen met een synthetische stem.

Daarnaast is gewerkt aan de projecten voor herziene of nieuwe producten.

De afdeling Collectie is tijdelijk aangevuld met een projectmedewerker die zich bezig heeft gehouden met de voorbereidingen voor het opleveren van de nieuwe collectie Elektronische boeken. De werkzaamheden zijn overgenomen door de overige medewerkers Collectie. Verder is gewerkt aan het implementeren van de EKT in het bibliotheekstelsel van Passend Lezen en de voorbereidingen van de Samenleescollectie.

Het grootste deel van het jaar is een medewerker Collectie vrijgespeeld zodat zij deel kon nemen van het project nieuwe website. Dit heeft veel tijd gekost en ook de nodige impact gehad op de afdeling. De doelen die Collectie zichzelf had gesteld aan het begin van het jaar, zijn niet allemaal behaald.

Het werk binnen het project nieuwe website heeft wel zijn vruchten afgeworpen en de tijd die eraan is besteed, was het waard!

De medewerkers Collectie hebben, naast actieve deelname binnen het project, ook voorbereidingen getroffen aan het verbeteren van de vindbaarheid op de nieuwe



website. Denk hierbij aan het uniformiseren van metadata binnen verschillende productsoorten of het aanvullen van informatie bij titelinformatie.

De afdeling Collectie heeft daarnaast gewerkt aan het ophalen van informatie, door aan te sluiten bij verschillende presentaties (fysiek en online) van de Relatiemanager, maar ook door Dedicon te ondersteunen bij het geven van workshops, bijvoorbeeld van tactiele tekeningen.

Naast het ophalen van informatie is ook gewerkt aan kennisdeling, voornamelijk door het inspireren van klanten via verschillende informatiekkanalen van Passend Lezen, die door de afdeling M&C worden gevuld.

Uit het Klanttevredenheidsonderzoek 2023 kwam naar voren dat een deel van de klanten onbekend is met verschillende producten van Passend Lezen. Voor de afdeling Collectie was dit aanleiding om op een andere manier de verschillende producten onder de aandacht te brengen bij de medewerkers van KC en M&C. Mede dankzij deze inspiratie heeft dit geresulteerd in een hoger aantal uitleningen binnen verschillende productsoorten!

De samenwerking met de ketenpartners is, op het gebied van productie, geïntensiveerd met als doel een stabiele aanlevering van titels. Daarnaast is de samenwerking met de partners Luisterpunt (België), RNIB (Verenigd Koninkrijk) en ABC (WIPO) gecontinueerd, met als doel nóg meer titels voor de klant aan te schaffen, in verschillende leesvormen.

## **5.4 Marketing & Communicatie**

2024 stond in het teken van de ontwikkeling van de nieuwe website. Net zoals bij de andere afdelingen, heeft dit veel impact gehad op de activiteiten vanuit de afdeling Marketing & Communicatie (M&C). Dankzij de samenwerking binnen het website team, de aanvullende ondersteuning vanuit B&P en de samenwerking met verschillende externe partijen, is ervoor gezorgd dat de website succesvol gefaseerd live is gegaan in 2024.

Er is gekozen om live te gaan naast de al bestaande website zodat klanten de ruimte hebben om te wennen aan de nieuwe website. In november 2024 is de nieuwe website live gegaan voor de klanten. De feedback die daarop binnen is gekomen is overwegend positief en er zitten geen grote problemen tussen. Sinds het livegaan van de nieuwe website (tijdelijk op [nieuw.passendlezen.nl](http://nieuw.passendlezen.nl)) hebben we naar alle klanten met een emailadres gecommuniceerd en zien we sindsdien dat de nieuwe website dagelijks gebruikt wordt.

Naast het werken binnen het website team en voor het websiteproject, is ook gewerkt aan promotie en communicatie.



### 5.4.1 Podcast Lezen met je oren!

De podcast *Lezen met je oren!* werd in 2024 gelanceerd om begeleiders van kinderen met leesproblemen te inspireren en bewust te maken van de mogelijkheden van lezen via Passend Lezen. Inmiddels staan er al zeven afleveringen online, met als gasten onder andere: Mariëlle Urselmann (leerkracht op een cluster 1-school), Jacques Vriens en Tess (12 jaar, blind en ambassadeur van Passend Lezen).

Deze afleveringen bieden stuk voor stuk inspirerende gesprekken en waardevolle inzichten over hoe kinderen met leesproblemen het beste ondersteund kunnen worden. Tot nu toe heeft de podcast maar liefst 1.347 unieke luisteraars bereikt en zijn de afleveringen in totaal 7.314 keer gedownload.

### 5.4.2 Promotie

In 2024 was Passend Lezen digitaal en fysiek aanwezig op vele plekken. Zo hebben de medewerkers M&C deelgenomen aan de volgende bijeenkomsten: de Studiedag Deltion College, de Dag van de Jonge Jury, het PABO-congres en de Dag van het Literatuuronderwijs.

Daarnaast was Passend Lezen te vinden op de volgende beurzen: ZieZo-Beurs/VeineDAGEN, Lees & tel mee en de Nationale Oogbeurs.

M&C was ook aanwezig bij verschillende Oogcafés, bijeenkomsten georganiseerd door cluster 1scholen, Macula bijeenkomsten, openbare bibliotheken, de Kennis Cirkel bijeenkomst van ProBiblio en de opening van de Maand van de Geschiedenis.

Naast fysieke aanwezigheid, was Passend Lezen ook online actief. De Relatiemanager heeft 65 webinars gehouden met in totaal 738 deelnemers. De webinars zijn gegeven voor diverse groepen professionals, van zorgmedewerkers tot leerkrachten en ambulante begeleiders.

Eind 2024 heeft een online campagne gelopen op het netwerk van DPG Media, aangevuld met een inhoudelijk artikel op libelle.nl. De campagne heeft enerzijds gezorgd voor meer naamsbekendheid, ruim 600.000 impressies, en anderzijds tot meer verkeer naar de website van Passend Lezen, bijna 3.000 clicks.

Passend Lezen is verder meegenomen in digitale nieuwsbrieven van verschillende (belangen)organisaties, als artikel verschenen op websites voor belanghebbenden zoals PrimaOnderwijs en heeft Passend Lezen ook geadverteerd in verschillende vakbladen. Denk hierbij aan de ledenmagazines van de twee grootste ouderenbonden in Nederland, MaxMagazine en Macula Visie. De acties gericht op het onderwijs hebben wederom plaatsgevonden en is er een stap gemaakt in het bereiken van zorgprofessionals.

Dankzij de (digitale) aanwezigheid van Passend Lezen en promotie via de verschillende communicatiekanalen, heeft 2024 opnieuw geresulteerd in een grotere groei aan inschrijvingen en meer volgers op social media, in vergelijking tot 2023.



Bruto waren er 15.230 inschrijvingen, dit zijn er (bruto) ruim 1.825 meer dan in 2023. Het aantal volgers op de verschillende kanalen is gegroeid met ruim 12% ten opzichte van 2023 naar 10.269 in totaal. Via de verschillende social media kanalen zijn in totaal 655 posts geplaatst. Deze posts hebben 301.595 impressies gegenereerd.

De aanwezigheid van Passend Lezen bij fysieke presentaties, door het hele land, wordt enorm gewaardeerd. Dit blijkt uit de reacties vanuit de organisaties. En het resulteert ook in meer bekendheid over Passend Lezen en zoeken organisaties, met leesbevordering als doel, Passend Lezen zelf op om samen te werken. Indirect dragen de (fysieke en online) presentaties bij aan het vergroten van de bekendheid en indirect voor meer inschrijvingen en meer volgers op social media.

### 5.4.3 Communicatie

Naast promotie over de dienstverlening van Passend Lezen, heeft M&C aandacht voor de communicatie richting de klant.

Er zijn in 2024 weer vier boeiende, afwisselende en vermakelijke Tussen de Regels verschenen. Met interessante schrijvers: Astrid Boonstoppel, Hans Schnitzler, Jacques Vriens en Bert Wagendorp. Met reportages over onder andere Het Maritiem museum en Canon en de CBB.

Daarnaast zijn de volgende persberichten uitgestuurd:

- *Bibliotheekservice Passend Lezen lanceert inspirerende podcastserie Lezen met je oren!*
- *Persbericht - Brabants Boek Present Parkwachters beschikbaar in gesproken vorm en braille*

Om de week worden de digitale nieuwsbrieven verzonden naar vier verschillende doelgroepen (voornamelijk klanten), een maandelijkse nieuwsbrief voor professionals en enkele keren per week worden nieuwsberichten op de website geplaatst.

Er is veel aandacht geweest voor de overgang naar de nieuwe website, de nieuwe collectie elektronische boeken voor de jeugd met een visuele beperking en het lezen van EKT via de nieuwe website.

Begin 2024 hebben de jeugdleden, die in 2024 18 jaar gaan worden, een kaart ontvangen om hen te ondersteunen bij een soepele overgang naar een betaald lidmaatschap en de voordelen van het behouden van het abonnement. Het doel om 25% van de 18-jarigen te behouden als lid, is opnieuw behaald. In 2024 bleef bijna 35% van de 18-jarigen lid van Passend Lezen.



#### 5.4.4 Samenwerking

In 2024 is opnieuw samengewerkt met verschillende organisaties. Enerzijds om (potentiële) klanten te inspireren tot het bestellen van producten en anderzijds om (potentiële) klanten te informeren over de dienstverlening van Passend Lezen. Ook is opnieuw aandacht geweest voor de beschikbaarheid van campagneboeken in aangepaste vorm, zodat klanten van Passend Lezen dezelfde informatie hebben als personen die de zwartdrukkuitgave kunnen lezen en op deze manier ook mee kunnen praten over de campagne.

Met Passionate Bulkboek, de organisator van de Jonge Jury, is de samenwerking verder aangehaald. Zo kunnen docenten in het onderwijs via een speciale portal titels selecteren op onder andere de beschikbaarheid via Passend Lezen.

De Taalkrant is opnieuw inclusief (in meerdere leesvormen) verschenen, dankzij de samenwerking met De Buren en Luisterpuntbibliotheek.

Dankzij de CPNB was het mogelijk om de geschenken en essays van de *Boekenweek, de 4- en 5-mei Lezing, Boekenweek van Jongeren, Kinderboekenweek, Heel Nederland Leest* en *Heel Nederland Leest Junior* onder embargo om te zetten in aangepaste vorm zodat het tijdens de campagneperiode door de klanten van Passend Lezen gelezen kon worden.

Daarnaast is de samenwerking met de organisatoren van de *Poëziweek, Maand van de Filosofie, Brabants Boek Present, De Nationale Voorleeslunch* en *De Maand van de Geschiedenis* herhaald en was het opnieuw mogelijk om de campagne uitgaven, tijdens de campagne, in aangepaste vorm beschikbaar te stellen aan de klanten van Passend Lezen.

Verschillende auteurs hebben meegewerkt en de uitgaven persoonlijk ingesproken. Het Prentenboek van het Jaar is opnieuw uitgebracht met beeldbeschrijving, zodat de hele ervaring tijdens de *Week van het Voorlezen* ook bij de jeugdige klanten van Passend Lezen op de juiste manier overgebracht kon worden.

Online is de samenwerking met het Instagramaccount *De Boekenkast Van* opgestart. Dit is een klant van Passend Lezen die per titel verschillende facetten van een boek beoordeelt. Denk hierbij aan de schrijfstijl, maar ook de stemacteur. De klant achter het account heeft verschillende (campagne)titels beoordeeld en op deze manier anderen gemotiveerd om de boeken te lezen of om hun mening te geven over dezelfde titel.

Ook is uitgebreid aandacht besteed aan genomineerde titels en winnaars van (literaire) prijzen waardoor de klanten van Passend Lezen wisten welke titels in aangepaste vorm beschikbaar waren en ook zij hun stem konden laten horen.

Alle activiteiten van M&C hebben geresulteerd in een uitputting van budgetten voor werving en behoud.



## 5.5 Klantmeldingen

In vergelijking met de rapportage klantmeldingen 2023 valt een aantal zaken op. In 2023 werden de specials nog aangeboden als bewaarexemplaar. Dat geldt niet voor 2024. Ook zijn meer servicecalls uitgevoerd in 2024 (10.567 versus 11.682) inherent aan de groei van het aantal leden. Dit geldt ook voor 'geen contact' en 'uitgeschreven niet bereikt'.

Ook zijn veel titels handmatig ingenomen door een storing bij de producent (1.368 versus 5.384).

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Verzoek	Collectie	Bestelling	14.737
Verzoek	Lidmaatschap	Uitschrijven	6.754
Verzoek	Collectie	Innemen	5.384
Verzoek	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	3.116
Verzoek	Collectie	Specials	1.573
Verzoek	Financieel	Incasso fysieke machtiging	1.366
Verzoek	Collectie	Suggestie	1.296
Verzoek	Collectie	Maatwerk	1.223
Verzoek	Collectie	Dienst toevoegen	1.105
Verzoek	Lidmaatschap	Uitschrijven; overleden	1.024

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Vraag	Collectie	Onderweg	249
Vraag	Collectie	Bestelling	36
Vraag	Apparaten en systemen	App	202
Vraag	Financieel	Contributie	178
Vraag	Algemeen	Algemene informatie	174
Vraag	Lidmaatschap	Algemene informatie	169
Vraag	Collectie	Terugsturen	157
Vraag	Collectie	Niet beschikbaar	133
Vraag	Financieel	Blokkade	133
Vraag	Apparaten en systemen	Daisy-speler	100

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Compliment	Collectie	Voorlezer stem	33
Compliment	Algemeen	Klantencontact	26
Compliment	Collectie	Bestelling	17
Compliment	Algemeen	Algemene informatie	14
Compliment	Algemeen	Overig	14



Compliment	Collectie	Overig	12
Compliment	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	6
Compliment	Marketing en Communicatie	Nieuwsbrief	5
Compliment	Collectie	Maatwerk	4
Compliment	Collectie	Boekinformatie	4

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Aanbieding	Collectie	Specials	1.337
Aanbieding	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	249
Aanbieding	Collectie	Bestelling	168
Aanbieding	Collectie	Genretool	111
Aanbieding	Marketing en Communicatie	Nieuwsbrief	45
Aanbieding	Marketing en Communicatie	Tussen de Regels	43
Aanbieding	Apparaten en systemen	App	31
Aanbieding	Collectie	Dienst toevoegen	26
Aanbieding	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Proefnummer	23
Aanbieding	Collectie	Leenrichtlijn	15

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Klacht	Apparaten en systemen	App	37
Klacht	Apparaten en systemen	Storing	33
Klacht	Collectie	Defect	25
Klacht	Collectie	Bestelling	25
Klacht	Collectie	Bezorgklachten	23
Klacht	Collectie	Leenrichtlijn	21
Klacht	Collectie	Niet ontvangen	20
Klacht	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Abonnement	16
Klacht	Collectie: Kranten en Tijdschriften	Niet ontvangen	15
Klacht	Collectie	Voorlezer stem	14

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Melding	Lidmaatschap	Service call gecontroleerd	11.682
Melding	Lidmaatschap	Service call geen contact	3.415
Melding	Lidmaatschap	Service call uitgeschreven niet bereikt	2.224



Melding	Apparaten en systemen	Storing	815
Melding	Lidmaatschap	Post retour ontvangen	537
Melding	Lidmaatschap	Service call dubbele aanmelding	522
Melding	PL via OB	PL via OB gecontroleerd	509
Melding	Collectie	Niet ontvangen	485
Melding	Lidmaatschap	Service call afgewezen i.v.m. geen leesbeperking	441
Melding	Collectie	Status nieuw	403

Type	Case Reason	Deelonderwerp	Aantal
Tip	Apparaten en systemen	App	23
Tip	Apparaten en systemen	Tekstlezer	6
Tip	Website	Weergave website	4
Tip	Website	Zoekfunctie	3
Tip	Collectie	Serie	3
Tip	Apparaten en systemen	App - Boekenplank	3
Tip	Apparaten en systemen	Online player	3
Tip	Website	Overig	3
Tip	Website	Algemene informatie	3
Tip	Algemeen	Wachtmuziekje	3



## 6 Interne en externe stakeholders

---

### 6.1 Interne stakeholders

Het MT bestaat uit de directie en de afdelingsmanagers. Er is een goede uitwisseling van informatie en afstemming tussen de verschillende afdelingen. Buiten het MT zijn er structurele overleggen op operationeel niveau, zoals de dagstarts en de werkoverleggen 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 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 en mogelijk actuele thema's. Projecten worden, waar mogelijk, gezamenlijk opgepakt. De Keten 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 Lezersraad

De Lezersraad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan Passend Lezen en de KB. In 2024 heeft de Lezersraad ongevraagd advies gegeven over het gebruik van de app van Passend Lezen. Tijdens de vergaderingen het gehele jaar komen diverse onderwerpen aan de orde. Jaarlijks in juni wordt advies gevraagd over het jaarplan van Passend Lezen en de projecten voor het jaar erop. Tweemaal per jaar worden uitgebreide cijfers geleverd en per kwartaal een analyse van de top tien van klantmeldingen.

In april is een themabijeenkomst geweest waar getest werd met de nieuwe website en in oktober een themabijeenkomst over metadata.



## 7 Resultaat 2024

---

### 7.1 Staat van baten en lasten 2023 en 2024 en begroting 2025

Baten	2023	2024	Begroting 2025
Contributie	599.620	630.115	620.000
Contributie vooruitbetaald lopend jaar	229.132-	234.921-	
Contributie vooruitbetaald vorig jaar	210.233	229.132	
Subsidies	2.271.700	2.196.999	3.260.000
Diverse baten	36.463	40.987	30.500
Specifieke dienstverlening	1.724		
Vrijwillige bijdrage.	133.426	137.932	
Loon/Prijscompensatie		92.990	90.000
<b>Totale baten</b>	<b>3.024.034</b>	<b>3.093.235</b>	<b>4.060.500</b>

Lasten	2023	2024	Begroting 2025
Bestuur en organisatie	149.124	169.124	1.001.800
Huisvesting	179.645	174.600	187.800
Personeel	2.053.185	2.099.662	2.212.800
Administratie	118.444	111.786	121.000
Transportkosten	3.398	6.649	10.000
Automatisering	272.596	446.368	491.000
Collectie en media	697	1.483	21.000
Specifieke kosten	4.614	3.551	15.000
Overige kosten	458.632	106.803	
<b>Totale lasten</b>	<b>3.240.435</b>	<b>3.120.026</b>	<b>4.060.400</b>
<b>Verschil</b>	<b>216.401-</b>	<b>26.791-*</b>	<b>100</b>
<b>Na bestemming</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

\*Door het onttrekken van de loon/prijscompensatie, zoals meegenomen in de begroting, en vanuit onttrekking van overige bestemmingsreserves en de extra inkomsten ontstaat na bestemming een positief resultaat, zie de tabel onttrekking/toevoeging bestemmingsreserve 8.1



## 8 Vooruitzichten 2025

---

### 8.1 Financieel

De financiële positie van Passend Lezen is gezond. De algemene reserve is stabiel en mede door de loon- en prijscompensatie is de begroting voor 2025 positief. De bestemmingsreserves kunnen weer wat bijgeplust worden door de extra inkomsten in 2024. De afgelopen jaren heeft Passend Lezen legaten en erfenissen mogen ontvangen. Deze zijn voornamelijk ingezet voor verbetering van de dienstverlening aan de klant. Door de innovatiesubsidie, als onderdeel van de instellingsubsidie, kan Passend lezen zich blijven ontwikkelen.

Het ontwikkelen, verbeteren en onderhouden van de Passend Lezen Tekstlezer heeft ongeveer €25.000,- in 2024 gekost. In 2025 wordt de Tekstlezer structureel onderhouden en doorontwikkeld. Dit brengt kosten met zich mee. Per maand wordt de Tekstlezer door gemiddeld 45 klanten gebruikt.

De bijdrage leners en diverse baten zijn meer dan begroot:

Bijdrage leners	
Exploitatie	€ 762.258 (contributie en vrijwilliger bijdragen)
Begroot:	€ 660.000
Meer ontvangen	€ 102.258
Diverse baten	
Rente:	€ 23.884 (rente ontvangen van banken in 2024)
Overige diverse baten:	€ 14.580 (verkoop auto, schenkingen, legaten)
Baten voorgaande jaren	€ 2.523 (teruggave Pensioenfonds en Spaces)
Totaal	€ 40.987
Totaal extra inkomsten	€ 143.224

Het resultaat voor bestemming is € -26.791. (baten € 3.093.235 - lasten € 3.120.026= € -26.791)

Door het onttrekken van de loon/prijscompensatie, zoals meegenomen in de begroting, en vanuit onttrekking van overige bestemmingsreserves en de extra inkomsten ontstaat na bestemming een positief resultaat.



Onttrekking aan de bestemmingsreserves en toevoeging (voorstel):

Bestemmingsreserve	Onttrekking €	Toevoeging €
Systeemverbeteringen, doorontwikkelen website en Salesforce (CRM)	-22.987	79.132
Automatisering	-1.383 (vrijval)	
Loon/prijs 2023	-171.700 (vrijval)	
Loon/prijs 2024		92.990
Collectie in de WaaS, Koppeling voor tonen collectie Passend Lezen in de Waas (KB)		10.000
Klantcontact, contributie betaalvoorkeuren, e-facturen, verbeteringen bibliotheeksysteem V-smart	-25.389	38.167
ILS	-3.515	
Innovatie KB 2023	-29.607	
KTO 2025		7.500
<b>Totaal</b>	<b>-254.581</b>	<b>227.789</b>

Door € 254.580 van de bestemmingsreserve aan het resultaat toe te voegen (€ -26.791+ € 254.581) ontstaat een positief resultaat van € 227.789, wat bestemd kan worden zoals hierboven aangegeven.

Vanuit de instellingssubsidie is uiteindelijk € 25.377 (begroot en werkelijk) onderbesteed, dit is 1,1% van de totale instellingssubsidie (inclusief loon-prijscompensatie). Jaarlijks ontvangt Passend Lezen een subsidiebedrag om twee jaarlijks een Klanttevredenheidsonderzoek te houden. Hiervoor wordt € 7.500 als bestemmingsreserve meegenomen voor 2025. Dit bedrag is al meegenomen in het voorstel voor toevoeging aan de bestemmingsreserve. Ook wordt €10.000 als bestemmingsreserve meegenomen voor het tonen van de collectie in de Waas. Beide bedragen zijn al afgetrokken van de totale onderbesteding (€ 42.877). Een deel van de onderbesteding is niet betaalde bankkosten (€ 6000,- teveel begroot). In 2023 werd nog rente gerekend door de banken, in 2024 werd rente uitbetaald. Door het werken aan de nieuwe website is minder uitgegeven aan deskundigheidsbevordering. Vanwege het afsluiten van het contract voor een leaseauto per augustus, daalde de kosten voor transport. Benzinekosten zijn deels in de leasekosten verwerkt. In 2025 is op deze posten scherper begroot.

## 8.2 Jaarplan 2025

- Zoeken en vinden op voorlezer  
Klanten hebben aangegeven behoefte te hebben om meer boeken van eenzelfde voorlezer te kunnen vinden.



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

## 9 Internationaal/IFLA

---

Passend Lezen is lid van de IFLA, the International Federation of Library Associations and Institutions<sup>5</sup>. Halverwege het jaar (deze loopt van augustus tot augustus) wordt een mid-term meeting georganiseerd. In maart vond deze meeting plaats in Vilnius, Litouwen. 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 is voorzitter tot en met augustus 2025.

Het jaarlijkse congres zou in Dubai, VAE, plaatsvinden. Wereldwijd was het protest zo groot, in verband met het weigeren van LHBTQ+, dat deze niet door is gegaan. De LPD sectie is hierop uitgenodigd door The Library of Congress, Washington DC. De LPD sectie heeft hier haar seminar gehouden en de eerste business meeting. De tweede business meeting vond eind september online plaats.

Maandelijks is er een meeting geweest voor het opstellen van de guidelines. Deze zijn nu in de afrondende fase.

## 10 Verslag Raad van Toezicht

---

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

De Stichting onderschrijft de Principes en Best practice bepalingen van het rvt model zoals beschreven in de Code Cultural Governance <sup>6</sup>(CCG) en past deze toe. De rvt houdt zich aan de 8 principes en past deze toe.

---

<sup>5</sup> Oppericht ter bevordering van internationale ondersteuning, samenwerking, uitwisseling van informatie, onderwijs, onderzoek en ontwikkeling in het kader van de bibliotheek- en informatiedienstensector in het algemeen.

<sup>6</sup> [www.cultuur-ondernemen.nl](http://www.cultuur-ondernemen.nl)



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

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

De rvt leden krijgen een vergoeding voor het voorbereiden en bijwonen van vergaderingen en is niet bovenmatig, zie WNT verantwoording 2024 in de jaarrekening. In 2025 wordt de huidige regeling herzien.

De bezoldiging van de directeur-bestuurder is in 2020 getoetst door Leeuwendaal ([www.leeuwendaal.nl](http://www.leeuwendaal.nl)) en volgt de stijgingen van CAO Openbare Bibliotheken 2024-2026. Zie ook de WNT verantwoording 2024 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 leesbeperking. De algemene reserve kan tegenvallers opvangen indien noodzakelijk. De rvt is door de periodieke financiële verslaglegging goed in staat tijdig mogelijke risico's te signaleren.

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

In 2024 heeft de rvt zesmaal vergaderd, mede door de zelfevaluatie, en onder meer gesproken dan wel besluiten genomen over de volgende onderwerpen:

- Jaarrekening en jaarverslag 2023
  - Begroting en jaarplan 2025
  - Periodieke financiële en managementinformatie, vorm en inhoud
    - o 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:
- o Aandachtspunten een vorig jaar/terugblik
  - o Externe representatie, vertegenwoordiging van de organisatie en contact met belanghebbenden
  - o Intern management, resultaten en relatie met het MT
  - o Samenwerking directeur bestuurder en de rvt
  - o Toekomst
- Zelfevaluatie van de rvt, met externe begeleiding, met als onderwerpen:
    - o Taken en bevoegdheden directeur en rvt
    - o Cyclus vergaderingen
    - o Handboek rvt
    - o Eigen functioneren
    - o Opstellen visie en kader
  - Procedure aanstellen nieuw rvt lid



De heer mr. drs. L. Dijk, voorzitter tot 1 april 2024

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

Mevrouw drs. Ö. Ermek-Gümüş, tijdelijk voorzitter vanaf 1 april 2024

- 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 H<sup>3</sup>O
- Teammanager Organisatie & Personeel Rijk (vanaf augustus).

Mevrouw F.J.G. van Bohemen, lid

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

lid per 1 december 2022 en portefeuillehouder financiën

- Strategisch financieel adviseur gemeente Amsterdam

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 I. Reijntjes MBA, directeur-bestuurder

- Bestuurslid Hospice Nieuwe Waterweg Noord (De Margriet) in Vlaardingen

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

Den Haag, 26 februari 2025

Mevrouw drs. Ö. Ermek-Gümüş

Tijdelijk voorzitter



## Bijlage A: Cijfers 2023-2024

	2023	2024
<b>Totaal klanten</b>	<b>56.412</b>	60.900
Personen (ook via de Openbare Bibliotheek)	54.990	59.591
Organisaties	1.422	1.309

Leesbeperking	2023	2024
Blind	2.002	2.047
Slechtziend	14.203	14.829
Dyslectisch	29.386	32.525
Lichamelijke beperking	1.065	1.126
Verstandelijke beperking	423	430
Taalontwikkelingsstoornis	846	953
Afasie	292	295
ADHD-ADD	3.932	4.526
Overig	2.471	2.562
Anders	1.772	1.607
<b>Totaal</b>	<b>56.412</b>	<b>60.900</b>

Leeftijd	2023	2024
0 t/m 17	31.213	32.635
18-64	11.511	14.395
65-79	5.863	6.024
80+	6.266	6.455
Anders	1.559	1.391
<b>Totaal</b>	<b>56.412</b>	<b>60.900</b>

Leeftijd en leesbeperking 2024						
	0-17	18-64	65-79	80+	Overig	Totaal
Blind	186	945	574	342		2.047
Slechtziend	2.082	3.310	3.881	5.556		14.829
Dyslectisch	25.567	6.560	345	53		32.525
Lich.bep.	129	466	387	144		1.126
Verst. Bep	224	181	19	3		430
Taalontw.TOS	879	69	4	1		953
ADHD-ADD	2.861	1.569	58	38		4.526
Afasie	19	92	127	57		295



NvT		191	24	1	1.391	1.607
Overig	186	1.009	605	260		2.562
<b>Totaal</b>	<b>32.635</b>	<b>14.395</b>	<b>6.024</b>	<b>6.455</b>	<b>1.139</b>	<b>60.900</b>

<b>Collectie algemene lectuur Inclusief kranten en tijdschriften</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Braille interlinie	300	333
Braille tekst	21.248	22.224
Daisy	101.109	104.744
Karaoke	475	535
Jumboletter	1.263	1.413
Voelboeken (exemplaren)	401	399
Elektronische boeken	819	12.153*
Reliëfwerk	1.245	1.376
Hoorspelen	228	239
Hoorcolleges	1.082	1.096
Samenlees exemplaren		40
<b>Overig</b>		151
<b>Totaal</b>	<b>128.170</b>	<b>144.703</b>

\* Eind 2024 zijn 10.500 titels toegevoegd

<b>Collectie kranten en tijdschriften</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Braille tekst	59	59
Audio	186	185
EKT	119	120
Groot letter	29	27
<b>Totaal</b>	<b>393</b>	<b>391</b>

<b>Uitleningen boeken</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Audio streaming	750.974	808.242
Daisy-cd	463.402	382.587
Jumboletter	9.059	9.682
Braille tekst	3.482	4.551*
Karaokelezen	3.010	3.266
Elektronische boeken	367	287
Braille interlinie	234	330
Reliëf		261
<b>Totaal</b>	<b>1.230.611</b>	<b>1.209.206</b>

\* Zie ook 3.2.2.



<b>*Waarvan</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Hoorcolleges</b>		
Audio streaming	3.480	3.555
Daisy-cd	1.038	895
<b>Hoorspelen</b>		
Audio streaming	11.984	12.473
Daisy-cd	3.761	3.440

<b>Uitleningen kranten en tijdschriften</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Audio streaming	387.034	438.220
Daisy-cd	188.979	166.398
Braille	16.707	16.605
Groot letter	8.086	7.681
EKT		354.339*
Audio-cd	4.921	3.762
<b>Totaal</b>	<b>605.727</b>	<b>987.005</b>

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

	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Uitleningen Totaal</b>	<b>1.836.338</b>	<b>2.196.211</b>

## Online

### Website

	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2024</b>
		Huidige website hele jaar	Nieuwe website vanaf 13-11-2024
Paginaweergaven	1.893.929	1.776.334	330.294
Sessies	481.690	432.929	73.058

### Online Player

	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Unieke titels	Geen cijfers beschikbaar	102.093
Unieke leners	Geen cijfers beschikbaar	29.328
Aantal sessies	Geen cijfers beschikbaar	2.191.323



## Apparaten

Apparaat/uniëke gebruikers	2023	2024
Passend Lezen app	17.850	19.640
Browser	12.135	13.889
Webbox	1.180	2.057
Victor reader	344	351
Easyreader	150	119
Plextalk	85	45

Klanten/abbonementen EKT/online/Tekstlezer Passend Lezen	2023	2024
Aantal klanten EKT abonnement	6.172	5.998
Aantal EKT abonnementen	16.021	20.142*
Abbonementen via app, OLP enz	15.482	18.966*
Aantal klanten met abonnement via app, Online Player enz		5.890
Abbonementen via Tekstlezer PL		1.176*
Klanten met abonnement via Tekstlezer PL		108
*Een klant kan meerdere abbonementen hebben		

## Unieke Lezers Tekstlezer PL per periode 2024

jan 0	feb 48	mrt 47	apr 47	mei 49	jun 48
jul 45	aug 39	sep 45	okt 42	nov 40	Dec 41

Reliëf	2023	2024
Totaal opdrachten	547	733
Kaarten/opdrachten	847/547	1009/733
Unieke aanvragers	309	343
Opdrachten/aanvragers	547/309	733/343
Reproducties	749	881
Nieuwe kaarten	98	128

Maatwerk	2023	2024
Totaal opdrachten	764	662
Braille	528	490
Audio	219	165



Groot letter	16	4
Digitaal	1	3
<b>Passend Lezen via de Openbare Bibliotheek</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
<b>Uitleningen streaming</b>		
0-17	1.524	2.138
18 en ouder	22.245	29.187
<b>Totaal</b>	<b>23.769</b>	<b>31.325</b>
<b>Gebruikers</b>		
0-17	674	736
18-64	1.578	1.948
65-79	356	417
80+	181	239
<b>Totaal</b>	<b>2.789</b>	<b>3.340</b>

<b>Leesbeperking versus leeftijd Passend Lezen via de openbare Bibliotheek 2024</b>						
Beperking	0-17	18-64	65-79	80+	Overig	Totaal
Dyslexie	614	1.172	53	4		1.843
Slecht ziend	16	186	213	187		602
ADHD	66	260	16	2		344
Lich.beperking	1	58	34	11		104
Afasie		11	11	7		29
Taalontw.	15	5	1			21
Verstandelijke bep.	3	14	2			19
Blind	1	2	3	3		9
Overig						
<b>Totaal</b>	<b>736</b>	<b>1.948</b>	<b>417</b>	<b>239</b>		<b>3.340</b>



Bibliotheekservice

**Passend Lezen**



Bibliotheekservice

**Passend Lezen**



Bibliotheekservice

**Passend Lezen**

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

070 338 15 00  
[info@passendlezen.nl](mailto:info@passendlezen.nl)  
[www.passendlezen.nl](http://www.passendlezen.nl)

