

(vereniging)  
> openbare  
bibliotheken <

MINISTERIE VAN ONDERWIJS EN WETENSCHAP  
DIEPTE 100 WETENSCAPEN  
2515 XZ DEN HAAG

15 SEP 2006 10:00

15 SEP 2006  
10:00  
mlb/lb/06/44.498

Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap  
t.a.v. mevr. M. Hammersma,  
directeur Media, letteren en Bibliotheken  
Postbus 16375  
2500 BJ Den Haag

datum	contactpersoon	uw kenmerk
8 november 2006	mr. J.E. van der Putten	--
ons kenmerk	doorkiesnummer	
9360-00/06-04800/JEP/TvLrd	070-3090110	
onderwerp	e-mail	
definitieve versie Operationeel plan Integratie Blinden- bibliotheekwerk	vereniging@debibliotheken.nl	

Geachte mevrouw Hammersma,

Enkele weken geleden zond ik u de conceptversie van het operationeel plan *Zicht op Samenwerking*.

Het doet mij genoegen u nu de definitieve versie van het plan aan te bieden.

Op de conceptversie hebben CBB, Dedicon, LSB en NLBB commentaar geleverd. Ook de FSB heeft de tekst kritisch gelezen en van opmerkingen voorzien. Na deze schriftelijke ronde heb ik directies en besturen gesproken en zijn de laatste afspraken gemaakt. Het concept plan is daarop aangepast. De *Samenwerking* in de titel van het operationeel plan voorzien van *in zicht*, verdient nu het stelliger *bereikt*.

Graag wil ik nog eens mijn erkentelijkheid uitspreken voor de constructieve en intensieve samenwerking met alle instellingen. Het stemt tot grote tevredenheid dat aan het einde van de planvorming kan worden vastgesteld dat we er samen zijn uitgekomen. Alle partijen hebben vertrouwen in de toekomst en dragen naar vermogen bij aan een succesvolle uitvoering.

Het plan voorziet in de vorming per 1 januari 2007 van een centraal loket. De huidige loketten houden per die datum op te bestaan. Binnen de voor 2007 en 2008 voor hen voorziene subsidiegelden is ruimte gezocht voor het compenseren van door hen te lijden frictieschade.

Het centrale loket wordt gesubsidieerd op basis van jaarplannen en jaarrekeningen binnen de kaders die door u terzake worden vastgesteld. Deze komen tot uitdrukking in de komende subsidieafspraken tussen het ministerie van OCenW en de Vereniging.

Voor 2007 zal ook met Dedicon en CBB een subsidierelatie blijven bestaan met betrekking tot diensten en producten voor de doelgroep. In het operationeel plan staat het door alle partijen gedragen voornemen deze relaties om te zetten in privaatrechtelijke overeenkomsten.

De FSB blijft de producent voor reliefskaarten. Deze activiteit is zo overzichtelijk dat voor het verlenen van deze opdracht al per 1 januari 2007 een privaatrechtelijke vorm wordt gekozen.

Grote Marktstraat 43  
Den Haag

Postbus 16146  
2500 BC Den Haag

T 070 309 01 00  
F 070 309 02 00

info@debibliotheken.nl  
www.debibliotheken.nl

ABN AMRO 51 90 09 223  
POSTBANK 14 90 70

KVK Den Haag 40407381  
BTW/VAT NL 28.78.136.801



NBLC Vereniging van  
Openbare Bibliotheken is  
de brancheorganisatie voor  
de openbare bibliotheken  
in Nederland.

ons kenmerk

9360-00/06-04800/JEP/TvL/rd

blad

2/2

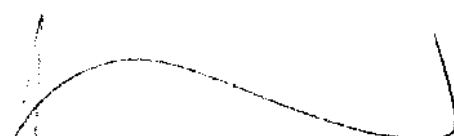
De uitrol naar het openbare bibliotheekwerk wordt geschetst in een netwerkmodel en zal geleidelijk aan plaats vinden.

Het operationeel plan gaat van een overgangperiode van drie jaar uit. De financiering van de jaren 2007 en 2008 is zeker gesteld. Voor de daarop volgende jaren geven de uitspraken van de zijde van het kabinet bij de aanvang van het proces dat tot dit plan heeft geleid, voldoende vertrouwen op continuïteit. Gedurende deze overgangperiode is een sturende rol van de Vereniging van Openbare Bibliotheken noodzakelijk. Het ligt dan voor de hand de geldstroom via de Vereniging te laten lopen. In het derde en laatste jaar van de overgangperiode wordt het proces geëvalueerd.

CBB, Dedicon, LSB en NLBB zullen u dezer dagen schriftelijk laten weten dat zij met uitvoering van het operationeel plan kunnen instemmen. Ook de FSB zal schriftelijk laten weten zich daarin te kunnen vinden.

Rest mij nog uw ministerie te bedanken voor de goede en open sfeer waarin wij in deze periode hebben kunnen samenwerken en de ondersteuning die wij hebben gekregen. Ook zeg ik dank aan Thea van Lankvelt en Mark Deckers die samen met mij het kernteam hebben gevormd.

Met vriendelijke groet,



Mr. Jan-Ewout van der Putten  
secretaris/directeur

bijlage(n)

- definitieve versie operationeel plan *Zicht op Samenwerking*, d.d. 8 november 2006

\_(vereniging)|  
>openbare\_  
bibliotheken<

# **Z**icht op **S**amenwerking

## **Operationeel plan**

8 november 2006

---

Vereniging Openbare Bibliotheken

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1. <b>Zicht op samenwerking/ een inleidende samenvatting</b> .....	3
2. <b>Een nieuwe organisatie van dienstverlening aan blinden en slechtzienden</b> .....	8
2.1 Inleiding .....	8
2.2 OCenW .....	8
2.3 VOB .....	8
2.4 Centraal loket .....	9
2.5 Brancheleveranciers .....	10
2.6 Communicatie en gebruikersinbreng .....	11
2.7 Vrijwilligerswerk .....	11
2.8 Openbare bibliotheken en regionale steunpunten .....	12
3. <b>Dienstverlening van het centraal loket</b> .....	14
3.1 Inleiding .....	14
3.2 Kernproducten en diensten .....	14
3.3 Producten en diensten in audio-formaat .....	14
3.3.1 Boeken op Daisy-rom .....	14
3.3.2 Kranten en tijdschriften op Daisyrom .....	15
3.4 Producten en diensten in braille .....	15
3.4.1 Boeken in braille .....	15
3.4.2 Tijdschriften in braille en grote letter .....	16
3.5 Producten en diensten in digitale vorm .....	16
3.5.1 Kranten en tijdschriften in digitale vorm .....	16
3.6 Producten en diensten ter vergroting van toegankelijkheid van informatie .....	16
3.6.1 Consumentenwerk .....	17
3.6.2 Reliëfkaarten .....	17
3.7 Randvoorwaarden .....	17
4. <b>Uitrol en verdere integratie in het openbare bibliotheekwerk</b> .....	20
4.1 Inleiding .....	20
4.2 Middelen .....	20
4.3 Modelplan .....	20
5. <b>Organisatie en financiën</b> .....	22
5.1 VOB .....	22
5.2 Voortzetting taken stuurgroep .....	22
5.3 Opzet voor een financieel model .....	22
5.4 Gebruikersinkomsten en fondsen .....	22
5.5 Exploitatiemodel .....	22
5.6 Werk in uitvoering .....	23

## 1. Zicht op samenwerking / een inleidende samenvatting

### Inleiding

Het voorliggend plan vertrekt vanuit de overtuiging dat de openbare bibliotheek er wil zijn voor alle burgers. Hetgeen overigens niet betekent dat elke vestiging elke vorm van dienstverlening aan zou moeten bieden. Wel dat de bibliotheek zich bewust is van de vraag van de gebruiker en de dienstverlening naar vermogen daarop inricht. In deze tijd van hoogontwikkelde nieuwe communicatiemogelijkheden ontwikkelen zich nieuwe dienstverleningsconcepten en wordt het formuleren van specifieke antwoorden op specifieke vragen steeds beter uitvoerbaar en meer vanzelfsprekend. Tegelijkertijd is de overtuiging gegroeid dat een regionaal en nationaal netwerk van bibliotheken met lokale accenten de klantenvragen beter aan kan dan de afzonderlijke bibliotheken ieder voor zich. Lokale collecties rijgen zich aaneen tot een grote openbare collectie Nederland. De kennis in de bibliotheken groepeerd zich achter de digitale vraagbaak al@din. Samen formuleren de bibliotheken een aanbod aan het onderwijs: schoolbieb.nl. Samen schrijven ze het "Handboek van de Samenleving", waarin mede inhoud wordt gegeven aan de door de overheid gevoelde noodzaak maatschappelijke informatie zo dicht mogelijk bij de burger te brengen. Samen ook maken de bibliotheken door "Leendirect" alle muziek toegankelijk voor alle gebruikers.

Mede om die reden is het beleid van de rijksoverheid er nu op gericht om het bibliotheekwerk voor blinden en slechtzienden een plaats te geven binnen het openbare bibliotheekwerk.<sup>1</sup>

De openbare bibliotheek beschikt nu over de technologie en de gezindheid die het mogelijk maken om groepen met specifieke kenmerken en wensen in het bibliotheekwerk te onderscheiden en te bedienen. Lokaal waar ook nieuwe mensen met lokaal aanbod kunnen worden bereikt, landelijk waar het voor de reeds bekende doelgroep nodig is. Tegelijkertijd bestaat de mogelijkheid om verworvenheden, zoals het snel en goed leveren van muziek en het ter beschikking stellen van digitale bestanden te integreren in het aanbod van gesproken lectuur en braille.

Hoofddoel van de integratie van de bibliotheekvoorziening voor blinden en slechtzienden in het openbaar bibliotheekwerk is dat de doelgroep blinden en slechtzienden, in het bredere perspectief de mensen met een leeshandicap, zoveel mogelijk op gelijke voet met alle andere burgers van dit land deel kunnen hebben aan de wereld van kennis, cultuur en educatie die binnen het openbare bibliotheekwerk wordt ontsloten. Dit raakt nadrukkelijk aan het rechtvaardigheidsgevoel.

### Centraal Loket

Dit plan beschrijft de inrichting van een centraal "loket" binnen het openbaar bibliotheekwerk met zowel front- als backofficetaken. Dit centrale "loket" zal telefonisch en via het web (digitaal) de huidige gebruikers van de nu nog bestaande specifieke voorzieningen ten dienste staan. Ook voor nieuwe gebruikers staat gebruik van deze vorm van dienstverlening open, zij het dat hun handicap dat noodzakelijk moet maken. De functionaliteit van het centraal loket is dezelfde als die van de tot 1 januari 2007 werkende loketten (CBB, Kranten en tijdschriften (Dedicon), LSB en NLBB). De bemensing is in hoofdzaak daaruit afkomstig. De expertise die bij de bestaande instellingen is opgebouwd is evenzeer van grote betekenis voor de tweede taak van het centraal loket nl.: backoffice vormen voor het brede openbare bibliotheekwerk. Incidenteel door samen met de Vereniging van Openbare Bibliotheken te werken aan de "uitrol" van kennis en mogelijk aanvullende voorzieningen in de lokale bibliotheek. Structureel door als kennisbron, vraagbaak en steunpunt te fungeren ten behoeve van lokale openbare bibliotheken en door hen gevormde samenwerkingsorganen.

Eén voorziening en een eenduidige positionering van het werk voor mensen met een leeshandicap maakt het mogelijk om de gelden efficiënter in te zetten. Hier wordt met nadruk opgemerkt dat het Rijk bij monde van de voormalige Staatssecretaris voor cultuur en media één en ander maal heeft uitgesproken dat mogelijke besparingen die deze operatie op gaat leveren, geïnvesteerd worden in het werk zelf. De mate

<sup>1</sup> Beleidsbrief aan de Tweede Kamer van de voormalig Staatssecretaris OCenW Bibliotheekvoorziening voor blinden en slechtzienden 2006-2008, d.d. 21 november 2005.

van rechtvaardigheid waarover boven werd gesproken, wordt immers in belangrijke mate bereikt door de beschikbaarheid van voldoende financiële middelen. Zo zal vergrote efficiency bij het loket en de productie leiden tot meer materiaal en een nog betere dienstverlening.

Boven werd al impliciet duidelijk gemaakt dat de expertise van de bestaande instellingen voor de verwezenlijking van het plan van cruciale betekenis is. Het past hier een saluut te brengen aan de instellingen en medewerkers die het werk tot heden hebben gedragen. Er wordt een goed ontwikkeld en aan de laatste ontwikkelingen aangepast product aan de zorg van de openbare bibliotheek toevertrouwd. Alle betrokkenen weten dat het Daisy-project een zware wissel heeft getrokken op partijen, maar het is op tijd en met succes afgerond. Alle courante titels zijn nu digitaal beschikbaar. Er staat een stevige organisatie om braille boeken en tijdschriften tijdig naar de gebruiker te krijgen. Het is in dat verband belangrijk dat met de leveranciers in het stelsel Dedicon, CBB en LSB (reliëfkaarten) goede afspraken zijn gemaakt om deze beschikbaarheid te garanderen. De activiteiten van de NLBB in het kader van al@din en kenniscentrum over het bibliotheekwerk voor blinden en slechtzienden maken een soepele overgang naar het centraal loket makkelijker.

De bibliotheekmedewerkers van NLBB gaan allen per 1 januari 2007 over naar het nieuwe centraal loket. Het nieuwe loket zal in Den Haag worden gehuisvest en wel in de huidige huisvesting van de NLBB. De bibliotheekmedewerkers die het betreft van de andere instellingen treden eveneens in dienst van het nieuwe loket. Met hun werkgevers is afgesproken dat zij nog drie jaar – onder verantwoordelijkheid en aansturing van het centraal loket – vanaf hun huidige standplaats kunnen worden ingeschakeld.

Samenvoeging van mensen in een nieuwe organisatie betekent ook samenvloeiën van bedrijfsculturen. Daarover zullen afspraken moeten worden gemaakt binnen het centraal loket. Kleine, ook voor de gebruiker merkbare, veranderingen in procedures en dergelijke vallen dus niet uit te sluiten, maar uitgangspunt blijft de dienstverlening minimaal op hetzelfde niveau te houden.

Op weg naar een centraal loket

Nadat de beleidsbrief van de Staatssecretaris van november 2005 was besproken en haar voorgenomen beleid in maart 2006 brede steun van de Tweede Kamer had gekregen, heeft het ministerie van OCenW de directeur van de Vereniging van Openbare Bibliotheken (VOB) gevraagd om een operationeel plan te maken als uitwerking van de beleidsbrief.

Voor het opstellen van het plan was een half jaar beschikbaar. Het plan moest in het najaar van 2006 gereed zijn om uitvoering vanaf 1 januari 2007 mogelijk te maken. Die doelstelling is gehaald.

Een projectteam bestaande uit ervaren medewerkers van het bureau van de Vereniging en de Overijsselse Bibliotheekdienst heeft de directeur terzijde gestaan. Van de zijde van het ministerie van OCenW is alle medewerking verleend en hier moet waardering worden uitgesproken voor de consequente steun en de grote openheid waarmee deze ingewikkelde operatie door het departement is begeleid.

De Federatie Slechtzienden- en Blindenbelang (FSB) heeft de planvorming opbouwend kritisch begeleid en zodoende een belangrijke bijdrage geleverd aan de totstandkoming van het operationele plan. Van de FSB verwachten we voortgezette aandacht en inzet bij de uitvoering van de plannen.

Van meet af aan hebben CBB, Dedicon, LSB en NLBB constructief meegewerkt aan de integratie van de werksoort. De gesprekken waren open en werden gevoerd met oog voor wederzijdse belangen en noden. De zorg voor de doelgroep stond en staat voorop. Alle organisaties onderschrijven zonder reserve de harde randvoorwaarde van de Staatssecretaris dat het huidige niveau van dienstverlening kwalitatief en kwantitatief gelijk moet blijven. De "klanten" mogen geen nadelige gevolgen ondervinden. Sterker nog, de klant zal spoedig moeten merken dat hij voordeel heeft van een gezamenlijke en geïntegreerde dienstverlening.

Eveneens onderschrijven de organisaties de opvatting dat, waar de Staatssecretaris op subsidietechnische gronden de vorming van het centraal loket na 2009 situeert, het nieuwe loket per 1 januari 2007 operationeel moet zijn. Snelle afbouw van de bestaande loketten onder gelijktijdige opbouw van een nieuw centraal loket schept duidelijkheid voor het betrokken personeel en voorkomt frictieproblemen. Het feit dat

de NLBB bereid is de gehele werkorganisatie en de locatie in te brengen voor het centraal loket maakt die snelle overgang mogelijk. De betrokken medewerkers van de andere loketten kunnen in dienst treden van het centraal loket. De daarmee gemoeide middelen gaan eveneens naar het centraal loket. Met betrokken organisaties wordt, binnen de voor de loketten in de brief van de Staatssecretaris in het vooruitzicht gestelde gelden (voor 2007 en 2008), een afwikkeling van frictiekosten overeengekomen. De loketmedewerkers die overgaan naar het centraal loket zullen op een termijn van drie jaar hun werkzaamheden in Den Haag verrichten.

Eerder werd al vastgesteld dat Dedicon, CBB en LSB als "leveranciers" voor het stelsel optreden. Dat blijft ook zo. Daar worden de boeken, kranten en tijdschriften in aangepaste vormen (braille, gesproken, digitaal en grootletter) gemaakt en daadwerkelijk gedistribueerd. Daar worden ook de reliëfkaarten vervaardigd en het consumentenwerk uitgevoerd.

Met Dedicon, CBB en LSB is afgesproken dat ze de komende jaren in de lijn van de beleidsbrief kunnen rekenen op opdrachten waarmee gelijke volumes aan geld zijn verbonden als in 2005 het geval was. Wel wordt de huidige subsidieverhouding zo snel mogelijk omgebouwd naar een normale klant-leverancier verhouding, die in de loop der tijd steeds meer aan de tucht van de markt zal worden onderworpen. Binnen het centraal loket moet door effectieve controle de kwaliteit worden geborgd. De leveranciers hebben zich verplicht om in ieder geval dezelfde productie (kwalitatief en kwantitatief) te leveren als in de voorgaande jaren.

In goed overleg zullen branche en Dedicon zorgdragen dat voldoende capaciteit voor "research & development" beschikbaar blijft en voor door de Vereniging van Openbare Bibliotheken geselecteerde doelen wordt ingezet.

Met het Nederlands Uitgeversverbond is afgesproken dat de bestaande afspraken over het omzetten van materiaal in voor blinden en slechtzienden leesbare vorm en de distributie daarvan ook in de komende tijd blijven gehandhaafd. De ontwikkelingen zullen goed worden gevolgd en zonodig worden vervangende of aanvullende afspraken gemaakt. De opdrachtgever wordt licentiehouders en verkrijgt ook eigendomsrecht over wat in opdracht wordt vervaardigd.

Bij het maken van het operationeel plan was prioriteit één het zekerstellen van een goede dienstverlening aan de gebruikers, die nu al de weg naar de voorzieningen hebben gevonden. Er is vooral tijd, dus menskracht, gaan zitten in het binnen de beschikbare middelen tot stand brengen van een goed nieuw loket, front- en backoffice tegelijk. Een inspanning dus vooral gericht op behoud van verworvenheden, die binnen de bestaande kaders al redelijk waren geborgd. De werkelijke dienst, die deze operatie de doelgroep moet bewijzen, ligt meer in de toekomst: betere inzet van middelen en de inbedding in het openbare bibliotheekwerk. Op korte termijn ligt het voordeel vooral op het terrein van efficiency, waardoor kwantiteit en kwaliteit kunnen worden verbeterd en op het delen van diensten die de openbare bibliotheek heeft ontwikkeld: Leendirect (muziek), al@adin ed.

#### *Integratie in het openbaar bibliotheekwerk*

Op langere termijn, als het openbare bibliotheekwerk zich meer heeft toegerust op het vinden en begeleiden van mogelijke gebruikers c.q. het bieden van een doorlopende leesmogelijkheid aan de bestaande gebruikerskring van de bibliotheek, gaat de openbare bibliotheek een belangrijke rol spelen in het bereiken van van potentiële gebruikers. Uit onderzoek blijkt immers dat velen, die profijt zouden kunnen hebben van de dienstverlening, de weg ertheen niet kunnen vinden. De technische voorzieningen die nu voorhanden zijn, maken het ook mogelijk om zonder kwaliteitsverlies voor de huidige gebruikers een veel grotere groep te bedienen. Gezien de omvangrijke rijksbijdrage voor het bibliotheekwerk voor visueel gehandicapten is het welhaast vanzelfsprekend dat het bereik en gebruik van de voorziening wordt geoptimaliseerd.

De afgelopen jaren is de bibliotheekvoorziening voor blinden en slechtzienden heel dynamisch gebleken. De invoering van Daisy werd al genoemd. Er zijn andere ontwikkelingen op komst die het gebruikersgemak en de toegankelijkheid van de materialen nog verder zullen vergroten. De inbedding van het nieuwe stelsel

van front- en backoffice en ondernemende, innovatieve leveranciers in de openbare bibliotheekbranche, biedt een goed kader om een evenwichtige doorontwikkeling mogelijk te maken.

Dit operationeel plan bevat de eerste aanzetten voor de "uitrol" van het bibliotheekwerk voor blinden en slechtzienden in het land. Provinciale netwerken en bibliotheken kunnen een financiële handreiking krijgen als ze dit beleid actief oppakken. Scholing wordt georganiseerd voor medewerkers. Ter vermijding van alle misverstand: niet om te doen, wat het centraal loket gaat doen. Het gaat om context en toeleiding van potentiële gebruikers.

Ook nu al spannen openbare bibliotheken zich in om de klant die behoefte heeft aan grote letterboeken en luisterboeken te bedienen. In veel gevallen zal het niet gaan om voor de organisatie nieuwe en dus vreemde activiteiten. De integratie van het bibliotheekwerk voor mensen met een visuele handicap zet de bestaande activiteiten in een nieuw licht en vraagt aanvulling en hergroepering.

In de eerste regels van deze inleiding is al aangegeven dat veel openbare bibliotheken het bibliotheekwerk voor mensen met een visuele handicap met enthousiasme ontvangen. Tegelijkertijd moet worden vastgesteld dat de barrière die zo lang tussen het algemene bibliotheekwerk en het werk voor visueel gehandicapten heeft gelegen, niet in een paar maanden kan worden geslecht. Het plan gaat ervan uit dat er een aantal jaren nodig is, voordat deze werksoort een vanzelfsprekende plaats gekregen heeft in alle vestigingen.

Tot besluit

Dit plan wordt u aangeboden in de overtuiging dat het uitvoerbaar is en zal leiden tot de door het kabinet en de Kamer gewenste integratie. Het stelt in de eerste jaren de Vereniging van Openbare Bibliotheken centraal in de uitvoering. Het gaat ervan uit dat de meeste geldstromen via de Vereniging van Openbare Bibliotheken zullen gaan lopen voor een overgangperiode van drie jaar tot 1 januari 2010. Hier geldt een voorbehoud voor de beschikbaarheid van rijksmiddelen omdat de beleidsbrief 1 januari 2009 als "horizon" heeft. In de beleidsbrief en in het overleg daarna is tegelijkertijd aangegeven dat de rijksoverheid de intentie heeft om ook na 1 januari 2009 onverminderd verantwoordelijkheid te dragen voor de bibliotheekvoorziening voor blinden en slechtzienden.

Als de in het operationeel plan neergelegde voornemens zijn uitgevoerd en de verhoudingen zich hebben geconsolideerd, moet opnieuw worden bezien hoe de subsidiestroom het beste kan lopen. Het zal dan vooral gaan om de opdrachtgeverstaken en de lokettaken. De productie zal zich dan in "de markt" afspelen, zij het dat de relaties tussen branche en brancheleveranciers hecht plegen te zijn. Voor kleine, gespecialiseerde markten als de bibliotheekmarkt is, ligt dat ook voor de hand.

Aan één wens uit de brief van de Staatssecretaris is niet voldaan. Er is voor het centraal loket geen inbedding gevonden in een grote openbare bibliotheek. Er is gekozen voor een nieuwe Stichting, die opgericht wordt door de Vereniging van Openbare Bibliotheken en de NLBB. De Vereniging NLBB zal blijven bestaan en nadat zij haar bibliotheektaken heeft overgedragen aan de nieuwe stichting, zich op andere manieren gaan inzetten voor het gebruikersbelang. De werkorganisatie van de NLBB vormt de kern van de nieuwe voorziening. Daarom is voor de eerste drie jaar gekozen voor een bestuur waarin naast 5 bestuurders, benoemd door het bestuur van de Vereniging van Openbare Bibliotheken, ook drie bestuurders vanuit de NLBB worden benoemd. Samen zorgen Vereniging van Openbare Bibliotheken en NLBB dat het nieuwe bestuur ook voldoende herkenbaarheid biedt voor de huidige gebruikers van de voorziening.

Na drie jaar maakt dit oprichtingsbestuur plaats voor een vijfkoppig bestuur, waarin de NLBB een kwaliteitszetel behoudt. Het bestuur van de Vereniging van Openbare Bibliotheken benoemt de overige vier leden.

De betrokkenheid van de gebruikers bij het nieuwe centrale loket en bij de activiteiten van de openbare bibliotheek verdient voortdurende aandacht. In de afgelopen jaren heeft de eerder genoemde FSB haar sporen verdiend. Veel van wat in dit plan wordt voorgesteld, is in de FSB nota's en brieven van de laatste jaren terug te vinden. Begin 2007 zal een gebruikersraad worden ingesteld. Nadrukkelijk zal de FSB gevraagd worden mee te denken over de bemensing en de wijze van samonstellen. Tevens wordt een



voortgezet beroep gedaan op de voorzitter van de FSB om in de stuurgroep de ontwikkelingen ten behoeve van het Rijk te blijven volgen. De stuurgroep werd in het kader van de opdracht tot het opstellen van het plan door de Staatssecretaris ingesteld om de planvorming te begeleiden en bestaat uit de huidige leden. In het plan wordt voorgesteld deze stuurgroep te vragen de implementatie van het plan te blijven volgen en waar nodig bij te sturen.

De gebruikersraad zal actief worden betrokken bij de jaarlijkse cyclus van jaarplan en verslaglegging van het centraal loket, de investerings- en onderzoeksplannen van de sector ten aanzien van de werksoort en de collectieplannen. Het is vanzelfsprekend dat ook andere organisaties die zich inzetten voor het gebruikersbelang, worden uitgenodigd om aan deze inspanning hun bijdrage te leveren.

Jan-Ewout van der Putten  
secretaris/directeur  
Vereniging van Openbare Bibliotheken

## **2. Een nieuwe organisatie van dienstverlening aan blinden en slechtzienden**

### **2.1 Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt in grote lijnen beschreven hoe de dienstverlening aan blinden en slechtzienden per 1 januari 2007 wordt georganiseerd. De nieuwe rollen van de partijen worden toegelicht alsmede de richting waarin deze zich zullen ontwikkelen. Alle partijen onderschrijven de rol die in het operationeel plan voor hen is voorzien.

### **2.2 OCenW**

Het ministerie van OCenW draagt de Vereniging van Openbare Bibliotheken op het hier voorliggend plan te (doen) uitvoeren en stelt daarvoor de middelen ter beschikking. Het ministerie van OCenW wil ook in de toekomst vooral sturen op de prestaties en het maatschappelijke effect. Voor een looptijd van drie jaar – de in het plan voorziene overgangperiode - stelt het ministerie van OCenW een stuurgroep in om de uitvoering te begeleiden.

Leidend in het organisatie-model zijn de doelen van het ministerie van OCenW voor de bibliotheekvoorziening voor blinden en slechtzienden. Het maatschappelijk effect voor het stelsel van leetuurvoorziening voor blinden en slechtzienden is: "de mate waarin ongelijkheid in toegang tot informatie – in vergelijking tot ziende burgers - kan worden teruggedrongen met inzet van een stelsel aan voorzieningen".

Het ministerie van OCenW verleent de subsidie voor de uitvoering van het operationeel plan aan de Vereniging van Openbare Bibliotheken. Jaarlijks- vooralsnog voor 2007 en 2008 - dient de Vereniging van Openbare Bibliotheken een subsidie-aanvraag in. Dit gebeurt in de vorm van een jaarplan met begroting. De opdrachtverstrekking wordt uitkomstgericht. Jaarlijks worden afspraken gemaakt over kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening van het centraal loket en de wijze waarop gebruik en waardering van de dienstverlening zal worden gevolgd. Hierin is de uitrol van de decentrale dienstverlening begrepen. Na afloop van het jaar wordt een inhoudelijke en financiële verantwoording opgesteld.

De subsidie-aanvraag voor 2007 en de afstemming hierover zal zijn beslag krijgen in het najaar van 2006.

### **2.3 Vereniging van Openbare Bibliotheken**

De Vereniging van Openbare Bibliotheken wordt de opdrachtnemer voor de uitvoering van het operationeel plan. De Vereniging van Openbare Bibliotheken bedient zich daarbij van een projectgroep die aan de directeur rapporteert en die wordt bijgestaan vanuit het Verenigingsbureau. De Vereniging van Openbare Bibliotheken fungeert als opdrachtgever voor het centraal loket en in samenspraak met genoemd loket voor de leveranciers van de branche. Na drie jaar worden de verhoudingen geëvalueerd.

De Vereniging van Openbare Bibliotheken is in dat kader eindverantwoordelijk voor de gehele bibliotheekvoorziening voor blinden en slechtzienden, met uitzondering van de functie studie en vaklectuur. Dit uiteraard alleen voor zover de bibliotheekvoorziening middels landelijke subsidies direct door de Vereniging van Openbare Bibliotheken wordt aangestuurd. De Vereniging van Openbare Bibliotheken is verantwoordelijk voor het indienen van jaarplannen en het afleggen van verantwoording aan het ministerie van OCenW.

De Vereniging van Openbare Bibliotheken treedt op als subsidiënt van het centraal loket op basis van een concreet jaarplan. Via jaarrekening en jaarverslag vindt een financiële en inhoudelijke verantwoording plaats waarna een definitieve afrekening volgt.

De Vereniging van Openbare Bibliotheken, Dedicon, CBB en LSB zullen bestaande subsidierelaties zo snel als mogelijk omzetten in privaatrechtelijke contracten. Daartoe zullen meerjarige raamcontracten worden afgesloten, zij het dat daarbij steeds het voorbehoud geldt van de beschikbaarheid van rijksmiddelen na 1 januari 2009. Deze contracten zullen concrete prestatie afspraken bevatten en voorzien zijn van kwaliteits- en servicecriteria. In 2007 maakt de Vereniging van Openbare Bibliotheken waar dit nog nodig is gebruik van het subsidie-instrument.

In de jaren 2007, 2008 en 2009 dient de volledige integratie van de voorzieningen in het openbaar bibliotheekwerk zijn beslag te krijgen. In die periode vindt de verdere opbouw plaats van het centraal loket. Medewerkers kunnen gedurende de eerste drie jaar nog blijven werken vanuit hun huidige standplaats. Daarna wordt hun standplaats Den Haag. Tegelijkertijd vindt de verdere uitrol plaats van voorzieningen in het openbaar bibliotheekwerk.

De Vereniging van Openbare Bibliotheken begeleidt het integratieproces door het instellen van een projectgroep onder aansturing van de directeur. In dat integratieproces zijn in ieder geval te onderscheiden:

- Het maken van afspraken met de betrokken partijen over de subsidie- en (contract)relaties.
- Het monitoren en zondig bijsturen van de uitvoering van de taken door centraal loket en leveranciers.
- Het organiseren van het proces van collectievorming.
- Het instellen en ondersteunen van een gebruikersraad.
- Het organiseren van de uitrol naar het openbaar bibliotheekwerk.

Deze taken zullen in goed overleg met alle betrokken partijen worden vormgegeven. De verwachting is dat dit in de uitvoering veel met en in het centraal loket zal gebeuren. Voor de gebruikersinbreng zal dit uiteraard ook in overleg gebeuren met de FSB. In overleg met de FSB wordt nog in 2006 een communicatieplan voor met name de huidige gebruikers van de voorziening opgesteld en geïmplementeerd.

Het proces van integratie zal ten behoeve van het ministerie van OCenW gevolgd worden door een stuurgroep. Deze stuurgroep is reeds in 2006 geïnstalleerd om de totstandkoming van het operationeel plan te begeleiden. Deze stuurgroep zal zich ook inzetten in de periode 2007-2009.

## **2.4 Centraal loket**

Er wordt per 1 januari 2007 een centraal loket gevormd. Voor dit doel richten Vereniging van Openbare Bibliotheken en NLBB een nieuwe stichting op. De huidige loketactiviteiten van de NLBB, de CBB, LSB en Dedicon (Kranten en Tijdschriften) voor wat betreft de algemene lectuur worden aan dat loket overgedragen. Er zijn concrete afspraken gemaakt over het overdragen van loketmedewerkers, ingeschreven lezers en het gebruiksrecht op de bestaande collecties.

NLBB, CBB, LSB en Dedicon werken verder mee aan het onderbrengen van de bestaande gebruikers bij het centraal loket. Daarmee wordt voorkomen dat bestaande gebruikers van de loketten zich opnieuw moeten inschrijven.

Het eerste bestuur van de nieuwe stichting heeft een breed karakter. Vijf leden worden benoemd door het bestuur van de Vereniging van Openbare Bibliotheken en drie leden door de NLBB. Bij het invullen van de bestuursposities wordt rekening gehouden met de gewenste pluriformiteit en ook met voldoende aandacht voor het gebruikersbelang. Na drie jaar wordt het aantal bestuurders teruggebracht naar vijf, waarbij de NLBB het recht behoudt een lid aan te wijzen.

Het centraal loket wordt integraal verantwoordelijk voor de vraagafhandeling van - en documentlevering aan klanten van het loket. Het centraal loket heeft een eerstelijnsfunctie voor alle blinden en slechtzienden die geen gebruik kunnen of willen maken van diensten van een reguliere openbare bibliotheek. Het centraal loket kan elke vorm van dienstverlening voor een klant in gang zetten. Het loket studie en vak is niet bij deze operatie betrokken. De klantgerichte aanpak die voor beide organisaties (Dedicon voor studie en vak en het Centrale Loket) leidend is, leidt overigens wel tot sluitende onderlinge afspraken over de dienstverlening aan diegenen, die op beide voorzieningen aangewezen zijn. Uitgangspunt is dat gebruikers

aan de door hen gewenste informatie kunnen komen. Er zal geen kloof ontstaan tussen de collecties algemene lectuur en studie en vakliteratuur.

Het centraal loket kent werkrelaties met alle partijen in het netwerk en alle (faciliterende) productiebedrijven. Het centraal loket is de coördinator van de directe dienstverlening.

## 2.5 Brancheleveranciers

### *Dedicon*

Dedicon beschikt over de faciliteiten om het centraal loket adequaat bij te staan in diverse werkprocessen. Het publiekscontact, bijvoorbeeld voor abonnementenbeheer voor kranten en tijdschriften, wordt steeds via het centraal loket geregeld, zodat er één, goed kenbaar bestelpunt bestaat.

Dedicon is leverancier voor productie, reproductie en distributie van daisy-roms, kranten en tijdschriften en verenigingswerk. Daarnaast heeft Dedicon een belangrijke rol in de digitale dienstverlening via anderslezen.nl. De technologie achter anderslezen.nl en de digitale abonnementen zal verder worden doorontwikkeld.

Dedicon is eigenaar van de apparatuur en software die het LOIS mogelijk maken. Dit systeem wordt momenteel zowel gebruikt voor het centraal loket als voor het loket Studie & Vak. Het centraal loket blijft ook na 1 januari 2007 gebruik maken van dit systeem. De afspraken hierover zullen contractueel worden vastgelegd. In dit contract worden onder meer afspraken gemaakt over hosting, beheer, back up, implementatie van software updates, alsmede technische en functionele doorontwikkeling middels Service Level Agreements.

Dedicon komt een belangrijke rol toe in de (technische) innovatie van de dienstverlening. Voorwaarde hiervoor is dat deze door de overheid gesubsidieerde innovatie voor de algemene lectuur vraaggestuurd in opdracht van het stelsel wordt vormgegeven. Dedicon kan daarvoor voorstellen doen middels projectplannen.

De algemene verwachting is dat Dedicon haar activiteiten zal gaan verbreden naar verschillende soorten leerhulpmiddelen. De afspraken die gemaakt worden voor het stelsel van blindenbibliotheken zal deze strategische ontwikkeling niet in de weg staan. De te maken afspraken tussen de Vereniging van Openbare Bibliotheken en Dedicon bieden hiervoor ruimte.

Naast de ontwikkeling voor de onderwijsmarkt is de verwachting dat Dedicon een deel van haar producten ook verder kan vermarkten binnen de openbare bibliotheekwereld mits contracten met uitgevers hiervoor ruimte gaan bieden (denk bijvoorbeeld aan e-tracks). Het is denkbaar dat Dedicon hier in de toekomst nauwe samenwerking zoekt met bijvoorbeeld NBD | Biblion. Over de vermarkting van met subsidiegelden gemaakt materiaal zullen met de licentiehouders nadere afspraken worden gemaakt.

### *CBB*

De CBB is leverancier van audio- grootletter- en brailleproducties, verenigingsdrukwerk en consumentenwerk. De CBB blijft zich op eigen kracht inzetten voor identiteitsgebonden publicaties. Vanuit de overheid wordt specifieke ondersteuning geboden voor identiteitsgebonden tijdschriften.

### *LSB*

De LSB is de specialistische uitvoerder van reliëfkaarten. Het aanvragen van reliëfkaarten geschiedt door het centraal loket, maar de detaillering van de opdracht zal een klant moeten doorgeven aan de kaartenmaker bij de LSB. Het gaat hier namelijk om maatwerk waarbij elk detail telt en de producent in overleg met de klant een afweging maakt over de uitvoering. VOB en LSB hebben afgesproken dat er al vanaf 1 januari 2007 een zakelijke contractrelatie wordt aangegaan.

## 2.6 Communicatie en gebruikersinbreng

Het voorliggende operationele plan heeft als doel de dienstverlening aan de bestaande doelgroepen te behouden en waar mogelijk te verbeteren en uit te breiden. De integratie in het openbare bibliotheekwerk biedt daarvoor veel kansen.

Tegelijkertijd betekent uitvoering van het plan verandering. Veranderingen voor de uitvoerders van de werkzaamheden. Er ontstaat een nieuw centraal loket waarin mensen die uit verschillende bedrijfsculturen afkomstig zijn en die gewend zijn aan de eigen procedures, moeten samengaan. Dat vraagt de bereidheid te geven en te nemen, kortom flexibiliteit en vertrouwen. De door ieder in gelijke mate gevoelde gedrevenheid zich voor de bibliotheekgebruiker met een leeshandicap in te zetten, zal het mogelijk maken om de "verbouwing" zonder teveel overlast voor de gebruiker uit te voeren.

Het is van groot belang om ook de gebruiker goed te informeren over wat er te gebeuren staat. Voorkomen moet worden dat er onnodige onrust bij mensen ontstaat die aangewezen zijn op de werksoort. Velen zullen met enige vrees zien dat vertrouwde structuren worden aangepast. Je weet immers wat je hebt, al ben je ook in die situatie niet kritiekloos.

In de communicatie moet duidelijk worden gemaakt, dat de gebruiker kan rekenen op een dienstverlening, gelijkwaardig aan waar hij of zij aan gewend was. Een goede klachtregistratie en klachtafhandeling behoort vanaf de eerste dag van het centraal loket tot het basispakket.

Tegelijkertijd moet worden duidelijk gemaakt dat de nieuwe structuur op den duur wel meer mogelijkheden en kansen zal bieden, maar dat gestart wordt binnen de bestaande vormen van dienstverlening. De voordelen van de integratie zullen geleidelijk aan zichtbaar worden. De gebruikers worden daarvan op de hoogte gehouden.

De expertise van de FSB als langjarige vertegenwoordiger van veel van de gebruikers van de voorziening, is hard nodig om het bovenstaande op de juiste wijze met de gebruikers te communiceren. Van de FSB wordt met betrekking tot het communicatieplan dat de uitvoeringsplannen moet begeleiden, hulp en bijstand gevraagd. In dit plan worden ook de mogelijkheden voor duurzame communicatielijnen tussen de voorziening en de gebruikers verkend.

Communicatie veronderstelt tweerichtingsverkeer. Voor het welslagen van het operationeel plan en het realiseren van de kansen die deze operatie biedt, is een goed gearticuleerde gebruikersinbreng noodzakelijk.

Wij rekenen daarbij in ieder geval op de FSB. Ook andere groepen en mensen die zich inzetten voor het gebruikersbelang zijn welkom op dit punt mee te denken. Het belangrijkste instrument zal de gebruikersraad zijn. Een raad die vooral ook uit actieve gebruikers van de voorziening zou moeten bestaan. Samen met de FSB wordt een model voor het functioneren van de gebruikersraad uitgewerkt.

De gebruikersraad zal actief worden betrokken bij de jaarlijkse cyclus van jaarplan en verslaglegging van het centraal loket, de investerings- en onderzoeksplannen van de sector ten aanzien van de werksoort en de collectieplannen.

Vanzelfsprekend blijft ook de belangenbehartiging buiten de geïnstitutionaliseerde kaders van groot belang. Als alles goed gaat in een bondgenootschap met bibliotheekbranche en voorziening tot behoeve van behoud en waar mogelijk verbetering. Als er problemen ontstaan in of met de voorziening past een onafhankelijke, kritische opstelling. De gebruikersraad is een communicatie-orgaan. Goede belangenbehartigers zijn zwaard en schild van de gebruiker.

## 2.7 Vrijwilligerswerk

Het huidige blindenbibliotheekwerk wordt mede mogelijk gemaakt door de belangeloze inzet van vele vrijwilligers. Dit zal in de toekomstige situatie niet anders zijn. De ongeveer duizend vrijwilligers zetten zich in bij de productie van gesproken boeken (het voorlezen en opnemen van de teksten), maar ook bij de

brailleproductie, het redactiewerk en het afleggen van huisbezoeken. Ze maken de gebruikers vertrouwd met de afspeelapparatuur of helpen bij het samenstellen van wenslijsten.

Deze vormen van vrijwilligerswerk zijn onmisbaar voor de goede uitvoering van de leetuurvoorziening voor visueel gehandicapten. Niet in het minst omdat de betrokkenheid bij de doelgroep groot is.

In de toekomst zal de behoefte aan betrokken vrijwillige krachten niet verdwijnen; de verwachting is zelfs dat naarmate meer openbare bibliotheken deze vorm van dienstverlening in hun pakket opnemen, de behoefte zelfs groter wordt. Een vrijwilliger kan dan net die extra zorg en individuele aandacht leveren die niet altijd mogelijk is binnen de gewone werksituatie.

Het is zaak om de vrijwilligers goed duidelijk te maken dat hun werk gezien en gewaardeerd wordt en dat hun inbreng, bijvoorbeeld in de gebruikersraad, uiterst nuttig kan zijn voor de branche. In het communicatieplan zal in goede samenspraak met de organisaties waarbinnen zij hun werk doen, aandacht worden besteed aan de wijze waarop de vrijwilligers op de hoogte worden gesteld van de nieuwe organisatie van het uitvoerend werk.

## 2.8 Openbare bibliotheken en regionale steunpunten

De openbare bibliotheken worden gestimuleerd om hun productenaanbod voor slechtzienden en blinden verder uit te breiden. Dit groeit organisch en zal in regionaal verband worden opgepakt. De steunpunten zijn bedoeld te functioneren voor grote regio's, provincies of meerdere provincies en daarom ligt een inbedding in een provinciale serviceorganisatie of grote openbare bibliotheek voor de hand. De Vereniging van Openbare Bibliotheken zal via het projectteam het opzetten van een netwerk met servicemanagers begeleiden (zoals dit ook gangbaar is voor projecten als *al@din*, *Zoek&Boek* en *Schoolbib.nl*) waardoor landelijk, provinciaal en lokaal beleid op elkaar worden afgestemd.

Naast extra investeringen in Daisyroms en groteletter boeken wordt een koppeling gemaakt met de dienstverlening van het centraal loket. De openbare bibliotheek kan – namens haar klanten – gebruik maken van het centraal loket en alle producten en diensten afnemen die de klant langs dat kanaal wil ontvangen.

Het ministerie van OCenW heeft binnen het financieel kader budget gereserveerd voor het stimuleren van verdere integratie in de openbare bibliotheken. De komende jaren zullen hiervoor plannen worden gemaakt. In hoofdstuk 4 wordt nader op de financiën ingegaan en wordt een model geschetst van een beleidsplan voor de ontwikkeling van regionale en plaatselijke dienstverlening.

De opzet van de regionale servicepunten zal van punt tot punt verschillen. Zeker omdat door organische groei accenten in de beginperiode verschillend kunnen liggen. De hieronder gegeven lijst van taken is dus een ideaallijst. Niet elk servicepunt zal dit op korte termijn invullen.

- Het opstellen van deelplannen welke onderdeel uitmaken van het beleid van de provinciale serviceorganisatie of grote openbare bibliotheek,
- Het voeren van een achtergrondcollectie daisy-roms, groteletter boeken en ander specifiek materiaal voor blinden en slechtzienden,
- Het uitvoeren van scholing aan bibliotheekmedewerkers over de specifieke dienstverlening die beschikbaar is,
- Het ondersteunen van bibliotheken bij het opzetten van anderslezenpunten,
- Het zorgdragen voor regionaal overleg met bibliotheken en gebruikers(organisaties).

Openbare bibliotheken en servicepunten werken samen. De openbare bibliotheek kan ervoor kiezen om lokaal anders-lezen-punten in te richten. Dit analoog aan makkelijk-lezen-pleinen of gezondheidsinformatiepunten. Uiteraard geschiedt alles op basis van lokaal verwachte behoefte. De openbare bibliotheek kan bijvoorbeeld starten met een basiscollectie Daisy-roms. De verwachting is dat een geslaagde pilot rond elektronische leveringen in de Openbare Bibliotheek Amsterdam informatie oplevert over nieuwe vormen van dienstverlening op lokaal niveau.

#### Taken plaatselijke openbare bibliotheek

- Het opstellen van deelplannen voor dienstverlening aan de doelgroep welke onderdeel uitmaken van het beleid van de openbare bibliotheek, waarin collectiebeleid, maar ook zaken als toegankelijkheid, pr-beleid, leesbevordering, samenwerking met andere instellingen en vrijwilligersbeleid een plaats kunnen krijgen.
- Het opstellen en uitvoeren van lokaal collectiebeleid voor slechtzienden en blinden.
- Het geven van voorlichting aan een breed publiek over de dienstverlening.
- Het begeleiden van lezers bij het maken van keuzes voor lectuur en het uitlenen van boeken, kranten, tijdschriften en andere lectuursoorten in aangepaste leesvormen, afgestemd op de specifieke voorkeuren, de leeftijd, de handicap en de levensovertuiging van de betreffende lezer.
- Verzorgen van rapportages en andere managementinfo door het verzamelen van statistische gegevens uit het uitleensysteem.
- Onderhouden van contacten met relevante instellingen en vrijwilligers organisaties op lokaal niveau.

Openbare bibliotheken kunnen naast dienstverlening in de bibliotheek ook hun dienstverlening via zorginstellingen voor deze doelgroep verrijken. Het ligt voor de hand om regelmatig overleg op te starten tussen basisbibliotheken en regionale steunpunten. De laatste ontwikkelingen kunnen hier worden doorgesproken en tips kunnen worden uitgewisseld. Regionale belangenverenigingen kunnen meedoen aan dit overleg.

### 3. Dienstverlening van het centraal loket

#### 3.1 Inleiding

De toekomstige dienstverlening kent twee grote kanalen. Het eerste kanaal bestaat uit het centraal loket. Hier zullen de bestaande klanten van de verschillende loketten op één plek alle producten en diensten kunnen afnemen. Het tweede kanaal bestaat uit de openbare bibliotheken. Dit is een dienstverlening die op veel plekken nog moet groeien met hulp van regionale steunpunten. In dit hoofdstuk gaan we nader in op het centraal loket. In hoofdstuk vier wordt aangegeven welke ideeën er zijn voor de uitrol in het openbaar bibliotheekwerk.

#### 3.2 Kernproducten en diensten

De bestaande dienstverlening aan blinden en slechtzienden kent een aantal kernproducten en –diensten. Deze diensten en producten zijn op te delen in vier groepen:

- A. Producten en diensten in audioformaat
  - o algemene lectuur op Daisyrom
  - o kranten en tijdschriften op Daisyrom
- B. Producten en diensten in braille
  - o algemene lectuur in braille
  - o tijdschriften in braille
- C. Producten en diensten in grote letter vorm
  - o tijdschriften in grote letter
- D. Producten en diensten in digitale vorm
  - o Kranten en tijdschriften in digitale vorm
- E. Producten en diensten ter vergroting van toegankelijkheid
  - o consumentenwerk
  - o reliëfkaarten

Elk van de producten en diensten wordt in de volgende paragrafen beschreven. Het waarborgen van deze kernproducten en/of diensten via het centraal loket krijgt de hoogste prioriteit. De ontwikkeling van alle andere onderdelen is hieraan ondergeschikt. Dit heeft te maken met de waarborg van kwaliteit aan de bestaande klanten en gebruikers van deze diensten.

#### 3.3 Producten en diensten in audio-formaat

##### 3.3.1 Boeken op Daisy-rom

Er is een goede collectie Daisy-roms beschikbaar voor blinden en slechtzienden middels diverse kanalen.

Gebruikers van het centraal loket kunnen op basis van eigen wensen of een advieslijst daisy-roms laten opsturen naar het huisadres. Nadat is vastgesteld welke boektitel gewenst is, wordt deze doorgegeven aan Dedicon. Dedicon reproduceert volautomatisch de gevraagde titels. Als de klant het "boek" uit heeft stuurt deze de daisy-rom kosteloos retour aan Dedicon. Deze vernietigt op last van de uitgevers de schijfjes.

De klant kan kiezen of titels telefonisch besteld worden of via internet. Een openbare bibliotheek kan ook gebruik gaan maken van het centraal loket als intermediair van slechtziende of blinde gebruikers. Dat zou kunnen via de balie van de bibliotheek, via een eventuele bestelling via de eigen website en bestellingen die bijvoorbeeld binnen kunnen komen via een dienst Boek-aan-huis.

De titels worden geproduceerd door Dedicon en de CBB.



### 3.3.2 Kranten en tijdschriften op Daisyrom

Er is een basiscollectie kranten en tijdschriften in audio-vorm beschikbaar. Op titels van deze tijdschriftenlijst kunnen de klanten zich (soms gratis en soms tegen betaling) abonneren. Deze dienst is in hoge mate geautomatiseerd.

Klanten kunnen hun voorkeur kenbaar maken via het centraal loket. Daarna worden afleveringen volautomatisch toegestuurd. Bestellen kan via de telefoon of via internet. Bestellingen kunnen ook via de openbare bibliotheek binnen komen bij het centraal loket. Openbare bibliotheken kunnen ook een nadrukkelijke rol hebben in de voorlichting voor deze diensten.

## 3.4 Producten en diensten in braille

### De noodzaak van braille

Braille neemt een specifieke positie in die niet door de gesproken of digitale vorm is te vervangen. Braille is een essentieel communicatiemiddel. Het gebruik van braille door mensen, die niet in een ziende periode hebben leren lezen, heeft grote betekenis voor het ontwikkelen van een woordbeeld en daarmee de "taligheid" van de betrokkene.

Door nieuwe ontwikkelingen en het afnemen van de groep vroegblinden bestaat de angst dat het voeren van deze producten onder het principe van vraag en aanbod wel eens teloor zou kunnen gaan. Op dit punt willen we in deze notitie een krachtige lans breken voor de toegang tot informatie, ook in de vorm van braille. Het lezen van braille dient gelijkwaardig gezien te worden aan het lezen van gedrukte tekst. Braille dient, zolang er mensen zijn die het kunnen en willen lezen, beschikbaar te blijven.

Het in 2005 door de FSB opgesteld zogeheten "braillemanifest" kan alleen werkelijk invulling krijgen als ook bij voortduring ervoor gekozen wordt om braille als leesvorm te blijven ondersteunen. Het stelsel voor voorzieningen voor blinden en slechtzienden heeft de taak om naast het beschikbaar stellen en uitbreiden van het titelaanbod ook te investeren in innovatie op braille-gebied.

### 3.4.1 Boeken in braille

Deze dienst zorgt ervoor dat er een goede collectie brailleboeken beschikbaar is voor blinden en slechtzienden.

De klant kan een boektitel bestellen via het centraal loket. Na een keuze wordt de bestelling ingebracht in het systeem. Vervolgens wordt het brailleboek geprint door een productiebedrijf. Als de klant het boek gelezen heeft, kan de klant het boek behouden. Het hoeft niet geretourneerd te worden. Er wordt gewerkt met een printing-on-demand-systeem.

Aangezien openbare bibliotheken zowel via de telefoon als via internet toegang hebben tot het centraal loket is het in principe mogelijk dat openbare bibliotheken hier gebruik van maken. Het ligt voor de hand dat braille-lezers rechtstreeks contact met het centraal loket in veel gevallen prefereren. De keus is aan de klant.

Het collectiebeleid voor braille is bijzonder omdat voor een relatief kleine doelgroep boeken gemaakt moeten worden en budgetten eindig zijn. Dit levert een bijzondere dynamiek op waarbij het mogelijk moet zijn het collectiebeleid samen met de doelgroep op te stellen. In het najaar van 2006 heeft de NLBB hier verkenningen voor uitgevoerd die een goed perspectief bieden.

### 3.4.2 Tijdschriften in braille en grote letter druk

Deze dienst zorgt ervoor dat een blinde of slechtziende zich kan abonneren op een redelijke collectie tijdschriften in Braille en grote letter druk. De abonnementen kunnen via het centraal loket ingaan. Zodra de abonnementen genoteerd zijn, worden de afleveringen automatisch geprint en per post bezorgd bij de klant. Brailletijdschriften worden gratis bezorgd; dit privilege geldt niet voor grote letter tijdschriften.

De bibliotheek kan, indien een klant dat wenst, telefonisch bemiddelen met het centraal loket. De verwachting is dat een klant die deze producten wil hebben, liever zelf gebruik maakt van het centrale loket. De keus is aan de klant.

### 3.5 Producten en diensten in digitale vorm

Een nog vrij jonge loot aan de stam zijn allerlei digitale diensten. Op dit moment worden binnen het pakket algemene lectuur een aantal kranten en tijdschriften aangeboden (en een beperkt pakket boeken). De verwachting is dat dit de komende jaren een hoge vlucht zal nemen aangezien steeds meer materialen in digitaal leesbare vorm beschikbaar komen. Dit wil niet zeggen dat het direct geschikt is voor gebruik door blinden en slechtzienden. Maar het maakt de kans wel veel groter dat ook via reguliere uitgeverijen steeds vaker digitale bestanden beschikbaar komen. De in de inleiding genoemde "webbox" zou aan deze ontwikkeling een sterke impuls kunnen geven.

#### 3.5.1 Kranten en tijdschriften in digitale vorm

Deze dienst zorgt ervoor dat een blinde of slechtziende via internet kranten en tijdschriften in een digitale vorm krijgt. Door een brailleleesregel of spraaksoftware wordt de tekst gelezen of beluisterd.

Klanten hebben specifieke software op hun pc staan waarmee digitale kranten en tijdschriften kunnen worden gelezen door speciale beeldschermen, synthetische spraaksoftware en/of brailleleesregels.

Alle abonnementen kunnen worden aangevraagd via het centraal loket. Dit kan telefonisch en via Internet. Een openbare bibliotheek kan ook gebruik gaan maken van het centraal loket als intermediair van slechtziende of blinde gebruikers. Dat zou kunnen via de balie van de bibliotheek, via een eventuele bestelling via de eigen website en bestellingen die bijvoorbeeld binnen kunnen komen via een dienst Boek-aan-huis.

Gezien de hoge mate van pc-gebruik die nodig is voor deze dienst, ligt het voor de hand dat veel klanten – zeker op termijn - dit via Internet zullen afhandelen. Wel is eventueel ondersteuning nodig bij de keuze en selectie uit het aanbod.

### 3.6 Producten en diensten ter vergroting van toegankelijkheid van informatie

#### De noodzaak van consumentenwerk

Met consumentenwerk wordt maatwerk verricht in het omzetten van informatie in zwartdruk naar elke gewenste leesvorm voor blinden of slechtzienden. Bibliotheken hebben de taak om te pleiten voor vrije toegang tot informatie ongeacht een mogelijke handicap. Dat betekent dat zij zich inzetten bij producenten van informatie voor het beschikbaar stellen van informatie die ook voor blinden en slechtzienden leesbaar is. De Vereniging van Openbare Bibliotheken – evenals de Federatie voor Slechtzienden- en Blindenbelang acht het de taak van de oorspronkelijke uitgever om voor het omzetten in aangepaste leesvorm te zorgen. Zolang dat niet afdwingbaar is heeft de overheid een verantwoordelijkheid om hiervoor te zorgen. Naast de rol van het omzetten op basis van vraag van gebruikers is het ook nadrukkelijk een rol om elke uitgever van informatie op deze taak te wijzen. Op deze wijze kan anders lezen "gewoon lezen" worden.

We achten het dan ook de taak van alle betrokken partijen om de toegankelijkheid van informatie voor blinden en slechtzienden onder de aandacht te brengen bij politiek en bij informatieproducenten. De Vereniging van Openbare Bibliotheken zal de komende jaren inspanningen verrichten om dit mogelijk te maken.

### 3.6.1 Consumentenwerk

Deze dienst zorgt ervoor dat een blinde of slechtziende – binnen vastgestelde normen – elke gewenste informatiebron kan laten omzetten naar audio, braille of grootletterdruk. Het kan hier gaan om bijsluiters, handleidingen en persoonlijke documenten. Nadrukkelijk dient vermeld te worden dat het hier gaat om een ondersteuning op punten waar het niet valt te regelen met de directe informatieproducent.

Het beleid is er dan ook op gericht om de zender van de informatie te bewegen om eigen informatie ook voor blinden en slechtzienden geschikt te maken. Samen met de gebruikersorganisaties zal een nieuw eensluitend protocol worden opgesteld, waarin wordt vastgesteld in welke gevallen een klant een beroep kan doen op deze gratis dienstverlening.

De klant geeft aan welk item moet worden omgezet. Dit wordt getoetst aan de regels waarna de opdracht wordt doorgegeven aan een relevante producent. Zodra het gewenste item is omgezet, wordt dit toegestuurd aan de klant.

De bibliotheek zal niet optreden als distributeur maar kan wel een nadrukkelijke rol spelen in de voorlichting.

Daarnaast zou de openbare bibliotheek een rol kunnen vervullen als openbaar voorlezer (mensen die voor blinden ter plekke voorlezen). Dit zou bijvoorbeeld gekoppeld kunnen worden aan boek-aan-huis-diensten.

### 3.6.2 Reliëfkaarten

Deze dienst zorgt ervoor dat blinden en slechtzienden gebruik kunnen maken van zogeheten reliëfkaarten. Dit zijn plattegronden en atlassen die via de tast en braille "bekeken" kunnen worden. Hierdoor is het voor blinden en slechtzienden mogelijk om ruimtelijk inzicht te verkrijgen.

Het proces kan worden vormgegeven met kunststof en met zwelpapier. Kunststof is duurzamer en kan meerdere "tastniveaus" aangeven door hoogteverschillen en patroon gebruik. Deze kaarten worden gemaakt met een mal die middels een vacuümpers op kunststof wordt gedrukt. Deze mal moet met de hand worden gemaakt.

Zwelpapier is relatief goedkoop en snel uit te voeren maar is veel minder duurzaam en is van een mindere "tastkwaliteit".

De LSB is momenteel de enige leverancier voor dit soort diensten. Een aanvraag kan worden ingediend bij het centraal loket. Als het gaat om een kaart die al eerder is geproduceerd, volgt een opdracht aan de LSB tot reproductie. De LSB stuurt deze toe aan de klant.

Als een kaart nog niet eerder is geproduceerd, wordt de klant doorverbonden met de kaartenmaker van de LSB. Deze noteert de specificaties en controleert of het technisch mogelijk is wat de klant wil. Daarna volgt productie van de kaart en wordt deze toegestuurd aan de klant.

### 3.7 Randvoorwaarden

De opzet van het centrale loket levert verschillende randvoorwaarden op. Deze zijn geïnventariseerd en aangegeven zal worden hoe elk van de randvoorwaarden ingevuld zal worden.

#### *Behoud van kennis en kunde*

Door samenvoeging van de loketten ontstaat het risico dat speciale kennis en kunde verdwijnt. Hiervan zou zeker sprake zijn geweest als het centraal loket opgebouwd zou zijn zonder de inbreng van de bestaande loketten. Aangezien dit niet zo is, behoeft dit geen probleem te zijn.

*Gebruikers van de bestaande loketten moeten worden ondergebracht bij het centraal loket*

Met de opzet van het centrale loket ontstaat één punt waar diensten afgenomen worden. Als gevolg hiervan ontstaat ook één loket waar registraties van klanten worden genoteerd.

LSB, CBB, NLBB en Dedicon hebben aangegeven van harte mee te werken aan de overdracht van deze ledengegevens. Technisch is dit niet ingewikkeld, maar formeel moeten gebruikersgegevens worden overgegeven van de ene organisatie naar de andere. Dit moet conform de daarvoor geldende wettelijke bepalingen in alle zorgvuldigheid uitgevoerd worden.

*Stroomlijning collectie- en uitgavenbeleid*

Naar verwachting komt door de bundeling veel deskundigheid in het centrale loket. Daarnaast is inbreng vanuit het openbare bibliotheekwerk zinvol en zal kennis bij de toeleveringsbedrijven moeten worden benut. De vormgeving van een collectiebeleid, de bewaking daarvan en de praktische uitvoering wordt in 2007 en 2008 vervolmaakt. Noodzakelijk is dat beginselen van kwaliteit, pluriformiteit en gebruikerswensen worden toegepast.

Waar de beschikbare gelden een grote invloed hebben op de kwantiteit moet de gebruikersinbreng een heel zwaar accent worden gegeven.

Het collectie- en uitgavenbeleid is thans georganiseerd op verschillende plekken in het stelsel. Hierdoor kan niet gewaarborgd worden dat in de brede zin een gewogen collectiebeleid wordt gevoerd. Dit neemt uiteraard niet weg dat dit op dit moment naar eer en geweten gebeurt. De Vereniging van Openbare Bibliotheken zal dit collectiebeleid in 2007 uitbalanceren. Bij dit proces zal er ook voor gezorgd worden dat op alle vlakken relevante gebruikersinbreng mogelijk is.

*Lidmaatschap bij een openbare bibliotheek*

De inzet van het operationeel plan is om zoveel mogelijk blinden en slechtzienden vrije keus te geven tussen een gewone openbare bibliotheek en het centraal loket. Het centrale loket kan gezien worden als de specialistische dienst achter de openbare bibliotheek. Wie lid is van de openbare bibliotheek en moeilijk kan zien, kan terecht bij het centraal loket. Wie wil lezen is in deze visie dus lid van een openbare bibliotheek.

De beleidsbrief van najaar 2005 sluit hierop aan en stelt dat gebruikers van het centraal loket gewoon lid zijn van hun plaatselijke bibliotheek. Voor bestaande gebruikers van het centraal loket zou dit kunnen opleveren dat men zich opnieuw moet laten inschrijven bij een openbare bibliotheek en daar ook contributie zou moeten betalen.

Ook roept deze voorwaarde op dat ledenbestanden van de openbare bibliotheken gekoppeld moeten kunnen worden aan de diensten van het centraal loket. Dit vergt technische aanpassingen.

Tot 1 januari 2009 kunnen de gebruikers daarom zonder contributieheffing gebruik maken van het centraal loket. In de tussentijd zal in overleg met de gebruikersorganisaties en openbare bibliotheken worden gekeken naar een zo soepel mogelijke overgang van de gebruikers van het centrale loket naar de ledenadministratie van de lokale bibliotheek. Het ministerie van OCenW vindt het daarbij van belang dat klanten niet worden belemmerd in het gebruik van de voorziening. Overigens wordt ook in de bestaande situatie al een (vrijwillig) beroep op de gebruikers gedaan een jaarlijkse financiële bijdrage voor de dienstverlening te leveren. Het centraal loket zal dat voortzetten. Deze gelden kunnen zeker in de overgangperiode niet worden gemist.

*Koppeling LOIS aan catalogi en ledenbestanden van openbare bibliotheken*

Het LOIS zal voorzien worden van een koppelvlak met de Aquabrowser. Hierdoor kan de catalogus van het centraal loket geïntegreerd worden in de catalogi van openbare bibliotheken en de centrale bibliotheekportal *bibliotheek.nl*.

Voor het koppelen van ledenbestanden van openbare bibliotheken en LOIS is een koppeling nodig met het Zoek&Boek-systeem van de openbare bibliotheken.

#### *Afstemming studie & vak en algemene lectuur*

Het aantal loketten voor algemene lectuur wordt teruggebracht tot één centraal loket. De dienstverlening in dit loket moet afgestemd worden met de dienstverlening in het loket voor Studie & Vak. Dit laatste loket wordt gevoerd door Dedicon. Dedicon heeft aangegeven goede mogelijkheden te zien voor deze afstemming. Door deze afstemming worden doublures voorkomen, maar ook dat mensen van het kastje naar de muur worden gestuurd.

#### *Rechten op collecties*

In de gesprekken LSB, CBB, NLBB en Dedicon is aan de Vereniging van Openbare Bibliotheken het gebruiksrecht verzekerd van de huidige collecties. Daarbij is afgesproken dat, mocht het centraal loket overgaan tot het saneren van titels, dit item opnieuw wordt aangeboden aan de organisatie door wie of in opdracht van wie de titel destijds is ingelezen.

#### *Anderslezen.nl*

De site Anderslezen.nl is in de afgelopen jaren uitgegroeid tot hét digitale loket voor blinden en slechtzienden waar real-time digitaal leesbare bestanden zijn op te halen. De verwachting is dat dergelijke diensten een steeds grotere vlucht zullen nemen. Ook de software die ontwikkeld is achter anderslezen.nl, zal de komende tijd voor nieuwe functies worden gebruikt.

Anderslezen.nl is ontwikkeld door en in beheer bij Dedicon. De site zal worden doorontwikkeld tot een digitale frontoffice zowel voor de algemene lectuur als voor studie en vak. Hierdoor ontstaat digitaal al één punt van dienstverlening en dit maakt onderlinge afstemming eenvoudig. Het is daarbij duidelijk dat het "algemene deel" in opdracht van de Vereniging van Openbare Bibliotheken wordt ontwikkeld.

## 4. Uitrol en verdere integratie in het openbare bibliotheekwerk

### 4.1 Inleiding

In een ideale wereld is elke openbare bibliotheek een algemeen toegankelijke en voor iedere burger bestemde publieke voorziening.

Doordat de dienstverlening aan leesgehandicapten jarenlang gescheiden heeft geopereerd van het openbare bibliotheekwerk zijn veel bibliotheken hier echter nog niet op ingericht. Verandering en uitbreiding van diensten vereist aanpassing. Toegankelijkheid gaat niet alleen over het aanschaffen van aangepast materiaal, het gaat ook over de catalogus, een toegankelijke website, duidelijke bewegwijzering, bereikbare balies en boekenplanken, computers met speciale software en geschoold personeel.

De reorganisatie van het blindenbibliotheekstelsel en de daarbij behorende integratie in het openbare bibliotheekwerk geeft bibliotheken de kans de dienstverlening aan leesgehandicapten daadwerkelijk te incorporeren en/of uit te breiden. Op deze manier kan men andere doelgroepen in huis halen en ouderen behouden die soms afhaken vanwege visuele problemen.

Met de beleidsbrief over de integratie van het blindenbibliotheekwerk stelt het ministerie van OCenW binnen het beschikbare financiële kader, gelden beschikbaar voor de uitrol van de dienstverlening naar de openbare bibliotheken. Deze gelden zijn bestemd voor de eerste inrichting van de dienstverlening. Aan de bibliotheken wordt gevraagd de service daarna te incorporeren in het reguliere beleid.

De Vereniging van Openbare Bibliotheken zal een korte cursus voor bibliotheekmedewerkers laten ontwikkelen. De bedoeling is in een aantal modules een cursus aan te bieden op mbo-niveau over doelgroepen, achtergronden, materialen, inrichtingenwerk en dienstverlening.

### 4.2 Middelen

In 2007 en 2008 is jaarlijks een bedrag van € 40.000,- beschikbaar voor elke organisatie die een regionaal of provinciaal steunpunt inricht en een bedrag van € 4.000,- voor elke (basis)bibliotheek die op plaatselijk niveau de diensten aan deze doelgroep wil opzetten of uitbreiden. In 2007 en 2008 kunnen jaarlijks met de beschikbare middelen bijvoorbeeld 4 regionale steunpunten en 70 bibliotheken worden gesubsidieerd. Door het indienen van een plan met begroting kan de bibliotheek een verzoek doen voor deze extra middelen. De Vereniging van Openbare Bibliotheken zal hiertoe informatie verstrekken aan de bibliotheken.

### 4.3 Modelplan

Gebaseerd op de geschetste netwerkstructuur is uitwerking naar de regionale en plaatselijke werkelijkheid noodzakelijk. Daarbij zou het volgende model dat in hoofdlijnen wordt neergezet en gebaseerd is op een model ontworpen door het Servicebureau voor de Flevolandse Bibliotheken, een goed voorbeeld kunnen zijn.

Het model gaat uit van een gelaagd opgebouwd netwerk door de invoering van twee serviceniveaus. De dienstverlening aan de gebruikers (front office) wordt uitgevoerd door de (basis)bibliotheken. De daarbij benodigde ondersteuning (back office) wordt verzorgd door de provinciale serviceorganisatie. De dienstverlening bestaat concreet uit producten en diensten die in vier categorieën zijn opgedeeld: voorlichting, ondersteuning, collectie en distributie.

Het modelplan kent de volgende onderdelen:

1. achtergronden en doelstellingen van het project  
doelstelling: *Als onderdeel van het landelijke servicemodel en samen met de basisbibliotheken een passende dienstverlening realiseren van het openbare bibliotheekwerk voor inwoners van de provincie met een leeshandicap.*
2. doelgroepen
3. het openbare bibliotheekwerk in de provincie

4. andere instellingen die van belang kunnen zijn bij de verwezenlijking van de dienstverlening
5. uitgangspunten en resultaten
6. organisatie, opdrachtverlening en aansturing
7. regionaal servicemodel

De provinciale serviceorganisatie ontwikkelt samen met de basisbibliotheken diensten en producten die binnen een regionaal servicemodel worden aangeboden aan de doelgroepen. Met het regionale servicemodel realiseren de bibliotheken dienstverlening op maat voor mensen met visuele handicap. Het regionale servicemodel sluit naadloos aan op de dienstverlening die door het landelijke centraal loket wordt verzorgd.

Doel van het regionaal servicemodel is het wegnemen van drempels. Mensen met een leeshandicap moeten het gevoel krijgen dat de openbare bibliotheek er ook voor hun is.

Het regionale servicemodel wordt gelaagd opgebouwd, door de invoering van een front office op twee service niveaus.

#### *Serviceniveau 1: uitgebreid*

De grote bibliotheekvestigingen beschikken als servicepunten over een uitgebreid aanbod. In een goed geoutilleerd Anders Lezen Punt beschikken deze vestigingen over een aantrekkelijk aanbod van materialen, bestaande uit groteletter boeken, luisterboeken en Daisy-roms.

De medewerkers in de front office zijn in staat om in voorkomende gevallen mensen met een visuele handicap toe te leiden naar door de klant gewenste lectuur en informatie.

Er wordt een specialist aangesteld. De specialist is niet alleen volledig op de hoogte van alle mogelijkheden die er zijn voor mensen met een visuele handicap om gebruik te maken van bibliotheekdiensten, maar beschikt daarnaast ook over kennis van instellingen en voorzieningen die op dat vlak regionaal en landelijk actief zijn.

De specialist geeft lokaal voorlichting. Aansluiting wordt gezocht met het lokale arrangement van voorzieningen rond de WMO.

#### *Serviceniveau 2: basis*

De overige bibliotheekvestigingen beschikken over een Anders Lezen Punt in het klein, met algemene informatie (in verschillende vormen) voor mensen met een visuele handicap. Materialen zijn aanwezig (waaronder ook een Daisy-rom speler) die als voorbeeld dienen van de mogelijkheden die er zijn voor mensen met een visuele handicap.

De medewerkers in de front office zijn in staat om in voorkomende gevallen mensen met een visuele handicap toe te leiden naar de door de klant gewenste lectuur en informatie.

Er wordt een adviseur aangesteld. De adviseur is beschikbaar voor individuele afspraken en in staat potentiële gebruikers in algemene zin te informeren. Voor meer ingewikkelde vraagstukken is de specialist van een hoofdvestiging beschikbaar.

#### *Ondersteuning door het provinciale servicecentrum*

Er wordt een servicemanager aangesteld die zorgt voor de beleidsontwikkeling en coördinatie van de uitvoering van de dienstverlening. De servicemanager onderhoudt het provinciale netwerk, ondersteunt de bibliotheken (ook als vraagbaak) en participeert in het landelijke overleg.

## 5. Organisatie en financiën

In dit hoofdstuk wordt inzicht gegeven in het proces dat bewandeld gaat worden om het operationeel plan in werking te zetten en een eerste financieel overzicht voor de integratie van deze voorziening in het openbaar bibliotheekwerk.

### 5.1 Vereniging van Openbare Bibliotheken

In het najaar van 2006 richt de Vereniging van Openbare Bibliotheken een projectteam in dat het integratieproces de komende jaren gaat begeleiden. Dit projectteam gaat zorg dragen voor contracten/beschikkingen met de producenten en het centraal loket. Daarnaast zal het projectteam de vorderingen van het centraal loket ondersteunen en monitoren.

In samenspraak met alle partijen zal een stappenplan worden opgesteld voor het centraal loket. Dit stappenplan zal bestaan uit een dienstverleningsplan (bijv. welke openingstijden, regelen centraal telefoonnummer etc), een personeelsplan en bestuurlijk plan.

### 5.2 Voortzetting taken stuurgroep

De huidige stuurgroep, die tot taak had om de opzet van het operationeel plan te begeleiden, zal de komende twee jaren, en indien nodig ook nog in 2009, de uitrol kritisch te volgen.

### 5.3 Opzet voor een financieel model

Op basis van de in 2006 door het ministerie van OCenW verstrekte opdrachtverlening aan de Vereniging van Openbare Bibliotheken en de hierboven genoemde taken is een eerste begroting in hoofdlijnen te geven voor dit nieuwe organisatie-model.

### 5.4 Gebruikersinkomsten en fondsen

Bij het onderstaande overzicht is uitgegaan van bedragen die zijn opgegeven door het ministerie van OCenW. De genoemde bedragen zijn zonder inbreng van gebruikersinkomsten. De verwachting is dat bij de verdere inrichting van het nieuwe model dit verder ingevuld kan worden.

### 5.5 Exploitatiemodel

In dit plan worden cijfers op hoofdlijnen gegeven. Omwille van de nog te maken afspraken met de betrokken partijen wordt hier volstaan worden met een overzicht op hoofdlijnen.

Onder de kosten van het centraal loket zijn niet alleen kosten opgenomen voor het centraal loket maar ook innovatiebijdragen, digitaal loketkosten en kosten van het LOIS systeem. Het gaat hier dus om beduidend meer dan de "kale" kosten voor het centraal loket.

Onder de kosten voor de productie zijn ook meegenomen de kosten voor tijdschriften in grote letter.

<b>Baten</b>	
<b>Subsidie ministerie van O&amp;W</b> Conform opgave in financieel kader van zoals verwoord in de bijlage bij de brief aan VOB op 31 mei 2006	€ 9.169.332
<b>Opbrengsten abonnementen kranten en tijdschriften</b> Conform opgave van bestaande abonnementen	P.M.
<b>Inzet fondsen</b> Gebaseerd op de inzet van fondsen en institutionele bijdragen op basis van de afgelopen drie jaar.	P.M.
<b>Totaal generaal</b>	<b>€ 9.169.332</b>



<b>Kosten</b>	
<b>Centraal loket</b> Formatie vraagafhandeling, digitaal loket, kosten LOiS-systeem, innovatiebeleid en kosten uitvoering opdrachtnemer	€ 2.242.012
<b>Productiekosten</b> Kosten Daisy, brailleboeken, consumentenwerk, kranten en tijdschriften audio, tijdschriften braille, verenigingsdrukwerk, identiteitsgebondentijdschriften en reliëfkaarten	€ 6.427.320
<b>Ondersteuning regionale steunpunten en openbare bibliotheken</b> Ondersteuning opbouw steunpunten en openbare bibliotheken	€ 500.000
<b>Totaal generaal</b>	<b>€ 9.169.332</b>

### 5.6 Werk in uitvoering

In de afgelopen tijd heeft de Vereniging van Openbare Bibliotheken zich ingespannen om met de verschillende partijen tot overeenstemming te komen over de nieuwe rollen. De exacte invulling van het financiële model is sterk afhankelijk van de overdracht van personeel aan het centraal loket. Dit betekent dat de hier genoemde exploitatiebegroting als indicatief moet worden gezien. De subsidieaanvraag 2007 wordt in nauw contact met het ministerie van OCenW opgesteld.

Een tweede factor die in dit kader vermeld moet worden is de BTW-problematiek zoals deze in 2006 heeft gespeeld tussen Dedicon en het ministerie van OCenW. In 2006 is hierover met Dedicon een tijdelijke oplossing getroffen. De Vereniging van Openbare Bibliotheken en het ministerie van OCenW zullen het najaar van 2006 benutten om over deze zaak tot een definitieve oplossing te komen met de Belastingdienst.

#### Gebruikte afkortingen:

OCenW	Ministerie van Onderwijs Cultuur en Wetenschap
VOB	Vereniging van Openbare Bibliotheken
FSB	Federatie Slechtienden- en Blindenbelang
Dedicon	Productiecentrum voor aangepaste lectuur te Grave
CBB	Christelijke Bibliotheek voor Blinden en Slechtienden te Ermelo
LSB	Bibliotheek Le Sage ten Broek te Nijmegen
NLBB	Nederlandse Luister en Braille Bibliotheek te Den Haag