

AMBITIEDOCUMENT: AANGEPAST LEZEN IN 2025 EEN PROGRAMMA-AANPAK

Dit rapport beschrijft de speerpunten voor de diensteninnovatie van aangepast lezen voor de komende jaren in concrete doelen voor innovatie en een methode en stappenplan om deze doelen te bereiken.

Inhoud

Samenvatting	3
Inleiding.....	5
Achtergrond.....	5
Focus in diensteninnovatie aangepast lezen.....	6
Inbedding in overige ontwikkelingen	8
Samenwerking SAL, CBB en Dedicon.....	8
Integratie SIOB in KB	9
Kamervragen.....	10
Marakech Treaty	10
Uitwerking diensteninnovatie aangepast lezen	12
Optimale toegang	14
Optimale toegankelijkheid.....	15
Wat willen we op de korte/middellange termijn bereiken?	17
Aanpak van de strategische doelstellingen in de praktijk.....	19
De start van het programma, het opbouwstadium.....	19
DIM- analyse	21
Het vervolg van het programma, het programmaplan	24
De financiën	24
De programmaorganisatie	25
Conclusie	27
Bronnen	28
Bijlage 1: Projectvoorstel Voorbereiding Programma aangepast lezen in 2025	29
Achtergrond.....	30
Projectdefinitie	30
Doelstelling.....	30
Scope.....	30
Resultaten.....	31
Stakeholders	31
Afhankelijkheden, randvoorwaarden en beperkingen	31
De projectinvestering.....	32
Fasering.....	32
Voor akkoord	32

Bijlage 2: projectvoorstel Inrichting De Winkel	33
Achtergrond	34
Projectdefinitie	34
Doelstelling.....	34
Scope.....	35
Resultaten.....	35
Stakeholders	35
Afhankelijkheden, randvoorwaarden en beperkingen	36
De investering	36
Kwaliteit.....	37
Fasering.....	37
Voor akkoord	37

Versie 1.0 - Mei 2015

De volgende personen hebben meegewerkt aan het tot stand komen van dit ambitiedocument:

Namens de Koninklijke Bibliotheek:

Gerard van Dijk
Marja GeEVERS

Namens de Christelijke Bibliotheek voor Blinden en Slechtzienenden:

Gerard Cornet
Andrea Haklander

Namens Stichting Aangepast Lezen:

Charlotte Eversteijn
Anne de Graaf
Irmgard Reijntjes
Menno Stein

Namens Dedicon:

Edwin Meijerink
Inge de Mönnink
Maarten Verboom

Samenvatting

De digitalisering van de (informatie)maatschappij biedt kansen en bedreigingen voor de toegankelijke, zelfstandige en gelijkwaardige deelname van mensen met een leesbeperking. Het is onze visie dat iedereen recht heeft op informatie. Door tijdig in te spelen op veranderingen in de informatiemaatschappij zullen mensen met een leesbeperking kunnen blijven participeren.

Sinds 1 januari 2015 heeft de Koninklijke Bibliotheek de regierol voor aangepast lezen gekregen, na integratie van het Sector Instituut Openbare Bibliotheken (SIOB). In de keten aangepast lezen werken KB, Stichting Aangepast Lezen (SAL), de Christelijke Bibliotheek voor Blinden en Slechtzienden (CBB) en Dedicon samen voor het toegankelijk maken van (een deel van) de collectie van de Nederlandse bibliotheken. Dit rapport bevat de gedeelde visie van alle samenwerkende organisaties op de toekomst van aangepast lezen. Het rapport vormt een eindpunt van een toekomstverkenning die in 2013 onder regie van het SIOB is gestart. Het rapport vormt tevens het startpunt van een programma “aangepast lezen in 2025”.

We schetsen in dit rapport een toekomstbeeld voor aangepast lezen: een virtuele assistent die altijd en overal doeltreffend toegang verschaft tot alle informatie die mensen met een leesbeperking¹ nodig hebben voor een zelfstandige en gelijkwaardige deelname aan de informatiemaatschappij. Dit beeld voor de toekomst willen we op de lange termijn realiseren. Op de korte en middellange termijn hebben we te maken met een veranderende klantbehoefte en grote veranderingen in de vorm waarin informatie wordt aangeboden:

- Mensen met een leesbeperking hebben behoefte aan het vergroten van hun zelfredzaamheid. Ze willen midden in de maatschappij staan en niet afhankelijk zijn van anderen. Net als mensen zonder leesbeperking willen zij altijd en overal kunnen beschikken over de juiste informatie.
- Informatie wordt steeds digitaal en visueler. Als we tijdig inspelen op de digitalisering van het uitgeefproces, dan komt “toegankelijkheid aan de bron” binnen handbereik. Mensen met een leesbeperking kunnen dan net als iedereen informatie onmiddellijk tot zich nemen. Dat gaat echter niet zomaar. Vooral de toenemende interactiviteit en visualisering van informatie werpen drempels op.

Op de middellange termijn willen we de volgende twee doelen realiseren:

1. We realiseren optimale toegang tot informatie voor mensen met een leesbeperking: mensen met een leesbeperking kunnen altijd en overal toegang hebben tot alle informatie die zij nodig hebben voor een zelfstandige en gelijkwaardige deelname aan de informatiemaatschappij.
2. We realiseren optimale toegankelijkheid van informatie voor mensen met een leesbeperking: mensen met een leesbeperking beschikken snel over informatie die op maat voor hen toegankelijk is.

Deze doelen hebben we uitgewerkt in subdoelen en bijbehorende inspanningen. We gaan de komende jaren aan de slag met thema's als: ontsluiten van toegankelijke collecties,

¹ De definitie van de Marrakech Treaty is hierbij het uitgangspunt.

metadatering, beeldherkenning, intelligente gebruikers interfaces, video beschrijving, tekst-naar-spraak, ePub3/ePubx, etc. De doelen willen we bereiken in een programma-aanpak. Het is van groot belang dat alle organisaties in de keten voor aangepast lezen optimaal blijven samenwerken om de doelen en de subdoelen waarover nu consensus is bereikt te realiseren. In een programma-aanpak zorgt de programmamanager voor de noodzakelijke focus en communicatie voor het realiseren en waar nodig tijdig bijsturen van de doelen. In dit rapport hebben we een eerste aanzet gegeven voor het programma-plan. Via het in dit rapport voorgestelde programma kan de KB de komende jaren invulling geven aan haar regierol voor aangepast lezen door stimulering van de beschreven diensteninnovatie voor aangepast lezen die door alle ketenpartners breed gedragen wordt.

Inleiding

Achtergrond

Deelname van personen met een beperking aan de maatschappij is een groot goed. Een inclusieve samenleving vraagt onder andere om toegankelijke informatie. De digitalisering van informatie is een megatrend, die zich de komende jaren nog verder zal ontwikkelen. Deze digitalisering biedt kansen en bedreigingen voor de toegankelijke, zelfstandige en gelijkwaardige deelname aan de maatschappij van mensen met een leesbeperking. Zowel de klant(behoeft) als de informatie verandert de komende jaren sterk. Informatie wordt steeds digitaler en visueler. Als uitgevers en andere ontwikkelaars van digitale content zich conformeren aan standaarden voor toegankelijkheid, dan biedt de digitalisering kansen voor mensen met een leesbeperking. Toch zijn er ook bedreigingen. De toenemende visualisering en interactiviteit van digitale uitgaven kunnen mensen uitsluiten van deze informatie. Het is onze visie dat iedereen recht heeft op informatie. Door tijdig in te spelen op veranderingen in de informatiemaatschappij zullen mensen met een leesbeperking kunnen blijven participeren. Door de toenemende vergrijzing wordt deze groep de komende jaren groter. Echter, ook het gemiddeld opleidingsniveau en de acceptatie van en vaardigheid in het gebruik van ICT van ouderen zal de komende jaren stijgen. Daar moeten we met de dienstverlening aangepast lezen op aansluiten.

Om op de toekomst voorbereid te zijn, heeft het Sector Instituut Openbare Bibliotheken (SIOB) in 2013 een toekomstverkenning laten uitvoeren van de dienstverlening van aangepaste leesvormen aan mensen met een leesbeperking in het jaar 2025. Het onderzoek bestond onder andere uit een combinatie van interviews, desk research, en een workshop met diverse direct betrokkenen over nieuwe diensten voor toekomstige gebruikers. In het resulterende rapport *De wereld van aangepaste leesvormen in 2025* (SIOB, november 2013) worden drie strategische speerpunten genoemd voor de toekomstige dienstverlening voor aangepaste leesvormen:

- flexibele, brede dienstverlening: de dienstverlening voor aangepaste leesvormen in 2025 zou een complete informatievoorziening moeten bieden voor mensen met een leesbeperking, met een sterke focus op de klant en oplossingen voor nieuwe uitdagingen, zoals het toegankelijk maken van visuele content (afbeeldingen, video, film of theater).
- passende infrastructuur: toegankelijke informatie is op één plaats snel, gebruiksvriendelijk en gepersonaliseerd te benaderen.
- open dienstinnovatie: nieuwe diensten en producten worden ontwikkeld in samenwerking over grenzen van organisaties, sectoren en landen heen en in co-creatie met klanten.

In 2014 heeft het SIOB in samenwerking met Stichting Aangepast Lezen (SAL), de Christelijke Bibliotheek voor Blinden en Slechtzienden (CBB) en Dedicon en onder begeleiding van Frank Alberse (Aan de wind bv) en Annemieke de Korte (Ventura Quest) gewerkt aan een concreet plan voor het bereiken van deze strategische speerpunten. Dit rapport bevat de resultaten van deze uitwerking. Het beschrijft een verdere uitwerking van de

belangrijkste trends en speerpunten voor de komende jaren in concrete doelen voor innovatie en een methode en stappenplan om deze doelen te bereiken. Op 1 januari 2015 is SIOB geïntegreerd in de Koninklijke Bibliotheek. Daarmee is de regierol voor aangepast lezen overgegaan naar de KB. Via de in dit rapport voorgestelde programma-aanpak kan de KB de komende jaren invulling geven aan deze regierol door stimulering van de diensteninnovatie voor aangepast lezen die door alle ketenpartners breed gedragen wordt. De programma-aanpak betekent een wezenlijke verandering in de manier van samenwerken tussen de partners om de gestelde doelen in de komende jaren te bereiken. De inspanningen die in dit rapport beschreven worden richten zich op het verwezenlijken van doelen op de middellange en lange termijn. Daarnaast zullen er blijvend activiteiten en projecten nodig zijn die zich richten op de korte termijn, het verbeteren en continueren van de dagelijkse diensten van aangepast lezen. Die activiteiten worden in dit rapport niet benoemd.

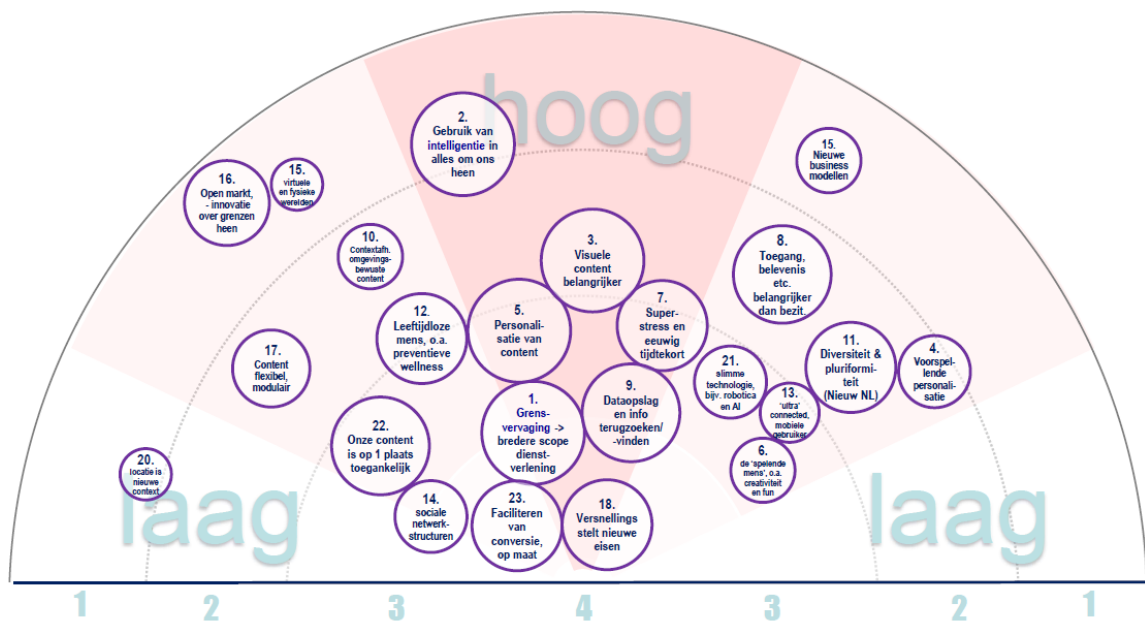
Focus in diensteninnovatie aangepast lezen

Het trendrapport *De wereld van aangepaste leesvormen in 2025* bevat een brede inventarisatie van globale maatschappelijke en technologische trends en de resulterende veranderende behoeften en wensen van mensen met een leesbeperking.

“Toekomstige klantwensen en behoeften zijn onder andere: faciliteren van zelfredzaamheid & empowerment, hoge mate van interactiviteit, dienstverlening op maat/gepersonaliseerd, rekening houdend met locatie & omgevingsbewust, funelementen/spel, verkleinen van sociaal isolement, adaptatie aan een visuelere wereld, aandacht voor verleden & culturele herkomst, mentale fitness en diagnose en preventie gerelateerde functies.”

De wereld van aangepaste leesvormen in 2025 (SIOB, november 2013)

Om tot een prioritering te komen en richting te geven aan innovatie van diensten, zijn relevante trends uit de Toekomstvisie 2025 door SIOB, SAL, CBB en Dedicon beoordeeld op basis van drie criteria: het klantperspectief, strategische fit en haalbaarheid. Op basis hiervan is een plot (trendradar) gemaakt met een overzicht van deze trends.



Figuur 1: trendradar

De radar kan als volgt geïnterpreteerd worden:

- De radar heeft vier cirkels/lagen, dit staat voor hoe belangrijk een punt is vanuit klantperspectief, dus hoe verder weg van het middelpunt, hoe minder belangrijk voor de klant.
- De radar heeft drie taartpunten, dit staat voor de 'strategische fit', dus hoe meer in het midden, hoe beter het past bij de eigen organisatie.
- De grootte van de bollen staat voor de haalbaarheid: hoe grotere de bol, hoe beter/hoger de haalbaarheid wordt ingeschat.

Op basis van de trendradar zijn uiteindelijk vijf onderwerpen gekozen die volgens de vier samenwerkende partijen het belangrijkste zijn om richting te geven aan dienstontwikkeling in de komende jaren. Van de vijf onderwerpen zijn de onderzoek- en ontwikkelthema's voor de komende jaren benoemd.

- Slim zoeken en vinden: metadatering, semantisch zoeken, koppelen externe collecties, natuurlijke taal interfaces/ multimodale interfaces, onderzoek naar zoek-/vindstrategieën blinde klant, etc.
- Dienstverlening op maat: gepersonaliseerde zoekprofielen, gepersonaliseerde diensten (bv. aanbevelingen o.b.v. leeshistorie), maatwerkproductie > 1 product op maat te gebruiken voor verschillende klanten via persoonlijke instellingen op diverse software/hardware, ePub3, etc.
- Optimale toegankelijkheid en gemak: alle toegankelijke informatie vindbaar op één plek (middels slim zoeken en vinden), aansluiten op mainstream publicaties en publicatiestandaarden, ePub3, maatwerkproductie, synthetische stemmen, etc.
- Beeldtoegankelijkheid: automatische herkenning van beeld, beschrijving van beeld in natuurlijke taal (tekstgeneratie), audiodescriptie (van video), etc.
- Vernieuwd braille: onderzoek naar vereenvoudigde braille notatie, ontwikkeling methodes braille leren, combinatie van braille + tactiele tekening + audio, etc.

Inbedding in overige ontwikkelingen

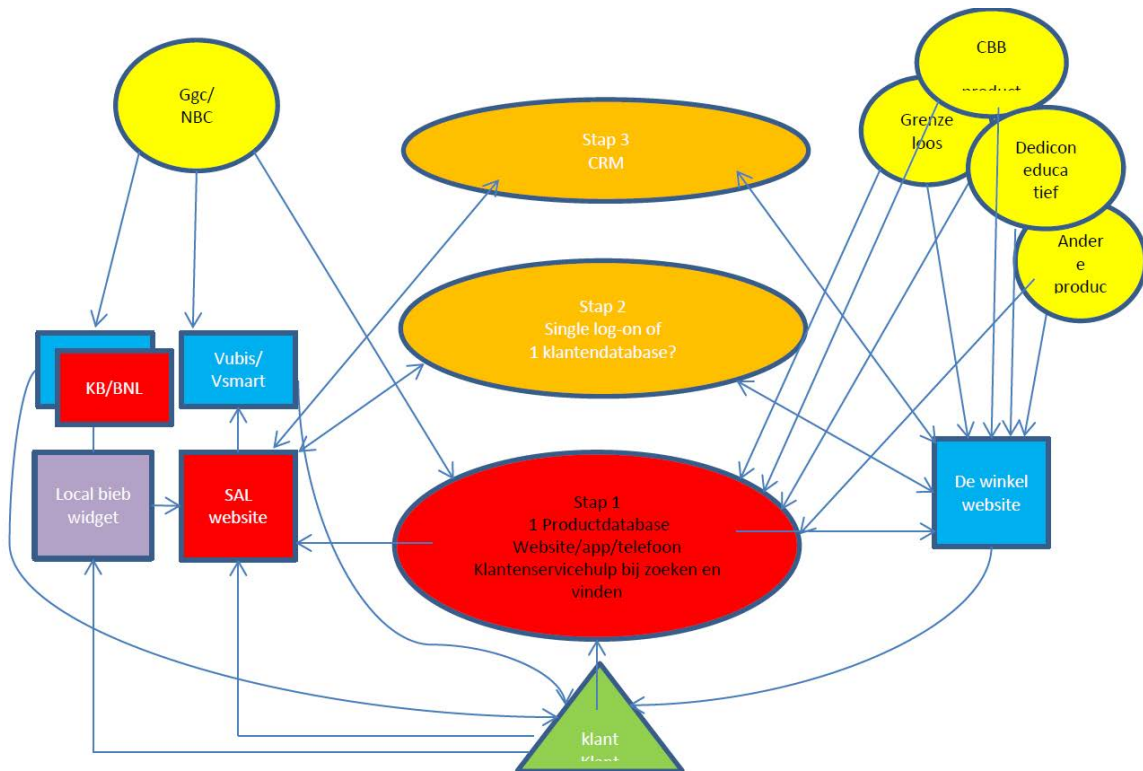
Terwijl in 2014 het trendrapport door SIOB, SAL, CBB en Dedicon verder werd uitgewerkt zoals hierboven beschreven vonden ook een aantal andere ontwikkelingen plaats die van invloed zijn op de concrete doelen voor diensteninnovatie zoals we die hieronder zullen beschrijven. Van invloed zijn:

- samenwerking SAL, CBB, Dedicon
- integratie SIOB in KB, beleidsplan KB
- kamervragen

Samenwerking SAL, CBB en Dedicon

In het najaar van 2014 tekenden de ketenpartners SAL, CBB en Dedicon een intentieovereenkomst waarmee zij een belangrijke stap zetten in de doorontwikkeling van de voorziening 'Aangepast Lezen'. De drie organisaties spraken de intentie uit om intensief met elkaar samen te werken om het bereik van de voorziening 'Aangepast Lezen' te verbreden en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen ten behoeve van lezers met een leesbeperking. In de periode van oktober 2014 t/m maart 2015 hebben de partners onder begeleiding van Ecorys gewerkt aan het formuleren van een gezamenlijke stip op de horizon en is aangegeven waar partijen kunnen/gaan samenwerken op bedrijfsfuncties voor het realiseren van kwaliteits- en/of efficiencywinst.

De stip op de horizon zoals die door de ketenpartners is geformuleerd is één gezamenlijke interface met de lezers. SAL, CBB en Dedicon hebben geen eigen portal, de voorkant van de dienstverlening is volledig samengesmolten. De klant kan op één plek alles vinden waar hij behoefte aan heeft. Als tussenstap in de realisatie van deze droom zijn de ketenpartners overeen gekomen om op korte termijn een situatie te realiseren waarin de klant op één plek alles kan vinden, alle producten van Dedicon, de CBB en SAL, maar waarbij er tevens nog een aparte voordeur is naar Aangepast Lezen voor de collectie van Aangepast Lezen. Zowel de website van de Stichting Aangepast Lezen als de websites van de openbare bibliotheken zijn/worden aangesloten op de landelijke infrastructuur van de KB. Kern is de bestaande systemen in te richten op de landelijke infrastructuur en BNL systemen zodat alle mensen in Nederland met een leesbeperking, die daartoe gerechtigd zijn, via de digitale bibliotheek Nederland toegang hebben tot aangepast lezen.



Figuur 2: architectuur van de samenwerking, toegang tot toegankelijke informatie

Integratie SIOB in KB

SIOB is per 1 januari 2015 geïntegreerd in de Koninklijke Bibliotheek. Met deze integratie is het opdrachtgeverschap van SIOB aan enerzijds SAL en anderzijds de CBB en Dedicon overgaan naar de KB. Daarmee heeft KB vanaf 2015 de regierol voor o.a. aangepast lezen. De KB heeft eind 2014 een beleidsplan gepubliceerd voor de jaren 2015-2018 (*De kracht van het netwerk, beleidsplan 2015-2018 Koninklijke Bibliotheek*, Koninklijke Bibliotheek, Den Haag, 2014). De strategische prioriteiten in deze periode zijn:

- het realiseren van de nationale digitale bibliotheek;
- het versterken van de nationale en internationale samenwerking.

De KB wil o.a.:

- een platform bieden dat het startpunt is van ontwikkeling voor mensen, technologie en informatie;
- meer en bredere informatie ter beschikking stellen aan iedereen, ook mensen met een leesbeperking;
- het aanbod van digitale content vergroten;
- het aantal titels in aangepaste leesvormen dat per jaar beschikbaar komt in aangepaste leesvormen vergroten (naar 2.500 in 2018).

Een aantal doelstellingen is vanuit de klant gedefinieerd en ook van toepassing voor aangepast lezen. De klant:

- vindt eenvoudig wat de bibliotheek te bieden heeft, waar de klant ook zoekt;
- heeft toegang tot zoveel mogelijk digitale content, zo vrij mogelijk voor iedereen;

- ervaart 1 bibliotheek, bij welk loket de klant ook aanklopt.

Kamervragen

Bij de behandeling van het Wetsvoorstel openbare bibliotheekvoorzieningen (Wsob) heeft de Tweede Kamer de motie van Dik-Faber c.s. aangenomen (Tweede Kamer, vergaderjaar 2013-2014, 33 846, nr.39). Deze motie verzoekt de regering om 'met de VNG, de VOB en de Oogvereniging in gesprek te gaan over de toegankelijkheid van informatie voor blinden en slechtzienden, eventuele knelpunten in kaart te brengen en de Kamer hierover najaar 2014 te informeren'. De minister is in twee kamerbrieven ingegaan op de aandachtspunten van de kamerfracties (kamerbrief 15 december 2014 met kenmerk 697620, en kamerbrief 20 maart 2015 met kenmerk 741999). In de beantwoording benoemt de minister relevante innovatieonderwerpen en concrete verbeterpunten voor de bibliotheekvoorziening voor mensen met een leesbeperking:

- verbeteren van de toegankelijkheid van de site van Aangepast Lezen en websites in het bibliotheekstelsel;
- ontwikkeling van (producten met eigen) synthetische stemmen;
- toegankelijkheid erfgoed KB;
- verschuiving van een aanbod- naar een vraaggestuurd beleid;
- verbeterde beschikbaarheid van bronmaterialen van uitgevers;
- internationale uitwisseling van toegankelijke werken;
- aandacht voor de toenemende beeldcultuur;
- aandacht voor toenemende digitalisering van informatie en nieuwe uitgeeftechnologieën (ePub3).

Marakech Treaty

Op 27 juni 2013 werd in Marrakech een verdrag ondertekend dat de uitwisseling van toegankelijke kopieën van boeken mogelijk maakt.² Het is een verdrag van de World Intellectual Property Organisation (WIPO), het VN agentschap dat in internationaal verband auteursrechtelijke regulering nastreeft. Het WIPO-verdrag komt tegemoet aan belangrijke wensen en noden van personen met een leesbeperking:

- Het verdrag is toepasselijk op iedereen met een leesbeperking, niet alleen personen met een visuele beperking.
- Er wordt een recht geïnstalleerd op de reproductie van gedrukte boeken in een aangepast leesformaat.
- Er wordt een recht geformuleerd op uitlenen en distribueren, aan de beoogde doelgroepen van personen met een leesbeperking, op welke drager dan ook, zowel via een materiële drager (braillepapier, audio-cd) als via online distributie (download of streaming).
- Grensoverschrijdend lenen of distribueren wordt mogelijk gemaakt via het installeren van een landelijke 'geautoriseerde organisatie' ('authorised entity').

Om het verdrag ook daadwerkelijk te laten werken, moet het door tenminste 20 WIPO-lidstaten worden geratificeerd. Alleen organisaties in landen die het verdrag hebben

² <http://www.wipo.int/treaties/en/ip/marrakesh/>

geratificeerd mogen onderling boeken in aangepaste leesvorm uitwisselen. Het verdrag wordt dus pas echt bruikbaar als het door zo veel mogelijk landen (>20) is geratificeerd.

Uitwerking diensteninnovatie aangepast lezen

Een dag uit het leven van Paul in 2025:

Zodra Paul zijn wekker uitzet zegt Ineke "Goedemorgen, heb je goed geslapen? Vandaag heb je een congres in Amsterdam." Dat is waar ook. Paul is direct klaarwakker. Vandaag moet hij een presentatie geven. "Lees mijn presentatie nog eens voor." Terwijl Ineke de presentatie voorleest, gaat Paul douchen. "Hoe laat moet ik in Amsterdam zijn? En welke trein kan ik dan het beste nemen?" Ineke vertelt hem exact de route. "Er zijn vandaag geen vertragingen op het spoor", meldt ze erbij. Inmiddels heeft Paul zich aangekleed. "Ziet dit er goed uit?". "Het wordt vandaag 28 graden", zegt Ineke "ik adviseer een t-shirt met korte mouwen". "Deze?" Paul houdt een t-shirt omhoog. "Die past uitstekend bij de broek", vindt Ineke. Paul zet als laatste zijn smartbril op. Nog iedere dag staat hij even stil bij de zelfstandigheid die hij voelt sinds hij Ineke heeft. Bij het ontbijt vertelt Ineke hem in welke pot de aardbeienjam zit. De hele dag loodst ze hem zonder problemen door het land. Bij het congres vertaalt ze voor hem de visuele beelden die de andere sprekers gebruiken in braille. Ook maakt ze van ieder beeld een foto. Beelden die ze niet direct kan interpreteren stuurt ze door naar Dedicon. Als hij wil, dan kan hij ze daar direct of later laten omzetten. Ook zoekt ze vast alle referenties die getoond worden op, zodat hij morgen de achtergrondartikelen beschikbaar heeft. Als ze nog niet toegankelijk zijn, dan vraagt ze hem of hij ze bij Dedicon wil laten omzetten. Ook dat regelt ze. Bij de lunch vertelt ze wat er te krijgen is bij het buffet. Mensen die hem de hand komen schudden, kondigt ze vast aan. En de spreker waarmee hij graag nog even van gedachten wil wisselen vindt ze voor hem een eindje verderop aan een tafel. Onderweg terug behoedt ze hem net op tijd voor een verkeerde trein. De spoorwissel werd getoond op het informatiebord en Ineke kon hem net op tijd informeren. In de trein terug vraagt Paul aan Ineke om vast een goed boek uit te zoeken voor de avond. "Doe maar een thriller die ik nog niet ken. Je weet wel wat ik graag lees." Als hij aan het einde van de avond aan Ineke vraagt om de wekker voor de volgende dag te zetten, zegt Ineke "Goede nacht en tot morgen".

Op de lange termijn is het ons doel om het toekomstbeeld in het tekstkader te realiseren en daarmee optimale toegang tot en optimale toegankelijkheid van informatie voor mensen met een leesbeperking zodat zij zelfstandig en gelijkwaardig kunnen deelnemen aan de maatschappij. In onze lange termijn visie beschikken mensen met een leesbeperking in 2025 over een virtuele assistent die altijd en overal doeltreffend toegang verschaft tot alle informatie die zij nodig hebben voor een zelfstandige en gelijkwaardige deelname aan de informatiemaatschappij. Wat moeten we op de korte en middellange termijn doen om deze lange termijn visie te realiseren? Daarop geven we in dit hoofdstuk antwoord.

We leven in een digitaal tijdperk. De komende jaren zal de digitalisering verder toenemen. Content is altijd en overal beschikbaar. Mensen willen steeds sneller over de juiste informatie kunnen beschikken. Iedereen is uitgever. Content verandert sneller, wordt vluchtiger. De rol van de bibliotheek verandert mee. Helaas betekent digitale informatie niet hetzelfde als toegankelijke informatie. De digitalisering biedt onmiskenbaar kansen om iedereen informatie toegankelijk aan te bieden, maar de toenemende visualisatie van de maatschappij vormt tevens een nieuwe drempel voor mensen met een visuele/zintuigelijke beperking. We zullen de komende jaren moeten investeren in het vinden van manieren om de digitale wereld snel en doeltreffend toegankelijk te maken. We zullen toegankelijk publiceren “vanaf de bron” door uitgevers (zowel organisaties als individuen) moeten ondersteunen en stimuleren, alsook de ontwikkeling van toegankelijke, slimme interfaces en toegankelijke readers van digitale informatie. We moeten eenvoudige en snelle toegang bieden tot die informatie in de wereld die al toegankelijk is. Bijvoorbeeld via slimme, multimodale interfaces die zijn toegesneden op gebruik door mensen met een visuele beperking, en die zijn ontwikkeld in co-creatie met mensen met een visuele beperking. Anderzijds moeten we informatie die niet vanaf de bron toegankelijk is, op een slimme, snelle en efficiënte manier toegankelijk maken. Door de toenemende visualisatie zal dat naar verwachting in de toekomst steeds minder gaan over tekstuele informatie en steeds meer over visuele informatie.

Dit alles vertaalt zich in de volgende twee strategische doelstellingen:

1. We realiseren optimale toegang tot informatie voor mensen met een leesbeperking.
2. We realiseren optimale toegankelijkheid van informatie voor mensen met een leesbeperking.

Het is daarbij belangrijk om te onderstrepen dat we in dit programma niet zelf het wiel gaan uitvinden. We sluiten waar mogelijk aan op technologieën en andere ontwikkelingen die in de mainstream (buiten onze specifieke doelgroep) ontwikkeld worden. We brengen bestaande technologie bij elkaar voor de doelgroep en passen bestaande technologieën toe om de kwaliteit en efficiëntie van onze dienstverlening verder te verhogen (bijvoorbeeld door het toepassen van slimme gebruikersinterfaces, beeldherkenning, uitgeefstandaarden, etc.). Daarnaast stimuleren we de mainstream om zelf al zo toegankelijk mogelijk te publiceren en ontwikkelen, bijvoorbeeld via voorbeeldoplossingen en voorlichting. Het is daarbij belangrijk dat de term “toegankelijkheid” goed wordt uitgelegd: volledig en zelfstandig te gebruiken door mensen met een beperking. En dat de interpretatie niet beperkt blijft tot de algemene definitie van toegankelijk: open en eenvoudig te benaderen. In de automatisering wordt de algemene definitie van toegankelijkheid ook wel aangeduid met de term “useability”, terwijl toegankelijkheid voor mensen met een handicap wordt aangeduid met de term “accessibility”. Accessible ontwikkelen en publiceren verhoogt tegelijkertijd vaak de useability voor de volledige groep gebruikers. Dat willen we aantonen. Alleen als er specifieke toepassingen nodig zijn voor onze doelgroep die niet voorzien worden in de mainstream ontwikkelen we zelf.

In de doelgroep kunnen we grofweg drie typen klanten onderscheiden in termen van zelfredzaamheid:

1. zelfstandige klanten
2. grotendeels zelfstandige klanten
3. afhankelijke klanten

We willen een toekomstige dienstverlening realiseren die recht doet aan al deze typen gebruikers. Voor de (grotendeels) zelfstandige klanten vergroten we de zelfredzaamheid door zoveel mogelijk aan te sluiten op mainstream oplossingen, door aanbieders van mainstream oplossingen te stimuleren tot toegankelijk publiceren en ontwikkelen en door, waar nodig, op maat gemaakte technologieën aan te bieden. Voor de afhankelijke klanten die meer ondersteuning nodig hebben bieden we onverminderd ondersteuning door een persoonlijke klantenservice/helpdesk. Hierbij kunnen we aansluiten bij ontwikkelingen van zorgrobots die ouderen in staat moeten stellen om langer zelfstandig thuis te blijven wonen. Ook daar is er een “fall back” optie waarbij de robot op eigen initiatief, of op verzoek van de gebruiker, contact opneemt met een thuiszorgcentrale waar een menselijke operator aanwezig is om de klant te helpen of de robot op afstand te besturen.

Hieronder beschrijven we de stappen die we op de korte en middellange termijn willen zetten om het lange termijn doel (virtuele assistent) te bereiken.

Optimale toegang

De virtuele assistent die optimale toegang biedt tot informatie maakt op de achtergrond gebruik van systemen en technologieën die in de komende jaren stapsgewijs (verder) ontwikkeld en bij elkaar gebracht moeten worden. De belangrijkste thema's voor de komende jaren zijn de volgende:

- Eenduidige toegang verschaffen tot toegankelijke informatie
Alle toegankelijke informatie komt zoveel mogelijk op één plek samen. We focussen daarbij op informatie die de bibliotheek in brede zin aanbiedt (fysieke en digitale collectie). Als eerste werken we aan het samenvoegen van informatie van de ketenpartners, om vervolgens ook informatie van buitenlandse collega-organisaties en andere binnenlandse en buitenlandse uitgevers samen te brengen. We sluiten daarbij zoveel mogelijk aan bij bestaande catalogi (NBC, GGC, Worldcat, etc.), standaarden en mainstream oplossingen.
- Het realiseren van een intelligente gebruikersinterface³
Het is voor blinde en slechtziende mensen lastig om snel en doeltreffend de juiste informatie te vinden. Een pagina met resultaten snel scannen op het juiste resultaat is nu niet mogelijk. Het is daarom essentieel dat de interface optimaal aansluit op gebruik door mensen met een visuele beperking. Dat betekent bijvoorbeeld dat de interface multimodaal moet zijn. De gebruiker kan bijvoorbeeld zijn zoekvraag intypen of inspreken

³ Een gebruikersinterface, ook wel user interface (UI), is de interface (intermediair) tussen een computer, tablet, telefoon of een ander apparaat en de mens die het apparaat gebruikt. De gebruikersinterface maakt interactie tussen mens en machine mogelijk. Het omvat het geheel van middelen waarmee de gebruiker het apparaat bestuurt (scherm, toetsenbord, muis, spraak, oogbeweging, etc.)

(spraakherkenning) en de zoekresultaten lezen of beluisteren (spraaksynthese/tekst naar spraak). Ook betekent dit dat we op zoek moeten naar het optimale pad door de aangeboden informatie. Niet alleen om de beste informatie als eerste te tonen, maar ook om scannend lezen te benaderen: waarop scant een lezer een pagina? Kan een blinde lezer sneller zijn informatie vinden als we die termen voorlezen? Op deze onderzoeksvragen en meer moeten we in de komende jaren antwoord vinden.

Als laatste kan de interface de gebruiker ondersteunen bij het definiëren van de juiste zoekvraag, bijvoorbeeld door het aanbieden van filters op de content, of door het aanbieden van spellingcontrole, woordvoorspelling, spellingsvarianten, vertaling en semantisch gerelateerde termen (semantisch/associatief zoeken).

- De zoekvraag voor zijn: gepersonaliseerde informatie/proactieve informatieverstrekking
Op basis van de zoekhistorie kan een profiel van de gebruiker worden opgebouwd die kan ondersteunen bij het aanbieden van de juiste zoekresultaten. Daarnaast kunnen nieuwe diensten worden ontwikkeld die aansluiten bij de wensen van de individuele gebruiker (bijv. vertel het mij als een nieuw informatief boek verschijnt over de tweede wereldoorlog, stuur mij alle kamerstukken over asielbeleid, etc.). Om gepersonaliseerde content te kunnen bieden is het van belang dat de catalogus/catalogi verrijkt zijn met de juiste metadata. Ook voor metadatering zullen we aansluiten bij en gebruik maken van bestaande standaarden.

Optimale toegankelijkheid

De virtuele assistent zal in de toekomst waar mogelijk via automatische conversies zoveel mogelijk toegankelijkheid zelf toevoegen aan digitale informatie. Gedeeltelijk kan dat door bestaande technieken in te bedden en verder te vervolmaken (bijv. OCR) en gedeeltelijk zullen technieken (verder) ontwikkeld moeten worden voordat ze geschikt zijn voor inbedding in de virtuele assistent. Het is onze visie dat niet alle informatie in de toekomst automatisch toegankelijk gemaakt kan worden. In specifieke situaties blijft tussenkomst van de menselijke producent noodzakelijk, bijvoorbeeld voor de interpretatie van complexe afbeeldingen, voor audiodescriptie bij video of voor het omzetten van informatie waarin absoluut geen fouten mogen voorkomen zoals examens. De virtuele assistent is in die gevallen de interface naar de producerende partijen. De gebruiker bepaalt zelf of hij iets langer wil wachten op een goede omzetting, of de voorkeur geeft aan een snelle oplossing.

De belangrijkste thema's voor de komende jaren voor het realiseren van optimale toegankelijkheid zijn de volgende:

- Beeldherkenning
Beelden in publicaties, maar ook beelden in de omgeving van mensen met een visuele beperking kunnen worden omgezet in een toegankelijke variant, bijvoorbeeld in een voelbare vorm (reliëf tekening, 2½D/3D-afbeelding), in een (gesproken) tekstuele beschrijving, of in een versimpelde versie van de oorspronkelijke afbeelding, zodat deze succesvol vergroot kan worden (t.b.v. slechtziende lezers). Beeldherkenningstechnieken staan op dit moment in de kinderschoenen en de eerste succesvolle toepassingen zien het daglicht. We moeten de komende jaren (samen)werken aan toepassingen voor het toegankelijk maken van bijvoorbeeld afbeeldingen in wetenschappelijke teksten of foto's bij nieuwsitems. Dat kan niet alleen via automatische beeldherkenning, maar ook via het toepassen van standaarden en tools voor menselijke beeldbeschrijving, zoals die nu

bijvoorbeeld ontwikkeld worden door het Diagram Center (<http://diagramcenter.org/>), en via het beschikbaar maken aan uitgevers van databases met afbeeldingen en hun beschrijving. Ook kunnen we diensten ontwikkelen waarin vrijwilligers afbeeldingen beschrijven voor mensen met een leesbeperking. Denk bijvoorbeeld aan een dienst zoals *Be my eyes* (www.bemyeyes.org/).

- Videodescriptie

Bewegend beeld neemt een steeds belangrijker rol in in onze maatschappij. Per direct komen beelden van nieuwsitems beschikbaar. Hoe kunnen we deze snel toegankelijk maken? We kunnen bijvoorbeeld denken aan een dienst waarbij mensen hun eigen gesproken beschrijving van een beeldgebeurtenis opnemen en uploaden.

Ook het erfgoed dat de bibliotheek beschikbaar maakt bevat veel beeldmateriaal. We moeten eraan werken dit materiaal te voorzien van een (audio)beschrijving.

- Snelle toegankelijkheid, automatische conversies

Audio blijft een belangrijke bron voor mensen met een visuele beperking. Het voorlezen van teksten is arbeidsintensief, en daarmee relatief tijdrovend. Automatische tekst-naar-spraak-systemen bieden dan een oplossing. De computerstem is echter nog verre van algemeen geaccepteerd. De komende jaren moet verder gewerkt worden aan de acceptatie van computerstemmen door het introduceren van onmisbare diensten met spraaksynthese. Ook moet verder gewerkt worden aan (het stimuleren van) verbeterde uitspraak en intonatie van Nederlandse stemmen en aan het automatisch schakelen naar een andere taal (automatische taalherkenning).

Daarnaast moet geïnvesteerd worden in het automatisch omzetten van documenten naar braille, bijvoorbeeld door het ontwikkelen en/of implementeren van intelligente technieken voor het herkennen van de juiste leesvolgorden in een tekst, verbeterde OCR-technieken of het automatisch genereren van een samenvatting.

- Braille

Braille is voor blinde en zeer slechtziende lezers van essentieel belang. Vooral bij het lezen van informatieve teksten maken blinde lezers graag gebruik van braille, bij voorkeur op papier. Braille biedt de lezer informatie over het woordbeeld (hoe wordt die naam gespeld?). De positie van de tekst op papier biedt de lezer bovendien een extra anker voor het onthouden van informatie. Ook geeft braille de lezer volledige vrijheid op de interpretatie van (fictieve) tekst, zonder de ongewenste interpretatie door intonatie van de voorlezer.

Met de toenemende vergrijzing en de vooruitgang in de medische wetenschap is het de verwachting dat mensen op steeds latere leeftijd blind of zeer slechtziend worden en daarmee behoefte krijgen aan braille. Braille is echter lastig te leren, zeker met een teruglopende tastzin bij oudere handen. Is het mogelijk een simpele braille te ontwikkelen die eenvoudiger te leren is en toch tegemoet komt aan de behoefte aan braillelezen?

Daarnaast kan versimpelde braille wellicht sneller leiden tot toepassingen van braille op bijvoorbeeld touchpads (haptische feedback). Ook moeten we investeren in het uitleveren van combinaties van braille en zwartschrift, braille met tactiele tekeningen en evt. audiodescriptie bij afbeeldingen. Dit alles zullen we onderzoeken en ontwikkelen in samenwerking met belangenorganisaties en revalidatiecentra.

- Productie op maat voor de klant

Nu nog leveren we meerdere outputformaten uit voor klanten, audio voor de ene klant, braille voor de andere, Jumbo letter voor een derde, etc. Nieuwe publicatiestandaarden

zoals ePub3 maken het in de komende jaren mogelijk om één bestand uit te leveren voor verschillende gebruikers. Een blinde gebruiker kan zelf bepalen of hij liever braille leest (bijvoorbeeld in de ochtend) of liever luistert (bijvoorbeeld later in de middag als de vermoeidheid toeslaat) en of hij liever een laptop gebruikt, of een iPad. De ePub3 standaard is tot stand gekomen door een samenwerking tussen IDPF (International Digital Publishing Forum) en het internationale Daisy Consortium. Naast de mogelijkheid om content flexibel op verschillende devices te publiceren (desktop computers, laptops, e-readers, smartphones, tablets, phablets, MP3 players, etc) biedt het ePub3 format tevens ondersteuning voor allerlei extra inhoud, waaronder betere toegankelijkheid voor lezers met een leesbeperking. In ePub3 documenten kun je bijvoorbeeld Media Overlays opnemen waarin je een beschrijving van een plaatje of een video opneemt. Ook kun je de tekst voorbereiden op spraaksynthese (verklanking met een computerstem), of je kunt tekst synchroniseren met menselijke spraak.

De komende jaren moeten we investeren in een productieproces rondom ePub3 (en opvolgers). Ook moeten we investeren in het ontwikkelen van toegankelijke readers die personalisatie van de content zoals hierboven beschreven voor mensen met een visuele of andere leesbeperking (bijv. dyslexie) mogelijk maken.

Wat willen we op de korte/middellange termijn bereiken?

We werken toe naar een virtuele assistent op de lange termijn. Maar wat willen we nu concreet op de korte/middellange termijn bereiken binnen de doelen optimale toegang en toegankelijkheid?

Toegang

1. In 2016 is alle toegankelijke informatie van de ketenpartners vanaf één plek vindbaar voor de klant. Daarna wordt deze informatie stapsgewijs uitgebreid met toegankelijke producten van buitenlandse collega-organisaties en mainstream toegankelijke informatie.
2. In 2017/'18 is deze website (punt 1) voorzien van een interface die specifiek is toegesneden op klanten met een visuele beperking. Daarbij wordt gebruik gemaakt van de eerste resultaten van een onderzoek naar hoe mensen met een visuele beperking succesvol zoeken, navigeren en vinden.
3. In 2018 bieden we proactief gepersonaliseerde informatie aan klanten, bijvoorbeeld op basis van persoonlijke profielen, zoekhistorie en leendiensten. De benodigde metadatering is toegevoegd aan de collectie om dit te kunnen verwezenlijken.
4. In 2016 is de Daisy Lezer app naast de huidige mogelijkheden ook te besturen met spraakcommando's.

Toegankelijkheid

1. In 2018 hebben we een uitstekend overzicht van bestaande technieken en toepassingen voor beeldherkenning en weten we hoe we dit kunnen toepassen ten behoeve van de doelgroep en in onze eigen productieprocessen en producten. De eerste (pilot) toepassingen zijn een feit.
2. In 2017 weten we via onderzoek en ervaring (pilots) wat de beste en meest efficiënte manier is voor videodescriptie en passen we dit toe.

3. In 2017 beschikken we over een dienst waarbij we peer-to-peer beschrijving van ontoegankelijke beelden faciliteren (vgl. be my eyes).
4. In 2017 beschikken we over meer producten en diensten die gebruik maken van tekst-naar-spraak (computerstemmen). Daarnaast hebben we bijgedragen aan het verbeteren van de kwaliteit van Nederlandse stemmen, bijv. via een “lerende” productiestraat (opbouw van lexicon en uitspraakregels, o.a. op basis van feedback van klanten).
5. In 2018 kunnen we sneller en beter dan nu teksten vanuit verschillende bronnen (Word, pdf, epub, etc.) automatisch omzetten naar braille.
6. In 2018 beschikken we over producten waarin braille gecombineerd wordt met andere productvormen, zoals audio, tactiele tekeningen, zwartschrift (normale druk).
7. In 2017 beschikken we over een versimpelde braille notatie voor het Nederlands, speciaal gericht op (late) leeders van braille.
8. In 2018 beschikken over de eerste (pilot) producten die gebruik maken van haptische feedback.
9. In 2018 gebruiken we ePub3 (of een opvolger) voor het produceren van toegankelijke informatie voor iedereen, ongeacht de leesbeperking. De informatie kan passend bij de handicap of situatie gelezen worden. We werken daarin optimaal en efficiënt samen met uitgevers.
10. In 2018 beschikken onze klanten over een toegankelijke reader/device waarmee ze volledig gepersonaliseerd (op maat) bestanden in ePub3-formaat (of opvolger) kunnen lezen.

Aanpak van de strategische doelstellingen in de praktijk

In het vorige hoofdstuk formuleerden we twee strategische doelstellingen voor de komende jaren:

1. We realiseren optimale toegang tot informatie voor mensen met een leesbeperking
2. We realiseren optimale toegankelijkheid van informatie voor mensen met een leesbeperking

Daarnaast bespraken we de belangrijkste aandachtsgebieden en (tussen)resultaten om deze doelen te bereiken. Maar hoe pakken we dat in de praktijk aan? Bovenstaande doelstellingen lenen zich uitstekend voor een programma-aanpak.

“Een programma is het unieke en tijdelijke geheel van projecten en inspanningen dat beheerst en in onderlinge samenhang moet worden uitgevoerd om één of meer complexe strategische doelstellingen met minimale risico's en beperkte middelen te realiseren en dat niet past binnen de normale werkwijze van de permanente organisatie(s).” (*De essenties van Programmamanagement*, Twynstra Gudde)

Om de ambitieuze doelstellingen te realiseren is het van belang dat de samenwerkende organisaties wederzijds erkennen dat ze van elkaar afhankelijk zijn en dat ze daarmee bereid zijn tijdelijk een deel van hun autonomie op te geven. De samenwerkende organisaties in de keten voor aangepast lezen onderschrijven dit voor de genoemde strategische doelen. Zij willen in een meerjarig programma samenwerken aan het realiseren van deze doelen.

De start van het programma, het opbouwstadium

In het opbouwstadium wordt het doel/de doelen van het programma bepaald en wordt het programma afgebakend. De doelen zijn hierboven reeds bepaald. Hieronder doen we een eerste aanzet voor de afbakening.

De afbakening van een programma en de samenhang tussen doelen en projecten kan worden gevisualiseerd door middel van een doelen-inspanningen-netwerk (DIN) aangevuld met de middelen die voor uitvoering van een inspanning nodig zijn (doelen-inspanningen-middelen netwerk, DIM).⁴ In een DIN/DIM worden de ambities uitgesplitst in subdoelen en die subdoelen in inspanningen. Beide ambities zijn even belangrijk. Iedere inspanning wordt gescoord voor de bijdrage die het levert aan het subdoel (belang). In onderstaande DIM-analyse hebben we ieder subdoel 100 punten toegekend en de punten naar belang verdeeld over de inspanningen. Op dezelfde manier hebben we 100 punten verdeeld onder de subdoelen per ambitie/strategisch doel voor hun bijdrage aan die ambitie. Ook hebben we per inspanning de periode benoemd waarin het gerealiseerd kan/moet worden (urgentie). Als laatste worden de middelen (€) aan de inspanningen gekoppeld. De activiteiten die hier beschreven staan kunnen worden gerealiseerd via één of meerdere projecten per activiteit.

⁴ Zie ook Gert Wijnen en Theo van der Tak (2002) *Programmamanagement*.

De kostenindicatie is een indicatie op basis van verwachte doorlooptijd en benodigde capaciteit (fte).

DIM- analyse

Ambitie 1: We realiseren optimale toegang tot informatie voor mensen met een leesbeperking: mensen met een leesbeperking beschikken in 2025 over een virtuele assistent die altijd en overal doeltreffend toegang verschaft tot alle informatie die zij nodig hebben voor een zelfstandige en gelijkwaardige deelname aan de informatiemaatschappij.

Voor meer informatie over de inspanningen verwijzen we graag naar het hoofdstuk “Uitwerking diensteninnovatie aangepast lezen” onder “optimale toegang”.

Subdoel 1: Eén platform voor alle toegankelijke informatie. BELANG = 40

Inspanning	belang	urgentie	€(x1000)
alle informatie van ketenpartners aangepast lezen vanaf één plek bereikbaar	60	2015-2016	400
informatie uitgebreid met toegankelijke informatie van buitenlandse collega-organisaties	25	2016-2018	100
informatie uitgebreid met mainstream toegankelijke informatie	15	2017-2022	400 ⁵

Subdoel 2: Alle informatie is vindbaar via een intelligente gebruikersinterface. BELANG = 30

Inspanning	belang	urgentie	€(x1000)
multimodale interface gerealiseerd op Daisy Lezer app (tekst + spraak invoer en uitvoer)	30	2015-2016	200
multimodale interface gerealiseerd op website waar alle informatie ontsloten wordt	30	2016-2017	100
Wetenschappelijk onderzoek hoe mensen met een visuele beperking navigeren, zoeken en vinden	30	2016-2019	200
semantisch zoeken gerealiseerd op website waar alle informatie ontsloten wordt	10	2016-2017	60

Subdoel 3: We bieden proactief gepersonaliseerde informatie. BELANG = 30

Inspanning	belang	urgentie	€(x1000)
Gebruikers kunnen zoeken via filters die worden geboden op de website van subdoel 1	20	2016-2018	50
Gebruikers krijgen informatie op maat geboden op basis van hun zoekgeschiedenis/profiel	5	2016-2018	50
We ontwikkelen 4 diensten die aansluiten op de voorkeuren van klanten	20	2016-2018	200
We verrijken onze content met metadata (= voorwaarde voor filteren + diensten)	50	2015-2017	200
Klanten kunnen bij de content scores en/of aanbevelingen van andere lezers krijgen	5	2016-2018	40

⁵ Deze kosten zijn sterk afhankelijk van het aantal en de aard van de mainstream oplossingen waarbij aangesloten wordt.

Ambitie 2: We realiseren optimale toegankelijkheid van informatie voor mensen met een leesbeperking: mensen met een leesbeperking beschikken in 2025 over een virtuele assistent aan wie zij kunnen vragen informatie op maat voor hen toegankelijk te maken.

Voor meer informatie over de inspanningen verwijzen we graag naar het hoofdstuk “Uitwerking diensteninnovatie aangepast lezen” onder “optimale toegankelijkheid”.

Subdoel 1: We realiseren diensten met automatische beeldherkenning. BELANG = 30

Inspanning	belang	urgentie	€(x1000)
Traceren en verbeteren van bestaande beeldherkenningstechnieken	50	2015-2019	200
Toepassen van beeldherkenningstechnieken op reliëfproducten (2½D en 3D)	20	2018-2020	90
Toepassen van beeldherkenningstechnieken op tekstuele beschrijvingen (incl. audio)	20	2018-2020	90
Toepassen van beeldherkenningstechnieken t.b.v versimpelde weergave voor vergroting	10	2018-2020	90

Subdoel 2: We ontsluiten bewegende beelden via videodescriptie. BELANG = 10

Inspanning	belang	urgentie	€(x1000)
Onderzoek naar de beste, meest efficiënte manier voor videodescriptie	40	2016-2017	60
Ontwikkelen van een uploadservice van beschrijvingen van beeld door “the crowd”	10	2017	60
Videomateriaal (KB) erfgoed voorzien van descriptie	40	2016-2019	400
We voorzien 10 films/documentaires per jaar van descriptie (€10.000 per film)	10	2017-2020	400

Subdoel 3: We optimaliseren onze dienstverlening zodat de klant snel over zijn toegankelijke materiaal kan beschikken. BELANG = 15

Inspanning	belang	urgentie	€(x1000)
(door)ontwikkelen van 4 diensten die gebruikmaken van TNS	40	2015-2017	200
Verbeteren van de uitspraak en intonatie van TNS	20	2015-2017	60
Verbeteren van automatische conversie naar braille (bv. leesvolgorde detectie, OCR, samenvatten)	40	2016-2019	120

Subdoel 4: Doorontwikkelen van de braille dienstverlening (ook voor late leerders van braille). BELANG = 15

Inspanning	belang	urgentie	€(x1000)
Ontwikkelen van een combinatie van braille + zwartschrift + tactiele tekening + audio	60	2017-2020	240
Ontwikkelen van een versimpelde braille notatie t.b.v. late leerders	10	2015-2017	40
Ontwikkelen van producten die gebruik maken van haptische feedback op touch tablets	30	2017-2020	120

Subdoel 5: We leveren 1 digitaal bestand aan allen en de klant bepaalt zelf hoe hij dit wil lezen, op maat. BELANG = 30

Inspanning	belang	urgentie	€(x1000)
Ontwikkelen van "één formaat voor allen" (ePubx)	60	2015-2018	400
Ontwikkelen van toegankelijke readers/devices waarmee ePubx optimaal, gepersonaliseerd, gelezen kan worden	40	2016-2019	200

Het vervolg van het programma, het programmaplan

Dit rapport vormt een belangrijke mijlpaal in het opbouwstadium van het hier voorgestelde programma. Het beschrijft de doelen en andere elementen van het programma die de basis vormen van het programmaplan dat aan het einde van het opbouwstadium wordt opgeleverd. De programmamanager stelt het programmaplan op en de opdrachtgever autoriseert het. Een programmaplan bevat verschillende onderdelen. Een aantal onderdelen is in dit rapport al (deels) aan de orde gekomen: de doelen, de DIM-analyse, de levensloop (planning van de activiteiten), de toets van de bijdrage van de inspanningen aan de doelen. Andere onderdelen van het programmaplan zullen, na aanstellen van een programmamanager nog moeten worden uitgewerkt: de financiën, de programmaorganisatie de communicatie, en de voortgangsbewaking. Zie voor een uitwerking van de volgende stappen ook bijlage 1: Projectvoorstel Voorbereiding Programma aangepast lezen in 2025. Hieronder doen we een aanzet voor de financiën en de programmaorganisatie. Onderdeel van het programmaplan zijn de projectplannen en activiteitenplannen die binnen het programma voorzien zijn. Alleen de (deel)plannen voor de nabije periode worden gedetailleerder uitgewerkt, met concretere mijlpalen en nauwkeurigere besturingscriteria. In bijlage 2 is een eerste aanzet gedaan voor het uitwerken van een deelproject binnen het subdoel "één platform voor alle toegankelijke informatie".

De financiën

In de DIM-analyse is een globale indicatie gegeven van de kosten per inspanning. Dat geeft het volgende kostenplaatje per programmajaar van 2015 t/m 2020 (€ x 1.000).

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	totaal
ambitie 1, subdoel 1	200	240	130	130	100	100	900
ambitie 1, subdoel 2	100	230	130	50	50	0	560
ambitie 1, subdoel 3	100	210	140	90	0	0	540
ambitie 2, subdoel 1	40	40	40	130	130	90	470
ambitie 2, subdoel 2	0	130	290	200	200	100	920
ambitie 2, subdoel 3	70	150	100	30	30	0	380
ambitie 2, subdoel 4	0	20	110	90	90	90	400
ambitie 2, subdoel 5	100	150	150	150	50	0	600
totaal	610	1.170	1.090	870	650	380	4.770

In totaal is voor het programma een verwachte investering van haast 4,8 miljoen euro nodig. Dit bedrag is een indicatie van de kosten van het programma. Per project worden de exacte kosten begroot.

Het bedrag is geen investering van de KB alleen. Het bedrag moet worden gevonden binnen en buiten de keten aangepast lezen.

De 4,8 miljoen is inclusief de €40.000 voor de opbouwfase (zie bijlage 1) die in bovenstaande tabel niet is opgenomen. De verwachte kosten voor de programmamanager zijn opgenomen als 'overhead' in de projectkosten.

Bij een verwachte stijging van het aantal lezers van aangepast lezen naar 48.000 (nu 30.000) zijn de volledige programmakosten een investering van ongeveer €16 per lezer, per programmajaar.

Tot en met 2018, de looptijd van het KB beleidsplan, is een investering van 3,7 miljoen verwacht.

Dit bedrag kan gedeeltelijk worden betaald vanuit de bestaande (productie-)middelen die in de contracten met de CBB, SAL en Dedicon zijn opgenomen (ongeveer 40%). Daarop kunnen, waar noodzakelijk, de prestatiecontracten tussen KB en SAL, KB en CBB en KB en Dedicon worden aangepast.

Voor 10% kosten zullen actief andere inkomsten moeten worden gevonden, bijvoorbeeld vanuit (stimulerings)subsidies van de overheid, onderzoekssubsidies, fondsen en bij of via organisaties als de Oogvereniging, de NLBB.

In overleg met het ministerie van OCW kan mogelijk ook een deel van de subsidie voor toegankelijk onderwijs hiervoor ingezet worden.

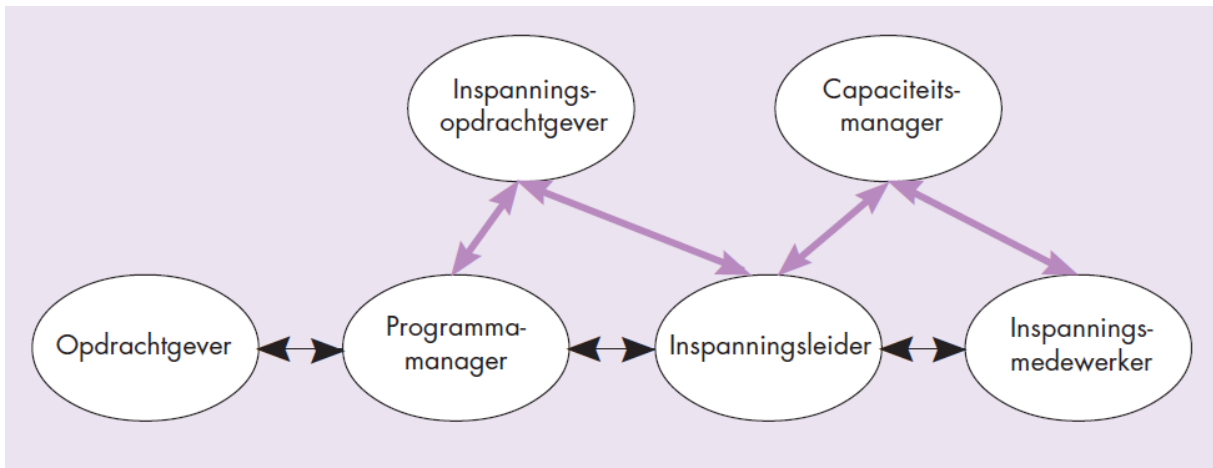
Voor 50% wordt een beroep gedaan op KB middelen die al meer of minder specifiek voor de doelgroep bestemd zijn. Dit betekent een voor te nemen bijdrage van het KB van €2,4 mio over de totale looptijd van het project, waarvan €1,85 mio tot en met 2018, de looptijd van het beleidsplan KB. Rekenkundig is dit ongeveer €460K per jaar.

Voor 2015 kan een deel van de bekostiging worden gehaald uit projecten die al voorzien waren, bijvoorbeeld in het "Project Programma 2015, KB/DEDICON".

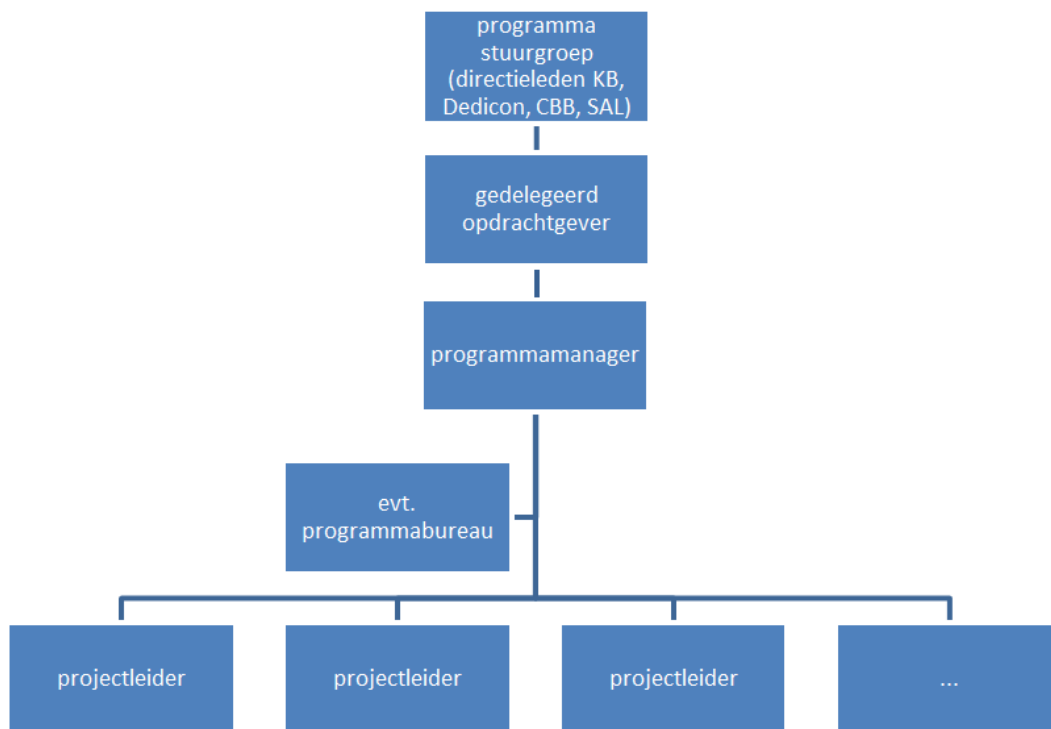
Op basis van dit stuk wordt dus, naast instemming met de visie, een intentie gevraagd van alle ketenpartners om in de komende jaren het benodigde bedrag te vinden en te alloceren ten behoeve van het programma. In de komende periode zal telkens per project een projectplan aan de stuurgroep (=opdrachtgever) worden voorgelegd waarin per project middels een onderbouwde begroting funding aangevraagd wordt. Op ieder moment kan de stuurgroep beargumenteerd besluiten het programma bij te sturen of te stoppen.

De programmaorganisatie

Een kenmerk van de programma-aanpak is dat verschillende mensen uit verschillende organisaties tijdelijk samenwerken om de gezamenlijke doelen te verwezenlijken. We stellen voor om voor dit programma een stuurgroep vanuit de directies van de samenwerkende partijen samen te stellen die optreedt als opdrachtgever. De stuurgroep wijst een voorzitter aan als gedelegeerd opdrachtgever. Deze gedelegeerd opdrachtgever stelt zich onafhankelijk op namens het collectief en geeft operationeel leiding aan de programmamanager. De programmamanager bepaalt gedurende de looptijd van het programma samen met de opdrachtgever of het programma nog op koers zit en moet doorgaan, moet worden bijgesteld, of moet worden gestopt. De programmamanager ziet erop toe dat de inhoudelijke inspanningen (projecten en andere werkzaamheden) in onderlinge samenhang worden verricht. Het gaat erom dat dat gebeurt met de juiste snelheid (tempo), haalbaarheid, efficiëntie, flexibiliteit en doelgerichtheid. De programmamanager werkt daarvoor samen met de inspanningsleiders/projectleiders. De projecten worden volgens reguliere projectmethodieken uitgevoerd.



Figuur 3: hoofdrollen in het programma (Gert Wijnen en Theo van der Tak (2002) Programmamanagement)



Figuur 4: programmaorganisatie

Conclusie

Dit rapport vormt een belangrijke mijlpaal in een traject dat al in 2013 is gestart en dat vanaf hier zal worden voortgezet in een programma-aanpak. We schetsten een toekomstbeeld voor aangepast lezen: een virtuele assistent die altijd en overal doeltreffend toegang verschaft tot alle informatie die mensen met een leesbeperking nodig hebben voor een zelfstandige en gelijkwaardige deelname aan de informatiemaatschappij. Het rapport bevat de doelen, subdoelen en inspanningen die de komende jaren nodig zijn om dit toekomstbeeld te realiseren en die zijn opgesteld en worden onderschreven door alle samenwerkende partijen voor aangepast lezen in Nederland: de KB (voorheen SIOB), SAL, de CBB en Dedicon.

De volgende stap die moet worden gezet in dit traject is het aanstellen van een stuurgroep, bestaande uit directieleden vanuit deze samenwerkende organisaties. De stuurgroep stelt de middelen voor (de start van) uitvoering van het programma veilig. Daarna kan worden overgegaan tot daadwerkelijke uitvoering van het programma onder leiding van een programmamanager.

Onder regie van het SIOB is in 2013 een traject ingezet dat niet alleen tot consensus over de lange termijn strategie heeft geleid, maar tevens tot een verbeterde samenwerking tussen alle samenwerkende organisaties. Dit ambitiedocument biedt de KB een handvat om verder invulling te geven aan deze regierol voor aangepast lezen en om daarin het verwezenlijken van de lange termijn visie middels het hier voorgestelde programma mee te faciliteren.

Bronnen

Alberse, F. & de Korte, A. (2013) *De wereld van aangepaste leesvormen in 2025*. © SIOB. Den Haag: november 2013.

Koninklijke Bibliotheek (2014) *De kracht van het netwerk, beleidsplan 2015-2018 Koninklijke Bibliotheek*. © Koninklijke Bibliotheek, Den Haag: 2014

Rijksoverheid (2014) kamerbrief bibliotheekvoorziening leesgehandicapten, 15 dec. 2014.

<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2014/12/15/kamerbrief-over-bibliotheekvoorziening-leesgehandicapten/kamerbrief-over-bibliotheekvoorziening-leesgehandicapten.pdf>

Rijksoverheid (2015) kamerbrief bibliotheekvoorziening leesgehandicapten, 20 mrt. 2015.

<http://www.rijksoverheid.nl/bestanden/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2015/03/20/kamerbrief-over-bibliotheekvoorzieningen-voor-leesgehandicapten/kamerbrief-over-bibliotheekvoorzieningen-voor-leesgehandicapten.pdf>

Stoop, H. *De essenties van Programmamanagement*. White paper. Twynstra Guddé. Amersfoort.

Wijnen, G. en van der Tak, T. (2002) *Programmamanagement*. In: *Organisatie instrumenten. Sturingsinstrumenten voor de manager*. © Kluwer. 2002.

Bijlage 1: Projectvoorstel Voorbereiding Programma aangepast lezen in 2025

Projectvoorstel

Vorbereiding Programma aangepast lezen in 2025

Revisies

Opsteller	Versie	Datum	Omschrijving
Edwin Meijerink	0.1	22 mei 2015	concept

Goedkeuring

Naam	Functie	Versie	Datum	Paraaf

Achtergrond

- In het voorjaar van 2015 hebben de KB en de keten aangepast lezen (CBB, SAL en Dedicon) het innovatieplan aangepast lezen in 2025 opgeleverd. In dit plan wordt een programma tot innovatie beschreven. Het is de bedoeling dat dit programma in 2015 en volgende jaren uitgevoerd wordt.
- Dit voorliggende projectvoorstel vraagt om funding teneinde de inrichting van het programmamanagement ter hand te nemen.
- Het uitvoeren van een omvangrijk programma waar verschillende organisaties met verschillende rollen en belangen samenwerken om innovaties te ontwikkelen is niet eenvoudig. Het zorgvuldig inrichten van de programmaorganisatie leidt tot optimale besteding van gelden, een gecontroleerde uitvoering en het optimaal bereiken van resultaten.
Na de uitvoering van dit project is er een programmaplan waarin o.a. helder worden beschreven: de programmaorganisatie, de rollen en verantwoordelijkheden en welke functionarissen deze uitvoeren. Na uitvoering van dit project is het programmaplan klaar en geaccordeerd door alle partners.
Zodoende worden de mensen uit onze doelgroep het best bediend met de verworvenheden uit het programma.
- De opdrachtgever voor dit eerste project is de stuurgroep van het Programma Aangepast Lezen in 2025. De stuurgroep wijst een gedelegeerd opdrachtgever aan.
- De stuurgroep/gedelegeerd opdrachtgever werft een (beoogd) programmamanager. De programmamanager krijgt de opdracht voor het opstellen van het programmaplan zoals hier beschreven. Daarnaast spreekt de stuurgroep de intentie uit voor het betrekken van de programmamanager voor uitvoering van het programma.
- Het onderhavige project zorgt voor het kwartiermaken en is het eerste project binnen het programma.

Projectdefinitie

Doelstelling

- Het doel van dit project is de inrichting van het programma “Aangepast Lezen in 2015”.
- Na uitvoering van dit project is het programmaplan opgesteld, is helder welke partijen, functionarissen en personen in welke rollen met elkaar samenwerken in het management van het programma. Duidelijk is hoe besluiten tot stand komen, welke verantwoordelijkheden er zijn, hoe rapportages worden gemaakt en beoordeeld en hoe funding tot stand komt. Duidelijk is ook hoe de staande organisaties en de programmaorganisatie zich tot elkaar verhouden.

Scope

- Inrichtingsmodel, proces- en rolbeschrijving, benoemen van partijen en personen in rollen, waaronder ook de aanstelling van een Programmamanager valt onder de scope van dit project.
- Onder de scope van dit project valt niet de betaling van de kosten van de Programmanager gedurende de looptijd van het programma.

- De kosten die gemaakt worden bestaan met name uit uren x tarief van degene die dit project uitvoert.

Resultaten

- Het resultaat van dit project is een geaccordeerd programmaplan. In het programmaplan staan uitgewerkt:
 - de programma(sub)doelen
 - de DIM-analyse (doelen-inspanningen-middelen netwerk)
 - de levensloop/planning
 - projectplannen voor de eerste periode
 - de financiën
 - de toets van de bijdragen (aan de doelen)
 - de organisatie (structuur + verantwoordelijkheden, management stijl, cultuur en personeel)
 - de communicatie (beoogde middelen, intern en extern)
 - de voortgangsbewaking
 - en de hezieningscyclus van het programmaplan

Stakeholders

De stakeholders hieronder beschreven zijn de stakeholders van dit project; met andere woorden het zijn dus niet automatisch de stakeholders van het programma.

Stakeholder	Belangen
KB	Juiste, transparante besluitvorming en control van een programma
CBB	Participatie in en meedenken over de juiste innovatie.
Dedicon	Participatie in en meedenken over de juiste innovatie.
Sal	Participatie in en meedenken over de juiste innovatie.

Afhankelijkheden, randvoorwaarden en beperkingen

- De voornaamste randvoorwaarde voor dit project is enthousiasme en draagvlak bij de stakeholders voor het in gezamenlijkheid willen uitvoeren van belangrijke innovaties voor onze doelgroep en onze branche.
- Samenhangend daarbij is de intentie om op deze wijze, door middel van een innovatieprogramma, te willen investeren in innovatie.
- Met andere woorden de acceptatie van het Innovatieprogramma, een ingestelde programmastuurgroep (evt. daarbinnen een gedelegeerd opdrachtgever) en een uitvoerende (bij voorkeur de beoogd programmamanager).

De projectinvestering.

- De investering voor dit project zijn:
 - uren x tarief: 50 dagen a € 90,- per uur = € 36.000,-
 - reis, verblijf, vergader- en overige kosten = 3000,-
 - laptop + (projectmanagement)software ook voor de latere Programmamanager: = € 1000,-
 - Totaal € 40.000,-

N.B. de kosten van de stuurgroepleden, alle vier (?) afkomstig uit CBB, Dedicon, KB en SAL zijn niet meegenomen in deze investeringsaanvraag en worden geacht voor eigen rekening te zijn.

De uren hiervoor worden per persoon begroot op: 3 x 4 uur = 12 uur brainstorm en besluitvorming, leestijd en overig = 16 uur.

Fasering

- De start van dit project zal voor de zomer van 2015 zijn.
- De oplevering zal in oktober 2015 plaatsvinden.

Voor akkoord

Naam opdrachtgever: Stuurgroep Programma Aangepast Lezen in 2025	Naam Projectindieners: Dedicon, namens CBB, SAL en KB
Namens deze:	Plaats/Datum,
Plaats/Datum	

Bijlage 2: projectvoorstel Inrichting De Winkel

Projectvoorstel (concept)

Ontwerp De Winkel

Revisies

Opsteller	Versie	Datum	Omschrijving
Edwin Meijerink	0.1	20 mei 2015	concept

Goedkeuring

Naam	Functie	Versie	Datum	Paraaf

Achtergrond

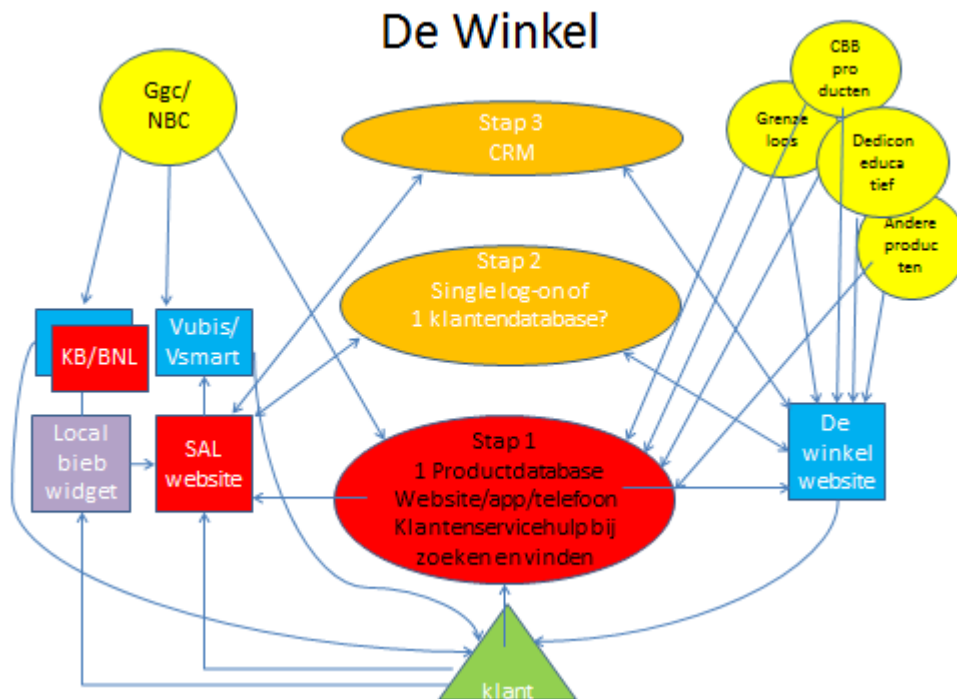
- Het project maakt onderdeel uit van het Programma Aangepast lezen in 2025.
- Het project levert De Digitale Winkel op. In de catalogus van de digitale Winkel zijn alle producten te vinden die vallen onder de definitie Toegankelijke Lectuur.
- In of via De Digitale Winkel zijn alle producten voor Aangepast Lezen te lenen, te kopen of anderszins te verkrijgen.
- Als de klant een bibliotheekuitgave vindt en wil verkrijgen wordt hij/zij doorgelinkt naar de SAL site, alle andere producten worden in De Winkel afgehandeld.
- De aanleiding om dit project op te nemen in het programma “Aangepast Lezen in 2025” en nu te starten is de behoefte van onze klanten om eenvoudiger de door hen gewenste lectuur te kunnen vinden en te verkrijgen.
- Het samenbrengen op 1 plek is een langbestaande en logische wens en een belangrijke stap in het goed kunnen zoeken, vinden en bestellen van de aangepaste informatie. Zakelijke uitgaven, educatief, christelijke lectuur, bibliotheekuitgaven: alles op 1 plek vindbaar en met een klantenservice die dit ondersteunt.
- De stuurgroep van het programma “Aangepast Lezen in 2025” is opdrachtgever.
- Voor de eerste fase van dit project is (alleen) de KB degene die voor funding zorgt. Voor het gehele project zullen vier partijen in een nader te bepalen bedrag participeren. Een en ander in de Programma Board/stuurgroep te bepalen.
- De ketenpartners CBB, Dedicon en SAL hebben zich kunnen vinden in het concept zoals dit in figuur 1 is weergegeven. De behoefte aan dit concept vanuit (potentiele) gebruikers is groot. Het starten met dit project is noodzakelijk.

Projectdefinitie

Doelstelling

- Het doel van dit project is de oplevering van een functioneel ontwerp en een interactie ontwerp van De Digitale Winkel (werktitel).

De Digitale Winkel zal een toegankelijke website (en een app?) zijn waar op 1 plek alle producten te vinden zijn die interessant zijn voor de Aangepast Lezen doelgroep. Met behulp van intelligente zoek- en vind-strategieën, en waar gewenst doorlink-mogelijkheden wordt de klant geholpen. Achter de winkel zijn assistenten aanwezig om klanten service te bieden bij het zoeken, vinden en bestellen van producten. In dit project beschrijven we hoe de interactie tussen de bezoeker en de website zal zijn. Hoe werkt de navigatie? Hoe wordt de content gepresenteerd? Hoe worden (complexe) bezoekerstaken uitgevoerd? Kortom: wat staat waar, hoe werkt dat en waarom?



Scope

- Binnen het project valt:
 - het opstellen van een functioneel ontwerp en interactieontwerp die tevens kunnen dienen als beslisdocumenten voor het starten van de volgende fase in de bouw van de Digitale Winkel.
- Buiten scope van dit project vallen:
 - technische ontwerp
 - bouw/realisatie
 - exploitatie

Resultaten

- Strategiebepaling + requirementsanalyse
- Functioneel ontwerp
- Interactieontwerp
 - User stories
 - navigatiestructuur
 - Wireframes/klikmodellen

Het ontwerp is uitgewerkt voor de Digitale Winkel die toegang biedt tot alle informatie van de ketenpartners. Het ontwerp houdt rekening met uitbreiding in de toekomst met toegankelijke informatie van anderen (mainstream en buitenlandse collega-organisaties).

Stakeholders

De belangrijkste stakeholder van dit project is de stuurgroep van het programma “Aangepast Lezen in 2025. Zij zijn immers de stuurgroep van het programma waar dit project een onderdeel van is. In die rol hebben zij er belang bij dat de toegang tot producten die mensen die behoefte hebben aan producten die aangepast zijn, optimaal is.

Andere stakeholders voor dit project zijn:

Stakeholder	Belangen
Lezers	Lezers kunnen na de realisatie van dit project uitstekend en op 1 plek al hun lectuur vinden.
Lezersraad	Zijn stakeholder als Lezer en kunnen tevens een belangrijke rol spelen in de requirementsanalyse.
SAL	Kan zich duidelijk concentreren en profileren op de centrale "eigen" taak. Daarnaast kan zij zich ontwikkelen tot de belangrijkste partner voor mensen met een leeshandicap. Met een voor de klant en voor de KB duidelijk onderscheid tussen de verschillende activiteiten.
Dedicon	Kan door dit project de verschillende diensten en producten duidelijk via 1 kanaal aanbieden. Biedt daardoor duidelijkheid, meer service en gemak aan de klant.
CBB	Is door dit project in staat om, waar noodzakelijk met eigen funding, haar producten op een marktplaats aan te bieden waar professionele en brede klantenservice geboden wordt.
KB	Kan de relatie tot de digitale bibliotheek mee realiseren. Heeft een belang als regievoerder van Aangepast Lezen.
Lokale openbare bibliotheken	Kunnen klanten eenvoudig verwijzen.
Oogvereniging, NLBB en Balans	Zij pleiten al jaren voor een oplossing zoals deze. Zij kunnen hun leden tevreden stellen.
OCW	Het Ministerie en de Minister (in de beantwoording van Kamervragen) wensen een beter overzicht van alle mogelijkheden van aangepast lezen voor leesgehandicapten. Deze oplossing geeft een sluitend antwoord op deze wens.

Afhankelijkheden, randvoorwaarden en beperkingen

-

De investering

De kostenschatting voor dit project is €92.00. Dit bedrag is als volgt over de fases in het project verdeeld:

fase	doorlooptijd	kosten
opstartfase	2 wk	€ 3.000
strategiebepaling en requirementsanalyse	8 wk	€ 23.000
functioneel ontwerp	8 wk	€ 23.000
interactieontwerp	10 wk	€ 29.000
finale FO + testplan	2 wk	€ 5.000
check bij stakeholders + afronding	4 wk	€ 9.000
	34 wk	€ 92.000

Kwaliteit

- De website moet zowel useable als accessible zijn. De exacte specificaties van de oplossing worden in dit project opgeleverd.
In algemene zin omschreven zal De Winkel alle toegankelijke en beschikbare materialen (van de keten Aangepast Lezen) vindbaar en bestelbaar maken. De Winkel geeft daarmee een antwoord op de vraag van klanten om aangepaste materialen op 1 plek te kunnen vinden

Fasering

- Het project heeft een verwachte looptijd van ongeveer 8 maanden. Oplevering van het ontwerp zal bij een start per 1 sept. aanstaande tot oplevering in april 2016 leiden.
- Na dit project volgt, na een GO/NOGO moment, het project voor de implementatie van de website. Verwachte oplevering van de website (livegang) is eind 2016.

Voor akkoord

Stuurgroep/gedelegeerd opdrachtgever:	Penvoerder namens de Keten Aangepast Lezen:
Plaats/Datum	Plaats/Datum