

Dedicon Activiteitenplan 2011

Educatief, Muziek en Onderzoek & Ontwikkeling.

Inleiding

Dit activiteitenplan 2011 beschrijft de activiteiten van Dedicon Educatief, Muziek en Onderzoek en Ontwikkeling in 2011. Het is geschreven als onderbouwing bij de subsidiebeschikking voor de jaren 2010 tot en met 2013 ten behoeve van de dienstverlening door Dedicon aan leerlingen met een leeshandicap.

Voor het jaar 2011 wordt een subsidiebedrag gevraagd van in totaal €4.265.321. De samenstelling van de subsidie wordt in dit activiteitenplan en in de bijlage gespecificeerd.

In de aanvraag zijn niet de variabele kosten opgenomen voor materiaal, reproductie, distributie, een deel van de klantenservice en het onderhoud van de website van Dedicon Educatief, zoals eerder vastgelegd in de subsidieaanvraag "compensatie derving inkomsten eigen bijdrage" d.d. 28 augustus 2009. Deze kosten worden gedekt door de klantbijdrage van €4,50.

Dit activiteitenplan behandelt alleen die activiteiten die vallen onder de subsidie. Het is geen statisch document. Dedicon en de wereld waarin zij zich begeeft is dynamisch. Op basis van ontwikkelingen zal dit plan op onderdelen verder aangescherpt kunnen worden en – in het geval van veranderende financiële kaders zoals toekenning of afwijzing van projectsubsidies– op onderdelen herzien. Vanuit OCW/JOZ en Dedicon bestaat de wens gedurende het projectjaar flexibel om te kunnen gaan met nieuwe wensen en ontwikkelingen. Om dit te kunnen bewerkstelligen is een deel van de subsidie in de projectbegroting geraamd onder "nader te bepalen" (€112,500). Dedicon heeft veel vaste kosten en is in hoge mate afhankelijk van de subsidie van OCW.

In juli 2009 heeft OCW het project "Productie, reproductie en distributie van Aangepast lesmateriaal voor leerlingen met dyslexie in het Primair en Voortgezet onderwijs" aan Dedicon gegund. In de beschrijving van de activiteiten en de begroting van dit activiteitenplan is dit project logischerwijs niet opgenomen; over dit project wordt separaat, projectmatig gerapporteerd.

In februari 2011 zal de bestuurder van Dedicon, na instemming van Dedicons Raad van Toezicht en positief advies van de Ondernemingsraad, een besluit tot reorganisatie nemen. De hoofdlijnen en gevolgen van de reorganisatie zijn:

- centralisatie van de activiteiten in Grave en een audiolocatie in Rijswijk.
Sluiting van onze vestiging in Amsterdam;
- dientengevolge het uit diensttreden van medewerkers en indiensttreding van anderen.

De doelstelling van de reorganisatie is kort samengevat het ook op langere termijn zeker stellen van de dienstverlening door slimmer, slanker en flexibeler te werken. De ontwikkeling van nieuwe werkwijzen en werkprocessen, maar ook de ontwikkeling van nieuwe producten en diensten die nog beter aansluiten bij de



verwachtingen van de klant en die gebruik maken van nieuwe ontwikkelingen op technologisch gebied zijn daarbij inbegrepen.

Alhoewel dit een ingrijpend besluit zal zijn heeft de reorganisatie geen negatieve gevolgen voor de uitvoering van Dedicons dienstverlening in het algemeen noch voor de dienstverlening in dit door OCW/JOZ gesubsidieerde deel. In de transitieperiode geen verslechtering en op de langere termijn verbetering in de dienstverlening is het doel. Dedicon zal periodiek aan JOZ rapporteren hoe de dienstverlening gedurende het jaar zich ontwikkeld.

De voorziene reorganisatie zal op termijn ook positieve effecten hebben op de overhead-kosten van Dedicon. Die kosten zijn in 2011 t.o.v. 2010 overigens reeds gedaald met 3%. De overhead bestaat uit kosten voor ondersteunend personeel en materiële kosten, voornamelijk huisvesting. In het reorganisatieplan daalt het aantal fte van de 'staf' met 30 %. Minder eigen medewerkers voor de afdeling I&A en minder P&O medewerkers. De kosten van huisvesting, vanwege centralisatie in Grave, dalen uiteindelijk met ongeveer 45%. Amsterdam sluiten en in Rijswijk minder verdiepingen huren. Vanzelfsprekend brengt de reorganisatie in eerste instantie uitgaven met zich mee. uitgaven die uit besparingen over de komende jaren terugverdiend moeten worden. Hierover is al in vroeg stadium van de plannen gesproken met OCW. In de loop van 2011 moeten nader afspraken gemaakt worden over hoe we hierover gaan rapporteren.

Dedicon Educatief

De omvangrijkste activiteiten en kosten van de afdeling educatief worden jaarlijks bepaald door de productie, reproductie en levering van aangepaste leermiddelen (€3.179.500) en het behandelen van specifieke vragen en bestellingen van scholen en leerlingen (€199.821). Ieder jaar worden nieuwe schoolboeken geproduceerd, toegevoegd aan de collectie en geleverd. Daarnaast worden verouderde, niet meer gevraagde titels verwijderd. De kosten voor collectiebeheer bedragen €150.000.

Naast deze reguliere activiteiten worden, in samenwerking met de afdeling Onderzoek en Ontwikkeling, jaarlijks nieuwe ontwikkelingen getraceerd, onderzocht en in nieuwe oplossingen omgezet (€412.500). Daarnaast wordt geïnvesteerd in communicatie met en voorlichting aan scholen en andere gebruikers, om de dienstverlening van Dedicon zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de wensen en de werkwijze van de klanten en de klanten zo optimaal mogelijk te laten profiteren van de bij Dedicon aanwezige kennis, producten en diensten (€323.500).

De afdeling educatief stelt zich voor 2011 de volgende resultaten tot doel:

1. Verbetering van de kwaliteit van dienstverlening resulterend in meer en meer tevreden gebruikers.
Dedicon streeft ernaar dat iedereen met een leeshandicap de weg naar Dedicon en haar producten weet te vinden. Door een verdergaande verbetering in (bestel)proces en product en door betere voorlichting naar

scholen en eindgebruikers gaan we meer leesgehandicapten met meer producten bedienen.

Dit is zichtbaar in meer naamsbekendheid/ zichtbaarheid, meer klanten en meer bestellingen, maar ook in een groter, beter dekkend aanbod (meer beschikbare titels in meer leesvormen). De groei wordt gezocht in meer bekendheid onder bestaande doelgroepen (m.n. dyslectische klanten PO en VO), het aanboren van nieuwe doelgroepen en de introductie van nieuwe productvormen indien gewenst (bv. vergrotingen A3 in kleur).

2. Klantgerichtheid

Klantgerichtheid vertaalt zich in 2011 in

- a. een betere website die nog beter aansluit bij de strategieën en wensen van de klant en die de administratieve last van scholen zoveel mogelijk beperkt (o.a. door meer online dienstverlening).
- b. didactisch aangepaste leermiddelen voor blinde en zeer-slechtziende leerlingen. In dit traject zijn we sterk afhankelijk van de uitkomsten uit de pilot die nog in 2010 wordt uitgevoerd en de medewerking van Vivis-onderwijs.
- c. Klantonderzoek. In 2011 gaan we wederom op bezoek bij scholen en houden we een aantal kleinere klantonderzoeken naar het gebruik van onze producten. Daarnaast overleggen we met klanten en partners in verschillende (nieuw op te zetten) overlegstructuren.
- d. Productverbeteringen (voortvloeiend uit klantonderzoek).

3. Expertise en innovatiekracht

We willen gezien worden als hét onafhankelijke kenniscentrum voor toegankelijke (digitale) leermiddelen. Als we dit bereikt hebben zal de waarde van ons advies op meer plaatsen en sterker leiden tot een verbetering van het leerresultaat van onze doelgroep. De kennis die we hebben delen we onder andere in de vorm van informatiebijeenkomsten en trainingen. We realiseren een lees-/leerlab waarin klanten ervaring kunnen opdoen met verschillende ondersteunende applicaties en kunnen delen in onze ervaring. We spelen in op de aandacht die er is voor (innovatieve oplossingen voor) leesonderwijs. We realiseren innovatieve producten/productvormen en sluiten aan bij veelbelovende innovaties in het onderwijs, zoals de toename in het gebruik van touch screens.

Activiteiten:

- Productie van leermiddelen in aangepaste leesvormen op basis van
 - vraag van visueel beperkte gebruikers in door hen gevraagde leesvormen;
 - wensen van overige gebruikers;
 - nieuw verschenen (populaire) methodes;
 - informatie over populariteit van leer- en werkboeken. Door steeds de meest populaire boeken op te nemen in onze collectie dekken we een zo groot mogelijk deel van de vraag.

Tabel 1 geeft het geplande aantal nieuw te produceren titels voor 2011 in de verschillende leesvormen. De aantallen zijn tot stand gekomen op basis van



ervaringen over productieverzoeken in de afgelopen jaren en op basis van de dekkingsgraad van de collectie voor de verschillende leesvormen.

Leesvorm	Gepland 2011
Daisy gesproken boek	1.750
(Braille) tekstbestand	2.000
Tekeningen	1.700
Foto-pdf	1.500
Muziek braille	100
Muziek audio	20
Totaal	7.070

Tabel 1: productieprognose 2011

- Reproductie en distributie uit collectie van gevraagde schoolboeken in gevraagde leesvormen aan leesgehandicapte leerlingen/hun onderwijsinstelling. Tabel 2 geeft het verwachte aantal leveringen voor 2011.

Leesvorm	Gepland 2011
Daisy gesproken boek	50.000
(Braille) tekstbestand	
brailleband	8.000
digitaal bestand	10.000
Tekeningen	10.000
Foto-pdf	
vergroting A3	6.000
digitaal bestand	8.000
Muziek braille	150
Muziek audio	65
Totaal	92.215

Tabel 2: reproductie- en distributieprognose 2011

- Klantenservice: behandeling van klantvragen via telefoon en email. De centrale telefonistes bij Dedicon behandelen gemiddeld zo'n 80 telefoontjes per dag. Daarvan bestaat ongeveer de helft uit vragen voor de klantenservice van Dedicon Educatief (de overige 40 gesprekken worden naar andere afdelingen doorverbonden). In 2011 gaan we onze verouderde telefooncentrale vervangen door een nieuwe. De nieuwe centrale biedt de mogelijkheid meer kwantitatieve gegevens over telefonische vragen te verstrekken (aantal telefoontjes, tijd per telefoontje, etc.). Daarnaast beantwoordt de klantenservice gemiddeld zo'n 50 klantvragen per email.
- Voorlichting en training: Aanwezigheid op landelijke en regionale beurzen, congressen, conferenties, informatiemarkten, etc. waar we via lezingen/informatiestands voorlichting geven over de collectie, leesvormen en het gebruik daarvan, onder andere bij de NOT, Ziezo beurs en Het Congres. Daarnaast ontwikkelen we samen met het Expertisecentrum Nederlands en

KPC Groep trainingen voor leerkrachten, RT-ers, IB-ers, zorgcoördinatoren, directeuren, etc. In de trainingen bieden we vanuit onze expertise en onafhankelijkheid praktische ondersteuning bij het opzetten en implementeren van een goed dyslexiebeleid op scholen.

- Publicatie van nieuwsbrieven, info website, etc. Onze website geeft antwoord op veelgestelde vragen en legt uit hoe met onze producten gewerkt kan worden. Deze informatie wordt doorlopend up to date gehouden. Drie maal per jaar publiceren wij onze dyslexie-nieuwsbrief. Via deze digitale nieuwsbrief houden we onze klanten op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en nieuws bij Dedicon en over dyslexie in het algemeen. De nieuwsbrief heeft ruim 7.000 lezers. Dit aantal groeit nog steeds.
- Klanttevredenheidsonderzoek. Jaarlijks houden we op verschillende manieren contact met onze gebruikersgroep om klanttevredenheid te meten en (gebruik van) bestaande producten te evalueren. Dit leidt tot verbeteringen in en aanvulling op de bestaande dienstverlening en het huidige aanbod met nieuwe product-markt-combinaties. Klanttevredenheid wordt onder andere gemeten in klanttevredenheidsonderzoek, gebruikersexperimenten, schoolbezoeken, 2-jaarlijks overleg met AOB-ers en overleg met klanten via gebruikersgroepen.
- Website: de website van Educatief wordt in 2011 doorontwikkeld om nog beter aan te sluiten op de wensen van de klant. Voor digitale bestanden wordt de mogelijkheid gecreëerd om bestanden rechtstreeks te downloaden. Mogelijkheid en wenselijkheid van audiostreaming voor Educatief wordt onderzocht.

Muziek

Voor leerlingen, studenten en vakbeoefenaren muziek leveren wij de omzetting van bladmuziek naar verschillende voor hen toegankelijke leesvormen.

In 2010 is hard gewerkt aan het standaardiseren van onze muziekdatabase, zodat ook deze producties besteld kunnen worden via de website. In 2011 gaan we dit implementeren. Uit klantonderzoek is gebleken dat er naast ons huidige aanbod behoefte is aan laagdrempelige muziekproducties voor kinderen die net muziek leren spelen. In 2011 gaan we op zoek naar manieren om dit te realiseren. Ook wordt voorzichtig bekeken of er internationaal mogelijkheden zijn.

Onderzoek & Ontwikkeling

De afdeling Onderzoek en Ontwikkeling richt zich op onderzoek en ontwikkelingen die de uitvoering van de missie van Dedicon ondersteunen. Met andere woorden de projecten die uitgevoerd worden zijn allen gericht op de verbetering van de dienstverlening aan leesbeperkten. Voor Educatief richt O&O zich op de volgende speerpunten:

- productkwaliteitsverbetering
- ICT in de leeromgeving/toegankelijke digitale leermiddelen
- Kennis (ontwikkeling en overdracht)



- didactische verbeteringen

Productkwaliteitsverbetering

Het verbeteren van de kwaliteit van de producten en diensten die Dedicon levert aan mensen met een leesbeperking, aansluitend op geluiden uit en bewegingen in de markt. Daaronder verstaan we de verbetering van bestaande producten; de introductie van nieuwe producten en diensten; de introductie van bestaande/nieuwe producten voor nieuwe klantgroepen; verbetering en innovatie in de levering van producten.

In 2011 worden in het kader van productverbeteringen in ieder geval onderstaande projecten uitgevoerd. De projecten komen voort uit klanttevredenheidsonderzoek en interne wensen om producten/het productieproces te verbeteren.

- ontwikkelen en implementatie spraaksynthese: Leermateriaal dat in de studio wordt ingesproken kan ook door middel van spraaksynthese (de zogenaamde 'computerstem') worden omgezet naar audio. In dit project ontwikkelen we spraaksynthese die optimaal geschikt is voor het omzetten van leermateriaal. Daarbij sluiten we aan bij bestaande, state-of-the-art, technieken. Doel van het project is een productieproces waarvan spraaksynthese onderdeel uitmaakt. Hierdoor kan de productieomvang en snelheid van produceren van aangepast leermateriaal omhoog gaan.
- Tekstnavigatie: om de navigatiemogelijkheden in digitale teksten te verbeteren, kunnen er hyperlinks toegevoegd worden. Deze hyperlinks bevorderen de navigatiemogelijkheden voor de gebruikers. Bijvoorbeeld hyperlinks vanuit de inhoudsopgave of index naar de bijbehorende pagina in de lopende tekst. Maar ook hyperlinks naar eindnoten en/of voetnoten. Dergelijke toevoegingen aan de digitale tekstbestanden zullen de navigatiemogelijkheden voor de gebruiker verhogen. Hierdoor kan men beter met het toegankelijke tekstbestand omgaan en de informatie vinden die men zoekt.
- Integratie braille en tactiele tekeningen: Van de afbeeldingen die opgenomen zijn in het leermateriaal worden op verzoek tactiele tekeningen geproduceerd. Per boek worden op dit moment maximaal 50 tekeningen geproduceerd, welke samengebonden in een ringband worden geleverd aan de klant. Als de klant in het leerboek leest dat er een afbeelding in de zwartdruk staat, kan deze in de ringband met tactiele tekeningen worden opgezocht. Op verzoek van de klant willen we verkennen wat de beste manier is om de tekeningen en braille te integreren en als één geheel aan de klant te leveren.
- Online Tactiele tekeningen: in dit project worden alle door Dedicon geproduceerde tactiele tekeningen opgenomen in een database. Klanten krijgen online toegang tot deze database en kunnen zo, per ISBN, opzoeken welke afbeeldingen uit het boek als tactiele tekening beschikbaar zijn. De tactiele tekening kan men direct bestellen (per stuk of als bundel). Als de tekening niet geheel naar wens is, kan deze gedownload en aangepast

worden door de begeleider van de leerling met leesbeperking. Deze aangepaste tekening kan vervolgens besteld worden of op de eigen tactiele printer worden uitgeprint. Dit project start in 2010 en loopt door in 2011.

- Tabellen in tekstproductie: Blinde en slechtziende leerlingen kunnen steeds beter met de computer overweg. Steeds vaker krijgen we de vraag of we tabellen beschikbaar kunnen maken in bijvoorbeeld Excel-formaat. Binnen dit project wordt verkend welke nieuwe technische ontwikkelingen ingezet kunnen worden om de navigatiemogelijkheden in tabellen te vergroten. Vervolgens wordt onderzocht wat de beste optie is voor de klant en hoe deze ontwikkeling in het productieproces kan worden ingezet.

ICT in de leeromgeving/ Toegankelijkheid digitale leermiddelen

De ontwikkelingen in educatieve ICT-oplossingen staan niet stil. Scholen en leerlingen kunnen gebruik maken van een overvloed aan ICT-middelen. Hoe passen de producten van Dedicon daarin? We merken uit gesprekken met gebruikers dat er op scholen grote behoefte is aan ondersteuning: hoe integreer ik de aangepaste leermiddelen in mijn onderwijspraktijk? Hoe maak ik voor mijn leerling een weloverwogen keuze tussen de toegankelijke leermiddelen? Welke eisen stelt dat aan mijn hardware? Hoe doen anderen dat? Etc. Daarnaast is het voor Dedicon belangrijk steeds zo goed mogelijk zicht te houden op en aan te sluiten bij de zich snel ontwikkelende onderwijspraktijk. Welke (internationale) oplossingen zijn er hoe sluiten wij daarop aan of hoe vertalen we ze naar de lokale markt? Hoe toegankelijk is (nieuwe) educatieve software? Welke mogelijkheden biedt bijvoorbeeld e-books, de iPad, etc.?

Samen met andere partners zet Dedicon zich in voor de (versnelde) realisatie van toegankelijke digitale leermiddelen. Daarvoor is het van belang het probleem van ontoegankelijke digitale leermiddelen in de gehele onderwijspraktijk goed in kaart te brengen; oplossingen te verzamelen/ontwikkelen, eenvoudige (quick wins) en middellange termijn oplossingen (o.a. richtlijnen/standaarden); en kennisoverdracht richting gebruikers, uitgevers en producenten van digitale leermiddelen te borgen.

Kennis

Jaarlijks vindt een monitor plaats van (internationaal wetenschappelijk) onderzoek op het gebied van leesbeperkingen en oplossingen voor leesbeperkten. Dit onderzoek wordt vertaald naar oplossingen voor de Nederlandse praktijk.

Door (inter)nationale conferenties bij te wonen kunnen we de ontwikkelingen op het gebied van toegankelijk onderwijs goed bijhouden (o.a. BETT, NOT, DAISY conference, ICCHP, Speechek, Onderwijs & ICT, etc.).

Didactische verbeteringen

Bij didactische aanpassing van leermiddelen gaat het erom een goed alternatief te bieden voor die onderdelen van lesmaterialen die voor leerlingen met een visuele beperking niet toegankelijk zijn. Daarbij moet nauw aangesloten worden bij het huidige productieproces van braille boeken. In 2010 worden in een pilot van Vivis Onderwijs en Dedicon een aantal boeken van koft tot koft optimaal



technisch en didactisch aangepast. Bij het succesvol afsluiten van de pilot wordt hieraan in 2011 vervolg gegeven door meer boeken technisch en didactisch aan te passen. Daarbij worden afspraken over aanlevering, toepassing en oplevering van het didactisch aangepaste leermateriaal waar nodig verder aangescherpt.

Bijlage 1: Algemene kostenspecificatie
Bijlage 2: Specificatie productiekosten (PxQ)
Bijlage 3: Excel bestand "begroting Dedicon 2011_def"

Bijlage 1: Algemene kostenspecificatie

Activiteit	€
Productie	
productie audio	1.137.500
productie tekst	1.916.000
muziek	126.000
<i>Subtotaal Productie</i>	<i>3.179.500</i>
Educatief	
klantenservice	199.821
collectiebeheer	150.000
Communicatie, voorlichting, etc.	323.500
<i>Subtotaal Educatief</i>	<i>673.321</i>
O&O	
Productkwaliteitsverbetering	180.000
Spraaksynthese	70.000
Tekstnavigatie	20.000
Tactiele tekeningen (incl. online)	70.000
Tabellen	20.000
Digitale leermiddelen	50.000
Didactische verbeteringen	50.000
Kennis (ontwikkeling en overdracht)	20.000
<i>Subtotaal O&O</i>	<i>300.000</i>
Nader te bepalen projecten/producties	112.500
Totaal	4.265.321

Bijlage 2: Specificatie productiekosten (PxQ)

Productvorm	Aantal	€ per titel	€ totaal	Uren per titel	uurtarief
Daisy gesproken boek	1.750	650	1.137.500	13	50
(Braille) tekstbestand	2.000	400	800.000	8	50
Tekeningen	1.700	480	816.000	8	60
Foto-pdf	1.500	200	300.000	4	50
Muziek braille	100	900	90.000	15	60
Muziek audio	20	1.800	36.000	30	60
TOTAAL	7.070		3.179.500		

BEGROTING 2011									
Presentatiemodel: versie p x q									
Productiekosten	hoeveelheid	eenheid	tarief	TOTAAL	UREN	TARIEF	fte's		
Productie audio	1.750	titels	650,00	1.137.500	13	50	10		
(Braille) tekstbestand	2.000		400,00	800.000	8	50			
Tekeningen	1.700		480,00	816.000	8	60	18		
Foto-pdf	1.500		200,00	300.000	4	50			
Muziek braille	100		900,00	90.000	15	60			
Muziek audio	20		1800,00	36.000	30	60	1		
				3.179.500					
Algemene kosten									
Educatief		zie tabblad		673.500			9		
Afdeling Onderzoek & Ontwikkeling		zie tabblad		412.500			2		
Afronding				-179					
				1.085.821					
Reproductie- en distributiekosten									
Reproductie en distributie audio	50.000	cd-roms	0,99	49.500					
Reproductie en distributie tekst	32.000	mix	8,40	268.800					
Reproductie en distributie tekst	10.000	cd-roms	0,99	9.900					
				328.200					
Kosten totaal									
				4.593.521					
Inkomsten									
subsidiebeschikking OCW 2009				3.886.960					
"compensatie derving inkomsten eigen bijdrage 2009"				378.361					
Opbrengst scholen/particulieren		verzendingen		328.200					
Inkomsten totaal				4.593.521					

