

Postbus 24, 5360 AA Grave  
Telefoon: [REDACTED]  
E-mail: [REDACTED]  
Internet: [www.dedicon.nl](http://www.dedicon.nl)

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap  
T.a.v. [REDACTED]  
Directie Jeugd, Onderwijs en Zorg, IPC 2450  
Postbus 606  
2700 ML ZOETERMEER

Ons kenmerk: DIR/YB/11163  
Uw kenmerk: OND/OBD-11/12757 U

Grave, 30 september 2011  
Onderwerp: Activiteitenplan 2012

Geachte [REDACTED]

Bijgesloten ontvangt u het activiteitenplan 2012, een toelichtende notitie en de  
bijbehorende begroting.

Met vriendelijke groet,

*ba*  
[REDACTED]  
Directeur

Stichting Dedicon: KvK Brabant 30148163 / BTW NL 8072.10.250.B.01  
ING bank 66.62.65.267 / IBAN NL06 INGB 0666 2652 67 / BIC INGBNL2A

dedicon 

# Dedicon Educatief Activiteitenplan 2012

## Inleiding

Dit activiteitenplan 2012 beschrijft de activiteiten van Dedicon Educatief, Muziek en Onderzoek en Ontwikkeling in 2012. 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 2012 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" (€50.000). Dedicon heeft veel vaste kosten en is in hoge mate afhankelijk van de subsidie van OCW.

Mede vanwege de wens om flexibel te kunnen opereren maakt Dedicon gebruik van in te huren personeel. Dedicon is op de hoogte van de richtlijnen die daarvoor gehanteerd worden bij de overheid en zal zich ook aan deze richtlijnen committeren.

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.

## Doelen 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 (€250.000). 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 €75.000.

Naast deze reguliere activiteiten worden, in samenwerking met de afdeling Onderzoek en Ontwikkeling, jaarlijks nieuwe ontwikkelingen getraceerd, onderzocht en in nieuwe oplossingen omgezet (€435.400). 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 (€324.500).

De afdeling educatief stelt zich voor 2012 de volgende resultaten tot doel:

#### 1. Laagdrempelige dienstverlening.

Het verbeteren van de huidige dienstverlening bestaat voor een groot deel uit het laagdrempeliger maken van de service voor onze klanten. Als we dat bereiken, verhoogt dat de klanttevredenheid. We willen dat op verschillende manieren bereiken. Onder andere door:

- verbetering van de bestelprocedure via de website (track-and-trace functionaliteit realiseren, alle producten bestelbaar ook muziek en tactiele tekeningen, waar mogelijk alles downloadable aanbieden, etc.);
- afschaffen van €100-abonnement voor studie- en vakklanten. Studie- en vakklanten bestellen gewoon voor €4,50 net als overige klanten;
- telefonische assistentie aan klanten die problemen ondervinden bij gebruik van de website;
- verminderd opvragen van zwartdrukken bij de klant > meer werken via uitgeversbestanden en zelf aan te schaffen zwartdrukken.

#### 2. Vergroten productaanbod

Om met de ontwikkelingen in de markt mee te gaan, is het essentieel onze collectie up-to-date te houden en waar gewenst nieuwe leesvormen en diensten aan te bieden. Eind 2012:

- is het aanbod in de verschillende leesvormen gegroeid. Waar het aanbod dekkend is wordt die dekkingsgraad gehandhaafd.
- weten we aan leesvormen op scholen behoefte is voor nieuwe mobiele devices, zoals de iPad en iPhone en hebben we een (pilot) product/dienst hiervoor gerealiseerd;
- leveren we – indien goede beveiliging mogelijk – bestanden voor ClaroRead en L2S;
- weten we hoe we Daisy gesproken boeken met tekst-naar-spraak (computerstem) kunnen produceren, welke besparing we hiermee realiseren en hoe deze bestanden door gebruikers worden geaccepteerd;
- weten we of er behoefte is/kansen zijn voor het inzetten van 3D-prints in het onderwijs aan blinde leerlingen;
- leveren we didactisch aangepaste schoolboeken in nauwe samenwerking met Vivis (en is de helpdesk voor didactische en digitale toegankelijkheid gerealiseerd, mede afhankelijk van toekenning PRIMA-subsidie voor EDDA)

### Activiteiten

Om bovengeschreven doelen te bereiken zullen we de volgende activiteiten in 2012 ondernemen.

#### Reguliere 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 2012 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 2012
Daisy gesproken boek	1.750
(Braille) tekstbestand	2.000
Tekeningen	1.700
Foto-pdf	1.500
Muziek braille	100
Muziek audio	20
<b>Totaal</b>	<b>7.070</b>

Tabel 1: productieprognose 2012

- Reproductie en distributie uit collectie van gevraagde schoolboeken in gevraagde leesvormen aan leesgehandicapte leerlingen/hun onderwijsinstelling. Tabel 2 geeft het verwachte aantal leveringen voor 2012.

Leesvorm	Gepland 2012
Daisy gesproken boek	55.000
(Braille) tekstbestand	
brailleband	8.000
digitaal bestand	10.000
Tekeningen	10.000
Foto-pdf	
vergroting A3	7.000
digitaal bestand	10.000
ClaroRead/L2S bestand	8.000
Muziek braille	150
Muziek audio	65
<b>Totaal</b>	<b>108.215</b>

Tabel 2: reproductie- en distributieprognose 2012

- 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). Daarnaast beantwoordt de klantenservice gemiddeld zo'n 50 klantvragen per dag per email. Het backoffice-systeem waarmee onze klantenservice werkt is dringend aan vernieuwing toe. Bij de ontwikkeling van een nieuwe website (zie onder bij Onderzoek en Ontwikkeling) nemen we ook de vernieuwing van dit backoffice-systeem mee.
- 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 Ziezo beurs, dyslexie-congressen, RT-touch en Het Congres.  
Daarnaast verzorgen 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 rond hulpmiddelen. De trainingen worden (minimaal) kostendekkend georganiseerd. Ze drukken daarmee niet op de subsidie vanuit het ministerie. Naar verwachting hebben ze wel positieve invloed op de het gebruik van de bestanden die met subsidie worden geproduceerd.
- 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.
- Klantcontact. 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.

#### *Activiteiten van Onderzoek & Ontwikkeling*

De afdeling Onderzoek en Ontwikkeling (O&O) 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 onderneemt O&O in 2012 de volgende projecten:

- **Mobiele devices in het onderwijs:** we inventariseren op scholen de behoefte aan leesvormen voor nieuwe mobiele devices, zoals de iPad en iPhone en realiseren (pilot) producten/diensten hiervoor.
- **ClaroRead en L2S:** ClaroRead en L2S zijn na Kurzweil 3000 en SprintPlus twee dyslexiesoftwarepakketten die regelmatig worden gebruikt in het onderwijs. In dit project onderzoeken/realiseren we de mogelijkheid om de 1.880 bestanden die we geproduceerd hebben voor Kurzweil en Sprint ook te leveren voor ClaroRead en L2S. Stappen die we daarvoor moeten realiseren zijn:
  - realisatie van de noodzakelijke beveiliging van bestanden in samenwerking met de ontwikkelaars van beide softwarepakketten;
  - ontwikkeling van een tool voor de automatische conversie van (Sprint) bestanden naar de beide formaten;
  - handmatige controle van de kwaliteit van bestanden;
  - aanpassing van de website (toevoeging van productcategorieën);
  - communicatie naar de klant, incl. gebruikersinstructie(materialen).
- **Spraaksynthese:**
  - onderzoek naar de gebruikersacceptatie van Daisy gesproken boeken geproduceerd met tekst-naar-spraak (computerstem);
  - uitwerken invoering spraaksynthese in het productieproces van Educatief.
  - mogelijkheden samenwerking robobrilie uitwerken (Nederlandse versie + dienstverlening realiseren).
- **3D-prints:** onderzoek naar de behoefte en mogelijkheden van 3D-prints in het onderwijs aan blinde leerlingen;
- **Muziekproducties:** in 2012 onderzoeken we het gebruik van onze huidige audio en braille muziekproducties en evt. alternatieven die daarvoor bestaan. We stellen in nauw overleg met de gebruikers een plan op voor de productie van muziek na 2012, gericht op zowel de professionele beoefenaar van muziek als de (startende) amateur.
- **Klanttevredenheidsonderzoek:** in 2012 voeren we ons gebruikelijke brede twee-jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uit onder al onze klanten.
- **Webshop:** de website van Educatief wordt in 2012 doorontwikkeld tot een goedwerkende webshop. In 2011 zijn gebruikerswensen geïnventariseerd en gedeeltelijk doorgevoerd. In 2012 gaan we de overige wensen implementeren. Met name met het oog op gebruiksvriendelijkheid en laagdrempeligheid, ook intern. Dat betekent onder andere het toevoegen van filtering op zoekresultaten, het verhogen van de performance (snelheid) van zoeken, meer bestanden aanbieden als download (m.n. Sprint en Kurzweil), track-and-trace functionaliteit realiseren, muziekproducties bestelbaar maken via website, herbouw backoffice-systeem, aansluiten bij Entree van Kennisnet, etc.

- EDDA: realisatie en levering van didactisch aangepaste schoolboeken (omvang project mede afhankelijk van toekenning PRIMA-subsidie voor EDDA)
- 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 en evt. zelf te organiseren kunnen we de ontwikkelingen op het gebied van toegankelijk onderwijs goed bijhouden (o.a. BETT, NOT, DAISY conference, ICCHP, Spechtek, Onderwijs & ICT, Brail21, etc., ).

Bijlage 1: begroting Dedicon 2012 (3 pagina's)  
Bijlage 2: Notitie bij begroting 2012

BIJLAGE 1: BEGROTING 2012						
volledige begroting (p x q)						
	eenheid	hoeveelheid	tarief	TOTAAL		
Productiekosten						
Productie audio	titels	1.750	650,00	1.137.500		
(Braille) tekstbestand		2.000	740,00	1.480.000		
Tekeningen		1.700	80,00	136.000		
Foto-pdf		1.500	200,00	300.000		
Muziek braille		100	900,00	90.000		
Muziek audio		20	1800,00	36.000		
				3.179.500		
Algemene kosten						
Educatief	zie tabblad			649.500		
Afdeling Onderzoek & Ontwikkeling	zie tabblad			435.400		
Afronding				921		
				1.085.821		
Reproductie- en distributiekosten						
Reproductie en distributie audio	cd-roms	55.000	0,99	54.450		
Reproductie en distributie tekst	mix	25.150	8,40	211.260		
Reproductie en distributie tekst	cd-roms	28.065	0,99	27.784		
Pakketverzendingen van cd-roms		83.065	1,25	103.831		
				397.326		
Kosten totaal				4.662.647		
Inkomsten						
Subsidiebeschikking OCW 2010 - 2013				4.265.321		
Opbrengst scholen/particulieren	verzendingen			397.326		
Inkomsten totaal				4.662.647		



Specificatie kosten O&O					
Project	Materiaal	Personeel	€ totaal	Uren per project	uurtarief
Mobiele devices in het onderwijs	€ 2.000,00	€ 24.000,00	€ 26.000,00	300	€ 80,00
ClaroRead en L2S		€ 20.000,00	€ 20.000,00	250	€ 80,00
Spraaksynthese	€ 4.000,00	€ 20.000,00	€ 24.000,00	250	€ 80,00
3D-prints	€ 1.000,00	€ 9.600,00	€ 10.600,00	120	€ 80,00
Muziekproducties na 2012	€ 1.000,00	€ 12.800,00	€ 13.800,00	160	€ 80,00
Webshop	€ 5.000,00	€ 52.000,00	€ 57.000,00	650	€ 80,00
EDDA (didactische en digitale toeg.)	€ 10.000,00	€ 188.000,00	€ 200.000,00	2350	€ 80,00
Klanttevredenheidsonderzoek	€ 1.000,00	€ 16.000,00	€ 17.000,00	200	€ 80,00
Kennis (ontwikkeling en overdracht)	€ 5.000,00	€ 12.000,00	€ 17.000,00	150	€ 80,00
Nader te bepalen			€ 50.000,00		
<b>Totaal</b>	<b>€ 29.000,00</b>	<b>€ 354.400,00</b>	<b>€ 435.400,00</b>	<b>4430</b>	<b>€ 80,00</b>

Specificatie kosten afdeling Educatief						
Activiteit	Materiaal	Personeel	€ totaal	Uren	uurtarief	
Klantenservice						
Via de telefoon	€ 7.000,00	€ 140.000,00	€ 147.000,00	3.500	€ 40,00	
Per email	€ 3.000,00	€ 100.000,00	€ 103.000,00	2.500	€ 40,00	
Collectioneren		€ 75.000,00	€ 75.000,00	1.250	€ 60,00	
Voorlichting						
Beuzen, congressen, evenementen, etc.	€ 5.000,00	€ 60.000,00	€ 65.000,00	1.000	€ 60,00	
nieuwsbrieven	€ 7.500,00	€ 36.000,00	€ 43.500,00	600	€ 60,00	
website	€ 5.000,00	€ 60.000,00	€ 65.000,00	1.000	€ 60,00	
Klantcontact, schoolbezoeken, etc.	€ 1.000,00	€ 60.000,00	€ 61.000,00	1.000	€ 60,00	
Productmanagement algemeen		€ 90.000,00	€ 90.000,00	1.500	€ 60,00	
<b>Totaal</b>	<b>€ 28.500,00</b>	<b>€ 621.000,00</b>	<b>649.500,00</b>	<b>12.350</b>		

# BIJLAGE 2

aan : Ministerie van OCW  
van : Dedicon  
datum : 30 september 2011  
betreft : notitie bij begroting 2012

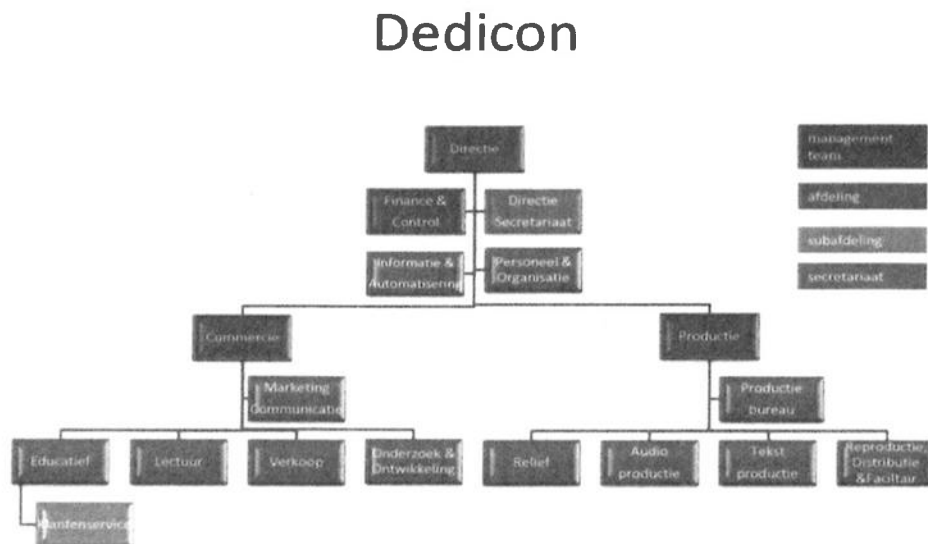
## INLEIDING

Deze notitie bevat een toelichting bij de begroting van Dedicon Educatief voor 2012. Het beantwoordt vragen die door OCW aanvullend gesteld zijn bij het activiteitenplan en de bijbehorende begroting. De vragen zijn divers van aard en worden in dit memo beantwoord.

In deze notitie gaan wij nader in op de samenstelling van de overhead bij Dedicon. Daarnaast lichten we een aantal posten binnen de begroting op verzoek nader toe.

## OVERHEAD

Het organigram van Stichting Dedicon is samengesteld uit drie sectoren. Te weten: directie, commercie en productie.



Deze structuur, die zal bijdragen aan de wording van het nieuwe Dedicon, is functioneel van aard. De afdelingen Commercie en Productie gaan aanvullend aan elkaar functioneren en worden ondersteund door een kleine staf.

Voor de definitie en samenstelling van de overhead hebben we gekeken naar de "Handleiding Overheidstarieven 2011, paragraaf 2.3 Overheadkosten op pagina 6, van het Ministerie van Financiën". De hieronder genoemde indeling komt nauw overeen met deze handleiding.

De totale exploitatielasten, van de gehele stichting Dedicon, worden toegedeeld aan de drie sectoren. Hieruit ontstaat de volgende verdeling:

Staf	22 %
Commercie	19 %
Productie	59 %
TOTAAL	100 %

We stellen de "staf" gelijk aan 'overhead'. De overhead is derhalve 22%. De samenstelling van deze post voor geheel Dedicon is als volgt:

Lonen medewerkers	1.147.000	19 fte
Tijdelijke medewerkers	205.000	
Informatie&Automatisering	350.000	
Algemene kosten	200.000	
Huisvesting	850.000	
TOTAAL	2.752.000	

#### REORGANISATIEKOSTEN

In het Plan Toekomst is rekening gehouden met € 7 mio. aan reorganisatiekosten voor geheel Dedicon. Dit bedrag is als volgt opgebouwd:

Kosten van afvloeiing en werving personeel	4.1
Huisvesting	2.0
Kosten van implementatie	0.9
TOTAAL	7.0

Dit bedrag kan gefinancierd worden met 2.5 mio. uit de beschikbare middelen, de opbrengst van de verkoop van het pand in Amsterdam van 2.5 mio en tot slot een besparing van 2 mio. op de jaarlijkse exploitatielasten.

Naar verwachting blijven de reorganisatiekosten ruim binnen het budget. Wat betreft de financiering is op te merken dat de beschikbare middelen inderdaad beschikbaar zijn, de opbrengst van het pand een reële verwachting is, en dat Dedicon op koers ligt wat betreft de te realiseren besparing op de exploitatie.

In 2013 dient de reorganisatie in ieder geval financieel gezien afgerond te worden.

### TARIEVEN

De opbouw van de tarieven binnen Dedicon is gebaseerd op de loonkosten per fte + plus een opslag voor overhead.

Bij de berekening van de loonkosten per fte per uur zijn de volgende basisgegevens gebruikt:

- De bruto salarisschalen conform de CAO Openbare Bibliotheken
- Een opslag van 40 % voor dekking van de premies sociale lasten en pensioenpremie en uitkering vakantiegeld en de eindejaarsuitkering
- Gemiddeld aantal productieve uren op jaarbasis is 1.352 uur
- Een opslag voor overhead van 22 %

Op basis van deze gegevens zijn de uurtarieven per loonschaal lager in vergelijking met de 'tarieven per salarisschaal in 2011' op pagina 4 uit de "Handleiding Overheidstarieven 2011 van het Ministerie van Financiën".

Ook de tarieven van tijdelijk ingehuurd personeel passen binnen deze richtlijnen en wij zullen ook in 2012 zorgen dat de tarieven binnen deze richtlijnen blijven passen.

### TRAININGEN

In het Activiteitenplan voor 2012 is aangegeven dat we in 2012 een aantal trainingen verzorgen samen met het Expertisecentrum Nederland en KPC Groep. Trainingen bestemd 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 en praktisch dyslexiebeleid op scholen rond hulpmiddelen. Aangezien dit niet aangemerkt wordt als subsidiabele activiteit, vormt dit geen onderdeel van de subsidieaanvraag 2012. Dedicon gaat er van uit dat deze activiteit minimaal kostenneutraal is.

### FTE

Het aan de begroting 2012 van Dedicon Educatief gelieerde aantal Cao-fte is als volgt:

Productie audio	10,2
Productie tekst	14,9
Educatief	9,2

De gehele afdeling Onderzoek & Ontwikkeling bestaat uit 4,5 fte. Voor alle Reproductie & Distributie activiteiten is 8,19 fte beschikbaar.

**PRODUCTIE AANTALLEN MIX**

Toelichting op de begroting pag. 1 (totale begroting – pxq) waar gesproken wordt over reproductie en productiekosten. Hierin staat het woord "mix". Een verklaring van dit woord werd gevraagd: Bij de reproductie & distributie van tekst spreken we over een mix van 25.150 stuks. Dit bestaat uit:

- Aantal braille banden 8.000
- Aantal tekeningen 10.000
- Aantal vergrotingen op A3-formaat 7.000
- Aantal muziek braille 150

NB zie voor de verdere informatie over repro en distributie het activiteitenplan en begroting (cd's etc).