

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

Ons kenmerk: DIR/YB/13003

Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO)
t.a.v. DUO/BGS/GGE

[REDACTED]
Postbus 606
2700 ML ZOETERMEER

50500-693335

Grave, 6 februari 2013

Geachte mevrouw [REDACTED]

Bijgesloten ontvangt u ons eindverslag over 2012 met daarin een overzicht van de activiteiten en resultaten van Dedicon Educatief over 2012. Het betreft de activiteiten uitgevoerd conform de subsidiebeschikking van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) voor de jaren 2010 tot en met 2013.

De financiële verantwoording ontvangt u conform afspraak in juni.

Met vriendelijke groeten,

[REDACTED]
Directeur/bestuurder

TREFW.: VNBPO VORM: AAN
TEAM: ODB BRINNR.:

REG. d.d. - 8 FEB. 2013

AFDV: F-2-2013
REG.NR.: OND-13-10303

Eindverslag Dedicon 2012

Januari 2013

Onderstaande bevat een overzicht van de activiteiten en resultaten van Dedicon Educatief over 2012. Het betreft de activiteiten uitgevoerd conform de subsidiebeschikking van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) voor de jaren 2010 tot en met 2013.

Reproductie

Tabel 1 geeft de reproductiecijfers zoals gepland en gerealiseerd in 2012. De leveringen aan eindgebruikers laten een gestage groei zien over de afgelopen jaren. Opvallend is de stijging in het aantal Daisy gesproken boeken. Er is duidelijk vraag naar deze aangepaste leesvorm, ook nu er steeds meer alternatieve leesvormen voor dyslectische leerlingen beschikbaar zijn (Kurzweil en Sprint). Opvallend is ook de groei in het aantal digitale foto-pdf-bestanden. Dyslectische leerlingen gebruiken deze bestanden als alternatief voor bijv. een Kurzweil- of Sprintbestand. Als de collectie bestanden voor dyslexiesoftware toeneemt mogen we verwachten dat de levering van foto-pdf-bestanden weer afneemt.

Bestanden voor ClaroRead en L2S staan nog op 0 omdat deze bestanden nog niet zijn opgenomen in de collectie (zie voor de verklaring hiervan onder *vergroten productaanbod*).

Leesvorm	Gepland 2012	Gerealiseerd	% van gepland
Daisy gesproken boek tekstbestand	55.000	67.401	122%
brailleband	8.000	7.378	92%
digitaal	10.000	10.805	108%
Tekeningen	10.000	12.408	124%
Foto-pdf			
vergroting A3	7.000	7.193	102%
digitaal	10.000	21.148	211%
ClaroRead/L2S	8.000	0	0%
Muziek braille	150	102	68%
Muziek audio	65	90	138%
Totaal	108.215	126.525	117%

Tabel 1: reproductiecijfers 2012

Klanten

Tabel 2 geeft een overzicht van het aantal particuliere klanten, het aantal scholen en het aantal leerlingen binnen die scholen waaraan we in 2012 een levering hebben gedaan. Tabel 3 geeft een overzicht van de klanten per leesbeperking. Ook bij de klanten zien we een constante groei. In 2011 leverden we aan 5.737 particuliere klanten, 2.559 scholen en daarbinnen aan 9.375 leerlingen.

Schooltype	# particulier	# scholen	# leerlingen
Basisonderwijs	929	2.056	4.569
Voortgezet Onderwijs	4.900	567	5.435
Praktijkonderwijs		22	61
Speciaal PO (geen cl. 1)		99	325
Speciaal VO (geen cl. 1)		75	443
Cluster 1 VSO		7	94
MBO/HO/WO	346	8	50
Werkend/onbekend	147		
Totaal	6.322	2.834	10.977

Tabel 2: Aantal klanten waaraan we geleverd hebben in 2012.

Leesbeperking	Particulier	Via school	Totaal
Blind	112	105	217
Slechtziend	390	592	982
Dyslectisch	5.564	9.848	15.412
Overig, onbekend	256	432	688
Totaal	6.322	10.977	17.299

Tabel 3: aantallen klanten per leesbeperking in 2012.

Productie

Tabel 4 geeft een overzicht van de productiecijfers zoals gepland en gerealiseerd voor 2012. Wat opvalt is dat het aantal tekeningen dat geproduceerd is fors hoger is dan verwacht en dat de productieaantallen bij audio en (in mindere mate) tekst lager zijn.

Het hoge aantal tekeningen kan worden verklaard door de keuze die we gemaakt hebben om het maximum van 50 tekeningen per titel te laten varen. Daarnaast zien we een hernieuwde interesse in het gebruik van tactiele tekeningen binnen Cluster 1. Daar waar de technologie de omzetting van tekst tot op zekere hoogte overbodig maakt, geldt dit niet voor tekeningen, grafieken, etc. We verwachten

daarom dat deze toename een trend aanduidt en geen toevallige verhoging betreft.

De productie van (Braille) tekstbestanden vindt uitsluitend plaats op basis van vraag van klanten met een visuele beperking. De lichte verlaging (78% van de verwachting) is waarschijnlijk gewoon te verklaren vanuit een natuurlijke schommeling in productieaantallen. De afgelopen jaren lag de productie juist iets hoger dan de verwachting. Uit het aantal reproducties kunnen we opmaken dat de vraag naar braille-band en Edu-bestanden niet is afgenomen. Klanten hebben dit jaar procentueel gezien meer uit collectie kunnen bestellen. Resumerend is er geen reden de productieverwachting voor 2013 bij te stellen. Die handhaven we op 2.000 titels.

In overleg met het ministerie van OCW is Dedicon vanaf 2007 gaan werken aan een bijna dekkende collectie gesproken boeken voor het primair en voortgezet onderwijs. Inmiddels is de collectie behoorlijk compleet. De productie van audio richt zich nu dan ook op het compleet houden van de collectie voor PO en VO (productie van nieuwe (populaire) titels) en de productie in opdracht van studenten met een visuele beperking (met name studieboeken). In 2012 zijn in totaal 507 titels geproduceerd op vraag van klanten met een visuele beperking. De overige titels betreffen (nieuwe) titels voor primair en voortgezet onderwijs die door zowel dyslectische leerlingen als leerlingen met een visuele beperking bij ons kunnen worden besteld. Gezien de bijna dekkende collectie PO en VO verwachten we ook voor de komende jaren lagere productiecijfers voor gesproken boeken. In het activiteitenplan voor 2013 zijn we daarbij uitgegaan van een schatting van 1.050 te produceren titels.

Naast onderstaande producties hebben we in 2010 net als in voorgaande jaren toegankelijke versies geproduceerd en geleverd van:

- Cito eind- en entreetoeten
- Nieuwe wetten en arresten (wettenbundel)

Leesvorm	Gepland 2012	Gerealiseerd	% van gepland
Daisy gesproken boek (Braille) tekstbestand	1.750	1003	57%
Tekeningen	1.700	4.914	289%
Foto-pdf	1.500	966	64%
Muziek braille	100	61	61%
Muziek audio	20	47	235%
Totaal	7.070	8.550	121%

Tabel 4: productiecijfers 2012

Overige doelen 2012

Het belangrijkste doel van Dedicon Educatief is steeds het produceren en leveren van toegankelijke leermiddelen aan mensen met een leesbeperking. De voortgang daarvan staat hierboven gerapporteerd. Naast deze reguliere activiteiten worden jaarlijks doelen gesteld om de dienstverlening van Dedicon zo optimaal mogelijk te laten aansluiten bij ontwikkelingen binnen de ICT wereldwijd en bij veranderende werkwijzen door onze klanten. Voor 2012 hebben we onszelf de volgende doelen gesteld:

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. In 2012 heeft zich dat vertaald in de volgende activiteiten/resultaten:

- Verbetering bestelprocedure via de website: In het eerste half jaar is hard gewerkt aan een verbeterde versie van de webshop van Educatief. In mei is een nieuwe versie live gegaan met verbeterde toegankelijkheid, verhoogde performance (m.n. snelheid van zoeken) en de mogelijkheid om Kurzweil- en Sprint-bestanden met een nieuwe beveiligingsmethode te bestellen, zowel op cd als als download. In het najaar zou de volgende versie live met daarin onder andere een vereenvoudigde webshop, een nieuwe productendatabase en een verbeterd back-office systeem. Deze versie is uitgesteld tot het voorjaar van 2013 zodat we met de website optimaal kunnen aansluiten op het nieuwe productiesysteem dat Dedicon-breed ingevoerd zal worden.
- Het €100-abonnement voor studie- en vakklanten is afgeschaft. Studie- en vakklanten bestellen gewoon voor €4,50 net als overige klanten, met een maximum van €100 per jaar. Klanten hebben zeer positief gereageerd op deze verandering in de dienstverlening. Met name omdat de drempel voor een eerste bestelling/productieverzoek daarmee verlaagd wordt.
- In 2012 hebben we een proef gedraaid waarin Dedicon alle bestanden/boeken ten behoeve van productieverzoeken zelf aanschaf bij uitgever of boekhandel. Alleen als we een boek echt niet konden verkrijgen vroegen we de klant deze op te sturen. Dat betekent lagere kosten voor de klant en over het algemeen een verkorting van de doorlooptijd van producties. Ook neemt het de ergernis weg bij klanten die een boek teruggestuurd krijgen dat kapotgesneden is t.b.v. scannen. Dedicon heeft hierdoor hogere aanschafkosten, maar lagere kosten voor klantcontact en verzendingen en mogelijk scan-/OCR-werkzaamheden. Eind 2012 zijn de resultaten van de pilot geëvalueerd. Op basis daarvan is besloten deze werkwijze te continueren.

- In november hebben we een online-enquête afgenomen bij een groot aantal scholen en particuliere klanten. In het totaal hebben 469 contactpersonen van scholen de vragenlijst ingevuld: een respons van 28%. Onder particulieren was de respons 34%: 1.093 klanten namen deel aan het onderzoek. De resultaten van het onderzoek kunnen als valide worden beschouwd.

We noemen hier de belangrijkste conclusies uit het onderzoek en de actiepunten:

- **Producten:**
89% van de Particulieren en 91% van de scholen is (zeer) tevreden over de producten van Dedicon. 90% van de particulieren en 94% van de scholen vinden dat zij/hun leerlingen gemakkelijker kunnen leren met onze aangepaste schoolboeken.
- **Collectie:**
16% van de particulieren en de scholen is (zeer) ontevreden over de grootte van de collectie aangepaste schoolboeken. De collectie Kurzweil- en SprintPDF-bestanden wordt op dit moment sterk uitgebreid (project Vervolg Speks). Klanten zullen komend schooljaar nagenoeg alle leer- en werkboeken kunnen bestellen die zij nodig hebben.
- **Levertijd van bestellingen uit de collectie:**
93% van de particulieren en 84% van de scholen is (zeer) tevreden over de levertijd van bestellingen uit collectie.
- **Levertijd van productieverzoeken voor blinden en slechtzienden:**
Veel van onze klanten zijn tevreden over de levertijd van onze productieverzoeken, 29% van de particulieren en 7% van de scholen is ontevreden over de levertijd van productieverzoeken. De vernieuwing van onze processen en systemen moet/zal ertoe leiden dat het aantal ontevreden klanten in 2013 sterk afneemt.
- **Website:**
79% van de particulieren en 76% van de scholen is (zeer) tevreden over de website van Dedicon Educatief. 3% van de particulieren en 9% van de scholen is (zeer) ontevreden. Met de nieuwe website van Dedicon Educatief zal het dit voorjaar met name voor scholen veel eenvoudiger zijn om bij ons te bestellen.
- **Beveiliging Kurzweil- en SprintPDF-bestanden:**
Vanaf schooljaar 2012-13 beveiligt Dedicon Kurzweil- en SprintPDF-bestanden met licenties. 50% van de particulieren en 44% van de scholen vonden dat zij veel handelingen moesten verrichten voor ze ermee konden werken. De downloadmanager (plan 2013) heeft tot primair doel het downloadproces te vereenvoudigen, maar wil tegelijkertijd het activeren gebruiksvriendelijker maken.

- Klantenservice:

Het rapportcijfer voor contacten via de telefoon (7,9 scholen/particulieren) is hoger dan het rapportcijfer voor de beantwoording van e-mails (7,6 particulieren en 7,4 scholen). De vernieuwing van onze processen en systemen moet ertoe leiden dat de klantenservice in piektijden e-mails sneller kan beantwoorden en problemen beter kan oplossen.

- Onze klantenservice en helpdesk zijn 5 dagen per week telefonisch en per mail bereikbaar geweest om klanten te ondersteunen bij het plaatsen van bestellingen en het gebruik van de producten.

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. In de eerste helft van 2012 heeft zich dat vertaald in de volgende activiteiten/resultaten:

- Mobiele devices in het onderwijs: we hebben een inventarisatie uitgevoerd van bestaande oplossingen en behoeften (o.a. schoolbezoeken, netwerken, conferenties, eReading Event (maart 2012)). Daarnaast hebben we verkennende gesprekken gevoerd met samenwerkingspartners voor het ontwikkelen van oplossingen (o.a. iFactors, Readspeaker, ThiemeMeulenhoff). Eind december is een *proof of concept* van een iOS app voor streaming DAISY schoolboeken gerealiseerd. De app is gebaseerd op de eerder door ons ontwikkelde Daisylezer.
- Tekst-naar-spraak: in de eerste helft van 2012 hebben we in samenwerking met Cereproc (een Schotse producent van tekst-naar-spraak) een eerste Nederlandse stem ontwikkeld op basis van bestaande en nieuwe opnames van één van onze lezers. In samenwerking met het SIOB hebben we in de tweede helft van 2012 nog 2 stemmen ontwikkeld. De acceptatie van deze stemmen onder eindgebruikers is onderzocht in een gebruikersonderzoek. De gebruikers vinden synthetische spraak in meerderheid (63.1%) geschikt voor het lezen van kranten en zakelijke tijdschriften. Ook voor het lezen van niet zakelijke tijdschriften bestaat een behoorlijk draagvlak (43.4% vindt het synthetische spraak hiervoor geschikt, 44.0% vindt het niet geschikt). Voor langere teksten is de uitkomst minder positief: 30.7% vindt synthetische spraak geschikt voor non-fictie boeken en 81% vindt synthetische spraak ongeschikt voor het voorlezen van romans.

In 2013 worden de stemmen doorontwikkeld en wordt een start gemaakt met een productielijn waarin audioproducties met synthetische stemmen worden verwezenlijkt.

- Bestanden voor ClaroRead en L2S: In samenwerking met leveranciers en producenten van de software is onderzocht wat de mogelijkheden zijn om beveiligde bestanden van Dedicon te kunnen gebruiken binnen de dyslexiesoftware ClaroRead en L2S. De producenten van ClaroRead en L2S hebben hun software aangepast. Op dit moment worden de laatste technische testen gedaan. Voor het begin van het nieuwe schooljaar zullen we bestanden voor ClaroRead en L2S kunnen leveren.
- 3D-prints: we hebben onderzoek gedaan naar de behoefte en mogelijkheden van 3D-prints in het onderwijs aan blinde leerlingen. De behoefte aan 3D materiaal is er zeker. Vanuit de AOB wordt gewerkt met een wiskundekist en voor biologie zijn op de meeste scholen al een skelet en (soms vele) andere modellen aanwezig. Dit zijn materialen die niet bij een bepaalde opdracht of methode gemaakt zijn, maar die flexibel ingezet kunnen worden. Hoewel ook productiemogelijkheden ruimschoots voorhanden zijn gaat de productie van 3D-prints op maat door Dedicon nu nog een stap te ver. 3D technologie zal eerst goedkoper moeten worden en de productie van digital "mallen" verder gestandaardiseerd, waardoor (internationale) uitwisseling mogelijk wordt. We blijven de ontwikkelingen op de voet volgen.
- Muziekproducties: We hebben bij gebruikers de behoefte aan muziekproducties geïnventariseerd. Bij hobbyisten bestaat behoefte aan een eenvoudige notatie. Getalenteerde jongeren hebben behoefte aan goed onderwijs in (normale, maar in braille omgezette of vergrote) muzieknotatie. Deze groep heeft behoefte aan korte productietijden, programma's om zelf muziek te noteren of bewerken en gemakkelijke toegang tot collecties bij buitenlandse bibliotheken. Dedicon heeft inmiddels een eenvoudiger notatie ingevoerd (in braille, vergroting en in gesproken vorm). Deze bleek al te zijn ontwikkeld op de revalidatie-afdeling van het Loo-Erf en lijkt goed te voldoen. Helaas levert dit nauwelijks tijdwinst bij productie. Daarnaast hebben we de muziekcollectie opgeschoond zodat deze toegevoegd kan worden aan de algemene Dedicon collectie en daarmee doorzoekbaar en bestelbaar wordt via de Educatief-website.
Deze muziekinventarisatie heeft geleid tot een projectaanvraag bij het Kaasjager-fonds. In dit project in 2013 laten we onderzoeken welke (internationale) productiemethodes aansluiten bij de wensen van gebruikers en Dedicon. Dit moet leiden tot een implementatie(plan).
- EDDA-project: Op 1 december 2011 is het EDDA-project van start gegaan. De ambitie van het EDDA-project is betere leerresultaten realiseren bij leerlingen met een leesbeperking in het primair en voortgezet onderwijs door middel van toegankelijke (digitale) leermiddelen. Voor meer informatie over de activiteiten en voortgang in dit project verwijs ik naar de betreffende voortgangsrapportages.

3. Communicatie en voorlichting

- Beurzen en events: o.a. stands op Nationale Dyslexie Conferentie, dyslexie in het MBO, Ziezobeurs, Beurs Beter Begeleiden (incl. lezing en workshop), congres 'Endlich mal normal' in Stuttgart over iPad in het onderwijs aan leerlingen met een visuele beperking.
- Trainingen: preferred partnership met KPC Groep en Expertisecentrum Nederlands, samenwerking met Masterplan Dyslexie. Trainingen over het succesvol inzetten van compenserende hulpmiddelen bij dyslexie verzorgd.
- Publicaties: 3 dyslexie-nieuwsbrieven verzonden + 3 nieuwsbrieven voor klanten met een visuele beperking + mailings aan klanten
- Klantcontact:
 - o Bijeenkomst en workshop voor studenten MBO+
 - o Bijeenkomst voor muziekkanten
 - o Schoolbezoeken
 - o Pilot nieuwe licenties Knippenbergcollege
 - o Pilot gesproken AVI boekjes Herman Broeren School
 - o Periodiek overleg met AOB-ers
 - o Onderzoek tactiele tekeningen (Verken je Wereld)
 - o Contact met klanten over wettenbundel

