

Postbus 24, 5360 AA Grave

Telefoon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Internet: www.dedicon.nl

Ons kenmerk: DIR/IdM/YB/14019

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

[REDACTED]
Directie Jeugd, Onderwijs en Zorg, IPC 2450

Postbus 606

2700 ML ZOETERMEER

Grave, 8 april 2014

Onderwerp: Activiteitenplan en begroting Dedicon Educatief 2014

Geachte [REDACTED]

Hierbij ontvangt u het activiteitenplan en de begroting voor het tweede, derde en vierde kwartaal van 2014.

Dit activiteitenplan is geschreven als onderbouwing bij de subsidieaanvraag 2014 ten behoeve van de dienstverlening door Dedicon aan de leerlingen met een leeshandicap, met als juridische grondslag de WOOS en de AWB.

Voor het eventueel geven van nadere informatie en/of toelichting kunt u zich wenden tot [REDACTED]

Met vriendelijke groet,


[REDACTED]

Directeur

TREFW.: _____ VORM: _____
TEAM: _____ BRINNR.: _____

REG. d.d. **10 APR. 2014**

AFDV: _____
REG.NR.: _____

Dedicon Educatief Activiteitenplan 2014 – 2^e, 3^e en 4^e kwartaal

Aanvrager:
Stichting Dedicon
Postbus 24
5360 AA Grave

Inhoud

1. Inleiding	1
2. Doelen Dedicon Educatief	3
3. Activiteiten Dedicon Educatief.....	4
3.1 Productie van toegankelijke leermiddelen voor visueel beperkte gebruikers ...	4
3.1.1 Productie van gesproken boeken.....	4
3.1.2 Productie van tekst	4
3.1.3 Productieaantallen	5
3.1.4 Begroting productieactiviteiten	5
3.2 Reproductie en levering van toegankelijke leermiddelen.....	6
3.2.1 Reproductie- en distributieprognose	6
3.2.2 Begroting reproductie- en levering	7
3.3 (Cito) Toetsen.....	8
3.3.1 Productie- en leveringsaantallen toetsen	8
Productieprognose: 500 (braille) pagina's + 20 tactiele tekeningen	8
3.3.2 Begroting (Cito) toetsen.....	9
3.4 Onderwijsondersteuning en ontwikkeling	9
3.4.1 Klantenservice en helpdesk	9
3.4.2 Voorlichting en promotie	9
3.4.3 Klanttevredenheid en klantcontact	10
3.4.4 Productmanagement/Onderzoek & Ontwikkeling	10
3.4.5 Begroting klantondersteuning en ontwikkeling	14
4. Bijlage: Begroting Dedicon 2014 – 2 ^e , 3 ^e en 4 ^e kwartaal	14

1. Inleiding

Dit activiteitenplan beschrijft de activiteiten van Dedicon Educatief in de laatste drie kwartalen van 2014. Het is geschreven als onderbouwing bij de subsidieaanvraag 2014 ten behoeve van de dienstverlening door Dedicon aan leerlingen met een leeshandicap, met als juridische grondslag de WOOS en de AWB (WOOS, art. 4, eerste lid aanhef en onder a, juncto AWB, art 4, lid 23 onder d). In november 2013

heeft Dedicon al een conceptactiviteitenplan en begroting voor 2014 ingediend, alsook een activiteitenplan en begroting voor het eerste kwartaal van 2014. Dit activiteitenplan voor de laatste drie kwartalen is daarvan afgeleid.

Voor de laatste drie kwartalen van 2014 wordt een subsidiebedrag gevraagd van in totaal € 3.198.991. De samenstelling van de subsidie wordt in dit activiteitenplan en in de bijlage gespecificeerd.

De activiteiten van Dedicon Educatief zoals hieronder beschreven zijn vooral een continuering van de activiteiten over de afgelopen jaren onder de subsidiebeschikking van 2010 t/m maart 2014. In opdracht van leerlingen, studenten en werkenden of werkzoekenden met een visuele beperking zet Dedicon bestaande school- en studiematerialen om in verschillende alternatieve leesformaten. Leerlingen en studenten met een visuele beperking kunnen niet met de standaard lesmaterialen uit de voeten. Om deze leerlingen en studenten toch een kans te bieden deel te nemen aan het onderwijs leveren wij school- en studiematerialen in leesvormen die voor deze leerlingen wel te gebruiken zijn. Als drukwerk leveren we brailleboeken, tactiele tekeningen (voelbare tekeningen) en (kleuren) vergrotingen. Als digitaal bestand, op CD en als download, leveren we Daisy gesproken boeken (deze kunnen worden beluisterd met behulp van een speciale Daisy-speler, Daisy-software of een Daisy-app), Edu-bestanden (geschikt voor gebruik met een braille leesregel en tekst-naar-spraak-software) en Foto-pdf-bestanden (geschikt voor vergroting op het scherm).

De materialen die we omzetten lopen sterk uiteen en variëren van methodes voor primair en voortgezet onderwijs tot braille bladmuziek voor blinde musici. De productievraag verschilt zowel kwantitatief als kwalitatief van jaar tot jaar. Dedicon heeft zich in de afgelopen vier jaren via een reorganisatie omgevormd tot een organisatie die met zo min mogelijk vaste lasten een zo flexibel mogelijk productie kan verzorgen. Voor een nadere beschrijving van de resultaten over die jaren verwijzen we graag naar de bewuste voortgangsverslagen en eindverslagen.

Van 2010 t/m maart 2014 werd aan Dedicon een subsidie verleend voor het leveren van "aangepaste lesmaterialen aan leerlingen met een leeshandicap, zoals een visuele beperking of dyslexie". De beschikking voor de laatste drie kwartalen van 2014 is alleen nog voor leerlingen met een visuele beperking, met dien verstande dat we alleen voor leerlingen met een visuele beperking aangepaste leermiddelen (op vraag) produceren. Leerlingen met een andere leesbeperking zoals dyslexie of leerlingen met een motorische beperking mogen nog wel, tegen een passende vergoeding, bestellen uit de bestaande collectie. De activiteiten voor 2014 verschillen daarom vooral op onderstaande punten van de activiteiten in de voorgaande vier jaren:

- Gesproken boeken: Bij start van de subsidiebeschikking 2010 t/m 31 maart 2014 had Dedicon een uitgebreide collectie gesproken boeken voor het primair en

voortgezet onderwijs (dekking ruim 90% van de populaire methodes). Van 2010 t/m 2012 heeft Dedicon steeds een deel van de subsidie gebruikt om deze collectie op dezelfde dekkingsgraad te houden. Naast de directe vraag door klanten met een visuele beperking werden nieuwe populaire schoolmethodes voor primair en voortgezet onderwijs altijd voorgelezen. Hiervan profiteerden zowel blinde en slechtziende leerlingen (gesproken boek was direct beschikbaar) als leerlingen met andere leesbeperkingen. In 2013 is het aantal geproduceerde gesproken boeken al teruggebracht van 1.750 naar 1.050, omdat het ministerie van OCW heeft aangegeven dat het niet (meer) de bedoeling is dat Dedicon een collectie opbouwt voor dyslectische leerlingen. Voor 2014 verwachten we wederom ongeveer 1.050 gesproken boeken te produceren. We produceren dan grotendeels rechtstreeks op vraag van de leerling of student. Waar mogelijk maken we een inschatting van die vraag, zodat de productie zo goed mogelijk over het jaar verdeeld wordt en de levertijden zo kort mogelijk zijn ("als een leerling in HAVO1 dit boek gebruikt dan vraag hij zeer waarschijnlijk in HAVO2 dat boek"). Dit heeft als consequenties dat dyslectische leerlingen steeds minder vaak een gesproken boek in onze collectie zullen kunnen vinden. Dat effect was al in 2013 merkbaar. Ook zal de levertijd aan leerlingen met een visuele beperking naar verwachting weer wat toenemen omdat ze minder vaak het gewenste boek direct vanuit de collectie kunnen bestellen.

- Onderzoek en ontwikkeling: In de afgelopen vier jaren hebben we een aantal onderzoeks- en ontwikkelprojecten uitgevoerd die specifiek dyslectische leerlingen als doelgroep hadden. In 2014 betreffen alle projecten leerlingen met een visuele beperking.

2. Doelen Dedicon Educatief

De omvangrijkste activiteiten en kosten van de afdeling educatief worden bepaald door de productie, reproductie en levering van aangepaste leermiddelen aan leerlingen en studenten met een visuele beperking zoals hierboven beschreven.

Naast deze reguliere productieactiviteiten hebben we veel contact met onze gebruikersgroep. We

- behandelen dagelijks specifieke vragen en bestellingen van scholen en leerlingen in onze klantenservice en helpdesk.
- traceren in overleg met Cluster 1 jaarlijks nieuwe ontwikkelingen en onderzoeken en realiseren nieuwe oplossingen. In 2014 ligt daarbij de nadruk bij de afdeling Educatief op:
 1. het verwezenlijken van de vraag binnen het Cluster 1 onderwijs naar producten die meer rekening houden met de didactiek van een methode en daarnaast meer aansluiten op de individuele behoeften van de leerlingen;
 2. oriëntatie op de verdergaande digitalisering van het onderwijs;

3. innovatie van het productieproces aansluitend bij nieuwe digitale publicatiemethoden en ebook-standaarden bij (educatieve) uitgeverijen.
- investeren 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.
 - nauw contact onderhouden met de gebruikers via gebruikersbijeenkomsten en klanttevredenheidsonderzoek.

Zie hieronder voor een nadere specificatie van alle activiteiten.

3. Activiteiten Dedicon Educatief

Om bovenbeschreven doelen te bereiken zullen we de volgende activiteiten in (de laatste drie kwartalen van) 2014 ondernemen.

3.1 Productie van toegankelijke leermiddelen voor visueel beperkte gebruikers (zie onderdeel IV A in de begroting)

We maken leermiddelen in de aangepaste leesvormen zoals beschreven in paragraaf 1 op basis van:

- o vraag van visueel beperkte gebruikers en hun scholen/begeleiders in door hen gevraagde leesvormen;
- o nieuw verschenen (populaire) methodes;
- o informatie over populariteit van leer- en werkboeken.

Door steeds de meest populaire (nieuwe) boeken op te nemen in onze collectie dekken we een zo groot mogelijk deel van de vraag en verlagen we gemiddelde levertijden

3.1.1 Productie van gesproken boeken

De productie van aangepaste leermiddelen is tijdrovend. Voor ieder gesproken boek moet vooraf worden bepaald wat gelezen moet worden (= editing). De editor bepaald bijv. of een plaatje in een boek beschreven moet worden of niet. Daarnaast moet de navigatiestructuur worden vastgesteld en gemaakt (= NCC). Vervolgens wordt het boek in de studio voorgelezen. Daarvoor zijn een voorlezer (met kennis van het onderwerp) en een technicus nodig. Na het voorlezen wordt het bestand geëdit en uitleenklaar gemaakt. Voor een gemiddeld educatief boek bedraagt de voorleestijd 15 uur. Vanzelfsprekend zijn er ook kosten voor planning, aansturing en apparatuur.

3.1.2 Productie van tekst

Onder tekstproductie vallen verschillende soorten activiteiten, nl. het maken van:

- braille-tekstbestanden

- tactiele tekeningen
- FotoPDF-bestanden/vergrotingen

Vooral de productie van braille-tekstbestanden en tactiele tekeningen is bewerkelijk. Ook hier moet van ieder boek eerst worden bepaald wat moet worden omgezet en hoe het moet worden omgezet. Dat gebeurt in overleg met de klant. Niet iedere leerling is bijv. in staat een tactiele tekening te interpreteren. In dat geval moeten illustraties worden beschreven. Dat moet gebeuren op een wijze waarbij de didactiek van de tekst in stand blijft. Een bewerking mag er bijvoorbeeld niet toe leiden dat de leerling het antwoord al krijgt. Extra bewerkelijk zijn technische boeken. Hierin moet een goed toegankelijk alternatief worden gemaakt voor alle schema's, tabellen, grafieken en (wiskundige) notaties. Ook toegankelijk muzieknotatie vergt veel tijd.

3.1.3 Productieaantallen

Tabel 1 geeft het geplande aantal nieuw te produceren titels voor 2014 in de verschillende toegankelijke 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. Er is geen aanleiding om de aantallen t.o.v. 2013 bij te stellen.

Leesvorm	Gepland 2014	1 ^e , 2 ^e , 3 ^e kwartaal
Daisy gesproken boek	1.050	787
(Braille) tekstbestand	2.000	1.500
Tekeningen	2.700	2.025
Foto-pdf	1.500	1.125
Muziek braille	100	75
Muziek audio	20	15
Totaal	7.370	5.527

Tabel 1: productieprognose 2014 volledig + laatste drie kwartalen

3.1.4 Begroting productieactiviteiten

In de begroting in de bijlage staan de productieactiviteiten onder IV A. Hieronder valt de productie van leermiddelen in de verschillende toegankelijke leesvormen en met de aantallen zoals gespecificeerd in tabel 1 hierboven. We onderscheiden daarin de volgende posten:

- Sturend personeel: manager productie, teamleiders en kwaliteitsmedewerkers.
- Ondersteunend personeel: systeembeheerders en planners.
- Uitvoerend personeel: voorlezers, redacteurs, stemcoaches, NCC-makers, braillemedewerkers, XML-medewerkers, spraakmedewerker, EDDA-medewerkers, muziek-medewerkers, tekenaars/grafische medewerkers, scan/OCR-medewerkers.

- Ingeleend personeel: vrijwillig voorlezers, voorlezers als zzp-er, uitzendkrachten in de functie van voorlezer en tekstmedewerkers (zzp-ers) die we inhuren voor de zomerpiek. Het uurtarief bij deze post is relatief laag vanwege de vrijwilligersvergoeding.
- tekstvoorbereiding in India: het maken van een XML-versie van het digitale bestand.
- Materieel: huur van/afschrijving op gespecialiseerde studioapparatuur, scan/ocr-apparatuur, aankoop van boeken en digitale bestanden.

3.2 Reproductie en levering van toegankelijke leermiddelen

(zie onderdeel IV B in de begroting)

We reproduceren en leveren de toegankelijke school- en studieboeken uit onze collectie voor leesgehandicapte leerlingen/hun onderwijsinstelling, dat betreft niet alleen visueel beperkte leerlingen, maar ook leerlingen met andere leesbeperkingen, zoals dyslexie of een motorische beperking. Deze laatste groepen mogen alleen bestellen uit de collectie. Zij kunnen geen aangepaste schoolboeken in productie geven.

Onder reproductie verstaan we:

- het printen van braille boeken
- het printen en "bakken" van voelbare tactiele tekeningen (in een speciale oven)
- het printen van (kleuren) A3 vergrotingen
- het printen op CD van gesproken boeken, Edu-bestanden en FotoPDF-bestanden
- het klaarzetten als download van gesproken boeken, FotoPDF-bestanden en Edu-bestanden (nog te realiseren in 2014)

3.2.1 Reproductie- en distributieprognose

Tabel 2 geeft het verwachte aantal leveringen voor 2014. Bij educatief is sprake van een belangrijke bestelpiek vlak vóór en vlak na de zomervakantie in verband met de start van het nieuwe schooljaar. De piek valt dus volledig in het tweede en vooral derde kwartaal. Doordat Dedicon inmiddels beschikt over een grote collectie bestanden voor dyslexiesoftware, vanuit de aanbesteding voor het produceren, reproduceren en distribueren van aangepast lesmateriaal voor leerlingen met dyslexie in het Primair onderwijs en het Voortgezet onderwijs (SPEKS), verwachten we dat de bestelling van Daisy gesproken boeken en Edu-bestanden door dyslectische leerlingen verder zal dalen. Een trend die we al in 2013 waarnamen. Tegelijkertijd verwachten we bij blinde en (zeer) slechtziende leerlingen een doorzettende verschuiving van papieren braille banden naar digitale Edu-bestanden die met de brailleleesregel of tekst-naar-spraak-

software worden gelezen. Ook verwachten we dat de trend naar een toename in gebruik van tactiele tekeningen zal doorzetten.

Leesvorm	Gepland 2014	1 ^e , 2 ^e , 3 ^e kwartaal
Daisy gesproken boek	55.000	51.570
(Braille) tekstbestand		
brailleband	6.000	5.625
digitaal bestand	6.000	5.625
Tekeningen	12.000	11.250
Foto-pdf		
vergroting A3	7.000	6.563
digitaal bestand	15.000	14.062
Muziek braille	150	140
Muziek audio	65	57
Totaal	101.215	94.892

Tabel 2: reproductie- en distributieprognose 2014 + laatste drie kwartalen

3.2.2 Begroting reproductie- en levering

In de begroting in de bijlage staan de reproductie- en leveringsactiviteiten onder IV B. Hieronder valt de reproductie en levering van leermiddelen in de verschillende toegankelijke leesvormen en met de aantallen zoals gespecificeerd in Tabel 2 hierboven. We onderscheiden daarin de volgende posten:

- Sturend personeel: manager productie en manager reproductie en distributie.
- Ondersteunend personeel: systeembeheerders, productie planners.
- Uitvoerend personeel: medewerkers van de reproductieafdeling (activiteiten: printen (braille + A3-vergrotingen), binden, ringbanden, CD-branders bedienen, inpakken, verzendklaar maken, tactiele tekeningen printen en “bakken”, etc.).
- Ingeleend personeel: extra ondersteuning (uitzendkrachten) die we inhuren voor de zomerpiek.
- Materieel: braillepapier, A3-papier, ringbanden, verzendmaterialen, huur van/afschrijving op braille/A3-printers, CD-ROM's

Leerlingen en studenten met een visuele beperking betalen €4,50 (dit is €3,72 ex. btw) per toegankelijk leermiddel, met een maximum van €100,- per jaar. Leerlingen met een andere leesbeperking (dyslexie, motorische beperking, etc.) betalen €4,50 per toegankelijk leermiddel, zonder maximum. Deze verwachte inkomsten van scholen en particuliere bestellers op de leveringen is vermeld in de begroting (IV B) onder “Eigen bijdrage”.

3.3 (Cito) Toetsen

(zie onderdeel IV C in de begroting)

Met de invoering van passend onderwijs en een verplicht leerlingvolgsysteem voor rugzakleerlingen groeit de vraag naar toegankelijke (Cito)toetsen. Sinds 2009 verzorgt Dedicon de productie, reproductie en distributie van de brailleversie en de edu-bestanden van de Eind-, Entree- en VAS-toetsen, vanuit de OCW subsidie. In 2013 ontstond de vraag naar aangepaste LVS-toetsen. Voor slechtziende leerlingen heeft Cito in een aparte subsidie samen met de Cluster 1 instellingen de LVS-toetsen ten behoeve van vergroting aangepast. De toetsen moeten nu voor ieder toetsmoment (2x per jaar) gereproduceerd en gedistribueerd worden. Daarnaast zijn er braille leerlingen die de toetsen willen maken en die niet uit de voeten kunnen met de vergroting. Voor hen moeten de toetsen aangepast worden. Ook de braille toetsen moeten 2x per jaar worden geleverd.

Voor het voortgezet onderwijs zet Dedicon kijk- en luistertoetsen van de moderne vreemde talen (Frans, Duits en Engels) op vraag om in braille. Ook deze toetsen levert Dedicon rechtstreeks aan de scholen.

3.3.1 Productie- en leveringsaantallen toetsen

LVS toetsen

Productieprognose: 500 (braille) pagina's + 20 tactiele tekeningen

Prognose leveringen: 250 CD's, 30.000 braillepagina's, 2.100 tactiele tekeningen

Eind-toets

Productieprognose: 275 (braille) pagina's + 275 (braille) pagina's (didactisch aangepast) + 40 tactiele tekeningen

Prognose leveringen: 75 CD's, 2.500 braille pagina's, 350 tactiele tekeningen

Entree-toets – Edu/braille

Productieprognose: 200 (braille) pagina's + 20 tactiele tekeningen

Prognose leveringen: 50 CD's, 1.800 braille pagina's, 100 tactiele tekeningen

VAS-toets

Productieprognose: 200 (braille) pagina's + 20 tactiele tekeningen

Prognose leveringen: 50 CD's, 1.800 braille pagina's, 100 tactiele tekeningen

Kijk en Luistertoetsen

Productieprognose: 500 (braille) pagina's

Prognose leveringen: 75 CD's, 5.000 braille pagina's

3.3.2 Begroting (Cito) toetsen

In de begroting in de bijlage staan de productie-, reproductie- en leveringsactiviteiten van (Cito) toetsen onder IV C. Hieronder valt de productie, reproductie en levering van toegankelijke toetsen (braille, Edu-bestanden en tactiele tekeningen), met de verwachte aantallen zoals gespecificeerd in paragraaf 3.3.1 hierboven. We onderscheiden daarin dezelfde posten als gespecificeerd in paragraaf 3.1.4 (productie) en paragraaf 3.2.2 (reproductie en levering).

De aangepaste toetsen worden gratis aan de bestellende scholen verstrekt. Anders dan bij de andere leveringen is hier dus geen sprake van een eigen bijdrage.

3.4 Onderwijsondersteuning en ontwikkeling

(zie onderdeel IV D in de begroting)

3.4.1 Klantenservice en helpdesk

De klantenservice en de helpdesk zijn verantwoordelijk voor de behandeling van klantvragen via telefoon en email. De centrale telefonistes bij Dedicon behandelen gemiddeld zo'n 80 telefoontjes per dag. In de drukke periodes voor en na de zomervakantie loopt dit aantal op tot zo'n 300 per dag. Ongeveer 2/3 van de gesprekken is voor de klantenservice of helpdesk van Dedicon Educatief. In de piekperiode is dat percentage nog hoger. De overige gesprekken worden naar andere afdelingen doorverbonden.

Daarnaast beantwoorden de klantenservice en helpdesk gemiddeld zo'n 60 klantvragen per dag per email. In de drukke periodes loopt dit op tot 200 per dag. Daarnaast behandelen de medewerkers van de klantenservice alle nieuwe registraties van scholen en particuliere klanten en archiveren zij de ontvangen verklaringen leesbeperking. Vanwege de toenemende druk op de klantenservice en de helpdesk met name in de drukke periodes, veroorzaakt door de toename in het aantal klanten en leveringen, worden de klantenservice en de helpdesk in 2014, net als in voorgaande jaren, in de piekperiode flexibel uitgebreid.

3.4.2 Voorlichting en promotie

Ieder jaar ondernemen we promotie- en voorlichtingsactiviteiten om een zo groot mogelijk deel van de doelgroep kennis te laten nemen van de dienstverlening van Dedicon Educatief. We zijn aanwezig 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, en onderwijs en ICT evenementen. Internationaal zijn we met lezingen aanwezig bij onder andere Blindness, Technology en Multimodal Reading, Summeruniversity (over wiskunde braille), IFLA satellite en het EDUPUB congres.

Ons informatiemateriaal bestaat uit folders, nieuwsbrieven, informatie op de website, etc. Dit jaar voorzien we een update van onze folders in een initiële oplage van 50.000. Daarnaast voorzien we de verzending van een informatiekraant aan alle PO en VO scholen in een oplage van 45.000.

Onze website geeft antwoord op veel-gestelde vragen en legt uit hoe met onze producten gewerkt kan worden. Deze informatie wordt doorlopend up tot 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 8.000 lezers. Dit aantal groeit nog steeds. Vier maal per jaar publiceren we ook onze VIP-nieuwsbrief voor de doelgroep met een visuele beperking. Deze nieuwsbrief is geïntroduceerd in 2012 en wordt nu verstuurd aan ongeveer 700 geïnteresseerden. Voor het verzenden van deze nieuwsbrieven hebben we een abonnement op een speciaal mailprogramma.

3.4.3 Klanttevredenheid en 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 klanttevredenheidsonderzoeken, gebruikersexperimenten, schoolbezoeken, halfjaarlijks overleg met AOB-ers, halfjaarlijks overleg met de Oogvereniging en Balans, periodiek overleg met Vivis, en overleg met klanten via gebruikersgroepen.

3.4.4 Productmanagement/Onderzoek & Ontwikkeling

De productmanagers van Dedicon zijn verantwoordelijk voor het onderhouden van de educatieve producten van Dedicon en het ontwikkelen van nieuwe producten. De productmanager is constant op zoek naar de optimale afstemming van de educatieve producten op de wensen en mogelijkheden van de klant. Daarvoor initieert hij/zij o.a. wijzigingen in het productieproces en de introductie van nieuwe producten in de organisatie. De productmanagers zijn verantwoordelijk voor de voorlichting en het klantcontact zoals hierboven benoemd, maar ze fungeren tevens als opdrachtgever voor innovatieve projecten. In 2014 zijn dat projecten binnen 3 thema's:

1. Zelfstandig aan de slag met braille
2. Digitalisering in het onderwijs
3. Digitalisering van het uitgeefproces

Voor alle thema's geldt dat de projecten die we in het thema gaan uitvoeren worden afgestemd met OCW en het veld.

Zelfstandig aan de slag met braille

Op 1 december 2011 zijn we gestart met het PRIMA-project EDDA: Expertisecentrum Didactische en Digitale toegankelijkheid van leermiddelen. In dit project hebben we, o.a. in nauwe samenwerking met Cluster 1, ongeveer 100 leermiddelen zodanig aangepast dat de oorspronkelijke didactiek van de methode zo goed mogelijk in stand is gehouden. Uitgangspunt daarbij is dat de leerling op zelfstandige wijze met dezelfde stof aan de slag kan als zijn/haar ziende klasgenoten en dezelfde leerdoelen kan bereiken. Deze leermiddelen worden ingezet bij leerlingen met een visuele beperking in het reguliere onderwijs. Het onderzoek is op dit moment nog in volle gang, maar de eerste resultaten tonen aan dat de aanpassingen vooral bijdragen aan het vergroten van de zelfstandigheid van de leerlingen. Uit de interviews en observaties is naar voren gekomen dat het aangepaste materiaal voor de meeste leerlingen overzichtelijker en duidelijker was. Hierdoor konden leerlingen makkelijker zelf met het materiaal aan de slag. Hierdoor hoefden ze minder te zoeken in het leermiddel.

Ook de aanwezigheid van tactiele ondersteuning en van audiobestanden hebben bijgedragen aan de zelfstandigheid van de leerlingen. Illustraties (o.a. tekeningen, foto's, tabellen, grafieken) hebben een didactische functie binnen een leermiddel, zoals het verduidelijken van de inhoud van de leerstof of het structureren van de leerstof (CLU, 2013). Wanneer illustraties uit een leermiddel worden weggelaten, gaat tevens de didactische functie van die illustraties verloren. Er kan dan aangenomen worden dat het leermiddel het leerproces van de leerlingen in mindere mate faciliteert. In het aangepaste materiaal zijn illustraties vervangen door (audio)omschrijvingen of tactiele tekeningen. Hierdoor ging de didactische functies van de illustraties niet geheel verloren voor leerlingen met een visuele beperking en was het materiaal completer. Dit zou een reden kunnen zijn waardoor de leerlingen met het aangepaste materiaal minder hulpvragen hadden.

Binnen het thema "zelfstandig aan de slag met braille" voeren we projecten uit die bijdragen aan de zelfstandigheid van braille leerlingen en studenten. We integreren de opbrengsten van het EDDA-project in onze dienstverlening en we verwezenlijken de uit het Cluster1 onderwijs naar producten die meer rekening houden met de didactiek van een methode en daarnaast meer aansluiten op de individuele behoeften van de leerlingen.

Voorbeelden van projecten zijn:

- Een onderzoek naar het gebruik van tactiele tekeningen door braille leerlingen in het VO. Uit het EDDA onderzoek blijkt dat juist in het VO leerlingen baat hebben bij

de aangepaste materialen doordat ze op klassikale momenten meer inbreng kunnen hebben. Het niet verloren laten gaan van de didactische functies van illustraties in lesmateriaal speelt daarin een belangrijke rol. Dat kan door het slim inzetten van tactiele materialen. Dit onderzoek levert op basis van een aantal casestudies de specificaties voor de productie en inzet van tactiele tekeningen (in combinatie met braille).

- Productie van "methodevrije modulaire alternatieven" t.b.v. Cluster 1. In het EDDA-project zijn voor verschillende leerdoelen en werkvormen die regelmatig terugkeren in de verschillende methodes "recepten" ontwikkeld. Deze recepten kunnen worden toegepast in de omzetting van een specifieke methode. Ze kunnen echter ook worden omgewerkt tot een vrij te gebruiken "methodevrij modulair alternatief". Neem bijvoorbeeld het onderwerp "leren lezen". De gangbare methodes maken gebruik van de koppeling tussen een plaatje en een te leren woord. In het EDDA-project hebben we voor een oplossing gekozen waarin we het plaatje beschrijven in gesproken tekst. Deze en andere oplossingen zouden we buiten de gebruikte methodes ook kunnen aanbieden als aanvullend oefenmateriaal voor scholen en evt. thuisgebruik.

In dit project gaan we samen met instellingen voor Cluster 1, door de productie van een aantal "methodevrije modulaire alternatieven" onderzoeken waar de behoefte binnen Cluster 1 instellingen en het reguliere onderwijs precies ligt.

- Combinatie van braille en geprinte tekst. Uit onderzoek blijkt dat docenten (in het reguliere onderwijs) enorm gebaat zijn bij een combinatie van braille en geprinte tekst, zodat zij kunnen volgen waar de leerling mee bezig is. Ook klasgenoten kunnen op deze manier laagdrempelig samenwerken met de braille leerling. In dit project gaan we een aantal leermiddelen drukken met een combinatie van braille en zwart-wit print en een kosten-/batenanalyse uitvoeren.

Digitalisering in het onderwijs

Leermiddelen vervullen een belangrijke functie in het onderwijs. Rond 80% van de docenten in het primair en voortgezet onderwijs gebruikt alleen of hoofdzakelijk methodes. De overige 20% gebruikt eigen ontwikkelde of gevonden leermiddelen (SLO, 2011). Het gebruik van digitale leermiddelen groeit gestaag. Rond een kwart van de docenten gebruikt digitale leermiddelen (Kennisset, 2010). De vraag vanuit Cluster 1 naar toegankelijke digitale leermiddelen groeit eveneens. Het gebruik van digitale leermiddelen heeft immers ook grote voordelen voor leerlingen met een visuele beperking. Nieuwe technieken maken ook nieuwe vormen van toegankelijkheid mogelijk. Binnen het thema "digitalisering in het onderwijs" richten we ons enerzijds op het toegankelijk maken van bestaand digitaal leermateriaal en anderzijds onderzoeken we hoe nieuwe digitale technieken de toegankelijkheid van leermiddelen kunnen vergroten.

Voorbeelden van projecten in dit thema zijn:

- Toepassing van de EDDA-richtlijnen op digitale leermiddelen. In het EDDA-project zijn richtlijnen ontwikkeld waarmee uitgevers en ontwikkelaars van digitale leermiddelen vanaf de bron toegankelijke digitale leermiddelen kunnen ontwikkelen. In dit project gaan we deze richtlijnen inzetten op het achteraf toegankelijk maken van een bestaand digitaal leermiddel.
- Tactiele tekeningen met audio en/of braille feedback op touch tablets. Er zijn inmiddels verschillende technieken beschikbaar waarmee tactiele tekeningen op touch tablets gebruikt kunnen worden. Als de tekening op een touch tablet wordt gelegd, kan feedback gegeven worden in audio en braille (op de leesregel) over het detail onder de vinger door (met 1 vinger) op een detail te drukken (= simuleren muisklik). De tekeningen moeten in SVG gemaakt zijn (scalable vector graphics), wat ook een voordeel is voor slechtzienden, omdat deze tekeningen bij vergroting scherp blijven. (Het zijn geen pixel-, maar vectortekeningen). Een andere ontwikkeling is dat i.p.v. met tablets met een pen wordt gewerkt. De tekening wordt dan in een (virtueel) frame gelegd, dat door die pen kan worden uitgelezen; een sensor leest daarbij nauwkeurig de positie van de pen in het virtuele frame. In dit project gaan we onderzoeken welke beschikbare technieken er zijn en hoe die succesvol in gezet kunnen worden in het onderwijs aan blinde en slechtziende leerlingen.
- Uit onderzoek is gebleken dat slechtziende leerlingen bij voorkeur gebruik willen maken van open PDF-bestanden, d.w.z. bestanden die goed vergroot kunnen worden, gelezen kunnen worden met de braille leesregel, verklankt kunnen worden met tekst-naar-spraak-software en waarin gewerkt kan worden. In dit project gaan we in samenwerking met de educatieve uitgeverijen en cluster 1 op zoek naar de mogelijkheid om beveiligde, maar toegankelijke, open PDF-bestanden te leveren aan slechtziende leerlingen.

Digitalisering van het uitgeefproces

Uitgeverijen zijn zich wereldwijd aan het oriënteren op nieuwe digitale producten en productiemethodes. Internationaal zijn binnen de Daisy-gemeenschap in de afgelopen jaren nieuwe productiestandaarden en bijbehorende productietools beschikbaar gekomen (ZedAI, Daisy3, ePub3, Obi, Tobi, etc.). Het Daisy Consortium heeft er bovendien voor gezorgd dat toegankelijkheid een integraal onderdeel uitmaakt van de EPUB3 specificaties. Inmiddels hebben uitgeverijen in Amerika EPUB3 omarmd als de toekomstige standaard en hebben ze de handen ineen geslagen om nieuwe producten met die gebruikmaken van EPUB3 beschikbaar te maken. Toegankelijkheid van nieuwe leesvormen is daarbij een belangrijk uitgangspunt (<http://publishers.org/epub3implementationproject/>).

Binnen het thema "digitalisering van het uitgeefproces" voeren we projecten uit die de invoering van EPUB3 in Nederland, en meer specifiek bij Nederlandse educatieve

uitgeverijen bevorderen. Daarnaast maken we ons eigen productieproces klaar voor (de verwerking van) EPUB3-bestanden.

Voorbeelden van projecten in dit thema zijn:

- Actieve participatie in het internationale project “Translation to inclusive EPUB3 eco Sytem” (TIES). In dit project werken organisaties vanuit de hele wereld die zich bezig houden met toegankelijk publiceren samen om hun productieprocessen geschikt te maken voor EPUB3.
- Advisering van uitgevers over de voordelen van EPUB3 en toegankelijkheid
- Onderzoek naar het succesvol inzetten van XML-profielen. Door het gebruik van XML-profielen in onze tekstproducties zou het mogelijk moeten zijn om de representatie van een bestand dynamisch te laten opbouwen gekoppeld aan bijv. het functioneel visieonderzoek bij leerlingen, of de keuze van de leerling afhankelijk van de specifieke leeromgeving of het specifieke leerdoel. In dit project onderzoeken we de mogelijkheid en de wenselijkheid van de inzet van XML-profielen.

3.4.5 Begroting klantondersteuning en ontwikkeling

In de begroting in de bijlage staan de klantondersteunings- en ontwikkelingsactiviteiten onder IV D. Hieronder vallen alle activiteiten zoals hierboven gespecificeerd. We onderscheiden de volgende posten:

- klantenservice en helpdesk: teamleider klantenservice, medewerkers klantenservice en helpdesk
- voorlichting, promotie, productmanagement: manager Educatief, productmanagers, junior productmanager, communicatiemedewerkers
- onderzoek en ontwikkeling (incl. klanttevredenheid): manager Onderzoek en Ontwikkeling, themamanagers, projectleiders
- Ingeleend personeel: projectleiders (zzp), projectmedewerkers (zzp, uitzendkrachten, stagiaires), onderzoeksbureau klanttevredenheidsonderzoek, extra ondersteuning klantenservice en helpdesk in de piekperiode (uitzendkrachten), ontwerpers.
- Beheerkosten website: externe hosting en beheer Educatief-website.
- Voorlichtings- en promotiemateriaal: nieuwsbrieven en folders.
- Reis- en verblijfkosten, symposia.

4. Bijlage: Begroting Dedicon 2014 – 2^o, 3^o en 4^o kwartaal

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 committeert zich aan deze richtlijnen.

**Bijlage bij activiteitenplan Dedicon:
Begroting Dedicon 2014 – 2e, 3e en 4e kwartaal**

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Modelbegroting t.b.v. een subsidieverlening

I. Vul de n.a.w.-gegevens en overige gegevens van uw instelling in.

naam instelling:
postadres:
postcode:
vestigingsplaats:
naam contactpersoon:
telefoonnummer:
telefaxnummer:
e-mailadres:
bank- of girorekeningnummer:
nummer Kamer van Koophandel:

Stichting Dedicon
Traverse 175
5361 TD
Grave
[redacted]
[redacted]
[redacted]
[redacted]
NL06 INGB 0666 2652 67
30148163

II. Wat voor soort subsidie betreft het? (aankruisen wat van toepassing is)

Projectsubsidie

Instellingssubsidie

III. Vul, indien het een projectsubsidie betreft, de start- en einddatum in:

startdatum project:

einddatum project:

IV. Activiteit	Omschrijving	Begrote lasten	Begrote eigen bijdrage	Begrote overige	Gevraagde subsidie
A	Het maken van toegankelijke leermiddelen	2.227.062	0 €	-	2.227.062
B	Het leveren van toegankelijke leermiddelen	504.734	-352.998		151.736
C	(Cito) toetsen	73.068	0 €	-	73.068
D	Onderwijs ondersteuning en ontwikkeling	747.125	0		747.125
Totaal		3.551.989	-352.998	€	3.198.991
		Aantal uren		Uurtarief	Totaal
Personeel					
Functioniveau	Sturend	2.639	€ 86		226.954
Functioniveau	Ondersteunend	7.312	€ 56		409.472
Functioniveau	Uitvoerend	16.301	€ 48		782.448
		Hoeveelheid	Prijs per stuk		Totaal
Materieel					
Ingeleend personeel	aantal uren	15.858	€ 30		475.740
Ingeleend personeel	tarief van € 30 is laag ivm inzet van ook vrijwilligers				
Tekstvoorbereiding in India	aantal pagina's	262.500	€ 0,85		223.125
Materieel	aantal titels	5.527	€ 33		182.391
(Cito) toetsen	zie hiervoor C				-73.068
Uitgaven totaal					2.227.062
Eigen bijdrage					
Eigen bijdrage					0
Overige baten					
Overige baten					
Gevraagde subsidie					2.227.062

Toelichting		Aantal uren	Uurtarief	Totaal
Personeel				
Functioniveau	Sturend	516	€ 87	44.892
Functioniveau	Ondersteunend	361	€ 63	22.743
Functioniveau	Uitvoerend	2.522	€ 39	98.358
Functioniveau				
Materieel				
Toelichting		Hoeveelheid	Prijs per stuk	Totaal
Uitzendkrachten	aantal uren	3.000	€ 37	111.000
Materieel	aantal reproducties	94.892	€ 2,40	227.741
Uitgaven totaal				504.734
Eigen bijdrage	aantal reproducties	94.892	€ 3,72	-352.998
Gevraagde subsidie				151.736
IV B				
Toelichting		Aantal uren	Uurtarief	Totaal
Personeel				
Functioniveau	ondersteunend en uitvoerend	1.163	€ 56	65.128
Functioniveau				0
Materieel				
Toelichting		Hoeveelheid	Prijs per stuk	Totaal
Uitzendkrachten	aantal uren	98	€ 37	3.626
Materiaal	aantal leveringen	33.187	€ 0,13	4.314
Uitgaven totaal				73.068
Eigen bijdrage		0		
Gevraagde subsidie				73.068
IV C				

Toelichting		Aantal uren	Uurtarief	Totaal	
Personeel					
IV D	Functioniveau	Klantenservice en helpdesk Voorlichtingen, promotie en productmanagement	4.927	€ 45	221.715
	Functioniveau	Onderzoek & Ontwikkeling	4.243	€ 69	292.767
	Functioniveau		688	€ 82	56.416
	Functioniveau				0
	Totaal				747.125
Materieel					
	Ingeleend personeel	uitzendkrachten en medewerkers tbv uitvoering projecten; aantal uren	1.688	€ 60	101.280
	Diverse kosten	promotiemateriaal	1	€ 30.000	30.000
	Diverse kosten	beheerskosten website	1	€ 37.500	37.500
	Diverse kosten	reis- en verblijf, symposia	1	€ 7.447	7.447
	Totaal				747.125
	Eigen bijdrage				0
	Overige baten				
	Totaal				747.125
V.					
Egalisatiereserve (uitsluitend voor instellingssubsidies!)					
Heeft u reeds een egalisatiereserve? (weghalen wat niet van toepassing is)					
			<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/>	
Aangevraagde instellingssubsidie: op peildatum 1 januari 2014 € 0					
Stand egalisatiereserve:					
VI.					
Bevoorschotting					
Wenst u af te wijken van het standaard bevoorschottingsschema? (weghalen wat niet van toepassing is)					
OCW houdt standaard een bevoorschottingssystematiek van 4 gelijke kwartalen aan. Indien ja dan een apart liquiditeitplanning aanleveren.					
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Nee	

VII. Vuistregels voor de begroting bij subsidieaanvragen

De kosten in de begroting zijn te relateren aan het bijbehorende activiteitenplan.

Er staan geen posten op de begroting die geen verband houden met de activiteiten waarvoor subsidie wordt aangevraagd.

De opgevoerde kosten in de begroting zijn gebaseerd op een realistische inschatting.

Personele en materiële kosten zijn afzonderlijk weergegeven.

Personele kosten hebben een p x q onderbouwing, waarbij de p gerelateerd is aan het benodigde functieniveau en de q gebaseerd is op een realistische inschattind.

Regels inzake de normering van bezoldigingen van topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector (Wet normering bezoldiging

topfunctionarissen publieke en semipublieke sector) worden in acht genomen.

Als het gaat om een meerjarig activiteitenplan, is de begroting ook meerjarig.

Als dat wenselijk is kan er een specifieke liquiditeitsplanning worden gegeven die zijn weerslag vindt in het betaalritme.

Verstrekke subsidies zijn altijd inclusief BTW, de subsidiënt moet zelf rekening houden met eventuele BTW-afdracht.