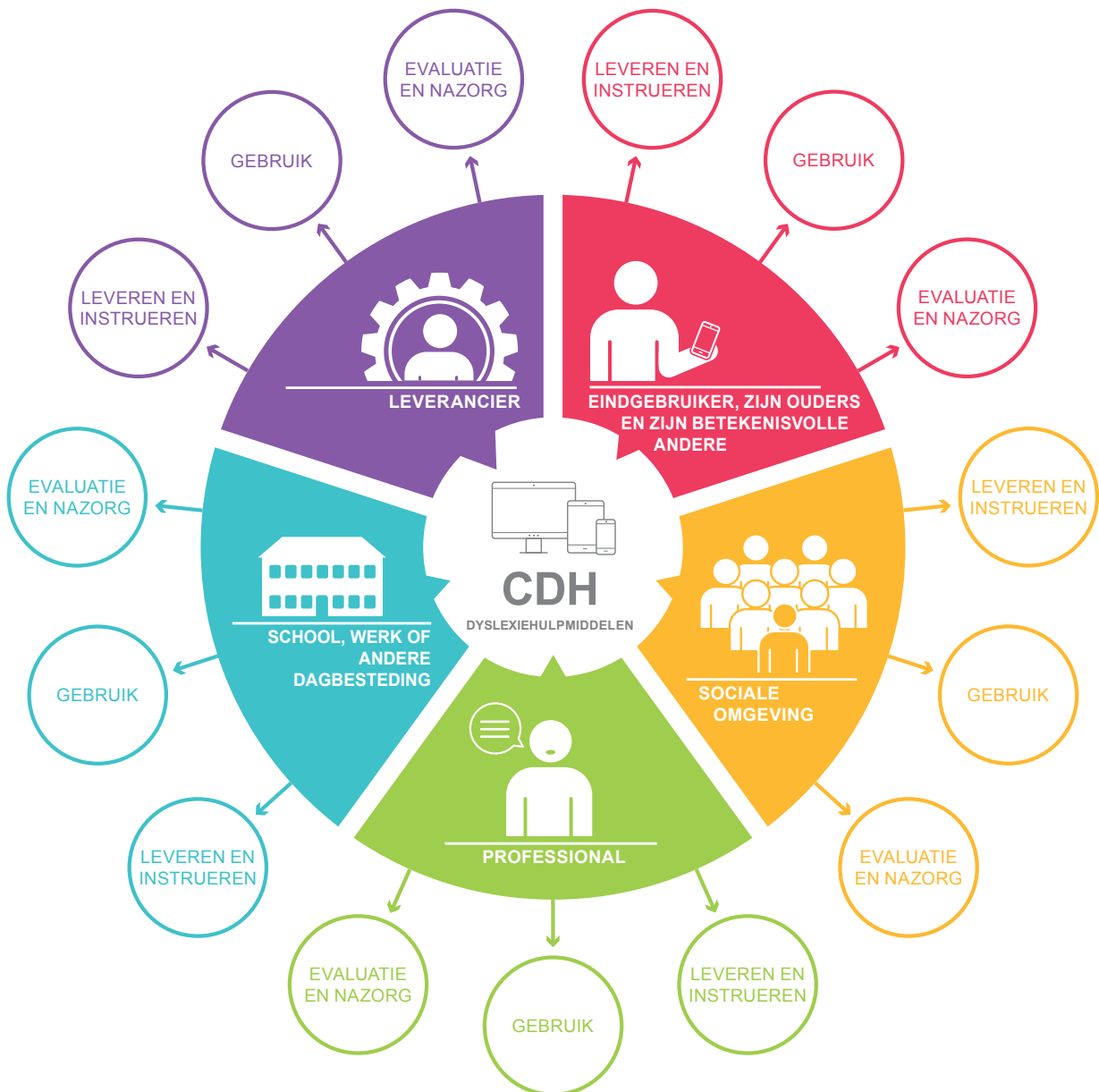


INFOGRAFIEK- COMPENSERENDE DYSLEXIE HULPMIDDELEN (CDH)

Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

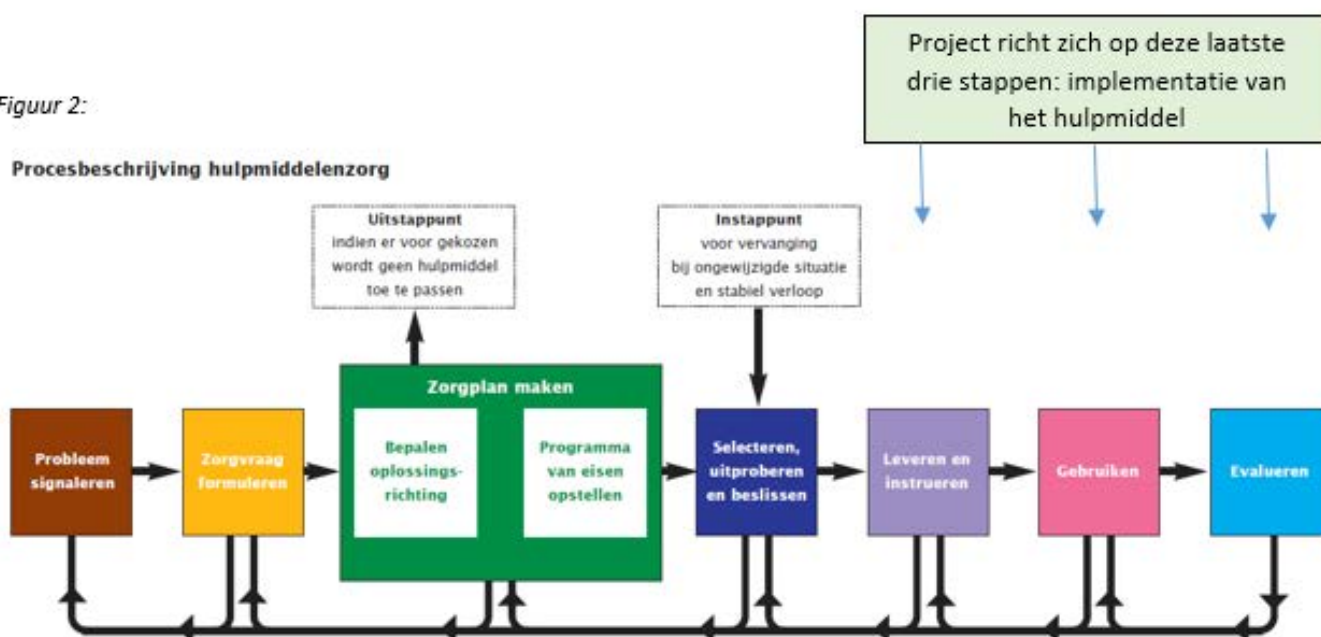
Inleiding

Binnen het project COM hebben we een methodiek ontwikkeld om het gebruik van compenserende dyslexie hulpmiddelen (verder genoemd dyslexiehulpmiddelen en afgekort met CDH) te bevorderen.

We willen dat alle betrokken partijen zo optimaal mogelijk met elkaar samenwerken. Daarom is het belangrijk dat voor alle partijen de verantwoordelijkheden helder zijn. Onder de professional wordt een zorg- en/of onderwijs-professional verstaan.

Binnen de procesbeschrijving hulpmiddelenzorg richten we ons bij dit product op de **fase van leveren en instrueren**, de **fase van gebruiken** en de **fase van evalueren**.

Figuur 2:



Dit document is gebaseerd op volgende documenten uit eerdere werkpakketten van het project COM:

- 2016-02-05 - COM! - WP1 - membercheck document CDH
- 2016-05-31 - Resultaten Literatuurstudie CDH
- 2016-09-05 - Raamwerk methodiek - CDH - definitief

Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

LEVERANCIER – LEVEREN EN INSTRUEREN

VOORBEREIDING

Voor de levering checkt hij of de hulpmiddelen en de software volledig zijn. Hij zet de hulpmiddelen gebruiksklaar en voorziet voor een korte levertijd. Daarnaast zorgt hij voor een eenvoudige installatieprocedure en biedt ondersteuning bij het installatieproces.

AFLEVEREN - INSTALLATIE - INSTRUCTIE

De leverancier biedt een technische en functionele instructie van het hulpmiddel aan. Deze gebeurt gedoseerd, gefaseerd en herhaald, zodat de betrokkenen de instructie goed kunnen volgen. Bovendien zorgt hij dat het instructiemateriaal (informatie over gebruik en content) toegankelijk is. Hij stelt dit ter beschikking voor alle betrokkenen. Ook bezorgt hij zijn contactgegevens aan de eindgebruiker (helpdesk en community of practice moeten ook beschikbaar zijn).

Wat is een helpdesk?

Een systeem dat verantwoordelijk is voor de ondersteuning en serviceverzoeken van gebruikers, vooral in het gebied van software of hardware. Een helpdesk is een onderdeel van de klantenservice. De Helpdesk-ondersteuning kan via verschillende kanalen worden uitgevoerd namelijk website, e-mail, persoonlijk, telefoon, chat of met behulp van software. De vragen, klachten, fouten en problemen worden doorgestuurd naar het desbetreffende personeel en worden er verwerkt.

NAZORG INSTRUCTIE

De leverancier gaat na of de instructie is aangekomen en of er behoefte is aan extra instructie. Hij is beschikbaar voor vragen en ondersteuning met betrekking tot het hulpmiddel via de daarvoor afgesproken kanalen. Bovendien inventariseert hij met de professional of er verdere trainingsbehoeften zijn bij de betrokkenen en, zo ja, hoe deze vormgegeven kunnen worden in verband met doel, soort, duur en aantal.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

LEVERANCIER – GEBRUIK

VOORBEREIDING

De leverancier zorgt met behulp van de professional voor het uitvoeren en organiseren van een eventuele training aangepast aan de geïnventariseerde behoeften van de betrokkenen.

GEBRUIK ZELF

De leverancier zorg ervoor dat er een helpdesk ter beschikking staat.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

LEVERANCIER – EVALUATIE EN NAZORG

VOORBEREIDING

De leverancier zorgt voor evaluatiemomenten op vaste tijdstippen. Een eerste evaluatiegesprek vindt na 3 à 4 maanden plaats en dan jaarlijks. Binnen het evaluatieproces worden zowel levering en instructie als ook het gebruik in alle contexten en situaties besproken. Maar ook aspecten met betrekking tot het product zoals technische aspecten, functionaliteiten, validiteit, effectiviteit, sociaal-maatschappelijke participatie, meerwaarde, gebruikers-tevredenheid en gebruiksvriendelijkheid. Bovendien vindt er een evaluatie plaats indien er signalen van één van de betrokken partijen worden waargenomen met betrekking tot non-use of veranderingen in de aandoening.

NAZORG

Binnen de nazorg vinden regelmatige controles met de leverancier plaats. Hierbij valt ook te denken aan vervangingen van het dyslexiehulpmiddel tijdens onderhoud of reparatie. Verder biedt de leverancier de mogelijkheid tot vervoltrainingen voor zowel een opfris- of gevorderde cursus aan. De leverancier is voor vragen en problemen zowel vóór als ook na het aanschaffen van de materialen beschikbaar voor de productiviteit en de eindgebruiker. Deze ondersteuning is niet alleen technisch maar ook inhoudelijk. Door hun regelmatige contact met de eindgebruiker kunnen ze adviezen geven over configuratie-eisen, aanschaf van randapparatuur, omgang met technische problemen en de optimale inzet van de ICT-middelen.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

EINDGEBRUIKER – LEVEREN EN INSTRUEREN

VOORBEREIDING

De eindgebruiker, zijn ouders en betekenisvolle anderen verwerven inzicht in de ondersteuningsbehoeften van de eindgebruiker. Dit kan eventueel onder begeleiding plaatsvinden. Ze worden zo goed mogelijk in alle besluitvormingen meegenomen. De eindgebruiker en zijn ouders gaan samen met de professional nadenken over en treffen voorbereidingen voor de eerste succeservaringen met het dyslexiehulpmiddel. Voor het instructiegesprek worden vragen voorbereid. Hierbij valt te denken aan vragen zoals “Wat wil je te weten komen?”. Verder gaat de eindgebruiker filmpjes ter voorbereiding bekijken.

AFLEVEREN - INSTALLATIE - INSTRUCTIE

De eindgebruiker en zijn ouders dienen aanwezig te zijn tijdens de instructie van het dyslexiehulpmiddel. Ze leveren een actieve bijdrage aan een eerste succeservaring. Ze geven het hulpmiddel een kans, want niet alles zal meteen goed gaan verlopen.

NAZORG INSTRUCTIE

Bij deze stap vindt een eerste check plaats of het hulpmiddel aan de eisen voldoet. Verder worden hierbij ook huiswerkopdrachten besproken.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

EINDGEBRUIKER – GEBRUIK

VOORBEREIDING

Tijdens het overleg zijn alle betrokkenen aanwezig. Ze krijgen inzicht in de toepassingsmogelijkheden van een dyslexiehulpmiddel. Hierbij wordt besproken wie, wat, waar en wanneer. Een belangrijk aspect is ook het creëren van realistische verwachtingen. (Informatie hierover is bijvoorbeeld te vinden op <http://www.ikhaatlezen.be/> en http://users.telenet.be/leerstoomissen/Dyslexiesoftware_En_nu.pdf.)

De betrokkenen moeten zich bewust worden van het belang van een dyslexiehulpmiddel voor de eindgebruiker en de rol die zij als sociale omgeving bij het bereiken van succeservaringen gaan spelen. Aan de eindgebruiker en zijn ouders wordt een checklist randvoorwaarden van alle betrokkenen gegeven. Tijdens het gesprek wordt deze doorlopen en kunnen eventuele problemen gesignaleerd worden.

GEBRUIK ZELF

De eindgebruiker en zijn ouders vullen het dyslexiehulpmiddel met de aangeschafte digitale boeken. Ze zorgen ervoor dat de vereiste content continu beschikbaar is op basis van behoeften en actualiteit. De eindgebruiker doet zijn best om het dyslexiehulpmiddel succesvol te gaan gebruiken. Hij heeft hierin een cruciale rol. De professional informeert hen over het verkrijgen van content.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

EINDGEBRUIKER – EVALUATIE EN NAZORG

VOORBEREIDING

De eindgebruiker gaat verder met het hulpmiddel aan de slag en houdt zijn gebruikservaringen bij. Er wordt aangegeven wanneer het dyslexiehulpmiddel geslaagd is en wat de belangrijkste uitkomstmaten van de gebruiker zijn.

EVALUATIE

De eindgebruiker, zijn ouders en betekenisvolle anderen zijn aanwezig bij het evaluatiegesprek en leveren hieraan een actieve bijdrage. Zij maken hun eigen ervaringen kenbaar en signaleren transitie momenten.

NAZORG

Tijdens het evaluatiegesprek worden problemen en veranderingen in het gebruik gesignaleerd en evenals nieuwe ondersteuningsbehoeften verhelderd.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

SOCIALE OMGEVING – LEVEREN EN INSTRUEREN

VOORBEREIDING

De sociale omgeving dient zich bewust te worden van dyslexie en dyslexie-hulpmiddelen.

AFLEVEREN - INSTALLATIE - INSTRUCTIE

De sociale omgeving ontvangt een instructiekaart voor het dyslexiehulpmiddel en een overzicht met belangrijke contactgegevens.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

SOCIALE OMGEVING – GEBRUIK

VOORBEREIDING

Alle betrokken personen dienen aanwezig te zijn bij het overleg. De betrokkenen moeten zich bewust worden van het belang van dit dyslexiehulpmiddel voor de eindgebruiker en de rol die zij als sociale omgeving bij het bereiken van succeservaringen gaan spelen. Daarnaast wordt de checklist randvoorwaarden doorlopen en k u n n e n eventuele problemen gesignaleerd worden.

GEBRUIK ZELF

Bij het gebruik heeft de sociale omgeving een cruciale rol.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

SOCIALE OMGEVING – EVALUATIE EN NAZORG

NAZORG

Tijdens het evaluatiegesprek worden problemen en veranderingen in het gebruik gesignaleerd. Nieuwe ondersteuningsbehoeften worden verhelderd.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PROFESSIONAL – LEVEREN EN INSTRUEREN

VOORBEREIDING

De professional verwerft inzicht in de ondersteuningsbehoeften van de eindgebruiker en zijn omgeving aan de hand van het IPPA basis interview. Het hulpmiddel moet passen bij de eindgebruiker. Professionals informeren de eindgebruiker en ouders over het verkrijgen van content. Daarnaast denken professionals samen met de ouders en de eindgebruiker na over eerste succeservaringen met het dyslexiehulpmiddel. Professionals bereiden deze ook voor en stemmen ze af met de school- of werkomgeving.

De professional heeft een belangrijke rol in het begeleiden van de eindgebruiker en zijn betekenisvolle anderen bij het voorbereiden van het instructiegesprek en het creëren van juiste verwachtingen. De professional heeft de benodigde kennis en vaardigheden om dyslexiehulpmiddelen effectief te implementeren.

AFLEVEREN - INSTALLATIE - INSTRUCTIE

De professional geeft een functionele instructie van het dyslexiehulpmiddel. Hij coacht de eindgebruiker en eventueel zijn ouders. Hij zorgt dat de instructie is aangepast aan de complexiteit van de hulpvraag en de persoonlijke factoren van de eindgebruiker en zijn betekenisvolle anderen. Deze instructie biedt hij gedoseerd, gefaseerd en herhaald aan. Hiertoe hoort ook het ordenen en opslaan van de gegevens op de computer. De professional zorgt ervoor dat de eindgebruiker succeservaringen kan opdoen. Bovendien moet hij zowel non-verbale als ook verbale signalen van de aanwezigen opvangen en bespreekbaar maken. Ook houdt hij rekening met de ideeën, zorgen en prioriteiten van de betrokkenen. Hij is zich ervan bewust dat hij moet meewerken aan de eerste succeservaringen. Het is belangrijk dat de professional het dyslexiehulpmiddel een kans geeft, omdat zeker niet alles meteen goed gaat lopen

NAZORG INSTRUCTIE

De professional controleert of de instructie is aangekomen en of er behoefte is aan extra instructie. De professional geeft coaching en interventie gericht op activiteiten- en participatieniveau. Dus hij breidt het gebruik van het hulpmiddel uit en maakt concrete afspraken over de inzet van het dyslexiehulpmiddel bij verschillende taken en contexten. Hij is via de afgesproken kanalen voor vragen en ondersteuning beschikbaar. Bovendien inventariseert hij met de leverancier of er trainingsbehoeften zijn bij de betrokkenen en, zo ja, hoe deze vormgegeven kunnen worden (doel, soort, duur en aantal).



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PROFESSIONAL – GEBRUIK

VOORBEREIDING

De professional organiseert overlegmomenten met alle betrokkenen om afspraken over het gebruik te maken. Hierbij wordt ook het belang van de begeleiding en coaching van alle betrokkenen besproken. Ze zorgen voor realistische verwachtingen (<http://www.ikhaatlezen.be/> en http://users.telenet.be/leerstoomissen/Dyslexiesoftware_En_nu.pdf) bij alle betrokkenen. Hij organiseert, indien nodig, trainingen aangepast aan de geïnventariseerde behoefte en voert deze uit. Hij kan hiervoor met de leverancier overleggen. Ook ondersteunt hij de eindgebruiker en zijn ouders in het aanschaffen en verkrijgen van de content. De professional overlegt met de leerkracht op welke manier het gebruik van het dyslexiehulpmiddel tijdens de klassituatie het best vormgegeven kan worden.

GEBRUIK ZELF

De professional geeft coaching en interventie gericht op activiteiten- en participatieniveau. Hiervoor breidt hij het gebruik van het hulpmiddel uit en maakt concrete afspraken over de inzet van het dyslexiehulpmiddel bij verschillende taken en contexten.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PROFESSIONAL – EVALUATIE EN NAZORG

VOORBEREIDING

De professional legt de evaluatiemomenten vast op regelmatige tijdstippen en nodigt daarvoor alle betrokkenen uit. Een eerste evaluatiegesprek vindt na 3 à 4 maanden plaats en dan jaarlijks. Belangrijke mijlpalen voor evaluatiemomenten zijn ook de overgang naar het VO, het HO en het werk. Tijdens het evaluatieproces gaat het bijvoorbeeld om levering en instructie, de formele en inhoudelijke samenwerking, het proces en het product zelf. Ook gaat het om het evalueren van de vooraf gezamenlijk opgestelde doelen. Een evaluatie naar aanleiding van signalen van één van de partijen met betrekking tot non-use kunnen ook besproken worden.

Maak voor de evaluatie gebruik van de meetinstrumenten. Deze zijn beschikbaar via de website: aan de slag - evaluatie en nazorg - meetinstrumenten.

EVALUATIE

De professional gaat het evaluatiegesprek coördineren en signaleert transitie momenten en de nood aan vervolgentraining (zowel training voor het opfrissen als ook een gevorderde cursus).

NAZORG

De professional signaleert problemen en veranderingen in het gebruik. De professional is in staat alternatieve hulpmiddelen voor te stellen. Verder bieden ze ook andere interventiemogelijkheden aan.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PRODUCTIVITEIT – LEVEREN EN INSTRUEREN

VOORBEREIDING

De school- of werkomgeving moet zich bewust worden van dyslexie en dyslexiehulpmiddelen. Ze moet het belang van de hulpmiddelen bij personen met dyslexie inzien en het gebruik accepteren. Soms moet dus een mentaliteitsverandering plaatsvinden. De eindgebruiker (en zijn ouders) maken afspraken met de school- en werkomgeving over de manier waarop content aangeleverd wordt. Ze reserveert financiële middelen voor apparatuur, software, taakuren, onderhoud ICT, ontwikkelen en beheer van de digitale infrastructuur. Indien mogelijk wordt er een werkgroep samengesteld die zich bezighoudt met dit thema. Dit team verwerft kennis en houdt deze in stand. Ook geven ze voorlichting, ondersteuning en advisering aan leerlingen, ouders en docenten. Dit team organiseert scholingen

http://masterplandyslexie.nl/nl/catalog/view/technische_maatjes_bij_dyslexie/8/20
[eetstoornissen/dyslexiesoftware_en_nu.pdf](http://www.steunpuntdyslexie.nl/dyslexie-op-school/voortgezet-onderwijs/protocol-dyslexie-vo)

<http://www.steunpuntdyslexie.nl/dyslexie-op-school/voortgezet-onderwijs/protocol-dyslexie-vo>
<http://users.telenet.be>

voor de docenten en maakt afspraken over de aanschaf, het beheer en het onderhoud van apparatuur en software. De kennis en vaardigheden van docenten moeten regelmatig geüpdatet worden. In regelmatige bijeenkomsten kunnen ze de dyslexiehulpmiddelen uitproberen om bijvoorbeeld te kijken welke mogelijkheden zij bieden. Bovendien realiseert dit team de technische voorwaarden voor het gebruik en zorgt voor een systeem voor het verspreiden van materiaal. De ICT-ers moeten kennis hebben over de technische inzet van het materiaal en de infrastructuur. In afstemming met de inhoudelijke doelstelling.

AFLEVERING - INSTALLATIE - INSTRUCTIE

De school- en werkomgeving ontvangt een instructiekaart voor het dyslexiehulpmiddel en een overzicht met belangrijke contactgegevens.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PRODUCTIVITEIT – GEBRUIK

VOORBEREIDING

De contactpersoon vanuit de school- of werkomgeving is aanwezig bij het overleg en dient zich bewust te worden van het belang van dit dyslexiehulpmiddel voor de eindgebruiker en van de eigen rol voor het bereiken van succeservaringen. De eindgebruiker kan met hulp van het dyslexiehulpmiddel beter participeren in de klas of op het werk. Het hulpmiddel zorgt ervoor dat de eindgebruiker zelfstandiger wordt, controle over zijn eigen leerproces krijgt en misschien betere schoolprestaties krijgt, waardoor het psychisch welbevinden stijgt. Ook is er sprake van tijds winst en biedt het dyslexiehulpmiddel hulp bij vreemde talen. De school- of werkomgeving moet zich bewust zijn van het nut van dit dyslexiehulpmiddel voor deze persoon en moet weten in welke context dit gebruikt zal worden. Zij doorlopen de checklist randvoorwaarden en signaleren eventuele problemen. Het implementatieplan van de school- of werkomgeving wordt toegepast. De school- of werkomgeving maakt afspraken met de eindgebruiker (en zijn ouders) over het verkrijgen van content. De content wordt tijdig ter beschikking gesteld. De school- of werkomgeving ontwikkelt kennis en vaardigheden om de eindgebruiker en diens ouders goed te kunnen begeleiden

http://masterplandyslexie.nl/nl/catalog/view/technische_maatjes_bij_dyslexie/8/20

De school zet maatregelen op, om het risico voor diefstal of vernieling van de apparatuur te minimaliseren en organiseert maatregelen om preventief fraude te voorkomen. Ook treft men voorzieningen voor de toegankelijkheid van de ICT-middelen

http://masterplandyslexie.nl/nl/catalog/view/technische_maatjes_bij_dyslexie/8/20

De school realiseert faciliteiten zodat de eindgebruikers kunnen printen.

GEBRUIK ZELF

De school moet het dyslexiebeleid in de praktijk toepassen en rekening houden met de actuele regelingen omtrent centrale examens. Het gebruik van het dyslexiehulpmiddel wordt in de dagdagelijkse activiteiten gefaciliteerd. School zorgt ervoor dat de vereiste content continu beschikbaar is op basis van behoeften en actualiteit. Hiervoor leveren ze het leermateriaal op tijd aan, zodat dit beschikbaar is voor lesactiviteiten. Daarnaast zijn ze zich bewust van hun cruciale rol binnen dit proces en zijn ook bereid deze op zich te nemen. Er is dagelijks iemand aanwezig om de helpdesk functie te vervullen. Verder zijn ze op de hoogte van elementair gebruik van de software en apparatuur.



Betrokken partijen en hun verantwoordelijkheden

PRODUCTIVITEIT – EVALUATIE EN NAZORG

VOORBEREIDING

Voor het evaluatiegesprek houdt de school- of werkomgeving de gebruikservaringen bij. Zij moeten kunnen aangeven wanneer het dyslexiehulpmiddel geslaagd is (Wat zijn belangrijke uitkomstmaten voor de gebruiker?).

EVALUATIE

Ze zijn aanwezig tijdens het evaluatiegesprek. Ze leveren een actieve bijdrage aan het evaluatiegesprek. Zij signaleren transitie momenten.

NAZORG

Problemen en veranderingen in het gebruik worden gesignaleerd, evenals nieuwe ondersteuningsbehoeften.

