



Informatieboekje *bij de dyslexie- behandeling*

Inhoudsopgave

1. Wat is (ernstige) dyslexie?	3
2. Werkwijze dyslexiebehandeling	4
3. Afwezigheid van uw kind	6
4. Inhoud van de behandeling	7
5. Oefenen van het huiswerk met Letterlicht	12
6. Oefenen van leeshuiswerk	14
7. Tips voor het oefenen thuis	17
8. Toelichting bij de lees- en spellingtoetsen	19
9. Informatie over dyslexie voor kinderen	24
10. Informatie over dyslexie voor volwassenen	28
11. (ICT-)hulpmiddelen bij dyslexie	29
12. De rechten en plichten als cliënt bij een lid van Onderwijszorg Nederland	30
13. Klachtenregeling Driestar educatief Onderwijszorg Nederland	35

1. Wat is (ernstige) dyslexie?

Dyslexie

Dyslexie betekent letterlijk 'niet kunnen lezen'. Het is een ernstig probleem bij het lezen en spellen van woorden. Kinderen met dyslexie herkennen woorden niet op dezelfde snelheid als hun leeftijdsgenootjes. Voor een kind met dyslexie is het moeilijk om letters direct als klanken te herkennen. Daardoor is het moeilijk om van die letters één woord te maken en om van alle woorden een vloeiende, logische zin te maken.

Dyslexie is aangeboren en staat los van intelligentie. Het kan de schoolprestaties ernstig belemmeren, waardoor kinderen met dyslexie op school vaak onder hun niveau presteren, vooral op vakken waarbij taal belangrijk is. Vroegtijdige signalering van dyslexie bij kinderen en het direct starten van begeleiding door school kan (ernstig) onderpresteren voorkomen en bijdragen aan lezen, spellen en schrijven op een functioneel niveau.

Ernstige dyslexie

Een kleine groep kinderen met dyslexie heeft onvoldoende baat bij de basisondersteuning door de school. Hun dyslexie is te ernstig om binnen de mogelijkheden van de school te kunnen begeleiden. Deze kinderen komen in aanmerking voor individuele behandeling door een dyslexiezorgaanbieder.

Bron: www.onderwijszorgnederland.nl

2. Werkwijze dyslexiebehandeling

In de dyslexiebehandeling wordt gebruik gemaakt van een behandelmethode. Deze methode is in basis ontwikkeld door Onderwijszorg Nederland (ONL) en wordt door de jaren heen geoptimaliseerd aan de meest recente wetenschappelijke ontwikkelingen. De behandeling wordt bekostigd door de gemeente. De behandeling van uw kind vindt één keer per week plaats en duurt ongeveer 45 minuten. De behandeling wordt gegeven op de school van uw kind of op een locatie in de buurt of regio. In hoofdstuk 4 leest u meer over de inhoud van de behandeling.

De dyslexiebehandelaar is een orthopedagoog, een psycholoog of een logopedist met een specialisatie voor dyslexie. De behandelaar weet veel over de ontwikkeling van kinderen, het leren en de processen die hierbij een rol spelen. Ook hebben ze veel ervaring met de ontwikkeling die anders verloopt dan normaal. Onze behandelaars zijn allemaal gespecialiseerd in dyslexiezorg en zijn geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ). Dat betekent dat zij bij- en nascholing in dit domein volgen, intervisiemomenten hebben met hun collega's en supervisie volgen.

In het behandeltraject ligt de eindverantwoordelijkheid bij de regiebehandelaar. Deze regiebehandelaar kijkt mee met de dyslexiebehandelaar naar de voortgang van uw kind. De regiebehandelaar heeft meegedacht met het behandelplan. Als uw kind elders in behandeling is voor problemen die van invloed kunnen zijn op het lees- en/of spellingproces, dan zal (na toestemming van ouders) ook overleg zijn met deze behandelaar(s).

Samen met de behandelaar wordt in iedere behandelcyclus en ook na ieder toetsmoment besproken of de ingeslagen weg de juiste is, of dat de behandeling iets aangepast moet worden. Dit wordt met u besproken en als het haalbare aanpassingen zijn worden ze toegevoegd aan het behandelplan. De doelen worden ook besproken met uw kind passend bij zijn/haar ontwikkeling.

De regiebehandelaar heeft, net als de behandelaar, ook oog voor het welbevinden van uw kind. Gekeken wordt of er plezier en zelfvertrouwen ontstaat bij het lezen en schrijven en op welke manier we dit bij uw kind extra kunnen ondersteunen.

Als in het dyslexieonderzoek is vastgesteld dat uw kind ernstige dyslexie heeft, kunnen de behandelingen van start gaan. De behandelaar zal bij het intakegesprek u meer informatie geven over het aantal dyslexiebehandelingen van uw kind en eventuele andere bijzonderheden. Dit behandeltraject duurt ongeveer een schooljaar. Het traject heeft een cyclisch verloop. Op die manier kunnen we met elkaar de voortgang van uw kind goed volgen. Na elke cyclus (bestaande uit 11 tot 14 behandelingen) worden er toetsen afgenomen en vindt er een evaluatiegesprek plaats. Aan het einde van het behandeltraject vindt er een eindevaluatiegesprek plaats met u als ouder(s)/verzorger(s), uw kind en de betrokken leerkracht en/of intern begeleider. De behandelaar zal u op de hoogte houden van de toetsmomenten en de evaluatiemomenten. Dit hoeft u niet zelf bij te houden.

Na de behandelsessie krijgt uw kind huiswerk mee voor lezen, het huiswerk voor spelling wordt op school of thuis gedaan. Hierover leest u later in dit boekje meer. Het thuis samen oefenen is essentieel voor de voortgang van uw kind, omdat het intensief oefenen van klank-tekenkoppelingen gedurende de week uw kind helpt om deze te automatiseren.

Tijdens het toetsmoment worden toetsen afgenomen die woordlezen, tekstlezen en spelling meten. Deze toetsen zijn ook tijdens het onderzoek afgenomen. Na ieder toetsmoment wordt een evaluatiegesprek ingepland met ouders, school en de behandelaar. Tijdens het evaluatiegesprek worden de behaalde toetsscores en de nieuwe doelen besproken. Ook wordt besproken hoe het oefenen van lezen en het maken van de spellingopdrachten verlopen.

In een enkel geval wordt in overleg met alle betrokkenen besloten om de behandeling voortijdig te beëindigen. Dit kan verschillende redenen hebben, bijvoorbeeld als er na twee behandelcyclussen geen groei te merken is op geen enkel gebied. Ook kan het voorkomen dat een leerling zo veel vooruit is gegaan dat deze op lees- en spellinggebied weer op een gemiddeld niveau functioneert. Daarnaast is het mogelijk dat er onvoldoende motivatie is bij ouders of het kind om thuis te oefenen.

3. Afwezigheid van uw kind

Van belang is dat uw kind zeer regelmatig een behandeling volgt. Dat is zoveel mogelijk wekelijks. Bij bijzondere omstandigheden proberen we een ander moment in dezelfde week te vinden zodat de behandeling alsnog kan doorgaan. We vragen u om alert te zijn op de agenda van de school en tijdig aan te geven als er geschoven moet worden. Het is fijn als we gezamenlijk onze verantwoordelijkheid nemen om de behandeling zoveel mogelijk wekelijks door te laten gaan ten dienste van uw kind.

Als uw kind niet aanwezig kan zijn bij de behandeling dient de behandelaar minimaal 24 uur voor de afspraak bericht van verhindering te ontvangen met vermelding van de reden. Bij ziekte of een calamiteit is dat natuurlijk niet altijd mogelijk, geef dan zo snel mogelijk door dat uw kind niet kan komen. U kunt dat doorgeven per mail of via andere middelen waarover u afspraken maakt met de behandelaar. Bij een niet-legitieme reden of te laat afmelden kan de betreffende behandeling bij ouders in rekening worden gebracht.



4. Inhoud van de behandeling

Aan de hand van de door ONL gebruikte (deels digitale) methode Letterlicht krijgt uw kind het gehele lees- en spellingproces opnieuw aangeboden.

Kinderen met dyslexie hebben namelijk problemen met lezen en spellen. Ze hebben moeite met het goed koppelen van het teken aan de bijbehorende klank en andersom met het koppelen van de klank aan het bijbehorende teken. Voorbeelden hiervan zijn het verwisselen van de b/d, de a/aa of de eu/uu/ui. Ze hebben moeite om klanken te onderscheiden in woorden en ze kunnen soms moeilijk 'spelen' met klanken (bijvoorbeeld: laat de 'p' weg in *roep*, wat krijg je dan? Of welke klank hoor je na de 'd' in *drop*?). Dyslectische kinderen kennen de letters wel, maar kunnen ze niet snel genoeg oproepen. Ze blijven bepaalde lettercombinaties spellen. Het lezen blijft radend of spellend, het lezen gaat niet vloeiend, daardoor nemen de leesmotivatie en het leesplezier vaak af.

Spelling

In onze behandeling werken we systematisch aan al deze problemen. De spellingmethode is gebaseerd op het **auditief waarnemen** (goed luisteren naar de klanken in een woord) en het samenvoegen van de losse klanken tot een woord. Daarnaast leren we de spellingregels opnieuw stapsgewijs aan. De bedoeling is om zo veel mogelijk te voorkomen dat een leerling een fout maakt bij het schrijven van het woord (voorkomen van inprenten verkeerd woordbeeld). Daarom schrijven we de woorden eerst in symbolen. We werken met een **klankenschema**. Dit klanken-

klankenschema	
Korte klank	- a e o u i
Lange klank	— aa ee oo uu
Tweetekensklank	oe ie ui eu ei ij au ou ch ng nk uw
Drietekensklank	aai ooi oei auw ouw
Viertekensklank	eeuw ieuw
Medeklinker	< w r t p s d f g h j k l z v b n m
Stomme klank	• -el be-ig -je -er ge-lijk -pje -erd ver- tje -s me- -em te- -en

© Marant 2020

schema introduceren we in de eerste behandelingen. Daarin staan de basisklanken. Het indelen in klanksoorten is belangrijk om later regels goed te kunnen toepassen, zowel bij het spellen als het lezen.

Bij bijna iedere behandeling staat een bepaalde categorie centraal, aan deze categorie zijn vaak ook steunkaarten gekoppeld. De steunkaarten zijn hulpjes voor uw kind in de klas. Ze zijn zo gemaakt dat ze naast iedere taalmethode van school gebruikt kunnen worden. Er is ruimte op de steunkaart om het eigen steunwoord van het kind te vermelden en de naam van de regel van de school kan er ook op genoteerd worden. Dit doet de behandelaar samen met het kind tijdens de behandeling. Het kind verzamelt deze kaarten in een fotomapje (10 bij 15 centimeter) of in een schrift. De kaarten bieden visuele ondersteuning bij het leren en toepassen van de spellingregels.

De randen van deze steunkaarten zijn gekleurd. Ze hebben de volgende betekenissen:

- **Grijze rand: Algemene kaarten.** Dit zijn de stappenplannen en het klankenschema.
- **Blauwe rand: Klankwoorden.** Deze klanken komen voor in het klankenschema.
- **Groene rand: Regelwoorden.** Deze kaarten bevatten een regel die de kinderen moeten leren toepassen.
- **Oranje rand: Net als woorden.** De woorden die bij deze kaarten horen, schrijf je net als het voorbeeld zoals op de kaart staat.
- **Roze rand: Weetwoorden.** Kinderen kunnen de woorden op deze kaart uit hun hoofd leren en eventueel aanvullen.



De kinderen hoeven de kleuren niet uit het hoofd te kennen. Het is wel belangrijk dat ze weten welke strategie ze moeten gebruiken. Zo moeten ze bijvoorbeeld weten welk soort woorden ze uit het hoofd moeten leren. Na bovenstaande besteden we in de behandeling aandacht aan twee belangrijke basisregels, namelijk die bij een lange klank aan het eind van de klankgroep (bijvoorbeeld lopen) en die bij een korte klank aan het eind van de klankgroep (bijvoorbeeld kippen) en vervolgens aan de bijzondere spellingcategorieën in lange woorden. Deze regels leren de kinderen zelfstandig toe te passen door goed te luisteren naar de klankgroepen in een woord. Maar wat is nu een klankgroep en wat is het verschil met een lettergreep?

Een **klankgroep** staat voor het deel van een gesproken woord dat bestaat uit een klinker of klinkergroep. Het gaat om een **verdeling van een woord zoals je het hoort** (als je het langzaam uitspreekt). Bijvoorbeeld: [bà-kun] voor bakken, [mò-dur] voor modder, [poo-tun] voor poten.

Een **lettergreep** is een deel van een geschreven woord dat bestaat uit een klinker of klinkergroep met vaak daaromheen een of meer medeklinkers gegroepeerd. Bij lettergrepen gaat het om een **verdeling van een woord zoals je het ziet, als je al weet hoe je het woord moet schrijven**. Bijvoorbeeld: /bak-ken/ voor bakken, /mod-der/ voor modder, /po-ten/ voor poten.

Als je spellingsproblemen hebt, wordt spelling beter of makkelijker met klankgroepen. Klankgroepen zijn dus belangrijk. Het woord koppen wordt verdeeld in ko-ppen. Dat zijn de klankgroepen. Dit is misschien niet logisch, omdat een geoefende speller weet dat koppen met twee p's wordt geschreven. Maar iemand met spellingsproblemen heeft veel moeite om de schrijfwijze te onthouden en moet luisteren naar de woorden en de klankgroepen. Als dat lukt, kan iemand met spellingsproblemen de regels leren toepassen en koppen met twee p's schrijven.

Lezen

In de behandeling wordt ook geoefend met het lezen van teksten en het lezen van woorden. Meestal wordt in de behandeling op dezelfde manier geoefend als thuis. Op welke manier er geoefend wordt met lezen, is beschreven in hoofdstuk 6.



Psycho-educatie

In de behandeling wordt ook aandacht gegeven aan wat dyslexie eigenlijk is en wat het met je doet. Er zijn kinderen die in de loop van de tijd faalervaringen hebben opgedaan, waardoor ze onzeker zijn geworden en misschien zelfs een negatief zelfbeeld hebben ontwikkeld. Kinderen denken soms onterecht dat ze dom zijn. Ook zijn er kinderen die het erg moeilijk vinden om fouten te maken. Zij ervaren dit als onoverkomelijk falen. In de psycho-educatie wordt feitelijke informatie over dyslexie gegeven en wordt er verteld dat dit niets te maken heeft met dom zijn. Er worden voorbeelden gegeven van bekende mensen met dyslexie, die ondanks hun dyslexie toch een mooi beroep (hebben) kunnen uitoefenen. Ook wordt er ingegaan op wat het kind kan helpen en hoe belangrijk een groei-mindset hierbij is.

Leesplezier

Wij begrijpen het als uw kind in de achterliggende tijd het plezier in lezen (gedeeltelijk) is kwijt geraakt. De behandelaars vinden het ook daarom belangrijk om teksten of boeken te kiezen die aansluiten bij de belevingswereld en belangstelling van uw kind, of dat uw kind zelf kiest (binnen het gewenste leesniveau) uit welk boek het wil gaan oefenen. Dat kan een 'gewoon' leesboek zijn, maar ook recepten, een informatieboek of een graphic novel. Als uw kind een boek mooi, interessant of grappig vindt, wordt het lezen leuker. Ook kan het zijn dat uw kind eigenlijk niet goed weet welke boeken leuk zijn, omdat het weinig boeken leest. De behandelaar kan uw kind dan laten kennismaken met onbekende boeken, die dan toch leuk blijken te zijn. Op deze manier hoopt de behandelaar het leesplezier te verhogen en eventuele weerzin tegen het oefenen te verminderen.

De motivatie van kinderen proberen we ook te bevorderen door ze succeservaringen te laten opdoen, deze expliciet te benoemen en zo mogelijk visueel te maken. Na toetsmomenten kunnen vaak ook de positieve resultaten met uw kind besproken worden, wat weer motiverend kan zijn om het oefenen te blijven volhouden.

5. Oefenen van het huiswerk met Letterlicht

In de behandeling, op school en thuis wordt gewerkt met het online programma Letterlicht. Er zijn verschillende accounts met verschillende functies waarmee ingelogd kan worden op de website www.letterlicht.com.

Kindaccount

Het kindaccount wordt gebruikt voor het maken van het huiswerk, zowel op school als thuis. Samen met de behandelaar van Driestar educatief wordt de eerste keer in het kindaccount ingelogd en het kind bedenkt samen met de behandelaar een wachtwoord dat past bij het kind. Dit wachtwoord deelt de behandelaar met de ouder(s)/verzorger(s) en met school. Dit wordt goed onthouden zodat er thuis en op school mee ingelogd kan worden.

Gebruikersnaam	voornaam.achternaam@letterlicht.com
Wachtwoord	wordt door behandelaar toegestuurd

Iedere week zet de behandelaar nieuwe opdrachten klaar in het kindaccount. Het kind oefent samen met zijn of haar ouder(s)/verzorger(s) en/of op school voor het beste behandelresultaat.

Het woordlezen oefent het kind thuis samen met zijn of haar ouder(s)/verzorger(s) middels de 'flitsoefeningen' in Letterlicht. De behandelaar zet het aantal flits-oefeningen klaar dat wekelijks geoefend moet worden. Geadviseerd wordt om deze oefeningen niet allemaal op één dag te doen, maar te verspreiden over de week, vanwege het belang van herhaling.

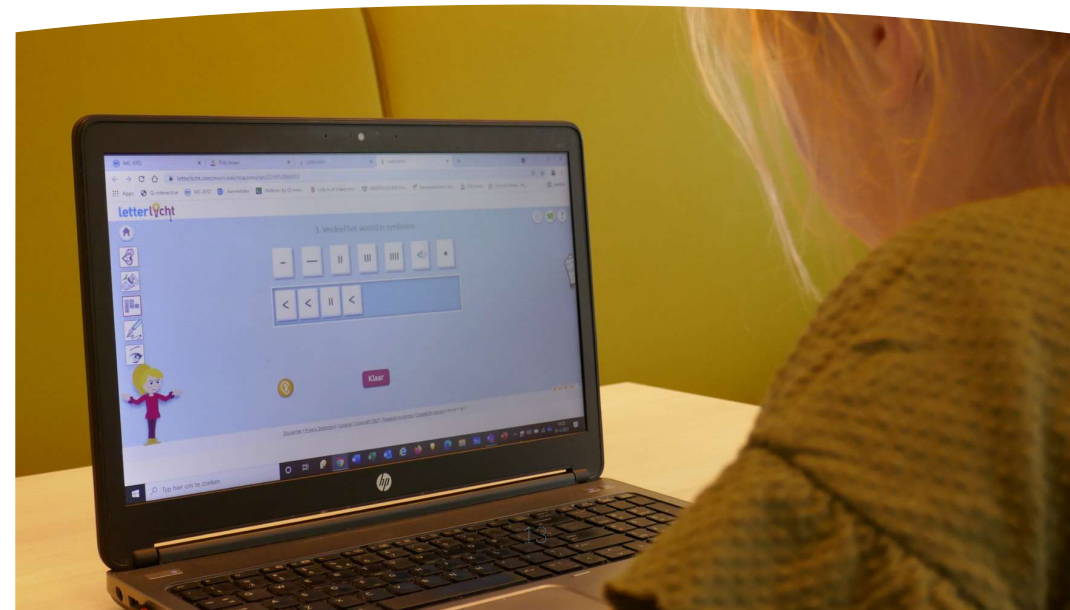
Spelling oefent het kind samen met een remedial teacher of onderwijsassistent en soms ook thuis (als er op school echt geen mogelijkheid is om te oefenen) door middel van de volgende oefeningen in Letterlicht: 'stappenplan' en 'luisteren'. Wanneer kinderen twee keer in de week spellinghulp krijgen, dan kan er voor gekozen worden dat er één dag uit de map en één dag digitaal wordt geoefend.

Als een kind één keer in de week spellinghulp krijgt, dan wordt geadviseerd om eerst het papieren werkblad te maken, waarna geoefend wordt in Letterlicht.

Ouder/verzorger account, leerkracht en intern begeleider account

Een goede afstemming met school vinden we belangrijk bij Driestar educatief. Daarom is er een speciaal account voor ouder(s)/verzorger(s) en voor leerkrachten, remedial teachers en intern begeleiders. Hier vindt u onder andere wekelijks na de behandeling een logboek. Hierin heeft de behandelaar geschreven hoe het tijdens de behandeling ging en wat er is aangeboden. Op school kan de leerkracht het kind stimuleren de aangeboden steunkaarten te gebruiken en waar nodig de uitleg herhalen. Daarnaast is er in het logboek ruimte om zelf een reactie te plaatsen. Deze reactie is te lezen door de ouders(s)/verzorger(s) en de behandelaar. Ook staan er instructiefilmpjes op dit account.

De gebruikersnaam is het emailadres van de ouder(s)/verzorger(s). De leerkracht(en), intern begeleider en/of remedial teacher kunnen inloggen met hun eigen emailadres. Het wachtwoord is "welkomletterlicht". Nadat u de eerste keer inlogt, kunt u een eigen wachtwoord instellen.



6. Oefenen van het leeshuiswerk

Lezen van tekst

Naast de wekelijkse dyslexiebehandeling is het belangrijk dat thuis ook vier tot vijf keer per week wordt geoefend met lezen. Een paar keer per week oefenen is namelijk te weinig om het kind goed te leren lezen. Vergelijkt u het maar met fysiotherapie. Als u de oefeningen van de fysiotherapeut thuis niet oefent, zullen de behandelingen niet veel effect hebben. Zo is het ook met lezen. Het thuis oefenen kan als intensief ervaren worden. Vooral omdat lezen waarschijnlijk niet de grootste hobby van uw kind is. De kunst is om het oefenen thuis tot een fijn moment te maken. We hopen dat we u daar bij kunnen helpen. Als u hier tijdens de behandeling vragen over heeft of tips nodig hebt, weet dan dat de behandelaar u graag verder helpt!

De behandelaar zal met u bespreken op welke manier het lezen thuis geoefend zal gaan worden. Het kan dat de behandelaar teksten meegeeft naar huis, waar u thuis met uw kind mee kunt oefenen. Of de behandelaar vraagt u om thuis een leesboek uit te zoeken om met uw kind mee te oefenen. Er kan gekozen worden voor leesteksten die nog te moeilijk zijn om direct zelf te lezen. Dan is samen lezen heel belangrijk. Het oefenen van deze moeilijkere teksten kan volgens de RALFI-methodiek.

- **Repeated:** het herhaald lezen van eenzelfde tekst;
- **Assisted:** u helpt het kind om de tekst goed te lezen door voorlezen en voorzeggen;
- **Level:** de teksten zijn op een moeilijk niveau. De verhalen zijn daarom boeiend voor het kind en het kind zal trots zijn als het de teksten na een week oefenen helemaal zelf kan lezen!
- **Feedback:** het is belangrijk dat u het kind vertelt wat er goed gaat met het lezen. Bijvoorbeeld: wat kan je al mooi op toon lezen! Of: heel veel kleine woordjes lees je goed! Of: dat woord wat je gisteren nog zo moeilijk vond, lees je nu prima!
- **Interactie:** tijdens het voorlezen praat u tussendoor over de tekst.



Ook kan er geoefend worden door middel van 'Connect Lezen'. Hierbij wordt een stuk tekst opgedeeld in alinea's (kleine stukken tekst). Elke alinea wordt Connect gelezen: voor-koor-door.

- De alinea wordt eerst door de ouder/behandelaar **voorgelezen**, waarbij het essentieel is dat het kind bij wijst (met de vinger volgt het de woorden) op deze manier bepaalt het kind het leestempo.
- De tweede keer wordt dezelfde alinea samen hardop in **koor** gelezen. Ook hier wijst het kind weer bij.
- De derde keer wordt de alinea door het kind alleen hardop voorgelezen; **doorlezen**. Het kind wijst weer zelf bij.

De behandelaar geeft de manier aan om te lezen, bijvoorbeeld RALFI of Connect Lezen (zie uitleg hierboven). Bij RALFI-lezen is de tekst op de derde of vierde dag al vaak herhaald gelezen en kan besproken worden of uw kind meteen zelf hardop wil lezen. Als het kind zelf leest, helpt u direct als u merkt dat het kind aarzelt. Bijvoorbeeld door de eerste klank zachtjes uit te spreken, of door het woord voor te zeggen.

Op de laatste dag laat u het kind de tekst zelf lezen. Nu wacht u vijf seconden als het kind aarzelt bij een woord. U noteert voor de behandelaar hoe goed het kind de tekst heeft gelezen en waar het kind nog problemen ervaart. Prijs het kind waar mogelijk! Wat heb je hard gewerkt! Wat heb je goed geoefend! Dat gaat al heel goed!

Doordat u uw kind ondersteunt krijgt het zelfvertrouwen. Het weet immers dat u altijd helpt waardoor het lezen niet meer te moeilijk is. Het is altijd mogelijk dat de behandelaar specifieke aanwijzingen geeft die licht afwijken van deze handleiding. De behandelaar heeft daar altijd een onderbouwde motivatie voor. Volg daarom die aanwijzingen op en vraag eventueel om meer informatie.

Lezen van woorden

Het lezen van woorden wordt geoefend aan de hand van flitsoefeningen. Belangrijk hierbij is dat uw kind rustig begint en zo goed mogelijk de woorden van links naar rechts aan elkaar 'zingt' (dus niet hakken). Probeer te voorkomen dat er fouten gemaakt worden, zeg moeilijke woorden zo nodig voor. Als de woorden eenmaal goed gelezen worden, dan mogen de woorden steeds een beetje sneller gelezen worden.



7. Tips voor het oefenen thuis

Het regelmatig lezen thuis is een onmisbaar onderdeel voor het slagen van de behandeling. Hoe vaker kinderen bepaalde woorden zien, hoe sneller de herkenning van dit woord tot stand komt. Dit betekent dat intensief en regelmatig oefenen nodig is om het leesproces op gang te brengen. Hoe kunt u als ouder daarbij helpen?

- Benader uw kind vanuit een positieve houding en laat merken dat u vertrouwen hebt in zijn/haar vorderingen. Geef veel positieve complimenten. Benaadruk daarbij vooral de inzet van uw kind en niet alleen het leesresultaat.
- Sluit aan bij de interesses of de belevingswereld van uw kind. Kies bijvoorbeeld boeken of teksten die aansluiten bij een hobby.
- Het is goed om thuis zo veel mogelijk leeskilometers te maken. Om inzichtelijk te maken hoeveel bladzijden gelezen zijn, kunnen paperclips aan elkaar gehaakt worden; één paperclip voor iedere gelezen bladzijde.
- Er kan gewerkt worden met een leeskilometerkaart. Aan het bereiken van het einddoel kan een beloning gekoppeld worden.
- Sluit het samen lezen af met een stukje voorlezen. Dit is een ontspannen afsluiting die als belonend kan worden ervaren. Bijkomend voordeel is dat een kind sneller door een verhaal heen gaat en daardoor gemotiveerd blijft voor een boek.
- Overleg met uw kind over de tijdstippen waarop het beste kan worden gelezen. Kies vaste tijdstippen en dagen waarop gelezen wordt. Eventueel kan dit gevisualiseerd worden met een kalender. Als uw kind daarin inbreng heeft, dan is er minder kans op tegenzin bij het lezen. De leesfrequentie is minimaal vier keer per week twintig minuten.
- Het belonen kan op een eenvoudige manier. Bijvoorbeeld door uw kind te laten kiezen wat het wil eten.
- Stimuleer het zelfstandig lezen thuis.
- Ook in de vakanties is het belangrijk om met enige regelmaat te blijven lezen. Anders is er kans op een terugval, wat demotiverend kan werken. Bezig blijven met woorden en letters kan ook op een speelse manier. Bijvoorbeeld door spelletjes met letters en woorden te spelen op vakantie.

- De meeste bibliotheken hebben een Makkelijk Lezen Plein (MLP). Hier staan boeken voor kinderen met dyslexie, waarbij het lettertype of de lengte van de zinnen aangepast is. Inhoudelijk sluiten de boeken wel goed aan bij het belevingsniveau van uw kind.



8. Toelichting bij de lees- en spellingtoetsen

Na iedere behandelcyclus neemt de behandelaar toetsen af bij uw kind op het gebied van woordlezen, tekstlezen en spelling. Zo kan bepaald worden of de behandeling een positief effect heeft op het lees- en spellingniveau. Deze resultaten worden besproken in een gesprek met ouder(s)/verzorger(s) en school. Daarnaast wordt na afloop van het gesprek een verslag toegestuurd waarin onder andere de toetsgegevens zijn opgenomen. Hieronder volgt per toets een korte uitleg over de inhoud.

Drie Minuten Toets (DMT)

De DMT meet de technische leesvaardigheid van losse woorden. De toets is opgebouwd uit drie verschillende leeskaarten. Op leeskaart 1 staan woorden van één lettergreep. Op leeskaart 2 staan woorden van één lettergreep die beginnen en/of eindigen met twee of meer medeklinkers. Op leeskaart 3 staat twee- of meerlettergrepige woorden.

Een-Minuu-Toets (EMT)

De EMT meet de technische leesvaardigheid van losse woorden. We kijken naar hoeveel woorden van de lijst het kind correct kan lezen in één minuut. De woordlijsten bestaat zowel uit korte als lange woorden. Door de EMT kun je zien hoe snel de woordherkenning bij bestaande woorden tot stand komt.

Klepel-R

De Klepel-R meet de technische leesvaardigheid van losse pseudo-woorden (onzinwoorden). Ook bij deze lijst moet een kind zoveel mogelijk woorden correct lezen in één minuut en bestaat de lijst uit korte en lange woorden. Bij de Klepel-R kan goed gezien worden of het kind woorden op een spellende manier kan ontleutelen, omdat het geen gebruik kan maken van de betekenis van het woord. Door de score te vergelijken met die van de EMT zien we of een kind gebruikmaakt van een meer radende of spellende leesteknik.



AVI

Met de AVI-kaarten bepalen we het technisch leesniveau voor tekstlezen. We meten wat het leestempo en de nauwkeurigheid van lezen is. De benaming van de kaarten (E3, M4, enz.) verwijst naar het leesniveau van de tekst. E3 betekent dan eind groep 3-niveau en M4 midden groep 4-niveau. Het kind kan de tekst op drie niveaus lezen. Dit wordt bepaald op basis van de leestijd en het aantal fouten:

- **Beheersingsniveau:** het kind beheerst dit niveau en leest de tekst vlot en met weinig fouten.
- **Instructieniveau:** het kind leest de tekst al redelijk vlot, maar maakt meer fouten dan toegestaan en/of heeft nog iets te veel tijd nodig. Dit is het niveau waarop het kind zelfstandig kan oefenen.
- **Frustratieniveau:** het kind heeft beduidend te veel tijd nodig voor het lezen van de tekst en/of maakt veel fouten. Het lezen op dit niveau roept vaak frustratie op bij het kind. Vaak komt het kind niet meer toe aan het begrip van de tekst.

PI-dictee

Het PI-dictee is een spellingtoets voor het onderzoek van de spellingvaardigheid bij het schrijven van losse woorden. De toets bestaat uit maximaal 135 woorden verdeeld over negen blokken van elk vijftien woorden. Als een kind acht of meer fouten maakt in zo'n blok, dan wordt de rest van de toets niet meer afgenomen, omdat het dan te moeilijk wordt voor het kind. In deze toets zijn alle belangrijke spellingcategorieën opgenomen die in het spellingonderwijs van de basisschool aan de orde komen. De uitkomsten van de toets geven inzicht in de beheersing van de deelvaardigheden van de spelling en in de beheersing van de spellingcategorieën. Dit geeft duidelijk aan welke onderdelen van de spelling in de instructie of begeleiding aandacht moeten krijgen. Bij een herhaalde afname van de toets kan het verloop van de leervorderingen bij het spellen overzichtelijk in kaart worden gebracht.

Lezen van de scoretabellen

PI-dictee:

Datum	Ruwe score	Percentiel score	DLE	T-score	Vaardigheidsscore	Tussendoel volgens cyclus	Einddoel behandeltraject
20-11-20..	37	0	12	24	5,34	DLE 14	DLE 18
25-03-20..	49	2	14	29	6,28	DLE 16	

Voorbeeld van een scoretabel uit een verslag

Ruwe score: het aantal goed gelezen of geschreven woorden.

Percentielscore: Een percentielscore geeft aan waar de prestaties van het kind liggen op een schaal van 0 tot 100. Het getal geeft aan hoeveel procent van de leeftijdsgenoten/klasgenoten de genoemde toetsscore of een lagere hebben behaald.

DLE: Afkorting van Didactisch Leeftijds Equivalent. Een DLE drukt uit op welk niveau een leerling de leerstof beheerst. Eén DLE staat gelijk aan één maand onderwijs gerekend vanaf het begin van groep 3. Ieder schooljaar omvat tien maanden onderwijs. Een DLE van 10 staat bijvoorbeeld gelijk aan het niveau wat een gemiddelde leerling eind groep 3 heeft bereikt.

T-score: De EMT, Klepel-R en het PI dictee gebruiken een T-score van 20 tot 80 om het niveau van het kind aan te geven. Een T-score van 50 is gemiddeld. Een T-score van 37 of lager betekent dat er sprake is van een zwakke score.

Vaardigheidsscore: Ruwe scores worden soms ook omgezet in een vaardigheidsscore. Elke test heeft zijn eigen vaardigheidsscores en deze kunnen dus niet onderling worden vergeleken. Met behulp van vaardigheidsscores kan de voortgang van het kind op een bepaald vakgebied in de loop van de tijd goed worden gevolgd en worden vergeleken met de voortgang van andere kinderen.

Tussendoel volgende cyclus: Per leerling wordt gekeken naar wat het huidige niveau is op iedere test. Dan wordt gekeken wat een realistisch niveau is om als doel naar toe te werken in de behandelingen. Er wordt dus gestreefd om dit doel aan het

einde van de volgende cyclus bereikt te hebben. Dit doel wordt uitgedrukt in een DLE.

Einddoel behandeltraject: Per leerling wordt aan het begin van het traject bekeken wat een realistisch einddoel is voor het behandeltraject. Dit doel wordt uitgedrukt in een DLE.

Cito-score: Bij de DMT is sprake van een CITO-score. Dit geeft het volgende weer:

E	D	C	B	A
10%	15%	25%	25%	25%

Niveau A: 25% hoogst scorende leerlingen.

Niveau B: 25% net tot ruim boven het landelijk gemiddelde scorende leerlingen.

Niveau C: 25% net tot ruim onder het landelijke gemiddelde scorende leerlingen.

Niveau D: 15% ruim onder het landelijk gemiddelde scorende leerlingen

Niveau E: 10% laagst scorende leerlingen.

9. Informatie over dyslexie voor kinderen

Je bent gelukkig niet het enige kind met dyslexie. Andere kinderen met dyslexie hebben tips voor jou, die je kunnen helpen. Het kan zijn dat je meer wilt weten over dyslexie, of misschien wil je een spreekbeurt houden over dyslexie. Daarom hebben wij verschillende websites en boeken voor je opgezocht die informatie geven over dyslexie. Als je zelf goede tips hebt over wat jou geholpen heeft bij het lezen of leren, dan horen wij het natuurlijk ook graag!

Websites

- Op www.driestar-educatief.nl/uitleg staat informatie speciaal voor kinderen.
- www.hetklokhuis.nl/algemeen/dyslexie
- www.balansbabbels.nl
- Typecursussen voor kinderen met dyslexie: www.loikidzz.nl; www.picatypen.nl; www.tytopia.com
- Via www.opendyslexic.org kun je gratis een lettertype op de computer downloaden dat voor sommige mensen met dyslexie prettiger leesbaar is.
- Op www.makkelijklezenplein.nl kunnen jij en je ouders informatie vinden over aantrekkelijke boeken met een laag leesniveau.
- Zie www.yoleo.nl, www.aangepast-lezen.nl of www.nlbb.nl voor luisterboeken.

Boekentips



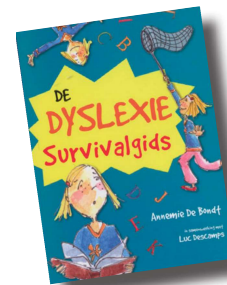
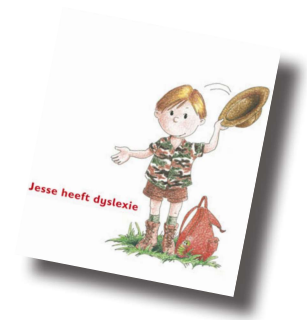
Ik heb dyslexie, nou en!

Ilonka De Groot (Bohn Stafleu Van Loghum)

Dit prentenboek is gemaakt voor kinderen vanaf 7 jaar en hun ouders en/of verzorgers. Daarnaast is het voor leerkrachten en hulpverleners een leuk naslagwerk met veel bruikbare tips. Het is vooral bedoeld als (h)erkenning, maar zeker ook om met dyslectische kinderen in gesprek te raken, om te horen wat ze beleven en hoe ze dyslexie ervaren.

Jesse heeft dyslexie Esther Molenaar (Groen Educatief)

Dit is een goede methode voor de begeleiding. De map bevat praatplaten en verhalen voor individuele en groepsgesprekken. Aan de hand van platen en verhalen wordt uitgelegd wat dyslexie is, waar je tegenaan kunt lopen en hoe je ermee om kunt gaan. Voor betrokkenen is er uitleg over dyslexie en handreikingen voor begeleiding.



De dyslexie survivalgids Annemie de Bondt (Amibo)

De Dyslexie Survivalgids legt aan kinderen uit wat dyslexie is en hoe je ermee kunt omgaan. In het boekje vind je wat dyslexie betekent, welke gevoelens je hierbij kunt hebben, hoe je hulp kunt zoeken; hoe je ook op school het best kunt geholpen worden; verhalen van een lotgenootje en een mama; quizzen en grappige mopjes ... en veel meer.

Een O om in te bijten (Clavis)

Dit is een kleurrijk prentenboek met een informatief extraatje. Het kan een pedagogisch hulpmiddel zijn voor ouders en leerkrachten. Het boek gaat over de moeilijkheden en de mogelijkheden van kinderen met dyslexie.



Letters op de snelweg. Een boekje over dyslexie

(Zorn Uitgeverij BV)

Dit is een brochure uit de Kenmerk-reeks (zie www.kenmerk.nl). De folder laat kinderen nadenken over wat het betekent om dyslexie te hebben met behulp van opdrachten. De brochure is gratis.



Oefenprogramma's

- Ambrasoft bevat veel verschillende oefen- en spelvormen waarmee de lesstof thuis geoefend kan worden: www.ambrasoft.nl
- Met Woordkasteel kun je taal en spelling oefenen met twintig verschillende spelvormen: www.woordkasteel.com
- BLOON is een effectief programma om woorden te leren en in te prenten: www.bloon.nl
- Op www.digischool.nl staat heel veel informatie voor het leren van Engels. Vooral grammatica wordt (in het Nederlands) heel duidelijk uitgelegd. Daarbij is er oefenmateriaal. Bij een fout antwoord wordt niet alleen het goede antwoord gegeven, maar wordt ook uitgelegd waarom dat het goede antwoord is.
- Het gratis woordjesleerprogramma WRTS is voor kinderen heel handig, vooral vanwege de voorleesfunctie: www.wrts.nl

10. Informatie over dyslexie voor volwassenen

Wilt u als ouder meer weten over dyslexie? Of loopt u tegen dingen aan na de behandeling? Gelukkig bent u als ouder niet alleen! Onderstaande websites en boeken zijn als tip gegeven door onze behandelaars en andere ouders. Mocht u nieuwe tips hebben voor ons, dan horen wij dat natuurlijk graag!

Websites

Op onze website staat duidelijke informatie over de werkwijze bij de aanmelding, diagnostiek en behandeling van uw kind: www.driestar-educatief.nl/dyslexie.

Op de site van oudervereniging balans wordt veel kennis uitgewisseld, maar ook ervaringen van ouders: www.steunpuntdyslexie.nl.

Boekentips



Mijn kind heeft dyslexie

Martine Ceyskens (Lannoo)

Naast theoretische informatie geeft Ceyskens veel concrete tips voor ouders en leerkrachten. Aan bod komen praktische oefeningen en tips voor lezen en spellen, maar er is ook aandacht voor het feit dat hardnekkige lees- en schrijfproblemen kunnen leiden tot of samengaan met sociaal-emotionele problemen.

Dyslexie en leesproblemen

A. Paternotte (Lannoo)

Dit volledig geactualiseerde boek, geschreven vanuit het Steunpunt Dyslexie van Oudervereniging Balans, biedt ouders maar ook leerkrachten alle benodigde informatie en veel praktische tips om kinderen met dyslexie optimaal te begeleiden.



11. ICT-hulpmiddelen

Er zijn veel verschillende hulpmiddelen op de markt voor dyslexie. Van sommige is bekend dat ze heel effectief zijn, andere middelen kennen ook nadelen. Bij het inzetten van een hulpmiddel is het altijd van belang om een afweging te maken tussen wat de leerling echt nodig heeft en wat handig is. Het inzetten van hulpmiddelen vervangt deels eigen inzet, waardoor er minder geoefend hoeft te worden. Anderzijds kunnen kinderen zich soms met een hulpmiddel zelfstandig redden en hoeven ze niet altijd anderen om hulp te vragen. Als uw kind naar het voortgezet onderwijs gaat, is het belangrijk om met deze school te overleggen welke hulpmiddelen daar gebruikt worden. Omdat er regelmatig veranderingen zijn in het aanbod van programma's en apps, verwijzen we naar de website www.dyslexie-hulpmiddelen.com. Op deze website staat van elk programma of elke app vermeld wat de mogelijkheden zijn. Door aan de linkerkant in het scherm aan te geven wat het programma of de app moet kunnen, selecteert de website automatisch de programma's en apps die aan die wensen voldoen.

Let op: brillen (gekleurd of met speciale glazen) zijn nooit een hulpmiddel voor dyslexie. Ze zijn duur en er is geen bewijs dat ze werken. Bij twijfel aan goed zicht, kan altijd een gratis oogmeting worden gedaan door de opticien.

12. De rechten en plichten als cliënt bij een lid van Onderwijszorg Nederland

Driestar educatief is lid van de coöperatie Onderwijszorg Nederland (ONL) waarin zeven onderwijsadviesdiensten samenwerken in het domein van ernstige dyslexie die tevens zijn aangesloten bij de branchevereniging Onderwijsontwikkeling Nederland, vereniging van adviesbureaus voor onderwijs en jeugdhulp (voorheen EDventure).

1. De informatie

Waarover krijgt u informatie?

De behandelaar van uw kind geeft u in begrijpelijke taal uitleg geven over:

- de aard van uw problematiek en de voorgestelde behandeling,
- wat het verwachte resultaat is van de behandeling en
- eventuele alternatieven.

Driestar educatief hanteert het Protocol diagnose en behandeling Dyslexie. Wij streven ernaar dat alle cliënten (of hun vertegenwoordigers) het persoonlijk behandelplan kennen en dat dit gebruikt wordt bij de evaluaties van de behandeling. De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het behandeltraject en de inhoud van het behandelplan maar de daadwerkelijke uitvoering van de behandeling wordt door de behandelaar uitgevoerd. Dit betekent dat de regiebehandelaar periodiek overleg heeft met de behandelaar over de kwaliteit en de voortgang van de behandeling. Het is vanzelfsprekend dat er ook periodiek evaluatiemomenten zijn met de ouder(s)/verzorger(s) van het kind, de school en de behandelaar. Voor een goed resultaat is het belangrijk dat u vertrouwen hebt in de voorgestelde behandeling en dat het voor u duidelijk is, waarom u die op een bepaalde manier krijgt aangeboden.

Op welke wijze krijgt u informatie?

De behandelaar heeft de plicht om informatie te geven. Op welke wijze verschilt van mens tot mens. Het overbrengen van informatie is een samenspel tussen de cliënt en zijn behandelaar. Precieze regels zijn er niet. De behandelaar zal de infor-

matie afstemmen op de persoon. De een heeft meer uitleg nodig dan de ander. Als iets niet duidelijk is, vraag uw behandelaar dan gerust om nadere uitleg.

Kunt u schriftelijke informatie krijgen?

U ontvangt een folder met informatie over de behandeling.

Wat als u geen informatie wilt?

U kunt aangeven dat u geen informatie wilt hebben. De behandelaar zal dit accepteren zolang dit niet voor u zelf of een ander nadelig is, in dit geval zal hij u toch informeren.

2. Het toestemmingsvereiste

Wat houdt het begrip toestemmingsvereiste in?

Het belangrijkste recht dat u hebt, is dat uw kind uitsluitend behandeld kan worden met uw toestemming. U hebt informatie nodig om toestemming voor een bepaalde behandeling te kunnen geven. Essentieel is dat u en de behandelaar in samenspraak tot een voorstel voor de behandeling komen: het zogenaamde behandelplan waarin de doelstellingen, het tijdpad en de wijze van de periodieke evaluaties verwoord staan.

Kunt u uw toestemming intrekken?

Nadat u uw toestemming hebt gegeven, kunt u altijd van mening veranderen en alsnog uw toestemming intrekken. In dat geval zoekt u samen met de behandelaar naar een andere behandeling. Als een behandeling reeds is begonnen, kan deze niet direct worden stopgezet.

Kan een behandeling ook zonder toestemming plaats vinden?

Meestal lukt het om in onderling overleg met uw behandelaar tot een behandelplan te komen. Soms lukt dat niet, omdat u andere opvattingen hebt over de aanpak van het probleem dan het behandelteam. In veel gevallen leidt dit tot beëindiging van de behandeling.

3. Het recht op privacy

Wat houdt het recht op privacy in?

U heeft recht op bescherming van uw persoonsgegevens. U moet er vanuit gaan dat alles wat u met de behandelaar van uw kind bespreekt, geheim blijft. Uw gegevens en die van uw kind worden vertrouwelijk behandeld en niet zonder uw toestemming verstrekt aan mensen die niet bij de behandeling zijn betrokken, tenzij de wetgeving dat vereist. Middels de toestemmingsverklaring in de behandelovereenkomst heeft u aangegeven wie betrokken is bij de behandeling.

Kunt u het dossier inzien?

Uw behandelaar is verplicht een dossier bij te houden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op de behandeling. U hebt recht op inzage in het dossier. U kunt het dossier inzien, om kopieën vragen (tegen betaling), een eigen verklaring aan het dossier toevoegen en u kunt (delen van) het dossier (na afloop van de behandeling) laten vernietigen.

Mag een ander het dossier inzien?

Niemand anders dan uzelf en degenen die bij de behandeling zijn betrokken, hebben het recht het dossier in te zien. Alleen wanneer u daar uitdrukkelijk (schriftelijke) toestemming voor geeft, mogen anderen het inzien.

Hoe lang worden uw gegevens bewaard?

Gegevens uit het dossier moeten minimaal twintig jaar worden bewaard op basis van de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO).

Na die tijd worden de gegevens vernietigd.

4. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

U bespreekt deze met de behandelaar. Als het geen positief gevolg heeft dan wordt de regiebehandelaar erbij betrokken. Is er dan nog geen bevredigende oplossing mogelijk dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de interne klachtencommissie. Zie voor meer informatie hoofdstuk 12.

5. Minderjarige cliënten

Wat zijn de rechten van kinderen tot 12 jaar?

Kinderen onder de twaalf jaar mogen niet voor zichzelf beslissen. Dat doen hun ouders of voogd. Als een kind jonger is dan 12 jaar, worden de ouders vaak nauw bij de behandeling betrokken. Bij een kind van die leeftijd zijn de ouders bevoegd om beslissingen te nemen met betrekking tot de behandeling. Aan jonge kinderen moet wel op begrijpelijke manier worden verteld wat het onderzoek en de behandeling van ernstige dyslexie inhoudt en wat zijn eigen gedachten daarover zijn.

Wat zijn de rechten van kinderen van 12 tot 16 jaar?

Kinderen tussen de twaalf en zestien jaar zijn over het algemeen goed in staat hun situatie te overzien en een eigen mening te hebben. Daarom is voor een behandeling toestemming van zowel ouders als het kind nodig. De ouders krijgen ook geen informatie over hun kind, als deze daar geen toestemming voor geeft.

6. Uw plichten als ouder of voogd van een cliënt

Op grond van de behandelovereenkomst hebt u ook een aantal plichten. Voor het resultaat van de behandeling is uw medewerking uiteraard heel belangrijk. Daarom verwachten wij het volgende van u:

- U informeert uw behandelaar zo goed mogelijk.
- U spant zich in om zo goed mogelijk mee te werken aan de behandeling, huiswerkopdrachten e.d.
- U houdt zich aan gemaakte afspraken.

7. Rechten en plichten van de behandelaar

Wat zijn de rechten van de (regie)behandelaar?

Een behandelaar heeft als professional het recht om zijn eigen beslissingen te nemen. De behandelaar hoeft niet zonder meer te doen wat een cliënt of diens vertegenwoordiger hem of haar vraagt. De eigen kennis en deskundigheid van de behandelaar spelen daarbij een grote rol. Als een behandelaar van mening is dat een bepaalde behandeling niet noodzakelijk is, mag de behandelaar weigeren deze uit te voeren.

Wat zijn de plichten van de (regie)behandelaar?

De belangrijkste plicht van een behandelaar is dat hij goede zorg verleent. Dat houdt in dat een behandelaar zich zo goed mogelijk voor uw kind moet inzetten, op basis van zijn of haar kennis en deskundigheid. Op basis daarvan heeft een behandelaar tevens het recht om beslissingen te nemen. Daarnaast gelden voor de behandelaar de regels zoals in deze folder staan omschreven.

8. Ten slotte

De in deze folder beschreven rechten en plichten kunt u beschouwen als basis voor een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en (regie)behandelaar. In deze relatie is samenwerking en wederzijds vertrouwen belangrijk.



13. Klachtenregeling Driestar educatief Onderwijszorg Nederland (ouders/verzorgers)

Driestar educatief is lid van Onderwijszorg Nederland. De Algemene Ledenvergadering van Onderwijszorg Nederland heeft ingestemd met twee klachtenregelingen die betrekking hebben op de ONL-activiteiten van leden. Bijgevoegde interne klachtenregeling is toepasselijk op alle geschillen tussen cliënten en Driestar educatief bij ONL-activiteiten. Dit betreft bijvoorbeeld dyslexie-onderzoeken en -behandelingen. Daarnaast heeft ONL de Klachtenregeling Onderwijszorg Nederland. Indien een klager zich uiteindelijk niet wenst neer te leggen bij de uitspraak van de Klachtencommissie als bedoeld in de interne klachtenprocedure kan hij binnen zes weken na de uitspraak een klacht indienen bij de Onafhankelijke Geschillencommissie. Voor klachten over diensten die niet vallen onder de reikwijdte van Onderwijszorg Nederland kent Driestar educatief een aparte regeling.

Gelet op het besluit van de Algemene Ledenvergadering van Onderwijszorg Nederland;

Artikel 1 : Begripsbepalingen

Deze regeling verstaat onder

- Driestar educatief: het bureau waarmee de ouder/verzorger een overeenkomst heeft gesloten tot het verrichten van enkele diensten die vallen onder de reikwijdte van Onderwijszorg Nederland.
- Klager: de ouder/verzorger die met Driestar educatief een overeenkomst tot het verrichten van enkele diensten heeft gesloten die vallen onder de reikwijdte van Onderwijszorg Nederland;
- Klachtencommissie: de door het bestuur van Driestar educatief ingestelde commissie die de klacht behandelt volgens deze regeling.
- Klachtenregeling: deze regeling.

Artikel 2 : Klachtencommissie

2.1. Er is een klachtencommissie, bestaande uit drie natuurlijke personen, benoemd door het bestuur van Driestar educatief. De leden kiezen uit hun midden

een voorzitter en een plaatsvervangend voorzitter. Een van de leden van de commissie fungeert als secretaris.

2.2. In de klachtencommissie is tenminste één jurist vertegenwoordigd, met een afstudeertitel op universitair niveau.

2.3. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vijf jaar met een maximum van tien jaar. De klachtencommissie stelt zelf een rooster van aftreden vast.

Artikel 3 : Indienen van een klacht

3.1. Klachten kunnen slechts worden ingediend door klagers in de betekenis van artikel 1 van de klachtenregeling.

3.2. Voor het indienen van een klacht kan ook ondersteuning gevraagd worden bij de Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg, het AKJ (www.akj.nl).

3.3. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend door de klager, onder vermelding van naam, adres en telefoonnummer. Een klachtenformulier kunt u downloaden van onze website of opvragen bij info@driestar-educatief.nl. Klager is bevoegd zich te laten vertegenwoordigen door een gemachtigde, die alsdan een schriftelijke machtiging dient te overleggen. Het klachtenformulier kan gestuurd worden naar Driestar educatief t.a.v. het management dyslexie, Postbus 368, 2800 AJ Gouda of per mail naar bovengenoemd e-mailadres.

3.4. De klacht bevat een omschrijving van het handelen of nalaten van Driestar educatief. Bij de klacht worden zo veel mogelijk bewijsstukken gevoegd.

3.5.. De klacht kan in elk stadium van de procedure, maar uiterlijk tot aan de dag van de uitspraak op de klacht, worden ingetrokken door klager of zijn gemachtigde. Een herhaalde klacht wordt, na intrekking, niet alsnog behandeld door de Klachtencommissie, tenzij sprake is van een gewijzigde inhoud van de klacht of het bekend worden van nieuwe feiten en/of omstandigheden.

3.6.. Een klacht dient te worden ingediend uiterlijk binnen drie jaar na de handeling van Driestar educatief welk onderwerp is van de klacht.

Artikel 4 : Wijze van behandeling van de klacht door de Klachtencommissie

4.1. Na het indienen van de klacht verstuurt de secretaris van de Klachtencommissie een ontvangstbevestiging aan klager.

4.2. De Klachtencommissie kan van klager verlangen dat deze de klacht nader

schriftelijk toelicht of stukken overlegt.

4.3. De termijn waarbinnen de klacht dient te worden afgehandeld bedraagt twee maanden, in het geval van een hoorzitting kan deze termijn worden verlengd met twee maanden.

4.4. De Klachtencommissie is bevoegd deskundigen te benoemen in het kader van het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht.

Artikel 5 : Hoorzitting

5.1. Op verzoek van klager of ambtshalve kan de klachtencommissie een hoorzitting agenderen.

Van de hoorzitting kan worden afgezien als de Klachtencommissie van oordeel is dat de klacht kennelijk ongegrond of kennelijk gegrond is.

5.2. De hoorzittingen van de Klachtencommissie zijn niet openbaar.

5.3. Van de hoorzitting wordt door de secretaris een verslag gemaakt, dat gezamenlijk met de uitspraak aan klager wordt toegezonden.

5.4. Na de hoorzitting bepaalt de Klachtencommissie of zij voldoende is ingelicht, dan wel dat getuigen dienen te worden gehoord of nader onderzoek moet worden verricht.

Artikel 6 : Uitspraak

6.1. De uitspraak van de klacht kan luiden dat deze niet-ontvankelijk is, (kennelijk) gegrond is of (kennelijk) ongegrond, dan wel dat de klacht buiten behandeling wordt gelaten.

6.2. De schriftelijke uitspraak bevat de namen van de leden van de Klachtencommissie, de namen van partijen, de dagtekening van de uitspraak en de gronden waarop de beslissing berust.

6.3. De uitspraak vermeldt de beroepstermijn voor het indienen van een klacht bij de Onafhankelijke Geschillencommissie als bedoeld in artikel 8 van deze regeling.

6.4. In spoedeisende zaken kan de Klachtencommissie het dictum van de uitspraak bekend maken voordat de schriftelijke uitspraak volgt.

6.5. Op eenparig schriftelijk verzoek van partijen kan de uitspraak van de Klachtencommissie worden aangehouden.

Artikel 6a : Kosten

De Klachtencommissie kan aan klager een kostenvergoeding toekennen van ten hoogste € 350 excl. BTW. In geval een hoorzitting is gehouden kan de vorenbedoelde kostenvergoeding met € 350 excl. BTW worden verhoogd.

Artikel 6b : Schadevergoeding

De Klachtencommissie is bevoegd, doch alleen op verzoek van klager, een schadevergoeding naar billijkheid toe te kennen aan klager, bij gegronde verklaring van de klacht, tot ten hoogste € 20.000. Bij het toekennen van schadevergoeding wordt rekening gehouden met alle omstandigheden van het geval.

Artikel 7 : Geheimhouding

De leden van de Klachtencommissie zijn geheimhouding verplicht ten aanzien van al hetgeen ter hunner kennis komt in het kader van de behandeling van de klacht.

Artikel 8 : Onafhankelijke Geschillencommissie ONL

8.1. De klager die zich niet wenst neer te leggen bij de uitspraak van de Klachtencommissie kan binnen zes weken na de uitspraak een klacht indienen bij de Onafhankelijke Geschillencommissie van Onderwijszorg Nederland (ONL).

8.2. Indien de Onafhankelijke Geschillencommissie tot een ander oordeel komt dan de Klachtencommissie, treedt de uitspraak van de Onafhankelijke Geschillencommissie in de plaats van die van de Klachtencommissie.

8.3. De Onafhankelijke Geschillencommissie kent een eigen klachtenreglement dat door de Klachtencommissie op verzoek aan klager wordt toegezonden.

Artikel 9 : Wijziging van de klachtenregeling

Deze regeling kan door het bestuur van Driestar educatief worden gewijzigd of ingetrokken, na consultatie van de Klachtencommissie.

Artikel 10: Inwerkingtreding

Deze klachtenregeling is in werking getreden op 7 juli 2011 en is toepasselijk op alle geschillen tussen cliënten en Driestar educatief die vallen onder de reikwijdte van Onderwijszorg Nederland. De klachtenregeling is goedgekeurd door Onderwijszorg Nederland en voldoet aan de eisen gesteld in de Wet Cliëntenrecht Zorg.



Driestar educatief

Burg. Jammersingel 2 Postbus 368 2800 AJ Gouda
T 0182-540333 info@driestar-educatief.nl
www.driestar-educatief.nl

*Driestar educatief is een christelijk praktijkgericht kenniscentrum dat een inspirerende bijdrage levert aan het christelijk onderwijs in binnen- en buitenland. Dat doen wij met opleidingen, diensten en producten van **Driestar hogeschool** en **Driestar onderwijsadvies**.*