



OCO halfjaarrapportage 2024

Versie 26 augustus 2024

Het eerste half jaar van 2024 is een bewogen periode geweest voor OCO. Een directeurswissel en een verversing en aanvulling van het bestuur betekenen dat OCO in een transitiefase zit. Vanzelfsprekende manieren van werken, prioriteiten en keuzes worden de komende tijd tegen het licht gehouden. Tegelijkertijd draait het werk van OCO gewoon door. Er is opnieuw een recordaantal ouders geholpen bij de helpdesk met hun vragen, de kennisbank van OCO blijft actueel en groeit en ouders en leerlingen worden voorgelicht over het kiezen van een school met alles wat daarbij komt kijken. Aandachtspunten voor het tweede halfjaar van 2024 en 2025 zijn de zichtbaarheid van OCO in Amsterdam Zuidoost en op het terrein van het mbo en het zoeken naar goede indicatoren voor de website.

In deze halfjaarrapportage beschrijven we naast de opbrengsten van de voorlichtingen, de helpdesk en de website, de visie van OCO op kansengelijkheid. Die geeft ons richting voor de keuzes die we maken, nu en in de toekomst.

De halfjaarrapportage is geschreven door de OCO teamleden:

Lidewij Koren

Maureen van Saane

Robin Teunisse

Rosalie Anstadt

Floor Kaspers

1. Kansengelijkheid en OCO

Het initiatief voor OCO is achttien jaar geleden genomen met het doel een fundamentele ongelijkheid aan te pakken: de ongelijkheid aan informatie en kennis tussen ouders en scholen. Op dit fundament is OCO gebouwd. Onze overtuiging is dat met het vergroten van de (toegang tot) kennis van ouders over scholen, het Amsterdamse onderwijs en hun rechten en plichten, hun kinderen een betere kans hebben op goed onderwijs.

De toegang tot deze informatie bij ouders, leerlingen en studenten is ongelijk verdeeld. Voor nieuwkomers is informatie vaak moeilijk te vinden en moeilijk te begrijpen. Voor eerstegeneratiestudenten is de wereld van het mbo onbekend. Gezinnen die te maken hebben met armoede hebben vaak minder toegang tot kennisbronnen. In eenoudergezinnen staan ouders er bij veel moeilijke keuzes alleen voor.

Niet alleen de toegang tot kennis, maar ook de algemene rechtspositie van ouders en leerlingen in het onderwijs is zwak. Ze zijn in grote mate afhankelijk van de keuzes en mogelijkheden van een individuele leraar, school of schoolbestuur. Formele medezeggenschap en klachtenregelingen bieden onvoldoende mogelijkheden voor individuele ouders om problemen aan te kaarten. Het lerarentekort en capaciteitstekorten bij bepaalde scholen versterken de zwakke rechtspositie van ouders en leerlingen.

Ongelijke kansen in de stad

In bepaalde wijken in Amsterdam zijn er meer nieuwkomers, is de gemiddelde opleiding van ouders lager en leven meer mensen in armoede. Deze wijken, met name in Noord, Nieuw-West en Zuidoost, verdienen extra inzet om zo de kansengelijkheid te vergroten. Ook OCO investeert extra in deze wijken.

Kansengelijkheid vraagt meer

Volgens veel definities houdt werken aan kansengelijkheid daarmee op: zet extra in op bepaalde wijken, en dan 'doe je de juiste dingen'. Voor OCO, met onze focus op het recht op goed onderwijs voor alle leerlingen, is dit echter niet genoeg.

En zijn namelijk ook gezinnen die juist vanwege een specifieke situatie extra hulp nodig hebben. Gezinnen waarin kinderen een beperking of een stoornis hebben, waardoor zij opeens sterk afhankelijk zijn van school, hulpverlening en de gemeente om hun schoolloopbaan tot een succes te brengen. Kinderen die moeilijk gedrag laten zien en geschorst worden. Kinderen die langzamer of juist extra snel leren: ook zij hebben extra informatie en advies nodig om een achterstand in hun kansen te verkleinen. Daarnaast kunnen eenoudergezinnen vaak meer hulp gebruiken bij het maken van lastige beslissingen.

En daarbovenop blijft de fundamentele achterstand in informatie tussen scholen en ouders en de zwakke rechtspositie uitgangspunt voor OCO. Ouders, leerlingen en studenten zijn vaak afhankelijk van school en kunnen makkelijk verdwalen in 'het systeem'. Een bepaalde opleiding of een hoger

inkomen helpt je niet verder als je tegen een muur van professionals aanloopt, terwijl je het beste probeert te doen voor je kind.

Wie heeft OCO het hardst nodig?

Daarom hanteren we als OCO een breed begrip van kansengelijkheid, waarbij de volgende vraag leidend is voor onze keuzes:

Welke ouders, leerlingen en studenten hebben ons het hardste nodig?

Die vraag is niet altijd makkelijk te beantwoorden, zeker niet bij individuele vragen. Immers, we vragen als ouders bellen niet welke opleiding zij hebben gehad hebben, of ze in Nederland zijn geboren en wat hun inkomen is. Vooroordelen liggen op de loer, en doen geen recht aan de specifieke situatie en hulpvraag van een ouder.

Wel kunnen we de vraag beantwoorden door focus aan te brengen in onze inzet. We doen dat op drie manieren.

- Bij brede voorlichtingsactiviteiten hebben we extra aandacht voor de stadsdelen Noord, Nieuw-West en Zuidoost. Daarnaast richten we ons extra op scholen waar leerlingen gemiddeld een 'lager' schooladvies hebben, ongeacht het stadsdeel waar de school staat.
- We organiseren specifieke activiteiten zoals voorlichtingen voor groepen die extra ondersteuning nodig hebben, zoals nieuwkomers, ouders die de Nederlandse taal niet spreken, ouders die minder snel aankloppen bij formele instellingen en ouders die met jeugdhulp en/of passend onderwijs te maken hebben.
- We geven informatie en advies aan alle ouders, leerlingen en studenten die bij ons aankloppen. We nemen hun vragen serieus. Als we merken dat ouders zelf veel eigen 'hulptroepen' hebben, dan zal de inzet van OCO minder intensief zijn. Met hulptroepen bedoelen we bijvoorbeeld een sterk netwerk, veel kennis van het Amsterdamse onderwijs en eigen juridische ondersteuning.

Ouders die minder 'hulptroepen' hebben, zullen in de praktijk meer advies van OCO kunnen gebruiken. We vinden immers dat het recht op goed onderwijs niet afhankelijk dient te zijn van hoe goed een ouder 'de weg weet' in het Amsterdamse onderwijs. OCO is een wegwijzer voor ouders die sneller verdwalen, ongeacht wat de reden daarvoor is. Op deze manier dragen we als OCO bij aan gelijke onderwijs kansen voor alle kinderen in de stad, met informatie, advies en praktische hulp.

2. Het bereik van OCO

OCO bereikt een brede groep ouders, leerlingen en studenten via:

- De helpdesk
- Voorlichtingen
- De website
- Samenwerkingen met andere organisaties

OCO focust zich al geruime tijd op de stadsdelen Noord, Nieuw-West en Zuidoost. De stadsdelen waar ouders gemiddeld minder theoretisch opgeleid zijn en minder te besteden hebben. Dat maakt hen kwetsbaarder en heeft impact op de leerresultaten van kinderen op school.

Voorlichtingen: stadsdeel én uitstroom

Maar het afgelopen halfjaar hebben we bij OCO opnieuw gemerkt dat een stadsdeel niet alles zegt over de doelgroep. Het ligt genuanceerder. Ieder stadsdeel bestaat weer uit wijken met zowel theoretisch geschoolde ouders met hoge inkomens als praktisch opgeleide ouders met lage inkomens en/of schulden. Waar ouders en kinderen wonen zegt dus niet alles over de mate van kwetsbaarheid en hulpbehoefendheid.

Daarom kijken we bij het benaderen van (voor)scholen voor voorlichtingen niet alleen naar het stadsdeel, maar ook naar het uitstroomprofiel. Gemiddeld krijgt 44% van de leerlingen in groep 8 in Amsterdam een havo/vwo of vwo-advies. Op veel scholen in Noord, Nieuw-West en Zuidoost ligt dit percentage onder het Amsterdamse gemiddelde. Maar niet op alle. Neem bijvoorbeeld basisschool de Mijlpaal in Nieuw-West, waar 59,6% van de leerlingen naar havo/vwo of vwo gaat. Of de Rozemarn in Zuidoost, waar dit percentage 51,2% is. Op Montessori Azalea in Noord ligt dit percentage zelfs op 71,9%.

Omgekeerd kunnen we er niet vanuit gaan dat ouders in de andere stadsdelen, zoals Centrum en Zuid, onze aandacht minder nodig hebben. Hoewel het gemiddelde opleidingsniveau en het gemiddelde inkomen hier hoger ligt, geldt dit niet voor alle ouders. En ook het uitstroomprofiel komt niet op alle scholen boven de 44% uit. Denk aan de Flevoparkschool in Oost, waar slechts 7,7% van de leerlingen een advies havo/vwo of vwo krijgt. Of de Amsterdamse School in West, met een percentage van 15%.

Door niet alleen te kijken naar stadsdeel maar ook naar uitstroomcijfers, probeert OCO gerichter kwetsbare doelgroepen te bereiken via voorlichtingen.

Helpdesk en website: welke ouders en leerlingen vinden ons?

Voor het bereik van de helpdesk en de website ligt dit anders. In tegenstelling tot de voorlichtingen, waar OCO ouders en leerlingen actief benadert, zijn het bij de helpdesk en de website juist de ouders en leerlingen zelf die ons vinden. De vraag die daarbij opdoemt is: zijn dit kwetsbare ouders en leerlingen? Of vinden alleen de theoretisch opgeleide ouders met een hoger inkomen ons? Uit

de data van de helpdesk blijkt dat cliënten uit alle stadsdelen ons weten te vinden, maar we hebben nog niet in beeld in hoeverre het ouders van leerlingen op scholen met een laag uitstroomprofiel betreft. Het streven is om dit uit te zoeken voor de jaarrapportage.

Het bereik van de website is het meest diffuus. Uit data van Google Analytics blijkt dat de website van OCO verreweg het meeste vanuit Amsterdam wordt bezocht. Maar vanuit welke buurten is niet bekend. Wel blijkt dat het aantal cliënten dat via de website bij de helpdesk terecht komt groeit. Het is interessant om uit te zoeken wie deze ouders zijn. Dit kan door ook bij hen na te gaan in welke wijk ze wonen en/of naar welke school hun kind gaat.

Wie bereiken wij en wie willen wij bereiken?

De hamvraag blijft: hoe weten we nu zeker dat we echt *die* mensen bereiken die OCO het hardst nodig hebben? Want naast de eerder genoemde gentrificatie van Noord, Nieuw-West en Zuidoost en kwetsbare gezinnen in Centrum en Zuid, kan kwetsbaarheid ook om passend onderwijs gaan. Ook theoretisch opgeleide, welvarende ouders kunnen OCO nodig hebben in verband met schrijnende vraagstukken, zoals thuiszitters en pesten. Hoe groot is die groep? En hoeveel van hen bereiken wij met onze dienstverlening?

Voor de voorlichtingen hebben we heldere indicatoren vastgesteld om de kwetsbare doelgroepen te bereiken (wijk + uitstroomprofiel). En bij de helpdesk vragen we cliënten naar postcode en school om meer zicht te krijgen op ons bereik. Maar hoe meten we dit voor de website? En hoe meten we of voldoende ouders/leerlingen met passend onderwijs vraagstukken ons weten te vinden via voorlichtingen en de website? En wat is voldoende?

De vragen die hier weer uit voortvloeien zijn: willen wij nog meer zicht op wie ons bereikt en wie (nog) niet? Hoe definiëren/bepalen wij wie ons het meest 'nodig' heeft? En hoe verhoudt zich dit tot de privacy wetgeving?

Zichtbaarheid OCO: online en offline

Bereik heeft ook te maken met zichtbaarheid. OCO is zowel online als offline zichtbaar. Online kan de zichtbaarheid vergroot worden door meer websitebezoek te genereren. En offline door méér de wijk in te gaan en te netwerken. Echter, meer investering in het één leidt tot minder investering in het ander. Er komen immers geen nieuwe collega's bij.

Wat betekenen deze keuzes voor de bereikbaarheid en toegankelijkheid van OCO? Bereiken we de kwetsbare doelgroepen beter als we offline zichtbaarder worden? En wat betekent het als daardoor minder geïnvesteerd wordt online, waardoor het websitebezoek daalt? Raken we dan andere (kwetsbare) doelgroepen kwijt?

Deze vragen zijn niet eenvoudig te beantwoorden, maar ze komen wel regelmatig terug tijdens gesprekken en vergaderingen met het OCO-team. Bovendien hangen de vragen samen met onze visie en de visie van gemeente Amsterdam op kansgelijkheid. Het zijn onderwerpen waarover OCO graag in gesprek wil met de gemeente, zodat OCO nog beter haar koers kan bepalen.

3. De helpdesk

Stijgende lijn in het aantal dossiers

In de eerste helft van 2024 (1 januari 2024 t/m 30 juni 2024) heeft OCO 1103 dossiers geregistreerd. In dezelfde periode vorig jaar betrof het aantal dossiers 996. Het aantal dossiers is daarmee met 107 dossiers gestegen. De helpdesk van OCO verwacht aan het einde van het jaar de minimale eis van de gemeente Amsterdam van 1500-1750 dossiers te hebben behaald. Ons streven is om meer dossiers te behalen dan in 2023.

Onderwijssector	2024	2023
Schoolkeuze voorschool	1	1
Voorschool	5	7
PO	298	346
Overstap PO-VO	313	272
SO	68	31
Overstap regulier- SO	27	14
VO	297	230
Overstap VO-MBO	17	14
MBO	33	48
Overstap VO-HO	4	6
Overstap MBO-HO	2	0
HO	11	16
Schoolkeuze PO	13	7
Buiten Amsterdam	64	111

Het aantal dossiers is licht afgenomen in de onderwijssectoren voorschool, overstap VO-HO en HO. Er is een grotere daling in het aantal dossiers in de onderwijssectoren PO (48) en MBO (15). Het mbo laat al jaren geen stijgende lijn zien in het aantal dossiers en wegens de zwangerschap van de mbo-expert is er minder aandacht aan het mbo besteed. De helpdesk merkt overigens aan de telefoon niet dat de dossiers bij PO zijn afgenomen, omdat het vaak dossiers betreft die veel tijd kosten.

De verdeling tussen de onderwijssectoren is nu wel gelijkverdeel. De dossiers in de onderwijssectoren overstap PO-VO, SO, overstap regulier-SO, VO, overstap VO-MBO, overstap MBO-HO en schoolkeuze PO zijn toegenomen. Het aantal dossiers in de onderwijssectoren SO en overstap regulier-SO is (bijna) verdubbeld, namelijk van 31 dossiers naar 68 dossiers en van 14 dossiers naar 27 dossiers.

Aandachtspunten

In het jaarverslag van OCO van 2023 heeft de helpdesk beschreven dat het netwerkgesprekken wil voeren met Leerplicht Amsterdam en het Juridisch Loket. OCO heeft in januari de banden aangehaald met Leerplicht Amsterdam door een netwerkgesprek te voeren. Bij Leerplicht bleek er behoefte te zijn aan een presentatie van OCO over onze dienstverlening, voor alle teams van de afdeling Leerplicht Amsterdam. In maart heeft de helpdesk van OCO hierin voorzien. Het doel was om de bekendheid van OCO te vergroten, zodat de teams weten met welke vragen en/of casussen zij kunnen doorverwijzen naar de helpdesk van OCO. Helaas heeft de presentatie van OCO nog niet direct geleid tot meer doorverwijzingen van Leerplicht Amsterdam in de eerste helft van 2024. In de eerste helft van 2024 heeft de helpdesk 9 dossiers geregistreerd die via Leerplicht zijn binnengekomen tegenover 46 in heel 2023.

Tevens heeft de helpdesk van OCO in het jaarverslag van 2023 beschreven dat het dossiersysteem CRM vernieuwd zal worden. Op dit moment werkt de helpdesk met het nieuwe CRM. Het nieuwe CRM moet sneller, maar vooral veiliger functioneren. Nog niet alles werkt optimaal in het nieuwe CRM en voor de helpdesk is het nog even wennen.

Het Oudersteunpunt en de helpdesk

In 2023 startte OCO met het Oudersteunpunt passend onderwijs. Het Oudersteunpunt is een apart project en wordt gefinancierd door de samenwerkingsverbanden van de scholen in Amsterdam. Sinds OCO het Oudersteunpunt erbij heeft, constateert de helpdesk drie verschillende trends:

- een sterke stijging in het aantal dossiers op het terrein van passend onderwijs
- een stijging van het totale aantal dossiers bij de helpdesk
- ouders vinden OCO via het Oudersteunpunt ook voor vragen die niet over passend onderwijs gaan

De eerste 108 dossiers passend onderwijs die de helpdesk registreert vallen binnen de gemeentelijke subsidie en worden toegekend aan OCO. Het aantal dossiers passend onderwijs uit 2022 vormde daarbij de nulmeting. Alles daarboven wordt toegekend aan het Oudersteunpunt. In de eerste helft van 2022 heeft OCO 108 dossiers geregistreerd als 'zorgdossiers' en in de eerste helft van 2024 heeft OCO 281 dossiers geregistreerd als 'zorgdossiers'. 173 dossiers worden daarmee toegekend aan het Oudersteunpunt.

Wat lastig is bij deze berekening, is dat er ook buiten de dossiers passend onderwijs een stijging is in het aantal dossiers bij de helpdesk van OCO. Dat de cijfers uit de nulmeting niet meegroeien met het algemene stijgingspercentage geeft daarmee een verkeerd beeld van de werkelijkheid. Ook zagen we al voor de start van het Oudersteunpunt een toename van het aantal vragen over passend onderwijs bij OCO. Dit is een landelijke trend. Graag gaan we met de gemeente in gesprek over hoe we dit voor volgend jaar mogelijk anders kunnen berekenen.

Verdeling vragen over de stadsdelen

Het nieuwe CRM heeft een functie waarmee de dossiers gefilterd kunnen worden op stadsdeel, indien een schoolnaam is gekoppeld aan een dossier. In onderstaande tabel hebben we een verdeling over de stadsdelen gemaakt. In eerste helft van 2024 waren van 477 dossiers de schoolnamen en het stadsdeel bekend. We hebben deze data afgezet tegen het aantal leerlingen op scholen in de stadsdelen. We zien dan dat er voor de meeste stadsdelen een redelijk evenwichtige verdeling is van het aantal leerlingen en het aantal dossiers. Voor stadsdeel Zuid zien we een oververtegenwoordiging en voor Zuidoost zien we een ondervertegenwoordiging. Met name dit laatste is voor OCO een belangrijk aandachtspunt.

Leerlingen en dossiers per stadsdeel

	Centrum	West	Nieuw West	Zuid	Oost	Noord	Zuidoost	Totaal
Percentage leerlingen	5%	11%	19%	26%	16%	12%	10%	100%
Dossiers	17	28	106	164	83	53	26	477
Percentage dossiers	4%	6%	22%	34%	17%	11%	5%	100%

Overstap PO-VO

Dit jaar vond in april opnieuw de Loting en Matching plaats. OCO heeft 314 dossiers behandeld over de overstap PO-VO. OCO helpt ouders onder andere met schoolkeuze en legt aan hen de procedure rondom de loting uit, zoals de hardheidsclausule en de staartverbetering. Ieder jaar helpt OCO ouders die het niet eens zijn met de uitslag van de loting door naar hun teleurstelling te luisteren, maar ook door het controleren en/of aanvullen van de bezwaarschriften. Dit jaar heeft OCO tien bezwaarschriften gecontroleerd en/of aangevuld tegenover elf bezwaarschriften in 2023. Slechts weinig bezwaren worden toegekend door de Toetsingscommissie, die de bezwaren tegen de uitslag van de loting behandelt.

Ouder neemt via WhatsApp contact op met OCO. Ouder geeft aan dat het bezwaar al is geschreven, maar wil graag dat OCO er met een onafhankelijk oog naar kijkt. De ouder dient bezwaar in omdat het kind een bepaalde gebeurtenis heeft meegemaakt waardoor het kind een dwangstoornis heeft ontwikkeld en angstklachten heeft. Hierdoor is plaatsing op een bepaalde VO-school gewenst en is het kind nu op een andere school geplaatst dan het advies is van de betrokken deskundigen. De ouder had al gebruikgemaakt van de mogelijkheid om een hardheidsclausule in te dienen, maar deze was door de VO-school afgewezen, waardoor het kind een volledige voorkeurslijst moest indienen. OCO had het bezwaarschrift gelezen en gaf als feedback mee dat een deskundigenverklaring het bezwaar kan onderbouwen en dat het belangrijk is dat ouder uitlegt waarom alleen die school passend is voor het

kind door de ondersteuningsbehoefte te koppelen aan het schoolondersteuningsprofiel. Het bezwaar is door de Toetsingscommissie gegrond verklaard.

OBA spreekuren

OCO houdt op dinsdagmiddag in de OBA Osdorpplein en op donderdagmiddag in de OBA Bijlmerplein een spreekuur van 15:00-17:00 uur. In de eerste helft van 2024 heeft dit dertien dossiers opgeleverd, waaronder vijf in de OBA Osdorpplein en acht in de OBA Bijlmerplein. In de eerste helft van 2023 betrof het 52 dossiers. Als ouders een persoonlijk gesprek willen of langs willen komen op kantoor, proberen wij als eerste te wijzen op de spreekuren. Op de spreekuren worden diverse vragen beantwoord, zoals 'Hoe help ik mijn kind met lezen?' en 'Mijn kind wordt geschorst, kan OCO helpen?'.

Empoweren van ouders, leerlingen en studenten

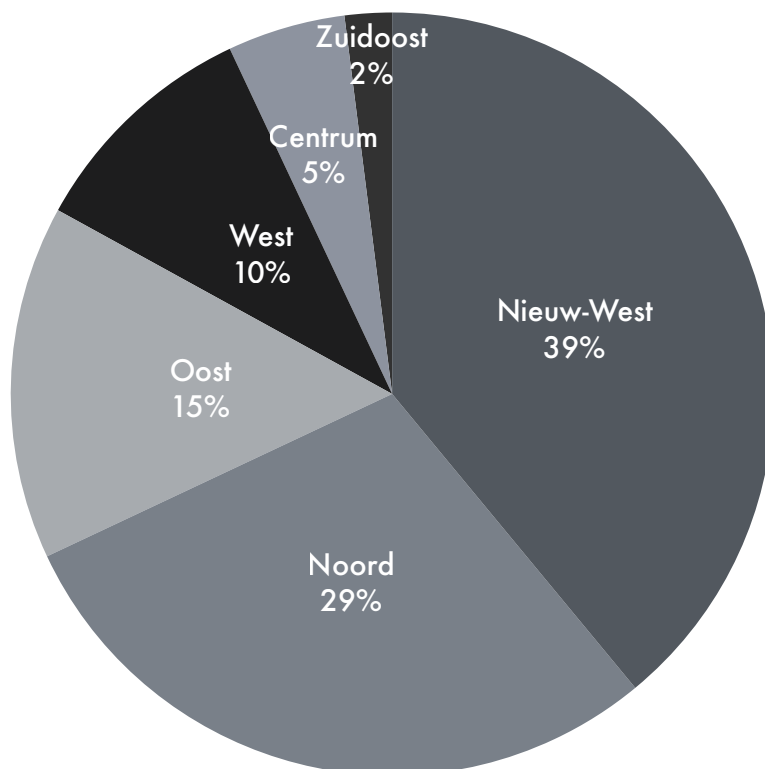
Bij de helpdesk proberen wij ouders, studenten en leerlingen die contact opnemen met OCO te empoweren. Door het geven van informatie en advies en door het delen van kennis versterken wij de zelfredzaamheid en positie van ouders om bijvoorbeeld de dialoog met school en betrokkenen aan te gaan. OCO gaat incidenteel mee naar gesprekken op scholen of andere partijen en schrijft incidenteel bezwaarschriften en/of klachtbrieven. Dit doen wij als ouders, studenten of leerlingen een taalbarrière hebben, er bepaalde omstandigheden spelen of doordat zij door emoties op dat moment niet in staat zijn om zelfstandig te handelen. Vaak kijken wij wat de behoefte is en daar passen wij onze dienstverlening op aan, voor zoverre onze bevoegdheid strekt.

Ouder nam contact op met OCO. Het kind heeft het Syndroom van Down en bereikt de basisschoolleeftijd. Ouder bezocht een open dag van een basisschool in Zuidoost en heeft daar vernomen dat de basisschool haar kind niet aanneemt omdat het kind het Syndroom van Down heeft. De ouder vertelde aan OCO dat dit ook in het schoolondersteuningsprofiel zou staan, maar dit was inmiddels verwijderd. De ouder had naar aanleiding van het schoolondersteuningsprofiel een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs (GPO) omdat ouder dit discriminerend vindt en het hier niet mee eens is. Na het indienen van deze klacht heeft het schoolbestuur ouder uitgenodigd voor een gesprek.

OCO is meegegaan naar dit gesprek met het schoolbestuur. Dit gesprek heeft voldoende opgelost. De desbetreffende school weet nu dat het niet kan om alle leerlingen met het Syndroom van Down bij voorbaat al uit te sluiten. De ouder heeft de klacht bij de Geschillencommissie Passend Onderwijs ingetrokken, maar heeft nog wel een klacht lopen bij het College van de Rechten van de Mens.

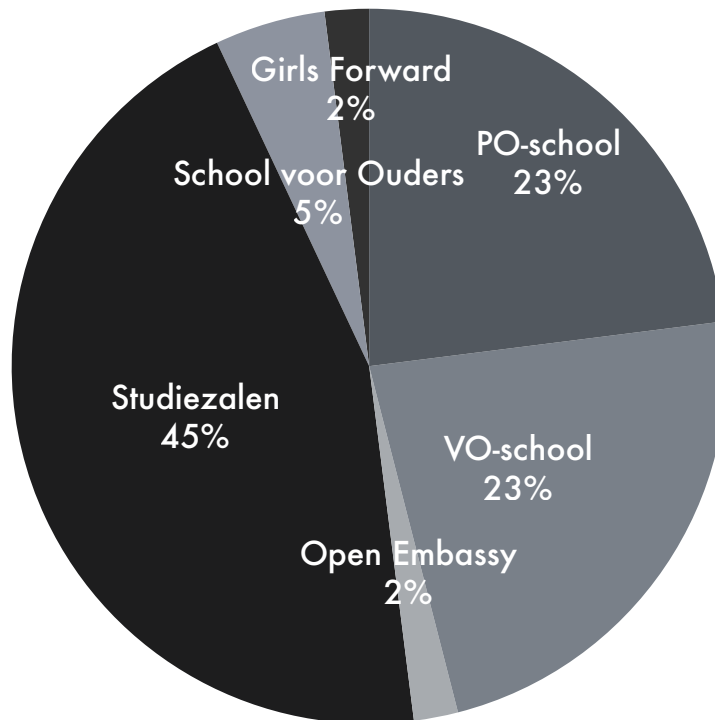
4. Voorlichting

In de periode 1 januari 2024 tot en met 30 juni 2024 heeft OCO 44 keer voorlichting gegeven aan ouders en/of leerlingen. De meeste voorlichtingen vonden fysiek plaats. Een aantal online. De meeste voorlichtingen gaf OCO op een school of in een buurthuis. In de stadsdelen Nieuw-West en Noord gaf OCO het meeste voorlichting, in stadsdeel Zuid waren in deze periode geen voorlichtingen. Twee voorlichtingen vonden plaats buiten Amsterdam, namelijk in Diemen.



Samenwerkingspartners

Iedere voorlichting is georganiseerd in samenwerking met een partner. Denk bij partners aan scholen, maar bijvoorbeeld ook aan Stichting Studiezalen of de School voor Ouders. OCO geeft voorlichting op plekken waar ouders en leerlingen al gewend zijn te komen. Die plekken voelen voor ouders en leerlingen vertrouwd. En het kost minder moeite voor hen om te komen. De samenwerkingspartners hebben al een band met de ouders en leerlingen. Dit is goed voor de opkomst, want de samenwerkingspartner nodigt de ouders en leerlingen uit of maakt de voorlichting onderdeel van het bestaande programma. Het is ook goed voor de interactie. Het voelt sneller vertrouwd en ouders en leerlingen delen gemakkelijker hun ervaringen en stellen vragen. OCO trekt dus de wijk in. We gaan actief naar ouders en leerlingen toe en vragen hen niet om naar ons toe te komen. Uit ervaring weten we dat dat veel minder goed werkt.



Overstap van primair naar voortgezet onderwijs

Het overgrote deel van de voorlichtingen, 68%, ging over de overstap van primair naar voortgezet onderwijs. Nog steeds hebben veel ouders en leerlingen behoefte aan onafhankelijke uitleg over dit onderwerp. Dit merken scholen, maar ook andere samenwerkingspartners. Zij vragen OCO om over dit onderwerp voorlichting te komen geven. De voorlichtingen over de overstap naar het voortgezet onderwijs vonden plaats op scholen voor primair onderwijs en in buurthuizen. Stichting Studiezalen en de School voor Ouders werken beiden vanuit buurthuizen. Studiezalen geeft in buurthuizen gratis huiswerkbegeleiding aan vaste groepen leerlingen. De School voor Ouders organiseert vanuit buurthuizen conversatielessen voor nieuwkomers met kinderen. OCO is een vaste gastspreker als het thema onderwijs in Nederland met de nieuwkomers wordt besproken.

Hoewel OCO de voorlichting over de overstap naar het voortgezet onderwijs vooral aan ouders en leerlingen in groep 8 geeft, ziet OCO een trend. Afgelopen halfjaar kozen opnieuw meer scholen ervoor de voorlichting alvast in groep 7 aan te bieden. OCO ziet het als een goede ontwikkeling om eerder met ouders en leerlingen in gesprek te gaan over de totstandkoming van het advies en de schoolkeuze. Bovendien haalt het de druk wat van de ketel. In het eerste halfjaar (1 januari tot en met 30 juni) kan OCO zich focussen op het geven van voorlichting aan ouders en leerlingen in groep 7, en in het tweede halfjaar (1 september tot en met 31 december) aan ouders en leerlingen in groep 8.

Als experiment heeft OCO de ouders van basisschool IJplein in Noord het afgelopen halfjaar geholpen met onafhankelijk schoolkeuzeadvies en het invoeren van de voorkeurslijsten. De school

gaf aan dat ouders worstelden met het bedenken van 4, 6 of 12 voorkeursscholen. OCO kwam langs en besprak de schoolkeuze. Samen met ouders en leerlingen bekeken we de keuzegids en filterden we op www.schoolkeuze020.nl. OCO hielp uiteindelijk twee ouders met het daadwerkelijk invoeren van de voorkeurslijst. Beide ouders bleken gebrekkig Nederlands te spreken en wilden het om die reden samen doen. Als er op andere plekken in de stad ook behoefte blijkt aan hulp bij het invoeren van de voorkeurslijsten, kan OCO dit naast de bestaande voorlichtingen gaan aanbieden.

Samenwerking Open Embassy

Nieuw is de samenwerking met Open Embassy. In mei 2024 organiseerden we samen een webinar. Open Embassy draait verschillende projecten, waaronder TOMaatjes. Hierbij worden kinderen van nieuwkomers gekoppeld aan vrijwilligers die hen begeleiden bij huiswerk en de Nederlandse taal. Om de ouders ook iets te bieden, bedachten Open Embassy en OCO een webinar. Een webinar over het Nederlands onderwijsstelsel. 31 nieuwkomers meldden zich aan. De volgende vragen werden in ieder geval beantwoord:

- Hoe kies ik een school?
- Welke niveaus zijn er?
- Wat zijn de onderwijsconcepten van montessori, dalton en vrijeschool? • Ben ik verplicht de ouderbijdrage te betalen?
- Tot welke leeftijd is mijn kind leerplichtig?
- Hoe help ik met schoolwerk?

In het komende halfjaar hebben Open Embassy en OCO opnieuw twee voorlichtingsmomenten geprikt. In september 2024 herhalen we bovenstaande, maar dan fysiek in de OBA op het Osdorpplein en in januari 2025 organiseren we een webinar over de overstap naar het voortgezet onderwijs, maar dan in het Arabisch.

Samenvoegen van scholen

Webinars vormen een uitgelezen kans om ouders van meerdere scholen uit te nodigen en tegelijkertijd voorlichting te geven. Afgelopen halfjaar heeft OCO een webinar verzorgd voor de ouders van een aantal scholen in West (de Leonardo da Vinci, de Annie M.G. Schmidt, de Westerpark en de Corantijn). Dit ging goed en het scheelt tijd. In Zuid voegden we ook een aantal scholen samen voor een webinar (de Fiep Westendorp, de Notenkraker en de Nautilus). Komend halfjaar zullen we dit opnieuw met scholen proberen. Het is daarbij wel zaak om goed te kijken naar de populatie van de scholen. Lukt het de ouders om online te komen? Komen de behoeften overeen? Wat hebben de scholen gemeen? Zijn de scholen van hetzelfde bestuur, staan ze in dezelfde wijk, of zijn ze bijvoorbeeld allen montessori? Eerder voegde OCO de ouders van het Wespennest en de Buikslotermeer in Noord samen, en dat liep stroef. De ouders van de Buikslotermeer (gemiddeld lager opgeleid) wilden vooral informatie over de totstandkoming van het advies en schoolkeuze, en de ouders van het Wespennest (gemiddeld hoger opgeleid) hadden vooral ingewikkelde vragen over de loting en matching.

Rol van stagiaires

Voorlichtingen worden vrijwel altijd gegeven door ervaren medewerkers van OCO. Stagiaires gaan graag mee om te kijken. Wie wil, neemt op een gegeven moment een deel op zich. Aan het eind van een stagejaar kunnen en willen sommige stagiaires het alleen. Afgelopen halfjaar zijn twee voorlichtingen volledig door stagiaires gegeven.

Stichting Studiezalen

Sinds 2020 werkt OCO samen met Studiezalen. Studiezalen verzorgt in 20 buurthuizen in de stad gratis huiswerkbegeleiding voor leerlingen die in de bovenbouw van de basisschool zitten. Afgelopen halfjaar heeft OCO de samenwerking met Studiezalen geëvalueerd. Daarbij hebben we allebei aangegeven graag door te willen. De voorlichting wordt bij Studiezalen bewust aan leerlingen gegeven. Zij zijn aan zet. Veel ouders hebben hun handen vol of spreken de taal gebrekkig. Het is van belang dat leerlingen weten hoe hun advies tot stand komt, welke niveaus er zijn, hoe je een school voor voortgezet onderwijs kiest en dat het belangrijk is om naar open dagen te gaan. Het is mooi om te zien hoe geboeid de leerlingen zijn en hoeveel vragen er gesteld worden. Deze voorlichtingen draaien minder om de loting en matching, maar meer om het maken van een bewuste schoolkeuze en het motiveren voor onderwijs. We vertellen over de kansen om op te stromen en te stapelen. En dat geen van de schooladviezen 'laag' of 'slecht' is. De voorlichtingen vinden bewust plaats in de maanden januari en februari. Dan zijn de open dagen in het voortgezet onderwijs. We bekijken de kalender met open dagen uitvoerig en maken samen een planning. Wie gaat bij welke school kijken?

In februari 2024 organiseerden Studiezalen en OCO voor het eerst iets voor de ouders van de leerlingen. Onder het genot van een lunch gaf OCO voorlichting aan moeders. De lunch maakte de voorlichting informeel en verhoogde de opkomst.

Voorlichting in het speciaal basisonderwijs

In Amsterdam zijn 11 scholen voor speciaal basisonderwijs. Op vier van deze scholen (de Kans, de Zeppelin, de Van Houte en de Tobias) geeft OCO voorlichting. Deze voorlichtingen zijn uitdagend. De materie is complexer en de ouders zijn vaak trager van begrip. Tocht lukt het OCO goed om bij de doelgroep aan te sluiten. Het lukt om uit te leggen wat het verschil is tussen regulier onderwijs, speciaal basisonderwijs en speciaal onderwijs. En wat daar de clusters zijn. Het lukt ook om uit te leggen dat leerlingen na het speciaal basisonderwijs verschillende wegen bewandelen. Het hangt van het advies af én van de ondersteuningsbehoefte. Leerlingen gaan naar praktijkonderwijs, voortgezet speciaal onderwijs, een tussenvoorziening of regulier onderwijs (met of zonder lwoo). Leerlingen die naar het regulier onderwijs gaan, doen mee aan de loting en matching. De andere leerlingen niet.

5. Kennisbank

Update bestaande artikelen

In september 2023 is de tweejarige onderhoudscyclus van de website voltooid. Dit betekent dat alle artikelen op de website up-to-date zijn (niet ouder dan september 2021). Sindsdien is de redactie weer gestart met het updaten van artikelen uit jaar 1. In de eerste helft van 2024 bedroeg dit in totaal 78 vraag/antwoord artikelen.

De nadruk van het onderhoud ligt nu echter op het verbeteren van de ranking in Google (vindbaarheid) en minder op actualisering, aangezien alle artikelen recent zijn geüpdatet. En wat de ranking betreft, is OCO flink gegroeid. De gemiddelde positie van OCO in Google was tussen 1 januari 2024 en 30 juni 2024 7.4, terwijl dit een jaar eerder in dezelfde periode 13.6 was. Meer informatie hierover staat verderop in dit stuk.

Nieuwe artikelen

In de eerste helft van 2024 zijn 16 nieuwe artikelen gepubliceerd op de website van OCO:

- 6 blog-berichten
- 10 vraag/antwoord artikelen

De nieuwe content bestaat onder andere uit vraag/antwoord artikelen over dyslexie en het mbo.

De oorspronkelijke redactiekalender bestond op 1 september 2021 uit 378 artikelen. Daar zijn tot en met 30 juni 2024 68 nieuwe vraag/antwoord artikelen bijgekomen. In totaal bestaat de kennisbank nu uit 446 vraag/antwoord artikelen.

Websitebezoek

In juli 2023 heeft Google Analytics een grootschalige update ondergaan, waardoor de meetsystematiek van pageviews is veranderd. In de jaarrapportage 2023 van OCO werd gesteld dat User data van Google Analytics 4 wellicht een geschikt alternatief zijn voor UP. Aan de hand van een steekproef van tien artikelen lijkt het er echter op dat de originele UP en User data niet goed te vergelijken zijn. OCO heeft daarom een expert op het gebied van Google Analytics ingeschakeld en dit probleem voorgelegd. We verwachten dat haar advies bestaat uit één van de volgende opties:

- Wijs een nieuwe indicator aan waarmee je het websitebezoek kunt monitoren. Begin daarbij met een schone lei: monitor het websitebezoek vanaf 1 juli 2023 (toen Google Universal werd vervangen door Google Analytics).
- Vergelijk oude (UP) en nieuwe (User) data door middel van conversie X.

Met een slag om de arm komt het websitebezoek de eerste helft van 2024 (1 januari tot en met 30 juni 2024) uit op 710.365 bezoekers. Deze data zijn gebaseerd op het aantal weergaven uit Google Analytics 4. De eerste helft van 2023 betrof het aantal bezoekers 832.407. Deze data zijn gebaseerd op de Unique Pageviews uit de oude versie van Google Analytics.

Als je deze cijfers één op één vergelijkt, is het aantal bezoekers met 122.042 gedaald. Maar nogmaals: de vraag is in hoeverre deze cijfers te vergelijken zijn. Het streven is om op korte termijn over een betrouwbare tool te beschikken waarmee het websitebezoek gemonitord kan worden.

Daling websitebezoek, maar groei kwaliteit

Ondanks de vermoedelijke daling van het websitebezoek is er een aanwijzing vanuit de helpdesk dat de kwaliteit van de content van de website is verbeterd. Zo was in 2023 een duidelijke stijging te zien in het aantal cliënten dat via specifieke artikelen, Google en de homepage van OCO bij de helpdesk terecht komt. Dit is in de eerste helft van 2024 doorgezet.

Vindbaarheid: Google ranking en CTR

De ranking in Google en CTR (Click Through Rate) bevestigen het vermoeden dat de website van OCO beter wordt gevonden.

OCO houdt de Google ranking van artikelen bij via het programma Nightwatch. OCO heeft 989 zoekwoorden (keywords) handmatig ingevoerd. De gemiddelde positie van OCO was tussen 1 januari 2024 en 30 juni 2024 7.4. Van de zoekwoorden zijn er 340 gestegen, 228 gedaald en 421 gelijk gebleven. Van de 989 zoekwoorden eindigen 640 zoekwoorden in de top 3 van Google en 221 in de top 10.

Ten opzichte van de eerste helft van 2023 heeft OCO hiermee een groei behaald. Tussen 1 januari 2023 en 30 juni 2023 was de gemiddelde positie van OCO in Google namelijk 13.6. Van de zoekwoorden waren in die periode 168 gestegen, 314 gedaald en 507 gelijk gebleven. Van de 989 zoekwoorden eindigden 617 in de top 3 van Google en 160 in de top 10.

Naast de ranking is CTR een belangrijke indicator hoe goed de website wordt gevonden. CTR meet hoeveel mensen op een artikel klikken ten opzichte van het aantal mensen dat het artikel ziet verschijnen in Google.

Een gemiddeld CTR van non profit websites is gemiddeld 3,3 procent. De CTR van OCO was de eerste helft van 2024 3,15 procent. Een goed resultaat, maar hier is nog winst te behalen. Dit kan onder andere door nog consequenter in de titel en de metadescriptie de zoekwoorden in te voegen. Bij voorkeur begint de titel met het zoekwoord. Omdat de CTR van de eerste helft van 2023 niet meer beschikbaar is, kan niet nagegaan worden of de CTR de eerste helft van 2024 ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar is verbeterd. Wel is te zien dat de CTR de tweede helft van 2023 lager lag met 2,89 procent.

Trainingen

In 2023 is er een start gemaakt met interne trainingen door experts vanuit verschillende organisaties. Het streven was om dit in 2024 voort te zetten. Maar door interne personeelsveranderingen heeft er in de eerste helft van 2024 slechts één training plaatsgevonden in plaats van de gewenste vier.

De training werd gegeven door journalist Tanja van Bergen en betrof een schrijftraining: hoe schrijf je korte, bondige en toegankelijke artikelen voor een breed publiek? De training sloot aan op een eerdere brainstormsessie over de website. De wens is om samen Tanja in het najaar een vervolgsessie te plannen met de redactie en de directeur. Het doel hiervan is de toegankelijkheid en vindbaarheid van de website verder te verbeteren.

6. Inhoudelijke analyse dossiers passend onderwijs

Voor de inhoudelijke analyse van de dossiers op het terrein passend onderwijs, maken we gebruik van alle dossiers op dit thema, dus zowel de dossiers die binnen de gemeentelijke subsidie als de dossiers die binnen het project van het Oudersteunpunt tellen. Ook al financiert de gemeente niet voor de dossiers van het Oudersteunpunt, we gaan ervan uit dat er wel interesse is in de inhoudelijke analyse van het totale thema van zorg en onderwijs. Deze analyse betreft de dossiers van het gehele schooljaar 2023-2024.

Meer vragen over speciaal onderwijs

Ouders met vragen over speciaal onderwijs weten OCO beter te vinden dan eerdere jaren. Daarbij gaat het onder andere om vragen over schoolkeuze bij de start van school, de ondersteuning die een school biedt, een overstap naar speciaal onderwijs of wachtlijsten.

Dossiers per ondersteuningsvraag

Ondersteuningsvraag	2023-2024 aantal	2023-2024 percentage	2022-2023 aantal	2022-2023 percentage	2021-2022 aantal	2021-2022 percentage
fysiek/ziekte	48	15%	39	21%	23	23%
gedrag/adhd	59	18%	44	24%	11	11%
autisme/ass	53	16%	22	12%	11	11%
dyslexie	34	10%	10	5%	12	12%
leerprobleem	34	10%	15	8%	10	10%
psychisch/angst	38	11%	25	13%	16	16%
HB	48	15%	21	11%	16	16%
TOS	17	5%	11	6%	0	0%
Totaal	331	100%	187	100%	99	100%

De afgelopen jaren kreeg OCO altijd tientallen vragen van ouders die het oneens waren met de overstap naar een vorm van speciaal onderwijs. Dit is nog steeds zo (66 dossiers), maar we hebben dit jaar ook 38 dossiers waarin ouders juist zelf een overstap naar speciaal onderwijs wilden of hier advies over vroegen. Een deel van deze vragen ging ook specifiek over tussenvoorzieningen en de mogelijkheden hiervan.

De oorzaak van de stijging van deze vragen kan te maken hebben met de wachtlijsten in speciaal onderwijs en de stijging van de 'populariteit' van tussenvoorzieningen die we ook gezien hebben bij de Centrale Loting & Matching dit jaar. We hadden dertig dossiers die specifiek gingen over wachtlijsten voor speciaal onderwijs.

Ook is het waarschijnlijk dat OCO, mede door voorlichtingen, beter bekend is bij ouders wiens kind op speciaal onderwijs zitten.

Afgelopen schooljaar is het aantal dossiers over schorsingen en verwijderingen vanwege gedrag, deeltijd naar school gaan en weigeringen gedaald. In voorgaande rapportages zagen we deze dossiers groeien en benoemden we dit als zorgelijke signalen. Hoewel het soms om kleine aantallen gaat, is het bemoedigend om te zien dat het percentage vragen over deze onderwerpen in schooljaar 2023-2024 is gedaald.

Thuiszitters

De helpdesk van OCO heeft een analyse gemaakt van de dossiers betreffende leerlingen die thuiszitten. De dossiers van afgelopen schooljaar (juni 2023-juni 2024) zijn vergeleken met de twee voorgaande schooljaren. Wat ons opviel, is dat het aantal dossiers waarbij een leerling thuiszit, is gestegen. Van 01-06-2023 t/m 01-06-2024 zijn er 38 dossiers behandeld die gaan over thuiszitten tegenover dertien dossiers in schooljaar 2021/2022. De meeste dossiers, in alle drie de schooljaren, gingen over thuiszittende leerlingen in het voortgezet onderwijs. Dit heeft er waarschijnlijk deels mee te maken dat leerlingen in het voortgezet onderwijs soms ook een tijd thuiszitten door een schorsing en/of verwijdering. Ook ziet de helpdesk een stijging in het aantal dossiers waarin leerlingen thuiszitten door mentale en/of psychische problemen. Voorbeelden hiervan zijn depressie, trauma's en angstklachten.

Kind is negentien jaar oud en een thuiszitter. Het kind heeft autisme, is depressief, wantrouwend, ervaart veel stress, heeft last van eczeem en maag- en darmklachten. De ouder heeft het idee dat niemand zich om het kind bekommert, omdat het kind niet in het onderwijssysteem past. De ouder zou graag willen dat het kind een aangepast vakkenpakket krijgt, zodat het kind een diploma kan behalen. Het vakkenpakket zou dan bestaan uit wiskunde, natuurkunde, scheikunde, Engels en filosofie. Het advies van OCO was om te kijken naar twee mogelijke opties, waarbij het doel was om te kunnen starten aan een universitaire opleiding zonder een volledig vwo-diploma. De eerste route was het volgen van een bacheloropleiding aan de Open Universiteit. Hierbij leek er alleen geen goede match te zijn met een passende opleiding. De tweede route was een toelatingstoets maken aan een universiteit. Deze route staat wel alleen open voor leerlingen die minimaal 21 jaar zijn. Dat betekent dat de ouder en het kind nog twee jaar hebben om aan de toelatingseisen te werken. Via de vavo of via het maken van staatsexamens kunnen bepaalde deeltcertificaten behaald worden.

Snijvlak zorg onderwijs gemeente

Specifiek interessant voor de gemeente zijn de vragen die we krijgen over het snijvlak van onderwijs-zorg-gemeente. We zien een toename in de vragen over leerlingenvervoer. Dit heeft onder andere te maken met de wachtlijsten bij speciaal (basis)onderwijs. Het is niet altijd duidelijk wat de afspraken zijn wanneer ouders vanwege een wachtlijst een kind op een school verder weg plaatsen, omdat ze niet willen wachten. Ook zien we een toename in het aantal vragen over onderzoeken. Vaak gaat het daarbij om onduidelijkheid over de vraag of ouders toestemming dienen te geven voor onderzoek, of op welke manier resultaten gedeeld mogen (of moeten) worden. Ook is er soms onenigheid over wie de kosten op zich neemt voor het doen van onderzoek. Betere voorlichting hierover vanuit OCO, maar ook vanuit de gemeente en jeugdhulpaanbieders zou hierin behulpzaam kunnen zijn.

Thema's vragen passend onderwijs

categorie	2023-2024 aantal	2023-2024 percentage	2022-2023 aantal	2022-2023 percentage	2021-2022 aantal	2021-2022 percentage
onvoldoende ondersteuning	141	24%	70	20%	51	23%
ondersteuningsaanbod	164	28%	69	20%	41	18%
oneens overstap so	66	11%	51	15%	39	17%
thuiszitten	55	10%	33	10%	29	13%
testen/onderzoek	54	9%	23	7%	22	10%
schorsing/verwijdering gedrag	20	3%	32	9%	22	10%
weigering	33	6%	28	8%	18	8%
verwijdering/verzuim/ziekte	15	3%	15	4%	10	4%
vrijstelling/thuisonderwijs	9	2%	5	1%	5	2%
voorrang schoolkeuze	21	4%	10	3%	2	1%
Veilig Thuis	1	0%	2	1%	2	1%
wachtlijst so	30	5%		0%		0%
deeltijd naar school	11	2%	16	5%	13	6%
wil naar SO	38	7%	0	0%	0	0%
leerlingenvervoer	10	2%	0	0%	0	0%
overig	83	14%	93	27%	49	22%