



OCO halfjaarrapportage 2025

28 augustus 2025

Op de laatste stagedag van de lichterij stagiairs van schooljaar 2024/2025, horen we via het balkon geroep vanaf het Waterlooplein. Een moeder roept de naam van één van de stagiairs. We doen de deur open en de moeder snelt naar binnen met iets lekkers en een kaart. Om de stagiair te bedanken voor alles wat ze de afgelopen tijd gedaan heeft. Ze staat dubbel geparkeerd, dus rent snel weer naar buiten. We blijven wat beduusd achter. Dit gebeurt ons niet iedere dag.

Naast een mooie afsluiting voor de stagiair, die zich inderdaad enorm heeft ingezet voor deze ouder, voelt het ook een teken van waar we als OCO op dit moment staan. We zijn ons er meer en meer van bewust dat we onze grootste meerwaarde hebben in persoonlijk contact. Als ouders ons kennen, ons vertrouwen, ons letterlijk zien in de wijk, kunnen we het meest voor ze betekenen.

In dit halfjaarverslag is dat dan ook een rode draad: het versterken van het persoonlijke contact. We zoeken mensen op in de wijk, en investeren in het opbouwen van contacten. We maken filmpjes waarin we als team van OCO zichtbaar zijn. Bij het adviespunt (voorheen helpdesk) hebben we nog steeds een groot aantal dossiers, maar hebben we per dossier ook vaker contact met ouders. Onze voorlichtingen zijn steeds meer maatwerk, en kunnen we deze door onze ervaring steeds meer toespitsen op persoonlijke vragen.

Door te investeren in persoonlijk contact zijn we ook beter voorbereid op de ontwikkelingen van AI, waarbij we verwachten dat minder mensen ons met zoeken op internet zullen vinden. Ook sluit het aan bij de input van ouders in het doelgroeponderzoek dat we uit lieten voeren. Ze willen graag OCO op méér plekken tegenkomen.

Het halfjaarverslag is uiteindelijk een soort thermometer geworden: hoe staan we als OCO ervoor, hoe gaat het met onze ambities om meer zichtbaar te zijn, en waar moeten we nog verder aan werken? Want, zoals ook te lezen is in het interview met het Parool (bijlage 1): er is nog genoeg te doen om ouders, leerlingen en studenten de weg te wijzen in het Amsterdamse onderwijs.

Het halfjaarverslag is geschreven door het team van OCO

Maureen van Saane

Robin Teunisse

Lidewij Koren

Rosalie Anstadt

Fatima el Jilali

Maroua Zejli

Floor Kaspers

Zichtbaar in de stad

Wijkgericht werken

Sinds begin dit jaar hebben we de drie focusstadsdelen Noord, Nieuw-West en Zuidoost verdeeld onder drie teamleden. Elk teamlid is het vaste aanspreekpunt voor een specifiek stadsdeel en werkt actief aan het opbouwen van een netwerk. Op deze manier willen we onze zichtbaarheid vergroten en de bekendheid van OCO in deze wijken versterken. Wij doen dit door kennismakingsgesprekken te voeren met organisaties, aan te sluiten bij bepaalde initiatieven, voorlichtingen te geven en aanwezig te zijn op (ouder)markten en festivals. Daarnaast zouden wij ons spreekuur-aanbod graag willen uitbreiden. Op dit moment hebben wij in Noord geen spreekuur.

Zuidoost

Zuidoost is het stadsdeel waar OCO in 2024 het minste aantal dossiers had binnengekregen en waar OCO ook de minste voorlichtingen heeft gegeven. Wij zetten ons dit jaar actief in om daar verandering in te brengen.

Zo heeft OCO zich onder andere aangesloten bij Project De Toekomst, een initiatief dat bijeenkomsten wil organiseren in Zuidoost en samenwerking tussen bewoners en organisaties stimuleert. Het doel: minder 'eilandjes' en organisaties die elkaar kennen, eventueel samenwerken en naar elkaar doorverwijzen.

In maart hebben wij een bezoek gebracht aan Ouder-en Kindteam (OKT) Bijlmer Centrum en in april aan Ouder- en Kindteam Gaasperdam. Uit onze dossierregistratie, waarbij we ook schoolnamen proberen vast te leggen, blijkt dat er iets meer dossiers afkomstig zijn uit het postcodegebied van Gaasperdam. Deze toename is mede te danken aan het OKT die vaker naar ons doorverwijst en onze zichtbaarheid via posters en flyers in de Openbare Bibliotheek Amsterdam (OBA) Reigersbos.

Sinds april staat OCO iedere laatste woensdag van de maand op de markt in Reigersbos. Dit is een initiatief van de gebiedsmakelaar en OCO mocht zich hierbij aansluiten. Hoewel het niet direct tot dossiers leidt, draagt het wel bij aan onze zichtbaarheid in dit deel van Zuidoost. Het spreekuur op de markt vindt plaats in de warmere maanden van het jaar. Ook andere organisaties nemen hieraan deel, waaronder het OKT, Civic, Zuidoost Werkt, de wijkagent en Grond & Ontwikkeling van de gemeente. Door gezamenlijk aanwezig te zijn, ontstaat er een laagdrempelige ontmoetingsplek waar bewoners meerdere organisaties op één plek kunnen spreken.

Daarnaast hebben wij deelgenomen aan de Oudermarkt van Zuidoost Academie en hebben wij op 28 juni j.l. een kraam gehuurd op de braderie in Zuidoost. De braderie in Zuidoost heeft ons een aantal dossiers opgeleverd. Hierbij geldt ook weer: het levert ons geen grote aantallen dossiers op, maar het is wel goed voor onze zichtbaarheid en de gesprekken die wij voeren zijn waardevol.

Buiten Zuidoost waren wij op 1 juni aanwezig op het Noorderfestijn in Noord. Hier hebben wij tevens een aantal dossiers binnengekregen. Op 13 september staan wij op de markt in Nieuw-West.

Dit is het eerste jaar dat we kramen afhuren op markten. Wij experimenteren of dit onze zichtbaarheid kan vergroten. Op de plekken waar we zijn, merken we dat we waardevolle gesprekken hebben.

Lange adem

Wijkgericht werken is een proces van de lange adem. De eerste helft van 2025 laat zien dat onze aanwezigheid en inzet in Zuidoost voorzichtig begint te leiden tot meer bekendheid, betere samenwerking en in beperkte mate meer bereik onder ouders.

Stadsdeel	Eerste helft 2025	Eerste helft 2024
Noord	80	54
Nieuw-West	92	107
Zuidoost	47	26

In Noord en Zuidoost is het aantal dossiers in vergelijking met de eerste helft van 2024 toegenomen. Nieuw-West is daarentegen gedaald in het aantal dossiers. In Nieuw-West waren wij de afgelopen maanden minder zichtbaar. Deze afname is deels te verklaren door de afwezigheid van de vaste contactpersoon voor dit stadsdeel wegens ziekte. In het tweede deel van 2025 gaan wij proberen dit weer op te pakken.

Social media

In 2024 heeft OCO een social media bureau, Key Agency, ingeschakeld om onze zichtbaarheid op social media te vergroten. Al jaren heeft OCO een Instagram account, maar daar werd zelden op gepost. Daar wilden wij verandering in brengen. Wij zijn van mening dat er (nog) veel te halen valt op het gebied van social media met betrekking tot onze zichtbaarheid.

Key Agency heeft onder andere onze doelgroep vastgesteld (ouders met jonge kinderen) en acht contentformats ontwikkeld. Deze formats zijn beschikbaar in Canva en kunnen eenvoudig worden aangepast voor nieuwe berichten. Onze focus ligt vooral op Instagram, maar vrijwel iedere post wordt ook gedeeld op TikTok en LinkedIn. Dit doen wij om verschillende doelgroepen te bereiken.

Naast de contentformats die Key Agency heeft ontworpen, posten wij ook onze bezoeken aan bijvoorbeeld markten, kerken en buurtkamers. Op die manier posten wij niet alleen informatieve content, maar krijgen onze volgers ook een kijkje in onze activiteiten in de wijken. Dit helpt om onze werkzaamheden zichtbaarder en toegankelijker te maken.

Op dit moment hebben wij op Instagram iets meer dan tweehonderd volgers. Wij merken dat onze organische posts weinig weergaven en bereik opleveren. Daarom zijn wij begonnen met het verkennen van het adverteren op Instagram. Voor de zomer hebben wij een eerste post geadverteerd. Dit leverde meer dan 10.000 weergaven, 23 nieuwe volgers en 544 profielbezoeken op.

In het tweede deel van 2025 willen wij dit gaan voortzetten en verder gaan experimenteren om gericht te adverteren.

Per kwartaal komt Key Agency langs om samen met ons een redactiekalender op te stellen. Het doel is om twee keer per week te posten. Door vooraf gezamenlijk te bepalen welke content we plaatsen en welk format daarbij past, wordt het makkelijker om gestructureerd en doelgericht te communiceren via onze social media kanalen.

Tevens is er begin 2025 een communicatieplan opgesteld. Wij gaan de mogelijkheden onderzoeken voor een nieuwsbrief voor ouders.

Filmpjes Studio Walrus

In het najaar van 2024 heeft OCO in samenwerking met Studio Walrus vijf korte informatieve video's opgenomen. De video's hadden de volgende onderwerpen: schooladvies, schoolkeuze, loting & matching, passend onderwijs en het aanmelden op een basisschool. De eerste drie video's staan online en zijn gepubliceerd. De laatste twee verwachten wij na de zomer.

In deze video's leggen wij in het kort, namelijk in een minuut tot anderhalve minuut, op een toegankelijke manier een onderwerp uit. De korte duur en duidelijke uitleg maken de video's een krachtig communicatiemiddel om informatie over te brengen.

De eerste drie video's richten zich op de overstap van basisschool naar middelbare school en zijn strategisch rond de overstapperiode gedeeld via onze social media kanalen en YouTube. Daarnaast zijn ze rechtstreeks verstuurd naar basisscholen. Van meerdere scholen ontvingen we positieve reacties.

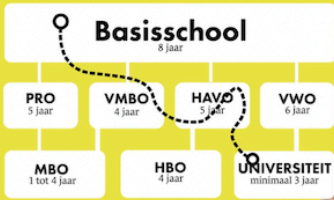
In het tweede halfjaar van 2025 post OCO twee nieuwe voorlichtingsvideo's; over passend onderwijs en basisschoolkeuze. In het tweede halfjaar van 2025 worden zes nieuwe voorlichtingsvideo's opgenomen. De thema's: studiekeuze (mbo), studiefinanciering (mbo), zorgplicht, speciaal onderwijs, ouderbijdrage en leerplicht.

Het aantal weergaven per video:

Thema	Instagram	Facebook	YouTube	Totaal
Schooladvies	11.281	386	592	12.259
Schoolkeuze	8.967	267	349	9.583
Loting en matching	8.728	669	953	10.350



ocoamsterdam



Je krijgt je voorlopig advies uiterlijk
31 januari 2025



Doelgroeponderzoek

In de eerste helft van 2025 heeft OCO een doelgroeponderzoek laten uitvoeren door onderzoeksbureau Ruigrok. Het doel was om inzicht te krijgen in hoe onze doelgroep ons ziet, waar zij hun informatie vandaan halen en hoe wij onze zichtbaarheid en dienstverlening kunnen verbeteren. Bij de werving van respondenten is specifiek gevraagd naar ouders uit de stadsdelen Noord, Nieuw-West en Zuidoost. Dat is gelukt.

Het onderzoek bestond uit kwalitatieve diepte-interviews. Op 19 juni j.l. vonden drie gesprekken plaats in aanwezigheid van een onderzoeker van Ruigrok, elk met drie respondenten. Op 9 juli j.l. heeft OCO zelf nog een groeps gesprek gevoerd met vijf deelnemers. In totaal zijn dus veertien respondenten gesproken.

De gesprekken begonnen met persoonlijke ervaringen van ouders rondom het onderwijs van hun kinderen en wat het begrip 'onderwijs' bij hen oproept. Dit leidde tot mooie gesprekken. Vervolgens werd ingezoomd op waar ouders momenteel hun informatie over onderwijs vandaan halen. Tijdens het gesprek werd ook de flyer van OCO besproken en kregen deelnemers een artikel van onze website te lezen waarop zij feedback gaven.

Uit het onderzoek kwam naar voren dat OCO goed werk verricht, maar dat wij nog niet zichtbaar en bekend genoeg zijn. De deelnemers gaven waardevolle feedback op onder meer:

- De inhoud en vormgeving van onze flyer;
- Het spreekuur-aanbod en de toegankelijkheid daarvan;
- Mogelijkheden om onze zichtbaarheid in de wijk te vergroten;
- De begrijpelijkheid en aantrekkelijkheid van de artikelen op onze website.

De inzichten uit het onderzoek vormen belangrijke input voor de doorontwikkeling van onze communicatie en werkwijze in de tweede helft van 2025.

Het adviespunt

“Bedankt voor jullie steun en dat jullie me hebben gemaakt tot een ouder die begrijpt wat er aan de hand is. Voordat ik contact met jullie opnam, kende ik mijn rechten en die van mijn kind niet.”

Toename aantal dossiers

In de eerste helft van 2025 (1 januari t/m 30 juni 2025) heeft OCO 1120 dossiers geregistreerd. In dezelfde periode vorig jaar betrof dit in totaal 1103 dossiers. Het adviespunt van OCO verwacht dit jaar de minimale eis van de gemeente Amsterdam en onze eigen doelstelling van 1500-1750 te behalen.

De vragen die OCO ontvangt kunnen uitlopen van korte informatieve vragen tot advies en ondersteuning bij langlopende en complexe situaties. Voorbeelden van vragen die het adviespunt ontvangt zijn: *“De school verbiedt mijn kind met een eetstoornis van het meenemen van brood met chocoladepasta, mag dit?”*, *“Mijn kind dreigt thuis te komen zitten omdat school handelingsverlegen is, kan OCO helpen?”* en *“Mijn kind durft niet naar school want zij wordt gediscrimineerd, bedreigd en gepest, wat nu?”*.

Onderwijssector	Aantal dossiers 2025	Aantal dossiers 2024
Schoolkeuze voorschool	3	1
Voorschool	10	5
PO	324	298
Overstap PO-VO	299	313
(V)SO	68	68
Overstap regulier-(V)SO	16	27
VO	296	297
Overstap VO-MBO	31	17
MBO	33	33
Overstap VO-HO	2	4
Overstap MBO-HO	1	2
HO	9	11
Schoolkeuze PO	23	13

Toename gemiddeld aantal contactmomenten

Naast een kleine toename in het aantal dossiers, heeft het adviespunt een grote toename gezien in het gemiddeld aantal contactmomenten per dossier. In de eerste helft van 2024 hadden wij een gemiddelde van 2,4 contactmomenten. In de eerste helft van 2025 was dit een gemiddelde van 3,3 contactmomenten. Dit toont aan dat het adviespunt intensiever betrokken is bij de dossiers. Begin dit jaar is er als doel gesteld om zorgvuldiger en kwalitatiever te werken. Dit doen wij door actief te registreren, langer betrokken te zijn bij complexe dossiers en follow-ups te doen. Het adviespunt merkt dat ouders het fijn vinden als er om een terugkoppeling wordt gevraagd.

Betere registratie in het dossiersysteem

Het adviespunt registreert alle vragen in het dossiersysteem CRM. Per 1 januari 2025 wordt er bijgehouden wanneer er met een ouder die geen Nederlands spreekt wordt gesproken. Meestal is de voertaal dan Engels. Hiermee proberen wij een inschatting te maken van het aantal nieuwkomers en anderstaligen. In de eerste helft van 2025 heeft OCO 67 dossiers geregistreerd waarin is gesproken met een niet-Nederlandsprekende ouder. Omdat dit het voorgaande jaar niet op deze wijze is geregistreerd, kan er geen vergelijking worden gemaakt.

Met het oog op komende jaren wil OCO analyseren of de huidige thema's en subthema's in het registratiesysteem nog relevant en actueel zijn. Indien nodig, willen wij de thema's op termijn actualiseren. Dit helpt bij het maken van analyses en het verzamelen van signalen.

Flexibel en outreachend werken

Een ontwikkeling van het adviespunt dit jaar is het flexibeler afspraken inplannen met ouders. In plaats van afspraken met ouders op kantoor of tijdens de inloopspreekuren, is er meerdere keren op andere locaties afgesproken. Ouders voor wie onze vaste locaties wegens omstandigheden niet mogelijk zijn of omdat de beschikbare dagen en tijdstippen niet uitkwamen, konden zo toch middels een face-to-face gesprek geholpen worden. Wij merkten een positieve reactie op onze flexibiliteit en vinden het voor de toegankelijkheid en laagdrempeligheid belangrijk om outreachend te werken.

Drukte rondom de Centrale Loting & Matching

De lotingsperiode is ieder jaar een piekmoment voor het adviespunt, dit jaar was het nog drukker. Uiterlijk 15 maart 2025 ontvingen leerlingen de uitslag van de doorstroomtoets. Ouders moesten vóór 22 mei 2025 bezwaar aantekenen tegen de uitslag van de loting. In deze periode heeft OCO 555 dossiers geregistreerd. In dezelfde periode in 2024 registreerde OCO 476 dossiers. Er was dit jaar dus een stijging van 79 dossiers.

Het adviespunt heeft ondanks deze enorme drukte ouders en leerlingen snel kunnen voorzien van informatie en advies. Maar belangrijker nog, OCO heeft nog steeds een luisterend oor kunnen bieden aan ouders die teleurgesteld waren door de uitslag en hier de tijd en ruimte voor genomen. Ouders vinden het prettig dat zij een onafhankelijke plek hebben waar zij vrij zijn om hun verhaal en ervaringen te delen.

De coördinator van het adviespunt voorziet ouders die in bezwaar willen van feedback op hun bezwaargronden, dit jaar waren dat elf bezwaarschriften. Van acht ouders is er een terugkoppeling ontvangen. Drie zijn er gegrond verklaard. Opvallend is dat drie van de gegronde bezwaren afkomstig waren van nieuwkomers die de Nederlandse taal niet machtig zijn. In alle situaties ging het om een leerling die geplaatst was op een school die door de Inspectie van het Onderwijs een onvoldoende had gekregen op het gebied van begeleiding in de Nederlandse taal. OCO adviseerde deze gronden aan te dragen. Voor deze kinderen is het namelijk extra belangrijk dat zij, na hun eerdere periode in een nieuwkomersklas, door kunnen ontwikkelen en gestimuleerd worden in de taal.

Zorgplicht wordt onvoldoende nageleefd

Een belangrijk signaal dat het adviespunt ontvangt, is dat kinderen (gedeeltelijk) thuis komen te zitten. Scholen geven aan handelingsverlegen te zijn, bepaalde ondersteuning niet te kunnen financieren of onvoldoende personeel te hebben om begeleiding te bieden. Naast dat een kind recht heeft op een ononderbroken leerlijn en sociale momenten essentieel zijn, kunnen er op termijn ook gevolgen voor het hele gezin ontstaan. Mogelijke gevolgen van (gedeeltelijk) thuiszitten zijn namelijk dat ouders en verzorgers in de problemen kunnen komen met hun werkgever. Als ouders genoodzaakt zijn om minder te werken of zelfs hun baan verliezen, volgt het risico op het ontstaan van schulden. Dit en het zelf moeten onderwijzen kan emotioneel belastend zijn en resulteren in stress. Het (gedeeltelijk) thuiszitten heeft dus niet alleen een groot impact op het kind, maar ook op het hele gezin.

Een ander signaal is dat er onvoldoende onderzoek wordt gedaan naar de aanmelding wanneer er sprake is van een ondersteuningsbehoefte. Leerlingen worden op grond van hun behoeften afgewezen, wettelijk gezien is dit zonder onderzoek of motivatie niet zomaar toegestaan. Wij merken bij ouders veel teleurstelling en het gevoel dat hun kind geen eerlijke kans krijgt. Met het oog op de ambitie om inclusief onderwijs te bieden, is het jammer om te zien dat scholen nog steeds onvoldoende hun zorgplicht nakomen.

Een voorbeeld waarin OCO heeft geholpen, is een situatie waarin een verhuisleerling werd afgewezen door een middelbare school. De middelbare school wees af omdat zij het lastig vonden om een niveaubepaling te doen en in te schatten welke ondersteuning nodig zou zijn. Het ging hier om een leerling die na een heftig incident is verhuisd en ergens een nieuwe start wilde maken. De school adviseerde andere scholen te benaderen, maar hier liep ouder ook vast en ontving zij dezelfde reactie. Ondertussen zat de leerling al een paar maanden thuis. Ouder voelde zich alleen in dit proces en er was veel stress wegens de verhuizing en de impact van het heftige incident op haar kind.

De eerste school van aanmelding heeft een zorgplicht. OCO heeft contact opgenomen met zowel het bevoegd gezag als de school en gewezen op de zorgplicht om de leerling zelf te plaatsen of om een andere passende school aan te bieden. Het is fijn dat er uiteindelijk een plek is gekomen en dat deze leerling een frisse start en nieuw hoofdstuk kan starten, maar het laat tegelijkertijd ook zien dat het helaas nog te vaak mis gaat. Soortgelijke situaties waarin ouders met de rug tegen de muur staan als zij zelf navraag

doen, scholen geen zorgplicht nakomen of zelfs geen reactie geven zien we nog te vaak bij het adviespunt. Vaak volgen er pas acties nadat OCO en/of het samenwerkingsverband navraag doen.

OBA spreekuren

Op dinsdagmiddag houdt OCO spreekuren in de OBA Osdorpplein en op donderdagmiddag in de OBA Bijlmerplein tussen 15:00 - 17:00 uur. In de eerste helft heeft OCO twee dossiers geregistreerd in de OBA Osdorpplein en tien dossiers in de OBA Bijlmerplein. In 2024 waren dit in deze periode vijf dossiers in de OBA Osdorpplein en acht dossiers in de OBA Bijlmerplein. OCO probeert ouders uit Nieuw-West en Zuidoost telefonisch te wijzen op de spreekuren. Daarnaast heeft OCO nieuw promotiemateriaal ontwikkeld voor in de bibliotheken, meerdere ouders zijn hierdoor naar het spreekuur gekomen. Het gaat om borden en posters die op een prominentere plek in de OBA staan.

Verdeling vragen over de stadsdelen: primair onderwijs

Via het registratiesysteem CRM kunnen wij zien hoe de verdeling van de primair onderwijsvragen over de stadsdelen.

Stadsdeel	1 januari t/m 30 juni 2025
Noord	26
Zuidoost	18
Zuid	25
Centrum	12
Nieuw-West	27
West	30
Oost	30
Weesp/Diemen	6

Verdeling vragen over de stadsdelen: voortgezet onderwijs

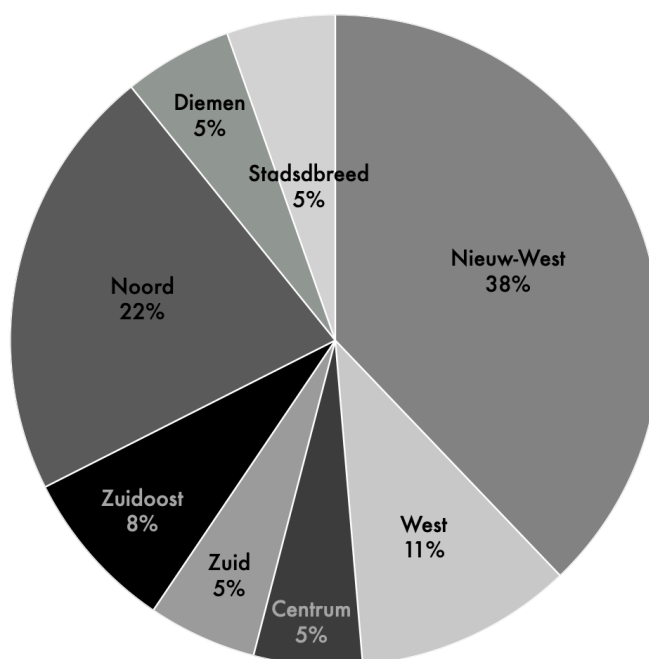
Om een beter beeld te krijgen van de verdeling over de stadsdelen van de vragen m.b.t. het voortgezet onderwijs, probeert het adviespunt bij te houden uit welk stadsdeel de vragen komen. Opvallend is het aantal vragen uit 'Overig NL/ Buitenland'. Hier gaat het om vragen van nieuwkomers, leerlingen die binnen Nederland naar Amsterdam verhuizen en vragen vanuit de randgemeenten. Sinds dit jaar proberen wij dit actief te noteren waardoor wij geen vergelijking met vorig jaar hebben.

Stadsdeel	1 januari t/m 30 juni 2025
Noord	5
Zuidoost	17
Zuid	26
Centrum	2
Nieuw-West	19
West	8
Oost	24
Weesp/ Diemen	6
Overig NL / Buitenland	41

Voorlichtingen

Stadsdeel

In het eerste halfjaar van 2025, dat liep van 1 januari tot en met 30 juni, heeft OCO 37 voorlichtingen gegeven. De meeste voorlichtingen vonden plaats in stadsdeel Nieuw-West (14 voorlichtingen) en stadsdeel Noord (8 voorlichtingen). In stadsdeel Oost vonden er geen voorlichtingen plaats. Twee voorlichtingen vonden plaats buiten Amsterdam, namelijk in Diemen. Zo'n 70% van de voorlichtingen vond plaats in de focusstadsdelen Nieuw-West, Zuidoost en Noord. Hetzelfde percentage als in het eerste halfjaar van 2024.

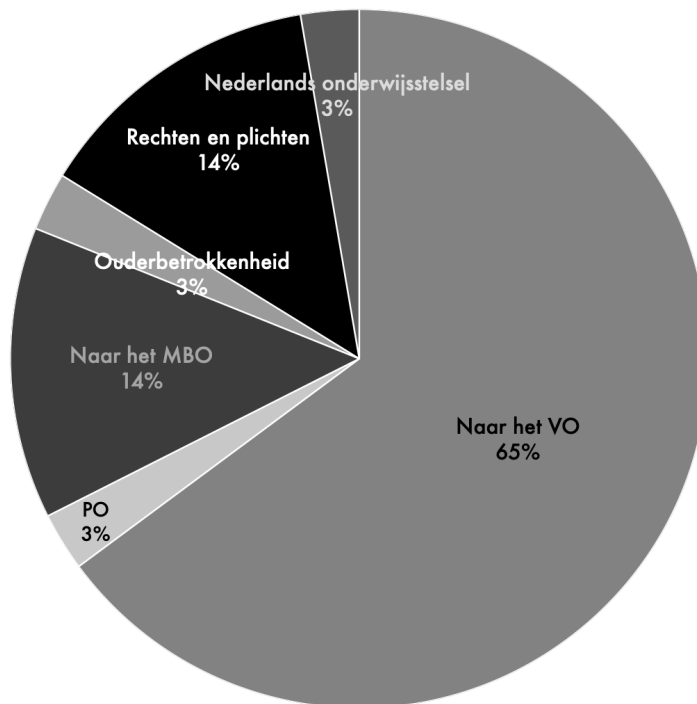


Thematiek

Veel ouders maken kennis met OCO tijdens een voorlichting. Tijdens voorlichtingen positioneert OCO zich serieus, maar toegankelijk. OCO deelt kennis en ervaring, maar biedt ook een luisterend oor. Voorlichtingen zijn interactief. Er wordt persoonlijk contact met ouders gezocht en ouders worden uitgenodigd te reageren, zonder dat het af doet aan de inhoud. Uiteindelijk neemt een deel van de ouders in een later stadium contact op met adviespunt voor individuele vragen. Deze vragen kunnen over het thema van de voorlichting gaan, maar ook over heel andere onderwerpen.

Meer dan de helft van de voorlichtingen ging over de overstap naar het voortgezet onderwijs. Tijdens deze voorlichting informeert OCO ouders en leerlingen over het schooladvies, de schoolkeuze en de loting en matching. Naar deze voorlichting is veel vraag. Ouders en leerlingen willen graag weten hoe het schooladvies tot stand komt en vinden de loting en matching spannend. Zij willen een weloverwogen schoolkeuze maken en hebben behoefte aan een onafhankelijke gids. OCO is zo'n onafhankelijke gids. Hoe pak je het aan? Op welke manier verschillen scholen van elkaar? Wat past bij mijn kind? Bij het kiezen van een basisschool kijken ouders vooral naar scholen in de buurt, bij het kiezen van een middelbare school worden meer afwegingen gemaakt.

In het eerste halfjaar van 2024 ging 68% van de voorlichtingen over de overstap naar het voortgezet onderwijs. In het eerste halfjaar van 2025 ging 65% van de voorlichtingen over de overstap naar het voortgezet onderwijs. Dit is een vergelijkbaar percentage.



Ongeveer 14% van de voorlichtingen ging over de overstap naar het mbo. De voorlichtingen worden gegeven aan leerlingen in het eindexamenjaar van het vmbo. OCO spreekt de taal van de doelgroep en de voorlichter heeft zelf het vmbo en mbo doorlopen. Er is veel ruimte voor interactie, af en toe moet er orde worden gehouden. Leerlingen worden gemotiveerd een vervolgopleiding te kiezen en er wordt met trots over hen gesproken. Uit hun eigen bewoordingen blijkt dat veel leerlingen onzeker zijn over hun opleiding en hun eigen kunnen. De informatie over studiefinanciering slaat het meeste aan. Leerlingen zijn erg benieuwd welke mogelijkheden er financieel zijn.

Fysiek en digitaal

De meeste voorlichtingen vinden fysiek plaats. In het eerste halfjaar van 2025 vonden drie voorlichtingen digitaal plaats, in de vorm van een webinar. De webinars gingen over de overstap naar het voortgezet onderwijs. Eén webinar in het Nederlands, één in het Engels (speciaal voor Engelssprekende ouders uit de hele stad) en één webinar in het Arabisch, in samenwerking met Open Embassy. Aan het Nederlandstalige webinar deden 51 ouders mee, aan het Engelstalige 42 en aan het Arabische 23. Op LinkedIn verscheen de volgende reactie: *‘Nu komt de informatie wel over, OCO heeft het heel fijn uitgelegd’*. En dat is de bedoeling. OCO wil ook voor niet-Nederlandssprekende ouders een gids zijn.

Kennis delen én empoweren

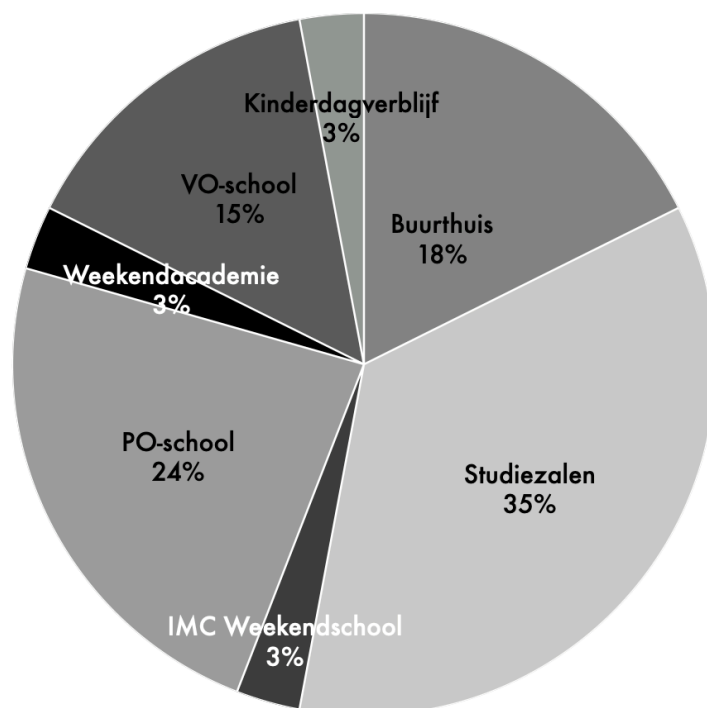
Fysieke voorlichtingen vinden plaats in samenwerking met partners. Dit kunnen scholen zijn, maar ook buurthuizen of het kinderdagverblijf. Het zijn plekken waar ouders gewend zijn om te komen.

Er is een vertrouwensband en ouders voelen zich op hun gemak. OCO komt op bezoek en neemt informatie, advies en een luisterend oor mee. Tijdens een voorlichting wil OCO kennis met ouders delen én hen empoweren. Ouders motiveren zelf het gesprek aan te gaan.

Dit gebeurde in het eerste halfjaar van 2025 onder andere bij het moederontbijt in buurthuis de Honingraat in Geuzenveld-Slotermeer. De voorlichting ging over algemene rechten en plichten in het onderwijs en was erg interactief. De moeders stelden zich voor, vertelden over hun kinderen en brachten situaties in. Van een school die ging sluiten, tot plaatsing in het speciaal onderwijs en gepest worden op school. Vier moeders bleven na de voorlichting voor een individueel gesprek en met één moeder onderhielden we langer contact. Haar kind werd gepest op de middelbare school en wilde niet meer naar school. De schoolresultaten kelderden en er was veel verzuim. Ze wilde graag een schoolwisseling maar wist niet waar te beginnen. Welke scholen zouden geschikt kunnen zijn? En hoe meld je aan? Met advies van OCO is de schoolwisseling gelukt.

Toename voorlichtingen in buurthuizen en informeel onderwijs

In het eerste halfjaar van 2024 was zo goed als de helft van de bezochte plekken een school. In het eerste halfjaar van 2025 is dat anders. Het aandeel voorlichtingen op scholen nam af en het aandeel voorlichtingen in buurthuizen en in het informeel onderwijs (Studiezalen, Weekendacademie en IMC Weekendschool) nam toe. Dit is een resultaat van wijkgericht werken.



Kennisbank

De opmars van AI

In een jaar tijd heeft AI het zoekgedrag van consumenten sterk veranderd. Mensen stellen nu completere vragen aan AI-tools in plaats van losse zoekwoorden te gebruiken op zoekmachines. En AI levert directe, samenhangende antwoorden op in plaats van slechts links naar andere websites. Hierdoor wordt informatie meestal sneller verwerkt, persoonlijker gepresenteerd en efficiënter gevonden. Ook als mensen wel een zoekmachine gebruiken, krijgen ze niet direct meer de links naar de websites, maar een AI-samenvatting.

Dit heeft ook gevolgen voor OCO. Jarenlang werd de website van OCO zeer goed gevonden, met zoekwoorden gerelateerd aan onderwijs. Vaak kwam de website in de top drie naar boven bij Google. Maar door AI is het zoekgedrag van mensen veranderd en moet OCO de oorspronkelijke SEO-strategieën vermoedelijk gaan aanpassen. Op welke wijze en op welke termijn is nog niet duidelijk. Maar vast staat OCO moet anticiperen op de veranderingen in hoe gebruikers online denken, zoeken en leren. Bij het ontwikkelen van een nieuwe website, waar OCO in de tweede helft van 2025 een start mee gaat maken, wordt rekening gehouden met deze ontwikkelingen op het gebied van AI.

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 2025 heeft OCO in totaal 132 vraag/antwoord artikelen geüpdatet.

Waar de nadruk vorig jaar nog lag op het verbeteren van de ranking in Google (vindbaarheid), is dit nu wat meer losgelaten door bovenstaande ontwikkeling op het gebied van AI. Nog steeds wordt de website van OCO goed gevonden en komen veel artikelen naar boven in de top drie. Ook is te zien dat AI-tools, zoals ChatGPT, informatie van OCO gebruiken bij het formuleren van antwoorden.

De gemiddelde ranking van OCO in Google is wel iets gezakt ten opzichte van de eerste helft van 2024. Tussen 1 januari 2024 en 30 juni 2024 was de gemiddelde ranking 7.4. En tussen 1 januari 2025 en 30 juni 2025 was dit 8.4.

OCO is in de gemiddelde Google ranking iets gedaald van plek 7.4 naar 8.4

Nieuwe artikelen

In de eerste helft van 2025 zijn 20 nieuwe artikelen gepubliceerd op de website van OCO:

- 6 blog-berichten
- 14 vraag/antwoord artikelen

De nieuwe content bestaat onder andere uit vraag/antwoord artikelen over passend onderwijs en kansengelijkheid.

De oorspronkelijke redactiekalender bestond op 1 september 2021 uit 378 artikelen. Op 30 juni 2025 bestond de kennisbank uit 476 vraag/antwoord artikelen.

OCO heeft 20 nieuwe artikelen gepubliceerd

Websitebezoek

Sinds juli 2023 meet OCO het websitebezoek met Google Analytics 4. Het totale websitebezoek is het afgelopen half jaar gedaald ten opzichte van het eerste half jaar van 2024. Tussen 1 januari tot en met 30 juni 2025 was het websitebezoek 628.966. Ter vergelijking: de eerste helft van 2024 (1 januari tot en met 30 juni 2024) was dit 710.365. Het gaat dus om een daling van 81.399 (ruim elf procent).

Deze daling zet al een aantal jaar door. De eerste helft van 2023 betrof het aantal bezoekers nog 832.407. Deze data waren echter gebaseerd op de Unique Pageviews uit de oude versie van Google Analytics en die zijn niet een op een te vergelijken met de data uit Google Analytics 4.

Websitebezoek gedaald van 710.365 naar 628.966

CTR

CTR is een andere 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. Dit is de eerste helft van 2025 gedaald naar gemiddeld 2,4 procent.

OCO heeft een CTR van 2,4 procent

Daling websitebezoek, maar groei kwaliteit

Ondanks de daling van het websitebezoek en de iets verslechterde vindbaarheid, die vermoedelijk beïnvloed worden door de concurrentie van AI, is er een aanwijzing vanuit het adviespunt dat de kwaliteit van de content van de website nog steeds verbetert. Sinds 2023 is er ieder jaar een duidelijke stijging te zien in het aantal cliënten dat via specifieke artikelen, Google en de homepage van OCO bij het adviespunt terecht komt.

Zo werden er in de eerste helft van 2024 1115 dossiers geregistreerd. Daarvan kwamen er 282 binnen via de website. In de eerste helft van 2025 werden er 1122 dossiers geregistreerd, waarvan er 377 binnenkwamen via de website. Het percentage dossiers dat via de website binnenkomt is dus gestegen van 25 procent naar 33 procent.

Trainingen

Sinds 2023 nodigt OCO met regelmaat experts vanuit verschillende organisaties uit om iets te komen vertellen over hun organisatie. Kennisuitwisseling staat hierbij centraal. De eerste helft van 2025 kwamen experts van buitenaf langs, maar gaven ook teamleden van OCO trainingen:

- Twee trainingen over hoogbegaafdheid: (h)erkennen en aanbod in de stad
- Het inzetten van kenmerken van mediation in de praktijk
- Ervaringen van ouders van leerlingen met een beperking in het onderwijs
- Discriminatie in het onderwijs
- Taalles spelling en grammatica
- Leerlingen met een chronische aandoening, Zorgeloos naar school
- Studiefinanciering in het mbo
- Kennismaking met en werkwijze van 't Kabouterhuis

Thema: omgaan met signalen van discriminatie

In 2024 heeft OCO een verdiepend intern onderzoek uitgevoerd naar hoe medewerkers signalen van discriminatie kunnen (h)erkennen en hoe bewustwording hierover versterkt kan worden in gesprekken met ouders van leerlingen in het Amsterdamse onderwijs. De aanleiding voor dit onderzoek was een groeiende behoefte binnen het team: medewerkers gaven aan geregeld in situaties terecht te komen waarin vermoedens of ervaringen van discriminatie een rol speelden, maar waarin het lastig was om de juiste woorden, toon of aanpak te vinden.

Sommige ouders benoemen expliciet dat ongelijkheid, racisme of discriminatie meespeelt in de schoolervaring van hun kind, terwijl anderen dat (nog) niet doen. Dit vergroot de complexiteit van het gesprek. Er ontstond behoefte aan kennis en houvast: hoe herken je discriminatie? Hoe maak je het bespreekbaar zonder oordeel, maar met erkenning? Wat is de rol van OCO? En welke andere organisaties houden zich hiermee bezig?

Het doel van het onderzoek was om medewerkers te ondersteunen in het ontwikkelen van handelingsbekwaamheid en bewustzijn op dit thema. Door middel van gesprekken met collega's, literatuuronderzoek en het ophalen van praktijkervaringen binnen OCO is toegewerkt naar de ontwikkeling van een tweedelig instrument: een inhoudelijke startgids en een interactieve training. De gids biedt achtergrondinformatie over verschillende vormen van discriminatie in het onderwijs, inzichten uit beleid en onderzoek, het bredere maatschappelijke kader, bewustwording van eigen perspectieven en mogelijkheden voor doorverwijzing. In de training is ruimte gecreëerd voor verdieping, reflectie, casusbespreking en het oefenen van gespreksvaardigheden.



Het onderzoek maakt duidelijk dat omgaan met discriminatie vraagt om meer dan alleen kennis: het vereist een open houding, de bereidheid om ongemak toe te laten en oog voor de sociale context waarin ouders en leerlingen zich bewegen. Met dit traject zet OCO een belangrijke stap in het versterken van haar interne deskundigheid en in het waarmaken van haar ambitie om er écht voor alle ouders en leerlingen te zijn. De inzichten die zijn opgedaan en ontwikkelde middelen vormen het startpunt voor een structurele aanpak binnen de organisatie, die onder andere wordt voortgezet met vervolgtrainingen en borging in de werkprocessen.

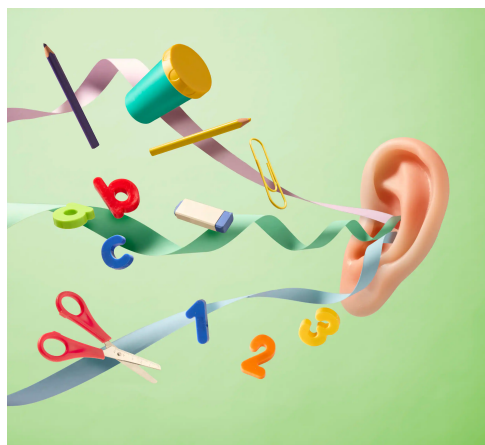
Bijlage 1

Parool, 29 juli 2025

Amsterdams onderwijssysteem voor veel ouders te ingewikkeld: ‘Veel professionals ervaren tijdsdruk. Daardoor wordt er functioneel geluisterd’

Het onderwijssysteem is voor veel ouders en leerlingen té ingewikkeld. Floor Kaspers en haar team van de Onderwijs Consumenten Organisatie helpen jaarlijks honderden van hen. ‘In een tienminutengesprek is geen ruimte om elkaar echt te horen.

Op het Waterlooplein, op het hoekje boven de tattooshop, zit een maisonnette dat dienstdoet als kantoor van de Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO). Het is er, anders dan de naam wellicht doet vermoeden, geen grijze en stoffige bedoening, eerder knus. Boven staan stoelen met teddybeerstof voor gesprekken met ouders, beneden staan de bureaus waar de 6 OCO-medewerkers zo’n 1750 dossiers per jaar behandelen. Het balkon biedt uitzicht op de Waterloopleinmarkt.



OCO-directeur Floor Kaspers kan in twee zinnen uitleggen wat haar organisatie doet: “Wij helpen ouders, leerlingen en mbo-studenten al meer dan achttien jaar de weg te vinden in het ingewikkelde Amsterdamse en Nederlandse onderwijssysteem. En we geven zo’n honderd keer per jaar voorlichting om onze kennis over het onderwijs met anderen te delen.”

De OCO wordt gefinancierd door de gemeente. Dezelfde gemeente die, samen met de rijksoverheid, verantwoordelijk is voor het complexe systeem, betaalt jullie vervolgens om ouders te ondersteunen in die ingewikkeldheid de weg te vinden, klopt dat?

“Ja, maar in andere steden is het ook ingewikkeld en daar hebben ze geen OCO. Dus in die zin is het fijn dat we kunnen bestaan. En de complexiteit komt ook voort uit de vele keuzes die er zijn in de stad. Binnen de landelijke wetten krijgen schoolbesturen veel vrijheid. De regels rond bijvoorbeeld overgaan, schorsing en toelating kunnen per school verschillen.”

“Het is ook heel mooi dat ouders en leerlingen iets te kiezen hebben, maar niet alle ouders en leerlingen hebben dezelfde informatie of weten waar ze die informatie kunnen krijgen.”

Wie zijn de mensen die bij jullie aankloppen voor hulp?

“Het is een echte dwarsdoorsnede van de stad, ze komen uit alle stadsdelen. Het gaat om zowel nieuwkomers als mensen die hier al generaties wonen, hoogopgeleiden en ouders die moeite hebben met lezen, schrijven of de taal. De gemene deler is dat ze hulp willen bij een vraagstuk in het onderwijs.”

“We houden spreekuren in de stad en hebben een uitgebreide website met informatie. Mensen kunnen ons dus op allerlei plekken vinden en bellen ons over uiteenlopende kwesties. Van een vraag over het kiezen van een goede school tot vragen over vrijstelling van de leerplicht of hoe ze kunnen zorgen voor een plek voor een leerling die extra hulp nodig heeft. Mbo-studenten bellen ons vaak over studiekeuze en geldzaken.”

Ze bellen of mailen jullie, en dan?

“We luisteren. Daar begint eigenlijk alles mee. Soms eindigt het daar ook. Wat we merken, is dat veel ouders het al heel fijn vinden dat ze bij ons hun verhaal kwijt kunnen en iemand naast zich hebben staan die onafhankelijk meekijkt.”

“Soms krijgen we na een tijdje een mail of een telefoontje van iemand die zegt: ‘Jullie hebben me echt door een moeilijk periode heen geholpen.’ En dan denk ik: wat hebben we eigenlijk gedaan? Soms was dat simpelweg: hen écht zien en naar ze luisteren, zonder oordeel. Hoewel dat vaak supermoeilijk lijkt, lukt dat ons team heel goed omdat we er altijd van uit gaan dat ouders het beste proberen te doen voor hun kind. Als je dat onthoudt, begrijp je ook het vertrekpunt van de ouders.”

“Daar komt bij dat wij de tijd nemen. Ik heb een keer een beginnende stagiair gehad die zei: ‘Ik heb naar een heel lang verhaal geluisterd en nu pas kan ik beginnen.’ Nee, legde ik uit, luisteren is je werk. Je was al begonnen toen je de telefoon opnam.”

“Veel onderwijs- en zorgprofessionals ervaren tijdsdruk. Het gevolg is dat er functioneel geluisterd wordt. Ze hebben soms al een oplossing in gedachten als ouders bij ze komen. Ze kijken in welk hokje een kind past en welke oplossing daarbij hoort zodat ze snel weer door kunnen. Als er dan geen pasklaar antwoord is, geen oplossing, voelt de ouder zich niet gezien en ben je nog verder van huis. Want dan moet je opnieuw luisteren.”

‘Soms is er geen oplossing, maar als ouders zich gehoord voelen, krijgen ze het idee dat ze alles hebben gedaan voor hun kind’

“Wat is bijvoorbeeld het idee van een tienminutengesprek? Wat kun je nou in tien minuten? Daar is geen ruimte om elkaar echt te horen. Voor een leerkracht kan dat ook frustrerend zijn. Ben je net ergens, moet je afronden omdat de volgende ouder staat te wachten.”

“Wat wij doen, is empathisch luisteren. Soms is er geen oplossing voor de kwestie, maar dan hebben we wel geluisterd en voelen de ouders zich gehoord door een onafhankelijke partij en krijgen zij het gevoel dat ze alles hebben gedaan voor hun kind.”

Raakt u zelf weleens gefrustreerd in uw werk?

“Ik heb twee typen situaties waarin ik weleens gefrustreerd raak. Ten eerste als iets wel zou moeten kunnen, maar een school zegt dat het niet kan. We gaan dan alle schoolgidsen en regels doorpluizen om te bewijzen dat het wel mogelijk is. Het tweede is als iedereen zijn best doet, maar er gewoon geen plek is. Dan hebben we het over kinderen van vijf, zes, zeven jaar die thuis komen te zitten.”

‘Onbewuste vooroordelen leiden tot institutioneel racisme dat ouders en kinderen benadeelt’

“De school denkt dat het kind meer hulp nodig heeft dan ze zelf kunnen bieden, soms ook gesterkt door het lerarentekort. Er is dan bijvoorbeeld een traject met jeugdhulp nodig of een plek binnen het speciaal onderwijs terwijl dat vol zit. Je hebt dan een leerkracht die heel erg zijn of haar best doet, een intern begeleider die zich volledig inzet, iemand van jeugdhulp die meedenkt en het speciaal onderwijs dat het kind een plek wil geven, maar het niet kan omdat er geen plaats is. Dat is heel frustrerend, want elk kind heeft recht op goed en passend onderwijs, in welke vorm dan ook. Maar dat recht kun je dus niet altijd verzilveren.”

Zijn er ook gevallen waarbij niet iedereen zijn best doet?

“Ik geloof niet dat er ook maar iemand is die het onderwijs ingaat om kinderen of hun ouders te benadelen. Maar een school moet natuurlijk verschillende belangen tegen elkaar afwegen en is soms niet op de hoogte van de rechten van ouders en leerlingen. Ook zien we dat er veel onbewust gebeurt. Juist onbewuste vooroordelen leiden tot een vorm van institutioneel racisme dat ouders en kinderen benadeelt.”

Kunt u daar meer over vertellen?

“We weten uit allerlei onderzoeken, bijvoorbeeld rondom het schooladvies, en we zien het ook bij stagediscriminatie op het mbo, dat kinderen en ouders structureel gediscrimineerd worden in het onderwijs. En we horen het helaas ook regelmatig terug in de gesprekken met ouders.”

“Niemand is immuun voor vooroordelen en ideeën over een bepaalde groep, ook leerkrachten niet. We willen helpen het bespreekbaarder te maken op scholen.”

U bent al jaren betrokken bij OCO, sinds vorig als directeur, én u bent kunstenaar. Hoe gaat het daarmee?

“Sinds ik directeur ben, staat de kunst op een wat lager pitje, maar het blijft belangrijk voor me. Veel van de situaties waarover ik tijdens mijn werk hoor, zijn schrijnend en soms ook frustrerend. Juist daarom is het fijn om 's avonds met iets totaal anders bezig te zijn. Dan blaas ik glas in een kleine studio in mijn achtertuin, in een caravan. Het helpt me weer op adem te komen.”

CV

Floor Kaspers

Geboren Tegelen, 1976

Werkt sinds 2024 als directeur Onderwijsconsumentenorganisatie (OCO).

Woont afwisselend in Den Haag en Amsterdam-Oost.

Hart voor de stad

Amsterdam telt veel organisaties die opkomen voor de stad en haar inwoners. Op het gebied van wonen, zorg en verkeer, arbeidsmarkt, milieu en onderwijs. Deze zomer interviewen we elke week een vertegenwoordiger van zo'n belangenorganisatie over wat hem of haar drijft.

1. Wonen: [Gert Jan Bakker](#)
2. Zorg: [Lindy van Vliet](#)
3. Onderwijs: **Floor Kaspers**
4. Ondernemers: Achmed Baâdoud
5. Vervoer: Rikus Spithorst
6. Duurzaamheid: Pauline Westendorp