

Jaarrapportage 2023

Stichting OCO

31 maart 2024

Inhoud

Voorwoord	3
Kennisbank	5
Onderhoud website	
Google Analytics	
Verklaringen en oplossingsrichtingen daling websitebezoek	
Daling websitebezoek, groei kwaliteit	
Nieuwe content	
Kenniscyclus	
Vooruitblik 2024	
Helpdesk	9
Cijfers 2023	
Signalen helpdesk	
Procedures	
Verhalen en Transformatie Commissie	
Netwerkgesprekken	
Onderhoud CRM	
Vooruitblik 2024	
MBO	14
Groter bereik voorlichtingen mbo	
Mbo-dossiers	
Passend onderwijs	16
Vooraf	
Helpdesk en dossiers passend onderwijs	
Inhoudelijke signalen	
Voorlichting	19
Aantal voorlichtingen in 2023	
Verschillende thema's	
Meeste voorlichtingen in Zuidoost, Nieuw-West en Noord	

Bijlage 1 – Nadere verplichtingen

Bekendheid

Aantal unieke paginaweergaven

Aantal bijeenkomsten

Aantal dossiers

Dossiers per stadsdeel

Netwerk en expertise mbo en vve

Raadgevers

Collectieve belangenbehartiging

Partnerinstellingen

Horizontale dialoog

Professionalisering

Bijlage 2 – Tabellen

Voorwoord

OCO 2023 gaat de boeken in als een jaar vol nieuwe ontwikkelingen, professionalisering en een record in het aantal geregistreerde dossiers. Het jaar ging rustig van start. De nieuwe en 'oude' medewerkers waren inmiddels goed op elkaar ingespeeld en zowel de helpdesk, de voorlichtingen als de kennisbank verliepen soepel. Om de kennis en vaardigheden van het team op peil te houden en uit te breiden vond in januari een eerste training op kantoor plaats door een externe partij. Het betrof een training over het Stedelijk toelatingsbeleid, verzorgd door de coördinator van de helpdesk van het Breed Bestuurlijk Overleg. Gedurende het jaar zijn nog zeven andere trainingen gegeven door experts van verschillende organisaties, onder andere over het puberbrein, thuiszitters en wetswijzigingen binnen het mbo.

In het voorjaar brak er een nieuwe periode aan waarin teambreed werd nagedacht over de organisatorische koers van de organisatie, de inrichting van het nieuwe Oudersteunpunt passend onderwijs en ontwikkelingen op het gebied van 'de wijk in' en collectieve belangenbehartiging. Interne overleggen, brainstormsessies en het uitspreken van wensen en toekomstplannen leidden tot nieuwe inzichten over de inrichting van de organisatie, maar nog niet tot concrete plannen. Dit proces kost tijd en hier gaat het team in 2024 verder mee aan de slag.

Na de zomervakantie werd al snel duidelijk dat het aantal dossiers sterk toenam en in het najaar ging de vlag uit: het streven van 1500 Amsterdamse dossiers was behaald, nog voor het einde van het jaar. Het aantal toegenomen dossiers passend onderwijs sprong hierbij in het oog. Uiteindelijk registreerde de helpdesk in heel kalenderjaar 2023 1608 Amsterdamse dossiers. Een record dat laat zien dat de dienstverlening van OCO in Amsterdam hard nodig is. Met een steeds verdere professionalisering van de helpdesk, zowel op het gebied van efficiëntie, zorgvuldigheid als data-analyse, is de verwachting dat in 2024 dezelfde aantallen worden bereikt.

De bovengenoemde professionalisering slaat niet alleen op de helpdesk, ook de kennisbank heeft een kwaliteitsslag ondergaan. Alle artikelen op de website van OCO zijn inmiddels geüpdatet, volgens de planning van de tweejarige redactiekalender. Het websitebezoek is in 2023 iets gedaald, maar er zijn aanwijzingen vanuit de helpdesk dat de kwaliteit van de content van de website is verbeterd en dat de website ook beter wordt gevonden. Zo is in 2023 een stijging te zien in het aantal cliënten dat via specifieke artikelen, Google en de homepage van OCO bij de helpdesk terecht komt.

De kwaliteit van de voorlichtingen, zowel over de overstap po-vo als vmbo-mbo, loopt goed. PO- en VO-scholen zijn tevreden en VO-scholen vragen om uitbreiding van het aanbod. Zo bestaat de behoefte aan een voorlichtingsprogramma voor havisten die overstappen naar het hbo en voor derdejaarsleerlingen vmbo, ter voorbereiding op het mbo.

Natuurlijk mag het inlossen van de eerdere belofte om meer 'de wijk in' te gaan niet onvermeld blijven. OCO heeft in 2023 ingezet op het versterken en uitbreiden van de contacten met netwerkpartners en daarmee het bereik onder ouders, leerlingen en studenten. Het contact met de OBA en Stichting Studiezalen is inmiddels stevig verankerd. De inloospreekuren in Nieuw-West lopen goed, in Zuidoost blijven de aantallen wat achter, en er zijn weer voorlichtingen gegeven aan achtstegroepers bij Stichting Studiezalen. Samenwerkingen met basisscholen, VO-scholen en mbo-instellingen zijn vruchtbaar en het bereik onder leerlingen en studenten groeit. Het aantal aanvragen voor voorlichtingen bij kinderopvangorganisaties kan in 2024 nog een extra impuls krijgen. Aandachtspunt blijft het bereik onder mbo-studenten. Hoewel steeds meer studenten bereikt worden via voorlichtingen, neemt het aantal mbo-dossiers licht af en lijken mbo-studenten de weg naar OCO nog onvoldoende te kunnen vinden.

Al met al kan geconcludeerd worden dat OCO een vol en ondernemend jaar achter de rug heeft en tevens een nieuwe fase is ingegaan. Een fase van kwaliteitsborging en versterking van het professionele netwerk. Tegelijkertijd blijft OCO een stichting die graag pioniert en zal ook de komende jaren nieuwe mogelijkheden blijven verkennen om Amsterdamse ouders, leerlingen en studenten nog beter van dienst te kunnen zijn.

Kennisbank

Rosalie Anstadt (redacteur en coördinator kenniscyclus)

Onderhoud website

In september 2023 is de tweejarige onderhoudscyclus van de website voltooid, OCO werkt hiervoor met een redactiekalender. Alleen een aantal artikelen binnen het thema passend onderwijs zijn nog niet geactualiseerd. Deze artikelen worden in de loop van 2024 bijgewerkt als de gekoppelde website van het Oudersteunpunt passend onderwijs meer vorm krijgt. In totaal zijn gedurende twee jaar ruim 400 artikelen geactualiseerd. Naast de bestaande content worden er jaarlijks nieuwe vraag/antwoord artikelen gepubliceerd, die vervolgens ook meegenomen worden in de redactiekalender.

Google Analytics

OCO heeft sinds 2019 over het websitebezoek in aantallen Unique Pageviews gerapporteerd, op basis van gegevens van Google Analytics. In juli 2023 heeft Google het meetsysteem Universal Analytics (UA) vervangen door Google Analytics 4 (GA4). Helaas was GA4 niet ingericht aan het begin van het kalenderjaar, wat idealiter het geval was geweest. Met als gevolg dat over de eerste helft van 2023 alleen meetgegevens uit Universal Analytics beschikbaar zijn en over de tweede helft alleen gegevens uit Google Analytics 4. In Google Analytics 4 wordt echter niet meer gerapporteerd in Unique Pageviews. Wel zijn cijfers over 'pageviews' beschikbaar. Al is de meettechniek in Universal Analytics en Google Analytics 4 anders, de pageviews uit beide systemen zijn redelijk vergelijkbaar. Zie voor uitleg bijvoorbeeld <https://indiegraf.com/ga4-metrics-for-publishers/>.

Verklaringen en oplossingsrichtingen daling websitebezoek

In tabel 1 is een meerjarige vergelijking opgenomen met cijfers over het websitebezoek. In 2022 was nog sprake van een stabilisatie van de cijfers ten opzichte van 2021. In 2023 is een duidelijke daling in de bezoekcijfers ingezet, waarmee het bezoek aan de website in de orde van grootte van het jaar 2020 komt te liggen. De daling van het websitebezoek wordt vermoedelijk veroorzaakt door een combinatie van de volgende vier factoren:

1. Minder nieuwe content

De afgelopen twee jaar lag de focus van de redactie op verbeteren en updaten van bestaande content. Er was onvoldoende budget en capaciteit om daarnaast veel nieuwe content te ontwikkelen. Deze keuze (en de mogelijke gevolgen) was ook al aangekondigd in de plannen.

2. Content verwijderd

Met het grootschalige onderhoud is verouderde content en dubbele content verwijderd. Dit bevordert de gebruiksvriendelijkheid en is gunstig voor onderhoud op de lange termijn, maar gaat ten koste van de bezoekcijfers op de korte termijn.

3. Minder redactionele capaciteit

In 2023 zijn nauwelijks freelance journalisten ingezet om nieuwe content te maken. In voorgaande jaren, toen het websitebezoek hoger lag, waren er meer freelancers actief voor OCO. Bovendien is de vaste redacteur in de tweede helft van het jaar minder gaan werken: van 0,8 fte naar 0,4 fte. Vanaf 1 maart 2024 is de vaste redacteur weer 0,6 fte beschikbaar.

4. Toename concurrentie

Sinds een aantal jaar constateert OCO toenemende concurrentie van onderwijsgerelateerde websites, zoals wijleren.nl, wijzeroverdebasischool.nl en oudersvannu.nl.

Daling websitebezoek, groei kwaliteit

Ondanks de daling van het websitebezoek is er een aanwijzing vanuit de helpdesk dat de kwaliteit van de content van de website verbeterd is, in de zin dat websitebezoek vaker leidt tot telefoontjes naar de helpdesk ('conversie' in internetmarketing jargon).

Zo is 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. Een kleine slag om de arm hierbij is dat de helpdesk de via's in 2023 consequenter heeft geregistreerd dan in 2022. Maar ook in het kalenderjaar 2023 zelf zie je een toename in de tweede helft van het jaar ten opzichte van het eerste half jaar. Zo is in 2023 de helpdesk 253 keer benaderd via een artikel. In 2022 was dit 90 keer. Via de homepage is de helpdesk 136 keer benaderd ten opzichte van 61 keer in 2022. Via Google is de helpdesk 212 keer benaderd ten opzichte van 126 keer in 2022. Zie het volledige overzicht in tabel 2 in de bijlagen.

De data zijn ook uitgesplitst voor de eerste en tweede helft van kalenderjaar 2023 (zie tabel 3 en 4 in de bijlagen). De helpdesk registreerde dit jaar consequent de via's (de manier waarop OCO gevonden is door wie naar OCO verwezen is). In de tweede helft van 2023 blijkt het aantal via's zelfs toe te nemen via artikelen, homepage en Google ten opzichte van de eerste helft van 2023.

De voorzichtige conclusie is dat het onderhoud van de website daadwerkelijk bijdraagt aan de vindbaarheid van OCO en door bezoekers ingeschatte deskundigheid van de helpdesk. In ieder geval wordt relatief vaker contact opgenomen met de helpdesk dankzij (en via) de website.

Nieuwe content

De oorspronkelijke redactiekalender bestond uit 378 artikelen. Daar zijn de afgelopen twee jaar 59 nieuwe vraag/antwoord artikelen bijgekomen. In totaal gaat het nu om 437 vraag/antwoord artikelen.

In 2023 zijn 23 nieuwe artikelen gepubliceerd op de website van OCO: 15 blog-berichten en 8 vraag/antwoord artikelen. Ter vergelijking, in 2022 verschenen er 33 nieuwe artikelen: 22 blog-berichten en 11 vraag/antwoord artikelen. En in 2021 verschenen er 38 nieuwe artikelen: waarvan 16 blog-artikelen en 22 vraag/antwoord artikelen. Een verklaring voor de afname van het aantal vraag/antwoord artikelen is dat de website steeds completer wordt en de redactie zich in 2023 nog sterker gefocust heeft op een kwaliteitsverbetering van de bestaande content in plaats van op het ontwikkelen van nieuwe content.

De blog-artikelen gaan over diverse thema's, zoals: leesonderwijs, kansengelijkheid, passend onderwijs en het lerarentekort. In 2023 verscheen een vierde aflevering van de serie 'zij-instromers voor de klas', met Heleen Gorgels. Hieronder een korte passage uit het interview met haar:

“Toen ik medestudenten sprak, begon het bij mij langzaam te dagen dat ik de enige was die alleen voor de groep stond en dan ook nog drie volle dagen. Hier ontstond bij mij de eerste echte barst. Ik dacht: hé wacht eens even, is dit wel normaal? Ik ben niet alleen in die oceaan gegooid, maar ook nog zonder reddingsbandjes. Maar ik had te weinig tijd om daar lang bij stil te staan. Want in de tussentijd moest ik die klas draaiende houden. Achteraf gezien zat ik als een rat te draaien in een molen en ben ik maar doorgegaan en doorgegaan. Totdat ik me realiseerde: jeetje, ik ben net begonnen en ben nu al op. Dit ga ik niet twee jaar volhouden.”

Zie tabel 5 in de bijlagen voor een volledige lijst van de nieuw verschenen artikelen in 2023.

Kenniscyclus

In januari 2023 is er een start gemaakt met de kenniscyclus, deze bestaat uit:

- a) Redactiecyclus (redactiekalender voor onderhoud).
Doel: artikelen up to date.
- b) Interne trainingen, gegeven door interne en externe
Doel: inhoudelijke vakkennis van het OCO-team vergroten.
- c) Kennisuitwisseling tussen helpdesk en redactie.
Doel: verbetering content aan de hand van dossiers ('leren van cliënten').

De onderwerpen van de trainingen zijn in samenspraak met het team tot stand gekomen. Er is geluisterd naar de wensen van het team: wat willen we leren? Daarnaast is er rekening gehouden met de redactiecyclus: in welke periode komt welk thema aan bod? Op basis van die wensen en de redactiecyclus is er een programma opgesteld.

Interne trainingen

In 2023 zijn er acht trainingen gegeven:

1. Toelatingsbeleid po door Clarissa Friedländer (coördinator helpdesk stedelijk toelatingsbeleid BBO) en toelatingsbeleid vo door coördinator voorlichtingen Lidewij Koren.
2. Mbo en welzijn jongeren door vo-docent en trainer Naomi Rijke.
3. Passend onderwijs en thuiszitters door Melinda Vreeken en Maaïke Zeguers van het Samenwerkingsverband en expert passend onderwijs Floor Kaspers.
4. Een kijkje in de keuken van een orthopedagoog in het basisonderwijs door orthopedagoog bij Zien in de Klas, Kirsten Muetstege.
5. Puberbrein door psycholoog Stephanie van Oorschot.
6. Brainstormsessie voor de website door eindredacteur en journalist Tanja van Bergen.
7. Mbo-training door Bart Lathouwers en Bas Lutjens van de MBO-raad.
8. Schrijftraining door eindredacteur en journalist Tanja van Bergen.

Met de trainingen over passend onderwijs (thuiszitters en een kijkje in de keuken van een orthopedagoog) ving OCO twee vliegen in één klap. Enerzijds voorzag OCO zo in de wens van de helpdesk om meer te leren over passend onderwijs. De helpdesk krijgt immers veel vragen over passend onderwijs en wilde daar meer over weten. Anderzijds bereidden deze trainingen het hele team voor op het Oudersteunpunt passend onderwijs.

Tussen de trainingen door is er een aantal terugkombijeenkomsten geweest. Tijdens deze momenten heeft het team de trainingen geëvalueerd en nieuwe onderwerpen en wensen aangedragen. Om de inhoud en kennis te borgen is er een map waarin aantekeningen, folders en ideeën voor nieuwe artikelen worden bewaard.

Kennisuitwisseling tussen helpdesk en redactie

Kennisuitwisseling tussen helpdesk en redactie vond plaats in de voorjaarsvakantie. De helpdesk maakte een analyse van vragen die binnenkwamen bij de helpdesk waar nog geen content of onvoldoende content over is op de website. Hieruit kwamen aanbevelingen waar de redactie mee aan de slag kan.

Vooruitblik 2024

In 2024 hoopt OCO de daling in websitebezoek te kunnen stoppen en de kwaliteit van de kenniscyclus te borgen, voornemens zijn:

MEENEMEN NAAR 2024

- *Focussen op verbeterde vindbaarheid en ranking in Google, door de grote dalers en stijgers in kaart te brengen en voor die artikelen een concurrentieanalyse te maken.*
- *Jaarlijkse actualisatie van een selectie van circa 35 datagebonden artikelen (bv aanmeldmomenten, schoolvakanties, jaarlijks veranderende examenregels).*
- *Inhuur van een SEO-expert (search engine optimisation, ofwel 'vindbaarheid') om de mogelijkheden van het nieuwe Google Analytics 4 beter te benutten.*
- *Meer nieuwe content door inzet van freelancers.*
- *Met Tanja Bergen (trainer webredactie) verdere plannen ontwikkelen om de website toegankelijker en gebruiksvriendelijker te maken.*
- *Serie artikelen schrijven over wat kinderen leren in het voortgezet onderwijs (als vervolg op de bestaande serie over wat kinderen leren in het basisonderwijs): 'Wat leert mijn kind in de brugklas?', tot en met 'Wat leert mijn kind in 4 vmbo, 5 havo en 6 vwo?'.*
- *Na iedere training een terugblik plannen en de map aanvullen met nuttige informatie, zoals PowerPoint presentaties van gastsprekers en aantekeningen.*
- *Minimaal twee keer per jaar een analyse maken, tijdens de korte schoolvakanties.*

Helpdesk

Maureen van Saane en Robin Teunisse (adviseurs helpdesk)

Cijfers 2023

In bijna alle onderwijssectoren is een stijging te zien van het aantal vragen in vergelijking met 2022. Over de sectoren PO, overstap PO-VO en VO heeft de helpdesk ruim honderd Amsterdamse vragen meer gehad. Opvallend was ook de stijging in het aantal HO vragen. In 2022 waren dit vijftien Amsterdamse dossiers en in 2023 is dit bijna verdubbeld tot 28 dossiers. De MBO vragen zijn afgenomen, van negentig Amsterdamse dossiers in 2022 tot 68 in 2023. Als ook het overstapmoment VO-MBO wordt meegenomen, dan schommelt het aantal MBO-gerelateerde dossiers rond de 100. Zie tabel 6 in de bijlagen voor een overzicht van de groei en afname per onderwijssector.

In de aanvraag voor 2023 was nog niet omschreven hoe rekening kon worden gehouden met de wens van de gemeente om de activiteiten ten laste van de gemeentesubsidie en de activiteiten met middelen van de samenwerkingsverbanden gescheiden te verantwoorden. Immers, op het moment van de aanvraag voor 2023 was er nog geen zekerheid over het oudersteunpunt passend onderwijs door zou gaan.

In de aanvraag voor 2024 is gesteld dat in 2022 circa 220 Amsterdamse dossiers betrekking hadden op passend onderwijs, dit aantal is als 'nulmeting' genoemd. Met andere woorden, het aantal passend onderwijsdossiers daarboven zou in het kader van gescheiden verantwoording toegeschreven kunnen worden aan het oudersteunpunt passend onderwijs. In 2023 betroffen 378 van de Amsterdamse dossiers passend onderwijs. Het aantal uit de nulmeting, 220 dossiers, komt ten laste van de gemeentesubsidie. De overige 158 dossiers komen ten laste van de middelen van de samenwerkingsverbanden voor het oudersteunpunt passend onderwijs. In 2023 verwerkte OCO 1.608 Amsterdamse dossiers. Als daar de 158 dossiers passend onderwijs ten laste van de samenwerkingsverbanden afgetrokken worden, dan verwerkte OCO **1.450** Amsterdamse dossiers met gemeentesubsidie. Dat ligt ruim boven de 1.234 Amsterdamse dossiers uit 2022, het is ook een record voor OCO. Daarmee is de eigen ambitie uit de aanvraag voor 2023 om tussen de 1.250 en 1.500 Amsterdamse dossiers te verwerken gerealiseerd..

Bij deze cijfers is het goed om nogmaals te benadrukken dat OCO ten behoeve van de cliënten zo integraal mogelijk werkt. Voor een cliënt moet het geen verschil maken of die via het oudersteunpunt passend onderwijs of via (de website of het netwerk van) OCO bij de helpdesk terecht is gekomen.

Factoren voor groei

Meerdere factoren kunnen de groei in het aantal dossiers verklaren:

1. De huidige medewerkers zijn inmiddels goed op elkaar ingespeeld waardoor de helpdesk efficiënter verloopt. Dit heeft een positieve werking op het aantal dossiers.
2. Dossiers worden zorgvuldig behandeld en ouders ervaren de onafhankelijke positie van OCO.
3. Ook lijkt er een post-covid inhaalslag gaande.

4. Nog een factor is de toegenomen bekendheid van OCO door de inrichting van het Oudersteunpunt passend onderwijs – wat ook vragen oplevert die niet over passend onderwijs gaan.
5. OCO voert follow-ups uit om de ontwikkeling van een situatie in kaart te brengen. De follow-ups laten ons zien hoe een situatie na ons advies ervoor staat en of ons advies/informatie geholpen heeft. Soms blijkt dat er een oplossing is gekomen en op andere momenten wenst een cliënt verdere informatie en/of advies. Dan leidt de follow-up tot een nieuw dossier.

Wegens toenemende drukte en de start van het Oudersteunpunt passend onderwijs zijn de follow-ups nog niet structureel door het hele jaar uitgevoerd. Wij zien dit als verbeter- en ontwikkelpunt voor 2024.

Postcode VO

Leerlingen in Amsterdam hoeven niet in de buurt van hun school te wonen. Binnen de Amsterdamse Kernprocedure geldt namelijk geen postcodebeleid. Om toch inzicht te krijgen in hoeverre leerlingen in hetzelfde stadsdeel wonen en naar school gaan, heeft gemeente Amsterdam aan OCO gevraagd om postcodes van binnenkomende VO-casussen te registreren. De gemeente Amsterdam wil zo een beter beeld krijgen van de verspreiding van de vragen over de stadsdelen. Ook voor OCO is dit interessant omdat wij met behulp van deze informatie ons bereik in bepaalde stadsdelen kunnen proberen te vergroten.

De helpdesk van OCO heeft van eind november (27-11-2023) tot midden december (22-12-2023) postcodes geregistreerd. Er werden in deze periode 29 Amsterdamse VO-dossiers aangemaakt. Bij zeventien dossiers hebben wij de postcode gevraagd aan de cliënt. Hiervan mochten wij elf postcodes noteren. Van de elf postcodes wonen er drie leerlingen in hetzelfde stadsdeel als waar zij naar school gaan (zie tabel 7 in de bijlagen). In 2024 gaan wij verder met het noteren van de postcodes bij de VO-gerelateerde vragen.

Via analyse

De helpdesk registreert bij de dossiers ook op welke wijze de cliënt bij OCO terecht is gekomen. Dit noemen wij de 'via'. Voor OCO is dit interessant, omdat wij zo kunnen zien welke artikelen vragen opleveren bij de helpdesk en met welke partners het interessant is om netwerkgesprekken te organiseren. In 2023 is het aantal via's gestegen ten opzichte van 2022. Alleen het aantal doorverwijzingen via het OKT, onderwijsconsulenten en de Onderwijsinspectie is gedaald. De via's zijn in 2023 wel beter geregistreerd dan in 2022, waardoor de stijging in werkelijkheid wellicht iets lager uitvalt. Een data-analyse van de via's staat in tabel 8 in de bijlagen.

Analyse terugkerende cliënten

Op dit moment kunnen wij in ons systeembeheer CRM geen efficiënte analyse maken van alle terugkerende cliënten. Als OCO een volledige analyse wil maken van de terugkerende cliënten, dan moeten alle dossiers van 2023 doorgenomen worden. Dit is zeer tijdrovend. In plaats daarvan heeft OCO een steekproef gedaan onder dertig cliënten. De resultaten hiervan staan in tabel 9 in de bijlagen. Dankzij terugkerende cliënten kan OCO inzicht krijgen in de mate waarin zij tevreden zijn. Regelmatig krijgt de helpdesk complimenten over de zorgvuldigheid en de snelheid. 27 procent van de cliënten uit de steekproef kwam binnen een maand terug met een nieuwe vraag, veertig procent binnen zes maanden en 73 procent binnen twee jaar. Er zaten ook uitschieters

tussen van twaalf tot dertien jaar voordat cliënten weer opnieuw contact opnemen met OCO. Wij kunnen geen eenduidig en representatief antwoord geven op de vraag hoelang het duurt voordat een cliënt opnieuw contact opneemt met OCO, omdat dit verschilt per situatie.

Signalen helpdesk

De helpdesk van OCO heeft in 2023 een aantal opvallende vragen en situaties voorbij zien komen. Denk daarbij aan onvoldoende plekken bij de open dagen op sommige VO-scholen en het gebrek aan transparantie voor zij-instromers in het voortgezet onderwijs. Een aantal andere opvallende vragen zijn hieronder uitgesplitst.

Schoolveiligheid

Dit jaar heeft de helpdesk een groei gesignaleerd in het aantal dossiers over de veiligheid op school. Er is een lichte stijging van het aantal vragen en probleemsituaties met betrekking tot leerlingen die geschorst en/of verwijderd zijn van school. In 2022 waren er 32 dossiers betreffende een schorsing en veertien dossiers over verwijdering in verband met gedrag. In 2023 zijn er 35 dossiers binnengekomen over een schorsing en 24 dossiers over verwijdering in verband met gedrag. De meeste situaties vonden plaats binnen het voortgezet onderwijs. Ouders hebben hun zorgen aan OCO geuit over de sfeer en veiligheid op scholen. OCO heeft verschillende situaties aangehoord waarbij leerlingen zowel fysiek als verbaal werden bedreigd door medeleerling(en). Thema's als pesten, geweld, intimidatie en angst zijn meerdere malen langsgekomen.

Nieuwkomers

Opmerkelijk was daarnaast de groei in het aantal vragen van en over nieuwkomers. Voornamelijk binnen het primair onderwijs bleken veel leerlingen afgewezen te worden omdat er geen plekken beschikbaar zouden zijn. Zo heeft OCO dit schooljaar bijvoorbeeld een gezin geholpen dat door ruim twintig basisscholen was afgewezen omdat zij vol zouden zitten. Om naar een nieuwkomersklas te gaan om de Nederlandse taal te leren, moeten leerlingen eerst bij een stamschool worden ingeschreven. De stamschool kan de kinderen aanmelden voor een nieuwkomersklas.

Ouderbijdrage

Opvallend waren ook de vragen over de vrijwillige ouderbijdrage. Het is bij wet geregeld dat leerlingen niet uitgesloten mogen worden van onderwijsactiviteiten als de bijdrage niet wordt betaald. Sommige scholen benadrukken bij ouders dat deze onderwijsactiviteiten niet doorgaan als onvoldoende ouders de bijdrage betalen. Daardoor voelen ouders die OCO hierover gesproken hebben enige druk om wel te betalen. Uit een netwerkgesprek met Stichting Leergeld bleek dat ook daar dergelijke signalen binnenkomen. Een aantal scholen in Amsterdam vraagt geen ouderbijdrage omdat zij van mening zijn dat er voldoende financiële middelen vanuit de overheid worden gegeven om excursies en dergelijke te bekostigen.

Procedures

In 2023 heeft OCO ouders en leerlingen ondersteund bij het opstellen van twaalf klachtbrieven en 29 bezwaarschriften.

Van de elf klachtbrieven zijn er twee positief afgerond. Op dit moment lopen er nog drie klachtbrieven. Van zeven klachtenbrieven is de uitkomst onbekend, mede doordat wij geen reactie hebben ontvangen op onze terugkoppeling. OCO verstuurt de klachtbrieven niet zelf aan het betreffende schoolbestuur, maar ondersteunt ouders en leerlingen bij

het opstellen van de klachtbrief. Vermoedelijk is de opgestelde klachtbrief in een aantal gevallen uiteindelijk niet verstuurd.

Van de bezwaarschriften zijn er tien gegrond verklaard tegenover negen ongegrond. De uitkomst is bij zes bezwaarschriften onbekend en op dit moment lopen er nog drie bezwaarschriften.

a. Toelaatbaarheidsverklaring

OCO heeft in 2023 twee bezwaarschriften tegen de afgifte van een toelaatbaarheidsverklaring geschreven, die beide gegrond zijn verklaard. Zo heeft OCO een bezwaarschrift geschreven tegen een afgegeven toelaatbaarheidsverklaring voor speciaal onderwijs en deze ouder bijgestaan tijdens een zitting bij Stichting Onderwijsgeschillen. OCO stond deze ouder al een geruime tijd bij en heeft de ouder vaak geïnformeerd en geadviseerd. OCO was van mening dat, gezien de ondersteuningsbehoefte en de onderzoeken, speciaal basisonderwijs passender is voor de leerling. Bovendien is er een specifieke speciaal basisonderwijsschool in de buurt die qua zorgaanbod aansluit bij de behoeften van de leerling. De Commissie stelde de ouder in het gelijk. Er was onvoldoende gemotiveerd waarom speciaal onderwijs passender was. Door eerdere negatieve ervaringen waren beide ouders sceptisch over speciaal (basis)onderwijs. In het belang van de ontwikkeling van de leerling heeft OCO aan de hand van informatie en een luisterend oor beide ouders gemotiveerd om open te staan voor speciaal basisonderwijs en een rondleiding aan te vragen.

b. Schorsingen

OCO heeft meegeschreven aan vijf bezwaarschriften tegen een schorsing. Verder zijn er gedurende het jaar veel vragen over schorsingen binnengekomen. Hoor- en wederhoor bleek vaak niet voldoende te zijn toegepast. Opvallend was dat in bijna alle gevallen geen vervangende vorm voor onderwijs was geregeld. Bij één leerling was de toegang tot de school ontzegd, terwijl er een toetsweek was. OCO heeft toen op jurisprudentie gewezen waaruit blijkt dat een schorsing het maken van toetsen niet mag belemmeren.

c. Verwijdering

OCO heeft drie bezwaarschriften geschreven tegen een verwijdering van school. In alle drie de gevallen is er nog geen reactie vanuit het bevoegd gezag. Daarnaast heeft OCO in meerdere situaties ouders geïnformeerd en geadviseerd waardoor er, in plaats van een verwijdering, een warme overdracht heeft plaatsgevonden naar een andere school. Opvallend was dat in twee situaties de school niet op de hoogte was van de regels en zijn eigen protocol niet naleefde. Zo had de school de beslissing genomen en niet het bevoegd gezag. Ook werd er aangegeven dat na acht weken inspannen, leerlingen definitief verwijderd mogen worden. Sinds de invoering van de Wet passend onderwijs in 2014 is deze termijn echter komen te vervallen en mag een leerling pas definitief verwijderd worden als er een andere, passende school is gevonden.

d. Centrale Loting & Matching

Tegen de plaatsingsuitslag van de Centrale Loting & Matching heeft OCO geholpen bij dertien bezwaarschriften. Hiervan zijn twee bezwaarschriften gegrond verklaard. In beide situaties was de Toetsingscommissie van oordeel dat wegens persoonlijke en schrijnende omstandigheden alleen een specifieke school passend was voor deze leerlingen. In beide situaties was het van belang dat de leerling naar een school dichtbij huis kon.

e. Afwijzing toelating zij-instroom

OCO heeft drie bezwaarschriften geschreven tegen de afwijzing van zij-instromers (overstap van VO naar VO). In alle drie de gevallen was een leerling afgewezen wegens een ondersteuningsbehoefte. Twee afwijzingen waren niet schriftelijk gemotiveerd en bevatten geen deugdelijke onderbouwing. Zo was er een ouder die al lange tijd haar kind op school probeerde aan te melden maar werd afgewezen wegens een ondersteuningsbehoefte, die er echter niet was. Op advies van OCO is de afwijzing schriftelijk opgevraagd en is er bezwaar aangetekend. Toen de ouder het bezwaarschrift had ingediend, was er binnen twee weken plek voor de leerling en erkende de school een fout te hebben gemaakt.

Verhalen en Transformatie Commissie

In 2023 werd OCO benaderd door Carl Steinmetz en professor Maurice Crul van de Vrije Universiteit. Zij doen onderzoek naar leerlingen en studenten die achterstellingen in het onderwijs hebben meegemaakt. Voorbeelden zijn kansenongelijkheid, onderadvisering, discriminatie en racisme. Onderdeel van het onderzoek is de Amsterdamse pilot 'Verhalen en Transformatie Commissie', van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Voor deze pilot willen de onderzoekers de verhalen en ervaringen van ouders en leerlingen horen om aanbevelingen te doen voor onder andere scholen en schoolbesturen. Omdat OCO een groot gedigitaliseerd archief heeft met veel dossiers over deze thema's, werd ons verzocht respondenten voor het onderzoek te werven. Uiteindelijk hebben wij tien respondenten geworven, met inachtneming van de AVG-richtlijnen. Wij vonden het waardevol hieraan mee te werken omdat OCO zich inzet voor kansengelijkheid en middels dit onderzoek dragen we daar indirect een steentje aan bij.

Netwerkgesprekken

In 2023 heeft de helpdesk van OCO netwerkgesprekken gevoerd met de Toetsingscommissie van de Loting, de Kinderombudsman, Meldpunt Discriminatie Regio Amsterdam (MDRA) en Stichting Leergeld. In 2024 wil de helpdesk van OCO wederom netwerkgesprekken voeren met zowel voor de helpdesk al bekende als nog onbekende organisaties. Het voeren van netwerkgesprekken is nuttig omdat wij op deze manier onze bekendheid bij organisaties proberen te vergroten, zodat zij hopelijk sneller naar OCO gaan doorverwijzen.

Onderhoud CRM

OCO registreert haar dossiers in het dossiersysteem CRM. De programmeur Bitman voert aanpassingen door in CRM, zodat het systeem efficiënter gaat functioneren. Een aanpassing is bijvoorbeeld dat alles wat getypt is, automatisch wordt opgeslagen. Ook zal CRM sneller functioneren, waardoor het voor de helpdesk makkelijker wordt om analyses te maken. Begin 2024 zal de verbeterde versie van CRM gelanceerd worden.

Vooruitblik 2024

In 2024 hoopt de helpdesk wederom tussen de 1.500 en 1.750 dossiers te behandelen, voornemens zijn:

MEENEMEN NAAR 2024

- *Netwerkgesprekken met onder andere Leerplicht Amsterdam en het Juridisch Loket.*
- *Meer follow-ups uitvoeren bij dossiers.*
- *Verder gaan met het noteren van de postcodes voor de VO-gerelateerde vragen.*

MBO

Fatima Jilali (mbo-expert)

Groter bereik voorlichtingen mbo

In 2023 heeft OCO 30 voorlichtingen gegeven aan eindexamenleerlingen vmbo over de overstap naar het mbo. Daarnaast heeft OCO drie voorlichting gegeven over profielkeuze binnen het vmbo, aan leerlingen in het tweede schooljaar. Tot slot heeft OCO voorlichting gegeven aan mbo-studenten Onderwijsassistent niveau 4 op het ROC TOP. Deze voorlichting ging over de structuur binnen het mbo en vond plaats in een collegezaal, waar drie verschillende klassen tegelijkertijd aanwezig waren. Hiermee komt het totaal op 34 mbo-gerelateerde voorlichtingen. Ten opzichte van de 29 voorlichtingen in 2022 een toename van zes voorlichtingen. Zie tabel 10 in de bijlagen voor een overzicht van het aantal voorlichtingen per jaar sinds 2020.

In 2023 is het aantal leerlingen en studenten dat via de voorlichtingen wordt bereikt vanaf de tweede helft van het jaar gemonitord. In de maanden augustus tot en met december zijn ongeveer vijfhonderd leerlingen en studenten bereikt. Naar schatting komt dat neer op ruim duizend leerlingen en studenten in heel 2023.

Overzicht scholen en opleidingen

OCO werkte gedurende 2023 samen met de volgende scholen en instellingen:

- ABC Noorderlicht
- Calvijn College
- College de Meer
- Cornelius Haga Lyceum
- Ir. Lely Lyceum (nieuw in 2023)
- Maimonides (nieuw in 2023)
- Marcanti College (nieuw in 2023)
- Metropolis Lyceum (nieuw in 2023)
- Open Schoolgemeenschap Bijlmer
- ROC TOP, opleiding onderwijsassistent niveau 4 (nieuw in 2023)
- Spinoza Lyceum (nieuw in 2023)
- De Vinse School (nieuw in 2023)

Vakdocenten en decanen van VO-scholen geven aan dat ze zeer tevreden zijn over de voorlichtingen over de overstap naar het mbo. Ze noemen dit 'kostbaar en waardevol'. De meerwaarde zit volgens hen in de combinatie van praktische adviezen en het vertalen van de rechten van de aspirant-student. De kwaliteit en waardering van de voorlichtingen blijkt ook uit de behoefte van scholen om het aantal voorlichtingen uit te breiden. Zo is er vraag naar een voorlichtingsprogramma voor havisten die overstappen naar het hbo en voor derdejaarsleerlingen ter voorbereiding op het mbo.

Mbo-dossiers

Dat er afgelopen jaar meer (aspirant) mbo-studenten bereikt zijn dan het jaar daarvoor betekent ook dat het aantal tijdens de voorlichtingen beantwoorde vragen is toegenomen. Deze tellen echter niet als vragen aan de helpdesk. Ondanks een groei van het bereik via voorlichtingen blijft het aantal mbo-gerelateerde dossiers bij de helpdesk in 2023 iets achter bij 2022. In 2023 heeft OCO 135 dossiers geregistreerd binnen het vmbo, mbo en de overstap mbo-ho. Dit is ongeveer gelijk aan het aantal geregistreerde

dossiers in 2022 (140). Hopelijk leidt de stijging in het aantal bezochte scholen en aantal bereikte (aspirant) mbo-studenten op de lange(re) termijn wel tot een stijging van het aantal mbo-gerelateerde vragen bij de helpdesk.

Uiteindelijk is het doel dat vragen van leerlingen en studenten beantwoord worden. En of dat nu tijdens een voorlichting of via de helpdesk gebeurt, is minder relevant. Tegelijkertijd is het een doel van OCO om leerlingen en studenten aan ons te binden, zodat ze ook bij vervolgvragen in de toekomst de weg naar onze helpdesk weten te vinden.

In 2023 stroomde circa tien procent van de dossiers binnen via de voorlichtingen over de overstap vmbo-mbo. Het streven van OCO is om dit percentage in 2024 te laten groeien. En daarvoor is een plan van aanpak nodig en een herziening van de koers en functie van de mbo-expert. Over de volgende vragen moet worden nagedacht: kan OCO materiaal ontwikkelen en achterlaten op scholen, waardoor OCO direct bereikbaar is? Is een chat-functie geschikt voor de doelgroep? Kan OCO QR-codes inzetten die direct verbinden met het telefoonnummer of de WhatsApplijn?

Wetswijziging Verbetering rechtsbescherming mbo-studenten

Per 1 augustus 2023 is de wetswijziging Verbetering rechtsbescherming mbo-studenten van kracht. De wetswijziging vermindert de administratieve lasten voor de instellingen (afschaffing onderwijsovereenkomst, OOK), verduidelijkt de verplichtingen m.b.t. passend onderwijs en versterkt (zoals de titel vermeldt) de rechtspositie van studenten door verschillende typen klachten en geschillen te omschrijven en daar specifieke routes commissies en beroepsmogelijkheden voor in te richten. De wetswijziging stelt een laagdrempelig loket verplicht als wegwijzer voor alle typen klachten en geschillen, dit heet in de wet 'toegankelijke faciliteit'. In de praktijk heet dit meldpunt studenten en/of ombudsman.

OCO heeft in het najaar van 2023 verkennende gesprekken gevoerd met de Amsterdamse mbo-instellingen om te informeren naar de implementatie van het wetsvoorstel. Op dat moment waren de nieuwe klachtenregelingen nog in de maak, die zijn inmiddels gepubliceerd en vindbaar op de websites van de instellingen. Hoewel de toegankelijke faciliteit de wettelijke taak heeft om studenten wegwijs te maken in de beschikbare routes voor rechtsbescherming biedt deze studenten (zover OCO op dit moment bekend is) geen ondersteuning in het op papier zetten van klacht of geschil. OCO streeft ernaar om daarin te voorzien, gedurende 2024 wordt hopelijk duidelijk of de (toegankelijke faciliteiten van de) Amsterdamse mbo-instellingen bereid zijn studenten daarvoor naar OCO te verwijzen.

Passend onderwijs

Floor Kaspers (expert passend onderwijs)

Vooraf

Passend onderwijs hoorde ook al voor de start van het oudersteunpunt passend onderwijs tot het takenpakket van OCO. Wat dat betreft is de start van het steunpunt niets anders dan uitbreiding van de capaciteit op dit thema. Zoals in de deelrapportage over de helpdesk vermeld behandelde OCO 378 Amsterdamse dossiers passend onderwijs in kalenderjaar 2023, daarvan worden (gezien de nulmeting uit 2022) 220 dossiers toegerekend aan de gemeentesubsidie en komen 158 dossiers ten laste van de middelen van de samenwerkingsverbanden voor het oudersteunpunt passend onderwijs.

Onderstaande deelrapportage over passend onderwijs sluit aan op eerdere rapportages over dit thema. Die zijn in tegenstelling tot de overige onderdelen van deze jaarverantwoording steeds per schooljaar uitgevoerd. In dit geval gaat het om passend onderwijs in schooljaar 2022-2023.

Door helpdesk behandelde dossiers passend onderwijs

De helpdesk van OCO beantwoordt vragen van ouders, leerlingen en mbo-studenten over onderwijs in Amsterdam. Deze vragen kunnen worden gesteld per telefoon, e-mail, WhatsApp of tijdens een spreekuur in de stad. 345 van de dossiers bij de helpdesk in schooljaar 2022-2023 gingen over passend onderwijs. Dat is een stijging ten opzichte van vorig schooljaar, toen er 223 passend onderwijs dossiers waren. Zie tabel 11 voor een overzicht van het aantal passend onderwijs dossiers per schooljaar.

Onze inschatting is dat deze stijging drie oorzaken heeft.

- (1) De eerste is de toegenomen bekendheid van OCO, mede door het grote aantal voorlichtingen.
- (2) De tweede is de start van het Oudersteunpunt passend onderwijs, waarvan met name vanaf oktober 2023 veel bekendheid aan is gegeven.
- (3) De derde is een toename van het aantal vragen over passend onderwijs vanwege onder andere de toename van verwijzingen naar speciaal onderwijs en de druk binnen scholen vanwege het lerarentekort en wachtlijsten.

Tot dit schooljaar was het aantal dossiers passend onderwijs redelijk stabiel. In 2019 deden we de analyse niet over een schooljaar, maar over een kalenderjaar. De cijfers zijn vergelijkbaar.

De dossiers passend onderwijs lopen uiteen van simpele vragen over schoolkeuze voor een leerling met een concentratieprobleem tot complexe dossiers van langdurige thuiszitters. OCO houdt de dossiers bij in een beveiligde database. Afhankelijk van welke informatie ouders of leerlingen met ons (willen) delen, staan hierin gegevens over de vraag, schooltype, school en ondersteuningsbehoefte. Dit maakt het voor ons mogelijk om een analyse uit te voeren waarin we kunnen zien welke thema's het meest aan de orde zijn, zodat we tevens trends in kaart kunnen brengen. In de analyse benoemen we de ontwikkelingen en aantallen per onderwijssector, thema en stadsdeel, en splitsen we de thema's uit per onderwijssector. Verder gaan we inhoudelijk dieper in op een aantal thema's.

Verdeling dossiers over onderwijssectoren

We zien dat de grootste toename van vragen voor rekening komt van het primair onderwijs en (in mindere mate) bij vragen over (de overstap naar) speciaal onderwijs. In eerdere schooljaren zagen we een stijging van het aantal vragen over passend onderwijs in het basisonderwijs. Deze trend heeft zich afgelopen jaar doorgezet. Van de 345 dossiers passend onderwijs gingen er 165 over het basisonderwijs (zie tabel 12 in de bijlagen).

Verdeling dossiers over subthema's

Bij de dossiers zijn we nagegaan over welk thema de vraag van ouders of leerlingen ging. Per dossier noteren we één of twee subthema's (binnen het hoofdthema passend onderwijs). Net als in voorgaande jaren, worden de meeste vragen gesteld over de inzet van ondersteuning op school. Daarbij gaat het vaak om de vraag van de ouder welke ondersteuning men van school kan verwachten. Dit zijn vragen over leerlingen die al op school zitten. Bijna net zoveel vragen gaan over het ondersteuningsaanbod op scholen voor leerlingen waarbij ouders en/of leerlingen zich aan het oriënteren zijn op een nieuwe school. Dit schooljaar zien we de meest opvallende toename bij vragen rondom de schoolkeuze, en schorsingen en verwijderingen. Zie voor een overzicht tabel 13 in de bijlagen.

Type ondersteuningsvraag

Bij ongeveer de helft van het dossiers is bekend welke specifieke ondersteuningsvraag de leerling heeft waar het dossier over gaat. Voor dit schooljaar zien we bij drie typen ondersteuningsvragen de grootste stijging: gedragsproblemen, een fysieke beperking of ziekte en psychische problemen of angst. Met name de stijging van leerlingen waarbij een gedragsprobleem of ADHD genoemd worden, is opvallend. Het gaat hierbij overigens vaak niet om formele diagnoses. De toename hangt waarschijnlijk samen met de toename van het aantal dossiers waarbij ook schorsing en verwijdering het thema is. De vragen over ADHD gaan vaak over leerlingen die op zoek zijn naar een passende school.

Naast de vaste indeling zoals we die in tabel 14 in de bijlagen opgenomen hebben, hebben we afgelopen jaar opvallend veel dossiers gehad waarbij TOS (taalontwikkelingsstoornis) genoemd werd. Dit laat zich niet goed vergelijken met eerdere jaren, maar onze inschatting is dat op dit terrein een aantal zaken is in de ondersteuning van leerlingen dat vragen oproept bij ouders. In het basisonderwijs hadden we zeven dossiers waarbij TOS genoemd werd, en bij (de overstap naar) speciaal onderwijs ging het om zes dossiers.

Inhoudelijke signalen

Op basis van de dossieranalyse, zowel cijfermatig als inhoudelijk, zijn er enkele inhoudelijk signalen die we willen benoemen:

- Schoolkeuze
- schorsingen en verwijderingen
- deeltijd naar school

Schoolkeuze

De behoefte bij ouders en leerlingen aan informatie voor een goede schoolkeuze is groot. Dit geldt voor het gehele onderwijs, van de voorschool tot aan het mbo. Het blijft

voor ouders moeilijk om een goed beeld te krijgen van de ondersteuning die een school werkelijk kan bieden.

Een paar voorbeelden van vragen:

- Mijn kind zit in een rolstoel: welke basisschool is goed toegankelijk?
- Vanwege zijn ADHD zoekt mijn kind een school die rustig en klein is, bestaat zo'n school?
- Welke school is goed in de begeleiding van hoogbegaafde leerlingen?

Het is voor ouders niet makkelijk om op deze vragen antwoord te krijgen. Bij OCO proberen we deze ouders zo goed mogelijk op weg te helpen, maar het blijft zoeken. Er zijn de afgelopen jaren stappen gezet in beter toegankelijke schoolondersteuningsprofielen, maar begrijpelijke en vergelijkbare informatie over de ondersteuning in de praktijk is moeilijk te vinden.

We denken dat hier veel winst te behalen valt door te komen tot een goed overzicht van voorzieningen, op zo'n manier omschreven dat het ook echt bruikbaar is als keuze-informatie.

Schorsingen en verwijderingen

We hebben een sterke toename gezien van het aantal dossiers over schorsingen en verwijderingen. Zo kregen we hier in het schooljaar 2020-2021 slechts vijf vragen over, tegen 32 afgelopen schooljaar (2023-2023). Uiteraard zijn dit soort kleine aantallen niet altijd significant, maar in dit geval sluit het ook aan bij de trend dat we meer dossiers hebben over leerlingen met gedragsproblemen. Mogelijke oorzaken hiervoor kunnen liggen in een post-corona effect, het lerarentekort en de druk op de jeugdhulp en speciaal onderwijs.

We raden aan om binnen Amsterdam te kijken naar de formele schorsingen en verwijderingen (en dus niet alleen van ouders die bij OCO aankloppen) en te kijken of er grote verschillen zijn in het beleid van scholen en welke oorzaken er gezien worden.

Deeltijd naar school

Met name in het basisonderwijs hebben we een significant aantal dossiers (zeven procent) gehad waarbij leerlingen slechts in deeltijd naar school gingen. Dit had dan vaak te maken met lastig gedrag in de klas. Soms mocht de leerling alleen naar school als die ene leerkracht aanwezig was of als er extra ondersteuning in de klas was, en op andere momenten niet. Vaak hing deze problematiek samen met een wachtlijst voor (diagnostiek of inzet van) jeugdhulp of een verwijzing naar speciaal onderwijs waar nog geen plek was.

Opvallend is dat er bij een aantal van deze dossiers geen contact was geweest met Leerplicht Amsterdam en dat er ook geen formele aanvraag voor bijvoorbeeld vermindering van onderwijstijd bij de inspectie was gemeld. Het gaat hier om een groep leerlingen die zich in grijs onderwijsgebied lijkt te bevinden: deels thuiszitter, deels naar school. Zeker wanneer deze situaties langer voortduren, kan het effect op de ontwikkeling van een leerling groot zijn.

Voorlichtingen

Lidewij Koren, coördinator voorlichtingen

Aantal voorlichtingen in 2023

In het jaar 2023 heeft OCO 124 voorlichtingen verzorgd op 108 verschillende locaties. OCO geeft voorlichting aan ouders en leerlingen.

Het aantal voorlichtingen was in 2023 niet gelijk aan het aantal betrokken locaties. OCO heeft een aantal locaties in 2023 meerdere keren bezocht met een voorlichting. Dat levert in de telling meer voorlichtingen op, maar niet meer locaties. Andersom gebeurde het ook. Bijvoorbeeld toen OCO voorlichting gaf aan de ouders van twee verschillende kinderdagverblijven. Tegelijkertijd. Dat levert in de telling één voorlichting op waar twee locaties bij betrokken zijn.

Verschillende thema's

Voorlichtingen zijn gekoppeld aan een thema. Bijvoorbeeld de overstap naar het voortgezet onderwijs of basisschoolkeuze. Of de overstap van vmbo naar mbo. Ouderbetrokkenheid en het Nederlands onderwijsstelsel zijn ook thema's. Dat laatste thema is vooral interessant voor nieuwkomers; ouders die nog niet zo lang in Nederland zijn en zelf niet in Nederland op school hebben gezeten. Deze ouders zijn benieuwd hoe wij het onderwijs hier hebben ingedeeld. Vanaf welke leeftijd kan een kind naar school? Wat doet de voorschool? Hoe is de basisschool georganiseerd? Welke niveaus zijn er in het voortgezet onderwijs? Kan er van niveau worden gewisseld? Of worden gestapeld?

Meeste voorlichtingen over de overstap naar het voortgezet onderwijs

In 2023 gingen de meeste voorlichtingen, 80 van de 124, over de overstap naar het voortgezet onderwijs. Aan deze voorlichting is veel behoefte, dat zien we al jaren. De materie is complex en houdt ouders en leerlingen flink bezig. De voorlichtingen vinden plaats op scholen (op verzoek van scholen), maar ook in buurtcentra, op weekendscholen of in de moskee. OCO is goed in de materie thuis en kan op onafhankelijke wijze spreken over het advies, schoolkeuze en de loting. Een gedetailleerd overzicht staat in tabellen 15, 16 en 17 uit de bijlage.

Stadsbreed webinar

OCO heeft in 2023 77 van de 220 scholen voor primair onderwijs in Amsterdam aangedaan met een voorlichting. Dat is ruim een derde deel. Om ouders van andere scholen ook de mogelijkheid te geven voorlichting van OCO te krijgen, besloten we een stadsbreed webinar te organiseren. Een webinar over de overstap naar het voortgezet onderwijs, toegankelijk voor alle ouders en leerlingen uit Amsterdam. Er kwamen 119 deelnemers online. Het grootste deel van de ouders, 28%, kwam uit Nieuw-West. Een mooie opbrengst. Een stadsbreed webinar is voor herhaling vatbaar. Een stadsbreed webinar maakt onze andere voorlichtingsactiviteiten echter niet overbodig.

Voorlichting over de overstap naar het mbo

In 2023 verzorgde OCO 35 voorlichtingen over de overstap van het vmbo naar het mbo en de rechten en plichten in het mbo. De voorlichtingen vonden plaats op 8 verschillende scholen voor voortgezet onderwijs en 1 mbo-instelling. De voorlichtingen werden verzorgd door Fatima Jilali, mbo-expert bij OCO. Tijdens voorlichtingen deelt

Fatima uiteraard kennis. Daarnaast werkt Fatima hard aan het vergroten van het zelfvertrouwen van leerlingen en hun motivatie.

Meeste voorlichtingen in Zuidoost, Nieuw-West en Noord

In 2023 vonden 9 voorlichtingen online plaats, in de vorm van een webinar. De rest van de voorlichtingen werd fysiek gegeven. OCO ging dus vaak de stad in. Voor 2023 was dat ook ons streven. Een ander streven was om voornamelijk aanwezig te zijn in de stadsdelen Zuidoost, Nieuw-West en Noord. Dat is goed gelukt. 85 van de 124 voorlichtingen vonden plaats in deze stadsdelen. Dat is 69%. Dit percentage is niet eerder zo hoog geweest.

Het belang van de stad in gaan

OCO gaat de stad in. OCO vindt ouders en leerlingen op de plekken waar zij al gewend zijn samen te komen. Op deze plekken geeft OCO voorlichting. Voorbeelden van plekken zijn scholen, buurtcentra, bibliotheken en het kinderdagverblijf. OCO hecht waarde aan een fysieke ontmoeting. Een echte kennismaking tussen onze doelgroep en onze organisatie. Een kennismaking waarbij we goed over kunnen brengen waar we voor staan. Niet alleen vertellen wat OCO is en wat OCO doet, maar dat ook laten zien. Nuttige informatie delen, kritisch zijn, maar ook actief luisteren. Ouders en leerlingen kracht geven en in beweging brengen. Het is mooi om het vertrouwen tijdens een voorlichting te zien groeien. Ouders en leerlingen die uit hun schulp kruipen en vragen blijven stellen. Ook na de voorlichting, door contact op te nemen met onze helpdesk. Voorlichtingen vergroten de bekendheid van onze organisatie en het vertrouwen in onze organisatie. Ze verlagen de drempel om contact met ons op te nemen.

Samenwerking PPOZO

In 2023 heeft OCO samengewerkt met Projectbureau Primair Onderwijs Zuidoost. Dit bureau ondersteunt de basisscholen in Zuidoost met verschillende projecten. Projecten voor leerlingen (o.a. de zomerschool), projecten voor leerkrachten (ter professionalisering) en projecten voor ouders. PPOZO en OCO ontwikkelden in 2023 samen nieuw voorlichtingsaanbod voor ouders in Amsterdam Zuidoost. Eerst werden de behoeften van de ouders van drie verschillende basisscholen uitgevraagd. Een veelgehoorde behoefte was een voorlichting in het Engels. Uiteindelijk werd één van de drie voorlichtingen in het Engels gegeven.

Samenwerking moskee Al Houda

In 2023 heeft OCO een serie voorlichtingen verzorgd in moskee Al Houda in Amsterdam Noord. De serie bestond uit zes verschillende voorlichtingsbijeenkomsten. Bij de ontwikkeling werd samengewerkt met het moskeebestuur en Zasje. De eerste voorlichting vond plaats in januari 2023 en de laatste in juli. Uiteenlopende thema's voor verschillende leeftijdscategorieën. Sommige voorlichtingen speciaal voor moeders, speciaal voor vaders of speciaal voor leerlingen.

De thema's:

- Het schooladvies (en het voorkomen van onderadvisering)
- Het maken van een voorkeurslijst
- Het leerlingvolgsysteem
- Schoolkeuze (mbo) en beroepskeuze
- Leesbevordering
- Klaar voor de overstap naar het voortgezet onderwijs

Bijlage 1 – Nadere verplichtingen

Verder gelden in aanvulling op de subsidieverplichtingen, de volgende nadere verplichtingen:

Bekendheid

De bekendheid en het bereik van OCO onder ouders van kinderen/jongeren (binnen vve en in het mbo) groeit ten opzichte van 2022. OCO gebruikt daartoe naast de website verschillende andere manieren om de bekendheid en het bereik van OCO te vergroten.

OCO werkt samen met partners in en om het onderwijs om de bekendheid te vergroten, zoals leerplicht, OKT's, de Kinderombudsman en de OBA. Voor de bekendheid is geen duidelijke indicator voorhanden. Daarvoor kunnen het toegenomen aantal dossiers en voorlichtingen wel als afgeleide indicatoren worden gehanteerd, al zijn er ook andere factoren dan bekendheid die schommelingen in aantal dossiers en voorlichtingen kunnen veroorzaken.

Aantal unieke paginaweergaven

Het aantal unieke pageviews van de website neemt toe naar 1.750.000. Het aantal unieke websitebezoekers groeit ten opzichte van 2022. Op de website worden minimaal honderd nieuwe en geactualiseerde artikelen geplaatst.

Het aantal unieke paginaweergaven is licht gedaald van 1,5 miljoen naar 1,4 miljoen. Hiermee is het streven van 1.750.000 verder uit het zicht komen te liggen. Dat het aantal unieke paginaweergaven licht is gedaald, komt door de keuze voor meer inhoud boven meer nieuwe content. Deze keuze is ook aangekondigd in de aanvraag voor 2023. Als gevolg van deze keuze is de kwaliteit van de content verbeterd. Een indicator daarvoor is dat het aantal dossiers via de website sterk is toegenomen. Een ander belangrijk winstpunt is dat OCO inmiddels een gezonde onderhoudscyclus heeft ingericht die zich in de praktijk heeft bewezen.

Een andere verklaring voor de lichte daling van het aantal UP is dat de redacteur van OCO in de tweede helft van het jaar van 0.8 fte naar 0.4 fte is gegaan. Hierdoor is er minder tijd besteed aan het verbeteren van de vindbaarheid. Vanaf 1 maart 2024 gaat de redacteur weer meer dagen werken, met een dienstverband van 0.6 fte, waardoor er weer meer tijd geïnvesteerd kan worden in de vindbaarheid van artikelen.

In 2023 zijn 23 nieuwe artikelen gepubliceerd op de website van OCO. Naar schatting zijn 25 bestaande artikelen volledig herschreven. Hiermee is de doelstelling van honderd nieuwe en geactualiseerde artikelen niet behaald. Maar de vraag is of dit doel het komende jaar nog wel gesteld moet worden. De web content is nu immers up-to-date en steeds meer compleet, waardoor de nadruk niet meer moet liggen op verbeterde vindbaarheid. Naast het publiceren van nieuwe content, dat mede kan bijdragen aan het verhogen van het aantal UP, moet de bestaande content verder geanalyseerd worden op het gebruik van zoekwoorden. Concurrentieanalyses kunnen hierbij behulpzaam zijn.

Aantal bijeenkomsten

Het aantal bijeenkomsten dat OCO organiseert in Nieuw-West, Noord en Zuidoost gericht op specifieke doelgroepen (die OCO niet weten te vinden) neemt toe ten opzichte van 2022, waarbij gestreefd wordt naar een evenwichtiger verdeling onder alle vier de onderwijssectoren (vve, po, vo, mbo). OCO maakt hierbij inzichtelijk hoeveel ouders en leerlingen OCO bereikt in deze stadsdelen. Het totaal aantal bijeenkomsten behelst ten minste negentig.

De doelstelling wat betreft het aantal bijeenkomsten is met 124 ruim gehaald. Het aantal is wel licht gedaald ten opzichte van 2022, toen het aantal bijeenkomsten op 130 lag. Wat de spreiding van de voorlichtingen betreft, is er een duidelijke groei zichtbaar van het aantal voorlichtingen in de stadsdelen Nieuw-West en Noord. In Zuidoost was er een kleine afname. Het aantal voorlichtingen over de overstap vmbo-mbo is gegroeid, van 29 in 2022 naar 35 in 2023. De ambitie met betrekking tot voorlichtingen over basisschoolkeuze is niet gehaald.

Aantal dossiers

Het aantal dossiers dat OCO behandelt ten opzichte van 2022 groeit naar tenminste 1500-1750 dossiers, waarbij gestreefd wordt naar een gelijkwaardiger verdeling over de vier onderwijssectoren.

De helpdesk van OCO heeft in 2023 de doelstelling van de gemeente Amsterdam behaald, door het minimum van 1500 Amsterdamse dossiers ruim te overschrijden. In totaal heeft OCO in 2023 1.770 dossiers binnengehaald, waarvan 1.608 Amsterdamse dossiers. Ter vergelijking, in 2022 zijn er 1.373 dossiers geregistreerd, waarvan 1.234 Amsterdamse dossiers. Daarmee is het aantal dossiers in 2023 gegroeid met 397 dossiers, waarvan 374 Amsterdamse dossiers.

Over een meerjarig perspectief bezien was de verwachting dat de groei van de website zich evenredig zou vertalen in groei van het aantal dossiers. Dit is slechts ten dele uitgekomen. Het aantal dossiers is flink toegenomen, terwijl het websitebezoek in 2023 licht is gedaald. Desalniettemin komen steeds meer dossiers via de website binnen. Dit is een indicator dat de website en de helpdesk beter op elkaar zijn afgestemd. Een verklaring hiervoor is de kennisuitwisseling tussen de helpdesk en redactie en analyses van geregistreerde dossiers met daaruit voortvloeiend aanbevelingen voor het verbeteren van de webcontent.

Dossiers per stadsdeel

Het aantal dossiers dat OCO behandelt voor ouders en kinderen/leerlingen in Nieuw-West, Noord en Zuidoost neemt toe ten opzichte van 2022. OCO maakt hierbij inzichtelijk hoeveel ouders en leerlingen OCO bereikt in deze stadsdelen met de activiteiten (o.a. advisering, informatieverstrekking, voorlichting en belangenbehartiging). De kwantitatieve data dient gebaseerd te zijn op ten minste vijftig procent van het aantal dossiers.

Zie voor de spreiding van de door de helpdesk verwerkte dossiers de tussenrapportage uit 2023, zie voor spreiding van de voorlichtingen de betreffende paragraaf in dit jaarverslag. Het beeld is dat ouders uit Nieuw-West, Noord en Zuidoost de helpdesk net zo goed weten te vinden als ouders uit andere stadsdelen.

Netwerk en expertise mbo en vve

Het netwerk in het mbo en in de vve en de inhoudelijke expertise over de vve en het mbo in Amsterdam wordt verstevigd ten opzichte van 2022. OCO gebruikt de opgedane expertise van het project MBO-desk om het netwerk in het mbo te versteken en de reguliere advies- en informatiefunctie voor het mbo te verstevigen.

In 2023 heeft de mbo-expert naar aanleiding van de wetwijziging binnen het mbo contact gezocht met de vier mbo-instellingen in Amsterdam. Dit heeft geleid door netwerkgesprekken met drie van de vier instellingen:

- Hout- en Meubileringscollege Amsterdam –Hoofd Onderwijskwaliteit, **Jan Jaap van der Mark**
- ROC TOP – directeur de Amsterdamse Plus, **Younes en Kaci**
- ROC van Amsterdam – Overstapcoach pro/vso en Hoofd expo/senior beleidsmedewerker, **Danny Verbeek en Marjolein Sanders**

Daarnaast heeft OCO in 2023 een training laten verzorgen door Bart Lathouwers en Bas Lutjens over de wetwijziging binnen het mbo, zodat het team juridisch goed op de hoogte is en daardoor de adviesdienst op dit vlak is verbeterd.

Netwerk en expertise op het gebied van vve moet in 2024 een impuls krijgen. Dit kan door middel van:

- Meer voorlichtingen geven over basisschoolkeuze;
- Meer web content over vve;
- Meer netwerkgesprekken met voorscholen, IKC's en gemeente.

Raadgevers

De ondersteuning van de medezeggenschap van ouders wordt in 2023 versterkt ten opzichte van 2022.

OCO heeft, in samenwerking met Ouders & Onderwijs, op 12 april een webinar georganiseerd over actuele landelijke ontwikkelingen, met een focus op passend onderwijs. Voor de bijeenkomst waren er 217 aanmeldingen.

Na de bijeenkomst is alle deelnemers een informatiepakket toegestuurd om hen verder goed te informeren over de landelijke ontwikkelingen.

In 2023 is bij 17 dossiers van de helpdesk is contact geweest over het thema medezeggenschap. Dit betreft vragen van medezeggenschapsleden, vragen over de werking van de medezeggenschap door andere ouders, of verwijzingen van een ouder naar de MR van hun school. Dit is een stijging ten opzichte van 2022.

Collectieve belangenbehartiging

De collectieve belangenbehartiging van ouders en leerlingen door OCO wordt versterkt. OCO zoekt naar manieren om de stem van ouders en leerlingen meer

gewicht te geven om zowel de gemeente als schoolbesturen te voeden met wat er leeft onder ouders en leerlingen.

OCO heeft op verschillende manieren oudergroepen bijgestaan in 2023. Zo zijn ouders van Klein Amsterdam ondersteund in het aangaan van het gesprek met het bestuur, directie, gemeenten en onderwijsinspectie.

OCO heeft opnieuw geluiden vertaald van ouders met betrekking tot de Kernprocedure. Verder heeft OCO bijvoorbeeld ouders van leerlingen op het Voortgezet Speciaal Onderwijs geadviseerd en ondersteund bij het in gesprek gaan met de gemeente en het samenwerkingsverband over het door hen gesignaleerde gebrek aan ambitie. heeft

Partnerinstellingen

OCO haalt de banden aan met partnerinstellingen in de stad die fysiek contact hebben met ouders om de informatiebehoefte en ondersteuningsbehoefte van ouders die OCO niet bereikt te achterhalen en daarop in te spelen.

OCO werkte al met maatschappelijke partners in de stad zoals vrouwenorganisatie, migrantenorganisaties, moskeeverenigingen, de OBA en heeft dat in 2023 doorgezet. Zie daarvoor ook de online agenda.

Een andere belangrijke ontwikkeling op dit punt is dat OCO in 2023 is gestart met het regionaal Oudersteunpunt passend onderwijs. De verwachting is dat hiermee het bereik van OCO in 2024 verder vergroot zal worden. Niet alleen met vragen over passend onderwijs, maar vanwege meer doorverwijzing door scholen, ook voor alle andere onderwijsvragen. Ook zijn de banden met partnerinstellingen aangehaald door middel van de trainingen op kantoor. Zoals de training door BBO en het Samenwerkingsverband.

Horizontale dialoog

De horizontale dialoog met de Amsterdamse schoolbesturen wordt in 2023 versterkt ten opzichte van 2022. OCO haalt in het bijzonder de banden aan met de schoolbesturen van het primair onderwijs door de contacten te verstevigen met het BBO.

In 2023 heeft OCO Clarissa Friedländer, coördinator helpdesk stedelijk toelatingsbeleid BBO, uitgenodigd om een training te verzorgen aan het team van OCO. Op die manier is de kennis van het toelatingsbeleid onder het team opgefrist en is het contact met BBO verstevigd.

Professionalisering

De organisatie van OCO wordt verder geprofessionaliseerd, waarbij aandacht blijft voor de verbeterpunten die aangedragen zijn door 'Van de Bunt adviseurs'.

Het trainingsprogramma is een belangrijke stap geweest in de professionalisering van OCO in 2023. De kwaliteit van de kenniscyclus bij OCO is hiermee verder geborgd. In 2024 krijgt dit trainingsprogramma een vervolg met een nieuwe serie trainingen door externe partners en professionals in het onderwijsveld.

Daarnaast zal het kalenderjaar 2024 verdeeld worden in blokken tussen de vakanties. Dat zijn er vijf:

- Het blok tussen de kerstvakantie en de voorjaarsvakantie
- Het blok tussen de voorjaarsvakantie en de meivakantie
- Het blok tussen de meivakantie en de zomervakantie
- Het blok tussen de zomervakantie en de herfstvakantie
- Het blok tussen de herfstvakantie en de kerstvakantie

Deze indeling sluit aan op de redactiekalender en het piekmomentenoverzicht (drukke momenten bij de helpdesk en de voorlichtingen).

Ieder blok begint en eindigt met een teamvergadering, om zo per blok kortlopende projecten te starten die in wisselende combinaties worden uitgevoerd. Aan het einde van het blok worden die geëvalueerd. Ieder project wordt uitgevoerd in wisselende combinaties van twee of meer collega's. Dat kan een gezamenlijk bezoek zijn aan een interessante instelling, een gezamenlijk artikel, of een andere actie waar de kennis en het netwerk van OCO mee wordt uitgebreid.

Bijlage 2 - tabellen

Kennisbank

Tabel 1: Unieke Paginaweergaven (UP)

Jaar	UP
1 jan. 2019 – 31 dec, 2019	1.127.464
1 jan. 2020 – 31 dec. 2020	1.305.084
1 jan. 2021 – 31 dec. 2021	1.566486
1 jan. 2022 – 31 dec. 2022	1.505321
1 jan. 2023 – 31 dec 2023	1.281.623

Tabel 2: via-analyse artikelen, homepage en Google in 2023 en 2022

Soort	2023	2022
Via artikelen	253	90
Via homepage	136	61
Via Google	212	126

Tabel 3: via-analyse artikelen, homepage en Google eerste helft 2023 en 2022

Soort	1 e helft 2023	2e helft 2022
Via artikelen	168	18
Via homepage	77	5
Via Google	139	47

Tabel 4: via-analyse artikelen, homepage en Google tweede helft 2023 en 2022

Soort	1 e helft 2023	2e helft 2022
Via artikelen	85	72
Via homepage	59	56
Via Google	73	79

Tabel 5: nieuwe artikelen blog en vraag/antwoord in 2023

Artikel	Soort	Thema	Datum
Open dagen op het mbo	Blog	mbo	15-02-23
Werk en studie combineren? Kies voor een BBL-opleiding!	Blog	mbo	15-03-23
Onderzoek naar voorkeurslijsten Centrale Loting en Matching: vul de vragenlijst in!	Blog	centrale loting en matching	29-03-23
Taalonderwijs op De Zevensprong: 'Onze kinderen beheren de schoolbibliotheek'	Blog	leesonderwijs	03-04-23
Vijf tips als je nog in onzekerheid zit over de loting	Blog	centrale loting en matching	07-04-23
De Staat van de Ouder 2023, ouders over de leraar	Blog	ouderbetrokkenheid	16-05-23
Meepraten over passend onderwijs op het voortgezet onderwijs in Amsterdam?	Blog	invloed	24-05-23
De Zomerschool in Amsterdam West heeft nog plek in groep 6, 7 en 8. Meld uw kind snel aan!	Blog	kansengelijkheid	05-06-23
De Staat van het Onderwijs 2023: dalende leesvaardigheid een blijvende zorg	Blog	leesonderwijs	26-06-23
Stimuleer de leesvaardigheid en het leesplezier van je kind met de Zomerchallenge van Taalkanjer!	Blog	leesonderwijs	17-07-23
Nieuw Oudersteunpunt passend onderwijs Amsterdam-Diemen	Blog	passend onderwijs	16-08-23
Kennismaken met het Oudersteunpunt passend onderwijs?	Blog	passend onderwijs	25-09-23
Zij-instromers voor de klas: 'ik heb het lesgeven geromantiseerd'	Blog	lerarentekort	06-10-23
Vervolgbijsluiting Raadgevers over betere aansluiting aanbod op vraag in Amsterdam VO	Blog	invloed	18-10-23
Slotbijsluiting 25 januari 2024: 'Voorbij het lerarentekort. Wonen en werken in een ongelijke stad'	Blog	lerarentekort	16-11-23
Hoe groot is het lerarentekort in het basis- en voortgezet onderwijs in Amsterdam?	Vraag		23-01-23
Gratis taalactiviteiten en huiswerkbegeleiding in Amsterdam	Vraag		31-01-23
Wanneer zijn de schoolvakanties in Amsterdam in 2023?	Vraag		06-02-23
Wat kost de basisschool?	Vraag		09-03-23
Wat is tweetalig onderwijs (tto)?	Vraag		13-03-23
Nieuwe werkwijze ondersteuningsteam op de basisschool	Vraag		24-03-23
Oneens met de Week van de Lentekriebels en Paarse Vrijdag? Ga in gesprek met school!	Vraag		31-05-23
Wat is de doorstroomtoets in groep 8?	Vraag		15-09-23

Helpdesk

Tabel 6: groei per onderwijssector

Sector	Dossiers 2023	Dossiers 2022	A'damse dossiers 2023	A'damse dossiers 2022
Schoolkeuze voorschool	4	8	4	7
voorschool	15	22	14	19
PO	585	446	538	404
overstap PO-VO	384	287	378	284
SO	73	43	66	40
overstap regulier-SO	36	22	31	20
VO	464	361	409	308
overstap VO-MBO	38	23	33	21
MBO	96	113	68	90
overstap VO-HO	10	5	9	4
overstap MBO-HO	1	4	1	4
HO	28	17	28	15
schoolkeuze PO	18	12	18	12

Tabel 7: geregistreerde postcodes woonadres en VO-school van leerling

Postcode cliënt	Stadsdeel cliënt	Stadsdeel VO school
1075	Zuid	Nieuw-West
1107	Zuidoost	Zuidoost
1181	Amstelveen	Nieuw-West
1068	Nieuw-West	Nieuw-West
1054	West	Zuid
1014	West	buiten Amsterdam (Bergen)
1013	West	Nieuw-West
1086	Oost	Zuid
1069	Nieuw-West	Nieuw-West

1067	Nieuw-West	Oost
1068	Nieuw-West	Oost

Tabel 8: via analyse

Via	2023	2022
Artikelen OCO	257	102
Website OCO	136	64
Google	214	126
Voorlichting Lidewij	48	48
Voorlichting Fatima	11	10
Eerder dossier/contact	393	225
Leerplichtambtenaar	46	41
Gemeente Amsterdam	18	10
OKT	16	20
Ouders & Onderwijs	29	19
OBA	77	47
Juridisch Loket	11	2
SWV	28	5
Onderwijsconsulent	4	5
Onderwijsinspectie	6	8
ScholenArenA	39	0

Tabel 9: steekproef terugkerende cliënten

Naam	Eerste dossier	Laatste dossier	Tussendoor contact	Tijd ertussen
Cliënt	17-6-2022	19-10-2023	Nee	16 maanden
Cliënt	12-12-2023	13-12-2023	Nee	1 dag
Cliënt	7-11-2023	28-11-2023	Nee	21 dagen
Cliënt	24-4-2023	13-11-2023	Ja	7 maanden
Cliënt	22-2-2016	22-12-2023	Ja	7.5 jaar
Cliënt	27-9-2023	20-12-2023	Nee	3 maanden

Cliënt	4-10-2011	18-12-2023	Ja	12 jaar
Cliënt	4-12-2023	20-12-2023	Nee	16 dagen
Cliënt	8-3-2023	20-12-2023	Nee	9 maanden
Cliënt	11-4-2022	16-10-2023	Nee	18 maanden
Cliënt	15-6-2023	19-12-2023	Ja	6 maanden
Cliënt	11-12-2023	18-12-2023	Nee	7 dagen
Cliënt	22-11-2023	7-12-2023	Nee	2 weken
Cliënt	28-11-2023	18-12-2023	Nee	3 weken
Cliënt	14-9-2022	2-10-2023	Ja	13 maanden
Cliënt	23-12-2015	17-11-2023	Ja	8 jaar
Cliënt	11-10-2021	30-11-2023	Nee	25 maanden
Cliënt	6-4-2020	6-12-2023	Nee	44 maanden
Cliënt	19-11-2019	6-12-2023	Ja	36 maanden
Cliënt	4-11-2022	10-11-2023	Ja	12 maanden
Cliënt	9-12-2022	27-11-2023	Ja	11 maanden
Cliënt	11-2-2020	23-11-2023	Nee	45 maanden
Cliënt	14-9-2022	11-12-2023	Ja	15 maanden
Cliënt	28-5-2021	14-3-2023	Ja	22 maanden
Cliënt	18-3-2022	14-4-2023	Ja	13 maanden
Cliënt	1-2-2010	9-1-2023	Nee	13 jaar
Cliënt	3-11-2022	16-2-2023	Ja	3 maanden
Cliënt	23-12-2022	17-1-2023	Ja	3 weken
Cliënt	30-11-2022	13-2-2023	Ja	2 maanden
Cliënt	5-12-2022	10-1-2023	Nee	1 maand

MBO

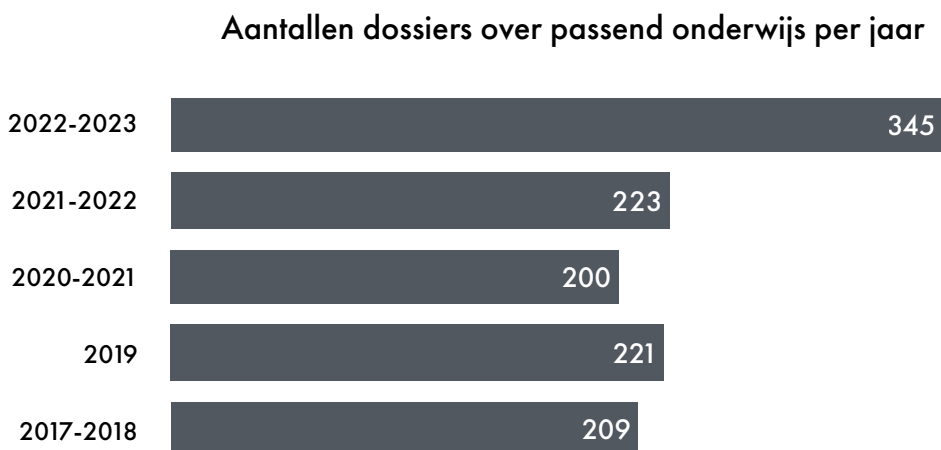
Tabel 10: aantal mbo-voorlichtingen per kalenderjaar

Thema	2023	2022	2021	2020
Voorlichting vmbo-mbo, profielkeuze	34	29	13	16

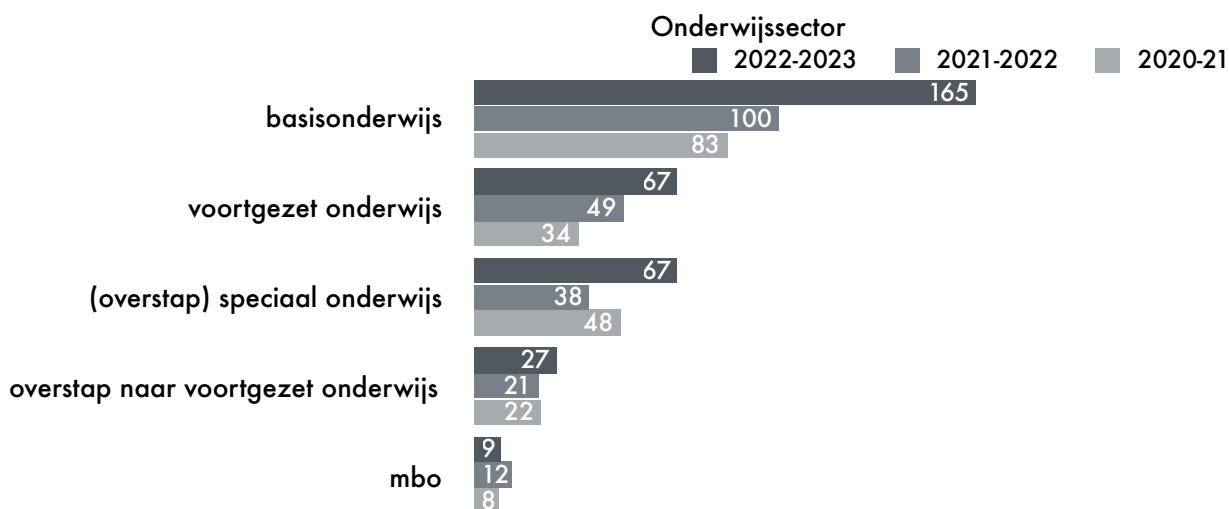
Passend onderwijs

In verband met de inhoudelijke analyse zijn in deze tabellen alle dossiers passend onderwijs gebruikt.

Tabel 11: aantal dossiers passend onderwijs per schooljaar



Tabel 12: aantal dossiers passend onderwijs per onderwijssector



Tabel 13: overzicht van vragen

Thema	2022-2023	2021-22	2020-21	2022-2023
(Onvoldoende) ondersteuning	70	51	48	70
Schoolkeuze/ ondersteuningsaanbod	69	41	29	69
Oneens overstap so	51	39	35	51
Thuiszitten	33	29	13	33
Testen/onderzoek	23	22	14	23
Schorsing/verwijdering ivm gedrag	32	22	5	32
Weigering aanmelding	28	18	22	28
Deeltijd	16	13	0	16
Verwijdering/verzuim/ziekte	15	10	6	15
Wachlijst	8	6	0	8
Vrijstelling/thuisonderwijs	5	5	4	5
Voorrang schoolkeuze	10	2	7	10
(Dreiging) melding VT	2	2	0	2
Advies lwoo		0	3	
Overig	93	49	36	93

Tabel 14: type stoornis/diagnose

Type stoornis/ diagnose	2022-2023	2021-22	2020-21
Fysieke beperking/ziekte	39	23	19
Gedragsprobleem/adhd	44	11	12
Autisme/ass	22	11	17
Dyslexie	10	12	13
Leerprobleem	15	10	9
Psychisch probleem/angst	25	16	12
Hoogbegaafd	21	16	16
Totaal	176	99	98

Voorlichtingen

Tabel 15: voorlichtingen per onderwijssector en thema

Thema	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Overstap po-vo	80	87	110	90	74	72
Overstap vmbo-mbo	35	29	13	16	0	0
Basisschoolkeuze	1	1	12	4	6	8
Rechten en plichten	1	9	14	1	2	0
Onderwijsstelsel	5	4	2	1	0	3
Ouderbetrokkenheid	1	0	1	0	0	2
Ouderbijdrage	0	0	0	0	0	1
Leerlingvolgsysteem	1	0	0	0	0	1
Corona(achterstanden)	0	0	2	0	0	0
Totaal	124	130	154	112	82	87

Tabel 16: voorlichtingen per stadsdeel

Stadsdeel	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Centrum	3	3	5	6	3	5
Nieuw-West	30	22	29	14	13	18
Noord	28	15	12	13	6	11
Oost	10	30	19	25	17	9
West	11	12	21	19	14	17
Zuid	8	7	21	20	10	11
Zuidoost	27	33	31	12	14	13
Overig						
Abcoude	0	0	0	0	1	1
Amstelveen	0	0	1	0	0	0
Diemen	0	0	1	0	1	0
Landsmeer	1	1	3	3	3	2
Stadsbreed	6	7	11	0	0	0
Totaal	124	130	154	112	82	87

Tabel 17: voorlichting per voorziening/locatie

Locatie	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Scholen	86	94	86	91	69	68
Kinderopvang	2	2	85	4	5	8
Buurtcentrum	4	10	9	3	5	2
Weekendschool	15	13	6	14	3	7
Moskee	1	0	1	0	0	2
Facebook	0	0	1	0	0	0
Bibliotheek	0	2	3	0	0	0
Totaal	108	121	191	112	82	87