



BEZORGDE EN MONDIGE MOEDERS VINDEN OCO *OCO infodienst verslag januari 2007*

OCO, de onderwijsconsumenten organisatie voor alle leerlingen en ouders in Amsterdam, heeft een website www.onderwijsconsument.nl, een telefonische infodienst 020 – 3306320 (tijdens kantooruren en tijdelijk ook daarbuiten), boekjes zoals “waar hebben ze het over?” en activiteiten. Vindt de zoekende onderwijsconsument OCO al? Wie wel en wie niet? Wat zoekt de leerling en wat wil de ouder weten?

Wie belt met OCO?

In januari heeft de telefonische infodienst van OCO dagelijks ca 6 telefoontjes ontvangen. Met name moeders weten de weg naar OCO te vinden (90% telefoontjes). Leerlingen en vaders roepen nog minder de hulp in van OCO (10%, telefoontjes). Het merendeel van de mensen is afkomstig uit Amsterdam; in januari belde een vijftal mensen van buiten Amsterdam die een vergelijkbare organisatie in de eigen regio zocht.

De moeders hebben zich veelal goed georiënteerd, maar komen zelf niet verder. Wat zegt het als 80% slaagt in 5 HAVO? Hoeveel leerlingen zijn voor 5 HAVO al uitgevallen? Of: “Ik heb open dagen bezocht, maar wat zegt dat nou over de sfeer op een gewone schooldag?” De leerlingen bellen veel minder voorbereid; zij hebben hulp nodig om hun vraag te stellen en bedenken samen met OCO de eerste stap.

Wat voor soort vragen stellen leerlingen en ouders aan OCO?

Informatie opvragen: 50%. Acties van OCO nav vraag: de Parool Scholengids toezenden, verwijzen naar / wegwijzen maken in de website van OCO, uitleg geven over de inspectierapporten, schoolkeuze checklists en onderwijssystemen (hoe bepaal ik welk systeem het beste is voor mijn kind?).

Hart luchten: 20%. Deze bezoekers ondernemen de juiste acties, zijn actief bezig met het uitwerken van hun vraag, maar ondervinden weerstand en voelen zich vaak boos en niet gehoord. Actie van OCO nav vraag: luisteren, bevestigen, samenvatten, vragen en te ondernemen stappen expliciteren, alternatieven aandragen (met name de toon van de gevoerde communicatie met instanties en scholen).

Casussen (30%). Deze hulpvragers hebben een concrete vraag en bevinden zich op een dood spoor. De casussen spelen zowel in het primair als in het voortgezet en gaan over bijzondere begeleiding (adhd, dyslexie) en de

communicatie tussen ouder en school (uitval, verwijdering). Actie van OCO nav vraag: resumeren van de onderdelen van de vraag, bevestiging van het probleem en de gevoelde urgentie, acties expliciteren en bronnen aanwijzen voor hulp. In veel gevallen is het van belang de (wettelijke) kaders en mogelijkheden aan te geven; wat kan een ouder in zo'n geval doen? Wat is de school wettelijk verplicht? Welke protocollen zijn er? Hoe ziet een klachtenprocedure eruit? Daarnaast helpt OCO de ouder om het eigen belang te benoemen (op de school blijven of een andere school? Wil de ouder er met de school uitkomen?). Vanuit de eigen belangen kan OCO meedenken over de stappen die nog genomen kunnen worden. In veel gevallen vinden de ouders het belangrijk dat de school een plan opneemt in de organisatievoering, waarmee komende leerlingen en ouders hun voordeel kunnen doen. Het gevoelde belang van de ouder is eigenbelang overstijgend.

Waarover gaan de vragen aan OCO?

De onderwerpen van de vragen in januari waren:

- (voorbereiding op) verwijdering van school
- schoolsluiting
- vervanging leerkrachten
- postcodebeleid
- centraal inschrijfpunt
- geen plek na aanmelding
- vve en psz
- speciaal onderwijs
- Schoolkeuze po-vo
- Schooladvies en kernprocedure
- Schoolkeuze vo-mbo
- Communicatie tussen ouder – leerkracht – directie / schoolbestuur
- klachtenprocedures
- Veiligheid op school: ongevallen en gezondheid
- Schoolprocedures, protocollen bijzondere begeleiding
- Wettelijk kader: school- en lestijden, schooladvies

Wat wordt bekeken op www.onderwijsconsument.nl?

Gemiddeld zochten in januari 318 unieke bezoekers per dag informatie op de OCO website, 9860 in totaal. Dit resulteerde in 106.447 hits in januari. De onderwerpen die bekeken worden zijn uiteenlopend; de meest bekeken artikelen zijn (top 20):

- 207x Wat is OCO?
- 206x Zeer zwakke scholen in Amsterdam
- 137x 2e ronde aanmelding en inschrijving
- 135x Bijna 4300 boetes voor spijbelen
- 132x Wat te doen bij een klacht?
- 115x Internationale voorbeelden: twee websites uit Amerika
- 114x 1e ronde aanmelding en inschrijving

- 113x Eindexamen in januari
- 113x OCO zoekt stagiaires
- 108x Een school kiezen met de scholengids?
- 103x Ouders & COO
- 101x Huiswerkbegeleiding of bijles?
- 100x Klachten over OCO
- 99x Witte ouders over de drempel van een zwarte school in Zeeburg
- 95x “Ze zijn streng bij te laat komen”
- 91x Klachtenregeling van uw school
- 89x Pestprotocol
- 85x Ben ik verplicht de ouderbijdrage te betalen?
- 84x NKO
- 82x Jonge moeders: Weer aan de slag!
- 82x LOBO
- 81x Colofon
- 81x Reglement voor OCO
- 80x Brugklassers geïnformeerd over seks in de wet
- 80x VMBO-LWOO

Er zijn in januari op de website 259 zoekopdrachten gegeven. Veel zoekwoorden gaan over de kernprocedure, specifieke scholen, CITO, onderwijsvormen, zorg, onderwijssoorten, schoolkeuze en specifieke beroepen. 82 bezoekers zochten via de leerlingensite, de overigen via de ouderssite. (zie bijlage voor meer informatie over bezoek aan www.onderwijsconsument.nl)

Gebruik van email heeft een ander karakter dan de telefonische infodienst. Per email wordt met name contact gezocht met OCO door mensen die willen meedenken of samenwerken. Daarnaast wordt bijv. de schoolgids opgevraagd. OCO ontvangt ca 3 emailberichten per dag.

Wat doet OCO met de vragen?

De gesprekken met OCO lopen uiteen van 5 tot 45 minuten. Soms levert OCO de gewenste informatie of geeft aan waar deze te vinden is. In veel gevallen luistert de OCO medewerker, vat deze de vragen samen en ordent de hulpvraag. Daarna geeft OCO mogelijkheden aan voor te nemen stappen. De ouder is vaak rustiger en ziet weer kansen na het gesprek met OCO. OCO neemt niet de activiteit van de ouder over, maar wijst mogelijke wegen, wetten en hulpbronnen aan.

De vragen en cases van de telefoongesprekken worden met toestemming van de beller, anoniem, op de website geplaatst. Vanuit de telefoonvragen en zoekopdrachten wordt de informatie op de website van OCO uitgebreid. Onderwerpen waarover nog niet gebeld wordt en doelgroepen die nog niet bellen (vaders en ook leerlingen) zijn aanleiding voor nieuwe OCO activiteiten.

Bijlage

Bezoek in Januari 2007

Aantal bezoekers

Totaal aantal hits:	106.447
Gemiddeld per dag:	3.433 (max 7.385)
Totaal unieke bezoekers:	9860
Gemiddeld per dag	318 (max 648)

Top 20 Populaire artikelen

- 1 Wat is OCO?
- 2 Zeer zwakke scholen in Amsterdam
- 3 2e ronde aanmelding en inschrijving
- 4 Bijna 4300 boetes voor spijbelen
- 5 Wat te doen bij een klacht?
- 6 1e ronde aanmelding en inschrijving
- 7 Eindexamen in januari
- 8 OCO zoekt stagiaires
- 9 Een school kiezen met de scholengids?
- 10 Internationale voorbeelden: twee websites uit Amerika
- 11 Ouders & COO
- 12 Klachten over OCO
- 13 Witte ouders over de drempel van een zwarte school in Zeeburg
- 14 Huiswerkbegeleiding of bijles?
- 15 Klachtenregeling van uw school
- 16 "Ze zijn streng bij te laat komen"
- 17 Pestprotocol
- 18 Ben ik verplicht de ouderbijdrage te betalen?
- 19 NKO
- 20 LOBO

Top 10 Bij Ouders

- 1 Zeer zwakke scholen in Amsterdam
- 2 Wat is OCO?
- 3 Pestprotocol
- 4 1e ronde aanmelding en inschrijving
- 5 Wat te doen bij een klacht?
- 6 2e ronde aanmelding en inschrijving
- 7 Huiswerkbegeleiding of bijles?
- 8 Ben ik verplicht de ouderbijdrage te betalen?
- 9 Bijna 4300 boetes voor spijbelen
- 10 Klachten over OCO

Top 10 Bij Leerlingen

- 1 Wat is OCO?
- 2 Bijna 4300 boetes voor spijbelen
- 3 Een school kiezen met de scholengids?
- 4 “Ze zijn streng bij te laat komen”
- 5 VMBO-LWOO
- 6 2e ronde aanmelding en inschrijving
- 7 Brugklassers geïnformeerd over seks in de wet
- 8 OCO zoekt stagiaires
- 9 Wat nou nee? JAA!
- 10 Eindexamen in januari

Zoekwoorden

4de gymnasium, achthoek, Al Maarif, ambulant begeleider, amsterdams lyceum, atheneum, augustinus, autar, basisonderwijs, basisschool over stadsdeelgrens, basisvorming, beauty, binnehuisarchitect, cito, colofon, dierenartsassistent, dierenverzorging, diploma managebeheerder, dislexie, drugs, hoogbegaafd, inspectierapport, interieur, isa, ivko, job, kinderen, klachten, klachtenregeling, klas overslaan, krishna autar, kwaliteit gymnasia, landbouw, leerlingenvervoer, liesbeth, luz, lwoo, mbo, mbo, montessori, mooi, mr, msa, nederlandse taal, ogo onderwijs, onderwijsinspectie, ook, open schoolgemeenschap bijlmer, openbaar onderwijs, opleiding toerisme, ouderbijdrage, ouderorganisatie, ouderraad, passend onderwijs, praktijkschool, reformatorisch, roc asa, Rugzak, scholen, scholen voor hoogbegaafden, scholenmarkt, schoolkeuze, schoolkeuze basisschool, schoolsoort, slim, sms, sms, sony, sopora, speciaal basisonderwijs, speciaal onderwijs, toelating, trapotrt over de scholen, uitval, vakantie regeling, vavo, vervolgonderwijs speciaal onderwijs, verwijderen, vet, VIOS, vmbo, voo, voorschool, voorschool over stadsdeelgrens, voortgezet, Voortijdig Schoolverlaten, vosius, vwo, weblog, wellant college, winterkoninkje, zeeburg, zevensprong amsterdam, zorgverlof, zwarte.

Over de kennisbank

Aantal artikelen	309
Aantal Tags/Sleutelwoorden	630

Reacties bij artikelen

Titel	Aantal
WenS ict	1
Pestprotocol	1
LAKS	1
Wat is OCO?	2
Opheldering anti-homotekst school	1
Beauty Center MOOI	3
Iedere dag meer dan 100.000 km tussen school en thuis...	1
Internationale voorbeelden: twee websites uit Amerika	1
OCO van start in Amsterdam	3
Study & Work	1
Klachten over OCO	8
Een school kiezen met de scholengids?	1
Leerplicht	1
Zeer zwakke scholen in Amsterdam	1
Moeilijk lerende kinderen	1
Opvoedingsmoeilijkheden	1
Wat gebeurt er als uw kind spijbelt?	3
Ben ik verplicht de ouderbijdrage te betalen?	1
Op welke leeftijd moet mijn kind naar school?	3
Op school gaan ze het hebben over drugs, is mijn kind daar [...]	1
Ik vraag mij af of de school van mijn kind wel brandveilig [...]	1
Zijn er landelijke richtlijnen om te beoordelen of een kind [...]	1
Kunnen de lessen op de middelbare school van mijn zoon zo [...]	1
De basisschool van mijn kinderen wil groepen bij elkaar [...]	1
Witte ouders over de drempel van een zwarte school in [...]	1
Remedial teacher	1
Mag ik op een christelijke school een hoofddoek dragen?	3
Wat gebeurt er als ik spijbel?	2
Totaal	47