



Gemeente Amsterdam

Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling

Afdeling Onderwijs

Onderwijsconsumentenorganisatie

Onderwerpen voor een Ondernemingsplan

Amsterdam, 19 juli 2005

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
2	AMBITIES EN GRONDSLAGEN.....	4
2.1	AMBITIE OCO	4
2.2	GRONDSLAGEN	4
2.3	RAAD VAN TOEZICHT	4
3	MARKTANALYSE	5
3.1	MARKTVRAAG	5
3.2	VERKENNING BESTAAND AANBOD.....	6
3.3	MARKTKANSEN OCO	9
4	PRODUCTOMSCHRIJVING.....	10
4.1	DIENTEN EN PRODUCTEN.....	10
4.2	DOELGROEPEN	11
4.3	BEREIKBAARHEID	11
4.4	PROMOTIE EN PRESENTATIE	12
4.5	GROEIMODEL	13
5	AANVRAAGPROCEDURE	14
5.1	ALGEMEEN.....	14
5.2	INDIENING VAN VOORSTELLEN EN BEOORDELINGSPROCEDURE	14
5.3	FORMELE ASPECTEN BIJ DE AANVRAAG	15
6	AMSTERDAMSE SUBSIDIEVERORDENING AMSTERDAM	16
	BIJLAGEN.....	18
BIJLAGE 1	PRODUCTANALYSE.....	19
BIJLAGE 2	KWALITEIT EN INFORMATIE.....	21
BIJLAGE 3	DOELGROEPPROFIELEN	22
BIJLAGE 4	LIJST MET GESPREKSPARTNERS EN WEBSITES.....	24
BIJLAGE 5	HUIDIGE AANBOD.....	26

1 Inleiding

Ouders verwachten steeds meer inzicht in de kwaliteit van het onderwijs. Kranten publiceren informatie om scholen met elkaar te vergelijken. In de praktijk blijken deze ontwikkelingen niet altijd even eenvoudig. Weten alle ouders wel hun verwachtingen goed te formuleren? Zijn ze wel bekend met hun rechten en plichten? Wat is nu precies kwaliteit in het onderwijs? Hoe kunnen scholen inspelen op de wensen en behoeften? Welke informatie is nodig om de kwaliteit in het onderwijs in beeld te krijgen? Op welke wijze kunnen scholen met elkaar vergeleken worden?

Er is ontzettend veel informatie over het onderwijs, te denken valt aan de kwaliteit van een school, rechten en plichten van de onderwijsconsumenten, overgang van primair naar middelbaar onderwijs en keuze van een school. Alleen is deze informatie niet voor iedereen even toegankelijk. Het wordt versnipperd aangeboden. Men weet niet altijd waar men naar op zoek is en waar men vervolgens de informatie kan vinden. Naast de ontoegankelijkheid van informatie, ontbreekt er informatie.

Dit is aanleiding voor de gemeente om een Onderwijsconsumentenorganisatie (OCO) op te laten richten. De OCO moet een organisatie zijn die:

- Bestaande informatie toegankelijk aanbiedt en waar nodig nieuwe informatie levert.
- Ouders en leerlingen advies en ondersteuning biedt.
- Initiatieven van ouders en leerlingen faciliteert en ondersteunt.

Het moet de organisatie zijn waar onderwijsconsumenten naar toe gaan wanneer ze onafhankelijke en professionele informatie of advies willen over het onderwijs in Amsterdam. De OCO moet daarbij inspelen op trends en daar ook een antwoord kunnen bieden.

De OCO gaat zich nadrukkelijk niet met de onderwijsinhoud bezighouden. Daar zijn de scholen voor. De OCO richt zich op de onderwijsconsumenten die te maken krijgen met:

- Het kiezen en inschrijven bij een basisschool.
- De overgang van primair naar voortgezet onderwijs.
- De overgang van regulier naar speciaal onderwijs.
- "Crisissituaties" (bijvoorbeeld pesten en voortijdig schoolverlaten).

De OCO biedt rond deze situaties die informatie, advies en ondersteuning waar ouders en leerlingen behoefte aan hebben.

Het voorliggende plan laat zien op welke wijze de OCO een levensvatbare organisatie kan worden. Tevens vormt dit plan de basis voor de subsidieprocedure. De gemeente nodigt organisaties uit om met een invulling van de plannen te komen.

2 Ambities en grondslagen

2.1 Ambitie OCO

Het is de ambitie van de OCO om de plek te worden waar ouders en leerlingen terecht kunnen voor vragen, advies en ondersteuning omtrent het onderwijs in Amsterdam. De organisatie zal zoveel als mogelijk inspelen op de wensen en behoeften van de onderwijsconsumenten. Door veranderingen in deze wensen en behoeften kunnen de diensten en thema's waar de OCO zich op richt, in de loop de tijd veranderen.

De OCO zal zich, in eerste instantie, op de volgende diensten (zie hoofdstuk 4) richten:

- Informatievoorziening.
- Advies en ondersteuning.
- Ondersteunen initiatieven van ouders en leerlingen.

Bij de eerste dienst ligt de focus op het toegankelijker, inzichtelijker en overzichtelijker maken van bestaande informatie. Daarnaast zal de OCO zich, waar nodig, zich bezig gaan houden met het verzamelen en verstrekken van nieuwe informatie.

De diensten zullen georganiseerd worden rond de volgende thema's:

- De toetreding tot het primair onderwijs.
- De overgang van primair onderwijs naar voortgezet onderwijs.
- De overgang naar speciaal onderwijs.
- Crisissituaties (zoals pesten en voortijdig schoolverlaten).

2.2 Grondslagen

Bij het uitvoeren van haar taken zal de OCO een aantal grondslagen hanteren. Dit zijn de volgende:

- Onafhankelijk: niet verbonden aan de gemeente, school of onderwijsondersteunende organisatie.
- Flexibel: kunnen groeien in taken en bedienen van doelgroepen.
- Stromingsvrij: dus niet specifiek gericht op een bepaalde zuil.
- Professioneel: gezien worden als volwaardig partner in de onderwijswereld.
- Vraaggericht: gericht op de behoefte van de onderwijsconsument.
- Toegankelijk: makkelijk te bereiken voor de consument op allerlei wijzen en beantwoord de vraag van de consument op een heldere en eenvoudige manier
- Gericht op Amsterdam.

De onafhankelijkheid van deze organisatie zal worden gewaarborgd door dit vooraf af te spreken met de subsidieverstrekker. In verband met de subsidieverstrekking zal de organisatie die de OCO gaat opzetten betrouwbaar en van een onberispelijke achtergrond zijn. Dit wordt gecontroleerd tijdens de subsidieprocedure.

Een laatste voorwaarde is dat de OCO efficiënt wordt opgericht (en uitgebouwd). Door meerdere partijen uit te nodigen voor de subsidieprocedure en door bij de gunning te letten op de efficiency van de op- en uitbouw van de diensten en producten van de OCO, wordt de kans vergroot dat de OCO efficiënt wordt opgericht.

2.3 Raad van Toezicht

Een organisatie die voldoet aan de grondslagen zal subsidie krijgen om de OCO op te richten. Om het succes te vergroten zal er een raad van toezicht of een klankbordgroep dienen te worden ingericht om de activiteiten van de OCO te volgen. In deze raad van toezicht nemen voornamelijk deelnemers aan mee die bekend zijn met het onderwijsveld en de problematiek van de onderwijsconsumenten. De uitvoerende organisatie kan hiertoe voorstellen indienen. De wijze van inrichting en bemensing van deze raad van toezicht dient te geschieden met instemming en goedkeuring van de gemeente Amsterdam.

3 Marktanalyse

De afgelopen maanden heeft er een marktanalyse plaatsgevonden. Aan de hand van gesprekken met deskundigen en bestudering van websites (zie bijlage 4) is nagegaan welke ontwikkelingen er spelen binnen het onderwijs. De gesprekspartners hebben aangegeven welke wensen en behoeften er vooral leven bij ouders en leerlingen en op welke manier organisaties (bijvoorbeeld door middel van websites) een antwoord hebben op deze wensen en behoeften. Deze informatie vormt de bron van dit ondernemingsplan. Daar moet bij vermeld worden dat het tijdens de gesprekken niet de vraag was of de OCO zou worden opgericht, maar wel op welke manier.

3.1 Marktvraag

Ouders raken steeds meer betrokken bij het onderwijs van hun kinderen. Ze stellen zich steeds meer op als een consument die het beste product voor haar kind wil “kopen”. Ze willen bijvoorbeeld een school uitkiezen die het beste past bij hun kind. Tot voor kort werd de keuze van de school vooral bepaald op basis van gemak (welke school is het dichtste bij?) en minder op basis van kwaliteit. Door de toenemende mobiliteit, maar ook andere ontwikkelingen in de samenleving, kiezen ouders en leerlingen meer en meer een school op basis van kwaliteit. Om een school op basis van kwaliteit¹ te kunnen beoordelen, verwachten ouders meer inzicht in de kwaliteit van scholen. Wat voor soort onderwijs biedt deze school aan? Hoe groot zijn de klassen? Op welke wijze worden de ouders betrokken bij het onderwijs? Welke vormen van ondersteuning biedt de school? Wat doet de school tegen pesten?

Kortom ouders van tegenwoordig zijn veel mondiger en willen beter geholpen worden. Uit de gesprekken komt duidelijk naar voren dat de vragen van ouders en leerlingen zeer divers zijn. De vragen hebben vooral betrekking op de fase waarin het kind zich bevindt. Ouders en leerlingen hebben specifieke vragen die betrekking hebben op:

- Het kiezen van een school: (welke school is het best voor mijn kind? Op welke wijze moet ik me aanmelden? Wanneer? Waar moet ik rekening mee houden? Wat moet ik doen wanneer een school mijn kind (onterecht) niet wil aannemen?).
- Crisissituaties bij het doorlopen van de school (wat zijn mijn rechten en plichten? Wat moet ik doen wanneer de school een verwijderingprocedure is begonnen tegen mijn kind? Mijn kind wordt gepest; wat mag ik als ouder van de school verwachten?).

Ouders en leerlingen proberen op verschillende manieren een antwoord te vinden op hun vragen, bijvoorbeeld met behulp van:

- Informatie: bijvoorbeeld over scholen in de schoolgids, over rechten en plichten, kwaliteit van onderwijs, medezeggenschap en kernprocedure.
- Advies en ondersteuning: bijvoorbeeld ondersteuning bij het oplossen van conflicten, de weg vinden in het onderwijsveld, het voorkomen van schooluitval.

Ouders en leerlingen kunnen in een groot aantal gevallen niet terecht met hun vragen bij scholen. Schoolgidsen zijn bijvoorbeeld niet altijd beschikbaar. Het komt regelmatig voor dat scholen ouders naar een andere school verwijzen. Net als consumenten van andere producten gaan ouders wel op zoek naar die informatie. In de volgende paragraaf staat beschreven op welke wijze informatie en andere onderwijsgerelateerde diensten aan ouders wordt verstrekt.

¹ Bijlage 2 gaat nader in op kwaliteit in het onderwijs

3.2 Verkenning bestaand aanbod

Ouders, leerlingen en ook scholen kunnen bij verschillende organisaties terecht met hun vragen. Tabel 1 geeft een overzicht deze organisaties. In bijlage 5 kunt u meer lezen over deze organisaties en over wat de afkortingen betekenen.

Professionaliteit	Doelgroep	Organisatie
Professioneel	Schoolbegeleidingsdienst	Atlas, ABC
	Ouderondersteunend	50tien, NKO, LOBO, Ouders&Co, VOO, Vereniging voor vrije scholen
	Leerlingondersteunend	Permanente Commissie Leerlingenzorg
	Ouder- en leerling ondersteunend	FOSS
	Overig	Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam, DMO Amsterdam
Semi- of niet-professioneel (vrijwilligersorganisatie)	Schoolbegeleidingsdienst	-
	Ouderondersteunend	NVvTO, BOINK, FOVIG, ouderraad
	Leerlingondersteunend	LAKS, JOB, NLD, leerlingenraad
	Ouder- en leerling ondersteunend	Balans, FVO, Pharos, NVA, Inclusief onderwijs, FODOK, OBO, klachtencommissie
	Overig	STOC, VIM, BOSK, medezeggenschapsraad

Tabel 1: Bestaande onderwijsondersteunende organisaties

Atlas en ABC

Twee belangrijke schoolbegeleidingsdiensten in Amsterdam, die professioneel werken, zijn Atlas en ABC. Beide organisaties zijn onafhankelijke en stromingsvrij. Atlas is voornamelijk georganiseerd rond het verbeteren van het functioneren van het kind. Zodoende kun je als ouder (of als kind) maar voor een beperkt aantal vragen bij Atlas terecht. Dit laatste geldt ook voor ABC, zij het dat ABC qua dienstverlening enigszins breder georiënteerd is dan Atlas. Daarnaast is een groot deel van de activiteiten van ABC gericht op scholen en niet op ouders en kinderen.

50tien

Er zijn verschillende professionele belangenorganisaties waar alleen ouders terechtkunnen met vragen. De organisatie 50tien is hier een voorbeeld van. Deze organisatie is een vraagbaak voor ouders. Een sterk punt van 50tien is dat ze relatief veel onderwijsgerelateerde onderwerpen kennis in huis heeft en dat de kennis toegankelijk is voor ouders: via de website of via de telefoon. Nadeel van deze organisatie is dat bij complexe vragen door verwezen moet worden naar andere organisaties. Bij complexe vragen wordt doorverwezen naar één van de vier verzuilde ouderorganisaties (NKO, LOBO, Ouders&CO en VOO). 50tien is een samenwerkingsverband van deze vier ouderorganisaties. Deze ouderorganisaties verrichten veel activiteiten voor ouders maar zijn niet stromingsvrij en daarnaast ook niet onafhankelijk (omdat onder andere scholen lid kunnen worden, en zijn, van deze organisaties).

Vereniging voor Vrije Scholen

De Vereniging voor Vrije Scholen is ook niet stromingsvrij. Zij is gericht op ouders en scholen die het antroposofisch gedachtegoed aanhangen en verricht veel activiteiten om dit gedachtegoed te verspreiden en te ontwikkelen (zoals informatieverstrekking en ontwikkelen kwaliteit van het vrije schoolonderwijs).

Permanente Commissie Leerlingenzorg

Een professionele organisatie die gericht is op leerlingen is de Permanente Commissie Leerlingenzorg. Nadelen van deze organisatie zijn dat ze niet onafhankelijk is, het is namelijk een overheidsorganisatie, en dat ze gericht is op een zeer beperkt aantal leerling gerelateerde onderwerpen.

Foss

Foss is een organisatie die enerzijds een zeer beperkte doelgroep heeft en anderzijds een brede doelgroep. Breed omdat ze haar activiteiten richt op ouderraden, ouderverenigingen, kinderen en ouders. Beperkt omdat ze dit alleen doet voor ouderraden, ouderverenigingen, kinderen en ouders die verbonden zijn aan scholen voor slechthorende kinderen en kinderen met spraak- en taalmoelijkheden.

Gemeentelijke ombudsman Amsterdam

De Gemeentelijke ombudsman Amsterdam is er voor inwoners van Amsterdam die klachten hebben over de gemeente in het algemeen of over ambtenaren in het bijzonder. Minder sterke punten van de ombudsman, in relatie tot de OCO, zijn de brede doelgroep, de brede focus (gericht op allerlei onderwerpen) en het beperkt aantal soorten van activiteiten die de ombudsman ontplooit.

DMO

Voor DMO Amsterdam geldt ook dat ze een brede doelgroep en focus heeft. Een sterk punt van DMO is wel dat ze regisseur is van de kernprocedure. Ouders kunnen met vragen over de kernprocedure bij DMO terecht. Een nadeel is dat DMO niet onafhankelijk is.

NWTO, FOVIG en BOINK

Nadelen wat betreft NVvTO en FOVIG zijn dat beide organisaties vrijwilligersorganisaties zijn en dat ze een zeer beperkte doelgroep hebben respectievelijk ouders met vragen over thuisonderwijs en ouders van visueel gehandicapten.

Ook BOINK heeft een zeer beperkt doelgroep namelijk ouders met kinderen in de kinderopvang.

Ouderraden

Ouderraden van scholen zijn ook gericht op ouders. Deze raden voeren alleen een beperkt aantal (soorten van) activiteiten uit (adviseren en vertegenwoordigen). Verder zijn deze raden gericht op één school en hebben dus een beperkte hoeveelheid kennis over het onderwijs in het algemeen.

LAKS, JOB en NLD

Organisaties die puur gericht zijn op leerlingen zijn het LAKS, JOB en NLD. Sterke punten van de eerste twee organisaties zijn dat ze gericht zijn op een grote groep van leerlingen. NLD is beperkt qua doelgroep. Zij is gericht op leerlingen met NLD. Sterke punten van deze drie organisaties is dat ze een breed scala van activiteiten ontplooiën en dat ze gericht zijn op het onderwijs.

Leerlingenraad

Ook de leerlingenraad is gericht op leerlingen. Alleen is heeft deze raad een beperkte focus (een betreffende school) en voert ze een beperkt aantal (soorten van) activiteiten uit.

Balans, FVO, Pharos, NVA, Inclusief onderwijs, FODOK

Overeenkomsten tussen Balans, FVO, Pharos, NVA, Inclusief onderwijs en FODOK zijn dat ze een beperkte doelgroep hebben (ouders van kinderen die een ziekte, handicap of een leer- of gedragsprobleem hebben en deze kinderen zelf) en dat ze niet puur gericht zijn op het onderwijs. Verder is een groot deel van deze organisaties alleen opgebouwd uit vrijwilligers.

OBO

OBO is een organisatie die veel overeenkomsten vertoont met de OCO zoals die in het voor u liggende stuk geschetst wordt. Grote verschillen van OBO met de OCO zijn dat OBO een landelijke focus heeft en het een vrijwilligersorganisatie is.

Klachtencommissie

Een klachtencommissie van een school is gericht op ouders en leerlingen. Deze commissie heeft een beperkte focus (een betreffende school) en voert een beperkt aantal (soorten van) activiteiten uit. Verder functioneert op veel scholen deze commissie niet.

STOC

Het STOC is een organisatie die Turkse ouders onder andere steunt in onderwijszaken. Er worden cursussen en voorlichting gegeven. Maar deze organisatie doet daarnaast nog veel meer op breed cultureel terrein en niet alleen voor Turken maar ook voor autochtone Nederlanders. Een minder sterk punt van deze organisatie is dus de brede doelgroep en brede focus van activiteiten. Daarnaast is het STOC een vrijwilligersorganisatie.

VIM en BOSK

De VIM is ook een vrijwilligersorganisatie. Enerzijds heeft ze een brede doelgroep namelijk ouders, kinderen, docenten, overheden en studenten en anderzijds heeft ze een zeer beperkte doelgroep, ze richt zich namelijk kinderen met het Downsyndroom en alle instanties en personen die hier mee te maken hebben. Verder ontplooit de VIM zeer veel activiteiten van informatieverstrekking tot signaleren van relevante ontwikkelingen in de maatschappij. Daarnaast richt VIM zich op het onderwijs. Voor de BOSK geldt grotendeels hetzelfde als voor de VIM wat betreft de doelgroep, dus enerzijds breed anderzijds beperkt. Verder richt BOSK zich niet puur op het onderwijs en is BOSK heeft een professionelere organisatie.

Medezeggenschapsraad

Een medezeggenschapsraad is gericht op bijna alle zaken die op een school spelen. Deze commissie heeft een beperkte focus (een betreffende school) en voert een beperkt aantal activiteiten uit.

Internet

Naast de bestaande organisaties maken ouders ook veel gebruik van het internet. Op de sites van de genoemde organisaties is informatie te vinden. Op de website van de Inspectie van het Onderwijs is onder meer de beoordeling van de inspectie over scholen, de zogenoemde Kwaliteitskaarten, te vinden (www.onderwijsinspectie.nl). Een nadeel van de onderwijsinspectie is dat deze organisatie niet onafhankelijk is en dat ze voornamelijk gericht is op de inspectietaak. Verder is de informatie die ze beschikbaar stelt niet bijzonder toegankelijk.

Oudersonline.nl

Een toenemende ontwikkeling is dat ouders elkaar ontmoeten op internet. Er zijn tal van forums waar ouders met elkaar in gesprek kunnen over verschillende onderwerpen. Een voorbeeld van zo'n website is www.oudersonline.nl. Oudersonline is een onafhankelijke website voor aanstaande ouders en ouders van kinderen tot en met de puber-leeftijd. Bezoekers kunnen onder andere onderling informatie uitwisselen en vragen stellen aan deskundigen. Deze site verstrekt een beperkte hoeveelheid informatie over onderwijszaken.

Consumentenorganisaties

Naast de organisaties voor ouders en leerlingen met een onderwijsgerelateerde vragen, bestaan er ook veel andere consumentenorganisaties. De bekendste voorbeelden zijn de Consumentenbond en de ANWB. Ook op televisie zijn er programma's die zich richten op consumentenzaken (Radar en Kassa!). Op internet zijn er steeds meer websites te vinden waar consumenten producten kunnen vergelijken. De Indipender is daar een goed voorbeeld van (www.indipender.nl). Deze consumentenorganisaties

spelen in op de steeds mondiger wordende consument. Consumenten willen steeds meer weten bij welke organisatie het beste product te koop is. Consumenten krijgen via deze organisaties de kans om zich op te stellen als een consument die weet wat hij wil en waar hij dat kan krijgen.

Geen van deze consumentenorganisaties houdt zich (specifiek) bezig met onderwijszaken.

3.3 Marktkansen OCO

Waarom sluiten de producten van de bestaande aanbieders niet aan op de marktvraag? In de volgende opsomming wordt een antwoord gegeven op deze vraag:

- Organisaties zijn niet onafhankelijk (alleen toegankelijk voor ouders van een bepaalde stroming, door lidmaatschap).
- Informatie is ontoegankelijk (kwaliteitskaart van onderwijsinspectie).
- Informatie wordt versnipperd aangeboden.
- Beperkt overzicht speelveld.
- Alleen algemene vragen over scholen kunnen beantwoorden, niet specifieke vragen over een bepaalde school kunnen beantwoorden (5010, OBO).
- Alleen voor ouder of voor leerling.
- Alleen voor ouders met ziek kind.
- Alleen voor allochtone ouders.
- Alleen voor ouders van een bepaalde stroming.
- Alleen voor ouders met een kind op een bepaald schoolsysteem.
- Alleen informatieverstrekking, geen belangenbehartiging, advies en voorlichting.
- Geen informatie over de Amsterdamse scholen.

Om kort de discrepantie tussen aanbod en vraag samen te vatten; er is geen organisatie:

- Waar de onderwijsconsument met al haar vragen omtrent de kwaliteit van Amsterdamse scholen (en vragen over andere onderwijsgerelateerde onderwerpen) terecht kan.
- Die voor iedereen toegankelijke informatie verstrekt; Die onafhankelijk en stromingsvrij is.
- Die niet is gericht op een nauwe doelgroep.
- Die naast informatie ook advies geeft en belangen behartigt.
- Die het gehele onderwijsveld overziet.
- Die de scholen in Amsterdam dwingt vraaggericht te gaan werken.

Kortom, er is plaats voor een nieuwe organisatie die het hiaat tussen de vraag van onderwijsconsumenten en aanbod van bestaande onderwijs ondersteunende (consumenten) organisaties vult. Geen van de organisaties die genoemd zijn in de vorige paragraaf voldoen aan alle punten die opgesomd zijn in paragraaf 2.1 en 2.2.

Vooraf op het punt van de thema's, paragraaf 2.1, scoren de bestaande organisaties slecht. Verder voldoen de meeste organisaties niet aan de grondslagen onafhankelijkheid, professionaliteit, stromingsvrij en gerichtheid op Amsterdam.

In het volgende hoofdstuk is omschreven hoe deze nieuwe organisatie, qua grote lijnen, eruit komt te zien.

4 Productomschrijving

In dit hoofdstuk volgt een uitwerking van hoofdstuk twee. Paragraaf 4.1 zal een nadere uitwerking geven van de diensten die genoemd zijn in paragraaf 2.1.

4.1 Diensten en producten

De doelen kunnen bereikt worden door de OCO de volgende diensten en producten te leveren.

1. Informatieverstrekking:

1.1 Consumenteninformatiepunt:

De OCO verwezenlijkt dit door:

- Informatie uit verschillende bronnen bij elkaar te brengen en overzichtelijk maken.
- Informatie toegankelijk te maken, inzichtelijk maken.
- Informatie verstrekken.
- Informatie creëren.

De informatie die de OCO aanbiedt heeft voornamelijk te maken bij de overgang van de ene naar de andere school (bijvoorbeeld van primair naar voortgezet onderwijs) en bij probleemsituaties met betrekking tot het kind op school.

De OCO biedt die informatie aan over het onderwijs in het algemeen en over de Amsterdamse situatie en scholen in het bijzonder waar andere organisaties zich niet op richten. Concrete producten zijn:

- Aanvullende informatie over de kernprocedure en de overgang naar primair en speciaal onderwijs.
- Toegankelijke en inzichtelijke onafhankelijke informatie over de Amsterdamse scholen.
- Onafhankelijke informatie over hoe om te gaan met de CITO toets.
- Website met informatie over toetreding tot primair, voortgezet en speciaal onderwijs en met informatie over crisissituaties.

1.2 Netwerkorganisatie/doorgeefluik

De OCO verwezenlijkt dit door:

- Bij complexe vragen en klachten door verwijzen naar gespecialiseerde onderwijsondersteunende organisaties.²
- Organisaties te stimuleren om met elkaar samen te werken en hun diensten op elkaar af te stemmen.

Concrete producten die passen binnen deze dienst zijn:

- Actuele en toegankelijke sociale kaart,
- Een goed functionerend netwerk in Amsterdam.

2 Advies en ondersteuning

Dit kan de OCO bewerkstellingen door:

- Bij problemen van ouders en/of kind met school of bij andere problemen adviseren over de te volgen strategie.
- Ondersteuning aan ouders hoe ze hun keuze voor een school moeten maken (en bijv. wanneer ze zich moeten inschrijven voor primaironderwijs).
- Advies en ondersteuning om vroegtijdig schoolverlaten te voorkomen.

² Een overzicht van deze organisaties vindt u in tabel 1.

Concrete producten die passen binnen deze dienst zijn:

- Advies over toetreding primair, voortgezet en speciaal onderwijs.
- Advies bij onder andere problemen gepest kind, voortijdig school verlaten, conflict docent, conflict schoolleiding.
- Ondersteuning bij door ouders en leerlingen te nemen stappen.

3 Ondersteunen initiatieven ouders en leerlingen

Dit kan de OCO bewerkstellingen door:

- Creëren van ontmoetingsplekken voor ouders en leerlingen.
- Bij kansrijke initiatieven ouders en leerlingen ondersteunen met advies (en andere middelen) en doorverwijzen naar instanties die hen verder kunnen helpen.

Concrete producten hiervoor nodig zijn:

- Website waarop ouders met elkaar kunnen communiceren.
- Organiseren bijeenkomsten.
- Initiatiefnemers uitnodigen voor een persoonlijk gesprek en advies.
- Initiatiefnemers in contact brengen met andere organisaties.

In eerste instantie zijn alle producten van de OCO gratis. Naar verloop van tijd zal nader worden bepaald of bepaalde producten een eigen bijdrage vereisen. Het kan zijn dat ze voor bepaalde zaken geld vragen, bijvoorbeeld juridische advisering/ondersteuning. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden te benoemen. Gekozen kan worden voor een inkomensafhankelijke vergoeding. Mensen met een bovenmodaal inkomen worden gevraagd een bijdrage te leveren aan de dienstverlening. Anderzijds zou gekozen kunnen worden voor lidmaatschap die het recht geeft voor de inkoop van aanvullende producten.

4.2 Doelgroepen

De OCO heeft een aantal potentiële doelgroepen. Dit zijn de onderwijsconsumenten uit het voortgezet onderwijs, het speciaal onderwijs en het primaire onderwijs.³ Deze doelgroepen zijn zeer divers. Bij het benaderen van de doelgroepen moet rekening worden gehouden met het opleidingsniveau van onderwijsconsumenten. De groep laag opgeleide onderwijsconsumenten zoeken over het algemeen op een andere wijze naar informatie en ondersteuning dan de hoog opgeleide onderwijsconsument. Hier zal de OCO op gesplitst moeten zijn. Zodoende biedt de OCO haar producten dan ook op een diverse wijze aan, zodat zij alle groepen binnen de geformuleerde doelgroep van dienst kan zijn.

Om de verschillen tussen de doelgroepen overzichtelijk te maken, is voor elke doelgroep in bijlage 3 een tabel opgenomen. Hierin staan kort vermeld:

- De belangrijkste vragen en problemen.
- Dienstverlening van de OCO aan de betreffende doelgroep, uitgesplitst naar diensten en producten.
- Communicatie naar de doelgroep.
- Het bereiken van de doelgroep.

4.3 Bereikbaarheid

Het product zal in ieder geval via een website worden aangeboden. Daarnaast zal er een fysieke locatie gezocht moeten worden.

³ In het primaire en speciale onderwijs zijn onderwijsconsumenten leerlingen en ouders maar leerlingen worden bijna altijd vertegenwoordigd door hun ouders. Wat het voortgezet onderwijs betreft ligt dit anders. Hier zijn het voornamelijk leerlingen die zich actief als onderwijsconsument opstellen.

Afhankelijk van de activiteiten kunnen de medewerkers ook de volgende locaties bezoeken:

- Scholen.
- Buurtcentra.
- Moskeeën.

De OCO zal haar dienstverlening zoveel als mogelijk aanpassen aan de doelgroep.

De laag opgeleide doelgroep is verwachting moeilijker bereikbaar dan de hoog opgeleide doelgroep. De OCO zal hier extra aandacht aan besteden wat betreft het aanbieden van de diensten en producten. Op de plekken waar deze onderwijsconsumenten te vinden zijn, zal de OCO, zonodig, ook te vinden zijn.

4.4 Promotie en presentatie

Om de doelgroepen te laten weten dat OCO bestaat zal er veel aan public relations (en eventueel marketing) gedaan moeten worden. Omdat het concept van de OCO uniek is in Nederland en dus makkelijk snel en veel aandacht zou kunnen krijgen, zal wat betref publiciteit gedacht moeten worden aan 'free publicity'. Voorbeelden hiervan zijn:

- Interview of andere aandacht op AT5 en andere lokale zenders (allochtone zenders).
- Interview of andere aandacht op landelijke zenders.
- Artikel in lokale kranten.
- Artikel in landelijke kranten⁴.

Wat verder de bekendheid van de OCO zou kunnen vergroten is het maken van een soort van 'roadshow' op plekken waar onderwijsconsumenten zich bevinden. Hierbij valt te denken aan scholen, buurthuizen, moskeeën en zelforganisaties. De OCO kiest een aantal scholen uit waar ze kan uitleggen wat ze doet. Op dergelijke bijeenkomsten kunnen folders en flyers uitgedeeld worden over de OCO. Dit vergroot verder de bekendheid. Daarbij is de gedachte van de 'roadshow' dat de OCO "vindplaatsgericht" werkt. De OCO kan terplekke inspelen op de vragen van de onderwijsconsumenten.

OCO zal in ieder geval bereikbaar zijn via:

- Telefoon.
- E-mail.
- Chat .
- Fax.
- Website.

Omdat de website een belangrijk element is de promotie en bereikbaarheid van de OCO is zal deze apart worden toegelicht.

De website zal informatief en interactief moeten zijn. Dit laatste houdt in:

- E-mailfunctie op de website.
- Een chatfunctie op de website.
- Een informatiedownloadfunctie op de website.
- Een onderzoeksfunctie op de website.

⁴ Via een van de experts, die onderwijsjournalist is bij enkele grote landelijke dagbladen, kan een artikel over de OCO gepubliceerd worden.

Het is belangrijk dat de onderwijsconsument informatie kan downloaden van de website. Een voorbeeld is het downloaden van een voorbeeldcase die toepasbaar is op het probleem van de consument. Dit vergroot de zelfredzaamheid van de consument.

De downloadfunctie kan belangrijke informatie geven aan de OCO. Want door bij te houden wat voor soort informatie er veel gedownload wordt kan de OCO erachter komen wat er speelt bij de onderwijsconsument, over welke problemen en welke informatie er veel gevraagd wordt. Hier kan de OCO dan weer op inspelen door haar brochures, presentaties voor schoolavonden en haar website aan te passen.

Een andere wijze om trends in de gaten te houden is een onderzoeksfunctie te plaatsen op de website. Via een banner kan een consument dan op een gedeelte van de website komen waar een vragenformulier staat.

Bij de promotie zal de OCO een groot deel van haar aandacht moeten besteden aan de laag opgeleide doelgroep. Een manier om dit te bewerkstelligen is om zendtijd te krijgen op allochtone televisie- en radiozenders, tekstruimte te krijgen in allochtone kranten en tijdschriften en posters en flyers beschikbaar stellen in buurthuizen en moskeeën.

4.5 Groeimodel

Het opbouwen van een organisatie waar veel van verwacht wordt en die uniek is in de onderwijswereld, zal veel inspanning en energie vergen (een trial and error proces). Vooral omdat de OCO er vanaf het begin naar moet streven dat ze levert wat ze belooft. De medewerkers van de OCO zullen veel energie steken in het opbouwen van naamsbekendheid en het vergroten van het netwerk. Verder moeten ze de taken eigen maken.

Vandaar dat de OCO uitgaat van een gefaseerde invoering van diensten en producten. De onderwijsconsumenten geven aan het kiezen van een school een zeer belangrijk onderwerp te vinden. Zodoende dat er prioriteit wordt gegeven aan informatieverstrekking over alles wat met het kiezen van scholen te maken heeft. Over dit onderwerp zal ook advies en ondersteuning worden geleverd.

Wanneer deze diensten en producten voldoende zijn ontwikkeld, zal de OCO zich gaan richten op andere producten.

Gefaseerd ziet de groei van de OCO er als volgt uit:

Fase	Taak	Dienst/Product
1	Consumenteninformatie Advies- en ondersteuning	Informatieverstrekking over kernprocedure Aanbieden informatie via website Verzamelen bestaande schriftelijke informatie Advies over toetreding primair, voortgezet en speciaal onderwijs Advies bij problemen gepest kind, voortijdig school verlaten, conflict docent, conflict schoolleiding
2	Consumenteninformatie	Aanbieden inzichtelijke en toegankelijke informatie over scholen
3	Ondersteunen initiatieven ouders en leerlingen	Organiseren bijeenkomsten Initiatiefnemers uitnodigen voor een persoonlijk gesprek en advies Initiatiefnemers in contact brengen met andere organisaties

5 Aanvraagprocedure

5.1 Algemeen

Voor de oprichting van de OCO verleent de gemeente Amsterdam subsidiebijdrage aan een privaatrechtelijke organisatie. Aan deze subsidieverlening ligt de Algemene Subsidieverordening Amsterdam (ASA) ten grondslag.

De gemeente gaat zelf actief op zoek naar een organisatie die de OCO zou op kunnen zetten. Vandaar dat de gemeente kiest voor het aanbesteden van de gesubsidieerde activiteiten. Daarbij neemt de subsidieverlener een aantal grondbeginselen in acht:

- Het initiatief moet bij potentiële aanvragers bekend zijn (transparantie).
- Bekend moet zijn op welke wijze de subsidieverlener beoordeelt (objectiviteit).
- Niemand mag worden uitgesloten (non-discriminatie).

5.2 Indiening van voorstellen en beoordelingsprocedure

Een voorstel voor OCO dient uiterlijk 7 oktober 2005 door een aanvrager te zijn ingediend. Het voorstel dient te gaan over de totale dienstverlening. Inschrijven op een deel van de dienstverlening is niet toegestaan en zal zodanig niet worden meegenomen in de procedure. De beoordelingsprocedure valt uiteen in twee stappen

Beoordeling stap 1

De beoordeling van de aanvragen en de daarbij gegeven mondelinge presentaties geschiedt op basis van de volgende onderdelen (in volgorde van belangrijkheid):

1. Plan van aanpak.
2. Prestatie en kwaliteit.
3. Kosten/batenanalyse
4. Ervaring en deskundigheid.

Ad. 1 Plan van aanpak.

Gekeken wordt of er op een creatieve, effectieve en efficiënte wijze invulling gegeven wordt aan de eisen en wensen die genoemd zijn in het programma van eisen. Het plan van aanpak bevat een visie over de wijze waarop te verrichten activiteiten dienen te worden uitgevoerd.

Ad. 2 Prestatie en kwaliteit.

De aanvrager dient minimaal te voldoen aan de gestelde eisen voor de komst van de onderwijsconsumentenorganisatie maar kan mogelijk aanvullende prestaties leveren ten aanzien van onder andere tijdslimieten, producten en adequate uitvoering.

Ad. 3 Kosten/batenanalyse

De aanvrager dient inzicht te geven in de kosten/baten structuur van OCO.

Ad. 4 Ervaring en deskundigheid.

Aan de aanvrager worden in het programma van eisen diverse eisen gesteld. De aanvrager kan zich van zijn mededingers onderscheiden door beschrijving van ervaring en deskundigheid die een beter resultaat (dan van de mededingers) tot gevolg hebben. De aanvrager wordt beoordeeld op ervaring met de levering van diensten die in het programma van eisen zijn aangegeven, waarbij de inhoudelijke

omschrijving van de drie meest recente succesvol afgesloten activiteiten wordt inhoudelijk beoordeeld. Verder wordt de ervaring van de medewerkers beoordeeld.

Op basis van bovengenoemde beoordelingsonderdelen zullen uit de ingediende voorstellen maximaal drie organisaties worden geselecteerd.

Beoordelingstap 2

Na selectie van drie organisaties worden deze organisaties gevraagd binnen een maand een volledig ondernemingsplan in te dienen. Voor het opstellen van dit ondernemingsplan ontvangen zij een vergoeding van elk € 5000. Op basis van deze ingediende ondernemingsplannen worden besloten over de gunning aan een van deze partijen.

5.3 Formele aspecten bij de aanvraag

De subsidieverlener nodigt alle belangstellenden uit om zich aan te melden voor deelname aan de procedure. De aanvrager die reageert op de publicatie dient conform de ASA bij zijn reactie de hierna volgende recente rechtsgeldige bescheiden te overleggen:

1. Een beschrijving van de activiteiten waarvoor subsidie wordt aangevraagd, met vermelding van de met de activiteiten nagestreefde doelstellingen, waarbij het belang wordt aangegeven van de activiteiten voor de gemeente of haar ingezetenen.
2. Indien van toepassing, een uittreksel uit het handelsregister van maximaal twee maanden oud bij de Kamer van Koophandel of gelijkwaardig, waaruit blijkt dat de aanvrager ingeschreven is (dit geldt uiteraard niet voor aanvragers die geen rechtspersoon zijn).
3. Indien van toepassing, een afschrift van de voor de aanvrager geldende statuten.
4. Een beschrijving van de organisatie en de technische uitrusting, waarbij aantoonbaar wordt gemaakt dat de aanvrager daadwerkelijk over voldoende middelen beschikt. Deze beschrijving moet minimaal bevatten een organogram van de aanvrager, personele omvang en ervaring van het beschikbare personeel.
5. Een curriculum vitae en een motivatie van degene die de aanvraag gaat uitvoeren. Uit deze CV en de motivatie moet blijken dat de subsidieontvanger in staat is om de aanvraag naar behoren uit te voeren.
6. Indien van toepassing, een referentielijst welke in elk geval drie projecten moet bevatten die naar de aard en de omvang in verhouding staan met de gevraagde dienst. De referentielijst moet melding maken van de namen en adressen van subsidieverleners/werkgevers. De subsidieverlener behoudt zich het recht voor informatie in te winnen bij subsidieverleners/werkgevers vermeld op de referentielijst.
7. Indien van toepassing, een opgave van het gedeelte van de aanvraag dat de subsidieontvanger voornemens is onderaanneming te geven.
8. Een begroting voor het jaar waarvoor subsidie wordt aangevraagd, bestaande uit een overzicht van de geraamde inkomsten en uitgaven, voorzover deze betrekking hebben op de activiteiten waarvoor subsidie wordt aangevraagd.
9. Een opgave van bij andere bestuursorganen of organisaties ingediende aanvragen voor subsidie of vergoeding ten behoeve van dezelfde activiteiten, onder vermelding van de stand van zaken met betrekking tot de beoordeling van die aanvragen.

Indien de aanvraag niet alle bovengenoemde elementen bevat, kan dat feit er toe leiden dat de aanvraag niet wordt beoordeeld en dat de aanvraag buiten behandeling wordt gesteld.

6 Amsterdamse Subsidieverordening Amsterdam

De Algemene wet bestuursrecht (Awb) geeft het wettelijk kader voor het verstrekken van subsidies. De Algemene Subsidieverordening Amsterdam 2004 (ASA) geeft hier nadere invulling aan. Het systeem van subsidieverlening en subsidievaststelling staat hierin centraal. Met de term subsidieverlening duidt de Awb de beschikking aan die voorafgaand aan de te subsidiëring activiteit wordt gegeven. Hierin wordt het bedrag opgenomen dat de subsidieaanvrager zal krijgen indien hij de in de beschikking omschreven activiteiten verricht en de aan de subsidie verbonden verplichtingen nakomt. De subsidieverlening geeft de aanvrager dus een voorwaardelijke aanspraak op financiële middelen. Vervolgens moet worden vastgesteld in hoeverre de voorwaarden zijn vervuld en op welk bedrag de subsidieontvanger precies recht heeft. Dit gebeurt in de beschikking waarin de subsidie wordt vastgesteld (subsidievaststelling).

In de ASA zijn bepalingen opgenomen over de subsidieaanvraag, de subsidieverlening, de verplichtingen die aan de subsidieontvanger kunnen worden opgelegd, en de subsidievaststelling. Deze onderdelen worden hierna kort uiteengezet.

De ASA maakt onderscheid tussen projectsubsidies, periodieke subsidies en waarderingssubsidies. Onderhavige subsidie zal bij aanvang worden verstrekt als een projectsubsidie (incidentele subsidie) voor twee jaar. Nadien zal de subsidierelatie worden geëvalueerd en zal bekeken worden of de projectsubsidie wordt omgezet in een periodieke subsidie (per boekjaar verstrekte ofwel structurele subsidie).

Aanvraag

Nadat er door middel van onderhavige aanbesteding een 'winnaar' is geselecteerd dient deze jaarlijks een subsidieaanvraag in bij de Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling. Bij de aanvraag worden onder meer een activiteitenplan en een begroting ingediend voor het jaar waarop de subsidieaanvraag betrekking heeft. Zie voor de verdere bepalingen over de subsidieaanvraag artikel 2:1 ASA (projectsubsidie) en artikel 5:2 ASA (periodieke subsidie).

Verlening

Op de aanvraag tot subsidieverlening beslist het College binnen acht weken. Deze termijn kan met ten hoogste acht weken worden verlengd. Na het einde van de tweejarige projectsubsidie zal worden bekeken of de weigeringsgronden genoemd in artikel 5:4 van de ASA van toepassing zijn. Zo kan de subsidie bijvoorbeeld onder meer worden geweigerd indien gegronde reden bestaan om aan te nemen dat de subsidie niet of in onvoldoende mate worden besteed aan de activiteit waarvoor de subsidie is bedoeld of dat de subsidie niet doeltreffend of doelmatig zal worden besteed. Voor de overige weigeringsgronden zie artikel 5:4 van de ASA.

Verplichtingen

Op grond van de ASA is de subsidieontvanger verplicht om het College schriftelijk op de hoogte te stellen van belangrijke wijzigingen in de financiële situatie. Ook wordt het College op de hoogte gesteld van een statutenwijziging, of van een verandering of beëindiging van activiteiten. Voor een statutenwijziging is tevens toestemming nodig van het College net als voor het oprichten of deelnemen in een rechtspersoon, het in eigendom verwerven van registergoederen, het aangaan van kredietovereenkomsten/overeenkomsten van geldlening, het vormen van fondsen en reserveringen en het vaststellen of wijzigingen van tarieven voor door de subsidieontvanger te ontvangen prestaties. Deze opsomming is niet uitputtend. Zie voor een volledig overzicht van de verplichtingen voor

projectsubsidies artikel 3:1 tot en met 3:3 van de ASA, voor periodieke subsidies artikel 5:1 tot en met 5:4 van de ASA.

Rapportages

De subsidieverstreking betreft in eerste instantie een termijn van twee jaar. Op basis van een afdoende rapportage na 1 jaar wordt besloten of wordt overgegaan of subsidiering van het tweede jaar kan plaatsvinden. Op basis van een afdoende rapportage na twee jaar wordt besloten of de aangegane subsidierelatie zal worden gecontinueerd.

Naast bovengenoemde rapportages dienen ook kwartaal voortgangsrapportages te worden geleverd.

Vaststelling

Binnen vier maanden na afloop van het boekjaar dient de subsidieontvanger een aanvraag tot vaststelling van de subsidie in. De aanvraag tot vaststelling gaat vergezeld van een activiteitenverslag en een financieel verslag. De subsidieontvanger is verplicht een accountant het financiële verslag te laten controleren. De accountant geeft een goedkeurende verklaring af of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de kosten, de opbrengsten en de omvang van het vermogen van de subsidieontvanger. Ook geeft de accountant daarbij aan of de subsidiegelden zijn besteed aan het doel waarvoor deze beschikbaar zijn gesteld.

Voor de overige bepalingen over de subsidievaststelling zie de artikelen 4:1 tot en met 4:4 (projectsubsidie) en de artikelen 7:1 tot en met 7:6 (periodieke subsidie) van de ASA.

Bijlagen

Bijlage 1 Productanalyse

Globaal gezien willen onderwijsconsumenten de volgende informatie over een school om de kwaliteit(s/prijsverhouding) van een school te kunnen beoordelen:

- Leerresultaten: cito-scores van een aantal jaren .
- Sfeer op school.
- Sfeer binnen het schoolteam.
- Ziekteverzuim en verloop schoolmedewerkers.
- Gebruikte methodes en lesmateriaal.
- Didactische en pedagogische vaardigheden docenten.
- Contacten school met ouders en de omgeving.
- Leerlingenbegeleiding.
- Signaleren en registratie verzuim ter voorkoming van voortijdig schoolverlaten.
- Behandeling klachten en soort klachten.
- Organisatie bijzondere activiteiten.
- Kosten: uitstapjes, lesmateriaal en bijzondere activiteiten.
- Hoogte lesgeld/schoolgeld.
- Hygiëne in en rond het schoolgebouw.
- Onderhoud schoolgebouw.

Overige vragen die onderwijsconsumenten stellen wanneer ze voor beslismoment van het kiezen van een school staan, zijn:

- Welk schoolsysteem past bij mijn kind.
- Wat houdt leerplicht in.
- Wat doet de school er aan om voortijdig schoolverlaten te voorkomen.
- Welke schoolidentiteit past bij mijn kind.
- Wat gebeurt er met het leerling-dossier.

Wanneer een **keuze gemaakt** is voor een bepaalde school en kinderen zitten op de betreffende school, dan hebben onderwijsconsumenten ook vragen. Deze vragen gaan voornamelijk over:

- Handelen onderwijsmedewerker.
- Rechten en plichten onderwijsconsument.
- Rechten en plichten scholen.
- Kernprocedure.
- Overgang naar andere klas.
- Conflict met school.
- Onderzoek voor speciaal onderwijs.
- De overgang van het kind naar het voortgezet onderwijs.
- Pesten.
- Dyslexie.
- Rugzak.
- Waar je terecht kunt met een klacht of een probleem.
- Hoe klacht formuleren.
- Tentamenronden, het examen en tussentoetsen.
- Mentor.
- Beroepsvoorlichting.
- Keuze hogere opleiding.
- Opvulling tussenuren.
- Voortijdig schoolverlaten.
- Strafmaatregelen.
- Beoordeling.
- Extra verlof.

- Verwijdering van school.
- Discriminatie.
- Agressie en geweld.
- Vertrouwensbreuk ouder en school.

Bijlage 2 Kwaliteit en informatie

De meeste vragen van onderwijsconsumenten hebben betrekking op kwaliteit van het onderwijs. Met betrekking tot de beoordeling van de kwaliteit van scholen en met betrekking tot vragen van onderwijsconsumenten over de kwaliteit van scholen en vragen over andere onderwerpen, zijn de volgende belangrijke vragen te stellen: wanneer kun je spreken van een kwaliteitsschool, welke informatie heb je nodig om dit te beoordelen, hoe kom je aan de informatie voor deze beoordeling en hoe kom je aan informatie voor vragen van onderwijsconsumenten die niet direct een relatie hebben met de beoordeling van scholen op kwaliteit?.

Op dit moment is er één organisatie die de scholen structureel probeert te beoordelen op kwaliteit; de onderwijsinspectie. De onderwijsinspectie beoordeelt scholen op de volgende punten:

- Opbrengsten,
- Pedagogisch handelen.
- Didactisch handelen.
- Leerlingenbegeleiding.
- Kwaliteitszorg.
- Schoolklimaat.

Scoort een school op bovenstaande punten een voldoende, dan kun je spreken van een kwaliteitsschool. Maar de onderwijsconsumenten vinden dat scholen op nog meer punten beoordeeld moeten worden, wil je een afgewogen oordeel kunnen vellen over een school. Extra punten waar naar gekeken zou moeten worden zijn: wat organiseert de school aan bijzondere activiteiten voor leerlingen, hoe wordt met klachten omgegaan, welke klachten hebben onderwijsconsumenten de voorgaande jaren over de school gehad, wat zijn de kosten van diverse zaken, ziekteverzuim van het schoolteam en het verloop van personeel.

Zoals gezegd, vormt volgens de onderwijsconsument de informatie die te vinden is in de kwaliteitskaart van de onderwijsinspectie, een redelijk goede basis voor de beoordeling van de kwaliteit van scholen. Maar veel ouders zijn wantrouwig ten opzichte van de methode van informatieverzameling door de onderwijsinspectie. De inspecteur baseert zijn oordeel over een school namelijk op basis van een momentopname. En veel ouders vragen zich af of dit wel een reëel beeld geeft van de school. Verder is de informatie moeilijk toegankelijk voor veel ouders. Door deze beperkingen van de kwaliteitskaart van de onderwijsinspectie, hebben ouders weinig informatie om zelf de kwaliteit van scholen te beoordelen. Ze moet hierdoor afgaan op andere informatiebronnen, voorbeelden hiervan zijn: de onderwijsgidsen die scholen zelf uitgeven, de onderwijsgidsen voor voorgezet en primair onderwijs die de gemeente Amsterdam uitgeeft, andere onderwijsconsumenten die al ervaring hebben met bepaalde scholen en onderwijsbeleidsambtenaren van de gemeente Amsterdam. Nadeel van deze informatiebronnen is dat de informatie is aangeleverd door de scholen zelf, zonder dat er een onafhankelijke instantie deze informatie heeft beoordeeld.

Bijlage 3 Doelgroeprofielen

Onderwijsconsument: hoog opgeleid en primair onderwijs

Profielcategorie	Uitwerking profielcategorie
Vragen en problemen	Keuze basisschool en middelbare school, kernprocedure, contacten school met ouders en omgeving en onderzoek speciaal onderwijs, extra verlof
Dienstverlening OCO: diensten	Consumenteninformatiepunt, Netwerkorganisatie/doorgeefluik, advies en ondersteuning, ondersteuning initiatieven
Dienstverlening OCO: producten	Voor producten zie paragraaf 4.1 bij relevante diensten
Communicatie	Tekstueel gericht
Bereik	Via brochure, website, telefoon en e-mail

Onderwijsconsument: laag opgeleid en primair onderwijs

Profielcategorie	Uitwerking profielcategorie
Vragen en problemen	Keuze basisschool en middelbare school, kernprocedure, contacten school met ouders en omgeving en onderzoek speciaal onderwijs, extra verlof
Dienstverlening OCO: diensten	Consumenteninformatiepunt, Netwerkorganisatie/doorgeefluik, advies en ondersteuning,
Dienstverlening OCO: producten	Voor producten zie paragraaf 4.1 bij relevante diensten
Communicatie	Visueel gericht
Bereik	Via voorlichtingavond, telefoon, buurthuis en moskee

Onderwijsconsument: hoog opgeleid en voortgezet onderwijs

Profielcategorie	Uitwerking profielcategorie
Vragen en problemen	Beroepskeuzetest, keuze vervolgopleiding, examen en andere toetsen, beroepsvoorlichting, lesuitval, mentorschap en decaanschap, conflict met docent/school, voortijdig schoolverlaten
Dienstverlening OCO: diensten	Consumenteninformatiepunt, Netwerkorganisatie/doorgeefluik, advies en ondersteuning, ondersteuning initiatieven
Dienstverlening OCO: producten	Voor producten zie paragraaf 4.1 bij relevante diensten

Communicatie	Tekstueel gericht
Bereik	Via brochure, website, telefoon, chat, flyers en e-mail

Onderwijsconsument: laag opgeleid en voortgezet onderwijs

Profielcategorie	Uitwerking profielcategorie
Vragen en problemen	Beroepskeuzetest, keuze vervolgopleiding, examens en andere toetsen, beroepsvoorlichting, lesuitval, mentorschap en decaanschap, conflict met docent/school, voortijdig schoolverlaten
Dienstverlening OCO: diensten	Consumenteninformatiepunt, Netwerkorganisatie/doorgeefluik, advies en ondersteuning,
Dienstverlening OCO: producten	Voor producten zie paragraaf 4.1 bij relevante diensten
Communicatie	Visueel gericht
Bereik	Via voorlichtingavond, telefoon, buurthuis en moskee

Onderwijsconsument: hoog opgeleid en speciaal onderwijs

Profielcategorie	Uitwerking profielcategorie
Vragen en problemen	keuze vervolgtraject (baan, opleiding of opvang), zorg voor leerlingen, lesmethode
Dienstverlening OCO: diensten	Consumenteninformatiepunt, Netwerkorganisatie/doorgeefluik, advies en ondersteuning, ondersteuning initiatieven
Dienstverlening OCO: producten	Voor producten zie paragraaf 4.1 bij relevante diensten
Communicatie	Tekstueel gericht
Bereik	Via brochure, website, telefoon, chat, flyers en e-mail

Onderwijsconsument: laag opgeleid en speciaal onderwijs

Profielcategorie	Uitwerking profielcategorie
Vragen en problemen	keuze vervolgtraject (baan, opleiding of opvang), zorg voor leerlingen, lesmethode
Dienstverlening OCO: diensten	Consumenteninformatiepunt, Netwerkorganisatie/doorgeefluik, advies en ondersteuning,
Dienstverlening OCO: producten	Voor producten zie paragraaf 4.1 bij relevante diensten
Communicatie	Visueel gericht
Bereik	Via voorlichtingavond, telefoon, buurthuis

Bijlage 4 Lijst met gesprekspartners en websites

Naam	Functie/ Organisatie
Karina (K.C) Schaapman	Raadslid PvdA
Paulien (P.W) Geerdink	Raadslid VVD
Hein Albeda	Stichting Rekenschap
Wil de Vries	St. Ouderbelangen
Hanja Klein Ikkink	Informatiepunt Kiezen na de Basisschool
Sjoerd Karstens	Onderwijskundige
Moniek van Thienen	Programmamanager Leerplicht
Lenie Mulder	Leerplichtambtenaar Osdorp
Jolanda Bruinder	Leerplichtambtenaar Noord
Maria Berger	RMC Coördinator Noord
Dhr. Meulenberg	ABC Advies en begeleiding basisonderwijs
	Atlas advies en begeleiding voortgezet- en beroepsonderwijs
Zeki Arslan	Forum
Mickelle Hoest	Moeder die autochtone ouders hebben gemobiliseerd om kinderen naar zwarte school te doen
Fatima Zora Hadjar	Zij is betrokken ouder
Anne van Gerven	LAKS
Menno Visser	JOB
Maaïke Lok	50tien / Ouders en Coö
De heer C. Dietvorst	Divina Commedia
Simon Bornstein	Bernard Nieuwentijt College

Websites:

www.ouderenbelangen.org
onderwijs.amsterdam.nl
onderwijs.pagina.nl (o.a. verwijzing naar vakbonden en hulporganisaties)
www.ocnv.nl
www.boink.info
www.50tien.nl
www.lobo.nl Landelijke Oudervereniging Bijzonder Onderwijs op algemene grondslag
www.nko.nl Nederlandse Katholieke vereniging voor ouders
www.ouders.net Landelijke vereniging voor ouders, or en mr in het christelijk onderwijs
www.voo.nl vereniging voor openbaar onderwijs
www.cg-raad.nl en www.balansdigitaal.nl organisaties voor leer-, gedrags- en ontwikkelingsproblemen en handicaps
www.fvo.nl Federatie van ouderverenigingen
www.hetabc.nl
www.atlasoag.nl
www.ouders-online.nl
www.radarkinderopvang.nl
www.onderwijsinspectie.nl

www.job-site.nl
www.nldinfo.nl
<http://www.startkabel.nl/k/basisonderwijs/>
<http://www.lgc-lkc.nl/index.html>
<http://www.medezeggenradsen.nl/>
<http://www.ouderraden.nl/>
<http://www.ouderraad.net/>
<http://www.dekinderconsument.nl/> (over kinderen en internet)
<http://www.onderwijsklachten.nl/>

Bijlage 5 Huidige aanbod

Per organisatie wordt het volgende beschreven :
doel;doelgroep;bereik;activiteiten;professionele of vrijwilligersorganisatie

Atlas Onderwijs Adviesgroep

advies geven over verbetering van en het doen van onderzoek naar het functioneren van leerlingen en studenten;leerlingen en studenten in de leeftijd 12 tot 30 jaar;landelijk; beroepskeuzeadvies, sector- of profielkeuze vragen, onderzoek naar dyslexie, hoogbegaafdheid, de best passende schoolsoort of het best passende onderwijsniveau;professionele organisatie

Het ABC (Advies en Begeleidingscentrum voor Amsterdam)

expertisecentrum zijn voor het onderwijs in en rond Amsterdam; scholen, leerlingen (ouders) en gericht op voor- en voerschoolse educatie, het reguliere basisonderwijs, het speciaal basisonderwijs en het speciaal onderwijs; lokaal; programma's voor voor- en voerschool, zorg(structuur) voor leerlingen, taalbegeleiding, begeleiden scholen bij hanteren nieuwe rekenen en wiskunde methode, begeleiding scholen bij werken met hard- en software, advies en begeleiding management en organisatie; professionele organisatie

50tien

informatiecentrum zijn voor ouders;ouders met leerlingen in het (speciaal) basisonderwijs en (speciaal) voortgezet onderwijs;landelijk;telefonisch en door middel van de website verstrekken van informatie;professionele organisatie

NKO (de Nederlandse Katholieke vereniging van Ouders)

ouders als partner van de school ondersteunen en werken aan een bestendig partnerschap tussen de ouders en de school; ouderraden, ouderverenigingen en individuele ouders met leerlingen op een katholieke/interconfessionele basis- of middelbare school;landelijk;informatievoorziening, advies en ondersteuning, training en begeleiding, samenstellen van informatiemateriaal en belangenbehartiging; professionele organisatie

LOBO (Landelijke Oudervereniging Bijzonder Onderwijs op algemene grondslag)

het behartigen van de rechten en belangen van ouders waarvan de kinderen naar een school voor algemeen bijzonder onderwijs gaan; medezeggenschapsraden, ouderraden en ouderverenigingen van algemeen bijzondere scholen;landelijk;advies, belangenbehartiging, cursussen en informatieverstrekking;professionele organisatie

Ouders&COO

onderwijs voor ouders zo inzichtelijk mogelijk te maken;ouders, ouderraden en medezeggenschapsraden van het christelijk onderwijs;landelijk;informatieverstrekking, cursussen, advisering en trainingen;professionele organisatie

VOO (Vereniging voor Openbaar Onderwijs)

behartigen belangen van (bijna alle stakeholders van) het openbaar onderwijs; leerlingen, ouders, leerkrachten, schoolleiders, schoolbesturen, politici, onderwijsambtenaren, ouderraden en medezeggenschapsraden;landelijk;informatieverstrekking, advisering, ondersteuning en begeleiding, aanbieden trainingen, cursussen en scholing; professionele organisatie

Vereniging voor vrije scholen

verenigen van alle scholen en instellingen voor onderwijs en opvoeding, waar gewerkt wordt vanuit antroposofie en bevorderen en ondersteunen verdere ontwikkeling van de pedagogie en de kwaliteit van het vrije schoolonderwijs; scholen en ouders; landelijk; aanspreekpunt, ondersteunen initiatieven, vertegenwoordigen, organiseren van overlegvormen en informatieverstrekking; professionele organisatie

Permanente Commissie Leerlingenzorg

leerlingen ondersteunen; leerlingen; lokaal; adviseren, ondersteunen, voorlichten, verstrekken budget voor speciale zorg en plaatsingsbemiddeling; professionele organisatie

FOSS (Nederlandse federatie van ouders van slechthorende kinderen en van kinderen met spraak-taalmoeilijkheden)

slechthorende kinderen en kinderen met spraak-taalmoeilijkheden de kans krijgen zich zo volledig mogelijk te ontplooien in gezin, school en maatschappij; ouderverenigingen en ouderraden van scholen voor slechthorende kinderen en kinderen met spraak- en taalmoeilijkheden, ouders en kinderen; landelijk; belangenbehartiging en vertegenwoordiging; professionele organisatie

Gemeentelijke Ombudsman Amsterdam

aan de kaak stellen van ongewenste besluiten en gedragingen van ambtenaren (en) van de gemeente Amsterdam; inwoners Amsterdam; lokaal; onderzoeken klachten, beoordelen klachten, doen van aanbevelingen en adviseren; professionele organisatie

DMO Amsterdam

ontwikkelen en uitvoeren beleid op volgende zes terreinen: onderwijs, jeugd, educatie en inburgering, sport, recreatie, kunst en cultuur en maatschappelijke en gezondheidszorg; de lokale politici en inwoners; lokaal; informeren, controleren, adviseren, regisseren kernprocedure, ontwikkelen beleid en faciliteren; professionele organisatie

NVvTO (Nederlandse Vereniging voor ThuisOnderwijs)

dat ouders elkaar kunnen ontmoeten en ideeën en ervaringen kunnen delen; ouders; landelijk; belangenbehartiging en vertegenwoordiging, bijeenkomsten organiseren en opbouw bibliotheek; vrijwilligersorganisatie

BOINK (Belangenvereniging voor Ouders In De Kinderopvang)

behartigen van de belangen van ouders met kinderen in de kinderopvang; ouders; landelijk; belangenbehartiging, initiëren projecten en netwerken; (deels) professionele organisatie

FOVIG (Federatie van Ouders van Visueel Gehandicapten)

er voor zorgdragen dat slechtziende en blinde kinderen een zo optimaal mogelijke ontwikkeling naar zelfstandigheid kunnen doormaken; ouders visueel gehandicapte kinderen; landelijk; ondersteuning, klankbord, informatieverstrekking en belangenbehartiging; vrijwilligersorganisatie

Ouderraad

invloed uitoefenen op de gang van zaken in en rond de school;ouders;n.v.t.;vertegenwoordiging en adviseren (van de medezeggenschapsraad); vrijwilligersorganisatie

LAKS (Landelijk Actie Comité Scholieren)

het organiseren van activiteiten voor scholieren en het behartigen van hun belangen; scholieren (overheid en scholen);landelijk;informatie verstrekken, adviseren, vertegenwoordiging, spreekbuis en belangenbehartiging;(deels) professionele organisatie

JOB (Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs)

opkomen voor de rechten van allee mbo'ers in Nederland;scholieren;landelijk;adviseren, informatie verstrekken, themadagen organiseren, geven van cursussen en belangenbehartiging; (deels) professionele organisatie

NLD (Stichting voor kinderen met 'Non-verbal Learning Disabilities')

het ondersteunen van kinderen met NLD in het onderwijs; leerlingen;landelijk;ontwikkelen van leermethoden, geven van voorlichting, faciliteren van onderzoek;(deels) professionele organisatie

Leerlingenraad

invloed uitoefenen op de gang van zaken in en rond de school;leerlingen;n.v.t.;vertegenwoordiging en adviseren (van de medezeggenschapsraad);vrijwilligersorganisatie

Balans

kenniscentrum zijn waar kennis gebundeld en verspreid wordt;voor ouders van kinderen met leer-, ontwikkelings- en gedragsstoornissen, waaronder ADHD, dyslexie en PDD-NOS;landelijk; informeert, behartigt belangen en realiseert lotgenotencontact;(deels) professionele organisatie

FVO (Federatie van Ouderverenigingen)

door middel van het beïnvloeden van overheidsbeleid opkomen voor de belangen van haar doelgroep en nieuwe vormen van hulpverlening introduceren; verstandelijk gehandicapten, hun ouders en verwanten;landelijk;belangen behartigen, gesprekspartner zijn en contacten leggen met andere organisaties die interessant kunnen zijn voor de FVO;professionele organisatie

Pharos

de Nederlandse samenleving in het algemeen en ouders in het bijzonder hoogbegaafde kinderen herkennen, erkennen en accepteren, en op een positieve manier met hen omgaan;ouders en hoogbegaafde kinderen;landelijk;belangenbehartiging, faciliteren uitwisselingen ervaring ouders en kinderen;vrijwilligersorganisatie

NVA (Nederlandse Vereniging voor Autisme)

de belangen van mensen met een aandoening uit het spectrum van autistische stoornissen en die van hun ouders, te behartigen in de ruimste zin van het woord;ouders en kinderen;landelijk;belangenbehartiging, ondersteuning, organiseren activiteiten, informatieverstrekking en faciliteren ontmoetingsplek voor ouders en kinderen; (deels) professionele organisatie

Inclusief onderwijs

speciaal onderwijs naar kinderen laten komen op de gewone school in de eigen buurt; ouders en leerlingen; belangenbehartiging, trainings- en lesmateriaal ontwikkelen, voorlichten geven, ondersteuning ouders en leerlingen en adviseren scholen; vrijwilligersorganisatie

FODOK (Nederlandse Federatie van Ouders van Dove Kinderen)

belangen van dove kinderen en hun ouders behartigen; ouders en kinderen; landelijk; geven voorlichting, monitoren ontwikkelingen in onderwijs, informatie verstrekken, adviseren, project initiatie en ontwikkeling mediamateriaal; (deels) professionele organisatie

OBO (Ouder Belangen Organisatie)

behartigen van belangen van leerplichtige scholieren (uit sociaal-zwakkere milieu's) en hun ouders; ouders en scholieren; landelijk; adviseren, ondersteunen, informeren en belangenbehartiging; vrijwilligersorganisatie

Klachtencommissie

klachtenbehandeling; ouders en leerlingen; n.v.t.; het in behandeling nemen en het afhandelen van klachten; vrijwilligersorganisatie

STOC (Stichting Turks Onderwijs Centrum)

door middel van het aanbieden van diverse activiteiten het bevorderen van wederzijds begrip tussen Nederlanders en Turken; Nederlanders en Turken in Amsterdam; Amsterdam; aanbieden cursussen (opvoeding, onderwijs en ouderaad) en andere activiteiten zoals voorlichting en volksdansen; vrijwilligersorganisatie

VIM (Vereniging voor een geïntegreerde opvoeding van Mongoloïde kinderen)

mogelijkheid creëren, dat ouders er voor kunnen kiezen hun kind met Downsyndroom naar school te laten gaan in reguliere onderwijsinstellingen; ouders, kinderen, docenten, overheden, studenten van Pabo's; landelijk; informatieverstrekking, ontmoetingsplaats, signaleren ontwikkelingen van relevante zaken en ondersteuning; vrijwilligersorganisatie

BOSK (Vereniging van Motorisch gehandicapten en hun ouders)

het behartigen van belangen van motorisch gehandicapten en hun ouders; ouders, kinderen, volwassenen (met handicap), hulpverleners en familie; landelijk; informatie verstrekken, tot stand brengen lotgenotencontact, uitwisselen kennis en ervaring, belangen behartiging en bevorderen zelfredzaamheid; (deels) professionele organisatie

Medezeggenschapsraad

komen tot een evenwichtig besluit aangaande schoolgerelateerde zaken en controle van schooldirectie; ouders, leerlingen en personeel scholen; n.v.t.; adviseren schoolbestuur, instemmen bij beslissingen en het meepraten met het schoolbestuur over belangrijke zaken; vrijwilligersorganisatie