

OCO in cijfers

Rapportage over cijfers helpdesk en informatievoorziening en trends
schooljaar 2017-2018 in vergelijking met OCO door de jaren heen

Onderwijs Consumenten Organisatie

Kaja Sariwating en Menno van de Koppel
Amsterdam, oktober 2018
Versie 1.0

Samenvatting

Dit is het eerste haljaarlijkse rapportagemoment voor OCO sinds de uitbreiding van de subsidie met ingang van 2018. De subsidie is uitgebreid ten behoeve van verdere professionalisering en borging van OCO, de verbreding van het werkterrein met VVE en MBO en de taak om de gemeente gevraagd en ongevraagd te adviseren over onderwijsbeleid.

Het voornemen is om bij iedere halfjaarrapportage een terugblik in te bouwen van een jaar, om zicht te bieden op een onderwijscyclus of beleidscyclus. Per schooljaar ligt het accent dan meer op een inhoudelijke terugblik en per kalenderjaar ligt de focus meer op de doorontwikkeling van OCO. Een rapportage bevat naast signalen ook de nodige cijfers.

Deze terugblik op afgelopen schooljaar bevat twee thema-analyses, een op het gebied van de overstap PO-VO en een op het gebied van passend onderwijs. Dat levert de volgende twee signalen op:

- Er zijn nog teveel ouders en kinderen die teleurgesteld zijn in het schooladvies dat ze eind januari ontvangen in groep 8 van de basisschool. Begrip tussen ouders, leerling en school kan vergroot worden als basisscholen het adviesgesprek voeren aan de hand van het zogenaamde 'oki.doc'. OCO pleit ervoor dit als leidraad in de kernprocedure en Amsterdamse Keuzegids VO vast te leggen.
- Het is onvoldoende duidelijk wat scholen kunnen bieden aan 'extra ondersteuning' in het kader van passend onderwijs. Deze onduidelijkheid leidt tot onnodige stress en escalatie. Samen met de Gemeentelijke Kinderombudsman zet OCO dit schooljaar activiteiten voort om de voor ouders en leerlingen gewenste duidelijkheid te bewerkstelligen.

Ten opzichte van afgelopen schooljaar realiseerde OCO tot dusverre een bescheiden groei:

- Het aantal pageviews op de website nam toe van 1,6 miljoen in schooljaar 2016-2017 naar 1,7 miljoen in 2017-2018.
- Het aantal geregistreerde dossiers bij de helpdesk nam toe van 1.148 naar 1.290 dossiers.

Deze eerste halfjaarlijkse rapportage laat cijfermatig zien dat het gebruik van de helpdesk nauw verbonden is met het bezoek aan de website. Met de aanstelling van een coördinator kennis, die de redactieprocessen bewaakt en analyseert wat de informatiebehoefte is van ouders en leerlingen, is de basis gelegd voor een groeiend websitebezoek en daaropvolgende groei in het gebruik van de helpdesk van OCO. Naar verwachting zullen de huidige investeringen resulteren in een groeispuurt in de loop van 2019.

Ten behoeve van de laagdrempeligheid van de helpdesk is deze nu ook via WhatsApp bereikbaar. Naast de inspanningen op het digitale vlak is OCO ook meer fysiek contact met de doelgroep aan het leggen, het aantal voorlichtingsbijeenkomsten op basisscholen en kinderdagverblijven groeit. Bij de planning van deze bijeenkomsten wordt voorrang gegeven aan Nieuw-West en Zuidoost.

Inleiding

Amsterdamse scholieren, leerlingen en hun ouders kunnen bij de Onderwijs Consumenten Organisatie (hierna: OCO) terecht om zichzelf wegwijs te maken in het onderwijssysteem. OCO zet in op accuraat advies voor ouders en scholieren over onderwijs, van VVE tot en met MBO. De inzet is steeds dat problemen of escalaties worden voorkomen. Soms lukt dat niet en wordt begeleiding geboden bij de gang naar een klachtencommissie of andere (juridische) procedure. OCO biedt naast de helpdesk informatie aan in de vorm van de website. De informatievoorziening op de website bestaat uit veelgestelde vragen, schoolkeuze informatie, blogs en hulpmiddelen voor het bepalen van een schoolkeuze of overstap (PO, overstap PO-VO en MBO).

OCO is tot nu toe vooral bekend onder ouders (en leerlingen) in het PO en VO. De inzet dat OCO in de komende jaren een bredere doelgroep van VVE tot en met MBO bedient, vergt dat ouders, leerlingen en scholieren in eerste instantie de weg naar www.onderwijsconsument.nl weten te vinden. De ambitie is om te groeien van circa 1.100 dossiers in 2016 naar 1.500 à 2.000 dossiers bij de helpdesk in 2021, en van 1,4 miljoen paginaweergaven in 2016 naar 2,5 miljoen paginaweergaves op de website in 2021.

Afwisselend rapporteren per schooljaar en per kalenderjaar

Dit is een eerste halfjaarlijkse rapportage. Bij zo'n eerste rapportage hoort ook een meerjarige terugblik op onderdelen, om de uitgangssituatie voor de gewenste groei goed in kaart te brengen. Naast de nodige inventariserende cijfers biedt deze eerste rapportage een inhoudelijke terugblik op afgelopen schooljaar door middel van twee thema-analyses: een over de overstap PO-VO en een over passend onderwijs. Het voornemen is om het volgende halfjaarlijkse rapportagemoment terug te blikken op het kalenderjaar, en dan meer te focussen op de investeringen en beleidskeuzes ten behoeve van de beoogde groei. Die rapportage wordt naar verwachting in het eerste kwartaal van 2019 gepubliceerd. Dan wordt ook ingegaan op de impact van de voorlichtingen. Voor nu volstaat de opmerking dat OCO meer fysiek contact met de doelgroep nastreeft door het aantal voorlichtingen op te voeren, met voorrang voor Nieuw-West en Zuidoost. Zie hiervoor de agenda op: www.onderwijsconsument.nl/agenda.

Cijfers

Deze rapportage is uitsluitend gebaseerd op registraties van dossiers bij de OCO-helpdesk en websitebezoek op www.onderwijsconsument.nl. De data zijn bijgevoegd als bijlage bij deze rapportage.¹ Het aantal paginaweergaven op de website van OCO is gegroeid tot 1.713.171 in schooljaar 2017-2018. OCO registreerde in het schooljaar 2017-2018 1.290 dossiers² en verwees daarvan 186 keer door naar Ouders & Onderwijs (meestal omdat het vragen van buiten Amsterdam betrof). De organisatie groeit mee met de communicatievoorkeuren van de doelgroep. Sinds januari 2018 verwerkte OCO 89 dossiers via WhatsApp. Een OCO-dossier is een verzameling van gegevens - veelal correspondentie en documenten - die betrekking hebben op de behandeling van een vraag, probleem of signaal over onderwijs in Amsterdam. Een OCO-dossier bevat doorgaans meerdere contactmomenten. OCO stuurt op telefonisch contact vanwege de laagdrempeligheid. In de telling van de helpdesk van OCO zijn signalen meegenomen die via email en WhatsApp zijn geregistreerd. In de rapportage wordt gebruik gemaakt van twee-asdiagrammen en staafdiagrammen.³ De onderliggende data van deze diagrammen is bijgevoegd als bijlage in tabelvorm.

¹ OCO onderzoekt regelmatig de eigen data voor analyses en als input voor nieuwe content. Als gevolg hiervan kunnen in de toekomst lichte bijstellingen in het aantal dossiers per schooljaar, per thema of het aantal doorverwijzingen plaatsvinden.

² Een aantal WhatsApp-dossiers was ten tijde van de inhoudelijke analyse nog niet verwerkt. Daardoor is in de meeste gebruikte overzichten met een totaal van 1.248 dossiers voor het schooljaar 2017-2018 gerekend. Voor een zo accuraat mogelijk beeld is het totaal aantal van 1.290 dossiers voor schooljaar 2017-2018 wel opgenomen in de dataset in tabel 1 op pagina 15.

³ Twee-asdiagrammen maken het mogelijk om gegevensreeksen te vergelijken met dezelfde waarden op de x-as, maar verschillende waarden op de y-assen.

§ 1. Informatievoorziening versterkt OCO-helpdesk

Diagram 1 laat zien dat de afgelopen vijf schooljaren het aantal paginaweergaven op de website van OCO jaarlijks toenam. Dit wijst op een groeiende – of op zijn minst nog deels onvervulde – informatiebehoefte bij ouders en leerlingen. In de tweede helft van 2014 is geïnvesteerd in de inhoud en vindbaarheid van de website. Hierdoor steeg het aantal paginaweergaven en daarmee ook het aantal dossiers bij de helpdesk. De laatste twee schooljaren groeide het aantal paginaweergaven nog door, maar groeide het aantal dossiers bij de helpdesk minder snel mee. In de schooljaren 2014-2015 en 2015-2016 leidde circa duizend paginaweergaven op de website tot een extra dossier bij de helpdesk. De laatste twee schooljaren volgde deze 'conversie' pas na veertienhonderd paginaweergaven. Het vergt nadere analyse om dit te duiden. Vergelijkbaar met het redactieproces van eind 2014 wordt opnieuw geïnvesteerd in vindbaarheid en inhoud, gezien de taakuitbreiding van OCO nu met speciale aandacht voor VVE en MBO. De investering is nu ook structureel, met een in de eerste helft van 2018 geworven medewerker voor de coördinatie van de redactieprocessen. Meetbare effecten hiervan worden begin 2019 verwacht.

Diagram 1: aantal dossiers en paginaweergaven laatste 5 schooljaren

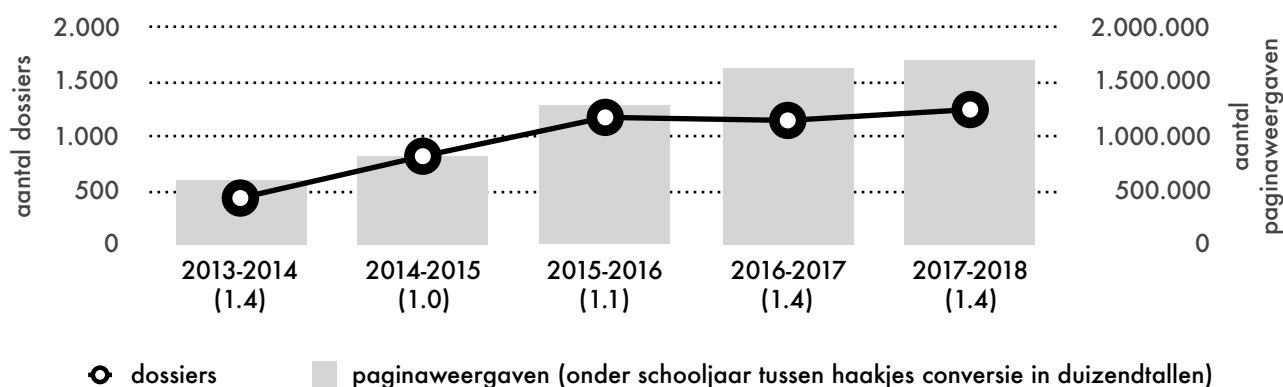
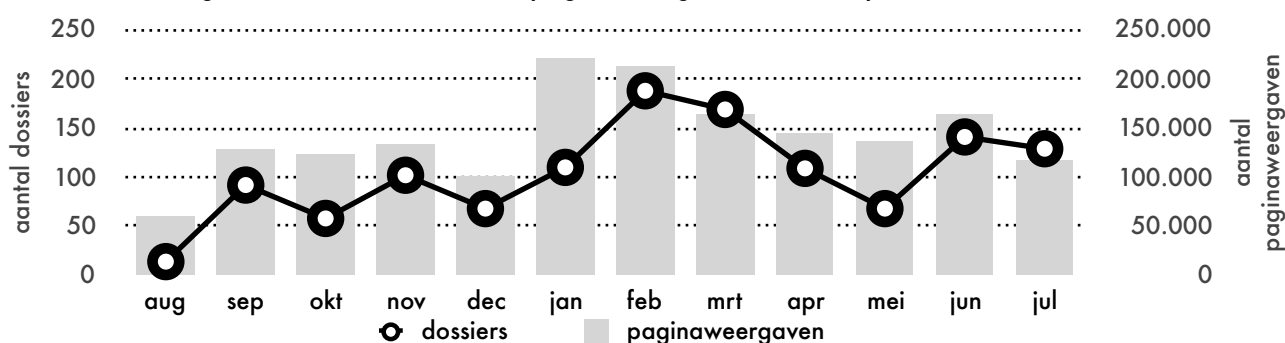


Diagram 2 toont de samenhang tussen het aantal door de helpdesk geregistreerde dossiers en het aantal paginaweergaven op de website van OCO in het schooljaar 2017-2018. De drukte bij de helpdesk beweegt in de meeste maanden van het schooljaar mee met de – vaak seizoensgebonden – drukte op de website. In januari is de drukte op de website in verhouding veel groter dan bij de helpdesk. Kennelijk leidt de schoolkeuze informatie die dan veel bekeken wordt nog tot relatief weinig vragen. Februari is de drukste maand op de website en bij de helpdesk, seizoensonderwerpen zijn dan het basisschooladvies en de voorkeurslijst voor de centrale loting. In maart (aanmelden, procedure matching) en juli (beoordeling) registreert de OCO-helpdesk verhoudingsgewijs veel dossiers ten opzichte van het verkeer op de website.

Diagram 2: aantal dossiers en paginaweergaven in schooljaar 2017-2018



§2. Inzicht in piekmomenten OCO-helpdesk

Diagram 3 maakt zichtbaar dat de drukte bij de helpdesk van OCO ongelijk verdeeld is over het schooljaar. Gemiddeld registreert de OCO-helpdesk honderd dossiers per maand en besteedt daarbij gemiddeld drie contactmomenten per dossier. Bijna drie kwart van de jaarlijkse dossiers wordt geregistreerd in de tweede helft van het schooljaar, tussen de jaarwisseling en de zomervakantie. De helpdesk van OCO kent een piekdrukke in de maanden februari, maart, april en juni. In februari, maart en juni ligt het aantal geregistreerde dossier ver boven het gemiddelde van honderd per maand. In april ligt het aantal dossiers wel in de buurt van het maandelijkse gemiddelde, maar is het druk door een bovengemiddeld aantal contactmomenten. Dit is een indicatie dat in de maand april veel dossiers worden geregistreerd die ‘zwaarder’ zijn om te behandelen. Dossiers in april met relatief veel contactmomenten gaan over de overstap PO-VO. De maand oktober kenmerkt zich ook door relatief veel contactmomenten per dossier, maar dit leidt niet tot een piekdrukke omdat het aantal dossiers in die maand gering is.

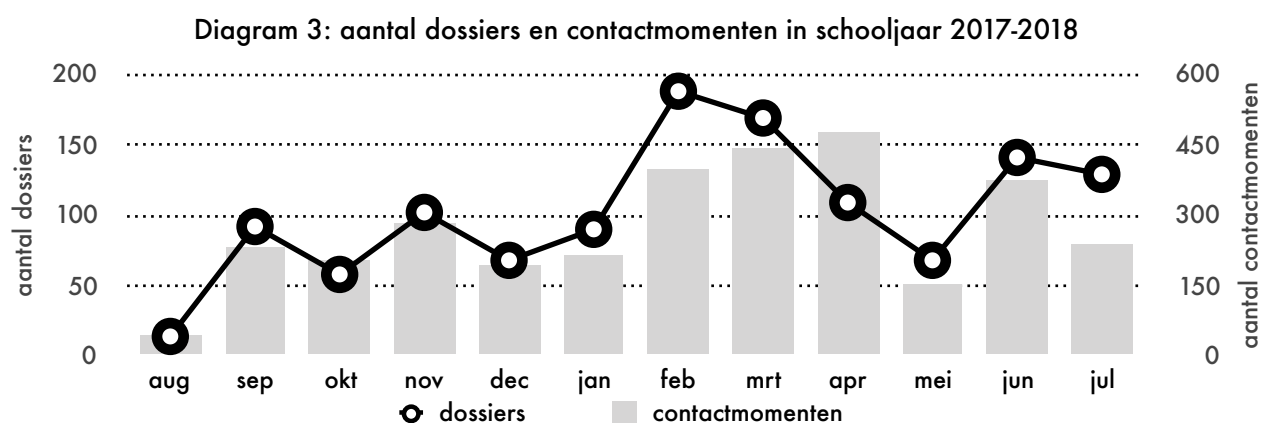


Diagram 4 laat zien dat na drukte rond de invoering van de centrale loting en matching in 2015 het aantal dossiers met betrekking tot de overstap PO-VO is gestabiliseerd (circa 350), terwijl het aantal dossiers met betrekking tot andere onderwijssectoren gestaag doorgroeit.

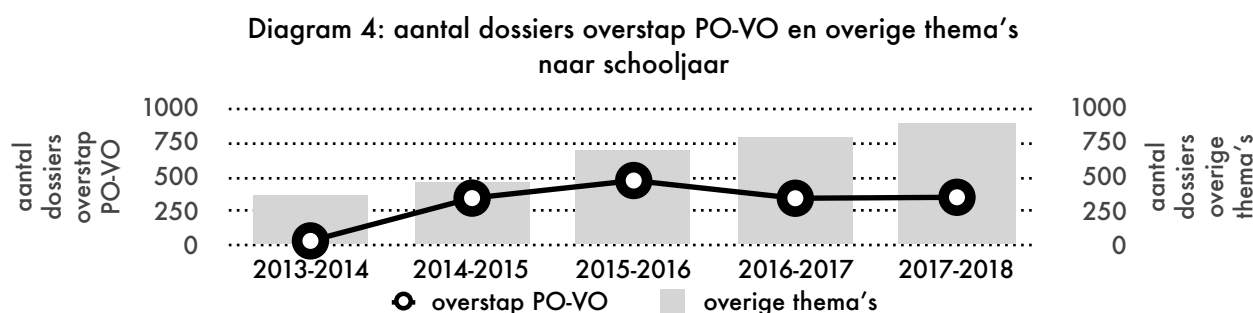
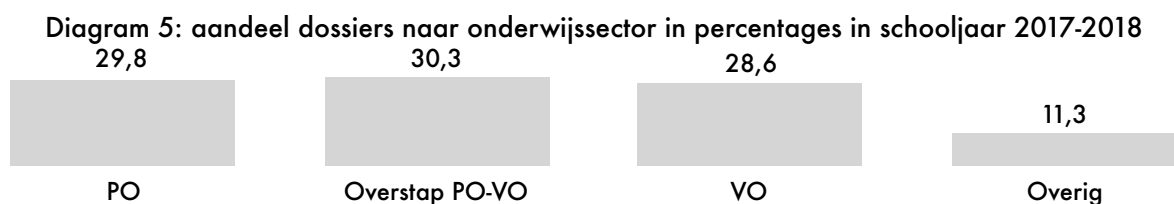


Diagram 5 toont de huidige verdeling over de onderwijssectoren van de dossiers bij de helpdesk. PO, VO en de overstap PO-VO vormen in schooljaar 2017-2018 nog het merendeel van de dossiers, ieder met ongeveer dertig procent. In de loop van 2019 wordt een verschuiving verwacht in deze verdeling door nieuwe inhoud op de website gericht op VVE en MBO. Dit zal waarschijnlijk ook invloed hebben op het patroon in piekmomenten.



§ 3. Signalen OCO: oneens met schooladvies, onduidelijkheid extra ondersteuning

OCO heeft in juni 2018 een thema-analyse gemaakt van gegevens van de website en helpdesk van OCO over de overstap PO-VO. Het onderzoek bestreek de periode december 2017 tot en met juni 2018. Daarin werd informatie op de website rondom het thema overstap PO-VO 228.000 keer geraadpleegd. In deze periode gaat één op de drie dossiers bij de helpdesk van OCO over de overstap PO-VO (304). Ondanks de terugkerende publieke aandacht voor onder advisering blijft 'oneens met het schooladvies van de basisschool' een van de meest voorgelegde problemen (28). Mede op basis van dit signaal heeft OCO in de 'klankbordgroep kernprocedure' geadviseerd om in de kernprocedure en in de Amsterdamse Keuzegids VO op te nemen dat het 'oki.doc' (Amsterdamse naam voor onderwijskundig rapport) als onderbouwing van het basisschooladvies wordt uitgereikt en besproken tijdens het adviesgesprek.

Een tweede thema-analyse betreft passend onderwijs. Hieraan ging vooraf dat OCO samen met de Gemeentelijke Kinderombudsman een ronde tafelbijeenkomst heeft georganiseerd over knelpunten bij enkele 'zware' dossiers over passend onderwijs. Daar bleek onduidelijkheid over de 'extra ondersteuning' die scholen kunnen bieden een knelpunt. Voor de thema-analyse zijn nu alle bij de helpdesk behandelde passend onderwijs dossiers van afgelopen schooljaar bekeken. Daarbij bleek dat onduidelijkheid over 'extra ondersteuning' ook bij 'lichtere' dossiers regelmatig voorkomt bij 57 van de 209 passend onderwijsvragen. Dit betekent dat duidelijkheid scheppen over 'extra ondersteuning' ook een belangrijke preventieve werking kan hebben. Dit signaal is inmiddels gegeven maar de gewenste duidelijkheid is er helaas nog niet. OCO zet in schooljaar 2018-2019 de samenwerking met de Gemeentelijke Kinderombudsman op dit onderwerp voort.

De thema-analyse zijn bijgevoegd als:

Bijlage 1, Thema-analyse Dashboard overstap PO-VO schooljaar 2017-2018 (juni 2018)

Bijlage 2, Thema-analyse casussen passend onderwijs (september 2018)

Bijlage 1

Thema-analyse Dashboard overstap PO-VO

Schooljaar 2017-2018

Juni 2018

De focus van deze thema-analyse is beschrijvend: waar komen vragen vandaan, welke vragen worden veel gesteld, welke informatie wordt vaak geraadpleegd op de OCO-website, welke onderdelen van de overstap PO-VO zorgen voor vragen? Deze rapportage is gebaseerd op registraties van de OCO-helppesdesk en websitebezoek op www.onderwijsconsument.nl in de periode december 2017 tot en met juni 2018. In de rapportage wordt gebruik gemaakt van twee-asdiagrammen en staafdiagrammen.⁴ De onderliggende data van deze diagrammen is bijgevoegd als bijlage in de vorm van tabellen.

Diagram 1 laat de verdeling van het aantal vragen rondom de overstap PO-VO zien. Vragen over de basisschool (het schooladvies) en oriëntatie (schoolkeuze informatie) zijn het populairst.

Diagram 1.1: Staafdiagram aantal dossiers naar type vraag in schooljaar 2017-2018

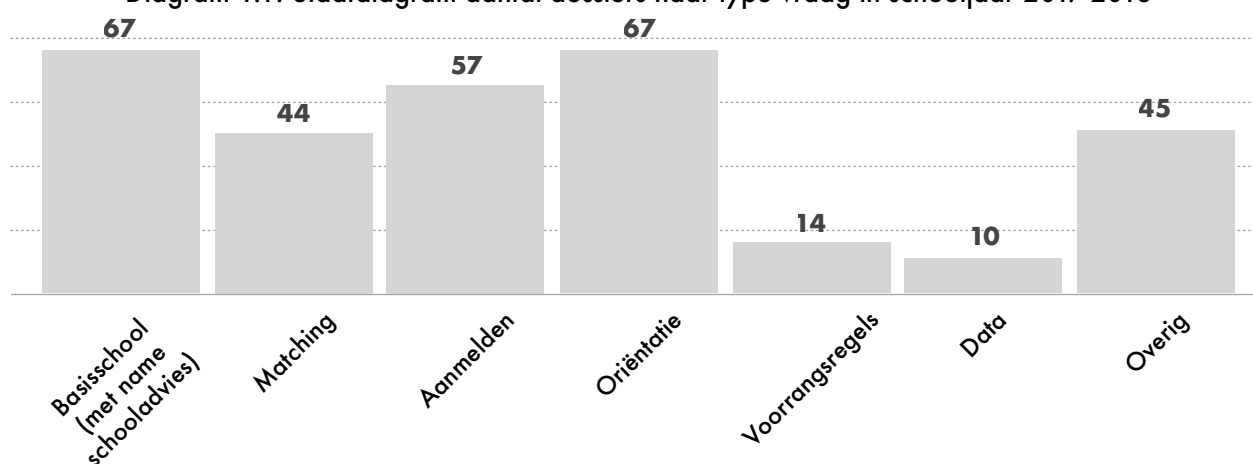
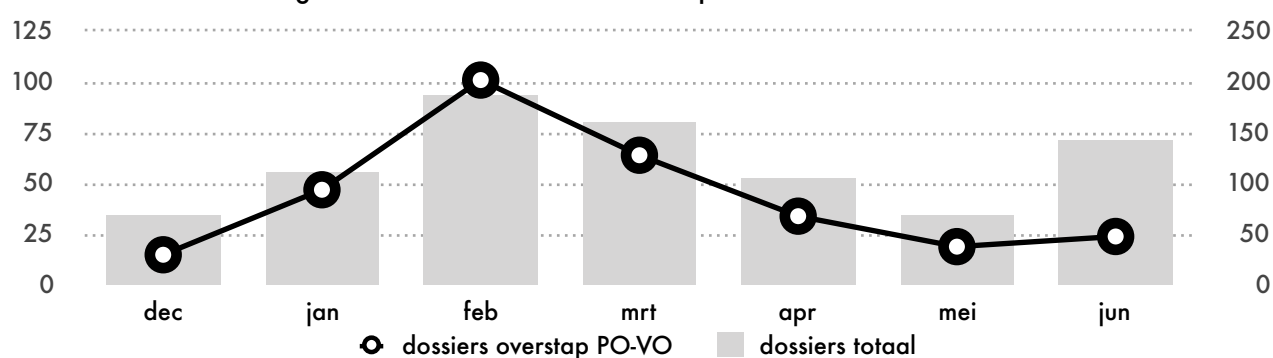


Diagram 2 laat de verdeling van het aantal vragen rondom de overstap PO-VO (grijze lijn) en het totaal (zwarte staaf) zien. Vragen over de basisschool (schooladvies) en oriëntatie (schoolkeuze informatie) zijn het populairst.

Diagram 1.2: aantal dossiers overstap PO-VO en dossiers totaal



⁴ Twee-asdiagrammen maken het mogelijk om gegevensreeksen te vergelijken met dezelfde waarden op de x-as, maar verschillende waarden op de y-assen.

Diagram 3 laat een jaarlijkse groei in het aantal dossiers zien (staaf). Het aantal dossiers gerelateerd aan de overstap PO-VO wijkt af van deze trend (lijn). In het schooljaar 2015-2016 kende OCO een piekdrukke tot 217 dossiers per maand in februari. Ontwikkelingen rondom de overstap PO-VO leidde dat jaar tot registratie van 100 vragen meer dan verwacht. Dit is terug te zien in het relatief hoge aantal dossiers in schooljaar 2015-2016 (1.276).

Diagram 1.3: Twee-asdiagram aantal dossiers overstap PO-VO en overige thema's naar schooljaar

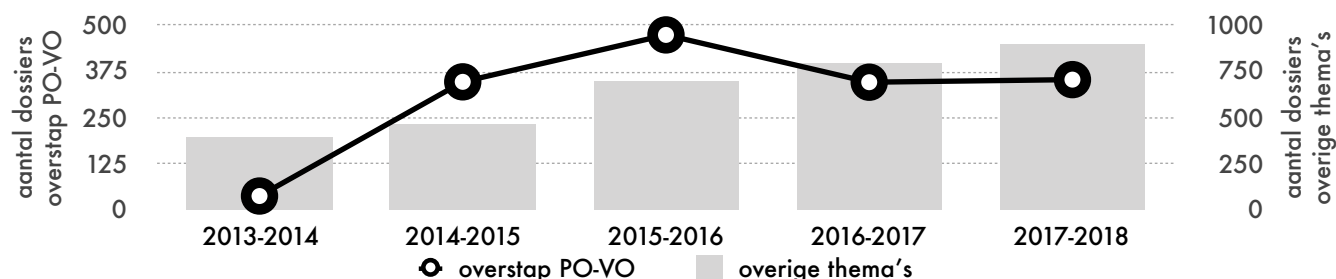


Diagram 4 laat de maandelijkse trend zien voor subthema's binnen de overstap PO-VO. In de maanden januari, februari en maart zijn vragen gerelateerd aan de oriëntatie op VO-scholen het meest populairst. Dit is te herleiden naar het aantal vragen over de voorkeurslijst. In maart is dit te herleiden naar het aantal vragen over schoolkeuze informatie. In de maand april zijn veel registraties gerelateerd aan matching (oneens met uitslag) en in de maand mei zijn registraties gerelateerd aan de basisschool (heroverweging).

Diagram 1.4: overstap PO-VO naar meest populaire subthema

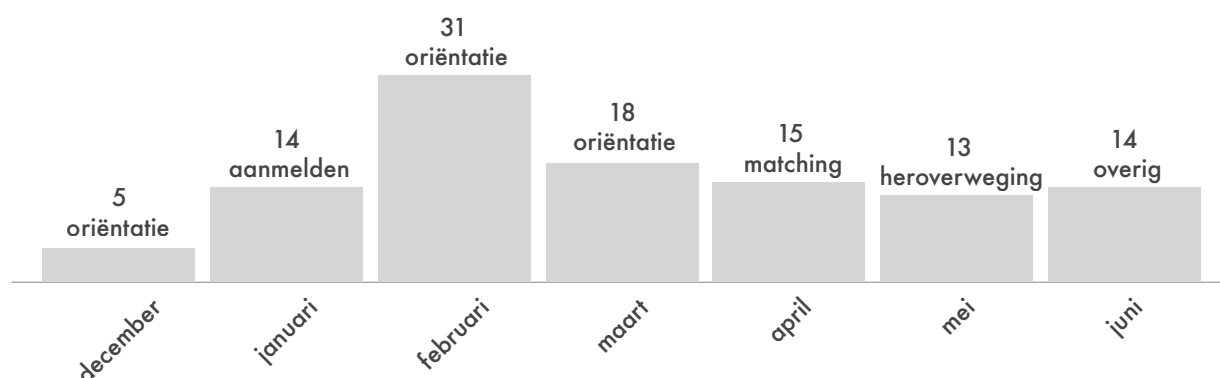
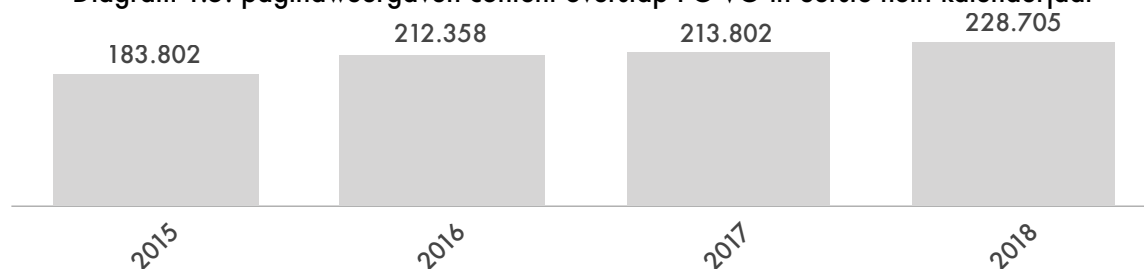


Diagram 5 laat sinds 2015 een jaarlijkse groei zien in het aantal paginaweergaven gericht op de overstap PO-VO. OCO verwacht in de eerste helft van 2019 opnieuw groei in paginaweergaven door de inzet op schoolkeuze informatie.

Diagram 1.5: paginaweergaven content overstap PO-VO in eerste helft kalenderjaar



Tabellen bij Bijlage 1 - Thema-analyse Dashboard overstap PO-VO schooljaar 2017-2018

Tabel 1: Aantal dossiers overstap PO-VO naar type vraag
December 2017 tot en met juni 2018

THEMA	AANTAL
Basisschool	67
Matching	44
Aanmelden	57
Oriëntatie	67
Voorrangregels	14
Data	10
Overig	45
Totaal	304

Tabel 2: Aantal dossiers overstap PO-VO en totaal naar maand
December 2017 tot en met juni 2018

MAAND	DOSSIERS OVERSTAP PO-VO	DOSSIERS TOTAAL
dec	15	68
jan	47	110
feb	101	188
mrt	64	161
apr	34	105
mei	19	68
jun	24	141
Totaal	304	841

Tabel 3: Aantal dossiers overstap PO-VO en totaal naar schooljaar
Schooljaar 2013-2014 tot en met schooljaar 2017-2018

SCHOOLJAAR	OVERSTAP PO-VO	OVERIGE THEMA'S
2013-2014	39	395
2014-2015	348	471
2015-2016	475	701
2016-2017	347	801
2017-2018	354	894

Tabel 4: Aantal dossiers overstap PO-VO totaal en naar subthema
December 2017 tot en met juni 2018

MAAND	BASIS SCHOOL	MATCHING	AANMELDEN	ORIËNTATIE	VOOR RANG	DATA	OVERIG
dec	2	1	3	5	2	0	2
jan	11	5	14	9	4	1	3
feb	29	14	13	31	7	3	4
mrt	6	7	17	18	0	4	12
apr	2	15	5	2	1	1	8
mei	13	1	1	1	0	1	2
jun	4	1	4	1	0	0	14
Totaal	67	44	57	67	14	10	45

Tabel 5: Aantal paginaweergaven overstap PO-VO naar type content en totaal
December 2017 tot en met juni 2018

	2015	2016	2017	2018
Veelgestelde vragen	3.658	2.595	10.920	18.559
Schoolkeuze informatie	145.933	186.935	180.772	190.830
Blogs	28.052	18.034	17.542	15.920
Thematische info	6.159	4.794	4.568	3.396
Totaal	183.802	212.358	213.802	228.705

Bijlage 2

Thema-analyse casussen passend onderwijs

Schooljaar 2017-2018

September 2018

Algemeen

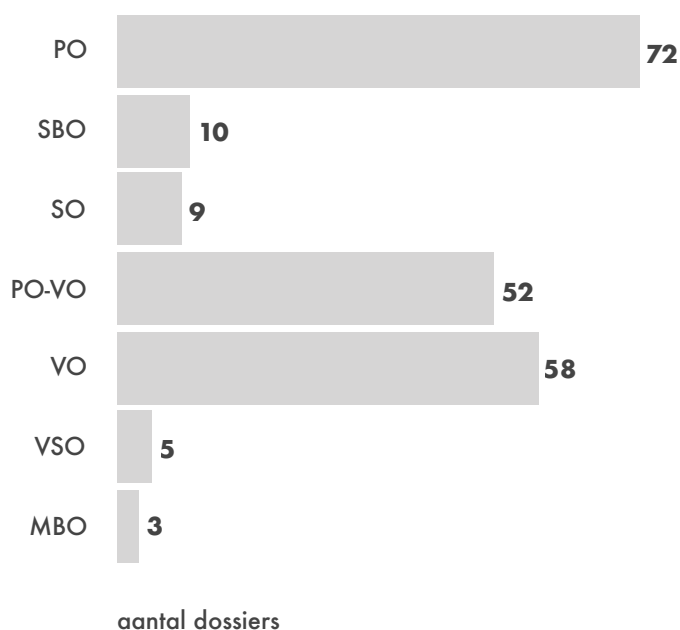
In het schooljaar 2017-2018 werden bij OCO 209 dossiers behandeld op het terrein van passend onderwijs. Dat is een flinke stijging ten opzicht van het invoeringsjaar van passend onderwijs 2014-2015, toen registreerde de helpdesk van OCO 140 casussen op het terrein van passend onderwijs.

De vragen dit schooljaar gingen bijvoorbeeld over een verwijzing naar speciaal onderwijs, het organiseren van extra ondersteuning op school, of over LWOO of praktijkonderwijs. De verschillen tussen de dossiers zijn groot. Sommige betreffen een enkele simpele vraag, anderen gaan over een complexe situatie waarbij langdurig contact is tussen ouders en de helpdesk van OCO.

In dezelfde periode waren er in totaal 1.248 dossiers geregistreerd bij OCO. Dit betekent dat één op de zes casussen over passend onderwijs gaat. Gemiddeld waren er voor alle dossiers drie contactmomenten per dossier. Voor de casussen op het terrein van passend onderwijs ligt het gemiddelde op vier contactmomenten per casus. Dit geeft een indicatie van de zwaarte en complexiteit van de vragen over passend onderwijs ten opzichte van de overige vragen.

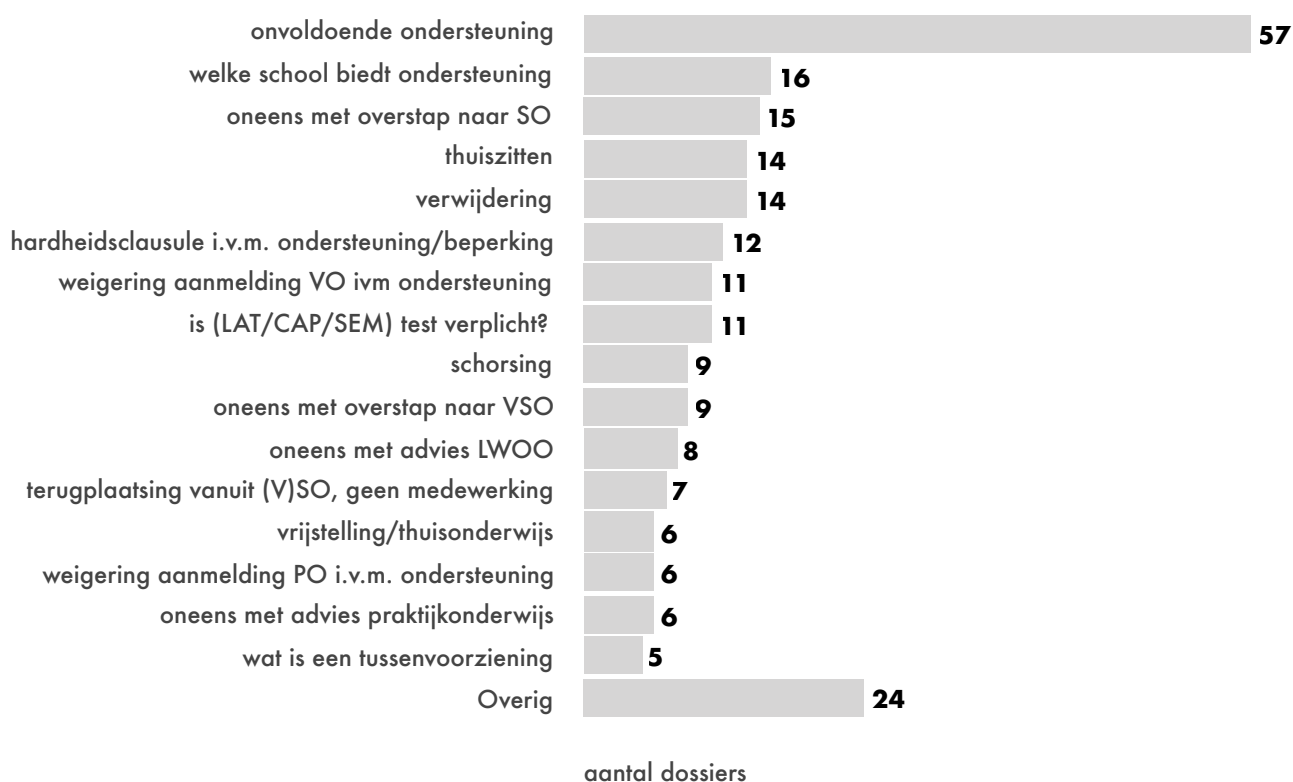
De meeste vragen gingen over leerlingen in het basisonderwijs (72) en het voortgezet onderwijs (58). Daarnaast gaat een kwart van de vragen over de overstap van basisonderwijs naar voortgezet onderwijs.

Diagram 2.1: Verdeling van 209 dossiers passend onderwijs over onderwijssectoren in schooljaar 2017-2018



Veelgestelde vragen

Diagram 2.2: onderwerpen veelgestelde vragen passend onderwijs schooljaar 2017-2018



Onduidelijkheid over ondersteuning

Veruit de meest gestelde vraag op het gebied van passend onderwijs bij OCO is (57 dossiers):

„Mijn kind heeft meer ondersteuning nodig, wat kan ik van school verwachten?“

Sinds de invoering van passend onderwijs zijn schoolbesturen verantwoordelijk voor het bepalen en bieden van de noodzakelijke onderwijssteuning voor leerlingen. Hiertoe wordt samengewerkt in een samenwerkingsverband. Er zijn geen landelijke regels meer voor, zoals bij de oude LGF-systematiek. In Amsterdam wordt in het samenwerkingsverband voor primair onderwijs gewerkt met het 'schoolmodel'. Ook in het samenwerkingsverband voor voortgezet onderwijs gaan de meeste middelen voor ondersteuning direct naar de schoolbesturen. Zij bepalen zelf welke ondersteuning wordt ingezet. De communicatie hierover naar ouders is beperkt. Dit versterkt de onduidelijkheid naar ouders. De vraag: 'Welke ondersteuning kan ik van school verwachten?' is nauwelijks te beantwoorden.

Een vraag die hier nauw mee samenhangt, en die bij OCO ook regelmatig wordt gesteld, is (16 dossiers):

„Mijn kind heeft ondersteuning X nodig, welke school kan ik het beste kiezen?“

De geringe openbaarheid, vergelijkbaarheid en duidelijkheid van de huidige ondersteuningsprofielen van scholen, maakt ook deze vraag moeilijk te beantwoorden.

Overstap naar voortgezet onderwijs

Rond de overstap naar het voortgezet onderwijs, krijgt OCO een tweetal vragen het meest:

- Kan mijn kind gebruik maken van de hardheidsclausule op basis van een beperking/stoornis of ondersteuningsbehoefte? (12 dossiers)
- De VO-school weigert mijn kind op basis van de ondersteuningsbehoefte (11 dossiers)

Beide vragen hangen samen met de algemene vraag welke ondersteuning een bepaalde school kan bieden en in hoeverre dit duidelijk is voor ouders. Leerlingen bij wie een (sterke) voorkeur is voor een bepaalde VO-school op basis van de specifieke ondersteuningsbehoefte, kunnen in specifieke situaties gebruik maken van de hardheidsclausule. Of de school ook bereid is gebruik te maken van de hardheidsclausule voor deze leerlingen is wisselend. De vragen over de hardheidsclausule werden het meeste gesteld voor leerlingen die een lichamelijke beperking of chronische ziekte hebben (en dus bijvoorbeeld mobiliteitsproblemen hebben) en voor leerlingen die hoogbegaafd zijn en verwachten dat een bepaalde school hier goed bij past.

In 11 dossiers is voorgekomen dat een leerling geweigerd werd op een VO-school op basis van de ondersteuningsbehoefte. In een aantal gevallen gebeurde dit reeds in de oriëntatiefase, waarbij een school duidelijk maakte dat zij bepaalde ondersteuning niet zouden kunnen bieden. In andere situaties gebeurde dit na de loting en matching. Leerlingen kregen vervolgens in een erg laat stadium te horen dat ze zelf op zoek moesten gaan naar een andere school. Dit laatste is overigens strijdig met de zorgplicht, die verplicht dat de school van aanmelding zorgt voor het vinden van een (andere) passende school.

Oneens met verwijzing naar speciale voorziening

In 45 dossiers werd OCO benaderd omdat ouders vragen hadden bij het advies van school om over te stappen naar een vorm van speciaal onderwijs, of onderwijs met extra ondersteuning. In veel van deze dossiers gaven ouders aan verrast te zijn over het advies, en/of een andere inschatting te hebben van de ondersteuning die nodig is voor hun kind. Bij nadere bestudering van de dossiers bleek bijvoorbeeld regelmatig onduidelijkheid te zijn over de reeds door school zelf ingezette ondersteuning en/of het bestaan van een ontwikkelingsperspectief.

De dossiers gingen het vaakst over de overstap van regulier basisonderwijs naar speciaal onderwijs (15 dossiers) en de overstap naar voortgezet speciaal onderwijs (9 dossiers). Ook waren er 8 casussen waarbij er een LWOO advies was. In een aantal van deze situaties hadden ouders en leerling de voorkeur voor een specifieke VMBO school, die geen LWOO aanbood.

Schorsing, verwijdering, thuiszitten

In totaal 37 vragen gingen over schorsingen, verwijdering en thuiszitten, waarbij gedragsproblematiek of andere zaken de oorzaak zijn. Vragen die hierbij gesteld worden kunnen gaan over procedures die al dan niet correct gevolgd zijn, maar ook vragen over het vinden van een nieuwe school.

In 14 gevallen werd OCO benaderd over een situatie waarbij een leerling meer dan 6 weken thuiszat.

Overige vragen

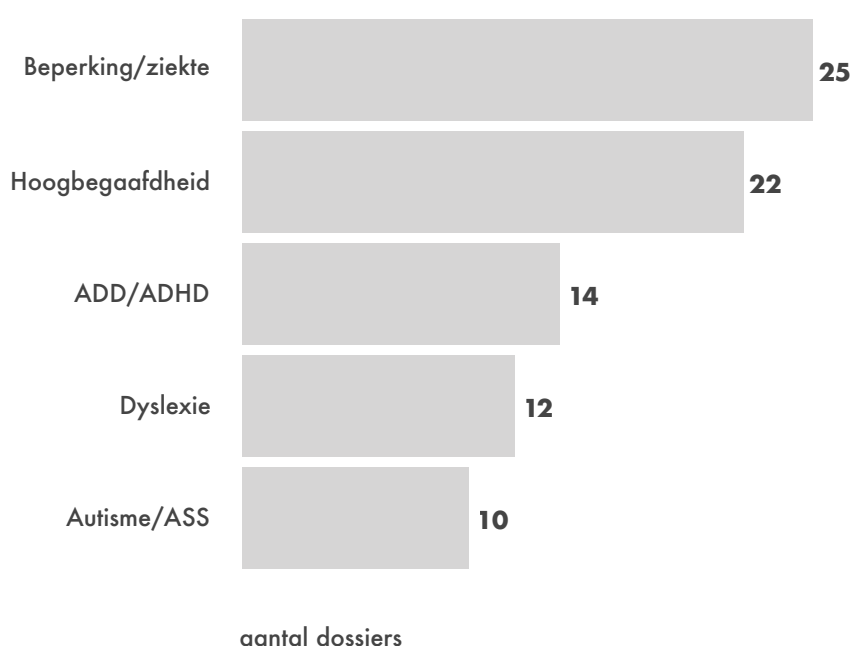
Naast genoemde thema's zijn er meer vragen die bij OCO binnenkomen, zoals vragen over toetsen, thuisonderwijs en tussenvoorzieningen. Vaak gaat het hierbij om meer informerende vragen. Overigens kunnen er per casus meerdere vragen of thema's aan de orde zijn.

Specifieke ondersteuningsvragen

Niet bij alle dossiers is sprake van een specifieke diagnose of aanduiding van de ondersteuningsvraag. Soms is er wel sprake van een specifieke diagnose, maar is deze bij de bespreking van het dossier met ouders niet expliciet aan de orde geweest. Dit sluit aan bij de achterliggende gedachte rond passend onderwijs: de ondersteuningsbehoefte staat centraal, en niet een diagnose of stoornis.

Tegelijkertijd hebben we er voor gekozen om voor de leerlingen waarbij wel een specifieke diagnose of oorzaak voor de ondersteuningsbehoefte is benoemd deze in kaart te brengen.

Diagram 8: verdeling van door ouders genoemde ondersteuningsbehoefte naar diagnose bij vragen passend onderwijs in schooljaar 2017-2018



Opvallend hierbij is dat het bij de grootste groep gaat om leerlingen met een lichamelijke beperking of chronische aandoening (25 dossiers). Dit is een groep die, wanneer het om passend onderwijs gaat, vaak weinig zichtbaar is in beleid.

Een tweede groep, die ook niet altijd automatisch gezien wordt als doelgroep van passend onderwijs betreft hoogbegaafde leerlingen (22 dossiers).

Tabellen bij rapportage - OCO in cijfers

Tabel 1: aantal dossiers naar communicatievoorkeur ouders en aantal contactmomenten Schooljaar 2017-2018					
MAAND	TELEFOON	WHATSAPP	TOTAAL	CONTACTMOMENTEN	GEMIDDELD AANTAL CONTACTMO MENTEN
Augustus	14	0	14	45	3,2
September	92	0	92	231	2,5
Oktober	58	0	58	203	3,5
November	102	0	102	281	2,7
December	68	0	68	194	2,8
Januari	109	1	110	253	2,3
Februari	166	24	190	394	2
Maart	150	22	172	441	2,6
April	105	9	114	475	4,3
Mei	68	5	73	151	2,2
Juni	140	16	156	374	2,6
Juli	129	12	141	236	1,8
Subtotaal	1.201	89	1.290	3.278	2,6
Doorverwezen Ouders & onderwijs	186	0	186	208	1,1
Totaal aantal behandeld door OCO	1.015	47	1.062	3.070	2,9

Tabel 2: aantal dossiers overstap PO-VO en overige thema's Schooljaar 2017-2018			
SCHOOLJAAR	OVERSTAP PO-VO	OVERIGE THEMA'S	TOTAAL
2013-2014	39	395	434
2014-2015	348	471	819
2015-2016	475	701	1.176
2016-2017	347	801	1.148
2017-2018	354	894	1.248
Totaal	1.176	2.396	3.572

Tabel 3: aantal bezoekers en paginaweergaven website Schooljaar 2017-2018				
MAAND	AANTAL BEZOEKERS	PAGINAWEERGAVEN OVERSTAP PO-VO	PAGINAWEERGAVEN OVERIGE CONTENT	PAGINAWEERGAVEN TOTAAL
Augustus	19.949	2.425	59.014	61.439
September	39.799	5.629	123.116	128.745
Oktober	37.275	6.117	116.823	122.940
November	38.979	9.854	123.883	133.737
December	28.242	12.016	89.256	101.272
Januari	49.055	72.401	149.459	221.860
Februari	46.715	64.381	147.849	212.230
Maart	46.736	15.054	149.712	164.766
April	41.727	14.214	131.426	145.640
Mei	42.983	8.256	128.994	137.250
Juni	51.410	8.493	156.461	164.954
Juli	34.623	7.290	111.594	118.884
Totaal	477.493	226.130	1.487.587	1.713.717

Tabel 4a: aantal dossiers en paginaweergaven per maand Schooljaar 2017-2018		
SCHOOLJAAR	DOSSIERS	PAGINAWEERGAVEN
Augustus	14	61.439
September	92	128.745
Oktober	58	122.940
November	102	133.737
December	68	101.272
Januari	110	221.860
Februari	188	212.230
Maart	169	164.766
April	109	145.640
Mei	68	137.250
Juni	141	164.954
Juli	129	118.884
Totaal	1.248	1.713.717

Tabel 4b: aantal dossiers en paginaweergaven
Schooljaren 2014-2015 t/m 2017-2018

SCHOOLJAAR	DOSSIERS	PAGINAWEEGAVEN
2013-2014	434	592.645
2014-2015	819	828.575
2015-2016	1.176	1.289.066
2016-2017	1.148	1.619.003
2017-2018	1.248	1.713.717
Totaal	4.391	5.450.361

Tabel 5: aantal dossiers naar thema
Schooljaar 2017-2018

THEMA	AANDEEL
Toelating	429
Beoordeling	219
Schoolorganisatie	157
Zorg	171
Schoolkeuze	159
Sancties	67
Leerplicht	73
Veiligheid	66
Leerlingdossier	37
Medezeggenschap	10

Tabel 6: aantal dossiers naar onderwijssector
Schooljaar 2017-2018

THEMA	AANDEEL
Voorschool en schoolkeuze PO	20
PO	348
Overstap PO-VO	354
VO	334
SO	46
MBO	64