

Onderwijs Consumenten Organisatie

Tussenrapportage eerste half jaar 2023

Versie 19 juli 2023

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Helpdesk	4
Voorlichtingen	7
Mbo	9
Passend onderwijs	10
Kennisbank	12

Voorwoord

De eerste helft van kalenderjaar 2023 ligt alweer achter ons. We kijken terug op een intensief half jaar, waarin de nadruk lag op een sterke groei in het aantal dossiers en professionalisering van het team.

De helpdesk heeft het eerste half jaar 995 vragen van cliënten in behandeling genomen. Dit is een toename van 36 procent ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Met name het aantal passend onderwijs dossiers is flink gegroeid: van 111 in de eerste helft van 2022 naar 198 in dezelfde periode in 2023. Samen met de expert passend onderwijs, Floor Kaspers, bereidt de helpdesk zich voor op een verdere toename in passend onderwijs dossiers. Deze toename wordt met name verwacht vanaf 1 oktober 2023, wanneer het Steunpunt passend onderwijs meer bekendheid zal krijgen binnen het Amsterdamse onderwijsveld.

Naast een groei in het aantal dossiers is er ook een groei zichtbaar in het aantal scholen waar OCO voorlichtingen geeft. Bovendien worden er nieuwe doelgroepen aangeboord, zoals nieuwkomers en leerlingen uit groep 7 en hun ouders. Ook het inhoudelijke aanbod van OCO-voorlichtingen is uitgebreid. Naast voorlichtingen over de overstap van po naar vo en van vmbo naar mbo, geeft OCO onder andere themavorlichtingen over ouderbetrokkenheid, het leerlingvolgsysteem en leesbevordering.

Tot slot heeft OCO een slag gemaakt in kennisontwikkeling. Het afgelopen half jaar hebben experts vanuit verschillende onderwijssectoren trainingen verzorgd over onder andere het toelatingsbeleid in het primair onderwijs in Amsterdam, het welzijn van mbo-studenten en zorgvoorzieningen in het vo. Het onderhoud van de kennisbank verloopt volgens schema. In september 2023 is alle content op de website up-to-date, waarmee de kennisbank weer een actuele bron van wet- en regelgeving vormt voor zowel externe websitebezoekers als het OCO-team zelf.

Amsterdam, 19 juli 2023

Rosalie Anstadt

Helpdesk

Maureen van Saane en Robin Teunisse, medewerkers helpdesk

Een grote toename in het aantal dossiers

In de eerste helft van 2023 (1 januari 2023 t/m 30 juni 2023) heeft OCO 995 vragen geregistreerd. In dezelfde periode vorig jaar betrof het aantal dossiers 734. Het aantal dossiers is daarmee met 36 procent gestegen. De groei is in alle maanden zichtbaar, van januari tot en met juni.

Daarnaast constateert de helpdesk dat een groeiend aantal cliënten opnieuw contact opneemt met OCO, met nieuwe hulpvragen. Tussen 1 januari en 30 juni 2022 namen 88 cliënten opnieuw contact op met OCO. Tussen 1 januari en 30 juni 2023 hebben terugkerende cliënten 253 nieuwe dossiers opgeleverd. Sommige cliënten hebben voor verschillende vragen contact opgenomen met OCO, waarbij iedere vraag apart geregistreerd wordt. 253 hulpvragen staat daarmee niet gelijk aan 253 cliënten. Maar de helpdesk vermoedt wel dat het aandeel terugkerende cliënten groter is dan de 88 in 2022. Dit wijst op een toegenomen tevredenheid. Voor de jaarrapportage maakt de helpdesk een analyse hoeveel cliënten opnieuw contact opnamen met OCO in kalenderjaar 2023.

Onderwijssectoren: casussen primair onderwijs toegenomen met 56 procent

OCO registreert dossiers binnen acht verschillende onderwijssectoren. In zes sectoren ziet de helpdesk een groei in het aantal dossiers. De onderwijssector primair onderwijs springt hierbij in het oog, met een toename van 56 procent in het aantal dossiers. Daarnaast heeft OCO zestien vragen binnengekregen over het hoger onderwijs. Dit is een onderwijssector waar OCO geen subsidie voor ontvangt, maar waarover wel vragen in behandeling worden genomen. Er is een lichte daling in het aantal dossiers in de sectoren 'voorschool' en 'mbo'.

TABEL 1: AANTAL DOSSIERS PER ONDERWIJSSECTOR

Onderwijssector	Leerlingen	Dossiers 2023	Dossiers 2022	Amsterdamse dossiers 2023	Amsterdamse dossiers 2022
Voorschoolleeftijd	16.000	16	24	16	21
PO	66.000	345	221	308	197
Overstap PO-VO	8.000	271	201	265	199
(V)SO	5.100	29	20	23	18
Overstap regulier-SO		14	10	8	10
VO	42.000	249	179	207	149
MBO	27.000	48	64	28	49
HO		16	9	15	7
Onbekend		7	6	7	5
Totaal	164.100	995	734	876	654

Probleemdossiers en procedures

In tabel 2 worden drie soorten dossiers onderscheiden. Met 'vragen' worden informatieve vragen bedoeld, zoals: 'tot wanneer is mijn kind leerplichtig?', 'kan mijn kind een extra vak volgen op de havo?' en 'wie is verantwoordelijk voor het vinden van een nieuwe school als mijn kind moet afstromen?'

Dossiers met het label 'probleem' betreft casussen waarbij ouders, leerlingen of studenten een probleem ervaren en hulp nodig hebben van OCO, zoals: 'ik moet stoppen met mijn opleiding, kan OCO advies geven?' en 'de school wil een TLV aanvragen zonder echte inspanningen, kan OCO helpen?' Dit zijn vaak dossiers met meerdere contactmomenten en vergen meer inspanning dan dossiers met het label 'vragen.'

Dossiers onder de categorie 'procedures' betreft casussen waarbij OCO ouders helpt met een klachtenprocedure of een bezwaarprocedure. De helpdesk kan een klachtenbrief of bezwaarschrift voor de ouders schrijven. Zij kunnen dit echter ook zelf schrijven. In dat laatste geval kan de helpdesk, indien gewenst, de stukken controleren en eventueel aanvullen. Deze dossiers vergen de meeste inspanning van de helpdesk.

In de eerste helft van 2023 is het aantal probleemdossiers en procedures toegenomen in vergelijking met de dezelfde periode vorig jaar. In 28 gevallen heeft OCO ouders ondersteund of geholpen bij het schrijven van een bezwaar en/of indienen van een klacht.

TABEL 2: SOORTEN DOSSIERS

Soort dossier	2023	2022
Vragen (?)	733	581
Probleemdossiers (II)	115	65
Procedures (III)	28	8

Zo heeft OCO geholpen bij een bezwaarschrift tegen een schorsing. In de betreffende casus was de leerling geschorst op een dag dat hij een toets moest maken. De school gaf de leerling geen andere gelegenheid om de toets te maken. Uit een eerder vonnis blijkt echter dat een schorsing geen belemmering mag vormen voor het maken van toetsen. Een leerling moet dus altijd, ook als de leerling geschorst is, de mogelijkheid hebben om een toets te maken. Het bezwaarschrift is gegrond verklaard en de schorsing is uit het leerlingdossier gehaald.

Spreekuren OBA

In 2022 is OCO gestart met inloopsprekuren in de OBA. De spreekuren worden op dinsdagmiddag gehouden in de OBA op het Osdorpplein en donderdagmiddag in de OBA op het Bijlmerplein. In de eerste helft van 2022 zijn er in totaal 26 geregistreerde vragen uit deze spreekuren naar voren gekomen. Van de zesentwintig geregistreerde vragen kwamen er 21 uit de OBA in Osdorp, vier uit de OBA Bijlmerplein en één uit de OBA in Noord.

In schooljaar 2022-2023 is OCO gestopt met het inloopsprekuren in Noord in verband met onderbezetting van het OCO-team. In de eerste helft van 2023 hebben de inloopsprekuren vijftig dossiers opgeleverd, waarvan 44 afkomstig uit de OBA in Osdorp en zes uit de OBA in

Zuidoost. Het aantal geregistreerde vragen is daarmee bijna verdubbeld ten opzichte van vorig jaar en dit laat de groei en toenemende bekendheid van de spreekuren zien. Voor het jaarverslag is het wel nuttig om te analyseren waarom de locatie in Osdorp meer casussen oplevert dan de locatie in Zuidoost. Is dit toeval? Of zijn er specifieke oorzaken aan te wijzen?

Organisaties verwijzen vaker door naar OCO

De helpdesk registreert hoe cliënten bij OCO terechtkomen (de via's). Hierbij ziet de helpdesk een groei in het aantal verschillende organisaties dat naar OCO verwijst. Dit kan wijzen op een bredere bekendheid van OCO. Maar de helpdesk registreert de via's nu ook consequenter dan vorig jaar, dus dat kan ook een verklaring zijn. Voor het jaarverslag maakt de helpdesk een overzicht van de verschillende organisaties die doorverwijzen naar OCO met bijbehorende getallen.

De organisaties die al jaren doorverwijzen naar OCO doen dat nu met meer regelmaat. In schooljaar 2022-2023 zijn er 29 vragen via de Ouder- en Kindteams (OKT) binnengekomen. In schooljaar 2021/2022 waren dit er nog vijftien. Ook constateert de helpdesk een stijging in het aantal doorverwijzingen via Bureau leerplicht. Vorig schooljaar waren dat er 26, dit schooljaar zijn het er vijftig. Via Ouders & Onderwijs zijn er dit schooljaar al twintig geregistreerde vragen binnengekomen. Vorig schooljaar waren dit er negen.

Voorlichtingen

Lidewij Koren, coördinator voorlichtingen

In de periode 1 januari tot en met 1 juli 2023 heeft OCO 43 voorlichtingen voor ouders en leerlingen verzorgd. De voorlichtingen vonden verspreid over de stad plaats en gingen over verschillende onderwerpen.

TABEL 3: VOORLICHTINGEN PER STADSDEEL

Stadsdeel	Aantal voorlichtingen
Noord	15
Oost	6
Zuid	0
Zuidoost	5
West	0
Nieuw-West	16
Centrum	1
Totaal	43

TABEL 4: VOORLICHTINGEN PER THEMA

Onderwerp	Aantal voorlichtingen
Overstap naar het vo	26
Overstap naar het mbo	6
Nederlands onderwijsstelsel	4
Profielkeuze	2
Ouderbetrokkenheid	2
Rechten en plichten	1
Leerlingvolgsysteem	1
Leesbevordering	1
Totaal	43

Voorlichting aan nieuwkomers

Nieuwkomers met kinderen vragen zich af hoe het onderwijs in Nederland (en specifiek in Amsterdam) werkt. OCO voorziet in deze vraag door voorlichting te geven aan nieuwkomers over het onderwijsstelsel.

Tijdens de voorlichting worden in elk geval de volgende vragen beantwoord:

- Op welke leeftijd vangt de leerplicht aan?
- Hoe meld je je kind aan voor de voorschool?
- Welke basisschool past bij mijn kind?
- Wat zijn de verschillende onderwijsconcepten (montessori, dalton, vrijeschool)?
- Waar vind ik informatie over onderwijskwaliteit?
- Hoe komt het advies in groep 8 tot stand?
- Welke niveaus zijn er in het voortgezet onderwijs?
- Is er een loting?
- Kun je op- en afstromen?

In de periode 1 januari tot en met 1 juli 2023 gaf OCO vier voorlichtingen aan nieuwkomers. Eén in Zuidoost (bij Community Center Mijehof in Holendrecht), één in Oost (bij Cybersoek in de Indische buurt) en twee in Noord (bij buurtkamer de Parel in de Waterlandpleinbuurt en bij de Taalschool in de Vogelbuurt). De ouders kwamen onder andere uit Eritrea, Turkije, Marokko, Afghanistan en India.

Voor de voorlichtingen aan nieuwkomers werkt OCO samen met de School voor Ouders. De School voor Ouders geeft op verschillende plekken in de stad Nederlandse taalles aan de hand van verschillende thema's die ouders bezighouden, zoals onderwijs, opvoeding en gezondheid. De voorlichtingen van OCO hebben een interactief karakter. De ouders worden uitgedaagd zelf te vertellen en daarmee te oefenen met spreken. Bijvoorbeeld over hun kinderen en de scholen waar ze op zitten en over hoe het onderwijs in het land van herkomst is georganiseerd.

Voorlichting over wijzigingen Kernprocedure

De Wet doorstroomtoetsen po is in februari 2022 door de Eerste Kamer aangenomen. Dit zal vanaf 1 augustus 2023 tot een aantal veranderingen in de Amsterdamse Kernprocedure leiden. Scholen voeren vanaf aankomend schooljaar drie gesprekken over het schooladvies met ouders. Het eerste gesprek eind groep 7, het tweede gesprek in groep 8 na de kerstvakantie (voorlopig advies) en het derde gesprek in groep 8 na de doorstroomtoets (definitief advies). Daarna melden leerlingen zich digitaal aan voor het voortgezet onderwijs.

OCO gaf in mei 2023 op twee scholen voorlichting over deze wijzigingen aan ouders met een kind in groep 7 (op de Willibrord op IJburg en op de Huibers in Slotervaart). Na afloop van de voorlichtingen werd met de ouders en de scholen geëvalueerd. Ouders gaven aan dat de voorlichting hen goed voorbereidde op het eerste adviesgesprek aan het eind van het schooljaar. En dat het prettig was nu al informatie over de overstap te ontvangen, en niet pas in groep 8. De scholen gaven aan dat de adviesgesprekken soepeler verliepen, doordat ouders voorkennis hadden over bijvoorbeeld de verschillende niveaus. Ouders en school kwamen eerder to the point en vooroordelen over bijvoorbeeld praktijkonderwijs konden door OCO als onafhankelijke partij gedeeltelijk worden weggenomen.

Voorlichting bij Studiezalen

Sinds 2020 werkt OCO samen met Studiezalen. Studiezalen is een stichting met tientallen locaties in Amsterdam. Hier kunnen leerlingen terecht voor hulp bij huiswerk en begrijpend lezen. In de maanden januari, februari en maart 2023 bezocht OCO negentien Studiezalen met een voorlichting over de overstap naar het voortgezet onderwijs. De meeste voorlichtingen vonden plaats bij Studiezalen in Nieuw-West (elf locaties), maar ook in Noord (vijf locaties), Oost (twee locaties) en Centrum (één locatie). De voorlichtingen werden gegeven aan leerlingen. Bij de meeste Studiezalen sloten ook ouders aan.

Voorlichting bij moskee Al Houda in Noord

In de periode 1 januari tot en met 1 juli 2023 bezocht OCO moskee Al Houda in Amsterdam Noord verschillende keren met een voorlichting. Samen met Projectbureau Zasje en het moskeebestuur ontwikkelde OCO een serie van zes voorlichtingsbijeenkomsten:

- Het schooladvies (en het voorkomen van onder advisering)
- Het kiezen van een school voor voortgezet onderwijs (en het maken van een voorkeurslijstje)
- Het leerlingvolgsysteem (voor ouders met een kind op de basisschool)
- Schoolkeuze en beroepskeuze (voor vaders met een kind in het VO of op het mbo)
- Het belang van lezen (voor moeders met een kind op de basisschool)
- De overstap naar het voortgezet onderwijs (praktische tips en zomeractiviteiten)

Mbo

Fatima Jilali, mbo-expert

OCO geeft voorlichting over de overstap van het vmbo naar het mbo. In 2022 gaf OCO op vier verschillende scholen voorlichting. In 2023 is het aantal scholen uitgebreid naar acht:

- Open Scholengemeenschap Bijlmer
- Geert Groote College
- Amsterdams Beroepscollege Noorderlicht
- Calvijn College
- Cornelius Haga Lyceum
- College de Meer
- Maimonides
- Ir. Lely Lyceum

In 2022 heeft OCO veertig voorlichtingen gegeven over de overstap van vmbo naar mbo. Vanwege het toegenome aantal scholen is de verwachting dat dit aantal in kalenderjaar 2023 hoger zal zijn.

Casussen mbo

OCO registreerde de eerste helft van 2023 62 mbo-gerelateerde dossiers, in de eerste helft van 2022 ging het om 69 dossiers. Er is daarmee sprake van een lichte daling. We zien dat studenten steeds vaker zelf contact leggen met OCO via de WhatsApplijn. Voorgaande jaren waren het voornamelijk ouders van studenten die de helpdesk belden. De geregistreerde vragen zijn uiteenlopend, van aanmelding tot verwijdering.

Zie onderstaand tabel voor het aantal mbo-dossiers in 2023 en 2022.

TABEL 5: DOSSIERS VO-MBO, MBO EN HO

2023	vo-mbo	mbo	mbo-ho	Totaal	2022	vo-mbo	mbo	mbo-ho	Totaal
Januari	2	6	0	8	Januari	2	12	0	14
Februari	3	13	0	16	Februari	1	12	0	13
Maart	3	9	0	12	Maart	0	13	1	14
April	2	6	0	8	April	2	6	1	8
Mei	3	1	0	4	Mei	0	6	0	6
Juni	1	13	0	14	Juni	2	13	0	14
Totaal	14	48	0	62	Totaal	7	62	2	69

Passend onderwijs

Floor Kaspers, expert passend onderwijs

Het eerste half jaar van 2023 heeft passend onderwijs bij OCO in het teken gestaan van het ontwikkelen van het Oudersteunpunt passend onderwijs, in opdracht van de samenwerkingsverbanden PO en VO. In de financiële verantwoording over 2023 zullen de inzet vanuit de gemeentesubsidie en vanuit de door de samenwerkingsverbande verstrekte middelen apart worden verantwoord.

In het eerste half jaar van 2023 is het aantal passend onderwijsvragen bij de helpdesk toegenomen en zijn er activiteiten ontwikkeld op het gebied van medezeggenschap en belangenbehartiging. Het uitbreiden en aanscherpen van de kennisbank passend onderwijs zal vooral in de tweede helft van 2023 plaatsvinden.

Onafhankelijk Oudersteunpunt passend onderwijs

Na een aanbestedingsprocedure is OCO door de samenwerkingsverbanden uitgekozen om uitvoering te geven aan een onafhankelijk Oudersteunpunt passend onderwijs. Voor OCO is het voor het eerst dat we een externe opdracht uitvoeren en dit vraagt om duidelijke afstemming op het terrein van communicatie, doorverwijzing, samenwerking, et cetera. Ook is het belangrijk dat de onafhankelijkheid van OCO hierin scherp bewaakt wordt. De teams van OCO en de samenwerkingsverbanden hebben inmiddels kennis met elkaar gemaakt.

Het eerste half jaar hebben de organisaties gezamenlijk:

- een communicatieplan opgesteld;
- een werkwijze afgesproken voor doorverwijzing;
- een beeldmerk ontwikkeld.

Ook is er gewerkt aan de kennisontwikkeling binnen het team van OCO op het terrein van passend onderwijs, onder andere over de bovenbestuurlijke voorzieningen en thuiszitters.

Voor OCO is het belangrijk om met het Oudersteunpunt passend onderwijs juist ook ouders te ondersteunen die niet makkelijk de weg vinden. De samenwerkingsverbanden hebben onderzoek laten uitvoeren onder diverse groepen ouders en de inzichten hieruit worden gebruikt bij de uitvoering en doorontwikkeling van het steunpunt. Begin oktober 2023 vindt de actieweek plaats waarin het steunpunt officieel gelanceerd zal worden.

Toename vragen helpdesk

Het aantal vragen over passend onderwijs is in het eerste half jaar van 2023 sterk gegroeid ten opzichte van 2022. In het eerste half jaar van 2022 waren er 111 dossiers over passend onderwijs. In dezelfde periode in 2023 waren het er 198. Een deel van deze stijging (+/- vijftien dossiers) komt voort uit een aangepaste registratie, maar ook daarbuiten groeit het aantal dossiers dus sterk, en ook sterker dan het totale aantal helpdesk dossiers. De verwachting is dat met de verdere bekendmaking van het steunpunt dit aantal verder zal groeien.

Raadgevers

Onder de vlag van Raadgevers, het platform van OCO voor versterking van medezeggenschap, is in samenwerking met Ouders & Onderwijs op 12 april 2023 een

bijeenkomst georganiseerd voor leden van ondersteuningsplanraden. Voor deze medezeggenschapsraden is het moeilijk om op de hoogte te blijven van de actuele ontwikkelingen. De bijeenkomst was populair. Er schreven zich 217 deelnemers in. Naast kennisdeling was er in het programma ook ruimte voor uitwisseling tussen de deelnemers in kleine groepen.

Belangenbehartiging VSO

Een Amsterdamse groep ouders met kinderen op het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) heeft ondersteuning gevraagd van OCO bij het onder de aandacht brengen van een aantal knelpunten die zij ervaren met het onderwijs. Daarbij gaat het om praktische zaken, maar ook over de positionering van deze onderwijsvorm. OCO heeft de ouders ondersteund bij een tweetal gesprekken met Wethouder Moorman en het organiseren van een gesprek met de directeur/bestuurder van het samenwerkingsverband VO. Het doel is om eind 2023 een bijeenkomst te organiseren met als thema 'Ambitieuze VSO'.

Kennisbank

Rosalie Anstadt, redacteur en coördinator kenniscyclus

Redactiekalender

In september 2021 is OCO gestart met een redactiekalender voor onderhoud aan bestaande content. Het doel van de kalender is om alle vraag/antwoord artikelen (429) in twee jaar tijd te updaten. De update verschilt per artikel. Sommige artikelen hebben klein onderhoud nodig, zoals nieuwe links en een paar kleine verschuivingen in alinea's, terwijl andere artikelen compleet herschreven moeten worden.

De kalender is opgedeeld in vijf periodes:

- Tussen de zomer- en herfstvakantie
- Tussen de herfst- en kerstvakantie
- Tussen de kerst- en voorjaarsvakantie
- Tussen de voorjaars- en meivakantie
- Tussen de mei- en zomervakantie

Bij het verdelen van de artikelen over de verschillende periodes is rekening gehouden met piekmomenten: in welke periode worden artikelen het meest gelezen volgens Google Analytics? En indien dit niet af te lezen is aan de hand van de statistieken, in welk seizoen worden artikelen logischerwijs het meest gelezen? Denk hierbij aan artikelen over het eindexamen, die vermoedelijk vaker worden geraadpleegd in april en mei en artikelen over de loting- en matching in februari en maart.

In september 2023 is de tweejarige cyclus voltooid en starten we weer van voren af aan. De nadruk zal dan komen te liggen op het verbeteren van de ranking in Google (vindbaarheid) en minder op actualisering, aangezien alle artikelen al recent zijn geüpdatet.

Naast de bestaande content worden er jaarlijks nieuwe artikelen gepubliceerd, die vervolgens ook meegenomen worden in de redactiekalender.

Stand van zaken per 27 juni 2023

De algemene redactiekalender bestaat uit 378 artikelen. Daarnaast zijn de afgelopen twee jaar 51 nieuwe vraag/antwoord artikelen verschenen. In totaal gaat het dus om 429 vraag/antwoord artikelen.

Van die 429 artikelen zijn er per 27 juni 2023 373 geüpdatet. Dit betekent dat er vóór de zomervakantie nog 56 artikelen geüpdatet moeten worden. Dit betreffen voornamelijk artikelen binnen de categorieën passend onderwijs, medezeggenschap en mbo.

De inschatting is dat de redactiekalender niet vóór, maar in de zomervakantie voltooid is en dat er in september 2023 weer van voren af aan gestart kan worden.

Kenniscyclus

In januari 2023 is er een start gemaakt met de kenniscyclus. Deze cyclus bestaat uit:

- Interne trainingen, gegeven door interne en externe experts. Doel: inhoudelijke vakkennis van het OCO-team vergroten.
- Kennisuitwisseling tussen helpdesk en redactie. Doel: verbetering content aan de hand van dossiers.

Interne trainingen

Tot nu toe zijn er vier trainingen geweest:

- Toelatingsbeleid po door Clarissa Friedländer (coördinator helpdesk stedelijk toelatingsbeleid BBO) en toelatingsbeleid vo door coördinator voorlichtingen Lidewij Koren.
- Mbo en welzijn jongeren door vo-docent en trainer Naomi Rijke
- Passend onderwijs en thuiszitters door Melinda Vreeken en Maaïke Zeguers van het Samenwerkingsverband en expert passend onderwijs Floor Kaspers.
- Een kijkje in de keuken van een orthopedagoog in het basisonderwijs door orthopedagoog bij Zien in de Klas, Kirsten Muetstege.

Voor de zomervakantie staan nog één training op de planning:

- Puberbrein door psycholoog Stephanie van Oorschot.

Tussen de trainingen door zijn er terugkombijeenkomsten waarbij de trainingen worden geëvalueerd en nieuwe onderwerpen en wensen vanuit het team worden geïnventariseerd. Om de inhoud en kennis te borgen is er een map waarin aantekeningen, folders en ideeën voor nieuwe artikelen worden bewaard.

Kennisuitwisseling

Kennisuitwisseling tussen helpdesk en redactie heeft plaatsgevonden in de voorjaarsvakantie. De helpdesk heeft een analyse gemaakt van vragen die binnenkwamen bij de helpdesk waar nog geen content of onvoldoende content over is op de website. Hieruit zijn aanbevelingen gekomen waar de redactie mee aan de slag kan.

Het voornemen is om twee keer per jaar tijdens de korte schoolvakanties een dergelijke analyse te maken.