

Aanvraag organisatiespecifieke begrotingssubsidie OCO 2024

Versie 30 september 2023

Menno van de Koppel, Rosalie Anstadt, Maureen van Saane

Inhoud

Voorwoord	3
Wat maakt OCO bijzonder?	4
Functie 1 Informatie	5
Functie 2 Schoolkeuze	6
Functie 3 Advies	7
Functie 4 Voorlichting	8
Functie 5 Invloed	9
Bijlage – Oudersteunpunt passend onderwijs	10
Bijlage – Organisatie en kenniscyclus	12
Bijlage – Reflectie op spreiding en bereik	13
Bijlage – Kansengelijkheid	15
Bijlage – Leerrecht	17
Bijlage – Historie van OCO	18
Bijlage – Amendement Schaapman	19

Voorwoord

OCO is naast de online en telefonische dienstverlening meer gaan inzetten op fysieke ontmoetingen met leerlingen, studenten en hun ouders en verzorgers. Deze inzet is vooral gericht op Nieuw-West, Noord en Zuidoost. Vooraf was al duidelijk dat deze koersverlegging een kwestie van lange adem zou zijn. De praktijk bleek soms weerbarstig, gezien de grenzen aan de mogelijkheden van OCO om zowel de helpdesk bereikbaar te houden als tijdens inloopspreekuren en voorlichtingen in de stad fysiek aanwezig te zijn. Inmiddels begint de aanwezigheid in de stad zijn vruchten af te werpen.

Deze verschuivingen vergen ook geleidelijke veranderingen binnen de organisatie. In 2023 had vanwege personele wisselingen de bezetting van de helpdesk prioriteit. In 2024 zal de organisatie verdere keuzes moeten maken in het verdelen van verantwoordelijkheden, uitvoerende en ondersteunende taken, om zo efficiënt mogelijk te werken.

Uit analyse van geregistreerde dossiers blijkt dat OCO relatief sterk aanwezig is in de stadsdelen Nieuw-West, Noord en Zuidoost. Ander goed nieuws dat we meenemen uit 2023 is een positieve trend in het aantal geregistreerde Amsterdamse dossiers bij de helpdesk. Mogelijk is er sprake van een vertraagd inhaaleffect na de covid-pandemie. Het bereik in de stadsdelen en de positieve trend in het aantal geregistreerde Amsterdamse dossiers en niet in de laatste plaats het commitment van het OCO-team geeft vertrouwen voor 2024.

In de aanvraag worden de vijf functies beschreven, steeds met vermelding van doel, activiteit en opbrengst. De aanvraag is aangevuld met enkele bijlagen die de achtergronden bij de werkzaamheden van OCO schetsen.

Het subsidiebedrag voor deze aanvraag is 518.830 euro, conform het bedrag dat als begrotingssubsidie in de recent gepubliceerde gemeentebegroting 2024 is opgenomen voor de Onderwijs Consumenten Organisatie.

Wat maakt OCO bijzonder?

Wat is OCO?

Voor de optimale ontwikkeling van een kind is goed onderwijs cruciaal. Bij een schoolloopbaan doen zich keuzes voor, zowel bij schoolkeuze als bij schoolproblemen. Ouders, verzorgers, leerlingen en studenten verkeren in een afhankelijkheidsrelatie ten opzichte van school en hebben behoefte aan onafhankelijke informatie om op te komen voor hun rechten en pedagogisch partnerschap te ontwikkelen. OCO voorziet daarin sinds 2006. Het werkterrein van OCO omvat vve, basisonderwijs, voortgezet onderwijs, mbo en speciaal onderwijs. Hieronder valt ook aandacht voor passend en inclusief onderwijs. Verder besteedt OCO aandacht aan de overstap mbo-ho en vo-ho en (in bescheiden mate) de start in het ho van eerstegeneratiestudenten.

Onafhankelijke en integrale dienstverlening

De visie van grondlegger Karina Schaapman was dat OCO onafhankelijk is en integrale diensten levert. Dat blijkt keer op keer in de praktijk te kloppen. Ouders informeren regelmatig naar de onafhankelijkheid voordat ze OCO in vertrouwen nemen. Ook bestuurders en politici begrijpen dat OCO alleen maar kan functioneren in een complex krachtenveld als het zich neutraal opstelt qua gezindte of politieke kleur. Ook de integrale dienstverlening heeft zijn waarde bewezen, schoolkeuzeinformatie en uitleg over rechten en plichten versterken elkaar. Het amendement Schaapman vormt nog steeds het fundament onder OCO en is als bijlage opgenomen. En dat geldt niet alleen voor het 'wat' maar ook voor het 'hoe'. Rechtvaardigheidsgevoel en empathie vormden de rode draad in de acties van Karina Schaapman en zijn dat nog steeds voor OCO.

Lokale organisatie met groot bereik

De herkomst van de vragen die OCO binnen krijgt is vrij gelijkmatig verspreid over de stadsdelen, OCO blijkt daarbij relatief sterk te presteren in de stadsdelen Nieuw-West, Noord en Zuidoost (zie Bijlage – Reflectie op spreiding en bereik). Bovendien is, ter vergelijking, het bereik van OCO dubbel zo hoog als dat van onze gewaardeerde landelijke partner Ouders & Onderwijs (zie bijlage Reflectie op bereik). Dat relatieve succes qua bereik is enerzijds te danken aan het feit dat OCO een lokale organisatie is die de weg kent in Amsterdam, anderzijds is het te danken aan de sterke website.

Functie 1

Informatie

Het voornaamste doel van de informatievoorziening via de website is de ongelijke informatiepositie van ouders en leerlingen ten opzichte van school te compenseren, ten behoeve van een gelijkwaardig educatief partnerschap. Hiervoor worden twee activiteiten gecontinueerd: antwoorden op veelgestelde vragen en blogberichten.

Per onderwijssector (van voorschool tot en met mbo), overstapmomenten of hoofdthema zijn veelgestelde vragen met antwoorden te vinden over rechten en plichten op de website. Ze zijn neutraal van toon, toegankelijk geschreven en feitelijk en juridisch correct. Daarnaast wordt geleidelijk ook content ontwikkeld om ouders een beter beeld te geven over de ontwikkeling die kinderen op school doormaken. Bijvoorbeeld de reeks artikelen ‘Wat leren kinderen op de basisschool?’ Dat is een ambitie die verder reikt dan – het vaak genoemde – ouders wegwijs maken in het onderwijssysteem, het draagt bij aan educatieve geletterdheid (vergelijkbaar met health literacy uit de gezondheidszorg).

Incidenteel verschijnen blogberichten in de vorm van nieuwsberichten, datablogs of interviews. Daarin worden voor de positie van ouders en leerlingen of studenten relevante knelpunten, veranderingen of good practices beschreven. Ook helpen de blogberichten om een gezicht te geven aan leerlingen, studenten, ouders en professionals.

Doel

Website met actuele en betrouwbare artikelen die ouders, leerlingen en mbo-studenten de weg wijst in het onderwijssysteem en antwoord geeft op vragen over rechten en plichten in het onderwijs. De website fungeert voor zowel ouders, leerlingen en mbo-studenten als voor medewerkers van OCO als kennisbank. Daarnaast vervult de website een belangrijke rol in de vindbaarheid van de helpdesk (voor de adviesfunctie van OCO). Incidentele blogberichten informeren over relevante ontwikkelingen die bijdragen aan leerrecht en/of kansengelijkheid.

Activiteit

De website bevat circa 370 vraag en antwoord artikelen. Deze worden volgens een meerjarige redactiekalender onder handen genomen.

Opbrengst

De minimale opbrengst voor 2024 is dat 100 artikelen geactualiseerd zijn. Blogberichten verschijnen tenminste eenmaal per maand.

Functie 2

Schoolkeuze

Ten behoeve van een bewuste en verantwoorde schoolkeuze verzamelt OCO op onafhankelijke wijze schoolkeuzeinformatie.

Als het gaat om po, vo en so is de belangrijkste bron voor beschrijvende informatie de schoolgids, omdat die door de ouders in de medezeggenschapsraad geaccordeerd is. Daarnaast verzamelt OCO open data van DUO en uit andere bronnen. Voor het mbo biedt OCO een opleidingszoeker die doorlinkt naar de website van de betreffende opleiding. Daarnaast bevat de website van OCO pagina's over de schoolbesturen waar contactgegevens en verantwoordingsdocumenten te vinden zijn.

Het blijft een uitdaging om leerresultaten op een relevante wijze te tonen. Denk bijvoorbeeld aan de Amsterdamse Staat van het Onderwijs waarin gemeld wordt dat er forse verschillen tussen scholen zijn, maar deze nog voor ouders en leerlingen verborgen blijven. OCO probeert deze verschillen toch duidelijk te maken met behulp van open data. Hiermee hoopt OCO verborgen kwaliteit te tonen en de hype in andere gevallen door te prikken.

De geboden schoolkeuzeinformatie is onderscheidend in dubbele zin: OCO maakt duidelijk waarin scholen zich van elkaar onderscheiden en verzamelt gegevens die niet bij andere bronnen te vinden zijn. Behalve dat de geboden informatie ondersteunend is op het moment van schoolkeuze, helpt de schoolinformatie ouders en verzorgers van zittende leerlingen ook om scholen aan te spreken op het gerealiseerde onderwijs.

Doel

Dekkend aanbod op de website met onderscheidende keuzeinformatie ten behoeve van bewuste en verantwoorde schoolkeuze in Amsterdam, voor po, vo, sbo, so, vso en mbo. Daarnaast worden ook kerncijfers van schoolbesturen verzameld om betrokken ouders die (bijvoorbeeld) actief zijn in de medezeggenschap of in de raad van toezicht meer gelegenheid te bieden om gegevens van schoolbesturen te vergelijken.

Activiteit

De bestaande keuzeinformatie op de website actualiseren en doorontwikkelen, met name t.b.v. vergelijkbaarheid van gegevens van scholen en schoolbesturen.

Opbrengst

De focus verschuift van meer beschrijvende informatie naar het presenteren van resultaten, zoals referentieniveau in het po, opstroom en afstroomcijfers in het vo en cijfers over voortijdig schoolverlaten in het mbo. Deze ontwikkeling is in 2023 ingezet maar nog niet voltooid. Ook wordt informatie over schoolbesturen uitgebreid met kerncijfers over bijvoorbeeld ziekteverzuim of de signaleringswaarde (inspectieterm) m.b.t. het vermogen.

Functie 3

Advies

OCO helpt leerlingen, studenten en hun ouders of verzorgers op te komen voor hun belangen in het onderwijs. Daarbij kan het gaan om keuzevraagstukken of wensen, of om knelpunten die ze ervaren. De ondersteuners bij de helpdesk hebben inhoudelijke kennis van de wetgeving, het onderwijsveld, de principes van belangenbehartiging en oog voor de diversiteit in de stad Amsterdam. De helpdesk is per telefoon, WhatsApp en e-mail bereikbaar. Desgewenst kan een afspraak gemaakt worden voor een persoonlijk gesprek op kantoor. Daarnaast organiseert OCO wekelijkse inloopspreekuren bij twee vestigingen van de OBA, in Nieuw-West en Zuidoost.

De ondersteuning is erop gericht dat de cliënt zelf verder kan met het vraagstuk, OCO treedt niet op namens de cliënt. Eerst wordt de cliënt geholpen de informatie- of hulpvraag duidelijk te krijgen en wordt verkend of de kwestie al met school besproken is. De ondersteuning bestaat uit het wegwijs maken in het onderwijssysteem of in de keuzeinformatie, het verstrekken van informatie over rechten en plichten in het onderwijs, uitleg over procedures, hulp bij correspondentie, voorbereiding op een gesprek, of actief doorverwijzen. Zeer incidenteel is het mogelijk om gesprekken van de cliënt met school of instanties bij te wonen, maar in principe valt intensieve begeleiding buiten het bestek van OCO.

Oog voor de balans tussen regels en emoties, zowel bij de cliënt als bij de school, helpt bij de acceptatie van het advies. Inzet is steeds het aangaan van de dialoog met school of relevante professionals. De-escalerende aanpak is de afgelopen jaren het meest effectief gebleken, gericht op herstel van de samenwerking tussen ouders, leerling en school. Soms lukt dat niet en wordt doorverwezen naar een onderwijsconsulent of wordt begeleiding geboden bij de gang naar een klachtencommissie of andere procedures.

Doel

Informatie en advies bij respectievelijk vragen over of problemen met school.

Activiteit

Helpdesk bieden via telefoon, WhatsApp, e-mail, of in een persoonlijk gesprek op kantoor of een inloopspreekuur. De helpdesk is op verschillende plekken fysiek aanwezig in de stad voor inloopspreekuren bij maatschappelijke partnerorganisaties zoals de OBA.

Opbrengst

Het streven is circa 1.500 geregistreerde Amsterdamse dossiers per jaar. Zoals de afgelopen jaren hebben laten zien zijn schommelingen mogelijk, als de trend uit 2023 voortzet is dit streven haalbaar.

Functie 4

Voorlichting

Voorlichtingen over overstapmomenten of over rechten en plichten vormen inmiddels een belangrijk onderdeel van het dienstenpakket van OCO. Voor ouders die tijdens de schoolloopbaan van hun kind nog niet op zoek zijn gegaan naar onafhankelijke informatie of advies is een voorlichting vaak de eerste kennismaking met OCO. Sinds we cliënten van de helpdesk bevragen hoe ze bij OCO terecht zijn gekomen is 'via een voorlichting' een veelgehoord antwoord.

OCO organiseert voorlichtingen over de basisschoolkeuze en het stedelijk toelatingsbeleid. Hiervoor wordt samengewerkt met kinderopvangorganisaties. Docenten, directeuren en IB-ers zijn blij met de onafhankelijke uitleg van de kernprocedure en loting bij de overstap po-vo. In die zin vormen de voorlichtingen ook een investering in het vertrouwen van scholen in OCO. Een ander overstapmoment waar OCO voorlichtingen over verzorgt op vmbo's is de overstap vmbo-mbo.

Behalve met onderwijsinstellingen werkt OCO ook samen met maatschappelijke organisaties. Zo geeft OCO voorlichtingen op diverse locaties van Studiezalen en vrouwenorganisaties. OCO heeft daarvoor een algemene voorlichting over rechten en plichten beschikbaar of biedt een themavorlichting op verzoek.

Doel

Ouders (of leerlingen of mbo-studenten) voorbereiden op belangrijke schoolkeuzemomenten en ze bewust maken van hun rechten en plichten in het onderwijs.

Activiteit

Voorlichtingen verzorgen over overstapmomenten en rechten & plichten. De voorlichtingen over overstapmomenten vinden meestal plaats op scholen of in samenwerking met kinderopvangorganisaties. Dit zijn voorlichtingen voor verschillende leeftijdsgroepen: over de keuze van (voorschool en/of) basisschool, de overstap van po naar vo, of de overstap van vmbo naar mbo. Voorlichtingen met maatschappelijke partnerorganisaties zijn gericht op rechten en plichten of een thema op verzoek.

Opbrengst

De afgelopen jaren schommelde het aantal voorlichtingen tussen de 80 en 150 per jaar. De inspanning op het gebied van spreekuren en voorlichtingen zijn, qua personele bezetting, communicerende vaten. Het is soms lastig daar een balans in te vinden, zeker zolang de spreekuren nog niet helemaal uitgekristalliseerd zijn. Daarom op voorhand een conservatieve schatting van circa 80 voorlichtingen in 2024, het aantal kan hoger uitvallen.

Functie 5

Invloed

Ouders, leerlingen en studenten willen invloed kunnen uitoefenen op de gang van zaken op school, of op het beleid van het schoolbestuur, bovenbestuurlijk overleg zoals BBO of OSVO, samenwerkingsverband, gemeente of rijksoverheid. Invloed is als individu mogelijk maar vaker effectief als groep. OCO fungeert daarin als wegwijzer en faciliteert met kennis.

Ook kan OCO het initiatief nemen door ouders, verzorgers, leerlingen of studenten uit te nodigen om zich op een bijeenkomst uit te spreken over een actueel thema ten overstaan van bestuurders of politici.

Formele medezeggenschap binnen onderwijsinstellingen wordt versterkt met het platform Raadgevers dat zorgt voor uitwisseling van ervaring en kennis tussen medezeggenschappers. Raadgevers vraagt daarbij ook aandacht voor het contact tussen medezeggenschap en achterban en voor de kwaliteit van de medezeggenschap.

Tenslotte oefent OCO zelf ook invloed uit namens ouders, leerlingen en studenten vanuit de casussen en op basis van het leerrecht. Dit gebeurt met kritische blogs, door signalen vanuit de helpdesk neer te leggen bij bestuurders of politici in Amsterdam, of door in samenwerking met Ouders & Onderwijs signalen neer te leggen bij OCW of parlement.

Doel

Ouders (en desgevraagd ook leerlingen en mbo-studenten) faciliteren om invloed uit te oefenen op het onderwijsbeleid en waar nodig het leerrecht beschermen door als belangenorganisatie op te treden.

Activiteit

Versterken van formele medezeggenschap door uitwisseling van kennis en ervaringen via het platform Raadgevers.

Als ouders zich organiseren om actie te voeren om een probleem aan te kaarten of verandering op gang te brengen, dan deelt OCO desgevraagd kennis over mogelijkheden om invloed uit te oefenen. In geval van een collectieve klacht kan OCO via de adviesfunctie van de helpdesk ondersteunen bij een collectieve klachtenprocedure.

Waar nodig treedt OCO zelf op als belangenorganisatie om het leerrecht te beschermen door zaken te agenderen of signaleren.

Opbrengst

Minimaal twee bijeenkomsten van Raadgevers per jaar. Van de overige activiteiten ten behoeve van invloed kan vooraf geen frequentie aangegeven worden omdat dit afhankelijk is van de situaties die zich voordoen. In de verantwoording wordt verslag gedaan wanneer zich relevante ontwikkelingen voordoen.

Bijlage – Oudersteunpunt passend onderwijs

In de aanvraag van 2023 was er een belangrijke ontwikkeling gaande betreffende de ouder- en jeugdsteenpunten voor passend onderwijs en de oproep van OCW aan de samenwerkingsverbanden om daarbij aan te sluiten bij bestaande voorzieningen. In Amsterdam is de taak voor een oudersteunpunt inmiddels inderdaad door de samenwerkingsverbanden (po en vo) bij OCO neergelegd, in eerste instantie met een driejarige overeenkomst die loopt van 2023 t/m 2025.

Feitelijk vervulde OCO deze functie al, met deze overeenkomst is de rol van OCO in deze bevestigd en wordt de capaciteit van OCO op het gebied van passend onderwijs uitgebreid. OCO behoudt haar onafhankelijke positie, wat een belangrijk criterium was voor OCW, maar ook voor OCO zelf. Dat OCO het oudersteunpunt vervult draagt bij aan de kansengelijkheid van Amsterdamse leerlingen die beperkt worden door hun ondersteuningsbehoefte of chronische ziekte.

Ouders kunnen het oudersteunpunt bellen met vragen over passend onderwijs, bijvoorbeeld over bepaalde ondersteuning op school en hoe ouders een passende school kunnen vinden voor hun kind. Voor cliënten zal het in de praktijk niet uitmaken of zij OCO met vragen over passend onderwijs gevonden hebben via de reguliere website onderwijsconsument.nl of onder de noemer 'Oudersteunpunt passend onderwijs Amsterdam-Diemen'. Het oudersteunpunt is feitelijk een label op de uitgebreide capaciteit van OCO, de diensten worden door dezelfde organisatie geleverd.

Ook helpt het steunpunt om het bereik van OCO te vergroten. De verwachting is namelijk dat het aantal dossiers over de hele linie toeneemt, niet alleen met vragen over passend onderwijs, omdat OCO vaker in de schoolgidsen vermeld zal staan en scholen vaker naar OCO (al dan niet onder het label 'oudersteunpunt') zullen doorverwijzen.

Gescheiden verantwoording

In de begroting en verantwoordingsdocumenten worden de middelen van de samenwerkingsverbanden en de inzet voor het steunpunt gescheiden van de middelen van de gemeente voor OCO. Dit op uitdrukkelijk verzoek van de gemeente. Het steunpunt maakt wat dat betreft geen onderdeel uit van deze aanvraag, maar wordt vermeld als relevante ontwikkeling.

OCO behoudt kritische rol t.a.v. passend onderwijs

In het communicatieplan is afgesproken dat bekendheid gegeven wordt aan het feit dat onder de vlag 'oudersteunpunt' cliënten bij OCO worden geholpen met vragen over passend onderwijs, maar dat als er kritische signalen zijn over het Amsterdamse stelsel die onder de vlag van OCO naar buiten gebracht worden. Wat verantwoording betreft richting de samenwerkingsverbanden is afgesproken dat een inhoudelijk verslag geleverd wordt. In financiële zin wordt volstaan met facturering van de uren plus overhead.

Kanttekeningen i.v.m. oudersteunpunt t.a.v. subsidieafspraken en rapportage

Nulmeting voor rapportage richting gemeente

Hoe nu een streefdoel te formuleren als het gaat om een te stellen subsidievoorwaarde m.b.t. het aantal door OCO te registreren Amsterdamse dossiers? 2022 kan gelden als nulmeting, in dat jaar hadden van de 1.234 geregistreerde Amsterdamse dossiers er (ca) 220 dossiers betrekking op passend onderwijs. Er zijn twee manieren om hiermee om te gaan in een te stellen subsidievoorwaarde, respectievelijk de verantwoording over 2024:

- Grofweg telt de nulmeting 1.000 geregistreerde Amsterdamse dossiers zonder meetelling van de dossiers passend onderwijs. Als volledig zonder meetelling van dossiers passend onderwijs verantwoord wordt over de gemeentesubsidie, dan zou het streefdoel van de 1.500 dossiers (aantal dat al enkele jaren als streefdoel wordt gehanteerd) met 220 dossiers verminderd worden tot 1.180 dossiers.
- Eventueel kan ook het aantal van 220 dossiers over passend onderwijs aangehouden worden om jaarlijks mee te tellen als te leveren binnen de gemeentesubsidie en het aantal dossiers passend onderwijs daarboven toe te schrijven aan het steunpunt. Als inclusief de 220 dossiers passend onderwijs uit de nulmeting wordt gerapporteerd, en het surplus aan dossiers wordt toegeschreven aan het oudersteunpunt, dan blijft het streefdoel 1.500 dossiers.

Misschien is de tweede optie voorlopig verstandigst. Desgewenst gaat OCO hierover nog nader in gesprek met OJZ. Wellicht zijn er subsidietechnische overwegingen bij OJZ t.a.v. herleidbaarheid van subsidiebestedingen of het voorkomen van kruissubsidiëring die een strikt gescheiden verantwoording noodzakelijk maken, die OJZ nader kan toelichten. Wat OCO betreft is het verlangde onderscheid tijdelijk en wordt zo snel mogelijk toegewerkt naar geïntegreerde financiering en rapportage met het oog op integrale dienstverlening en flexibiliteit in de organisatie.

Plafond

Wat te doen als door toegenomen bekendheid het aantal vragen zo hard groeit dat OCO het niet kan bijbenen, wie springt dan bij, de samenwerkingsverbanden of de gemeente of moet OCO nee verkopen? Het in eerdere jaren genoemde plafond van 2.000 dossiers komt met de bijdrage van de samenwerkingsverbanden van circa een ton ruwweg een vijfde (bij gemeentesubsidie van circa 5 ton) hoger te liggen op ca 2.400 dossiers. Waar de grens ligt zal echter ook bepaald worden door de zwaarte van de dossiers.

2023 is grotendeels een opbouwjaar voor het steunpunt, in het najaar van 2023 wordt het steunpunt 'gelanceerd' en bekend gemaakt onder de scholen. Het is moeilijk vooraf in te schatten hoeveel extra dossiers passend onderwijs dit zal betekenen in 2024. Met de samenwerkingsverbanden is geen aantal dossiers afgesproken maar wordt samengewerkt op basis van het aantal ingekochte uren. Kortom, lastig te voorspellen en goed als partijen elkaar tijdig informeren.

Verdere uitbreiding met formaliseren functie extern vertrouwenspersoon

Een onderwerp dat wellicht tot verdere uitbreiding van de capaciteit en borging van de positie van OCO kan leiden is de functie van extern vertrouwenspersoon met financiering door schoolbesturen. Ook zo'n rol die OCO de facto al vervult in het Amsterdamse onderwijs. Gezien de internetconsultatie in verband met de versterking van het veiligheidsbeleid op scholen (Wet vrij en veilig onderwijs) is dit een onderwerp dat in de loop van 2024 op de agenda zou kunnen verschijnen.

Bijlage – Organisatie en kenniscyclus

Verschuiving balans

De afgelopen jaren is de balans tussen digitale en fysieke activiteiten iets verschoven door de inloopsprekuren en voorlichtingen. De veranderingen blijven echter bescheiden, omdat een evenwicht bewaakt moet worden tussen de verschillende vormen van dienstverlening. Maar kleine verschuivingen hebben al grote gevolgen voor een kleine organisatie als OCO.

Prioriteit helpdesk

OCO wil de organisatie flexibel houden om in te kunnen spelen op de actualiteit. 2023 heeft geleerd dat de continuïteit van de helpdesk eerste prioriteit is. Bij piekmomenten of onverwachte gebeurtenissen kan het gezien de beperkte organisatiegrootte nodig zijn om te schuiven met capaciteit, dit kan ten koste gaan van de inzet op de overige functies.

Kenniscyclus

Om de kwaliteit van de eerder beschreven vijf functies (informatie, schoolkeuze, advies, voorlichting, invloed) te borgen loopt op de achtergrond een kenniscyclus. Deze bestaat uit drie onderdelen:

- redactiekalender
- analyse
- teamtrainingen

Redactiekalender

De afgelopen jaren is het websitebezoek steeds doorgegroeid en is de website behoorlijk uitgedijd. Na eerdere groei ligt nu het accent op kwaliteit en onderhoud. Daarvoor is een tweejarige redactiekalender ontwikkeld. In het najaar van 2023 is dit tweejarige proces voltooid en zijn alle artikelen geactualiseerd. Daarmee is de content maximaal twee jaar oud. Vanaf dat moment start de cyclus opnieuw. Alle artikelen worden geactualiseerd, inclusief de nieuw verschenen content. Omdat de artikelen allemaal recent zijn geüpdatet, verschuift het accent in 2024 van actualisatie naar bereik: welke artikelen worden nog onvoldoende gelezen en hoe kunnen we dit bereik vergroten?

Analyse

In het voorjaar en najaar komen redactie en helpdesk bij elkaar om een analyse te maken van binnengekomen casussen en het aanbod op de website. Doel is om te leren van de aan OCO voorgelegde vragen en daarmee de kennisbank te verbeteren. De analyses leveren ook bruikbare signalen op.

Teamtrainingen

OCO heeft een trainingscyclus ontwikkeld waarbij externe professionals hun expertise delen op het gebied van onderwijsrecht en kansengelijkheid. Het doel is de kennis en vaardigheden van het team op peil te houden en uit te breiden. De thema's die op het programma staan worden in overleg met het team gekozen. Het steven is om per kalenderjaar zes à acht interactieve trainingen van twee uur te organiseren.

Bijlage – Reflectie op spreiding en bereik

Spreiding vragen over stadsdelen, sterk in Nieuw-West, Noord en Zuidoost

Dat de helpdesk van OCO er redelijk in slaagt om ouders uit alle stadsdelen te bedienen blijkt uit een analyse van dossiers waarbij de naam van de basisschool geregistreerd is. Nieuw-West, Noord en Zuidoost scoorden zelfs iets hoger dan de meeste andere stadsdelen. Dat is positief gezien de inspanningen om het bereik in die stadsdelen te vergroten. Maar zoals onderstaand overzicht laat zien komt dat ook door schommelingen in Zuid en Centrum. West laat een meer gelijkmatige daling zien tegenover de gelijkmatige stijging in Nieuw-West en Zuidoost. Een disclaimer bij de vermelde percentages is dat het aantal dossiers met basisschoolnaam per stadsdeel is geteld. Als verdere verfijning, in een volgende rapportage, is het nog wenselijk om te controleren of er meerdere dossiers zijn geregistreerd van dezelfde ouders (wat invloed zou hebben op het percentage leerlingen).

Verdeling over stadsdelen van door de helpdesk van OCO geregistreerde dossiers aan de hand van de geregistreerde naam van de basisschool, met de periode 1/1-1/8/2023 toegevoegd aan de vergelijking tussen de kalenderjaren 2022 en 2021

	dossiers met naam basisschool				percentage leerlingen in stadsdeel		
stadsdeel	2023 (tot 1 aug)	2022	2021	aantal leerlingen per stadsdeel	2023 (tot 1 aug)	2022	2021
Nieuw-West	94	86	41	12.364	0,76%	0,70%	0,33%
Noord	47	53	38	8.478	0,55%	0,63%	0,45%
Zuidoost	39	33	27	6.884	0,57%	0,48%	0,39%
Centrum	16	10	18	3.836	0,42%	0,26%	0,47%
Oost	38	44	41	10.652	0,36%	0,41%	0,38%
West	40	51	58	8.703	0,46%	0,59%	0,67%
Zuid	64	82	53	11.002	0,58%	0,75%	0,48%
Weesp	2	0	0	1.953	0,10%	0,00%	0,00%
nw/n/zo	180	172	106	27.726	0,65%	0,62%	0,38%
Amsterdam	340	359	276	63.872	0,53%	0,56%	0,43%

Reflectie op bereik, vergelijking tussen OCO en O&O

In kalenderjaar 2022 registreerde OCO 1.234 Amsterdamse dossiers op ca 150.000 onderwijsgebruikers van vve t/m mbo (en verwees circa 100 binnengekomen vragen door). Ouders & Onderwijs (O&O) beantwoordde volgens het jaarverslag over 2022 circa 10.000 vragen uit het hele land op (circa) 2,5 miljoen leerlingen in het po en vo. Dat komt neer op ca 0,8% van de onderwijsgebruikers in Amsterdam die bij OCO een vraag neerleggen en 0,4% van de landelijke onderwijsgebruikers die een vraag aan Ouders & Onderwijs stellen. In relatieve zin is het bereik van OCO daarmee dubbel zo groot als dat van Ouders & Onderwijs.

Een mogelijke verklaring voor het relatieve succes qua bereik is enerzijds het feit dat OCO een lokale organisatie is die de weg kent in Amsterdam en ook in enige mate gekend wordt.

Anderzijds is het te danken aan de sterke website onderwijsconsument.nl van OCO, qua bezoek en zoekwoorden nog steeds sterker dan oudersenonderwijs.nl. Volgens het jaarverslag over 2022 trok de website van Ouders & Onderwijs 407.481 unieke bezoekers. OCO rapporteert in unieke paginaweergaven, dat waren er in hetzelfde jaar anderhalf miljoen. Als gerekend wordt met ca 1,5 views per bezoeker dan had OCO circa een miljoen unieke bezoekers in 2022. Ook (ruim) twee keer zoveel als Ouders & Onderwijs.

Er is nog een derde verklaring en dat is overstretch. OCO heeft daar ook last van met een breed werkveld en beperkte middelen (alleen het samenwerkingsverband VO Amsterdam-Diemen heeft al meer onderwijsadviseurs dan OCO medewerkers in dienst heeft). Maar voor Ouders & Onderwijs is die overstretch nog groter. Ouders & Onderwijs ontvangt weliswaar meer middelen (zover bekend ruim tweemaal zoveel), maar moet daarmee het hele land bestrijken en heeft daarnaast ook een zware taak aan belangenbehartiging bij OCW en in de politiek.

Bijlage – Kansengelijkheid

Kansengelijkheid in het onderwijs is onderwerp van het maatschappelijk debat de afgelopen jaren. Reproduceert onderwijs ongelijkheid of kan onderwijs (toch) de grote gelijkmaker zijn?

Niets doen is geen optie

De discussie over kansengelijkheid, en de extra hefboom door covid, heeft uiteraard ook OCO tot reflectie gedwongen. Als we terugdenken aan het Schaapman-vonnis dat het vertrekpunt vormt voor OCO, dan is de kern van die uitspraak dat het onaanvaardbaar is om achterstanden te laten voortbestaan zonder maatregelen te nemen. Het middel dat OCO inzet om ouders in positie te brengen om op te komen voor het bedreigde leerrecht van hun kind is onafhankelijke informatie, zoals bepleit in het amendement Schaapman. In die zin voelt de discussie over kansenongelijkheid als een bevestiging van de urgentie van het werk van OCO.

Meer de stad in

Wel is het zo dat er met de tweedeling in de samenleving ook verschillen zijn duidelijk geworden in vaardigheden om met online informatie om te gaan. Wat ook een rol speelt in de tweedeling is het vertrouwen in instituties. Bij elkaar opgeteld heeft dit het besef bij OCO doen groeien dat OCO niet alleen online goed vindbaar moet zijn, maar ook meer in de stad aanwezig moet zijn om fysiek contact te leggen. Daartoe zijn banden aangehaald – en verder uitgebreid – met maatschappelijke partnerorganisaties zoals vrouwenorganisaties, migrantenorganisaties en weekendscholen. Deze partnerorganisaties blijken vooral geschikt om mee samen te werken op het gebied van voorlichtingen (zoals beschreven in functie 4, voorlichting). Voor inloopspreekuren is de OBA een stabiele en betrouwbare partner gebleken. OCO houdt wekelijks een inloopspreekuur in de OBA Osdorp in Nieuw-West op dinsdagmiddag en in de OBA Bijlmerplein in Zuidoost op donderdagmiddag (de inloopspreekuren vallen onder functie 3, advies).

Vijf thema's bij kansengelijkheid vanuit ouderperspectief

We hebben in de aanvraag voor 2023 ook een aantal subthema's geformuleerd om te illustreren hoe OCO vanuit het oudersperspectief een relevante bijdrage kan leveren aan de maatschappelijke discussie over kansengelijkheid, toen bleek dat de lockdowns vanwege de covid-pandemie nog eens als een extra hefboom hebben gewerkt op de kansenongelijkheid. Deze thema's zijn nog grotendeels valide, waarbij onderwijskwaliteit de plaats heeft ingenomen van het NPO dat op zijn einde loopt. Het gaat hier niet om aparte activiteiten, eerder maar om de inbedding van kansengelijkheid in de praktijk van OCO. De vijf thema's spelen een rol op de achtergrond in de eerder beschreven kernfuncties (informatie, schoolkeuze, advies, voorlichting, invloed). Welke van deze thema's jaarlijks precies aan bod komen is grotendeels van de omstandigheden afhankelijk. Hieronder worden de vijf thema's kort toegelicht:

Lerarentekort

Het lerarentekort hangt nog als een slagschaduw boven het onderwijs in Amsterdam, ondanks de recente investeringen vanuit het Rijk en de gemeente om het werken in

Amsterdam aantrekkelijker te maken. OCO heeft al eerder aandacht besteed aan het lerarentekort met een bijeenkomst van Raadgevers over het noodplan voor het lerarentekort en een schoolportret van een van de pilotscholen waar het noodplan in werking is gezet. OCO zal dat blijven doen. Onder andere in een bijeenkomst in samenwerking met de HvA, naar aanleiding van een onderzoeksrapport over de woon-werk-situatie van leerkrachten onder de veertig in Amsterdam

Drempels

Kansenongelijkheid bestaat uit een opeenstapeling van hindernissen waarbij achtergestelde leerlingen iedere keer in het nadeel zijn ten opzicht van meer bevoorrechte leerlingen. Sommige van deze drempels zitten ingebakken in het onderwijssysteem, andere bestaan uit onbewust gedrag. Er is al veel onderzoek naar gedaan en veel over geschreven, met onder andere een pleidooi voor latere selectie als gevolg. We zetten de schijnwerpers op een aantal drempels en laten leerlingen en hun ouders of verzorgers aan het woord hoe ze die in de praktijk beleven.

Beoordeling

Ieder jaar krijgt OCO te maken met vragen over onder advisering, zittenblijven of afstroom. Ouders voelen zich regelmatig overvallen door beoordelingsbeslissingen of missen een onderbouwing. Ieder beoordelingsmoment is een potentiële ongelijkheidsvergroter. Hoe verhoudt het systeem dat scholen hebben ingericht om hun leerlingen te beoordelen zich tot hun ambitie om kansen te bieden? Gaan scholen daar verschillend mee om? Is er iets te verbeteren als we dit onderwerp uitdiepen en leerlingen, ouders en verzorgers en school hierover met elkaar in gesprek brengen? Dit thema krijgt met name aandacht op de website in de vorm van vraag/antwoord artikelen en blog-artikelen. Ook komt dit thema aanbod in voorlichtingen en workshops in de stad.

Ontwikkeling

De website van OCO bevat veel artikelen over rechten en plichten, geordend naar onderwijsleeftijd of thema. Sinds enige tijd besteedt de redactie ook meer aandacht aan een andere vorm van empowerment, namelijk kennis over de ontwikkeling die een kind doormaakt op school. Dit draagt bij aan een beter begrip van wat op school gebeurt en biedt aanknopingspunten voor ondersteunend gedrag thuis. Deze lijn wordt de komende jaren geleidelijk verder uitgewerkt.

Onderwijskwaliteit

Door corona en het lerarentekort zijn ouders en leerlingen lang geconfronteerd geweest met schaarste. Het Nationaal Programma Onderwijs (NPO) om corona-achterstanden te herstellen loopt op zijn eind. Hoe staat de onderwijskwaliteit er inmiddels voor? Is het post-corona en tijdens het voortdurende lerarentekort nog mogelijk om constructief kritisch scholen aan te spreken op kwaliteit? Wat voor verwachtingen en opvattingen leven er over kwaliteit bij onderwijsaanbieders en bij ouders, leerlingen en studenten? Zijn die veranderd door de herwaardering voor brede scholen, of kunnen verschillende opvattingen over kwaliteit goed naast elkaar bestaan in een pluriform aanbod?

Bijlage – Leerrecht

OCO wil leerlingen, en als primaire belangenbehartigers hun ouders of verzorgers, toerusten om van hun leerrecht gebruik te kunnen maken. Dat vereist dat leerlingen en hun ouders goed geïnformeerd zijn, zodat ze toegerust zijn voor een dialoog met school, op kunnen komen voor hun kind en invloed kunnen uitoefenen om te zorgen dat het onderwijs voorziet in hun behoefte. Op deze manier zet OCO zich al sinds 2006 in op gelijke kansen voor alle Amsterdamse leerlingen om zich optimaal te ontwikkelen.

OCO stelt zich ten doel om de positie van ouders en leerlingen in het Amsterdamse onderwijs te versterken. In de werkwijze van OCO heeft altijd voorop gestaan dat ouders zelf opkomen voor de belangen van hun kind. De informatie op de website en de adviezen van de helpdesk zijn erop gericht dat de ouder zelf in gesprek gaat met de school. Voor de dienstverlening door OCO is onafhankelijkheid een absolute voorwaarde. Informatie vormt het fundament voor alle diensten van OCO.

In gesprekken met ouders en leerlingen is het begrip leerrecht ingevuld. Het betekent in de praktijk:

- Iedere leerling heeft recht op toegang tot onderwijs. Leerlingen mogen niet worden buitengesloten.
- Alle leerlingen hebben recht op gelijke kansen, ongeacht afkomst, achtergrond of plek in de stad.
- Leerlingen hebben het recht zich te ontwikkelen in een veilige en gezonde omgeving.
- Goede informatievoorziening (over rechten en plichten, over het onderwijsaanbod, over de voorzieningen op school, over het schoolbeleid, over de ontwikkeling van de leerling, etc).
- Ouders en leerlingen moeten (binnen bepaalde grenzen) zelf kunnen kiezen voor een school, voor een opleiding, voor een voorschool.
- De kwaliteit van onderwijs en onderwijsondersteuning moet op orde zijn. Indien niet op orde, heeft de school de verantwoordelijkheid om dit te corrigeren en de leerling bij te spijkeren.
- Ouders en leerlingen hebben voldoende inspraak, zowel wat betreft hun individuele situatie, als wat betreft het collectieve beleid van de school. Ze worden serieus genomen.
- Bij beslissingen met grote gevolgen voor de ontwikkeling van een leerling is zorgvuldig handelen vereist, wet- en regelgeving biedt daarbij waarborgen voor leerlingen, ouders en school.
- Leerlingen en hun ouders hebben het recht om gehoord te worden, er dient niet 'over' maar 'met' leerlingen en/of hun ouders gesproken te worden.
- Openheid over onderwijsresultaten, onderwijsbeleid en relevante factoren in de vorm van open data.

Deze invulling sluit aan aan op het Kinderrechtenverdrag (IVRK) en de bepalingen omtrent opvoeding en onderwijs uit het Europese Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden (EVRM). Deze lijst is niet statisch en kan op grond van inbreng en signalen van ouders en leerlingen worden gewijzigd.

Bijlage – Historie van OCO

Karina Schaapman legde als gemeenteraadslid in december 2003 met een amendement op de begroting van de gemeente Amsterdam het fundament voor de Onderwijs Consumenten Organisatie (OCO). Op 6 december 2006 verrichtte ze als gemeenteraadslid samen met toenmalig wethouder Aboutaleb de openingshandeling in De Balie. In haar openingsrede zei ze: “Ouders moeten als direct belanghebbende partij in stelling worden gebracht. Vanaf vandaag kunnen ouders door OCO geholpen worden bij het maken van hun schoolkeuze en kunnen zij er terecht met hulpvragen over het onderwijs.”

De verwachtingen voor OCO zijn de afgelopen vijftien jaar onder de zes onderwijswethouders (Ahmed Aboutaleb, Hennah Buyne, Lodewijk Asscher, Pieter Hilhorst, Simone Kukenheim, Marjolein Moorman) meermaals verschoven: empoweren, mobiliseren, participeren, compenseren. Het belang van ouderbetrokkenheid en educatief partnerschap werd breed gedeeld, wel verschoof de aandacht meer naar de ‘thuisbetrokkenheid’. Al deze elementen zijn inmiddels ingebed in de werkwijze. De toegenomen kansenongelijkheid, met in de slagschaduw daarvan het lerarentekort, eist de laatste jaren veel aandacht en zal dat naar verwachting nog een tijd blijven doen.

De rode draad bleef steeds de versterking van de positie van ouders door middel van onafhankelijke informatie en advies, om ouders in staat te stellen zelf op te komen voor de belangen van hun kind. Bij de start begon OCO met algemene informatie en nieuws. Na de eerste jaren verschoof de focus naar informatie over rechten en plichten. De afgelopen periode is ook aandacht besteed aan het thema ontwikkeling. De belangrijkste les uit het verleden is dat kennis de basis vormt voor alle diensten van OCO.

Een andere constante is het bieden van (constructieve) tegenkracht, zowel richting schoolbesturen als richting gemeente en, in samenwerking met onze landelijke partnerorganisatie, Ouders & Onderwijs, richting rijksoverheid. Tegenkracht is geen doel op zich, OCO werkt constructief samen waar het kan en is kritisch waar het moet. Deze ‘luis in de pels functie’ werd OCO niet altijd in dank afgenomen, maar gemeenteraadsliden vonden dit essentieel. Ze waarschuwden zelfs expliciet om ‘geen grijze muis te baren’.

Dat neemt niet weg dat een andere les uit het verleden blijft gelden: leg uit wat je doet om je legitimiteit en effectiviteit te vergroten en laat ouders en leerlingen zo veel mogelijk zelf aan het woord als het om hun belangen gaat.

De afgelopen jaren is het werkterrein van OCO verbreed. Oorspronkelijk beperkte zich dat tot het basisonderwijs, voortgezet onderwijs en speciaal onderwijs. De laatste jaren zijn de voorschool en het mbo daaraan toegevoegd. Ook is een beperkte inspanning gedaan gericht op de overgang naar een succesvolle start in het hoger onderwijs, met name gericht op eerstegeneratiestudenten.

Bijlage – Amendement Schaapman

Gemeentebld

**afd. 1
nr. 783**

**Amendement raadslid mevr. Schaapman c.s. inzake de begroting voor
2004 (vraaggericht onderwijs).**

Amsterdam, 10 december 2003.

Aan de Gemeenteraad

Ondergetekenden hebben de eer voor te stellen:

De Raad,

Gehoord de discussie over de begroting voor 2004;

Overwegende:

dat het noodzakelijk is dat er een omwenteling komt van aanbod naar meer vraaggerichte vormen van onderwijs;
dat ouders en leerlingen een belangrijke bijdrage leveren aan kwaliteitsverbeteringen van het onderwijs, mits hun positie wordt versterkt;
dat adequate informatie een cruciale voorwaarde is voor het vergroten van de betrokkenheid en participatie, het keuzebewustzijn en het kwaliteitsbewustzijn van ouders en leerlingen;
dat de informatie betrouwbaar, objectief en vergelijkbaar moet zijn;
dat de informatie aan moet sluiten bij de vragen van ouders en leerlingen;
dat ouders en leerlingen, maar ook scholen, de informatie op één plek makkelijk moeten kunnen vinden;
dat de informatie niet alleen digitaal beschikbaar moet zijn, maar dat er ook fysiek informatiepunt moet zijn,

Besluit:

- I tot het instellen van een fysiek en digitaal onafhankelijk informatiepunt in de vorm van een consumentenorganisatie die op basis van de informatiebehoefte van ouders en leerlingen zorg gaat dragen voor onder meer informatie over onderwijsresultaten, keuzemogelijkheden en participatie, met als doel de positie van onderwijsvragers te versterken en ouderbetrokkenheid te vergroten en communicatie tussen ouders en school te verbeteren;
- II voor het onder I vermelde structureel een bedrag van 0,3 miljoen euro uit te trekken;
- III het onder II vermelde bedrag te dekken uit regeling winstinhouding Gemeentelijk Havenbedrijf Amsterdam (prioriteit 5, blz. 284 van de begrotingsmissive 2004).

De leden van de Gemeenteraad,

K.C. Schaapman
P.C. Geerdink
Zafer Yurdakul
J.C. Kalt

*(Ingekomen – onder cijferaanduiding 582' – in de avondzitting op woensdag 10 december 2003 en
aangenomen in de middagzitting op donderdag 11 december 2003).*

Verschenen 7 januari 2004.