

Jaarverslag 2021 Stichting OCO

Versie 29 maart 2022

Inhoud

Voorwoord	2
Kennisbank 2021	3
Helpdesk	4
MBO	9
Passend onderwijs 2021	12
Voorlichtingen 2021	15
Inspanning 500+ dossiers	19
Bijlage 1 Voorwaarden beschikking	22
Bijlage 2 Bestuursverslag en risicoparagraaf	27
Bijlage 3 Overzicht nieuwe artikelen in 2021	30
Bijlage 4 Tabellen	33

Voorwoord

Dit jaarverslag is een teamprestatie. De medewerkers van OCO hebben voor dit verslag een bijdrage geleverd waarin ze over hun taakgebied verantwoording afleggen. Ook het stichtingsbestuur doet verslag door middel van het bestuursverslag met daarbij een risicoparagraaf. Die zijn beiden opgenomen in de bijlagen. Uiteraard loopt dit verslag ook de door de subsidiegever gestelde nadere voorwaarden langs, dit is eveneens te vinden in de bijlagen. Verder zijn een aantal tabellen opgenomen in de bijlagen die de leestekst teveel zouden onderbreken.

Op verzoek van zowel het stichtingsbestuur als de afdeling OJZ van gemeente Amsterdam zijn er praktijkvoorbeelden toegevoegd van vragen die door ouders en studenten worden voorgelegd aan OCO. Daarbij is een selectie gemaakt van dossiers uit de speciale aandachtsgebieden Nieuw-West en Zuidoost, de dossiers worden geanonimiseerd weergegeven.

In 2021 verschoof bij de redactie het accent van productie van nieuwe content naar actualisering en verbetering van bestaande content. In 2021 zijn bij de helpdesk 1.514 dossiers geregistreerd. Daarbij waren enkele opvallende schommelingen te zien ten opzichte van 2020. Het aantal mbo-dossiers en voorlichtingen over de overstap vmbo-mbo in 2021 komt globaal overeen met 2020. In 2021 is na een lange aanlooptijd de MBO-kit gelanceerd en positief ontvangen. In de tussenrapportage over 2020 waren zeven aandachtspunten geformuleerd met betrekking tot informatievoorziening, thema's en belangenbehartiging waarover hier wordt gerapporteerd. Net als in 2020 was door de inzet van webinars het aantal voorlichtingen in 2021 hoger dan in de jaren voor corona. Het bereik via voorlichtingen in Nieuw-West en Zuidoost groeide.

In 2020 hadden we al gezien dat het aantal dossiers lager was dan verwacht als gevolg van corona. Door de pandemie hadden ouders minder contact met school en waren er minder vragen. Begin 2021 was er opnieuw als gevolg van een lockdown een flinke dip in het aantal dossiers merkbaar in vergelijking met pre-corona jaren. Als we dat extrapoleerden, dan zouden we voor het streefaantal van 1.500 dossiers in ons meerjarenplan circa 500 dossiers te kort komen.

We realiseerden ons ook dat corona de kansenongelijkheid nog verder vergrootte en dat van ons een extra inspanning gevraagd werd om de stad in te gaan, om meer ouders en leerlingen in een kwetsbare positie te bereiken. Daar zijn we mee begonnen in 2021 en dat zetten we voort in 2022.

Menno van de Koppel
Directeur

Kennisbank 2021

Rosalie Anstadt, redacteur

In 2021 verschoof het accent van productie van nieuwe content naar actualisering en verbetering van bestaande content.

Grootschalig onderhoud kennisbank

De website bevat momenteel circa 370 vraag/antwoord artikelen. In 2021 is gestart met een meerjarige redactiekalender. Daarin staat per maand welke artikelen geactualiseerd moeten worden met de ingeschatte tijd hiervoor. In de tweede helft van 2021 zijn al ruim 100 artikelen geactualiseerd, waarvan ongeveer een derde is herschreven. Ter vergelijking: In 2020 waren nauwelijks artikelen geactualiseerd of herschreven.

Toename websitebezoek: een steekproef

In september 2021 heeft OCO 27 artikelen geactualiseerd. Tussen oktober 2021 en 1 februari 2022 zijn deze artikelen gezamenlijk 88.819 keer gelezen (Unique Pageviews). Vóór de update waren deze artikelen in dezelfde periode een jaar eerder 70.226 keer gelezen. Daarmee heeft het onderhoud aan de 27 artikelen heeft geleid tot een toename van 18.593 Unique Pageviews (UP) over de vergeleken periode (26% groei).

Actualisering van artikelen kan in 2022 leiden tot schommelingen in de bezoekcijfers, met enerzijds groei door het actualiseren en verrijken van artikelen en anderzijds krimp door het verwijderen van verouderde artikelen. Daarom stuurt OCO in 2022 niet op groei, maar op onderhoud.

Nieuwe content

In 2021 zijn 38 nieuwe artikelen op de website gepubliceerd: 16 blog-artikelen en 22 vraag/antwoord artikelen. In 2020 waren dat er 95 (44 blogs en 51 vraag/antwoord artikelen). De blog-artikelen gaan over thema's als: kansengelijkheid, corona en passend onderwijs. In alle blog-artikelen gaat het om verschillende kwetsbare groepen leerlingen in Amsterdam. Zo verscheen in januari 2021 het artikel: 'Succeservaringen en teleurstellingen op sbo tijdens de lockdown'. Hierin deelden ouders van kinderen in het sbo hun ervaringen tijdens de tweede lockdown in december 2020:

'Ik vond die eerste lockdown echt mega pittig. En als moeder of vader ben je een amateur in lesgeven. Mijn zoon had iedere ochtend online les van de juf. En toen zag je ook echt dat kinderen van de radar verdwenen. Er was structureel een aantal kinderen niet online.'

Nieuw verschenen vraag/antwoord artikelen gaan onder andere over beoordeling, de overstap van mbo naar hbo, praktijkonderwijs en lezen. Zie voor een volledige lijst het overzicht van de nieuwe artikelen in de bijlage. Over lezen zijn in 2021 twee artikelen gepubliceerd: 'Oefenen voor centraal examen vmbo Nederlands' en 'Leesvaardigheid en argumentatie oefenen voor centraal examen Nederlands havo en vwo'. Het thema 'lezen' zal in 2022 verder worden opgepakt, waarbij OCO zich ook gaat richten op artikelen over leesontwikkeling op de voorschool en het mbo.

Helpdesk

Sharita Lourens, coördinator helpdesk

In 2021 zijn 1.514 dossiers geregistreerd. Daarbij waren enkele opvallende schommelingen te zien ten opzichte van 2020.

Kerncijfers geregistreeerde dossiers

Aan het einde van het kalenderjaar 2021 is er een analyse gemaakt van de geregistreeerde dossiers in CRM. Per onderwijssector en per thema is er per maand geregistreeerd hoeveel casussen er zijn behandeld. Dit aan de hand van de door de helpdeskmedewerkers gekozen tags bij de geregistreeerde dossiers. Voor opvallende cijfers qua groei of afname van aantallen dossiers is een verklaring gezocht.

Met 1.514 geregistreeerde dossiers in 2021 is de ambitie uit het vierjarenplan om aan het einde van de periode 2018-2022 tenminste 1.500 dossiers per jaar te halen gerealiseerd. Daarbij zijn 175 vragen meegeteld die in de chat tijdens webinars zijn gesteld en in het cliëntenregistratiesysteem (CRM) zijn opgenomen. Zie voor een nadere uitsplitsing van de cijfers de bijlage.

Tabel A. Verdeling van door helpdesk geregistreeerde dossiers over sectoren en overstapmomenten in 2021 en 2020 (inclusief in webinars geregistreeerde vragen)

<i>sector of overstapmoment</i>	<i>aantal 2021</i>	<i>percentage 2021</i>	<i>aantal 2020</i>	<i>percentage 2020</i>
<i>totaal</i>	<i>1.514</i>	<i>100</i>	<i>1.208</i>	<i>100</i>
voorschool leeftijd (voorschoolkeuze, voorschool, basisschoolkeuze)	89	6	32	3
po	387	26	287	24
overstap po-vo	477	32	376	31
vo	317	21	274	23
mbo gerelateerd (vmbo-mbo, mbo, mbo-hbo)	126	8	128	11
so gerelateerd ((v)so en overstap naar (v)so)	77	5	58	5
ho gerelateerd (vo-ho en ho)	15	1	11	1
onbekend	26	2	42	3

Opmerkingen bij sectoren en overstapmomenten

De toename van het aantal dossiers over de schoolkeuze voorschool, de schoolkeuze PO en de overstap PO-VO komt door de voorlichtingen over deze onderwerpen. Bij de overstap PO-VO zie je ook dat er cliënten zijn die al eerder contact hebben gehad met OCO.

Wanneer het de sector PO betrof gingen de meeste vragen over de thema's Zorg, Organisatie, Beoordeling en Toelating. De ontwikkelingen met betrekking tot de dossiers over het voortgezet onderwijs verschillen. Aan het einde van 2020 was er een afname te zien in het aantal dossiers, wat in 2021 weer aantrok.

Bij de dossiers over de overstap van het regulier onderwijs naar het speciaal onderwijs is ook een toename te zien in het aantal dossiers. Deze toename komt vooral doordat cliënten die eerder contact hebben gehad met OCO, opnieuw contact hebben gezocht en ook omdat het Ouder- en Kindteam meer naar OCO heeft doorverwezen. OCO heeft het afgelopen kalenderjaar ingezet op het verbeteren van de bekendheid bij de OKT's in Amsterdam en dit is ook zichtbaar. Niet alleen verwijzen de Ouder- en Kindadviseurs ouders door naar OCO, maar ook nemen OKT-medewerkers vaak zelf contact op met de helpdesk om een vraag of probleem voor te leggen en advies in te winnen.

Een reden voor de toename van het aantal dossiers over het hoger onderwijs is niet te herleiden uit de inhoud van de dossiers.

Geregistreerde thema's

OCO hanteert tien inhoudelijke hoofdthema's plus sinds afgelopen jaar een elfde thema ten behoeve van actuele onderwerpen zoals het lerarentekort en corona. Een dossier wordt meestal getagd met één thema, maar krijgt soms twee thema's mee.

Tabel B. Meerjarige cijfers van door helpdesk geregistreerde dossiers per thema

thema	2021	2020	2019	2018
schoolkeuze	151	146	160	161
toelating	461	391	358	413
organisatie	195	173	171	207
zorg	<u>184</u>	132	161	164
beoordeling	217	188	214	218
veiligheid	32	39	68	59
sancties	39	51	67	91
leerlingdossier	31	34	22	36
leerplicht	51	54	104	94
medezeggenschap	14	17	19	15
actueel	79	94	n.v.t.	n.v.t.

Stevige groei bij toelating

De voorlichtingen hebben een duidelijk impact gehad op de dossiers over toelating.

Bescheiden groei organisatie

Cliënten die al eerder contact hebben gehad met OCO, hebben opnieuw met ons contact opgenomen voor de thema's Toelating en Organisatie. Ook is zichtbaar dat bij het thema Organisatie cliënten met de helpdesk contact opnemen nadat zij een artikel hebben gelezen op de website van OCO.

Afname sancties, leerplicht en veiligheid

Voor de thema's waarin er een afname is te zien, is er niet direct een duidelijke verklaring zichtbaar in de geregistreerde dossiers zelf. Vermoedelijk zal corona een rol hebben gespeeld. Er waren bijvoorbeeld minder verwijderingen in het thema Sancties zichtbaar. Ook kan het door de lockdowns zijn dat er minder dossiers met het thema Leerplicht en Veiligheid waren. In het schooljaar 2019/2020 waren de scholen dicht van 16 maart tot 11 mei. In het schooljaar 2020/2021 waren de scholen dicht van 16 december tot 8 februari.

Schommeling beoordeling

Bij het thema beoordeling is te zien dat in 2020 het aantal dossiers lager was dan de jaren ervoor, waarschijnlijk omdat er in het eerste coronajaar soepeler werd omgegaan met overgangsbeslissingen. In het tweede coronajaar, 2021, is dat kennelijk niet meer het geval nu het cijfer voor het thema beoordeling lijkt op dat van de jaren voor de pandemie.

Forse groei zorg

In 2021 is er een significante stijging (zie onderstreping in bovenstaande tabel) van het aantal dossiers op het thema van zorg. Er zijn twee zaken die daarbij in het oog springen. Er is een sterke stijging van het aantal vragen over de toelaatbaarheidsverklaring, met name in de periode net voor de zomervakantie en de kerstvakantie. Dit verklaart ook de stijging van het aantal dossiers over de overstap van regulier naar speciaal onderwijs in het overzicht per sector en overstapmoment. Verder is er een stijging van het aantal vragen te zien binnen het thema zorg met betrekking tot hoogbegaafde leerlingen.

Veranderingen binnen thema actueel in 2021 vergeleken met 2020

In 2021 werd OCO met name gebeld over corona in relatie tot de organisatie van open dagen bij de overstap PO-VO en de basisschoolkeuze, over de noodopvang in het PO en over de algemene toepassing van de richtlijnen/maatregelen door scholen: mondkapjes, testen, quarantaine etc. Ook werden er over het behouden van thuisonderwijs vragen gesteld.

In 2020 werd OCO met name gebeld over corona in relatie tot het dubbeladvies bij de overstap PO-VO en het overgangsbeleid in het VO. Andere coronavragen gingen over

het behoren tot de risicogroep, het volgen van afstandsonderwijs in het PO en het (moeten) stoppen met een MBO-opleiding. Ook waren er vragen over het toepassen van de richtlijnen/maatregelen door scholen.

Nabellen probleemdossiers

OCO maakt bij de registratie van dossiers onderscheid tussen informatieve vragen, situaties waarbij ouders in gesprek met school zijn vastgelopen (getagd als 'probleem') en procedures (o.a. bezwaarprocedure, verwijderingsprocedure of klachtenprocedure). In 2021 zijn 163 geregistreerde dossiers getagd als 'probleem'. In 2021 zijn 29 van deze dossiers enige weken of maanden na afsluiting nagebeld om te horen wat de uitkomst is geweest en zo ja, of het advies van OCO heeft bijgedragen aan een oplossing van het probleem. Bij ruim de helft bleek dat het geval, bij 30% niet, bij een deel was dat nog niet te zeggen. Dergelijke analyses worden ingezet voor kwaliteitsverbetering.

Praktijkvoorbeelden van dossiers bij de helpdesk

'Mijn kind wordt geslagen en beledigd, kan ik een klacht indienen?'

Een ouder heeft via de vertrouwenspersoon van school het nummer gekregen van OCO. De ouder zoekt een onafhankelijk iemand voor ondersteuning. Het kind van deze ouder heeft te maken met veel pesterijen. De ouder heeft vlak voor het telefoongesprek nog te horen heeft gekregen dat deze leerling een bloedneus is geslagen. De leerkrachten op school zouden het kind ook beledigen en naar huis te sturen met de opdracht om online les te volgen. Dan wordt het kind op absent gezet. De leerplichtambtenaar zegt echter dat het kind fysiek onderwijs moet volgen anders moet het kind naar bureau Halt. Volgens de ouder wordt er intern nauwelijks gecommuniceerd. De ouder is ook bang dat dit alles ten koste gaat van de examens. De ouder ziet emotionele schade bij het kind en wil een klacht indienen en vraagt of wij kunnen helpen.

'Ik heb een overeenkomst ondertekend waarin stond dat mijn kind op school moet douchen maar mijn kind vindt dat niet fijn. Wat kan ik doen?'

Een ouder heeft het nummer van OCO van een kennis gekregen. Het gaat om een kind in de middenbouw van een basisschool. De ouder heeft een overeenkomst ondertekend bij de aanmelding, waarin staat dat de kinderen op de school moeten douchen na gym. Ouder en kind willen dat niet, het kind voelt zich er niet fijn bij. De directeur heeft in een oudergesprek aangegeven dat de kinderen toch echt moeten douchen, eventueel met een onderbroek aan, maar dat wil het kind ook niet. De gymles is bovendien aan het einde van de dag, na school gaat het kind meteen naar huis.

'Heeft de basisschool zorgplicht over mijn kind?'

Een kind in de onderbouw blijkt spraakproblemen te hebben. De basisschool waar het kind is aangemeld zegt geen onderwijs te kunnen geven omdat het niet aan de ondersteuning kan voldoen. Verder heeft de basisschool geen actie ondernomen. De ouder is bang geen school te kunnen vinden. Het kind heeft eerder op een andere basisschool gezeten die een toelaatbaarheidsverklaring (TLV) heeft aangevraagd. De nieuwe basisschool zegt dat de zorgplicht bij de vorige school ligt.

Dossiers via WhatsApp

Het voortgezet onderwijs is de onderwijssector waarover op dit moment de meeste vragen via WhatsApp binnenkomen. Hier stellen de leerlingen de vragen veelal zelf. Dit kan gaan over het opstroom of afstromen, vakkenpakket, schorsing en verwijdering etc.

Circa eenderde van de vragen over het mbo (inclusief de overgangen vmbo-mbo en mbo-hbo) komt binnen via WhatsApp. Ook hier zie je dat studenten zelf het initiatief nemen om hulp en advies te vragen. WhatsApp is een middel dat zorgt dat studenten op een laagdrempelige manier contact kunnen leggen over uiteenlopende vragen zoals bijvoorbeeld hulp bij het kiezen van een opleiding of advies bij weigering bij een aanmelding.

Tabel C. Verdeling van via WhatsApp binnengekomen vragen over sectoren en overstapmomenten in 2021

<i>voorschool gerelateerd</i>	9
<i>po</i>	58
<i>po-vo</i>	57
<i>vo</i>	71
<i>mbo gerelateerd</i>	37
<i>so gerelateerd</i>	7
<i>ho gerelateerd</i>	4
<i>totaal</i>	249

MBO

Fatima Jilali, mbo-expert

Het aantal mbo-dossiers en voorlichtingen over de overstap vmbo-mbo in 2021 komt globaal overeen met 2020. In 2021 is na een lange aanlooptijd de MBO-kit gelanceerd.

Terugblik op activiteiten

Als mbo-expert bij OCO is mijn primaire aandachtsgebied het mbo en de overstap van het vmbo naar het mbo. Acties in 2021 waren:

- Tweedelijns adviseur voor de helpdesk (complexe casuïstiek)
- Voorlichtingen over de overstap van het vmbo naar het mbo
- Lanceren van de MBO-kit
- Onderhouden van decanennetwerk
- Artikelen voor de kennisbank schrijven en updaten

126 geregistreerde mbo dossiers in 2021

In 2021 heeft OCO 126 vo-mbo, mbo en mbo-ho dossiers geregistreerd bij de helpdesk. Dat komt globaal overeen met het aantal van 128 dossiers in 2020.

Ruim twintig procent van de mbo-dossiers gaat over financiële regelingen op school. Een klein deel van de vragen gaat over passend onderwijs op het mbo. Daarnaast komen er regelmatig seizoensgebonden vragen binnen over bijvoorbeeld de aanmeldprocedure op het ROC. Dossiers worden bij registratie ingedeeld in drie categorieën van zwaarte: informatievragen, problemen en procedures. De 126 mbo-dossiers bestaan uit 113 informatievragen, 11 problemen en 2 procedures. Bij de twee procedures zijn studenten langdurige begeleid door OCO.

Voorbeelden van mbo-vragen die we hebben ontvangen uit de stadsdelen Nieuw-West en Zuidoost zijn:

Zuidoost

- Kan OCO helpen bij een student die dreigt uit te vallen?
- Ik twijfel tussen twee mbo-opleidingen, kun je me helpen met kiezen?
- Heb ik ook recht op studiefinanciering als ik mijn diploma heb, maar nog geen baan kan vinden?
- Mag ik het studentenreisproduct ook buiten schooltijd gebruiken?
- Ik heb geen afstudeerstage kunnen vinden en zit nu thuis, wat kan ik doen om terug te gaan naar school?

Nieuw-West

- Wat kan ik doen als ik me heb aangemeld bij een opleiding op het mbo en op een reservelijst word geplaatst?
- Kan ik uitstel krijgen voor het behalen van mijn inburgeringscursus?
- Kun je mijn kind helpen om aan een stageplek te komen?

Casusbeschrijving

In 2021 bood OCO langdurige begeleiding aan een uitgevallen MBO-student uit Zuidoost. Deze student werd door een maatschappelijk werker aangemeld bij OCO. De gevolgde beroepsopleiding was zeer specifiek, waardoor er een schaarste is aan stageplekken. In het derde schooljaar kon de student dan ook geen geschikte stageplek vinden. De stageplekken die de opleiding aanbood waren volgens de student te ver van huis, waarbij gezondheidsredenen een rol speelde. Hierdoor liep de student studieovertraging op en werd uiteindelijk uitgeschreven wegens onvoldoende studievoortgang.

In een eerste gesprek met de maatschappelijk werker en de student heb ik hun kant van het verhaal gehoord. Na afloop vroeg ik of ze me alle documenten en mailwisselingen met het ROC konden mailen. De student gaf aan dat er sprake was van een zeer verstoorde relatie met de docenten en de opleidingsmanager. De student had geen vertrouwen meer in de opleiding en wilde niet meer terug naar het ROC om de opleiding te hervatten. De student was zeer gemotiveerd om iets te doen wat aansluit bij de opleiding, maar wilden niet een hele nieuwe opleiding beginnen. Na het gesprek heb ik zelf contact opgenomen met de opleidingsmanager van het ROC.

Met de student heb ik gekeken naar mogelijke alternatieven. Dat de student al in het derde leerjaar zat en alleen nog de stage moest afronden, bood meer mogelijkheden. Ik adviseerde de student om een instellingsverklaring op te vragen bij de Teamexamencommissie (TEC) van het ROC. Hiermee kon de student bij aanmelding bij een andere soortgelijke opleiding vrijstelling krijgen voor de behaalde vakken. Met een instellingsverklaring kan een nieuwe opleiding bovendien een inschatting maken hoe lang het duurt voordat een diploma behaald wordt.

Voor de student heb ik rondgebeld naar mbo-instellingen op een redelijke reisafstand met de vraag of ik de student daar kon aanmelden en of die het eerste en tweede schooljaar kan overslaan. Één mbo-instelling was bereid in gesprek te gaan met de student. Na het intakegesprek heeft de student een bevestigingsmail ontvangen, waarin staat dat die is aangenomen bij de nieuwe opleiding.

Het Amsterdamse ROC dat een instellingsverklaring had toegezegd had dit rond de jaarwisseling nog steeds niet geleverd, ondanks dat de student hier wettelijk recht op heeft. Daardoor kan het nieuwe ROC nog niet exact inschatten hoe lang de opleiding zal duren en loopt het dossier nog door in 2022.

Voorlichting overstap vmbo-mbo

Leerlingen die zich voorbereiden op de overstap van het voortgezet onderwijs naar het mbo hebben behoefte aan informatie over het mbo en hoe ze een beroepskeuze kunnen maken. Tijdens de voorlichting over de overstap vmbo-mbo vertel ik wat het onderwijsaanbod is in Amsterdam en hoe het onderwijssysteem op het mbo in elkaar steekt. Ik belicht de verschillen tussen het voortgezet onderwijs en het mbo. Daarnaast leg ik uit ik wat het toelatingsrecht inhoudt en op welke voorzieningen studenten recht hebben. Leerlingen staan al op jonge leeftijd voor een keuze die bepalend kan zijn voor hun toekomst. Ik probeer ze mee te geven dat iedere bewuste keuze een goede keuze is.

Ik deel mijn persoonlijke ervaring op het mbo en leg uit welke route ik zelf als stapelaar heb doorlopen tot en met het hbo.

Vragen die ik tijdens de voorlichting krijg zijn:

- Wat heb ik nodig om op het hbo te komen?
- Hoeveel studiefinanciering kan ik krijgen?
- Mag ik met mijn studentenreisproduct ook reizen naar andere bestemmingen dan school?
- Heb ik op het hbo ook weer recht op studiefinanciering?
- Waarom hangt de aanvullende beurs af van het inkomen van mijn ouders?
- Moet ik ook werken als ik studiefinanciering krijg?
- Kan ik bij een bbl-opleiding ook reizen met mijn studentenreisproduct?
- Mag een opleiding je weigeren als je een slechte eerste indruk maakt?
- Moet ik tijdens het intakegesprek aangeven dat mijn geestelijke gesteldheid momenteel niet in orde is?

De periode vanaf half november tot eind maart blijkt de meest geschikte periode te zijn voor voorlichtingen over de overstap van vmbo naar mbo. Bij de start van het schooljaar is het nog te vroeg en na de deadline voor aanmelding van 1 april is het te laat. Vmbo-t leerlingen stellen meer vragen dan leerlingen uit een vmbo-b klas. Bovendien zijn bij een vmbo-b klas meer praktijkvoorbeelden nodig om het verhaal kracht bij te zetten.

Om de helpdesk laagdrempeliger te maken voor de leerlingen benoem ik nadrukkelijk dat ze ons kunnen bereiken via WhatsApp. Dat gebeurt in de praktijk ook. Leerlingen sturen na afloop hun vraag via WhatsApp als ze behoefte hebben aan extra informatie.

Vragen over overstap mbo-hbo

In 2021 is OCO ook benaderd door studenten die de overstap willen maken van het mbo naar het hoger beroepsonderwijs (hbo). De vragen die de helpdesk ontvangt gaan bijvoorbeeld over het stapelen en of je óók recht hebt op studiefinanciering op het hbo als je van het mbo af komt. Het zijn veelal eenvoudige vragen met een paar contactmomenten. De meeste vragen komen binnen via WhatsApp of een webinar.

Een aantal voorbeelden zijn:

- Kan OCO mij informeren over de overstap naar het hbo en waar ik recht op heb?
- Heb ik opnieuw recht op studiefinanciering als ik naar het hbo ga?
- Mag ik een hbo master volgen?

Passend onderwijs 2021

Floor Kaspers, passend onderwijs expert

In de tussenrapportage over 2020 waren zeven aandachtspunten geformuleerd met betrekking tot informatievoorziening, thema's en belangenbehartiging waarover hier wordt gerapporteerd.

Informatievoorziening

Speciaal onderwijs, praktijkonderwijs, tussenvoorzieningen: uitbreiden van de online informatie over speciaal onderwijs, praktijkonderwijs en tussenvoorzieningen voor ouders en leerlingen.

In 2021 heeft OCO zich gericht op inhoudelijke verdieping van de informatievoorziening over praktijkonderwijs. Door interviews met directies van de praktijkscholen en analyse van schoolgidsen hebben we in kaart gebracht wat praktijkscholen in Amsterdam te bieden hebben. Hieruit zijn vier nieuwe artikelen over praktijkonderwijs voortgekomen met informatie voor ouders en leerlingen over het maken van een goede en verantwoorde schoolkeuze. Daarnaast zijn bestaande artikelen met betrekking tot praktijkonderwijs, speciaal onderwijs en tussenvoorzieningen zijn geactualiseerd.

Passend onderwijs in het mbo: mede op basis van de conclusies uit het rapport over uitschrijvingen in het mbo willen we de informatie over passend onderwijs en de ondersteuningsstructuur op het mbo verbeteren.

Informatie uit het rapport over de uitschrijvingen in het mbo is meegenomen in de ontwikkeling van de MBO-kit. De focus ligt hierbij op het maken van een bewuste studiekeuze en de motivatie van de aankomend student bij het maken van de overstap. In 2022 gaan we verder met de informatievoorziening rondom passend onderwijs op het mbo.

Medezeggenschap en passend onderwijs: in samenwerking met de ondersteuningsplanraden (OPR) en de samenwerkingsverbanden (SWV) versterken van de medezeggenschap op het niveau van het samenwerkingsverband. Deze activiteiten vallen binnen het project Raadgevers.

In 2021 heeft OCO contact gehad met leden van de ondersteuningsplanraden. Er is een webinar in samenwerking met Ouders & Onderwijs gepland voor januari 2022 voor alle OPR-leden in Nederland. De aanmeldingen, inclusief Amsterdamse OPR-leden, overstijgen de honderd deelnemers.

Extra ondersteuning duidelijker in beeld: we kijken verder met het SWV PO en VO naar verbetering in de informatievoorziening voor ouders over extra ondersteuning.

Het blijft moeizaam om de informatievoorziening over de extra ondersteuning vanuit scholen en het samenwerkingsverband te versterken. Terwijl uit de dossier-analyse van schooljaar 2020-2021 opnieuw blijkt dat ouders en leerlingen hier grote behoefte aan hebben. De vraag 'Welke ondersteuning kan ik van school verwachten?' betrof 77 van de 200 dossiers over passend onderwijs. Dit is nogmaals onder de aandacht gebracht bij de samenwerkingsverbanden, maar heeft tot dusverre nog onvoldoende effect gehad.

Inhoudelijke thema's en belangenbehartiging

Evaluatie passend onderwijs: we volgen de uit de evaluatie voortkomende aanpassingen in wetgeving en lokale afspraken, monitoren of dit aansluit op door ouders ervaren knelpunten en blijven in gesprek hierover met gemeente en samenwerkingsverbanden.

OCO heeft een analyse gemaakt van wat de landelijke evaluatie passend onderwijs en de bijbehorende verbetermaatregelen betekenen voor Amsterdam. Daarbij springt de verplichting voor samenwerkingsverbanden om te komen tot een steunpunt voor ouders en leerlingen in het oog. OCO is hierover in gesprek met de samenwerkingsverbanden en met oudergroepen. Landelijk participeerde OCO in een werkgroep van OCW voor deze steunpunten, daarbij is ook bijgedragen aan een leidraad voor samenwerkingsverbanden. Ook organiseerde OCO samen met andere partners een landelijke steungroep voor actieve ouders. Hierin participeren inmiddels meer dan zestig ouders. Op deze manier is het landelijk netwerk van OCO op het gebied van passend onderwijs versterkt en is geanticipeerd op komende ontwikkelingen in Amsterdam aan de hand van de landelijke verbeteragenda passend onderwijs.

Leerplicht voor leerlingen in een risicogroep: we volgen de ontwikkelingen, verzamelen ervaringen van ouders en informeren hen over hun rechten en plichten.

In 2021 kwamen veel vragen binnen van ouders of hun kind naar school moet als één van de gezinsleden onder de corona-risicogroep valt. Het protocol van de sectororganisaties legt de keuze bij ouders, maar in de praktijk ontstonden toch veel onduidelijke situaties hierover tussen ouders en school. In samenwerking met onder andere Ouders & Onderwijs is deze kloof tussen de landelijke afspraken en de praktijk onder de aandacht gebracht van het ministerie van OCW en de Tweede Kamer.

Afstandsonderwijs: we stimuleren de inzet van afstandsonderwijs voor leerlingen die hier baat bij hebben, inclusief thuiszitters, en brengen ervaringen in kaart.

We hebben gezien dat de mogelijkheden voor afstandsonderwijs zijn afgenomen toen de scholen weer open gingen. Terwijl er leerlingen zijn die juist baat hebben bij afstandsonderwijs. We werken op dit punt samen met landelijke partners, zoals Ouders & Onderwijs, Zorgeloos naar School en Balans. Ook hebben we de behoefte aan afstandsonderwijs onder de aandacht gebracht bij het SWV PO en het SWV VO.

Praktijkvoorbeelden uit Nieuw-West en Zuidoost

Als dwarsdoorsnede van de dossiers over passend onderwijs wordt hieronder per onderwijssector een voorbeeld gegeven uit Nieuw-West of Zuidoost:

Schoolkeuze PO

Een ouder heeft een vierjarig kind met spraakproblemen aangemeld op een basisschool. De basisschool zegt, zonder verder onderzoek, de leerling niet aan te kunnen nemen. Inmiddels zit het kind thuis zonder onderwijs en geven ook andere scholen aan het kind niet te kunnen plaatsen omdat ze vol zitten. De ouder is bang geen school te kunnen vinden en vraagt OCO om advies.

PO

Een familielid van een onderbouwleerling op de basisschool belt OCO om mee te denken. De school constateert een leerachterstand, maar bij hulp thuis lijkt het kind veel te begrijpen. De school wil extra onderzoek doen om te kijken wat de oorzaak is van de achterstand. Volgens het gezinslid is het kind ziek geweest en heeft het thuiszitten vanwege de corona-maatregelen ook niet geholpen. Het familielid betwijfelt het nut van onderzoek en is bang dat het uiteindelijk tegen de leerling zal werken.

SBO

De ouder van een bovenbouwleerling op een school voor speciaal basisonderwijs belt OCO voor advies. De school wil de leerling overplaatsen naar een school voor speciaal onderwijs. De ouder heeft twijfels bij (alweer) een overstap naar een andere school. Hier is blijkbaar al een bespreking met verschillende professionals over geweest, zonder dat de ouder daarvoor toestemming heeft gegeven. Wat zijn nu mijn rechten, vraagt de ouder.

VO

Een leerling die gestart is op het vwo is door gedragsproblemen steeds verder afgezaakt. Na verschillende schoolwisselingen zit de leerling nu op het vmbo. Ook nu gaat het niet goed op school. De combinatie van onrust door corona en een slechte match met de mentor zorgt voor frustratie en lage cijfers. Binnenkort is er een gesprek op school, en de vraag is welk advies OCO kan geven om dit gesprek succesvol te laten zijn.

Overstap VO-MBO

Een ouder van een leerling in het eindexamenjaar van het vmbo belt OCO. Het lijkt erop dat de leerling dit jaar alleen vmbo-b zou kunnen halen, terwijl de leerling in verband met de overstap naar het mbo juist graag een vmbo-k diploma wil. Door problemen thuis is een leerachterstand ontstaan. Er is therapie gevolgd voor de problemen thuis. Nu heeft de ouder een vraag over de schoolloopbaan. De ouder vraagt of het mogelijk is om dit jaar te doubleren, zodat de leerling volgend jaar betere doorstroommogelijkheden heeft.

Voorlichtingen 2021

Lidewij Koren, coördinator voorlichtingen

Net als in 2020 was door de inzet van webinars het aantal voorlichtingen in 2021 hoger dan in de jaren voor corona. Het bereik in Nieuw-West en Zuidoost groeide.

Corona

In 2020 werden we geconfronteerd met het coronavirus. In maart 2020 werden de eerste coronamaatregelen afgekondigd. Fysieke voorlichtingsbijeenkomsten werden bemoeilijkt. We experimenteerden met alternatieven en werden daar steeds geroutineerder in. In 2021 is online voorlichting geven helemaal onderdeel van ons werk. 85 van de in totaal 154 voorlichtingen vonden online plaats, 69 fysiek.

Voordelen van webinars

In 2021 begonnen de voordelen van online voorlichting geven op te wegen tegen de nadelen. Online kunnen de groepen groter en kunnen de ouders van verschillende locaties tegelijkertijd worden bediend. Zo kregen de ouders van de Neptunus en de Poseidon dit jaar tegelijkertijd voorlichting over de overstap van de basisschool naar het voortgezet onderwijs. En zo kregen de ouders van zes kinderdagverblijven in Zuidoost tegelijkertijd voorlichting over de basisschoolkeuze en het Stedelijk Toelatingsbeleid. Online voorlichting geven is efficiënter. Het scheelt reistijd en het bereik is groter. Online voorlichtingen kunnen ook worden opgenomen. Via ons YouTube account kunnen voorlichtingen terug worden gekeken. Handig voor wie op het moment zelf verhinderd was. Of voor wie de voorlichting (of een deel daarvan) nog eens zou willen horen.

De keuze voor een online voorlichting of een fysieke voorlichting laten we altijd over aan de betrokken locatie. Zijn de ouders en leerlingen digitaal vaardig genoeg? Voelen de ouders en leerlingen zich voldoende vrij om vragen te stellen tijdens een webinar (online voorlichting)? Nee? Dan ligt een fysieke voorlichtingsbijeenkomst meer voor de hand. Met inachtneming van de beperkende maatregelen bleven fysieke voorlichtingsbijeenkomsten in het grootste deel van 2021 mogelijk: grote ruimtes, voldoende afstand en mondkapjes mee.

Voorlichting via Facebook

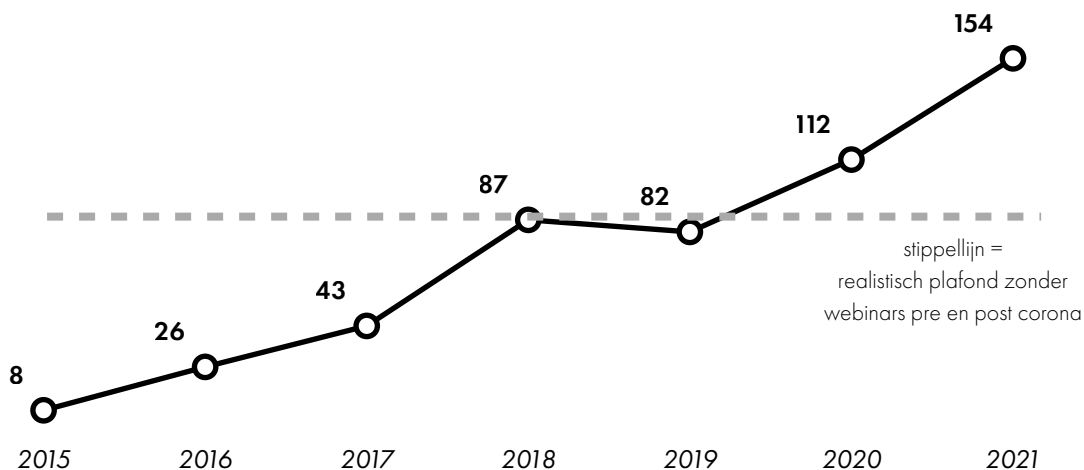
Toen we het voorlichting geven via Zoom, Teams en Google Meet onder de knie hadden, experimenteerden we met live sessies via Facebook. Daarbij is het effectiever om aan te sluiten bij bestaande groepen dan zelf proberen een groep op te bouwen. De Facebookgroep 'Onderwijs, Ouders en Kinderen' heeft 15.500 leden. In 2021 hebben we twee live sessies via deze Facebookgroep verzorgd over het kiezen van een basisschool. Met deze sessies heeft OCO 1.094 ouders bereikt.

Groei

Het aantal voorlichtingen groeit door de jaren heen. Geven locaties in 2022 de voorkeur aan fysieke bijeenkomsten? Dan zal het aantal voorlichtingen weer afnemen ten

opzichte van 2020 en 2021 en waarschijnlijk weer uitkomen in de orde van grootte van 2018 en 2019.

Figuur A. Voorlichtingen per jaar



Thematiek

De meeste voorlichtingen gaan over de overstap van het primair onderwijs naar het voortgezet onderwijs. In 2019, voor corona, waren het er 74. Door de inzet van webinars vanwege corona nam dat aantal toe tot 90 in 2020 en 110 in 2021. In deze voorlichting bespreken we met ouders en/of leerlingen de totstandkoming van het schooladvies, de Centrale Eindtoets, de heroverweging, het kiezen van scholen en de loting. De voorlichting duurt een uur. Vragen kunnen tussendoor worden gesteld. De voorlichtingen vinden plaats in de periode september tot en met januari. In 2021 eindigden we de reeks met twee stadsbrede webinars over de overstap in het Arabisch (in samenwerking met stichting Warm Welkom) en in het Turks (in samenwerking met El Kubra). Er was voldoende animo voor.

In 2020 vormden de voorlichtingen over de overstap van vmbo naar mbo een uitbreiding van de activiteiten. In 2021 werden 13 van deze voorlichtingen voorlichtingen verzorgd door de mbo-expert van OCO. Dat aantal lag iets lager dan de 16 uit 2020, wel is het netwerk versterkt waardoor het aantal naar verwachting in 2022 verder zal groeien.

Het aantal voorlichtingen over het thema basisschoolkeuze en stedelijk toelatingsbeleid is gegroeid van 4 in 2020 naar 12 in 2021.

Nieuw zijn de algemene voorlichtingen bij bestaande groepen, waar kwetsbare mensen op af komen. Zo trekken we 'de wijk' in. We komen langs, vertellen over OCO, leggen ons oor te luisteren en beantwoorden ter plekke vragen. Hier gaan we in 2022 actief mee door. Zo bezochten we in 2021 de Dappere Dames in Amsterdam Oost, de moeders van Homepage in Nieuw-West, de Single SuperMoms uit Zuid, de moeders van El Kübra uit Noord en Nisa 4 Nisa in Nieuw-West. Hier komen ouders die zichzelf hebben verenigd en een vertrouwde plek in de stad hebben gevonden om regelmatig samen te komen om over onder andere het ouderschap te praten.

Focus op Zuidoost en Nieuw-West

Het voornemen om de stadsdelen Zuidoost en Nieuw-West meer aan te doen, is geslaagd. Het aantal voorlichtingen in deze stadsdelen is ruim verdubbeld ten opzichte van vorig jaar: In Zuidoost waren het er 31 in 2021 tegenover 12 in 2020, in Nieuw-West waren het 29 tegenover 14 in 2020.

Betrokken locaties

Onderstaande tabel toont de betrokken locaties in 2021. De tabel is nieuw. Er is geen vergelijking mogelijk met eerdere jaren. De tabel hangt samen met de nieuwe manier van werken, die door corona is ontstaan. In totaal hebben we met 154 voorlichtingen de ouders en leerlingen van 191 individuele locaties kunnen bedienen. Met 10 webinars konden de ouders van maar liefst 85 kinderdagverblijven in Amsterdam worden bereikt. We deden 77 van de 214 Amsterdamse basisscholen aan. Dat is ruim een derde.

Tabel D. Bij voorlichtingen betrokken locaties in 2021

Kinderdagverblijf	85
Basisschool in Amsterdam	77
Vrouwengroep	7
Bijles/huiswerkbegeleiding/weekendschool	6
Basisschool randgemeente	5
Speciaal basisonderwijs	3
Nieuwkomersgroep	3
Bibliotheek	3
Voortgezet onderwijs	1
Facebookgroep	1
Totaal	191

Train-de-trainer

In 2021 hebben we naast ouders en leerlingen ook professionals voorgelicht. Op 15 juni kwamen de pedagogisch medewerkers van de kinderdagverblijven van Partou en Smallsteps online voor een webinar over basisschoolkeuze en het Stedelijk Toelatingsbeleid. Het is goed als pedagogisch medewerkers van ons bestaan op de hoogte zijn en ouders een eerste antwoord kunnen geven op hun vragen en onzekerheden over de basisschoolkeuze.

Op 2 december kwamen de coaches van de Grote Oversteek van de Weekendacademie online voor een webinar over de overstap naar het voortgezet onderwijs. De coaches begeleiden kwetsbare leerlingen persoonlijk bij de overstap en maken het hele proces mee: van advies tot eindtoets, van schoolkeuze tot loting. Het is handig als zij vooraf

kennis hebben over het verloop van het proces en de regels. Bij vragen weten de coaches OCO te vinden.

Bijles- en huiswerkinstituten

Via weekendscholen, bijlesorganisaties en instituten voor huiswerkbegeleiding bereikt OCO kwetsbare ouders en leerlingen. Het gaat hierbij om gratis aanbod van onder andere Studiezalen, de IMC Weekendschool en de Weekendacademie.

Samenwerking OBA

Nieuw is de samenwerking met de bibliotheken. In samenwerking met de OBA ontwikkelden we in 2021 een workshop- en voorlichtingsaanbod voor de vestigingen in Nieuw-West, Zuidoost en Noord. In elke vestiging was er een voorlichtingsavond, gevolgd door een workshopavond de week erop. De voorlichting ging over de overstap naar het voortgezet onderwijs. De workshop ging over het kiezen van scholen voor voortgezet onderwijs. Ouders en leerlingen gingen samen aan de slag. Wat valt er te kiezen? Wat zijn de verschillen tussen scholen? Wat heeft het kind nodig? Waar is hij/zij goed in? We eindigden de workshop met het invullen van een voorkeurslijst en digitaal aanmelden. In een jaar zonder 'gewone' open dagen was de workshop extra welkom. In totaal hebben zestig gezinnen aan het programma in de stadsdelen Nieuw-West, Zuidoost en Noord meegedaan.



Inspanning 500+ dossiers

Fatima Jilali, mbo-expert

Lidewij Koren, coördinator voorlichtingen

Menno van de Koppel, directeur

In 2020 hadden we al gezien dat het aantal dossiers lager was dan verwacht als gevolg van corona. Door de pandemie hadden ouders minder contact met school en waren er minder vragen. Begin 2021 was er opnieuw als gevolg van een lockdown een flinke dip in het aantal dossiers merkbaar in vergelijking met pre-corona jaren. Als we dat extrapoleerden dan zouden we voor streefaantal uit ons meerjarenplan van 1.500 dossiers circa 500 dossiers te kort komen. We realiseerden ons ook dat corona de kansenongelijkheid nog verder vergrootte en dat van ons een extra inspanning gevraagd werd om de stad in te gaan om meer ouders en leerlingen in een kwetsbare positie te bereiken.

Met het team is een plan ontwikkeld met twee actielijnen: het doorontwikkelen van digitale mogelijkheden en fysieke activiteiten om meer aanwezig te zijn in kwetsbare wijken. De bijdrage van teamleden aan de ontwikkeling en uitvoering van het ‘500plus plan’ is naast de uitvoering van de kerntaken een belangrijk beoordelingselement geweest in de functioneringsgesprekken van de teamleden in 2021. Terwijl leraren op scholen in hele moeilijke omstandigheden gewerkt hebben en veel hebben moeten improviseren tijdens de pandemie, heeft het team van OCO met deze extra inspanning een bijdrage proberen te leveren aan de stad.

Aan het begin bestonden de plannen uit een ‘schot hagel’, niet alle ideeën waren direct uitvoerbaar of meetbaar. De digitale activiteiten bleken een meetbaar resultaat op te leveren, de fysieke activiteiten zijn minder meetbaar maar vormden wel een belangrijke stap richting 2022. In het jaarplan voor 2022 is de lijn doorgetrokken om meer in de stad aanwezig te zijn.

Digitale activiteiten

WhatsApp

Een brainstorm met het team leverde de volgende concrete aanbeveling op om de ‘header’ van de mobiele versie van de website te verbeteren:

“De helpdesk is bereikbaar via mail, telefoon en WhatsApp. Dat laatste is ontzettend goed en in mijn ogen het meest ‘van nu’. Voor de snelle internetgebruiker kost het alleen te veel stappen om OCO via WhatsApp een bericht te sturen. Eerst moet het nummer worden overgenomen in de telefoon, dan worden opgeslagen en dan aan WhatsApp worden toegevoegd. ... Om de drempel echt laag te houden en de snelle internetgebruiker te vangen, moet er in mijn ogen een klikbaar (groen) WhatsApp

icoontje naast het telefoontje komen. Dit gaat geheid dossiers opleveren. En we vangen daar de kwetsbare (maar niet te vergeten wel heel mobiele!) ouders mee.”

Deze aanbeveling is doorgevoerd en het resultaat is dat 249 dossiers via WhatsApp gedurende 2021 binnenkwamen, tegen 55 dossiers via WhatsApp in 2020.

Registratie webinars

Van de 1.514 in CRM geregistreerde dossiers in 2021 zijn er 175 vragen uit webinars meegeteld. Het zijn door OCO beantwoorde vragen en ze zijn geregistreerd. Daarom tellen we ze dit jaar mede vanwege de bijzondere corona omstandigheden mee.

Omdat het geen volledige dossiers zijn, aangezien de contactgegevens van de cliënten ontbreken en de vragen beantwoord zijn tijdens voorlichtingen via webinars in plaats van via de helpdesk, zetten we deze werkwijze in 2022 niet door.

In 2021 moest de werkwijze nog uitkristalliseren hoe de vragen die via de verschillende actielijnen binnenkwamen moesten worden geregistreerd. We hadden te maken met vragen die binnenkwamen via de telefoon van de helpdesk, via WhatsApp, via experimenten met inloopsprekuren, via fysieke voorlichtingen (meestal werden daar gevoerde groeps gesprekken niet geregistreerd, maar als na afloop een client een individuele vraag stelde en contactgegevens achterliet waaruit verder contact met de helpdesk voortkwam wel), vragen die in Facebook Live Sessies gesteld werden (niet geregistreerd, over het bereik is wel iets te lezen in het hoofdstuk voorlichting) en vragen die in webinars gesteld werden. In de bijlage van deze rapportage over 2021 worden cijfers inclusief en exclusief uit webinars geregistreerde vragen vermeld.

Fysieke activiteiten

Nabellen probleemdossiers

Na een pilot in 2020 met het nabellen van een tiental ‘zware’ dossiers om bij de cliënten te informeren hoe de situatie zich heeft ontwikkeld is in 2021 het aantal dossiers dat is nagebeld uitgebreid naar circa 30. Daaruit kwamen 8 vragen voor nieuwe dossiers voort.

Verwijzingen via OKT

In een analyse van de verwijzers naar OCO viel op dat er via de OKT's nauwelijks dossiers binnen kwamen. In het verleden waren wel contacten gelegd met de leiding van het OKT en diverse teams, maar deze waren kennelijk opgedroogd. Bij verschillende OKT's is een pitch verzorgd over wat OCO te bieden heeft. Dit heeft geresulteerd in 25 dossiers in 2021 via OKT's.

Voorlichtingen migrantenorganisaties en experiment met inloopsprekuren bij vrouwenorganisaties

De cliënten bij de migrantenorganisaties zijn typerend voor de ‘verborgen doelgroep’. Deze groep is de Nederlandse taal onvoldoende machtig en/of is minder mondig en vraagt daardoor minder snel om hulp bij het onderwijs. Uit de voorlichtingen blijkt dat

de behoefte aan informatie en advies over het onderwijs groot is. De behoefte bij deze groep ligt vooral bij het begrijpen van het onderwijssysteem in Amsterdam (Loting & Matching, stapelen, doorstromen), instituten voor kosteloze bijles, Cito-toets en het Stedelijk Toelatingsbeleid. Het is niet direct meetbaar of deze voorlichtingen tot meer telefoontjes naar de helpdesk hebben geleid.

Een vrouwenorganisatie is een ontmoetingsplek voor ouderen, moeders, alleenstaande moeders, studenten en leerlingen. Ze kunnen verschillende behoeften hebben waar de vrouwenorganisatie in probeert te voorzien. In het najaar van 2021 is geëxperimenteerd met een wekelijks inloopspreekuur op locatie bij Nisa for Nisa in Nieuw-West. Het aantal dossiers dat daaruit voortkwam was lager dan verwacht. Dit komt waarschijnlijk omdat vrouwenorganisaties meestal bezocht worden door dezelfde personen.

2021 heeft geleerd dat migrantenorganisaties en vrouwenorganisaties geschikte partners zijn voor voorlichtingen van OCO aan groepen en minder geschikt als locatie voor spreekuren. Voor spreekuren zijn partnerorganisaties die meer op hulpverlening gericht zijn effectiever, zoals bijvoorbeeld ProFor in Zuidoost. Bovenstaande ervaringen worden meegenomen in de acties in 2022.

Bijlage 1

Voorwaarden beschikking

De bekendheid en het bereik van OCO onder ouders van kinderen/jongeren in de vve en in het mbo neemt toe ten opzichte van 2020. OCO gebruikt daartoe naast de website verschillende andere manieren om de bekendheid en het bereik van OCO te vergroten.

Voorlichtingen voor ouders van jonge kinderen en voorlichtingen voor leerlingen die de overstap vmbo-mbo maken zijn de belangrijkste activiteiten om onder deze doelgroepen de bekendheid te vergroten, naast de website.

De voorlichtingen over basisschoolkeuze en het Stedelijk Toelatingsbeleid voor ouders van jonge kinderen hebben, na vertraging vorig jaar door corona, dit jaar een vlucht genomen. Er hebben 12 voorlichtingen plaatsgevonden via webinars, waaraan in totaal 85 kinderopvanglocaties deelnamen.

De voorlichtingen over de overstap vmbo-mbo vinden plaats bij leerlingen in de klas. Vanwege corona kon dit nog niet in de eerste helft van het jaar, in de tweede helft van het jaar hebben 13 van deze voorlichtingen plaatsgevonden. Speciaal voor deze overstappers ontwikkelde OCO de MBO-kit, een informatiepakket met een spel dat leerlingen helpt zich voor te bereiden op de overstap naar het mbo. De MBO-kit is in het najaar gepresenteerd en is positief ontvangen door het veld. Hopelijk zal de MBO-kit bijdragen aan een groter bereik onder deze doelgroep.

Het aantal pageviews van de website neemt toe naar 1.500.000.

Het aantal unieke paginaweergaven groeide met 20% van 1,3 miljoen in 2020 naar ruim 1,5 miljoen in 2021.

Het aantal bijeenkomsten dat OCO organiseert in Nieuw-West, Noord en Zuidoost gericht op specifieke doelgroepen (die OCO niet weten te vinden) neemt toe ten opzichte van 2020, waarbij gestreefd wordt naar een evenwichtiger verdeling onder alle vier de onderwijssectoren (vve, po, vo, mbo). OCO streeft ernaar om in alle vier onderwijssectoren een gestructureerd voorlichtingsprogramma op te zetten (naast de inzet op de voorlichting over de overstap po-vo).

Na vertraging in 2020 vanwege corona is het in 2021 gelukt om voorlichtingen gericht op de basisschoolkeuze van de grond te krijgen, het aantal is toegenomen: 12 in 2021 ten opzichte van 4 in 2020.

Vanwege corona zijn veel voorlichtingen in de vorm van een webinar gegeven. Bij voorlichtingen aan kinderdagverblijven over basisschoolkeuze en stedelijk toelatingsbeleid zijn er per webinar meerdere locaties tegelijk bereikt.

Voor leerlingen in het vmbo zijn voorlichtingen georganiseerd over de overstap vmbo-mbo. Daarnaast is voor deze doelgroep een spel ontwikkeld om leerlingen voor te bereiden op de overstap. Het is in het voorjaar getest en in het najaar gepresenteerd aan het decanennetwerk van het Samenwerkingsverband VO. Het is zeer positief ontvangen.

Het aantal dossiers dat OCO behandelt ten opzichte van 2020 neemt toe naar tenminste 1.500-2.000 dossiers zoals beschreven in het meerjarenplan 2018-2021, waarbij gestreefd wordt naar een gelijkwaardiger verdeling over de vier onderwijssectoren. Momenteel liggen de aantallen van de dossiers over vve en mbo nog achter op de dossiers over po en vo.

In 2021 zijn 1.514 dossiers geregistreerd, inclusief vragen uit webinars. In de tussentijdse rapportage over 2021 is reeds aangegeven dat het aantal leerlingen in voorschool en mbo aanzienlijk lager ligt dan het aantal leerlingen in vo en po. In de tussenrapportage is ook zichtbaar gemaakt dat het bereik van OCO per onderwijssector redelijk vergelijkbaar is, aan de hand van een overzicht van het aantal dossiers per sector en het aantal leerlingen per sector.

Het aantal dossiers dat OCO behandelt voor ouders en kinderen/leerlingen in Nieuw- West, Noord en Zuidoost neemt toe ten opzichte van 2020. OCO maakt hierbij inzichtelijk hoeveel ouders en leerlingen OCO bereikt in deze stadsdelen met de activiteiten (o.a. advisering, informatieverstrekking, voorlichting en belangenbehartiging).

De informatie bij dit punt is overgenomen uit de tussenrapportage uit 2021: De vraag kan niet letterlijk beantwoord worden aan de hand van de beschikbare gegevens. Wel kan een uitspraak worden gedaan over de spreiding van de vragen die binnenkomen bij de helpdesk. Die blijkt redelijk gelijkmatig te zijn, volgens een analyse van de schoolnamen bij geregistreerde vragen van de afgelopen vier schooljaren.

Ongeveer een op de drie à vier ouders noemt de betreffende schoolnaam in een dossier. Door te tellen hoe vaak een basisschool voorkomt in de dossiers de afgelopen jaren kan een beeld geschetst worden van de spreiding, immers basisschoolkinderen wonen veelal in de buurt van de school. Om tot een behoorlijk aantal scholen te komen is een ruime periode van vier schooljaren gebruikt. Dit levert 608 dossiers op waarbij de naam van de basisschool bekend is. Per stadsdeel is het aantal vragen per basisschool opgeteld en gedeeld door het aantal leerlingen per stadsdeel. Dat percentage schommelt in alle stadsdelen rond de 1%. Zuidoost blijft iets achter met 0,7%. Nieuw-West scoort 1,1%. Centrum 0,9% en Zuid 1,0%. Als ook de (recente) geregistreerde vragen uit webinars worden meegenomen is het aantal vragen waarbij de basisschool bekend is 716. Dan is het verschil tussen de stadsdelen kleiner. Zuidoost scoort dan 1,0% en Zuid 1,1%. (Zie voor deze gegevens in tabelvorm de bijlage).

Om iets te kunnen zeggen over de verdeling tussen hoog- en laagopgeleide ouders die een beroep doen op OCO is gekeken naar de schoolweging van de basisscholen waarvan de naam bekend is in een dossier. De schoolweging is verdeeld in vier groepen: 20-25, 25-30, 30-35, 35-40. Hoe hoger de schoolweging, hoe meer kans op achterstanden en hoe waarschijnlijker dat de populatie bestaat uit ouders met een relatief lage opleiding. Uit de afgelopen vier schooljaren 2017/2018 tot en met 2020/2021 is van 683 dossiers zowel de schoolnaam als de schoolweging bekend. De verdeling over de vier groepen naar schoolweging is dan: 150 vragen binnen schoolweging 20-25, 132 vragen binnen schoolweging 25-30, 86 vragen binnen schoolweging 30-35, 211 vragen binnen schoolweging 35-40. Kortom, bij de meest kwetsbare groepen is het bereik het hoogst. In het laatste schooljaar, 2020-2021, zijn ook vragen uit webinars geregistreerd. Omdat onzeker was of dit het beeld zou vertekenen zijn die apart geteld, grijs in het staafdiagram. Indien meegeteld is de verdeling 171 (schoolweging 20-25), 145 (schoolweging 25-30), 100 (schoolweging 30-35), 267 (schoolweging 35-40).

Kortom, de spreiding is redelijk in orde. Wat wel een probleem blijft, dat helaas bij de organisatieomvang hoort, is dat veel te weinig ouders OCO kennen. En dat is extra zonde als het om buurten gaat waar iets meer kennis van het onderwijs al veel verschil zou maken.

Meer kleine organisaties worstelen met hun naamsbekendheid, die alleen is weggelegd voor grote merken als de ANWB. Omdat een hoge naamsbekendheid onhaalbaar is zet OCO in op vindbaarheid van de website en fysiek contact met ouders in de stad door middel van voorlichtingen.

Vanzelfsprekend zet OCO zich in om Nieuw-West en Zuidoost (alsook Noord en kwetsbare buurten in andere stadsdelen) extra aandacht te geven. Maar jaarlijkse groei daarin verwachten is niet realistisch. Dat zou ook uitgaan van de veronderstelling dat de dienstverlening scheef uitpakt en relatief meer ouders 'binnen de ring' gebruik maken van OCO dan erbuiten. Dat blijkt niet of nauwelijks het geval.

Het netwerk in het mbo en in de vve en de inhoudelijke expertise over de vve en het mbo in Amsterdam wordt verder verstevigd en uitgebreid ten opzichte van 2020. OCO gebruikt de opgedane expertise van het project MBO-desk om het netwerk in het mbo te verstevigen en de reguliere advies- en informatiefunctie voor het mbo te verstevigen.

De expertise die OCO bij het project MBO-desk heeft opgedaan, is in 2020 ingezet bij de behandeling van mbo-dossiers. De kennis ten behoeve van ondersteuning van studenten is verder verdiept. Netwerkactiviteiten hebben vanwege corona helaas op een laag pitje gestaan.

De ondersteuning van de medezeggenschap van ouders wordt in 2021 versterkt ten opzichte van 2020. Het in 2019 opgestarte platform Raadgevers wordt verstevigd.

Dit is helaas stilgevallen door corona. Bij de voorlichtingsactiviteiten heeft OCO kunnen omschakelen naar webinars. Raadgevers was echter nog een te pril initiatief hiervoor en de capaciteit bij OCO te gering. Het overeind houden van de helpdesk en bestaande voorlichtingen in coronatijd kregen voorrang. Dat neemt niet weg dat de medezeggenschap onverminderd ondersteuning verdient. Daarom wordt Raadgevers op termijn weer opgestart. De eerstvolgende bijeenkomst is gepland in januari 2022: een bijeenkomst gericht op de ondersteuningsplanraden (OPR-en) van de samenwerkingsverbanden passend onderwijs.

De collectieve belangenbehartiging van ouders en leerlingen door OCO wordt versterkt. OCO zoekt naar manieren om de stem van ouders en leerlingen meer gewicht te geven om zowel de gemeente als schoolbesturen te voeden met wat er leeft onder ouders en leerlingen (door bijvoorbeeld een panel in te richten van ouders en leerlingen die periodiek kunnen worden bevroegd).

Onze landelijke partnerorganisatie Ouders & Onderwijs beschikt over een goed geoutilleerd digitaal panel. Daarnaast beschikt gemeente Amsterdam over een kinderraad. OCO moet keuzes maken met de beperkte capaciteit en investeert daarom niet in een eigen permanent panel. Gezien dit bestaande aanbod is het als het gaat om 'stem geven' en zelf aan het woord te laten passender voor OCO om daar bijeenkomsten voor te gebruiken. Een voorbeeld hiervan uit het verleden is de bijeenkomst waarin stapelaars schooldirecteuren en schoolbestuurders en wethouder confronteerden met

hun ervaringen, een ander voorbeeld uit het verleden is de bijeenkomst 'hoge verwachtingen' waarin ook leerlingen en ouders die onder advisering hadden meegemaakt een nadrukkelijke rol hadden en in gesprek gingen met docenten en politici. OCO blijft in deze traditie werken, vanwege corona was het ondoenlijk om nog in 2021 een nieuwe aflevering te organiseren.

OCO haalt de banden aan met partnerinstellingen in de stad die fysiek contact hebben met ouders om de informatiebehoefte en ondersteuningsbehoefte van ouders die OCO niet bereikt te achterhalen en daarop in te spelen.

Er zijn voorlichtingen verzorgd bij partnerinstellingen als Studiezalen, de Weekendacademie, IMC Weekendschool, Nisa for Nisa in Nieuw-West, Stichting Prachtvouw en De Dappere Dames in Oost, Stichting El Kubra in Noord, en ProFor in Zuidoost. Ook is een samenwerking gestart met de OBA.

De horizontale dialoog met de Amsterdamse schoolbesturen wordt in 2021 versterkt ten opzichte van 2020. OCO haalt in het bijzonder de banden aan met de schoolbesturen van het Primair Onderwijs door de contacten te verstevigen met het BBO.

Een vervolg op het rapport van Oberon over verantwoording door Amsterdamse schoolbesturen was vanwege corona helaas niet opportuun. In 2021 is contact onderhouden met de voorzitter van het BBO en heeft een achtergrondgesprek plaatsgevonden met een BBO-lid over onderwijskwaliteit en lerarentekort.

De organisatie van OCO wordt verder geprofessionaliseerd, waarbij aandacht blijft voor de verbeterpunten die aangedragen zijn door 'Van de Bunt adviseurs'. OCO neemt in de tussenrapportage mee op welke wijze de verbeterpunten uit de evaluatie zijn gerealiseerd.

Aanbeveling 3 door Van de Bunt, werk aan positionering:

Er zijn lijnen tussen de directeur van OCO en de voorzitters van BBO en OSVO wanneer de actualiteit om afstemming vraagt, ook zijn er lijnen tussen de passend onderwijs expert van OCO en de directeurs van de samenwerkingsverbanden.

Aanbeveling 4 door Van de Bunt, informeer en betrek elkaar (OCO en gemeente) meer:

Er zijn voortgangsgesprekken en tussentijdse contacten. Als OCO om contactgegevens verzoekt van behandelend ambtenaren wordt adequaat gereageerd. OCO heeft – misschien onterecht – de indruk dat de gemeente erop rekent dat OCO het gemeentebeleid tot in detail volgt, terwijl het zeldzaam is de gemeente actief OCO informeert over relevante projecten of ontwikkelingen, die leest de staf van OCO toch meestal eerder in Het Parool. Het is goed om dit punt nog eens in het volgende voortgangsgesprek te bespreken.

Aanbeveling 5 door Van de Bunt, geef de stem van ouders en leerlingen meer gewicht:

Daarin is door Van de Bunt als doel genoemd om schoolbesturen en gemeente te voeden met wat leeft onder ouders en leerlingen en als middel een permanent panel of adviescommissie. OCO voedt besturen regelmatig met wat leeft, soms met feitelijke rapportages, soms met het narratief. Het middel van een structureel in te zetten panel of adviescommissie heeft OCO niet omarmd om diverse redenen: begeleiding is intensief en vergt veel tijd en middelen die onttrokken zouden worden aan andere activiteiten. Andere organisaties hebben goed functionerende panels beschikbaar, bijvoorbeeld onze landelijke partnerorganisatie Ouders & Onderwijs, of de Amsterdamse kinderraad. Bovendien hebben de schoolbesturen bovenbestuurlijke

medezeggenschap tot nu toe steeds afgewezen. Dat zou een vorm van gewicht geven aan de stem van leerlingen en ouders die OCO wel de moeite waard zou vinden.

Aanbeveling 6 door Van de Bunt, maak OCO vindbaar:

Deze aanbeveling is uitgevoerd. OCO is op een groot aantal zoekwoorden goed vindbaar.

Aanbeveling 7 door Van de Bunt, maak de organisatie meer robuust:

Al in eerdere rapportages is aangegeven dat de organisatie verder is geprofessionaliseerd en minder afhankelijk is geworden van de directeur. Dat is opnieuw geïllustreerd met dit verslag met bijdragen uit het hele team.

OCO is in 2020 gestart met het leggen van de basis voor een netwerk rond eerste generatiestudenten in het hoger onderwijs. Het voornemen is deze werkzaamheden te continueren in 2021. OCO neemt hierbij in acht dat de prioriteit van de organisatie ligt bij de vier andere onderwijssectoren en in het bijzonder de nieuwe onderwijssectoren mbo en vve.

Deze prioritering is in acht genomen. De inzet met betrekking tot eerstegeneratiestudenten in het hoger onderwijs is (zeer) bescheiden als het gaat om geïnvesteerde tijd van de redactie om informatie voor deze doelgroep te ontwikkelen.

Bijlage 2

Bestuursverslag en risicoparagraaf

Bestuursverslag

OCO heeft een onbezoldigd stichtingsbestuur dat formeel eindverantwoordelijk is voor de stichting. Het bestuur stelt (strategisch) beleid en begroting vast en houdt toezicht op de uitvoering onder leiding van de directeur. Het bestuur fungeert daarnaast als klankbord voor de directeur, zowel voor wat betreft uitvoering, actualiteit, als de lange termijn.

Het bestuur vergadert circa vijf keer per jaar met de directeur. Naast de vergaderingen zijn er meer incidenteel andere overlegmomenten tussen bestuursleden, medewerkers en andere belangstellenden. Het bestuur bewaakt de koers van de stichting en houdt toezicht aan de hand van de volgende documenten:

- statuten
- bestuurs- & directiereglement
- handboek personeel
- organisatieplan
- meerjarenplan
- subsidieaanvraag met jaarplan en begroting
- uitgewerkte begroting

Het bestuur kwam in verslagjaar 2021 vijf keer bijeen. Naast de vergaderingen waren er andere overlegmomenten, waaronder het vooroverleg tussen de bestuursvoorzitter en de directeur voorafgaand aan bestuursvergaderingen en een overleg met de gemeente. De meeste bijeenkomsten vonden, vanwege de coronamaatregelen, online plaats.

In 2021 heeft de directeur het stichtingsbestuur inzicht gegeven in de lopende zaken door het systematisch toezenden van notities, stukken ter besluitvorming.

In de bestuursvergaderingen zijn de volgende onderwerpen meer uitgebreid besproken:

- Jaarrekening en accountantsverslag 2021
- Begroting 2022
- Personeelszaken
- Het meerjarenplan 2022-2025 (ter opvolging van het meerjarenplan 2018-2021)
- Subsidieaanvraag 2022
- Het directiereglement (ter aanvulling op de statuten)
- Risico-analyse van de organisatie (als onderdeel van de zelfevaluatie)
- Organisatorische onderwerpen zoals het doorontwikkelen van de kennisbank, de inrichting van de helpdesk, een plan om het aantal dossiers te verhogen en kansen voor OCO bij de inrichting van een regionaal steunpunt passend onderwijs conform de leidraad van OCW.

Het bestuur heeft de beweging voortgezet om meer grip op de organisatie te krijgen. Belangrijke stappen daarin zijn de consolidatie van de jaarvergaderencyclus, de vaststelling van een bestuurs- & directiereglement en het opstellen van een risico-paragraaf als vast onderdeel van het bestuursverslag (zie bijlage).

Het organisatieplan omvat bijvoorbeeld het personeelshandboek en een beschrijving van de procedures voor de helpdesk. Het vervult een tweeledige functie. Het draagt in de eerste plaats bij aan de professionalisering van het team. In de tweede plaats informeert het het bestuur over het beleid en stelt het het bestuur om mee te denken.

Dat het team professionaliseert blijkt niet alleen uit het feit dat de werkwijze meer wordt geformaliseerd, maar bijvoorbeeld ook uit het feit dat alle medewerkers vanuit hun een specifieke functie meeschrijven aan het jaarverslag. In vergelijking met enkele jaren geleden leunt de organisatie minder op de directeur en is zij robuuster geworden.

Niettemin zijn er risico's waar op het bestuur meent te moeten anticiperen. Vanaf dit bestuursverslag voegt het bestuur voortaan een risico-paragraaf toe. Deze paragraaf wordt jaarlijks tegen het licht gehouden als onderdeel van de zelfevaluatie.

Uit het jaarverslag blijkt dat OCO ondanks de pandemie de activiteiten in de verschillende onderwijssectoren en aandachtsgebieden heeft weten te consolideren.

De projecten over verantwoording ('horizontale dialoog') en medezeggenschap zijn tijdelijk stil komen te liggen, maar zullen zodra de pandemie voorbij is, weer worden opgestart. Ook zal naar verwachting in 2022 een technische actualisering van de schoolkeuzetool op de website worden gerealiseerd.

Genomen besluiten in 2021

- Vaststelling van jaarverslag en jaarrekening 2020
- Vaststelling van halfjaarlijkse verantwoordingsrapportage
- Vaststelling Begroting 2022
- Vaststelling bestuurs- & directiereglement (ter aanvulling op de statuten)
- Indexering salarissen
- Aanwijzing accountant over boekjaar 2021

Samenstelling bestuur:

- Hein Broekkamp, lid vanaf 3 april 2016, met ingang van 3 oktober 2018 voorzitter
- Younes el Gartit, lid en penningmeester vanaf 3 juli 2018
- Marion van Binsbergen, lid vanaf 16 november 2020
- Fadie Hanna, lid vanaf 28 maart 2018
- Gladys Leeftang, lid vanaf 29 mei 2019

De bestuursleden zijn benoemd voor drie jaar en daarna herbenoembaar. Het bestuur beschikt over een rooster van aftreden. De bestuursleden van OCO ontvangen geen honorarium voor hun werkzaamheden.

Hein Broekkamp, voorzitter bestuur OCO
Amsterdam, 22 februari 2022



Risicoparagraaf

Deze paragraaf geeft een beeld welke maatregelen bestuur en directeur van OCO hebben genomen om de risico's voor de stichting te beheersen.

Organisatorisch

1. Bestuursleden hebben geen aanzienlijke andere belangen die in conflict kunnen komen met de belangen van OCO. Bij een mogelijk conflict wordt de vergaderwijze aangepast.
2. Het bestuur accodeert aanstellingen van personeel op voorstel van de directeur.
3. Er is een nooddraaiboek opgesteld voor calamiteiten als langdure ziekte of disfunctioneren van bestuurders of personeel, bedoelde of onbedoelde onrechtmatige bestedingen uitval van de directeur, of problemen rond de subsidie.
4. Jaarlijks, voorafgaand aan de opstelling van het jaarverslag, wordt een risicoanalyse gemaakt als onderdeel van de zelfevaluatie van de organisatie en het bestuur.

Financieel

1. Er is een bestuursaansprakelijkheidsverzekering afgesloten af om het privévermogen van bestuursleden te beschermen.
2. Er is een ziekteverzuimverzekering afgesloten zodat er middelen beschikbaar zijn om vervanging in te huren bij ziekteverzuim (langer dan 30 dagen).
3. Het bestuur krijgt schriftelijke of mondeling regelmatig financiële rapportage van de directeur over de financiële situatie.
4. De bestuursvoorzitter en penningmeester accorderen uitzonderlijk grote financiële transacties die de directeur voorlegt. Voor kleinere transacties is dit niet nodig. De directeur beschikt over een betaalpas en kan uitgaven doen. Alleen de voorzitter kan, na goedkeuring van twee bestuursleden, rekeningen openen of betaalpassen aanvragen.
5. Er zijn twee rekeningen, een rekening waarop het volledige subsidiebedrag wordt uitgekeerd en een andere rekening met een kleiner bedrag, die wordt gebruikt voor automatische afschrijvingen en automatische incasso's.
6. Het bestuur stelt de jaarrekening vast na controle door een onafhankelijke door het bestuur gekozen accountant.

Kennis, kwaliteit, ICT en privacy

1. Het benodigde onderhoud voor actualisering van de kennisbank is inzichtelijk gemaakt aan de hand van een redactiekalender.
2. De kwaliteit van de verstrekte adviezen wordt gemonitord door middel van dossierregistratie.
3. Een deel van de 'zwaardere dossiers' wordt enige maanden na uitbrengen van het advies aan de cliënt nagebeeld voor een follow up.
4. Voor onderhoud van zowel schoolkeuzeinformatie als de digitale backend van OCO is een dataredacteur aangetrokken met op de achtergrond een webbureau voor specifieke technische expertise.
5. De wijze waarop gegevens van cliënten, personeel en bestuur worden beschermd conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is vastgelegd in het privacyreglement.

Bijlage 3

Overzicht nieuwe artikelen in 2021

<i>Artikel</i>	<i>Categorie</i>	<i>Auteur</i>
Welk kind is kwetsbaar? Naar school tijdens de lockdown	Blog	Rosalie Anstadt
Succeservaringen en teleurstellingen op sbo tijdens de lockdown	Blog	Rosalie Anstadt
Kansrijk adviseren? Tips voor het schooladviesgesprek!	Blog	Rosalie Anstadt
Onderzoek naar hoogopgeleide stapelaars: 'Wij willen gezien worden'	Blog	Rosalie Anstadt
Loting 2021: meer uitgelote kinderen dan ooit, maar schade in 'de staart' enigszins beperkt	Blog	Rosalie Anstadt
De overstap van speciaal onderwijs naar regulier onderwijs: 'We moesten echt praten als brugman om Danilo op het Hubertus & Berkhoff te krijgen'	Blog	Rosalie Anstadt
Leren ondernemen in de zomervakantie met ImpactZomer020 van Fawaka	Blog	Rosalie Anstadt
Open dagen vo-scholen voor leerlingen groep 8 in 2022	Blog	Rosalie Anstadt
Dossiers over passend onderwijs bij OCO	Blog	Floor Kaspers
Passend onderwijs en zorgmeldingen: een slechte combinatie	Blog	Floor Kaspers
Ouder- en jeugdsteunpunten in elk samenwerkingsverband	Blog	Floor Kaspers
Uitslag Centrale Eindtoets voor leerlingen, toetsadvies bijgesteld	Blog	Kaja Sariwating
Open data schoolweging en referentieniveau tonen verschillen in resultaten tussen Amsterdamse basisscholen met een vergelijkbare populatie	Blog	Henk Blok en Menno van de Koppel
Uitnodiging: de OPR en het ouder- en jeugdsteunpunt passend onderwijs	Blog	OCO
Vraagtekens bij toetsingscommissie die bezwaren tegen uitkomst loting gaat behandelen	Blog	OCO
Zoektocht ouders dwingt OSVO tot erkenning fout	Blog	Menno van de Koppel

Wat is een 10-minutengesprek	Beoordeling	Rosalie Anstadt
Mag kind twee keer op school zittenblijven?	Beoordeling	Rosalie Anstadt
Zittenblijven of afstromen in het voortgezet onderwijs?	Beoordeling	Rosalie Anstadt
Tips aan ouders voor 10-minutengesprek	Beoordeling	Rosalie Anstadt
Oefenen voor centraal examen vmbo Nederlands	Eindexamen voortgezet onderwijs	Rosalie Anstadt
Leesvaardigheid en argumentatie oefenen voor centraal examen Nederlands havo en vwo	Eindexamen voortgezet onderwijs	Rosalie Anstadt
Wat is thuisonderwijs?	Leerplicht	Henk Blok
Geen stageplek door corona? Lees wat je als student zelf kunt doen!	Mbo	Fatima Jilali
Hoe kan mijn kind alsnog overgaan of een leerachterstand inhalen?	Ontwikkeling	Rosalie Anstadt
Wat leert mijn kind op het sbo?	Ontwikkeling, basisonderwijs	Rosalie Anstadt
Wat moeten scholen doen bij lesuitval?	Organisatie	Rosalie Anstadt
Hoe werkt het klachtrecht in het onderwijs?	Organisatie	Kaja Sariwating
De overstap van mbo naar hbo? Tips voor hulp en begeleiding tijdens je studie!	Overstap mbo-hbo	Rosalie Anstadt
De overstap van mbo naar hbo? Tips ter voorbereiding!	Overstap mbo-hbo	Rosalie Anstadt
Studeren aan de hogeschool met een functiebeperking	Overstap mbo-hbo	Rosalie Anstadt
Kan ik zonder diploma naar hbo of universiteit?	Overstap van voortgezet onderwijs naar hoger onderwijs	Kaja Sariwating
Wat doen leerlingen na het praktijkonderwijs?	Voortgezet onderwijs	Floor Kaspers
Welke vakken krijg je op het praktijkonderwijs?	Voortgezet onderwijs	Floor Kaspers

Welk diploma haal je in het praktijkonderwijs	Voortgezet onderwijs	Floor Kaspers
Welke praktijkscholen zijn er in Amsterdam?	Voortgezet onderwijs	Floor Kaspers
Onderwijstaal uitgelegd: overzicht met trefwoorden	Geen	Kaja Sariwating
Wat leert mijn kind op de voorschool?	Voorschool	Rosalie Anstadt

Bijlage 4

Tabellen

Tabellen helpdesk inclusief vragen uit webinars

Tabel 4.1 Verdeling geregistreerde dossiers over sectoren en overstapmomenten in 2021 vergeleken met 2020

sector of overstapmoment	2021 inclusief webinars	2020 inclusief webinars	2021 exclusief webinars	2020 exclusief webinars	2021 vragen webinars	2020 vragen webinars
<i>totaal</i>	1.514	1.208	1.342	1.146	175	62
<i>voorschool leeftijd</i>	89	32	44	32	45	0
<i>po</i>	387	287	377	287	10	0
<i>overstap po-vo</i>	477	376	361	314	116	62
<i>vo</i>	317	274	315	274	2	0
<i>so gerelateerd</i>	77	58	77	58	0	0
<i>mbo gerelateerd</i>	126	128	124	128	2	0
<i>ho gerelateerd</i>	15	11	15	11	0	0
<i>onbekend</i>	26	42	29	42	0	0

Tabel 4.2 Uitsplitsing van door helpdesk geregistreerde dossiers en geregistreerde vragen uit webinars per thema in 2021 vergeleken met 2020

thema	2021 inclusief webinars	2020 inclusief webinars	2021 exclusief webinars	2020 exclusief webinars	2021 webinars	2020 webinars
<i>schoolkeuze</i>	206	153	151	146	55	7
<i>toelating</i>	553	439	461	391	92	48
<i>organisatie</i>	203	173	195	173	8	0
<i>zorg</i>	188	132	184	132	4	0
<i>beoordeling</i>	242	197	217	188	25	9
<i>veiligheid</i>	32	39	32	39	0	0
<i>sancties</i>	39	51	39	51	0	0
<i>leerlingdossier</i>	31	36	31	34	0	2
<i>leerplicht</i>	52	54	51	54	1	0
<i>medezeggenschap</i>	14	17	14	17	0	0
<i>actueel</i>	83	95	79	94	4	1

Tabellen met alleen geregistreerde vragen uit webinars

Tabel 4.3 Alleen de sectoren en overstapmomenten waarvan in webinars gestelde vragen zijn geregistreerd in 2021 en 2020

<i>sector of overstapmoment</i>	vragen uit webinars in 2021	<i>vragen uit webinars in 2020</i>
<i>totaal</i>	175	62
<i>voorschool</i>	4	0
<i>schoolkeuze po</i>	41	0
<i>po</i>	10	0
<i>overstap po-vo</i>	116	62
<i>vo</i>	2	0
<i>overstap mbo-hbo</i>	2	0

Tabel 4.4 Alleen de thema's waarvan in webinars gestelde vragen zijn geregistreerd in 2021 en 2020

<i>thema</i>	vragen uit webinars in 2021	<i>vragen uit webinars in 2020</i>
<i>schoolkeuze</i>	55	7
<i>toelating</i>	92	48
<i>beoordeling</i>	25	9
<i>leerlingdossier</i>	0	2
<i>actueel</i>	4	1

Meerjarige cijfers inclusief webinars

Tabel 4.5 Totaal antal dossiers per jaar gedurende meerjarenplan 2018-2022

<i>jaar</i>	<i>geregistreerde vragen uit webinars</i>	<i>dossiers inclusief geregistreerde vragen uit webinars</i>	<i>dossiers exclusief geregistreerde vragen uit webinars</i>
2021	175	1.514	1.339
2020	62	1.208	1.146
2019	0	1.233	1.233
2018	0	1.342	1.342

Tabellen met geregistreerde dossiers zonder vragen uit webinars ten behoeve van aansluiting op andere jaren

Tabel 4.6 Meerjarige verdeling van door helpdesk geregistreerde dossiers over sectoren en overstapmomenten, exclusief geregistreerde vragen uit webinars

<i>sector of overstapmoment</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
<i>totaal</i>	1.295	1.114	1.215	1.317
<i>voorschool leeftijd</i>	44	32	18	25
<i>po</i>	377	287	324	353
<i>overstap po-vo</i>	361	314	278	360
<i>vo</i>	315	274	370	356
<i>so gerelateerd</i>	77	58	53	54
<i>mbo gerelateerd</i>	124	128	113	93
<i>ho gerelateerd</i>	15	11	8	12
<i>onbekend</i>	26	42	69	89

Tabel 4.7 met meerjarige cijfers van door helpdesk geregistreerde dossiers per thema

<i>thema</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
<i>schoolkeuze</i>	151	146	160	161
<i>toelating</i>	461	391	358	413
<i>organisatie</i>	195	173	171	207
<i>zorg</i>	<u>184</u>	132	161	164
<i>beoordeling</i>	217	188	214	218
<i>veiligheid</i>	32	39	68	59
<i>sancties</i>	39	51	67	91
<i>leerlingdossier</i>	31	34	22	36
<i>leerplicht</i>	51	54	104	94
<i>medezeggenschap</i>	14	17	19	15
<i>actueel</i>	79	94	n.v.t.	n.v.t.

Tabel 4.9 Door helpdesk geregistreeerde mbo-gerelateerde dossiers in 2021 en 2020 per maand ten behoeve van (nog uit te voeren) analyse van seizoensgebonden vragen

	mbo- gerelateerd 2021	mbo- gerelateerd 2020	vmbo- mbo 2021	vmbo- mbo 2020	mbo 2021	mbo 2020	vmbo- hbo 2021	vmbo- hbo 2020
<i>jaar</i>	126	128	15	16	105	109	6	3
<i>jan</i>	5	12	0	1	4	11	1	0
<i>feb</i>	7	5	0	0	7	5	0	0
<i>mrt</i>	11	15	2	2	9	13	0	0
<i>apr</i>	7	8	0	1	6	7	1	0
<i>mei</i>	13	6	2	0	8	5	3	1
<i>jun</i>	16	13	3	2	13	11	0	0
<i>jul</i>	13	16	1	1	11	14	1	1
<i>aug</i>	7	3	2	1	5	2	0	0
<i>sep</i>	20	19	0	4	20	15	0	0
<i>okt</i>	7	7	1	1	6	6	0	0
<i>nov</i>	11	18	2	3	9	15	0	0
<i>dec</i>	9	6	2	0	7	5	0	1

Tabel 4.10 Nagebelde probleemdossiers in 2021

nee	9
nog geen uitsluitel	4
deels	2
ja, maar nieuw probleem	2
ja	12
<i>totaal</i>	29

Tabellen voorlichtingen

De in de leestekst van de paragraaf over voorlichtingen genoemde aantallen zijn onderstreept.

Tabel 4.11 Thematiek voorlichtingen

<i>Thema</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Overstap PO-VO	<u>110</u>	<u>90</u>	74	72
Overstap vmbo-mbo	<u>13</u>	<u>16</u>	0	0
Basisschoolkeuze en stedelijk toelatingsbeleid	<u>12</u>	<u>4</u>	6	8
Algemeen (over OCO, rechten en plichten, reizend spreekuur)	<u>14</u>	1	2	0
Onderwijsstelsel	2	1	0	3
Ouderbetrokkenheid	1	0	0	2
Ouderbijdrage	0	0	0	1
Leerlingvolgsysteem	0	0	0	1
Corona en achterstanden	2	0	0	0
Totaal	154	112	82	87

Tabel 4.12 Voorlichtingen per stadsdeel

<i>Stadsdeel</i>	<i>2021</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2018</i>
Zuidoost	<u>31</u>	<u>12</u>	14	13
Nieuw-West	<u>29</u>	<u>14</u>	13	18
Noord	12	13	6	11
Oost	19	25	17	9
West	21	19	14	17
Zuid	21	20	10	11
Centrum	5	6	3	5
Stadsbreed	11	0	0	0
Randgemeenten	5	3	5	3
Totaal	154	112	82	87